

# رضایت مندی از حکومت

## سنجش میزان و عوامل آن\*

تام کریستنسن، پیر لاگرید  
برگردان: دکتر مهدی رهبری

### مقدمه

و تردید هستند؛ در حالی که از خدمات خاص تر نسبتاً رضایت دارند. به طور کلی آنها خواهان دریافت خدمات بیشتری از بخش دولتی هستند. (Goodsell ۱۹۹۴, Lagreid ۱۹۹۷, Huseby ۱۹۹۵ Bennett and Bennett ۱۹۸۳, Ladd). فردریکسون (۱۹۹۷) این تضاد را همانند قیاس ضد و نقیض فاصله توصیف می کند؛ در حالی که مردم به مقامات دولتی که در ارتباط نزدیک با آنها هستند اعتماد می کنند. مقامات دولتی دور از دسترس را کم تحرک، فاقد

اعتماد به حکومت (government) مفهومی چند بعدی و تا حدودی مبهم است که در برگیرنده عوامل عام و نظام وار از قبیل مشروعیت بخشیدن به نظام اجرائی، سیاسی و همچنین تجربه های خاص تری با حکومت و خدمات آن و تعاملی پویا میان این دو است. (de ۲۰۰۱ walle). افکار عمومی درباره نهادهای حکومتی کاملاً ناهماهنگ و تردیدآمیز است و بیشتر پیچیدگی شناخت را نشان می دهد تا هماهنگی. (Forster and Snyder ۱۹۹۸ Hill ۱۹۹۲). شهروندان اغلب زمانی که به طور نظری و کلی از آنها سؤال می شود، در خصوص بخش دولتی دچار شک

\* مقاله حاضر از سوی نویسندگان به کنفرانس گروه اروپایی مدیریت دولتی با عنوان «کیفیت، رضایت مندی و اعتماد به حکومت» که در ۴ تا ۷ سپتامبر ۲۰۰۲ در کشور آلمان برگزار گردید، ارائه شده است. تام کریستنسن، عضو گروه علوم سیاسی دانشگاه اسلو و پیر لاگرید عضو گروه مدیریت و تئوری سازماندهی دانشگاه برجن می باشند.

د- آیا اعتماد مطابق با نحوه خاص یا عام بودن خدمات دولتی، یعنی تعداد نفراتی را که تحت پوشش قرار می دهد، تغییر می کند؟

ه- اهمیت عوامل فرهنگی - سیاسی و جمعیت شناختی بر میزان اعتماد به حکومت چیست و تغییرات حاصل از آنها به چه میزان است؟

و- اهمیت نسبی این عوامل در مقایسه با عوامل اجرایی و میزان رضایت مردم از خدمات دولتی چیست؟

کانون توجه این مقاله، سنجش اعتماد به حکومت است و عمدتاً نهادهای دموکراتیکی که ارتباط قوی با جریانهای سیاسی دارند، مورد توجه هستند. متغیرهای اعتماد بر حسب رضایت مردم از خدمات دولتی ویژه یا به عبارتی، حمایت خاص شرح داده می شود که با عوامل فرهنگی - سیاسی و جمعیت شناختی - عواملی که عمدتاً به حمایت کلی یا عام مربوط می شوند - مقایسه می شود<sup>(۱)</sup>

پرسشهایی که در این مقاله مورد بررسی قرار می گیرند، عبارتند از:

الف- آیا اعتماد مردم به حکومت یک ویژگی کلی است یا میزان آن در میان مراکز و عوامل اجرایی و سیاسی متفاوت است؟

ب- چه ارتباطی میان رضایت مردم از خدمات دولتی و اعتماد آنها به حکومت وجود دارد؟

ج- آیا صرفاً مصرف کننده ی خدمات دولتی خاص بودن برانگیزنده اعتماد است یا اعتماد، بیشتر به میزان رضایت مردم از این خدمات مربوط می شود؟

داده های به کار رفته در این تحلیل بر مبنای تحقیق گسترده ای است که در سال ۲۰۰۱ با عنوان «بررسی دموکراسی و قدرت در نروژ» از ۲۲۹۷ نفر به عمل آمد. سابقه دموکراسی در نروژ بسیار طولانی است. درآمد سرانه آن بالا و از منابع طبیعی فراوانی بهره مند است، و ارزشهای نسبتاً برابری خواه و مبتنی بر اصول اشتراکی بر آن حاکم است. نظر عموم ملاک تعیین کننده بوده و نزاعهای داخلی در آن نیز بسیار پایین است و همچنین یکی از جامع ترین و همگانی ترین دولتهای رفاهی در جهان را داراست. موفقیت نظام، حمایت از دموکراسی و میزان اعتماد به سازمانهای دولتی در مقایسه با بیشتر کشورها عموماً بالاتر است. (Dalton ۱۹۹۹, Norris). در تحقیقاتی که در زمینه حمایت سیاسی از دولت و پارلمان ملی صورت گرفته، نروژ از جایگاه مهمی برخوردار است. (۱۹۹۵ Listhaug and Wiberg) با وجود این، اعتماد به

نهادهای سیاسی دوره‌ای است و در اواخر دهه‌ی ۱۹۹۰ نسبت به اوائل دهه‌ی ۱۹۸۰ میزان اعتماد پایین تر بود. (Listhaug ۲۰۰۰) نروژ به دلیل تاریخچه خاص آن به عنوان یک الگوی مثبت، برای مطالعه‌ی نحوه تغییر میزان اعتماد به نهادهای حکومتی در میان گروه‌های مختلف شهروندان، قابل توجه است.

### ۱- تحلیل‌های نظری

مفاهیمی که ایستون (Easton ۱۹۶۵) از حمایت از نظام سیاسی ارائه می‌کند، با تعاریف دیگر نویسندگان از اعتماد به حکومت تا حدودی همخوانی دارد. گرچه در خصوص یکسان بودن این مفاهیم هیچ اجماع نظری وجود ندارد؛ اما به عنوان نقطه عطفی برای مباحث نظری ما دارای تشابه کافی به نظر می‌رسد. سطوح حمایت کلی یا عام از نظام سیاسی که رکن اصلی ایجاد اعتماد به شمار می‌رود، در برگرفته عواملی است که ارتباط تنگاتنگی با هم دارند. نخست مردم برای حمایت از حکومت یا اعتماد به آن می‌توانند دلایل ایدئولوژیکی کلی‌تری داشته باشند؛ به عبارتی، مردم از یک بخش دولتی بزرگ حمایت می‌کنند. بنابراین به طبع از سازمانهای مرکزی و عاملان آن نیز حمایت به عمل می‌آید. به تعبیر کلی‌تر، مردم هدفها و منافع گروهی و مشترک را باور دارند. (Olsen and March ۱۹۸۹) دلایلی وجود دارد برای اعتقاد به این که مردم در این مقوله در میان کسانی که در جریانات

سیاسی - اجرائی حضور فعالانه دارند، بیش از پیش خود را نشان خواهند داد.<sup>(۳)</sup> حمایت از حکومت یا اعتماد به آن همچنین ممکن است بر مبنای مشروعیت ساختاری باشد؛ یعنی تجربه بلندمدت مثبت از ساختار (ساختار رسمی و اداری، قوانین و نقشها) و عملکرد حکومت. اعتماد به صلاحیت حرفه‌ای کارمندان دولت نیز ممکن است به این عامل مرتبط باشد. مشروعیتی که به نحوه عملکرد رهبران اجرائی - سیاسی خاص در طول مدت زمانی مربوط می‌شود، همچنین ممکن است سبب ایجاد درصد بالایی از حمایت عام یا اعتماد شود. عوامل اولیه - مانند عملکرد اقتصادی و میزان بیکاری همچنین بر مشروعیت ساختاری تاثیرگذار است یا در ایجاد حمایت عام از حکومت اهمیت بسیاری دارد. (Miller and Listhaug ۱۹۹۹) توصیف ایستون (۱۹۶۵) از حمایت خاص در برگرفته دو عامل اصلی است: روند و بازده، که عامل دوم بیشتر مورد تأکید است. بخش روند مربوط می‌شود به مسائلی نظیر؛ نحوه فرآیندهای تصمیم‌گیری سازماندهی شده؛ به عبارت دیگر چگونه آنها با توجه به شرکت کنندگان، ساختارمند شده‌اند، نحوه برخورد با مشکلات و راه‌حلهای، قوانین اعمال شده، میزان شایستگی کارمندان دولت، حضور عاملان تاثیرگذار و احزاب ساختگی و غیره. میزان اعتماد یا حمایت خاص مبتنی بر روند بالاست، حتی اگر بازده نامطلوب باشد، به دلیل

آنکه روند مناسب به نظر می‌رسد. عوامل مربوط به بازده به همان مفهوم کلاسیک در سیاست «چه کسی چه چیزی دریافت می‌کند» برمی‌گردد. این بدان معنی است که حمایت مردم از حکومت یا اعتماد به آن، بستگی به آن چیزی دارد که آنها به دست می‌آورند؛ صرف نظر از نتیجه‌ای که از روند حاصل می‌شود. این شیوه تفکر در روش مدیریت دولتی جدید بسیار برجسته بوده و بحث آن بر این است که دولت‌ها باید بیشتر متوجه بازده باشند یعنی کارآمدی بیشتر.<sup>(۳)</sup> (۲۰۰۱ Christensen and Lagreid) طبق این شیوه تفکر، انجام دادن کارها به روشی درست، شیوه منسوخ و غیرمعارف است و در عوض دولت‌ها باید کارهای درست و مؤثر انجام دهند. (یعنی نتیجه مهم است نه فرآیند)

اگر حمایت خاص و عام را با هم تلفیق کنیم، زمانی که میزان هر دو (خاص و عام) بالا باشد و این دو عامل همدیگر را تقویت کنند، حکومت از بالاترین میزان اعتماد بهره‌مند است. حمایت عام قوی و حمایت خاص ضعیف ممکن است بیانگر آن باشد که میزان کلی مشروعیت و اعتماد به نظام اجرائی - سیاسی به قدری بالاست که حتی نارضایتی از عملکرد بد - که در میزان پایین حمایت خاص نشان داده می‌شود - شالوده آن را تهدید نمی‌کند. این مسئله ممکن است نشان دهنده آن باشد که رکود در نظام - فاصله میان امکانات موجود و تقاضاها - بالاست. (Cyert and March ۱۹۶۳).

درصد پایین حمایت عام و درصد بالای حمایت خاص ممکن است بدین معنی باشد که اکثریت مردم نسبت به نظام حکومتی، به دلایل واقعی یا فرضی، در شک و تردید به سر می‌برند؛ اما برخورد آنها با حکومت در کل منفی نیست. درصد پایین هر دو حمایت و تأثیر متقابل این دو عامل بر هم، بیانگر آن است که حکومت با بحران مشروعیت مواجه است. کاهش حمایت کلی یا عام از نهادهای سیاسی برای مشروعیت نظام سیاسی، مشکل سازتر از نارضایتی از عاملان و خدمات خاص است. (Listhaug ۲۰۰۰)

به نظر می‌رسد که اعتماد به حکومت، دو بعد شخصی و نهادی داشته باشد.<sup>(۴)</sup> مردم ممکن است به نظام و تک تک عواملی که با آنها مواجه شده یا می‌نگرند، اعتماد کنند و این در واقع رهبران و عوامل سیاسی اصلی در حکومت و همچنین بخش خدمات دولتی را شامل می‌شود. احتمال دیگر، اعتماد به نظام سیاسی - مردمی اما بی‌اعتمادی به رهبران حاکم یا عوامل سیاسی دیگر است. این بی‌اعتمادی ممکن است یا بر اساس سبملها والگوهایی چون الگوهای ترویج یافته بی‌اعتمادی از طریق رسانه‌های گروهی باشد و یا بر مبنای تجربه‌های منفی شخصی از نماینده‌های حکومت به وجود آید. احتمال سوم، اعتماد به رهبران اجرائی و سیاسی خاص به دلیل دستاوردها و محبوبیتهای شخصی، اما عدم اعتماد به ویژگیهای نهادین نظام سیاسی و اجرائی است. چهارمین احتمال، بی‌اعتمادی به

نظام و همچنین نماینده های حکومتی خاص است. اگر این عوامل را به تمایز میان حمایت خاص و عام ربط دهیم، احتمالاً اعتماد شخصی، به حمایت خاص و اعتماد به سیستم، به حمایت عام مربوط می شود.

عامل متغیردیگر زمان است. اعتماد به حکومت ممکن است بر مبنای تجارب طولانی مدت، وضعیت فعلی یا انتظاراتی که در آینده از دولت می رود، باشد. (Bouckaert and Van de Walle, ۲۰۰۱) هر چه میزان اعتمادی که دولت فعلی ایجاد می کند، بیشتر باشد احتمال ایجاد اعتماد و حمایت خاص از حکومت در میان افراد بیشتر می شود؛ در حالی که تجربه بلندمدت از دولت بیشتر در ایجاد اعتماد و حمایت عام از حکومت موثر است.

رضایت مردم از خدمات حکومتی که به ایجاد اعتماد مربوط می شود، از یک بعد اجرایی وسیع تر و یا محدودتری قابل رویت است. (Bouckaert and Vander Walle, ۲۰۰۱) بعد اجرایی وسیع با این پیش فرض عمل می کند که اصلاحات دولتی مدرن، کیفیت بهتر خدمات دولتی و به موجب آن افزایش میزان رضایت عمومی و اعتماد به دولت را شامل می شود. چنین فرضی چندین سؤال را مطرح می کند که به لحاظ تجربی و نظری قابل بحث و تشریح است: برخی از اقدامات اصلاحی بر روی بعضی از خدمات حکومتی تأثیرگذار است و برخی دیگر چنین تأثیری ندارد و بهبود کیفی

خدمات ممکن است به دلایل دیگری باشد. بهبود کیفی ممکن است مستلزم ایجاد محرومیت هایی برای عده ای از مردم باشد. در هر حال بهبود کیفی عمدتاً با سبب های سیاسی و تبلیغ از طریق رسانه ها در ارتباط است. مردم به بهبودهای کیفی، صرفاً به صورت سمبلیک واکنش نشان می دهند؛ در صورتی که بهبودهای کیفی واقعی به دلیل دسترسی محدود به یک سازمان یا پاسخگو نبودن آنها در نظر عده ای ممکن است در مقایسه با سایر ویژگی های یک سازمان از اهمیت زیادی برخوردار نباشد. احتمال دیگر این است که مردم برای اعتماد به حکومت، دلایل دیگری جز رضایت از خدمات دولتی دارند.

در این مقاله ما به بعد اجرایی محدودتری توجه داریم و مسائلی نظیر ارتباط بین تجربه و رضایت از خدمات دولتی با اعتماد به دولت (فرضیه اجرایی)، و تأثیر رضایت بر اعتماد در مقایسه با عوامل جمعیت شناختی و سیاسی مورد بررسی قرار می گیرد. عوامل ثانوی نظیر ارزیابی شهروندان از خدمات دولتی خاص بر اساس تجربه ی خود آنها، با توجه به حضور آنها و ارتباطشان با نظام دموکراتیک سیاسی و جایگاه اجتماعی آنها نیز بررسی می شود.

رضایت از خدمات حکومتی در برگیرنده عوامل بسیاری است که به روند یا بازده مربوط می شوند (Bouckaert and Van de Walle ۲۰۰۱) مردم ممکن است از وجود یک نهاد خاص یا

خدمات موجود خاصی که نیاز آنها را برآورده می‌کند، رضایت داشته باشند. در عین حال ممکن است از اطلاعات مربوط به آن خدمات، دسترسی به آنها و رابطه دوستانه تأمین کنندگان این خدمات، توانایی کارکنان نهاد، عدالت، کارایی و قابلیت نهادها، یا عوامل دیگر نیز راضی باشند. آنها همچنین ممکن است بیشتر متوجه بازده نهادها باشند تا روند آنها. در حالی که رابطه دوستانه، دسترسی و توانایی از نظر بعضی از افراد در صورت برآورده نشدن نیازشان ارزشی ندارد، از دید برخی دیگر در صورت مناسب بودن روند، بازده نامطلوب قابل قبول است. این حقیقت که نیازهای مردم و انتظارات آنها از نهادها و سازمانها متفاوت است، مسئله عرضه خدمات و رضایت را پیچیده‌تر می‌کند. (Aberbach and Rokman ۲۰۰۱) برخی از مردم به کم راضی می‌شوند، در صورتی که عده‌ای به زیاد هم راضی نیستند.

یک عامل عمده که تعیین‌کننده‌ی تاثیر رضایت از خدمات بر میزان اعتماد به حکومت است، افزایش اهمیت نقش مردم به عنوان مصرف‌کننده یا مشتری در مقایسه با نقش آنها به عنوان شهروند است که بیانگر آن است که میزان اعتماد به طور فزاینده‌ای به حمایت خاص (یعنی کارآمدی دائمی و لحظه به لحظه حکومت) مربوط خواهد بود تا حمایت عام (۲۰۰۰ Rose and Petterson) موج اصلاح طلبانه‌ای که مدیریت دولتی جدید به ارمغان آورده به دنبال تحقق چنین پیشرفتی است و یک جزء مهم برنامه اصلاحی دولت نروژ این بود که تمام تشکلهای دولتی باید تا پایان سال ۲۰۰۱ مجوز عرضه‌ی خدمات داشته باشند. عده‌ای حضور کمرنگ مردم در انتخابات را چه به صورت کاهش عضویت در احزاب سیاسی یا کم شدن تعداد شرکت کنندگان در رأی‌گیری، نشانه‌ای از قوی‌تر شدن این گرایش یعنی نگاه به مردم به صورت مصرف‌کننده و مشتری می‌بینند. البته چنین پیشرفتی دلایل دیگری نیز دارد و توان آن را به شکل یک روند طولانی مدت در نظر گرفت که ارتباطی به برنامه مدیریت دولتی جدید ندارد. افزایش آشکار اهمیت به مردم به صورت مصرف‌کننده از نظر عده‌ای، نوعی مبارزه آزادی خواهانه نو انگاشته می‌شود که منافع شخصی افراد در مقابل حکومت مورد تأکید قرار می‌گیرد و از دید برخی دیگر یک نوع تقویت دموکراسی محسوب می‌شود که ارتباط مستقیم بیشتری بین شهروندان و حکومت ایجاد می‌کند. اگر یک پیش فرض این باشد که رضایت از خدمات حکومت، میزان اعتماد را افزایش می‌دهد، که بیانگر نقش مهم مصرف‌کننده و اهمیت عملکرد و کارآمدی در ایجاد اعتماد است، آن‌گاه این سؤال ایجاد می‌شود که آیا واکنش مردم به تمام خدمات دولتی مشابه است؟ مهم‌ترین عوامل متغیر در مشخص کردن و متمایز کردن خدمات برای مصرف‌کننده‌ها چیست؟ یک عامل متغیر،

میزان همگانی بودن خدمات است، به عبارتی تعداد افرادی که به طور بالقوه تحت پوشش قرار می دهد. خدمات دولتی شامل خدمات همگانی یا عمومی است مانند تعلیم و تربیت که به طور بالقوه در بیشتر کشورها مورد استفاده عموم قرار می گیرد و همچنین خدمات انتخابی تر و فردی تر که گروه های خاصی از مردم را دربرمی گیرد. هر چه یک سیستم انتخابی تر و فردی تر باشد، احتمال نارضایتی مصرف کننده بیشتر است. مصرف کننده های چنین خدماتی مثل خدمات رفاهی خاص بیشتر درگیر تشریفات و ضوابط بوروکراتیک یا بدنامی اجتماعی می شوند و احتمالاً به منابع سیاسی و اجتماعی کمتری دسترسی دارند. (Rothstein ۲۰۰۱, Rothstein and Stolle ۲۰۰۲, Kulmin ۲۰۰۲). طبق این شیوهی تفکر، افرادی که حداقل تجربه را از خدمات به ویژه خدمات انتخابی تر دارند، بیشترین میزان اعتماد را نشان می دهند و افرادی که دارای تجربه مزایای انتخابی بیشتری هستند، از کم ترین میزان اعتماد برخوردار هستند. احتمال دیگر آن است که میزان اعتماد، تحت تأثیر تجربه خاص افراد از خدمات است. این انتظارات که در این تجزیه و تحلیل مورد بررسی قرار می گیرد، به طرق مختلف تعبیر می شود. خدمات دولتی انتخابی ممکن است به معنی آشنایی بیشتر با حکومت و دستیابی به خدمات مورد نیاز افراد باشد که سبب رضایت و اعتماد بیشتر می شود.

یکی از متغیرهای این بحث این است که بعضی از خدمات در مقایسه با سایر خدمات تأثیرگذارتر هستند و در نتیجه در ایجاد اعتماد و رضایت، نقش و اهمیت بیشتری دارند. البته اثبات آن آسان نیست؛ زیرا تأثیر خدمات بر حسب نیاز مردم و انتظارات آنها متفاوت است و لذا طبقه بندی خدمات بر اساس اهمیت و تأثیر آنها مشکل به نظر می رسد و اتفاق نظر در این زمینه ممکن نیست. علاوه بر این، احتمالاً در این زمینه اختلافات فرهنگی بسیاری در بین کشورها وجود خواهد داشت. برای مثال، برای بعضی از افراد در برخی کشورها، مشکلات مربوط به دریافت نامه و محموله پستی یا مالیات اهمیت بیشتری دارد تا مشکلات مربوط به دسترسی به خدمات اجتماعی یا کارایی.

عامل متغیر دیگر مربوط به کسی است که مسئولیت تأمین خدمات دولتی را بر عهده دارد. به عنوان مثال یک سازمان محلی می تواند در مقایسه با سازمانی که از هر لحاظ در فاصله دورتری قرار گرفته، رضایت و اعتماد بیشتری ایجاد کند. به دلیل آنکه مصرف کننده ها، شناخت بیشتری از سازمان تأمین خدمات و تأمین کننده ی این خدمات دارند (Bouckaert and Van de Walle ۲۰۰۱:۱۳). معذالک، تأمین خدمات محلی و استفاده از این خدمات متضمن ایجاد رفتار و روابط خوب نیست. در مقابل، می توان انتظار تأثیر عکس آن را بر رضایت و اعتماد داشت؛ زیرا مجاورت در یک اجتماع محلی می تواند

مسبب ایجاد احساس سرافکنندگی و شرمساری شود که آشکارا قابل رویت است. مطالعه‌ای در گذشته در نروژ در خصوص خدمات اجتماعی این مسئله را نشان می‌دهد. علاوه بر این، این سؤال ایجاد می‌شود که آیا مردم واقعاً شناخت لازم را از مسئولان تأمین خدمات دولتی مختلف در یک بخش دولتی پیچیده دارند و آیا در جریان تقسیم وظایف و خدمات در سطوح محلی، مرکزی، منطقه‌ای و تغییرات به وجود آمده در طول زمان قرار دارند. این جنبه دیگری است که به طور قابل ملاحظه‌ای تحت تأثیر کشورهای مختلف و سنتها و سوابق فرهنگی آنهاست. یک انتظار معقول این است که بیشتر خدمات در محل مورد استفاده قرار می‌گیرند، و مردم می‌توانند اظهار کنند که آیا آنها خدمات دولتی هستند یا خیر. با وجود این، پیش‌بینی میزان اعتماد و رضایت بر اساس سطح سازمانی و مسئولیت نهادی سازمانها مشکل به نظر می‌رسد.

به منظور درک مسئله‌ی اعتماد به حکومت، دو عامل دیگر را نیز مورد بررسی قرار خواهیم داد: عوامل فرهنگی - سیاسی و عوامل متغیر جمعیت شناختی. علاوه بر تجربه مردم از خدمات دولتی، اعتماد آنها به نهادهای رسمی ممکن است از یک سو تحت تأثیر عقاید سیاسی و گرایش حزبی آنها باشد و از سوی دیگر تحت تأثیر موقعیت اجتماعی یا خصوصیات جمعیت شناختی (Huseby ۱۹۹۵). فرض بر این است که

کسانی که از نحوه‌ی عملکرد دموکراسی رضایت دارند، به نهادهای دولتی اعتماد و اطمینان بیشتری دارند تا کسانی که از عملکرد نظام دموکراتیک راضی نیستند یا افرادی که تمایل کمتری به اصول و قوانین حزب دموکرات دارند. عوامل فرهنگی - سیاسی عمدتاً به اعتماد کلی یا عام مربوط می‌شوند. مهم‌ترین استدلال این است که افرادی که در طول مدت زمان خاص به فرآیندهای سیاسی علاقه‌مند هستند، یا در جریان مشارکت سیاسی مشارکت می‌کنند، اعتماد بیشتری به حکومت دارند تا کسانی که دخالتی در این مسائل ندارند. به این دلیل که حضور در این جریانها، شناخت شخص را از نظام‌آداری - سیاسی و همچنین از هنجارها و ارزشهایی که موجب پیوند افراد به این نظام می‌شود، افزایش می‌دهد. نظریه‌ی مقابل آن این است که حضور در جریانها سیاسی می‌تواند موجب ایجاد احساس ناتوانی و یا مسبب ایجاد انگیزه برای تغییر نظام شود. با وجود این، در مجموع انتظار می‌رود مشارکت در جریانها سیاسی اعتماد به حکومت را افزایش دهد.

مشارکت در فرآیندهای سیاسی ممکن است به طرق مختلف باشد و این سؤال پیش می‌آید که آیا گونه‌های خاصی از این مشارکت در ایجاد اعتماد نقش مهم‌تری دارد؟ یک انتظار ممکن است این باشد که اصولاً نگرش مثبت به سیاست و دموکراسی در ایجاد اعتماد، نقش بسزایی دارد و همچنین می‌تواند مبنای گونه‌های



دیگر مشارکت سیاسی باشد. گونه‌های فعال شرکت در فرآیندهای سیاسی در مقایسه با صورتهای منفعل نقش بیشتری در ایجاد اعتماد ایفای می‌کنند؛ به عبارت دیگر، عضویت و حضور در احزاب سیاسی یا گروه‌های دیگر، حضور فعالانه در مقایسه با حضور منفعل و علاقه داشتن به سیاست و پی‌گیری اخبار سیاسی از طریق رسانه‌های گروهی، نقش مهم‌تری دارند. احزاب، ارکان اصلی نظام‌های سیاسی هستند و انتظار می‌رود شهروندانی که عضو آن هستند، به نهادهای حکومتی اعتماد بیشتری داشته باشند تا کسانی که هیچ نوع وابستگی حزبی ندارند. از آنجا که حزب چپ‌گرا سابقه‌ی تاریخی طولانی در حمایت از بخش دولتی و دولت قدرتمند دارد، انتظار می‌رود طرفداران حزب چپ‌گرا اعتماد بیشتری به حکومت داشته باشند تا طرفداران حزب راست‌گرا. مطالعات قبلی نشان داده که گرایش حزبی افراد بر ارزیابی شخصی آنها از جنبه‌های مختلف بخش دولتی در نروژ نقش بسزایی دارد (Martinussen ۱۹۸۸, Listhaug ۱۹۹۰, Miller ۱۹۹۵ Huseby) گرایش افراد به جناحهای فکری چپ - راست در نوع نگرش آنها به نهادهای دولتی نقش مهمی دارد. به علاوه، به طور کلی افرادی که به نفع احزاب موفق در انتخابات رأی می‌دهند، حمایت سیاسی و اطمینان بیشتری نشان می‌دهند تا افرادی که به احزاب ناموفق رأی می‌دهند (Norris ۱۹۹۹).

دسته سوم متغیرها که به طور بالقوه به ایجاد اعتماد مرتبط است، عوامل متغیر جمعیت شناختی است (Rose ۱۹۹۹). مطالعات پیشین، رابطه پیچیده بین پیشینه‌ی اجتماعی و اعتماد به مراکز رسمی را آشکار می‌کند و عوامل متغیر جمعیت شناختی به عنوان عوامل موثر اصلی در اعتماد به سیاستمداران در نظر گرفته نشده است. (Rose and Petterson ۲۰۰۰ and Bennet, Listhaug ۱۹۹۸, Bennett ۱۹۹۹). دلیل منطقی برای بررسی رابطه‌ی بین عوامل جمعیت شناختی و اعتماد به دولت این است که از نتایج حاصله می‌توان برای پیش‌بینی روندهای طولانی مدت ایجاد اعتماد استفاده کرد. اینها متغیرهایی هستند که همچنین ممکن است به حمایت عام و ایجاد اعتماد عمومی مربوط شود، خواه بر مبنای ارزش باشد یا دانش. یکی از این عوامل، تحصیلات است و انتظار می‌رود اعتماد به حکومت با افزایش میزان تحصیلات بالا رود (Bouckaert and Van de Walle ۲۰۰۱:۱۲). دلیل این مسئله عامل شناخت است. بدین معنی که این افراد کاملاً با نظام اداری - سیاسی آشنا هستند، اجزای تشکیل دهنده‌ی آن را می‌شناسند و قادر به درک نحوه‌ی سازماندهی و کارکرد خدمات دولتی می‌باشند؛ آنچه که ظاهراً افزایش میزان اعتماد را موجب می‌شود. استدلال مقابل آن این است که دانش بیشتر سبب ایجاد دید و نگرش انتقادی تر به دولت

می‌شود و اینکه نگرشهای هنجاری از نگرش مبتنی بر شناخت که در اثر تحصیلات بالا ایجاد می‌شود، مهم‌تر است.

سه عامل جمعیت شناختی دیگر، بیشتر نگرشهای عمومی به دولت را تحت تأثیر قرار می‌دهند. یکی از این عوامل، جنسیت است. طبق چند تحقیق به عمل آمده، زنان نسبت به مردان از بخشهای دولتی حمایت بیشتری می‌کنند. (Lag Reid ۱۹۹۳:۹۶، ۱۱۵) به نظر می‌رسد دلیل آن مراجعه‌ی اصلی کار زنان باشد که در بیشتر مواقع، همان بخش دولتی است. زنان به لحاظ کاری به صورت مستقیم یا غیرمستقیم به بخش دولتی وابستگی بیشتری پیدا کرده‌اند. وابستگی مستقیم به این صورت است که تعداد

زنانی که جذب بخش دولتی می‌شوند، از بخش خصوصی بیشتر است و وابستگی غیرمستقیم به این نحو است که واحدهای دولتی تا حدودی شیوه‌های سنتی مسئولیتهای زنان را به خدمت گرفته‌اند. از سوی دیگر، بالا رفتن مخارج دولتی، مالیات بیشتری را به مردان تحمیل می‌کند و همین مسئله مسبب ایجاد نگرش منفی‌تر به مراکز بخش رسمی می‌شود. (Huseby ۱۹۹۵) بنابراین چنین پیش‌فرضی به وجود می‌آید که زنان بیشتر از مردان به حکومت اعتماد می‌کنند.

عامل متغیر دیگر که به عامل اول مرتبط است، استخدام مردم در بخشهای عمومی است. گروهی بر این عقیده‌اند که طبقه‌ای که در بخش

دولتی فعالند، قابل شناسایی هستند، که این افراد تمایل بیشتری هم به سازمانهای بخش دولتی دارند تا کسانی که در بخش خصوصی فعالیت می‌کنند. (Rose and Petterson ۲۰۰۰، Lafferty and Knutsen ۱۹۸۴، Lafferty ۱۹۸۸، برخی اعتقاد دارند که در زندگی سیاسی نروژ مشخص نیست که آیا تقسیم بین بخش دولتی و خصوصی خط فاصله دائمی و بارزی را بین مردم از نظر حمایت و اعتماد ایجاد کرده باشد. با وجود این انتظار می‌رود افرادی که در استخدام بخش عمومی هستند، اعتماد بیشتری به مراکز بخش رسمی داشته باشند تا کسانی که در بخش خصوصی مشغول به کارند (۱۹۹۳ Dunleavy Lag Reid).

سومین متغیر جمعیت شناختی سن است. عموماً انتظار می‌رود که اعتماد به حکومت، با افزایش سن بالا رود. افراد مسن‌تر گرایش بیشتری به حکومت دارند، در حالی که تجربه‌ی نسل جوان امروز ممکن است محدود به یک بخش عمومی شود که دارای خصوصیات مشترک یا تقلیل یافته از بخش خصوصی هستند؛ افراد مسن‌تر تجربه استفاده از تمام خدمات رفاهی حکومت را داشته‌اند، بنابراین احتمالاً اعتماد بیشتری به حکومت پیدا می‌کنند.

## ۲- داده‌های آماری و روش اندازه‌گیری

داده‌های استفاده شده در این مقاله برگرفته از پرسشنامه‌ای است که برای گروهی از

شهروندان نروژی بین ۱۸ تا ۸۴ سال فرستاده شد. ۵۰۰۰ نفر پرسشنامه را دریافت کردند که ۴۶ درصد بدان پاسخ دادند. پاسخ دهندگان نمایندگانی از سنین بین ۱۸ تا ۷۵ سال هستند و حضور افراد تحصیل کرده در این مجموعه چشمگیر است.

متغیر وابسته در این بررسی اعتماد به حکومت است و بر مبنای سؤال مستقیمی است که در خصوص اعتماد از عوامل و نهادهای اجرائی و سیاسی مختلف به عمل آمد.<sup>(۵)</sup> برای هر یک از این مقوله‌ها از پاسخ دهندگان خواسته شد که میزان اعتماد خود را با مقیاس ۵ (کاملاً بی اعتماد) تا ۱۰ (میزان اعتماد بسیار بالا) بسنجند. سنجش اعتماد از ۶ گروه متفاوت از عاملان و نهادها به عمل می‌آید: پارلمان (پارلمان نروژ)، کابینه، سازمانهای دولتی (به طور کل)، شوراهای محلی (وابسته به شهرداری)، احزاب سیاسی (به طور عام) و سیاستمداران (به طور عام). همچنین یک متغیر اعتماد کلی وجود دارد که به عنوان شاخص جمعی بر پایه‌ی ۶ متغیر منفرد در نظر گرفته می‌شود. اولین گروه متغیرهای مستقل، مرکب از عواملی است که به تجربه از خدمات دولتی و رضایت از آنها مربوط می‌شود. این گروه مرکب از سه متغیر است که با توجه به میزان همگانی بودن خدمات، تعداد متفاوتی از پاسخ دهندگان را در بر می‌گیرد. اولین متغیر، تجربه‌ی پاسخ دهنده یا یکی از اعضای نزدیک خانواده‌ی او از مراکز و خدمات پزشکی

دولتی و رضایت از آن در طول سال گذشته است.<sup>(۶)</sup> این گروه از مجموع ۲۲۵۲ نفر، ۹۹۱ پاسخ دهنده را شامل می‌شود که خدمات پزشکی را با مقیاس ۰ تا ۱۰ (خیلی راضی) ارزیابی کرده بودند. در نروژ به طور سنتی، پزشکان عمومی به دو گروه خصوصی و دولتی تقسیم می‌شوند. در سال ۲۰۰۱ (قبل از این تحقیق) سیستم پزشک خانواده در نروژ اعمال می‌شد؛ که به موجب آن هر بیماری، پزشک خاص خود را انتخاب می‌کرد که معمولاً همان پزشکی بود که از قبل با او در ارتباط بودند. اگر چه ظاهراً، پزشکان عمومی در حال حاضر به صورت خصوصی فعالند اما در واقع در خدمت دولت هستند. دلایل آن این است که پزشکان خانواده در واقع جزئی از برنامه‌ی بهداشت اجباری دولت می‌باشند (آنها بیماران خود را از کارشناسان بهداشت دریافت می‌کنند)، که از دولت حمایت مالی دریافت می‌کنند. در خصوص محل تأسیس مطب محدودیتهایی برایشان وجود دارد، و ملزم به تأمین خدمات بهداشتی رایگان خاص (نظیر مراقبت از مادر و بچه، برنامه‌های بهداشتی مدارس و غیره) هستند. متخصصانی که این مجموعه و مکانیزم پیچیده بین پزشکان عمومی و بیمارستانها را اداره می‌کنند و تاحدودی خصوصی هستند، کمتر مورد حمایت دولت قرار می‌گیرند و در شهرهای بزرگ حضور گسترده‌ای دارند. بیمارستانهای دولتی (که قسمت اعظم بیمارستانها را شامل

می شود)، از دهه‌های پیش زیر نظر مراجع سیاسی محلی بوده؛ اما در سال ۲۰۰۲ تحت کنترل دولت مرکزی درآمد و در حال حاضر در سطح منطقه‌ای شکل گرفته است.

دومین متغیر به رضایت پاسخ دهندگان از سازمان استخدام دولتی مربوط می‌شود و ۲۸۸ نفر را که در دو سال گذشته با این سازمان ارتباط داشته‌اند را در برمی‌گیرد. (تعداد کم، نرخ بیکاری پایین را منعکس می‌کند). تلاش اداره‌ی کار و استخدامی متوجه‌ی ۳ مورد بوده است: تخصیص پول به افراد بیکار، آموزش افراد بیکار، کاریابی برای افراد بیکار در بخش خصوصی یا دولتی. این سازمان از گذشته زیر نظر دولت مرکزی بوده است و دارای شعب منطقه‌ای (در سال ۲۰۰۲ منحل شد) و محلی است.

سومین متغیر به رضایت از خدمات اجتماعی دولتی مربوط می‌شود و دربرگیرنده ۱۶۵ پاسخ‌دهنده است که در طول ۲ سال گذشته با واحدهای خدمات دولتی ارتباط داشته‌اند. خدمات اجتماعی دولتی در نروژ زیر نظر مراجع محلی (شهرداریها) است و مسئولیتهای مختلفی نظیر تأمین خانه، غذا و پوشاک را به عهده دارند. در گذشته این سازمان شدیداً زیر نفوذ هیئت منتخب محلی بوده و همین امر موجب تقویت احساس سرشکستگی در میان مصرف‌کننده‌ها می‌شد؛ اما در حال حاضر بیشتر به یک دستگاه اداری متخصص محلی تبدیل

شده است. رضایت از خدمات اجتماعی و استخدامی با مقیاس ۱ تا ۵ (خیلی راضی) برآورد می‌شود.

برای تجزیه و تحلیل رگرسیون سه متغیر دوگانه‌ی دیگر را هم اضافه می‌کنیم که به رضایت از خدمات و اینکه آیا پاسخ دهندگان تجربه استفاده از این سه نوع خدمات را داشته‌اند یا خیر، مربوط می‌شود.

(۱= تجربه داشته‌اند، ۰= تجربه‌ی نداشته‌اند) دسته‌ی دوم متغیرهای مستقل، متغیرهای فرهنگی - سیاسی، پنج متغیر را شامل شود. اولین متغیر به میزان رضایت مردم از عملکرد دموکراسی در نروژ مربوط می‌شود و با مقیاس ۱ تا ۴ (خیلی راضی) برآورد می‌شود. (۷) دومین متغیر به اهمیت و نقش سیاست در زندگی پاسخ‌دهندگان مربوط بوده و با مقیاس ۰ تا ۱۰ (خیلی مهم) سنجیده می‌شود. سومین متغیر، میزان علاقه‌ی کلی پاسخ‌دهندگان به سیاست را می‌سنجد که با مقیاس ۱ تا ۴ (خیلی علاقه‌مند) نشان داده می‌شود. چهارمین متغیر عضویت در احزاب سیاسی را شامل می‌شود. (۱=عضویت، ۰=عدم عضویت). پنجمین متغیر به جناحهای سیاسی چپ و راست مربوط بوده و از پاسخ‌دهندگان خواسته می‌شود که جناح سیاسی خود را مشخص کنند که این مسئله با مقیاس ۰ تا ۱۰ (چپ‌گرای افراطی) نمایش داده می‌شود.

سومین گروه از متغیرهای مستقل عوامل

جدول شماره یک- اعتماد به حکومت- تعداد: ۲۲۵۲

پارلمان	کابینه	سازمانهای دولتی	شواری محلی	احزاب سیاسی	سیاستمداران	شاخص کلی اعتماد
۵/۲۱	۴/۹۳	۵/۰۲	۴/۹۴	۴/۱۱	۳/۸۰	۴/۶۱

جمعیت شناختی را شامل می‌گردد. اولین متغیر به میزان تحصیلات پاسخ دهندگان مربوط است که با مقیاس ۱ (مدرسه ابتدایی) تا ۱۰ (تحصیلات دانشگاهی پنج ساله یا بیشتر) نشان داده می‌شود. دومین متغیر مربوط به جنسیت است. (مرد=۱، زن=۲). سومین متغیر این است که آیا پاسخ دهندگان در بخش دولتی کار می‌کنند یا خیر. (۱=در بخش دولتی فعالیت ندارند، ۲=در بخش دولتی فعالیت دارند). چهارمین متغیر، سن است. (ارزشهای بالا=سن بالا).

این جدول در واقع نشان می‌دهد که اعتماد به سازمانها و مراکز عمومی معمولاً از اعتماد به عوامل خاص و سیاستمداران بیشتر است. (Norris ۱۹۹۹) در سالهای گذشته، در نروژ شناساندن احزاب و عضویت در آنها سیر نزولی داشته است و احزاب سیاسی، به درجات کم و زیاد، به عنوان جنبشهای اجتماعی منسجم تنزل داشته‌اند. (Strom and Svasand ۱۹۹۷، ۲۰۰۰، Listhaug) به علاوه سیاستمداران بیش از پیش آماج انتقاد رسانه‌های گروهی قرار گرفته‌اند. یافته‌ی اصلی ما ظاهراً نسبتاً متناقض می‌نماید. چرا مردم به نهادهای سیاسی مرکزی خاص اعتماد بیشتری دارند تا عاملان اصلی آنها؟ یک دلیل آن می‌تواند این باشد که نهادهای سیاسی و اجرائی، این اعتماد را در مدت زمان طولانی، ایجاد می‌کنند. سیر طبیعی خود را طی می‌نمایند و کمتر تحت تأثیر روند تحولات اجتماعی قرارگیرند، در حالی که احزاب سیاسی و سیاستمداران در جریان مسائل نوسازی و تحولات اجتماعی قرار می‌گیرند و بدین لحاظ دچار مشکلات بیشتری می‌شوند. رسانه‌های گروهی فعلی در تقویت این مسئله نقش بسزایی داشته‌اند؛ زیرا انتقاد از احزاب و سیاستمداران

### ۳- نتایج تجربی

#### ۳-۱- متغیر وابسته: اعتماد به مراکز حکومتی

اولین سؤالی که مطرح می‌شود این است که آیا اعتماد مردم به حکومت یک ویژگی کلی است یا میزان آن در میان مراکز و عوامل اجرائی و سیاسی مختلف متفاوت است. جدول شماره ۱ نشان می‌دهد که پاسخ دهندگان در میزان اعتماد خود تفاوت زیادی قائل نمی‌شوند، گرچه بین نهادهای سیاسی و اجرائی، مراکز دولتی اصلی، جناحهای سیاسی و سیاستمداران تفاوتی وجود دارد.

جدول شماره دو- ارتباط بین مقیاسهای متفاوت اعتماد به حکومت. آماره‌ی پیرسن\*

حزب سیاسی	شورای محلی	سازمانهای دولتی	کابینه	پارلمان	
				۰/۰۸	کابینه
			۰/۶۴	۰/۶۶	سازمانهای دولتی
		۰/۵۵	۰/۶۱	۰/۵۹	انجمن سیاسی محلی
	۰/۵۹	۰/۵۶	۰/۶۸	۰/۷۲	احزاب سیاسی
۰/۷۹	۰/۵۸	۰/۶۱	۰/۶۷	۰/۶۹	سیاستمداران

\* تمام ارقام در سطح ۰۰۰/۰ معنی دار هستند

به مراتب آسان تر از انتقاد از پارلمان یا سازمانهای دولتی به طور کلی است. سؤال بعدی این است که آیا اعتماد به حکومت به صورت گروهی و جمعی است یا همان طور که بسیاری از تحقیقات نشان می‌دهد (Bouckaert and Van de Walle ۲۰۰۱: ۱۲) به صورت مجزا و با درصد بسیار متفاوت است. جدول ۲ نشان دهنده‌ی اعتماد گروهی است بدین معنی که اگر مردم به یکی از عوامل یا نهادهای سیاسی یا حکومتی اعتماد کنند، به سایرین هم اعتماد می‌کنند و یا اگر نسبت به یکی بی‌اعتماد باشند، نسبت به سایرین هم بی‌اعتماد می‌شوند. همان طور که نوریس اظهار می‌دارد، به نظر می‌رسد بین نهادهای نظام و عوامل سیاسی تمایز مشخصی وجود ندارد. دولت به عنوان یک مفهوم سازمان نیافته‌ای تلقی می‌شود که شهروندان در متمایز کردن یک سازمان یا مجموعه‌ای از عوامل از یکدیگر دچار مشکل هستند.

در این جدول نوساناتی نیز وجود دارد. اعتماد به دولت و کابینه، بالاترین میزان همبستگی متقابل را با اعتماد به احزاب سیاسی و سیاستمداران دارند. پایین‌ترین میزان نسبی را میان اعتماد به شوراهای محلی و دیگر عوامل می‌بینیم که نشان می‌دهد نگرشها به پایین‌ترین سطح نظام تا حدودی متفاوت است گرچه مقیاسها در حال حاضر در سطح بالای معنی داری قرار دارد.

#### ۴- تحلیل داده‌ها

پرسشهای بعدی که تحقیق بر آن متمرکز است عبارتند از:

- ۱- آیا میانگین اعتماد شهروندانی که تجارب استفاده از خدمات دولتی مختلف را داشته‌اند، از سازمانهای مختلف متفاوت است؟
- ۲- میزان همبستگی هر متغیر مستقل با متغیرهای اعتماد چگونه است؟

ابتدا ارتباط دو متغیره بین هر گروه متغیرها و

جدول شماره سه - میانگین میزان اعتماد به سه گروه از خدمات دولتی \*

شاخص اعتماد	سیاستمداران	احزاب سیاسی	شورای محلی	سازمانهای دولتی	کابینه	پارلمان	
۴/۶۸	۳/۸۱	۴/۱۶	۵/۰۷	۵/۱۱	۴/۹۹	۵/۲۶	خدمات درمانی
۴/۳۱	۳/۴۷	۳/۸۷	۴/۴۸	۴/۶۳	۴/۶۴	۴/۹۱	خدمات استخدامی
۴/۰۳	۳/۲۱	۳/۵۴	۴/۴۱	۴/۴۰	۴/۲۹	۴/۶۰	خدمات اجتماعی

\* تعداد: ۹۹۱ نفر برای خدمات درمانی، ۲۸۸ نفر برای خدمات استخدامی و ۱۶۵ نفر برای خدمات اجتماعی

اعتماد به نهادهای حکومتی را مورد آزمون قرار می‌دهیم و سپس یک تجزیه و تحلیل چند متغیره درباره اهمیت نسبی متغیرهای مستقل متفاوت درباره‌ی اعتماد به دولت انجام خواهیم داد. می‌دهد تجربه از برنامه های رفاه اجتماعی انتخابی، میزان اعتماد به سازمانهای دولتی و همچنین اعتماد بین مردمی را کم می‌کند. از سوی دیگر تجربه از خدمات و برنامه های همگانی میزان اعتماد را افزایش می‌دهد.

#### ۱-۴- تجربه و رضایتمندی

جدول شماره ۳، میانگین میزان اعتماد پاسخ دهندگان را براساس تجربه های آنها از سه نوع خدمات دولتی مختلف نشان می‌دهد. این جدول تفاوت میزان اعتماد در بین کسانی که تجربه‌ی این سه دسته از خدمات را داشته‌اند نشان می‌دهد.

درصد اعتماد به خدمات بهداشتی از همه بالاتر است. دو نوع خدمات دیگر که تعداد کمتری از پاسخ دهندگان را دربرمی‌گیرد، میزان پایین تری به دست آورده‌اند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که هرچه خدمات دولتی انتخابی تر باشند، درصد اعتماد به دولت از سوی کسانی که تجربه این خدمات را دارند، کمتر است.<sup>(۸)</sup> این نتیجه مطابق با مطالعاتی است که نشان که

اما آیا رضایت یا عدم رضایت از خدمات، در میزان اعتماد گروه‌هایی که تجربه استفاده از این خدمات را داشته‌اند، تفاوتی ایجاد می‌کند؟ آیا افراد راضی از خدمات، همواره از میزان اعتماد بیشتری نسبت به افراد ناراضی برخوردار هستند؟ جدول شماره ۴ نشان می‌دهد این مسئله درخصوص هر سه دسته خدمات صدق می‌کند. می‌توان به این نتیجه رسید که پاسخ دهندگانی که بیشترین رضایت را از خدمات دولتی داشته‌اند، در واقع در زمره افرادی هستند که همواره به دولت بیشترین اعتماد را دارند. اگر به شاخص کلی اعتماد نگاه کنیم، در این خصوص بین خدمات مختلف تفاوت زیادی وجود ندارد، همچنان که برای تمامی خدمات، شاخص کلی، مهم‌ترین چیزی است که مورد

جدول شماره چهار- همبستگی میان رضایتمندی از خدمات و اعتماد در بین گروه های مختلف  
استفاده کننده از خدمات، آماره پیرسن

شاخص اعتماد	سیاستمداران	احزاب سیاسی	شورای محلی	سازمانهای دولتی	کابینه	پارلمان	
۰/۱۷**	۰/۱۸***	۰/۱۳***	۰/۱۲***	۰/۱۴***	۰/۱۵***	۰/۱۶***	خدمات درمانی
۰/۱۸**	۰/۲۰**	۰/۱۴*	۰/۱۷**	۰/۱۸**	۰/۱۳*	۰/۱۴*	خدمات استخدامی
۰/۲۱**	۰/۱۵*	۰/۱۳	۰/۲۳**	۰/۲۱**	۰/۱۳	۰/۱۸*	خدمات اجتماعی

تعداد: ۹۹۱ نفر برای خدمات درمانی، ۲۸۸ نفر برای خدمات استخدامی و ۱۶۵ نفر برای خدمات اجتماعی \*\*\* سطح معنی دار ۰/۰۰۰،  
\*\* سطح معنی دار ۰/۰۱، \* سطح معنی دار ۰/۰۵

تأکید است. همبستگی میان رضایتمندی از متغیرهای فرهنگی - سیاسی و ارتباط آنها با خدمات و اعتماد در میان نهادها و عوامل سیاسی اعتماد مربوط می شود. این جدول نشان می دهد مختلف درون هر گروه تجربه کننده از خدمات تفاوت چندانی ندارد که به طور کلی مهم است. که همان طور که انتظار می رود، اعتماد به دولت به طور کلی بر حسب میزان رضایت از دموکراسی، اهمیت سیاست در زندگی، علاقه به امور سیاسی، عضویت در احزاب سیاسی و وابستگی

۲-۴- متغیرهای فرهنگی - سیاسی

جدول ۵ به دسته دوم متغیرهای مستقل یعنی به طیف سیاسی چپ، افزایش می یابد.

جدول شماره پنج- همبستگی بین متغیرهای فرهنگی - سیاسی و اعتماد به دولت

شاخص اعتماد	سیاستمداران	احزاب سیاسی	شورای محلی	سازمانهای دولتی	کابینه	پارلمان	
۰/۴۴***	۰/۳۶***	۰/۳۳***	۰/۲۹***	۰/۳۷***	۰/۴۴***	۰/۴۴***	رضایت از دموکراسی
۰/۱۷***	۰/۱۹***	۰/۲۲***	۰/۱۱***	۰/۱۱***	۰/۱۲***	۰/۱۴***	اهمیت سیاست
۰/۱۷***	۰/۱۷***	۰/۱۸***	۰/۰۹***	۰/۱۰***	۰/۱۱***	۰/۱۸***	علاقه به امور سیاسی
۰/۱۴***	۰/۱۵***	۰/۱۵***	۰/۱۷***	۰/۰۶**	۰/۰۹***	۰/۱۱***	عضویت در احزاب سیاسی
۰/۱۳***	۰/۱۰***	۰/۰۶**	۰/۰۶**	۰/۱۴***	۰/۱۸***	۰/۱۰***	وابستگی به جناحهای چپ و راست

\*\*\* سطح معنی دار ۰/۰۰۰، \*\* سطح معنی دار ۰/۰۱



در خصوص میزان این همبستگی تفاوت‌هایی وجود دارد. رضایت از دموکراسی بیشترین اهمیت و تأثیر را بر اعتماد دارد؛ در حالی که عضویت در احزاب سیاسی و تعلق به جناح چپ یا راست کمترین تأثیر را دارد. این امر نشانه آن است که نظر افکار عموم درباره عملکرد کلی نظام، نسبتاً مهم‌تر از شرکت و دخالت در جریان‌ات سیاسی و ایدئولوژی سیاسی است. متغیرهای مستقل متفاوت، همچنین نوساناتی را در میزان اعتماد موجب می‌شوند. رضایت از دموکراسی با اعتماد به پارلمان و کابینه بیشترین همبستگی را دارد و شالوده حکومت دموکراتیک نسبتاً متمرکز نوژ را تشکیل دهد. اهمیت سیاست در زندگی اشخاص و علاقه آنها به امور سیاسی، بیشترین همبستگی را با اعتماد به احزاب سیاسی و سیاستمداران دارد. عضویت در احزاب سیاسی با اعتماد به احزاب سیاسی و سیاستمداران همبستگی زیادی داشته؛ اما بیشترین همبستگی را با اعتماد به انجمن سیاسی محلی دارد؛ آنچه که نمایانگر دو حزبی بودن نوژ و توافق بین احزاب در سطح محلی است.<sup>(۹)</sup> گرایش به جناح چپ - راست بیشترین همبستگی را با اعتماد به کابینه دارد؛ آنچه که منعکس‌کننده اعتماد طولانی‌تر به کابینه به عنوان یک نهاد یا اعتماد کوتاه مدت به کابینه فعلی است که در زمان انجام این تحقیق در سال ۲۰۰۱ دولت اقلیت کارگر بود.

با توجه به رضایت از دموکراسی - متغیری که بیشترین همبستگی را با متغیرهای اعتماد دارد - این پرسش به وجود می‌آید که آیا می‌توان متغیرها را به طور نظری و تجربی از هم متمایز کرد. کاس (۱۹۹۹) تأکید می‌کند که اینها شاخصهای یکسانی هستند در صورتی که میلر و لیستاک رضایت از دموکراسی را به عنوان شاخصی که نشان‌دهنده میزان حمایت شهروندان از سازمانهای سیاسی یا اصول دموکراتیک است، در نظر می‌گیرند. اگر چه این مفاهیم ظاهراً به هم نزدیک هستند، ولی می‌توان تفاوتی میان آنها قائل شد. نوریس (۱۹۹۹) و کلینگمن (۱۹۹۹) رضایت از دموکراسی را به عنوان شاخص ارزیابی شهروندان از عملکرد رژیم در نظر می‌گیرند که ممکن است به مفهوم رضایت از حکومت حاضر نباشد. تفاوت دیگر این است که اعتماد، ممکن است متضمن ایجاد تعهد بیشتر و تمایل بالقوه باشد و این امکان را به نهادها و عوامل می‌دهد که به طور مستقل عمل کنند یا آزادی عمل داشته باشند. رضایت، مفهوم محدودتری است حتی اگر به دموکراسی مربوط شود و مشخص نیست که آیا همیشه به ایجاد اعتماد منجر می‌شود یا خیر. سومین استدلال این است که رضایت از دموکراسی همان‌طور که در این بررسی عنوان شد بیشتر به عملکرد فعلی حکومت دموکراتیک مربوط می‌شود؛ در صورتی که اعتماد ممکن است بر پایه یک نگرش طولانی مدت‌تر و وسیع‌تر باشد.

جدول شماره ششم- همبستگی بین متغیرهای جمعیت شناختی و میزان اعتماد. آماره ی پیر سن تعداد: ۲۲۵۲

شاخص اعتماد	سیاستمداران	احزاب سیاسی	شورای محلی	سازمانهای دولتی	کابینه	پارلمان	
۰/۱۰***	۰/۰۴	۰/۰۴	-۰/۰۱	۰/۱۲***	۰/۱۰***	۰/۱۱***	تحصیلات
۰/۱۱***	۰/۱۱***	۰/۰۷***	۰/۰۶***	۰/۱۴***	۰/۰۹***	۰/۰۸***	بخش دولتی/خصوصی (بخش اشتغال)
۰/۰۴*	۰/۰۷**	۰/۰۴	۰/۰۵***	۰/۰۸***	۰/۰۳	۰/۰۱	جنسیت
۰/۰۵*	۰/۰۷**	۰/۰۵*	۰/۱۲***	۰/۰۴***	۰/۰۳	۰/۰۷***	سن

\*\*\*: سطح معنی دار ۰/۰۰۰، \*\*: سطح معنی دار ۰/۰۱، \*: سطح معنی دار ۰/۰۵

## ۳-۴- عوامل جمعیت شناختی

اعتماد به سازمانهای دولتی بیشترین همبستگی را نشان می دهد. متغیرهای مستقل مختلف همچنین نوساناتی را در میزان اعتماد ایجاد می کنند. سطح تحصیلات تأثیر بسزایی بر میزان اعتماد به پارلمان و کابینه و سازمانهای دولتی دارد؛ اما در میزان اعتماد به شوراهای محلی و جناحهای سیاسی و سیاستمداران تأثیر چندانی ندارد. اشتغال در بخش دولتی همبستگی زیادی با اعتماد به هر شش نهاد دارد؛ اما بیشترین همبستگی را با اعتماد به سازمانهای دولتی دارد. البته این مسئله چندان هم عجیب به نظر نمی رسد به این دلیل که بیشتر پاسخ دهندگان شاغل در بخش عمومی، در سازمانهای دولتی مشغول به کار هستند. جنسیت مطابق فرض ما، نوسانات چشمگیری را در اعتماد به سازمانهای دولتی ایجاد می کند. سن، بیشترین و مهم ترین اثر را بر اعتماد به شوراهای محلی دارد که نشان دهنده

دسته ی سوم متغیرهای مستقل، دربرگیرنده ی چهار عامل جمعیت شناختی است. جدول شماره ی ۶ نمایانگر همبستگی بین این متغیرها و درصد اعتماد است. در مجموع همان طور که انتظار می رفت، تمام متغیرهای مستقل همبستگیهایی نشان می دهند. اعتماد به حکومت در میان افراد تحصیل کرده، افرادی که در بخش دولتی کار می کنند و در میان زنان و افراد مسن تر در بالاترین سطح قرار دارد. تفاوتی در بین متغیرهای جمعیت شناختی وجود دارد. میزان اعتماد با سطح تحصیلات و بخش اشتغال بیشترین همبستگی را نشان می دهد، در حالی که همبستگی آن با دو متغیر دیگر ضعیف تر است و در بعضی موارد در سطح معنی دار قرار ندارد.

به طور کلی عوامل جمعیت شناختی با

اهمیت تجربه درازمدت از یک مرکز سیاسی نزدیک به پاسخ دهندگان است.

#### ۴-۴- تحلیل چند متغیره

اکنون با تأکید بر شاخص اعتماد جمعی بر اساس ۶ متغیر، به مسئله توجیه نسبی نوساناتی که متغیرهای مستقل در اعتماد به دولت ایجاد می‌کنند<sup>(۱۰)</sup> برمی‌گردیم. این تجزیه و تحلیل در چهار مرحله صورت می‌گیرد: در اولین مرحله جامعه آماری را مورد بررسی قرار می‌دهیم و سپس به پاسخ دهندگانی که تجربه استفاده از هر یک از این سه نوع خدمات را داشته‌اند، می‌پردازیم.

این تحلیل چند متغیره تأثیر زیاد متغیرهای سیاسی را که در تحلیل دو متغیره آشکار شد، تأیید می‌کند. بعد از بررسی و کنترل عواملی چون تجربه از خدمات دولتی و رضایت از آنها و عوامل جمعیت شناختی، عوامل فرهنگی - سیاسی به عنوان عواملی فرض می‌شوند که بیشترین نوسانات را در میزان اعتماد به سازمانهای بخش عمومی موجب می‌شوند. مهم‌ترین عامل متغیر، رضایت مردم از عملکرد دموکراسی در نروژ است که می‌توان آن را نشان دهنده‌ی عملکرد کلی رژیم و حمایت از سازمانهای سیاسی یا اصول دموکراتیک در نظر گرفت. این نتیجه در مراحل مختلف تحلیل ثابت است و بدین معنی است که برای کل مجموعه مورد بررسی و شهروندانی که تجربه

استفاده از خدمات بهداشتی، استخدامی و خدمات اجتماعی را داشته‌اند، این مسئله اهمیت بسیاری دارد. تأثیر بسزای سیاست، عضویت پاسخ دهندگان در جناح های سیاسی و جایگاه آنها در جناح چپ - راست سیاسی همچنین اهمیت عوامل فرهنگی - سیاسی را بیشتر می‌کند. این مسئله نشانه آن است که شرکت شهروندان در جریانات سیاسی، عقاید سیاسی آنها و ابعاد ایدئولوژیکی همگی تأثیر بسزایی در میزان اعتماد آنها به سازمانهای بخش عمومی دارد. افرادی که از عملکرد دموکراسی در نروژ رضایت دارند، کسانی که سیاست بخشی از زندگی‌شان است و به آن اهمیت می‌دهند؛ کسانی که عضو جناحهای سیاسی هستند و همچنین افرادی که طرفدار جناح چپ سیاسی هستند؛ به طور کلی در مقایسه با شهروندانی که حضور کم‌رنگ‌تر یا علاقه کمتری به سیاست دارند، اعتماد بیشتری به سازمانهای بخش عمومی دارند. نتیجه دوم در این تجزیه و تحلیل چند متغیره این است که همچنان که در فرضیه عملکرد انتظار می‌رفت، رضایت از خدمات بخش عمومی برای کسانی که تجربه‌ی آنها را داشته‌اند، به طور کلی اعتماد شهروندان را به مراکز بخش عمومی بیشتر می‌کند. البته عملکرد به عنوان عامل اصلی ایجاد اعتماد محسوب نمی‌شود. تأثیر این متغیرها به قوت تأثیر رضایت از دموکراسی نیست؛ اما به طور کلی با متغیرهای دیگر فرهنگی - سیاسی برابر است. این تجزیه و

جدول شماره هفت- خلاصه‌ی تجزیه و تحلیل رگرسیون با توجه به تجربه از خدمات دولتی، متغیرهای سیاسی و عوامل جمعیت شناختی تأثیرگذار بر اعتماد به حکومت. ضرایب Beta رگرسیون خطی.

جمعیت آماری	افرادی که تجربه‌ی خدمات درمانی را دارند	افرادی که تجربه‌ی خدمات استخدامی را دارند	افرادی که تجربه‌ی خدمات اجتماعی را دارند	
				<b>تجربه و رضایتمندی:</b>
۰/۰۱	-	-	-	تجربه از خدمات درمانی
-۰/۰۲	-	-	-	تجربه از خدمات استخدامی
-۰/۰۴	-	-	-	تجربه از خدمات اجتماعی
-	۰/۱۲***	-	-	رضایت از خدمات درمانی
-	-	۰/۱۳*	-	رضایت از خدمات استخدامی
-	-	-	۰/۱۶*	رضایت از خدمات اجتماعی
				<b>عوامل سیاسی:</b>
۰/۴۱***	۰/۴۰***	۰/۴۶***	۰/۵۰***	رضایت از دموکراسی
۰/۰۹***	۰/۱۱**	۰/۰۴	۰/۲۳*	اهمیت سیاست
۰/۰۳	۰/۰۷	۰/۲۳***	۰/۱۱	علاقه به امور سیاسی
۰/۰۹***	۰/۱۲***	۰/۰۳	-۰/۰۵	عضویت در احزاب سیاسی
۰/۰۹***	۰/۰۹**	۰/۰۸	۰/۰۷	گرایش به جناح چپ-راست
				<b>عوامل جمعیت شناختی:</b>
۰/۰۴*	۰/۰۱	-۰/۰۶	۰/۰۱۲	سطح تحصیلات
۰/۰۲	۰/۰۱	-۰/۰۲	۰/۰۱	جنسیت
۰/۰۶**	۰/۰۵	-۰/۰۳	۰/۱۲	سن
۰/۰۶**	۰/۰۶	۰/۰۶	۰/۱۲	بخش اشتغال
۰/۴۹۸	۰/۵۱۲	۰/۵۸۵	۰/۶۰۵	مضرب R
۰/۲۴۸	۰/۲۶۳	۰/۳۴۳	۰/۳۶۶	R <sup>۲</sup>
۰/۲۴۳	۰/۲۵۴	۰/۳۱۶	۰/۳۱۵	R تعدیل شده
۵۴۸۳۰	۳۱۱۵۱	۱۳۰۳۹	۷۱۶۰	آمار F
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معنی دار F
۲۲۵۲	۹۹۱	۲۸۸	۱۶۵	تعداد

\*\*\*: سطح معنی دار ۰/۰۰۰، \*\*: سطح معنی دار ۰/۰۱، \*: سطح معنی دار ۰/۰۵، -: شامل نمی شود

تحلیل همچنان نشان می‌دهد که میزان اعتماد افرادی که تجربه خدمات بهداشتی، استخدامی و خدمات اجتماعی را داشته‌اند، تفاوت چندانی با کسانی که تجربه این خدمات را نداشته‌اند، ندارد و نشانه آن است که ضریب همبستگی دو متغیره‌ای نسبتاً ضعیف در این رگرسیون از بین می‌رود. سؤال مهم این است که آیا شهروندانی که از این سازمانها تجربه‌ای داشته‌اند، از خدمات دریافت کرده راضی هستند یا خیر؟

### فرجام

از آنجا که رضایت از دموکراسی در این رگرسیون یک متغیر غالب و قابل بحث است، ما همچنین تحلیل رگرسیونی را بدون در نظر گرفتن این متغیر انجام دادیم که در جدول شماره ۷b در ضمیمه مطرح شده است. تفاوت عمده بین این دو رگرسیون این است که در دومی متغیرهای تجربه و رضایت مقادیر بالاتری کسب می‌کنند. هر تجربه‌ای از خدمات اجتماعی و استخدامی در خصوص مقادیر دو متغیره‌ای، همبستگی ضعیف و معنی‌دار منفی را نشان می‌دهد. در حالی که رضایت از این سه نوع خدمات به طور کلی نقش مهمتری در میزان اعتماد دارد.

نتیجه سوم این است که زمانی که متغیرهای سیاسی و ضرایب را کنترل می‌کنیم، تأثیر عوامل جمعیت شناختی ضعیف می‌شود. این مسئله به خصوص درباره متغیر جنسیت صادق است که در نوسان میزان اعتماد شهروندان به مراکز دولتی تأثیر چندانی ندارد. بنابراین اعتماد به صورت گروهی و جمعی است. دوم اینکه، بین رضایت مردم از خدمات دولتی و اعتماد آنها به حکومت ارتباطی وجود دارد. این نتیجه مطابق با مطالعات وسیع در نروژ در زمینه اعتماد به دولت محلی است. (Rose and Pettersen ۲۰۰۰) افرادی که تجربه‌ی

استفاده از خدمات درمانی، استخدامی و خدمات اجتماعی را دارند و از خدمات دریافتی احساس رضایت می کنند، در مقایسه با افراد ناراضی از خدمات دریافتی، از میزان اعتماد بالاتری به سازمانهای دولتی برخوردارند. این نتیجه که افرادی که تجربه خدمات اجتماعی و استخدامی

را داشته اند نسبت به افرادی که چنین خدماتی را تجربه نکرده اند از میزان اعتماد کمتری به دولت برخوردار هستند، زمانی که عوامل دیگر مورد کنترل و بررسی قرار می گیرند، کم اهمیت است. این نشان می دهد که تجربه مثبت یا منفی (رضایتمندی) از خدمات دولتی متفاوت در نوسان میزان اعتماد تأثیر بیشتری دارد تا تجربه نداشتن از خدمات. تنها مصرف کننده خدمات دولتی خاص بودن در میزان اعتماد مردم به نهادهای دولتی تأثیر کمتری دارد تا میزان رضایت آنها از این گونه خدمات. همچنین دلایلی برای تقویت این فرضیه به دست آمد که به طور کلی تجربه و رضایت از مزایای عمومی و همگانی در مقایسه با تجربه و رضایت از مزایای انتخابی، نقش بیشتری در بالابردن میزان اعتماد دارد. نقش سازمانها و عملکرد آنها بر اعتماد مردم به این سازمانها تأثیرگذار است. سوم اینکه، عوامل فرهنگی - سیاسی در نوسان میزان اعتماد به سازمانهای دولتی تأثیر بسزایی دارد. شهروندانی که در نظام و امور سیاسی دخالت و حضور فعالانه ای دارند، نسبت به افرادی که حضور کم رنگ تری در این

مسائل دارند، از میزان اعتماد به مراتب بالاتری به سازمانهای دولتی برخوردار هستند. افرادی که فعالیتی در سازمانهای دولتی ندارند و یا کسانی که به لحاظ سیاسی و ایدئولوژیکی از سازمانهای دولتی دور هستند، اعتماد کمتری به آنها دارند.

نتیجه چهارم اینکه، در کل مجموعه مورد بررسی، جایگاه اجتماعی و عوامل جمعیت شناختی به میزان اعتماد به سازمانهای دولتی تأثیرگذار است. افرادی که استخدام بخش دولتی هستند، در مقایسه با افرادی که چنین جایگاهی را ندارند از میزان اعتماد بیشتری به حکومت برخوردار هستند و همین طور افرادی که سطح تحصیلات بالاتری دارند عموماً اعتماد بیشتری دارند. البته این تأثیر درباره افرادی که تجربه خدمات این سه بخش دولتی خاص را داشته اند، حائز اهمیت نیست. سن همچنین عامل تأثیرگذار دیگری است؛ میزان اعتماد افراد مسن تر به سازمانهای دولتی، عموماً بیشتر از افراد جوان تر است.

در مجموع به نظر می رسد مهم ترین عامل تأثیرگذار از میان متغیرهای مختلف، متغیرهای سیاسی - فرهنگی باشند که بر نوسان میزان اعتماد مردم به دولت بیشترین تأثیر را دارد. این امر نشانه ای آن است که دخالت، حضور و هماهنگی با نظام سیاسی و دارا بودن فرهنگ اجرائی - سیاسی در مقایسه با نقش سازمانها و عملکرد آنها و همچنین عوامل اجتماعی و

جمعیت شناختی، تأثیر و اهمیت بیشتری بر اعتماد به سازمانهای دولتی دارد. تأثیر بسزای رضایت کلی از دموکراسی بیانگر آن است که حضور منفعل سیاسی و رضایت به همان میزان حضور سیاسی فعالانه نظیر عضویت در احزاب سیاسی بر میزان اعتماد تأثیرگذار است. نوسان در میزان اعتماد بیشتر با عوامل سیاسی قابل توجیه هستند تا عوامل اجتماعی.

با توجه به نتایج به دست آمده، مشخص می شود که نوسان در میزان اعتماد مردم به سازمانهای دولتی بیشتر در نتیجه عوامل تأثیرگذار بر حمایت عام از نظام سیاسی است (نظیر متغیرهای فرهنگی - سیاسی) تا عواملی که بر حمایت خاص تأثیر گذارند. (نظیر عملکرد یا رضایت از منافع و مزایای خاص) شناخت کلی درازمدت، از تجربه های خاص کوتاه مدت مهمتر هستند. این مسئله را باید در بطن بخش دولتی نروژ مشاهده کرد که عملکرد نسبتاً بالایی دارد. اگر عملکرد خوب از نظر شهروندان امری مسلم و بدیهی فرض شود، عملکرد برای قضاوت درباره سازمانهای دولتی یا اعتماد به آنها معیار اصلی محسوب نمی شود. (Bouckaert and van de Walle ۲۰۰۱) در یک جامعه با فرهنگ بالا نظیر نروژ مردم بیشتر متکی به شعور و فهم ذاتی از عملکرد دموکراسی هستند تا تجربه شخصی. به علاوه، اگر مردم دولت را به عنوان یک نهاد بی شکل و سازمان نیافته تلقی کنند، مشکل می توان اعتماد را به

تجربه ی شخصی از خدمات خاص مربوط کرد. اگر شهروندان بین سازمانهای مختلف تمایزی قائل نشوند، همان طور که در جدولهای شماره ۱ و ۲ عنوان شد، تشخیص تأثیر خدمات دولتی خاص مشکل می شود. (de Walle ۲۰۰۱) Bouckaert and van (پیچیدگی اصل علیت این بحث و استدلال را دشوارتر می کند. فرض ما این است که رضایت منجر به ایجاد اعتماد می شود، اما همچنین می توان ادعا کرد که نگرشهای مبتنی بر اعتماد منجر به کسب بینش و درک بهتری از دریافت و تحویل خدمات می شود، معمایی که با استفاده از داده های تحقیق حل نمی شود.

به خاطر داشته باشید که معیار محدود عملکرد که در خصوص رضایت از عملکرد خدمات دولتی خاص مطرح شد، بر اعتماد کلی مردم از سازمانهای بخش دولتی تأثیرگذار است؛ اما این تأثیر به مراتب ضعیف تر از تأثیر عوامل فرهنگی - سیاسی به خصوص رضایت از دموکراسی است. عملکرد رژیم و نگرش مثبت درباره نحوه عملکرد دموکراسی و همچنین حضور در جریانات سیاسی میزان اعتماد به حکومت را افزایش می دهد. این تحلیل نشان می دهد که توانایی سازمانهای سیاسی در وارد کردن مردم به سیاست و ادامه یک زندگی سیاسی برای فهم نوسانات میزان اعتماد به سازمانهای دولتی به نسبت مهمتر از توانایی بخش دولتی در حل مشکلات و برآورده کردن

۲- البته کسانی که وارد سیاست می‌شوند، ممکن است در کاهش بخش دولتی با تغییر عملکرد آن بکوشند؛ اما آنهایی که در حمایت عام موفق هستند، احتمالاً میزان آگاهی آنها از آثار و نتایج جریانات سیاسی بالاتر است و بنابراین برای شرکت در این جریانات تمایل بیشتری دارند.

۳- در برنامه‌ی نوسازی جدید دولت فعلی نروژ، بحث بر آن است که نیازی به این نیست که مصرف‌کننده‌های خدمات دولتی از نحوه سازماندهی و ایجاد این خدمات مطلع باشند؛ به عبارت دیگر، بازدهی مهم است. دولت همچنین فرض می‌کند که بازدهی در هر دو سطح کیفی و کمی بهتر خواهد شد.

۴- علاوه بر این، مسئله‌ی اعتماد میان فردی، اجتماعی یا عمومی و ارتباط بین این نوع اعتماد و اعتماد به دولت مطرح است.

۵- سؤال این بود: در زیر اسم نهادهای مختلف مثل نیروی پلیس، کابینه، سازمانهای دولتی و غیره قید شده است. به این مؤسسات چقدر اعتماد دارید؟ علاوه بر ۶ نهادهای که در این مقاله بررسی شده، در آن فهرست نام نهادهای دیگر چون دادگاهها و سازمان ملل نیز ذکر شده بود.

۶- آن دسته از پاسخ‌دهندگان که عنوان کردند از تسهیلات هر دو بخش (دولتی و خصوصی) استفاده کرده‌اند. از مراقبت پزشکی اولیه که دولتی هستند. (پزشکان عمومی)، پزشکان خصوصی و احتمالاً بیمارستانهای دولتی در این آمار در نظر گرفته نشده‌اند.

۷- سؤالی که در اینجا مطرح می‌شود، مطابق با استانداردهای جهانی است: آیا از عملکرد حکومت دموکراسی در نروژ خیلی راضی، نسبتاً راضی، نسبتاً ناراضی یا کاملاً ناراضی هستید؟ (a) ۱۹۹۹ (Naris)

۸- یک راه دیگر برای تحلیل این مسئله، بررسی هم بستگی بین تجزیه و متغیرهای اعتماد است. این نشان می‌دهد، تجزیه خدمات بهداشتی دارای هم بستگی ضعیف و نه مثبت معنی داری با اعتماد است. در حالی که دو دسته دیگر خدمات یک رابطه‌ی منفی با اعتماد را (بین ۰/۰۵- و ۰/۰۸- از سطح ۰/۰۱ یا ۰/۰۵ معنی دار) نشان می‌دهند، بدین معنی که تجزیه‌ی این دو خدمات بابتی اعتمادی در ارتباط است.

۹- الگوی سیاسی حاکم در یک سطح محلی، بازنمای نسبی همه جناحهای سیاسی است؛ در حالی که طرح جدید نظام پارلمانی محلی که برای انتخاب کابینه‌ی محلی و موضع سیاسی قوی‌تر سیستم «برنده همه چیز را به دست می‌آورد» را در پیش می‌گیرد، به غیر از چند شهر بزرگ، در کسب مقبولیت با مشکلاتی مواجه شده است.

۱۰- دلیل این مسئله، همبستگی شدید اعتماد در شش سازمان است (جدول شماره ۲) و شباهتهای نسبتاً زیاد میان اعتماد در هر سازمان و متغیرهای مستقل متفاوت است.

نیاز مردم یا رفع تفاوت‌های میان گروه‌های دموکراتیک در جامعه است. میزان دخالت شهروندان در جریانات سیاسی، شناخت و اعتقاد به سیاست و حکومت دموکراتیک اعتماد آنها را به پارلمان، کابینه، سازمانهای دولتی، شوراهای محلی، احزاب سیاسی و سیاستمداران افزایش می‌دهد.

با وجود این باید تأکید کرد که اعتماد، یک مفهوم چند بعدی است و برای توجیه نوسان میزان اعتماد به سازمانهای دولتی تنها به یک عامل نمی‌توان اکتفا کرد. از این تجزیه و تحلیل می‌توان نتیجه گرفت که روابط علی و معلولی قابل بحث، پیچیده و چند وجهی است. اعتماد شهروندان به سازمانهای دولتی تحت تأثیر مجموعه‌ای از عواملی چون؛ تصورات، ایدئولوژی و قالبها، عملکرد واقعی خدمات عمومی خاص و متغیرهای جمعیت شناختی است. برای درک بهتر نوسان میزان اعتماد به حکومت باید شیوه‌ی تطبیقی تری اتخاذ کرد که تأکید بر تغییراتی دارد که در طول زمان در بین سازمانهای مختلف و در بین کشورهای مختلف رخ می‌دهد.

## پانوشتها

۱- البته عوامل جمعیت شناختی نیز به حمایت خاص مربوط می‌شوند. استدلال ما این است که عوامل جمعیت شناختی خاص مانند تحصیلات، جنس، احتمالاً بر میزان اعتماد کلی تأثیر می‌گذارد تا اعتماد به خدمات خاص.