

ارائه و بررسی الگوی نظری اعتماد در بازرسی فرماندهی انتظامی استانها

سلمانی

چکیده

این پژوهش در نظر دارد تا الگوی نظری در مورد اعتماد در بازرسی فرماندهی انتظامی استانها ارائه کند. نوع مطالعه پیمایشی، بوده و جمع‌آوری داده‌ها، از طریق کتابخانه‌های و اسنادی و شیوه پرسشنامه استفاده بوده است. جامعه آماری پژوهش تمامی مدیران و فرماندهان بازرسی فرماندهی انتظامی استانها هستند. جامعه نمونه از استانهای ششگانه از هر کدام با توجه به فراوانی آنها به صورت تصادفی انتخاب، و ۱۴ فرماندهی انتظامی انتخاب شدند. در مجموع ۴۲۲ پرسشنامه در جامعه آماری توزیع شد. نتایج تحلیلهای آماری مختلف نشان داد که نظریه مورد استفاده در این پژوهش (نظریه اعتماد مایر و همکاران) با داده‌های جمع‌آوری شده در بازرسی فرماندهی انتظامی استانها مطابقت دارد.

واژگان کلیدی

الگوی نظری اعتماد، اعتمادسازی در بازرسیها، اعتمادسازی بین مدیران، صداقت در مدیریت

بیان مسئله

کم‌شدن اعتماد در سازمانها چالشی جهانی و شایع است (بکمن و همکاران^۱، ۲۰۱۱). اعتماد، رضایت فرد به وابستگی به گروهی دیگر و انتظار این را داشتن تعریف می‌شود که طرف مقابل، فرصت‌طلبانه رفتار نخواهد کرد و رفتار خاصی انجام خواهد داد که برای اعتمادکننده مهم است. اعتماد برای تعاملات سازمانی بلندمدت و ارزش‌آفرین بسیار مهم است (بویژه زمانهایی که تردیدهای محیطی زیادی وجود دارد). اعتماد در موارد زیادی با- ارزش تلقی می‌شود؛ باعث همکاری می‌شود؛ روابط شبکه‌ای را جریان می‌بخشد؛ تضادهای زیان‌آور را کاهش می‌دهد و هزینه‌های قراردادی را کم می‌کند. اگر اعتماد در سازمان بین ذی‌نفعها از بین برود، روابط مبادلاتی بسیار کوتاه‌مدت می‌شود و هزینه‌های قراردادی بیشتری (از طریق ضمانتهای مالی و دیگر توافقات رسمی) ایجاد می‌کند. اگر اعتماد بین ذی‌نفعها باشد، آنها منابع بیشتری مانند تقسیم اطلاعات، پذیرش توافقات غیررسمی و غیره در اختیار می‌گذارند. سرانجام توانایی ایجاد اعتماد میان ذی‌نفعها، مزایای نسبی برای سازمانها به‌ارمغان می‌آورد (هاسوآلد، ۲۰۱۲: ۲).

یکی از مسائل و مشکلات سازمانهای امروزی، کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران است. در سازمانهای کشور ما، بویژه سازمانهای دولتی، شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته‌های این دو وجود دارد. در نتیجه این شکاف، تصمیمات معمولاً با مشکلات اجرایی روبه‌رو می‌شود و در مقابل مدیران، کارکنان را در جریان تصمیم‌گیری مشارکت نمی‌دهند و اینها همه باعث ایجاد فضای بی‌اعتمادی در سازمان می‌شود. نتیجه بی-اعتمادی، پدید آمدن رفتارهایی مانند شایعه‌پراکنی، تضاد، سیاسی‌کاری و کمکاری در سازمان خواهد بود که انرژی زیادی از سازمان می‌گیرد و هزینه‌ها را افزایش می‌دهد. در چنین سازمانی صحبت از مباحثی مانند خود-مدیریتی و خودکنترلی، همکاری، بروز خلاقیت، مدیریت جامع کیفیت و ... بی‌فایده است و بیشتر تلاشها برای

¹ Bachmann, R, Gillespie, N, & Kramer, R

افزایش عملکرد و بهره‌وری به نتیجه مطلوب نخواهد رسید؛ زیرا تحقق اهداف سازمان مستلزم همکاری اعضای آن با یکدیگر است و مهمترین راه آسان سازی همکاری، اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر و نیز اعتماد میان کارکنان و مدیران سازمانها است (خنیفر و همکاران، ۸۸: ۴). با توجه به این مطالب پژوهش در نظر دارد تا الگویی نظری از اعتماد در بازرسی فرماندهی انتظامی استانها ارائه کند و به این سؤال پاسخ دهد: "مهمترین شاخصهای اعتماد در بازرسی فرماندهی انتظامی استانها کدام است؟"

پیشینه پژوهش

مرادی، مرتضی، جلیلیان، حمیدرضا و کریمی داوود (۱۳۸۹)، به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی با عملکرد پلیس پرداخته‌اند. آنها اشاره می‌کنند که سرمایه اجتماعی در چند دهه اخیر یکی از مهمترین مباحث در میان اندیشمندان شاخه‌های مختلف علوم اجتماعی و انسانی است. مفهوم سرمایه اجتماعی به دلیل ماهیت و محتوایی که دارد، تقریباً با تمامی موضوعات و مسائل حوزه علوم انسانی و اجتماعی از جمله آسیبهای اجتماعی ارتباط پیدا می‌کند. آنها در مقاله خود سعی می‌کنند تا به بررسی نقش و تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد پلیس بپردازند و عملکرد پلیس را با استفاده از الگویی در چهار زمینه مورد بررسی قرار می‌دهند: میزان پاکسازی جرم، میزان ارتکاب جرم، تعداد شکایت از پلیس و اعتماد شهروندان به پلیس. روش تحقیق آنها از نوع توصیفی است. نتایج این مقاله نشان می‌دهد که جوامع سطح بیشتری از سرمایه اجتماعی به احتمال بیشتری، پلیسی دارد که نرخ پاکسازی جرم بالاتری دارد. در جامعه‌ای که دارای سطح بالایی از سرمایه اجتماعی دارد، تعداد شکایت شهروندان از پلیس به دلیل سوءاستفاده از قدرت و اعمال زور، کمتر خواهد بود. همچنین هرچه جامعه سطح سرمایه اجتماعی بالاتری داشته باشد، جرم و جنایت در آن کاهش خواهد یافت. همچنین سطوح بالای سرمایه اجتماعی به طور مثبتی با اعتماد شهروندان نسبت به پلیس رابطه دارد.

امیرکافی، مهدی (۱۳۹۱) در مقاله‌ای با عنوان تأثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی تلاش می‌کند با توجه به نقش عوامل گرایشی در نظریه‌های سازمان، و از طریق الگوی

ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار آموس به بررسی رابطه متغیرهای عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی (متغیرهای مستقل) با تعهد سازمانی (متغیر وابسته) بپردازد. این پژوهش با بهره‌گیری از نظریه‌های مبادله اجتماعی، حمایت سازمانی و مبادله رهبر-عضو، نقش حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتماد سازمانی را به عنوان متغیرهای میانجی بررسی کرده است. در این پژوهش ۳۴۳ نفر از کارمندان آتش‌نشانی، هلال‌احمر، دانشگاه باهنر کرمان و اداره امور شعب بانک ملی استان کرمان شرکت کرده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که عدالت سازمانی به شکل غیرمستقیم از طریق دو متغیر حمایت سامانی و اعتماد سازمانی بر تعهد تأثیر می‌گذارد. هم‌چنین نتایج حاکی است که حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بر تعهد دارد؛ تأثیر غیرمستقیم آن از طریق متغیر اعتماد سازمانی صورت می‌گیرد و نهایتاً تأثیر مستقیم اعتماد سازمان از تأثیر متغیرهای دیگر بیشتر است.

خنیفر، حسین و همکاران (۱۳۸۸) در مقاله‌ای (بررسی رابطه عوامل اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان؛ در سازمانهای جهاد کشاورزی و آموزش و پرورش استان قم) به بررسی رابطه اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان می‌پردازند. جامعه آماری آنها در این پژوهش کارکنان سازمانهای آموزش و پرورش و جهاد کشاورزی استان قم، و نمونه آماری متشکل از ۳۵ کارمند از سازمان جهاد کشاورزی استان قم و ۵۴ کارمند از سازمان آموزش و پرورش استان قم است. آنها به منظور بررسی تعهد سازمانی از الگوی آلن و مییر و برای بررسی اعتماد از الگویی استفاده کرده‌اند که نتیجه پژوهش صورت گرفته با عنوان "شناسایی عوامل موثر بر اعتمادسازی بین کارکنان و مدیران و بررسی وضعیت موجود سازمانهای اجرایی کشور" (حسن‌زاده، ۱۳۸۳: ۱۸) است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده کرده‌اند. با توجه به نتایج پژوهش مشخص شد که در هر دو سازمان میان اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد. به علاوه نتایج فرضیات فرعی پژوهش نشان‌دهنده این بوده است که در سازمان آموزش و پرورش میان ابعاد توجه و تعهد عاطفی، میان توجه و تعهد تکلیفی، رابطه معناداری مشاهده شده است.

دانایی فرد، حسن و همکاران (۱۳۸۸) در مقاله‌ای با عنوان ارتقای اعتماد درون‌سازمانی در بخش دولتی، بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران به بررسی رابطه اعتماد درون‌سازمانی و شایستگی مدیریتی مدیران دولتی می‌پردازند. آنها بیان می‌کنند که بین عوامل مختلف تأثیرگذار بر اعتماد درون‌سازمانی در این پژوهش، شایستگی مدیریتی مدیران به عنوان عامل تأثیرگذار مد نظر قرار گرفته است. آنها در ابتدا عوامل اعتماد سازمانی و شایستگی مدیریتی مدیران را تحلیل، و سپس به تدوین معادله ارتباط بین دو عامل اقدام می‌کنند. روش پژوهش آنها بر تحلیل توصیفی مبتنی، و نمونه آماری آنها ۸۰۰ نفر از کارکنان سازمان خدمات عمومی بوشهر بوده است. تحلیل داده‌ها در این پژوهش نشان می‌دهد که بین شایستگی مدیریتی مدیران و اعتماد سازمانی در سازمانهای دولتی رابطه مثبتی وجود دارد. آنها پیشنهاد می‌کنند که زمینه‌های توانمندسازی مدیران در تحلیلهای محیطی و از جمله تحلیل سیاسی فراهم شود؛ به منظور افزایش سطح شایستگی مدیریتی مدیران، فرصتهای لازم برای توانمند کردن مدیران در به منظور آشنا شدن مدیران و درک مبانی و فرایندهای مدیریت دولتی و دوراندیشی نسبت به رویارویی با مسائل سازمانی فراهم شود. مدیران سازمانهای مورد مطالعه، خود و نیز کارکنان خود را به مهارتهای خلاقیت و نوآوری مجهز سازند. وجود این عوامل و مهارتها با تقویت شایستگی مدیریتی مدیران، رابطه مثبت خواهد داشت. مدیران با تمرینهای فکری و تقویت انعطاف‌پذیری در رفتار و شیوه مدیریتی خود، زمینه‌های توسعه سازمانی و شایستگی‌های مدیریتی خود را در سازمانها فراهم آورد؛ با اقدامات لازم، زمینه فعالیت مدیران متخصص، شجاع و جسور فراهم شود که از قدرت تصمیم‌گیریهای خلاق و کلان سازمانی برخوردارند. مدیران با تقویت مهارتهای لازم، رفتارهای منطقی را در سازمان در برخورد با افراد درون و برون سازمانی از خود نشان دهند. مدیران سازمانهای مورد مطالعه برنامه‌ریزیهای مناسب و استفاده از نظر خبرگان زمینه استفاده از سرمایه‌های با ارزش انسانی و غیرانسانی را فراهم سازند. به منظور اثرگذاری مثبت مدیران در رفتار کارکنان و ایجاد اعتماد سازمانی در آنها، لازم است مدیران ضمن برخورداری از این اختیار و قدرت، از آن در جهت مدیریت راهبردی سازمانهای تحت سرپرستی استفاده بهینه و مناسب کنند. لازم است مدیران سازمانهای مورد مطالعه با ترویج رفتار اخلاقی و تقوای مدیریتی در سازمانها از سوی مدیران در به منظور

فرهنگ‌سازی این رفتارها در سازمان نیز تلاش کنند. مدیران سازمانهای مورد مطالعه با استفاده از عوامل اجرایی و برنامه‌ریزی مناسب و نیز سامانه‌های مختلف زمینه‌های ارتباط مناسب را با عوامل درون و برون سازمانی فراهم سازند. نبود این نوع ارتباطات، موجب کاهش اعتماد و افزایش شایعات در سازمانها می‌شود. در سازمانهای مورد مطالعه ضمن تعریف شاخصهای ارزیابی، فرهنگ پذیرش عملکرد خود نیز تقویت شود. مدیران سازمانها باید از توان لازم برای برقراری ارتباط شبکه‌ای با سازمانهای دیگر برخوردار باشند. مدیران برای نشان دادن شایستگیهای مدیریتی خود لازم است با فناوریهای نوین بویژه فناوری اطلاعات نیز آشنایی کامل داشته باشند. مدیران سازمانهای مورد مطالعه با تقویت دانش اطلاعات، موجب تقویت روحیه و رفتار فعالانه در خود و در افراد تحت مدیریت خود را نیز فراهم سازند.

کواچ و جسنگو^۱ (۲۰۰۸) مقاله‌ای با عنوان "اهمیت و نقش اعتماد در سازمان، فرایندهای ارتباط و کنترل" نوشته اند. آنها اشاره می‌کنند که امروزه مطالعه اعتماد درون جامعه، بسیار رایج است. اهمیت و نقش اعتماد در جامعه پسا صنعتی چند لایه است. بدون شک اعتماد درون سازمانهای مختلف و در میان افراد این سازمانها در حال حاضر بسیار مهم است. اغلب سطح اعتماد بین افراد در سازمان به موفقیت و کارآمدی فعالیتهای آنها بستگی دارد. آنها در این پژوهش به اهمیت و نقشی توجه می‌کنند که اعتماد درون سازمانها دارد. میزان و سطح اعتماد درون سازمان برای هر فردی که عضو آن سازمان است، بسیار مهم است. آنها در این پژوهش نتایج تجربی را نشان می‌دهند. همبستگی بین سطوح اعتماد درون سازمانی خاص و تأثیر آن در شکل نظارت و ارتباط در وظایف وجود دارد. کواچ و جسنگو اشاره دارند که هرچه میزان اعتماد در هر سازمان بیشتر باشد، شکلهای نظارتی بر وظایف افراد کمتر، و میزان ارتباطات غیررسمی^۲ نیز بیشتر خواهد بود. این نتایج کارآمدی فرآیندهای مدیریتی و موفقیت و عملکرد آن سازمان را افزایش می‌دهد.

¹ Jure KOVAČ and Manca JESENKO

² Informal communication

مبانی نظری اعتماد

پژوهش در زمینه اعتماد در رشته‌های مختلف شده است و تعریف اعتماد نیز بین رشته‌های متفاوت علمی فرق دارد، برای مثال روان‌شناسان اعتماد را تمایل به اعتماد به دیگران تعریف می‌کنند. روان‌شناسان اجتماعی، اعتماد را به شناخت اعتمادشونده تعریف می‌کنند. جامعه‌شناسان، اعتماد را ویژگی محیط نهادی تعریف می‌کنند. جدای از اینها، تعاریف زیاد دیگری نیز هست. اگرچه تعریف اعتماد میان رشته‌ها متفاوت است، بیشتر مفهوم‌سازیهای اعتماد، شامل دو وضعیت ضروری برای ایجاد اعتماد است؛ خطر و اتکای متقابل^۱ (روسو و همکاران، ۱۹۹۸). خطر به احتمال ازدست‌دادن برای تصمیم‌گیرنده اشاره دارد. اگر عمل در وضعیت اطمینان کامل انجام شود، فرد به اعتمادکردن نیازی ندارد. اتکای متقابل اشاره دارد که علائق هر گروه در وابستگی به گروه دیگر به‌دست می‌آید. پژوهشگران در پژوهشهای مقدماتی در زمینه اعتماد، بیان می‌کنند که اعتماد ثابت است. به‌هرحال، چندین پژوهش نشان داده است که اعتماد پویا است و درطول زمان و باتوجه به علائق گروه‌ها ایجاد می‌شود و از بین می‌رود (هاسولد، ۲۰۱۰: ۱۵ و ۱۴).

زَهِیر و بِک‌من اشاره می‌کنند که اعتماد شامل دو مفهوم اصلی است: وابستگی^۲ و خطر. اعتماد یعنی تصمیم‌گیری در وابستگی به دیگران (یعنی فرد، گروه یا سازمان)، در این وضعیت که بدانیم در این عمل خطر نیز وجود دارد. وابستگی عملی است که در آن یک عامل، اجازه می‌دهد تا سرنوشتش توسط عامل دیگری مشخص شود. وابستگی به انتظارات مثبت به طرف مقابل و یا توان اعتماد طرف مقابل بستگی دارد. خطر به صورت بالقوه در نظر گرفته می‌شود؛ به این صورت که اگر طرف مقابل ناتوانایی اعتماد نشان دهد، طرف اعتمادکننده نتایج منفی تجربه می‌کند (بک‌من و زَهِیر، ۲۰۰۶: ۲۳۵).

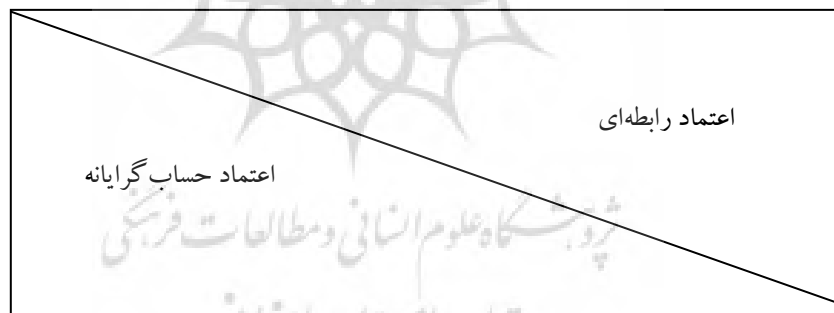
¹ Interdependence

² Reliance

درجات کیفی مختلف اعتماد

موضوع اعتماد برای بررسی ساده نیست. نمی‌توان گفت که اعتماد یا هست یا نیست؛ نمی‌توان آن را به صورت قوی و یا ضعیف طبقه‌بندی کرد. درجه و میزانی که یک فرد به فرد دیگر اعتماد می‌کند در میان یک پیوستار جای دارد. ۵ درجه در این پیوستار قابل شناسایی است (شکل ۲-۲).

درجه اول اعتماد بازدارنده نام دارد (روسو و همکاران، ۱۹۹۸: ۳۹۹)؛ انتظار زیادی از حسن‌نیت در این مورد وجود ندارد؛ فقط به دلیل فشارها و تحریمهای خارج از سازمان است که وجود آن را الزامی می‌کند و هیچ خطر و احتمالی در آن نیست. گونه‌های متفاوت دیگری از اعتماد هست که مهم‌ترین آنها تفاوت بین اعتماد حساب‌گرایانه و رابطه‌ای (روسو و همکاران، ۱۹۹۸) است. اعتماد حساب‌گرایانه در آغاز رابطه بین اعتمادکننده و اعتمادشونده وجود دارد. وقتی روابط بین دوگروه تکامل می‌یابد، اعتماد حساب‌گرایانه^۱ با اعتماد رابطه‌ای^۲ جایگزین می‌شود.



شکل (۱): رابطه اعتماد حساب‌گرایانه و اعتماد رابطه‌ای

اعتماد حساب‌گرایانه تأکید می‌کند که افراد با در نظر گرفتن عقلانی مزایا و هزینه‌ها در مورد اعتماد انتخاب می‌کنند. وقتی اعتمادکننده بفهمد که اعتمادشونده به انجام عملی تمایل دارد که برای اعتمادکننده مفید است،

¹ Calculative trust

² Relational trust

اعتماد ظاهر می‌شود. شناخت اعتمادکننده از اطلاعات درمورد تمایلات و ویژگیهای اعتمادشونده به دست می‌آید. به دلیل آن که اطلاعات موثق در آغاز رابطه کمیاب است، اعتمادکنندگان دو عامل را در ارزیابی‌شان از قابلیت-اعتماد اعتمادشونده وارد می‌کنند: اول اینکه تمایل شخصی اعتمادکننده^۱ برای اعتماد کردن نقش مهمی را ایفا می‌کند. دوم، شخص ممکن است از فرایندهای طبقه‌بندی^۲ در مراحل اولیه رابطه استفاده کند تا شناخت و درک خود را از توان اعتماد افزایش دهد. وقتی رابط بین اعتمادکننده و اعتمادشونده گسترش پیدا می‌کند، سهم اعتماد رابطه‌ای در رفتار در فرایند اعتماد بیشتر می‌شود. اعتماد رابطه‌ای از تکرار تعاملات بین اعتمادکننده و اعتمادشونده در طول زمان حاصل می‌شود. اعتماد از طریق اطلاعات اعتمادکننده شکل می‌گیرد که از درون روابط پدید می‌آید تکرار مبادلات، رفتار با اعتماد و برآورده کردن موفق انتظارات، باعث می‌شود تا تمایل دوگروه برای متکی بودن به هم افزایش یابد و منابع روابط را بیشتر کند. لویکی و بانکر^۳ (۱۹۹۵) اشاره می‌کنند که مراحل اولیه اعتماد رابطه‌ای، اعتماد شناخت‌محور^۴ نامیده می‌شود. مک‌الیستر^۵ (۱۹۹۵) و کلمن (۱۹۹۰) بیان می‌کنند که مراحل بعدی در اعتماد رابطه‌ای به اعتماد عاطفی^۶ یا اعتماد هویت‌محور^۷ دلالت می‌کند. در این مراحل، عواطف وارد روابط می‌شود. در نتیجه تعاملات طولانی‌مدت، دلبستگی‌هایی شکل می‌گیرد که بر اثر مراقبت و نگرانی بین-شخصی دوطرفه ایجاد می‌شود. فریکسل، دولی و رایزا^۸ (۲۰۰۲) دونوع اعتماد شناخت‌محور^۹ و اعتماد عاطفه-محور^{۱۰} را از هم متمایز می‌کنند. این دونوع اعتماد مشابه طبقه‌بندی روسو و همکاران (۱۹۹۸) است. اعتماد شناخت‌محور به اعتماد حساب‌گرایانه (روسو و همکاران) مربوط می‌شود و اعتماد عاطفه‌محور نیز به اعتماد رابطه-

¹ Truster personal propensity

² Categorization processes

³ Lewicki & Bunker

⁴ Knowledge-based trust

⁵ McAllister

⁶ Affective trust

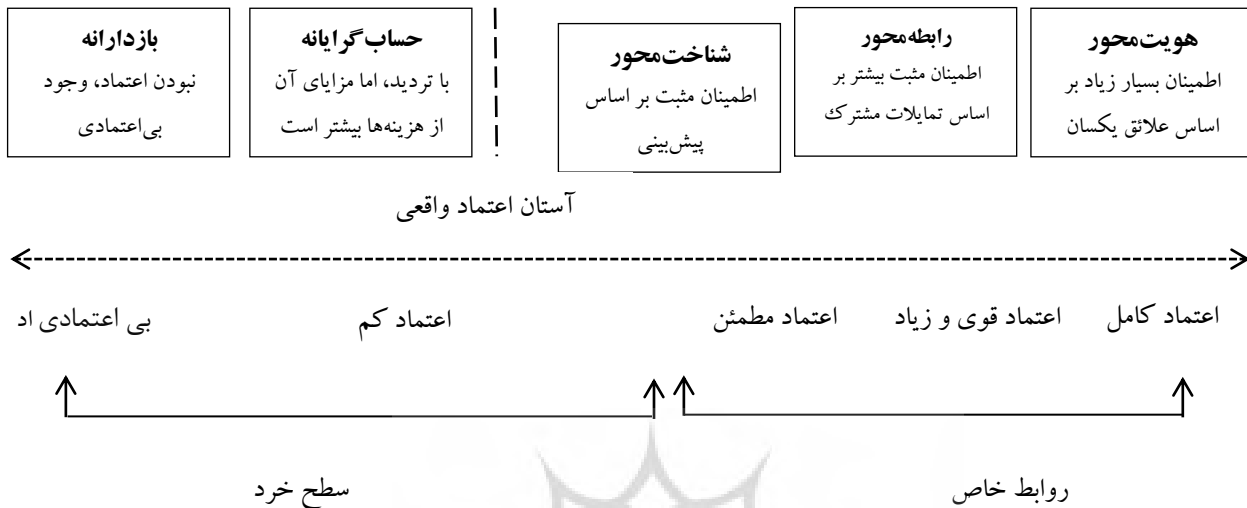
⁷ Identity-based trust

⁸ Fryxell, Dooley, & Vryza

⁹ Cognitive-based trust

¹⁰ Affect-based trust

ای ربط دارد. اعتماد عاطفه محور به پیوندهای عاطفی بستگی دارد و این نگرش را افزایش می دهد که گروه مقابل به روابط میانشان اهمیت می دهند (هاسولد، ۲۰۱۰: ۱۶).



شکل (۲): پیوستار درجات مختلف اعتماد درون سازمانی (دینتز و هارتوگ، ۲۰۰۶: ۷)

مولم و همکاران^۱ (۲۰۰۹) دو نوع اعتماد معرفی می کنند؛ اعتماد شکننده و انعطاف پذیر. آنها بیان می کنند که اعتماد شکننده^۲ (اعتماد شناخت محور) به توان پیش بینی در زمینه ای از خطر وابسته است. این نوع از اعتماد با اعتقاد به وابستگی و اتکا^۳ به دیگران همراه است و اگر طرف مقابل توقعات را برآورده نکند، اعتماد از بین می رود. از سوی دیگر، اعتماد انعطاف پذیر^۴ (انعطاف عاطفه محور) با اعتقاد به نیکخواهی^۵ دیگری همراه است. انعطاف پذیر با برآورده نکردن گهگاهی توقعات بازهم می تواند وجود داشته باشد (یعنی انحراف از رفتار قابل اعتماد را می بخشد)؛ به این دلیل که این نوع از اعتماد فقط به انتظارات مربوطه و وابستگی متکی نیست بلکه به احساسات مربوطه

¹ Linda d. Molm, david r. Schaefer & jessica I. Collett

² Fragile trust

³ Reliability and dependability

⁴ Resilient trust

⁵ Goodwill

توجهات و نگرانیهای بین شخصی نیز وابسته است. اعتماد شکننده این امکان را فراهم می‌آورد که کنشگران حتی در موقعیتهای خطرآفرین بایکدیگر رابطه داشته باشند؛ اما این اعتماد انعطاف‌پذیر است که امکان حفظ روابط مبادله‌ای ثابت و طولانی‌مدت را می‌دهد و باعث ایجاد بعضی از رفتارهای اجتماعی (همکاری، اقدامات ایثارگرانه) می‌شود که سرمایه اجتماعی را به وجود می‌آورد (مولم و همکاران، ۲۰۰۹: ۷). تقسیم‌بندیهای مشابه، کشمکش طولانی‌مدت بین دو برداشت از اعتماد (شناختی، منطقی^۱، ابزاری^۲ و حساب‌گرایانه یا اجتماعی و ارتباطی) در ادبیات موجود به بار آورده است.

شکل‌گیری اعتماد

الگوهای متفاوت زیادی در مورد مفهوم اعتماد در دهه ۱۹۹۰ به وجود آمد که تلاش می‌کرد فرایند به وجود آمدن اعتماد و نتایج اعتماد را توضیح دهد (برای مثال مورگان و هانت^۳، ۱۹۹۴؛ سیتکین و روث^۴، ۱۹۹۳؛ مایر و همکاران^۵، ۱۹۹۵، چلبی، ۱۳۹۳). مایر و همکاران (۱۹۹۵) یکی از پراجاعتزین مفاهیم در مورد به وجود آمدن اعتماد را منتشر، و در سال ۲۰۰۷ آن را تصدیق کردند. مفهوم اصلی الگوی آنها (و الگوهای بعدی که براساس آن ساخته شد) این است که اعتماد به وسیله اعتمادکننده^۶ با درک رفتار قابل اعتماد^۷ از اعتمادشونده^۸ دست می‌آید. درک رفتار قابل اعتماد به وسیله توانایی^۹، دگرخواهی^{۱۰} و صداقت^{۱۱} تعریف می‌شود. توانایی اعتمادشونده چیزی است که اعتمادکننده نیاز دارد. دگرخواهی به انگیزشها و همنوایی اعتمادشونده اشاره می‌کند که در به منظور علائق اعتمادکننده رفتار کند. صداقت به راستگویی و تعهد اعتمادشونده اشاره دارد.

¹ Rational

² Instrumental

³ Morgan & Hunt

⁴ Sitkin & Roth

⁵ Mayer et al

⁶ Truster

⁷ Trustworthy behavior

⁸ Trustee

⁹ Competence, Ability

¹⁰ Benevolence

¹¹ Integrity

اینکه چگونه درک توان اعتماد^۱ در اعتمادشونده به اعتماد واقعی در اعتمادکننده تبدیل می‌شود، با تمایل به اعتماد^۲ در اعتمادکننده تحت تأثیر قرار می‌گیرد. تمایل به اعتماد به احتمالی اشاره دارد که اعتمادکننده به‌طور واقعی اعتماد خواهد کرد و ویژگی در نظر گرفته می‌شود که در موقعیت‌ها ثابت است. افراد با تجربه‌های مختلف، نوع شخصیت و زمینه‌های فرهنگی خود^۳ در تمایلشان به اعتماد متفاوت هستند. براساس توانایی، دگرخواهی و صداقت درک‌شده در اعتمادشونده و تمایل به اعتماد در اعتمادکننده، درجه و میزانی از اعتماد در اعتمادکننده به‌وجود می‌آید. مقداری از اعتماد، خطر درک‌شده^۴ موقعیت را جبران می‌کند و باعث خطرپذیری^۵ در رابطه می‌شود. خطرپذیری نتایج را برای اعتمادکننده به‌وجود می‌آورد. ماهیت نتایج (خواه مثبت یا منفی) توان اعتماد درک‌شده در اعتمادشونده در نوبتهای آینده را تحت تأثیر قرار می‌دهد.



¹ Perception of trustworthiness

² Propensity to trust

³ Cultural backgrounds

⁴ Perceived risk

⁵ Risk-taking

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی است که به صورت توصیفی-تحلیلی و از نوع مطالعه پیمایشی¹ است. جمع-آوری داده‌ها، کتابخانه‌ای و اسنادی و شیوه پرسشنامه استفاده شده است. تحلیل داده‌ها با نرم‌افزارهای SPSS و mplus انجام می‌شود.

جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش تمامی **اعضای شورای اداری** فرماندهی انتظامی استانها و فرماندهان انتظامی شهرستانها و رؤسای کلانتریهای تابع بوده شده است.

نمونه‌گیری

جامعه نمونه از استانهای ششگانه از هر کدام با توجه به فراوانی آنها به صورت تصادفی، و چهارده فرماندهی انتظامی به عنوان استانهای نمونه انتخاب، و پرسشنامه برای آنها فرستاده شده است. با توجه به محدودبودن جامعه آماری تمام سرشماری صورت گرفته است.

در هر استان پرسشنامه میان اعضای شورای اداری فرماندهی انتظامی استانها شامل رئیس پلیس آگاهی، رئیس پلیس راهور، رئیس پلیس اطلاعات و امنیت عمومی، رئیس پلیس راه، رئیس پلیس مبارزه با مواد مخدر، معاونت آما و پشتیبانی، معاونت مهندسی، معاونت تربیت و آموزش، معاونت اجتماعی، معاونت عملیات، معاونت فاوا، رئیس پلیس فتا و رئیس بازرسی، فرماندهان انتظامی شهرستانها، رئیس کلانتری کل و روسای کلانتریهای تابع توزیع شده است.

¹ Survey

چگونگی سنجش شاخصها

اعتماد به اعتمادی اشاره دارد که کارکنان به مجموعه بازرسی دارند (بو^۱، ۲۰۰۲: ۴). در اینجا اعتماد براساس بعد اعتقاد در اعتماد سنجیده می‌شود. به‌طور کلی براساس ادبیات موجود و عناصر تکرارشونده در تعریف آن، اعتماد می‌تواند به سه قسمت سازنده تقسیم شود: اعتماد به‌عنوان اعتقاد^۲، اعتماد به‌عنوان تصمیم^۳ و اعتماد به‌عنوان اقدام^۴ (دیاتز و دن‌هارتوگ^۵، ۲۰۰۶: ۵۵۸). این متغیر از طریق مقیاس مایر و همکاران و با سه بعد توانایی، دگرخواهی و صداقت سنجیده می‌شود.

شاخص توانایی

اولین شاخص متغیر اصلی اعتماد، توانایی است. توانایی به توانایی اعتمادشونده به عمل کردن به قولهای رئیس بازرسی و مجموعه ی بازرسی اشاره دارد (مایر و همکاران، ۱۹۹۵: ۷۱۷). این بعد از اعتماد با استفاده از شش گویه پرسشنامه مایر و همکاران (۱۹۹۹) و تصحیح کردن آن سنجیده می‌شود.

جدول (۲): گویه ها و سؤالات شاخص توانایی متغیر اصلی اعتماد

گویه	بسیار موافق	موافق	متوسط	مخالف	بسیار مخالف
رئیس بازرسی در وظایف خود توانایی زیادی دارد.					
رئیس بازرسی وقتی برای کاری اقدام می‌کند در آن موفق می‌شود.					
رئیس بازرسی اطلاعات زیادی در مورد کارها و اقداماتی دارد که باید در بازرسی انجام شود.					
من در مورد مهارت‌ها و تواناییهای رئیس بازرسی مطمئن هستم.					
رئیس بازرسی با توانای‌های منحصر به فردی که دارد، می‌تواند عملکرد بازرسی را افزایش می‌دهد.					
به نظر من رئیس بازرسی صلاحیت این سمت را دارد.					

¹ Tammy A. Boe

² Belief

³ Decision

⁴ Action

⁵ Graham Dietz, Deanne N. Den Hartog

شاخص دگرخواهی

دومین شاخص متغیر اصلی اعتماد، دگرخواهی است. دگرخواهی به این نکته اشاره دارد که رئیس بازرسی به سعادت و موفقیت کارکنان بازرسی علاقه‌مند است (مایر و همکاران، ۱۹۹۵: ۷۱۹). این شاخص دوم از اعتماد نیز با تصحیح کردن گویه‌های مایر و همکاران (۱۹۹۹) و با چهار سؤال مورد سنجش قرار می‌گیرد.

جدول (۳): گویه‌ها و سؤالات شاخص دگرخواهی متغیر اصلی اعتماد

گویه	بسیار موافق	موافق	متوسط	مخالف	بسیار مخالف
رئیس بازرسی به آسایش من توجه دارد.					
رئیس بازرسی به خواسته‌ها و نیازهای من توجه می‌کند.					
رئیس بازرسی کاری نمی‌کند که آگاهانه و یا مغرضانه بخواهد به من آسیب یا ضرر بزند.					
رئیس بازرسی می‌داند چه چیزهایی برای من اهمیت دارد و سعی می‌کند به این موضوعات در کار توجه کند.					

شاخص صداقت

سومین شاخص متغیر اصلی اعتماد، صداقت است. صداقت یعنی اینکه رئیس بازرسی از مجموعه‌ای از اصول مطلوب پیروی می‌کند (مایر و همکاران، ۱۹۹۵: ۷۱۹). این بعد از اعتماد با تصحیح گویه‌های مایر و همکاران (۱۹۹۹) در پنج سؤال سنجیده می‌شود.

جدول (۴): گویه‌ها و سؤالات شاخص صداقت متغیر اصلی اعتماد

گویه	بسیار موافق	موافق	متوسط	مخالف	بسیار مخالف
رئیس بازرسی عدالت زیادی در کار از خود نشان می‌دهد.					
رئیس بازرسی هیچ‌وقت در کار بازرسی لجبازی نمی‌کند و مثلاً نمی‌گوید حرف فقط حرف من است.					
رئیس بازرسی سعی می‌کند در رابطه با دیگران منصفانه رفتار کند.					
رفتار و حرف رئیس بازرسی با هم تناقض دارد.					
من به ارزشهای رئیس بازرسی احترام می‌گذارم.					

نتایج

آمارهای توصیفی

جدول (۵): آمار توصیفی بعد توانایی متغیر اعتماد بین استانها

استان	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	حداقل نمره	حداکثر نمره	مجموع نمره‌ها
۱	25.00	4.08	16.63	16.00	30.00	425.00
۲	23.03	5.16	26.60	8.00	30.00	2142.00
۳	25.63	3.22	10.36	18.00	30.00	1743.00
۴	25.65	2.95	8.72	22.00	30.00	667.00
۵	24.52	3.78	14.26	18.00	30.00	613.00
۶	24.69	3.70	13.72	16.00	30.00	716.00
۷	25.06	3.49	12.20	16.00	30.00	401.00
۸	25.09	4.60	21.13	8.00	30.00	552.00
۹	24.94	3.09	9.53	19.00	30.00	399.00
۱۰	26.62	3.43	11.77	16.00	30.00	692.00
۱۱	24.65	3.76	14.17	12.00	30.00	838.00
۱۲	26.21	2.26	5.10	22.00	30.00	367.00
۱۳	26.50	2.27	5.17	24.00	30.00	265.00
۱۴	24.96	3.22	10.36	14.00	30.00	649.00
کل استانها	24.81	4.01	16.06	8.00	30.00	10469.00

حداکثر میانگین بعد توانایی متغیر اعتماد به استان ده با میانگین ۲۶,۶۲ و کمترین میانگین مربوط به استان دو با میانگین ۲۳,۰۳ است. در مورد انحراف استاندارد بعد توانایی متغیر اعتماد باید اشاره کرد که کمترین آن به استان ۱۲ با ۲,۲۶ و بیشترین آن مربوط به استان ۲ با انحراف استاندارد ۵,۱۶ مربوط است. استان دو بیشترین واریانس (۲۶,۶۰) و استان ۱۲ کمترین واریانس (۵,۱۰) را بین استانهای مختلف برای بعد توانایی متغیر اعتماد دارد. کمترین حداقل نمره بعد توانایی متغیر اعتماد به استان ۲، ۸ و کل استانها با نمره هشت و بیشترین حداقل نمره با نمره ۱۳ به استان ۲۴ مربوط است. کمترین و بیشترین حداکثر نمره بعد توانایی متغیر اعتماد نمره ۳۰

است که به تمام استانها مربوط است. مجموع نمرات کل استانها ۱۰۴۶۹ و مجموع نمره‌های استان ۱۳، ۲۶۵ است.

جدول (۶): آمار توصیفی بعد دگرخواهی متغیر اعتماد بین استانها

استان	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	حداقل نمره	حداکثر نمره	مجموع نمره‌ها
۱	15.65	3.16	9.99	10.00	20.00	266.00
۲	14.53	3.91	15.32	5.00	20.00	1351.00
۳	15.87	2.84	8.09	5.00	20.00	1079.00
۴	16.35	2.12	4.48	13.00	20.00	425.00
۵	15.48	3.54	12.51	8.00	20.00	387.00
۶	16.24	3.01	9.05	9.00	20.00	471.00
۷	14.56	2.66	7.06	10.00	19.00	233.00
۸	14.91	3.25	10.56	5.00	18.00	328.00
۹	15.38	2.73	7.45	11.00	20.00	246.00
۱۰	16.58	2.80	7.85	9.00	20.00	431.00
۱۱	14.94	2.95	8.72	7.00	20.00	508.00
۱۲	15.21	2.75	7.57	11.00	20.00	213.00
۱۳	15.60	1.71	2.93	14.00	20.00	156.00
۱۴	15.65	2.38	5.68	9.00	19.00	407.00
کل استانها	15.41	3.14	9.88	5.00	20.00	6501.00

حداکثر میانگین بعد دگرخواهی متغیر اعتماد به استان ده با میانگین ۱۶,۵۸ و کمترین میانگین به استان دو با میانگین ۱۴,۵۳ مربوط است. در مورد انحراف استاندارد بعد دگرخواهی متغیر اعتماد باید اشاره کرد که کمترین آن به استان ۱۳ با ۱,۷۱ و بیشترین آن به استان دو با انحراف استاندارد ۳,۹۱ مربوط است. استان دو بیشترین واریانس (۱۵,۳۲) و استان ۱۳ کمترین واریانس (۲,۹۳) را بین استانهای مختلف برای بعد دگرخواهی متغیر اعتماد دارد. کمترین حداقل نمره بعد دگرخواهی متغیر اعتماد مربوط به استان ۲، ۳، ۸ و کل استانها با نمره پنج و بیشترین حداقل نمره با نمره ۱۴ به استان ۱۳ مربوط است. کمترین حداکثر نمره بعد دگرخواهی متغیر اعتماد نمره ۱۸ است که مربوط به استان ۸ و بیشترین حداکثر نمره مربوط به استانهای ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۹

۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳ و کل استانها با نمره ۲۰ مربوط است. مجموع نمرات کل استانها ۶۵۰۱ و مجموع نمره‌های استان ۱۳، ۱۵۶ است.

جدول (۷): آمار توصیفی بعد صداقت متغیر اعتماد بین استانها

استان	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	حداقل نمره	حداکثر نمره	مجموع نمره‌های
۱	20.41	2.62	6.88	16.00	25.00	347.00
۲	18.75	3.66	13.43	10.00	25.00	1744.00
۳	21.09	2.83	7.99	14.00	25.00	1434.00
۴	20.77	2.80	7.86	16.00	25.00	540.00
۵	20.52	3.94	15.51	13.00	25.00	513.00
۶	20.55	3.12	9.76	14.00	25.00	596.00
۷	19.25	3.19	10.20	12.00	24.00	308.00
۸	19.14	3.54	12.50	12.00	25.00	421.00
۹	20.75	2.93	8.60	14.00	25.00	332.00
۱۰	21.58	2.66	7.05	15.00	25.00	561.00
۱۱	19.29	3.54	12.52	9.00	25.00	656.00
۱۲	20.21	2.19	4.80	16.00	24.00	283.00
۱۳	21.90	2.33	5.43	19.00	25.00	219.00
۱۴	19.15	2.63	6.94	13.00	24.00	498.00
کل استانها	20.03	3.30	10.86	9.00	25.00	8452.00

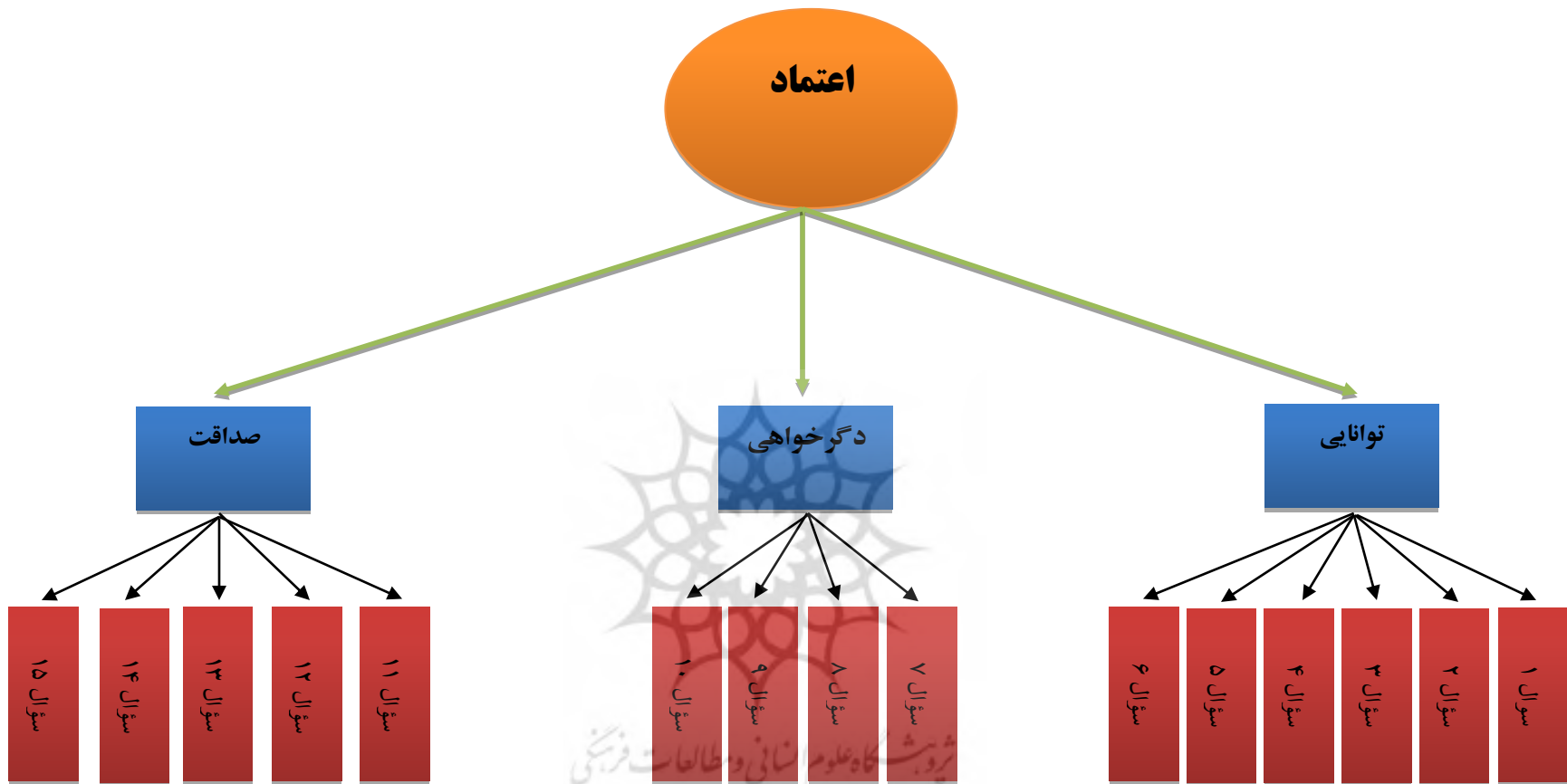
حداکثر میانگین بعد صداقت متغیر اعتماد به استان ۱۳ با میانگین ۲۱،۹۰ و کمترین میانگین به استان دو با میانگین ۱۸،۷۵ مربوط است. در مورد انحراف استاندارد بعد صداقت متغیر اعتماد باید اشاره کرد که کمترین آن مربوط به استان ۱۲ با ۲،۱۹ و بیشترین آن به استان ۵ با انحراف استاندارد ۳،۹۴ مربوط است. استان پنج بیشترین واریانس (۱۵،۵۱) و استان ۱۲ کمترین واریانس (۴،۸۰) را بین استانهای مختلف برای بعد صداقت متغیر اعتماد دارد. کمترین حداقل نمره بعد صداقت متغیر اعتماد به استان ۱۱ و کل استانها با نمره ۹ و بیشترین حداقل نمره با نمره ۱۹ به استان مربوط ۱۳ است. کمترین حداکثر نمره بعد صداقت متغیر اعتماد نمره

۲۴ است که به استانهای ۷، ۱۲ و ۱۴ و بیشترین حداکثر نمره به استانهای دیگر و کل استانها با نمره ۲۵ مربوط است. مجموع نمره‌های کل استانها ۸۴۵۲ و مجموع نمره‌های استان ۱۳، ۲۱۹ است.

تحلیل الگوی اندازه‌گیری اعتماد

در این قسمت الگوی مفهومی اعتماد مستخرج از مبانی نظری مورد تحلیل قرار می‌گیرد.





شکل (۴): تعریف مفهومی متغیر اعتماد پژوهش

جدول (۸): تخمین استاندارد بارهای عاملی، خطای استاندارد و مقدار p ابعاد مختلف متغیر اعتماد

p	خطای استاندارد	تخمین		
۰,۰۰۰	۰,۰۱۹	۰,۸۱۲	سؤال ۱	بعد توانایی
۰,۰۰۰	۰,۰۲۲	۰,۷۷۶	سؤال ۲	
۰,۰۰۰	۰,۰۱۸	۰,۸۲۷	سؤال ۳	
۰,۰۰۰	۰,۰۱۶	۰,۸۵۱	سؤال ۴	
۰,۰۰۰	۰,۰۱۹	۰,۸۱۵	سؤال ۵	
۰,۰۰۰	۰,۰۲۰	۰,۷۹۸	سؤال ۶	
۰,۰۰۰	۰,۰۲۶	۰,۸۱۷	سؤال ۷	بعد دگرخواهی
۰,۰۰۰	۰,۰۲۶	۰,۸۲۱	سؤال ۸	
۰,۰۰۰	۰,۰۲۷	۰,۷۷۳	سؤال ۹	
۰,۰۰۰	۰,۰۳۲	۰,۶۲۱	سؤال ۱۰	
۰,۰۰۰	۰,۰۱۸	۰,۸۶۳	سؤال ۱۱	بعد صداقت
۰,۰۰۰	۰,۰۲۳	۰,۷۷۰	سؤال ۱۲	
۰,۰۰۰	۰,۰۲۸	۰,۶۹۳	سؤال ۱۳	
۰,۰۰۰	۰,۰۴۵	۰,۳۵۷	سؤال ۱۴	
۰,۰۰۰	۰,۰۳۷	۰,۵۳۵	سؤال ۱۵	
۰,۰۰۰	۰,۰۱۸	۰,۸۸۱	توانایی	اعتماد
۰,۰۰۰	۰,۰۲۲	۱,۰۰۹	دگرخواهی	
۰,۰۰۰	۰,۰۱۶	۰,۹۳۱	تداومی	

مقدار بار عاملی در دامنه ۱- تا ۱+ است هرچه این مقدار به یک نزدیکتر باشد، بیانگر همبستگی زیاد بین عامل و متغیر است. اگر بار عاملی از ۰,۳ کمتر باشد، رابطه ضعیف در نظر گرفته، و از آن صرف نظر می شود. بار عاملی بین ۰,۳ تا ۰,۶ قابل قبول است و اگر از ۰,۶ بزرگتر باشد خیلی مطلوب است (کلاین، ۱۹۹۴). چون معناداری در سطح خطای ۰,۵/۰ بررسی می شود، مواردی که مقدار p آنها از این میزان کمتر باشد، بار عاملی معنادار است. همان طور که مشاهده می شود همه بارهای عاملی ابعاد متغیر اعتماد معنادار است.

جدول (۹): مقدار R مربع ابعاد مختلف متغیر اعتماد

ابعاد	تخمین	خطای استاندارد	p
توانایی	۰,۷۷۵	۰,۰۳۱	۰,۰۰۰
دگرخواهی	۰,۷۷۹	۰,۰۳۲	0.000
صداقت	۰,۸۶۶	۰,۰۳۱	0.000

در این قسمت مربعات همبستگی های چندگانه بررسی می شود. این مربعات به متغیرهای پنهان مربوط است. میزان هر یک از آنها نشان می دهد که متغیرهای دیگر (که در الگوی نظری بررسی شده است) چه مقدار از آن را تبیین می کند و معادل R^2 است؛ برای مثال متغیر اعتماد ۸۶ درصد از بعد صداقت، ۷۷ درصد از بعد دگرخواهی و ۷۷ درصد از بعد توانایی را تبیین می کند. مقادیر p نیز نشان می دهد که همه آنها معنادار است.

جدول (۱۰): ضریبهای آزمونهای مختلف الگوی اندازه گیری متغیر اعتماد

CMIN	DF	CMIN/ DF	P-Value	CFI	TLI	RMSEA
۱۰۲,۶۱	۸۸	۱,۱۶۶	0.۱۳۶	۰,۹۸۸	۰,۹۸۲	۰,۰۴۲

در زمینه با ارزیابی برازندگی یا نیکویی برازش الگوی مقدار کای مربع محاسبه شد. مقدار $CMIN/DF$ (خی دو تقسیم بر درجه آزادی) پژوهش ۱/۱۶۶ است؛ چون این مقدار بین ۱ و ۲ است، نتیجه گرفته می شود که از لحاظ

این شاخص، انطباق داده‌های تجربی با الگوی نظری در نمونه مورد تأیید قرار می‌گیرد (کرامینز و مک‌آیور^۱، ۱۹۸۱). مقدار p نیز ۰/۱۳۶ است و با وجود این می‌توان نتیجه گرفت که الگوی از حیث مقدار کای مربع و سطح تحت پوشش آن از انطباق قابل قبولی برخوردار است. از سوی دیگر براون و کودک^۲ (۱۹۹۳) اشاره می‌کنند اگر مقدار $RMSEA^3$ برابر یا کمتر از ۰/۰۶ باشد، الگوی برازندگی مناسبی دارد. مقدار این آزمون $RMSEA$ برابر ۰/۰۴۲ است. در مورد CFI^4 (شاخص برازش تطبیقی) باید اشاره کرد که زمانی می‌توان به پذیرش الگوی مفهومی پژوهش رأی داد که مقدار آن از ۰/۹ بیشتر باشد (مک‌دونالد و مارش^۵، ۱۹۹۰): این مقدار در این پژوهش ۰/۹۸۸ است. شاخص TLI^6 (شاخص تاکر-لویس) نیز اگر از ۰/۹ بیشتر باشد، می‌توان نتیجه گرفت که الگویی برازنده است (بنتلر و بونت^۷، ۱۹۸۰)، که در اینجا برابر با ۰/۹۸۲ است.

نتیجه‌گیری

این پژوهش در صدد ارائه الگویی در زمینه اعتماد در بازرسی فرماندهی انتظامی استانها بود. با بررسی نظریه‌های ایجاد اعتماد و مطالعات کتابخانه‌ای و اسنادی، نظریه مایر و همکاران برای آزمایش در بازرسی فرماندهی انتظامی استانها انتخاب، و سؤالات و پرسشنامه‌های مربوطه نیز استخراج، و با کمک فرماندهان بازرسی، بومی شد. سپس برای بازرسی فرماندهی انتظامی ۱۴ استان بر اساس انتخاب تصادفی پرسشنامه فرستاده، و در مجموع ۴۲۲ پرسشنامه میان آنها توزیع شد. نتایج تحلیلهای آماری مختلف نشان داد که نظریه مورد استفاده با داده‌های بازرسی فرماندهی انتظامی استانها مطابقت دارد. مفهوم اصلی الگوی استفاده شده (مایر و همکاران) این است که اعتماد با اعتمادکننده (در اینجا منظور کارکنان بازرسی هستند) با درک رفتار قابل اعتماد از اعتمادشونده (در اینجا منظور رئیس بازرسی و مجموعه‌ی بازرسی به طور کلی است) به دست می‌آید. درک

¹ Cramines & McIver

² Browne, M.W, Cudeck, R

³ Root Mean Square Error of Approximation

⁴ Comparative Fit Index

⁵ McDonald, R.P & Marsh, H.W

⁶ Tucker-Lewes coefficient

⁷ Bentler, P.M & Bonnet, D.G,

رفتار قابل اعتماد با توانایی، دگرخواهی و صداقت تعریف می‌شود. توانایی قابلیت اعتمادشونده چیزی است که اعتمادکننده نیاز دارد. دگرخواهی به انگیزشها و همنوایی اعتمادشونده اشاره می‌کند که در به منظور علائق اعتمادکننده رفتار کند. صداقت به راستگویی و تعهد اعتمادشونده اشاره دارد. اینکه چگونه درک توان اعتماد در اعتمادشونده به اعتماد واقعی در اعتمادکننده تبدیل می‌شود، با تمایل به اعتماد در اعتمادکننده تحت تأثیر قرار می‌گیرد. براساس توانایی، دگرخواهی و صداقت درک‌شده در اعتمادشونده و تمایل به اعتماد در اعتمادکننده، درجه و میزانی از اعتماد در اعتمادکننده به وجود می‌آید. مقداری از اعتماد، خطر درک‌شده موقعیت را جبران می‌کند و باعث خطرپذیری در هر رابطه می‌شود. خطرپذیری، نتایجی را برای اعتمادکننده به وجود می‌آورد. این نظریه با یافته‌های پژوهش با جامعه آماری فرماندهیهای انتظامی استانها مطابقت دارد. کارکنان بازرسی در مجموع، معتقدند که رئیس بازرسی، و مجموعه بازرسی هر یک از شاخصهای اعتماد یعنی توانایی، دگرخواهی و صداقت را به میزان مناسبی برای برقراری ارتباط و جریان داشتن روال مناسب سازمانی دارا هستند. همچنین نتایج پژوهش با پژوهشهای پیشین هماهنگ است و همخوانی دارد؛ برای مثال پژوهش دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۸) که بیان می‌کند بین شایستگی مدیریتی مدیران و اعتماد سازمانی در سازمانها دولتی رابطه مثبتی وجود دارد؛ جبه‌دار و همکاران (۱۳۸۷) که به این نتیجه رسیدند ضریب اعتماد اجتماعی به پلیس رو به افزایش بوده است و نقش نظارت در پاسخگویی مردم می‌تواند در افزایش ضریب اجتماعی به پلیس مؤثر باشد، امیرکافی و هاشمی‌نسب (۱۳۹۱) که اشاره می‌کنند حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد تأثیر مستقیم و غیرمستقیم دارد و تأثیر غیرمستقیم آن از طریق متغیر اعتماد سازمانی به دست می‌آید.

پیشنهادها

- با توجه به نتایج پژوهش، باید اشاره کرد که لازم است بازرسی کل در به منظور افزایش اعتماد تلاش و سرمایه‌گذاری کند. از جمله اقدامات مهم، برگزاری همایشها، نشستها، سمینارها و گفتگوهای علمی توسط متخصصان و صاحب‌نظران اجتماعی (داخلی و خارجی) در زمینه‌های اعتماد با حضور کارکنان و رؤسای

بازرسی ناجا است. تا محلی برای مبادله و انتقال دستاوردهای علمی در زمینه اعتماد در نیروی انتظامی به طور کلی و بازرسی ناجا به طور اخص ابعاد شود. انتشار مقالات و گزارشهای علمی در زمینه موردنظر، باعث گسترش اهداف علمی در روابط بین کارکنان، رؤسا و فرماندهان در طول زمان می‌شود.

- در زمینه اعتماد سازمانی، که یکی از مهمترین متغیرهای پژوهش است، باید اشاره کرد که چند راه‌حل برای ارتقای این عامل مهم وجود دارد که در نظریه‌ها و ادبیات مختلف به آنها اشاره شده است. این راه‌حلها با سه بعد اعتماد مطابق هستند که در ادبیات و نتایج پژوهش به آنها اشاره شد. این توصیه‌ها و پیشنهادها به طور کلی خطاب به همه افراد بازرسی ناجا شامل کارمندان، کارکنان، روسا و فرماندهان است که عبارت است از: همیشه راست گفتن و راستگویی در بازرسی ناجا (مطابق بعد صداقت اعتماد)، پررنگ کردن و جست‌وجوی خوبیها در افراد و تأیید، تشویق و ترویج آن (مطابق با بعد دگرخواهی اعتماد)، مزیتها و تقویت نقاط و ویژگیهای مثبت در افراد (مطابق با بعد توانایی اعتماد)، نشان دادن انصاف و روحیه عدالت‌پروری در میان کارکنان و کارمندان بویژه توسط رؤسا و فرماندهان ناجا (مطابق با بعد دگرخواهی اعتماد)، گسترش رفتار محترمانه و باوقار در روابط بین افراد در بازرسی ناجا بویژه در روابط بین روسا و فرماندهان با کارمندان و کارکنان (مطابق با بعد دگرخواهی اعتماد)، اطمینان دادن و از بین بردن جو شک و تردید بین افراد در روابط دوطرفه بین فرماندهان و کارکنان و کارمندان (مطابق با بعد دگرخواهی و صداقت اعتماد)، خودداری از شعارگرایی و وعده دادن و کارهای گفته شده (مطابق با بعد صداقت اعتماد)، حفظ کارکنان و کارمندان مثبت و توانمند (مطابق با بعد توانایی اعتماد)، ارزیابی کارکنان و کارمندان، پیوسته (مطابق با بعد توانایی اعتماد)، بهبود روحیه کارکنان و تقویت صداقت و اعتماد آنان (مطابق با هر سه بعد اعتماد).

فهرست منابع

جبه‌دار، علیرضا، ساویز، علیرضا و رضایی، جواد (۱۳۸۷)، تأثیر دفتر نظارت همگانی تهران بزرگ در اعتمادسازی بین پلیس و مردم، پژوهش‌های مدیریت انتظامی (مطالعات مدیریت انتظامی: تابستان ۱۳۸۷، دوره ۳، ش ۲؛ ص ۱۴۱ تا ۱۵۵)

چلبی، مسعود، (۱۳۹۳)، تحلیل نظری و تطبیقی در جامعه‌شناسی، نشر نی.

مرادی، مرتضی، جلیلیان، حمیدرضا و کریمی داوود (۱۳۸۶)، رابطه سرمایه اجتماعی با عملکرد پلیس، توسعه انسانی پلیس : مهر و آبان ۱۳۸۹، دوره ۷، ش ۳۱؛ ص ۹۵ تا ۱۰۸

Bachmann, Reinhard, Zaheer, Akbar, (2006), Handbook of Trust Research, Edward Elgar Publishing.

Bachmann, R, Gillespie, N, & Kramer, R. (2011), Trust In Crisis: Organizational and Institutional Trust, Failures and Repair, Organization Studies, 32 (9).

Boe, Tammy A, (2002), Gaining and/or Maintaining Employee Trust within Service Organizations, University Of Wisconsin-Stout.

Büttner, Oliver B, Göritz, Anja S, Perceived Trustworthiness of Online Shops, (2007), Journal of Consumer Behavior.

Currall, S.C. and A.C. Inkpen (2002), a multilevel approach to trust in joint ventures, Journal of International Business Studies, 33(3), 479–95.

Dietz, Graham, Den Hartog, Deanne N, (2006), Measuring trust inside organizations, Personnel Review, Vol. 35 No. 5.

Doney, P.M, J.P. Cannon, (1997), an examination of the nature of trust in buyer–seller relationships, Journal of marketing, 61(2), 35–51.

Lane and R. Bachmann (eds.), Trust Within and between organizations: Conceptual Issues and Empirical Applications. New York: Oxford University Press, 146–72.

Lewicki, r. J, bunker, b. B, (1996), developing and maintaining trust in work relationships, in Kramer and tyler (1996), 114–39.

Mayer, R.C., Davis, J.H., Schoorman, F.D. (1995), an integrative model of organizational trust. Academy of Management Review, 20 (3), 709–734.

McAllister, D.J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations, Academy of Management Journal, 38(1).

Meyer, J.P, Allen, N.J, Smith, C.A, (1993), commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization, journal of applied psychology, 78, 538-551.

McEvily, B. Perrone, V. and Zaheer, A. (2003), Trust as an Organizing Principle, Organization Science, 14: 91–103.

MOLM, LINDA D, SCHAEFER, DAVID R, & COLLETT JESSICA L, Fragile and Resilient Trust: Risk and Uncertainty in Negotiated and Reciprocal Exchange, Sociological Theory 27:1 March 2009.

Pirson, M., & Malhotra, D, (2011), Foundations of Organizational Trust: What Matters to Different Stakeholders, Organization Science, 22(4).

Puranam, P. & Vanneste, B.S. (2009), Trust and governance: Untangling a tangled web. Academy of Management Review, 34, 11–31.

Sztompka, Piotr, (2003), Trust: A Sociological Theory, Cambridge University Press.

