

## Identifying Factors to Enhance Public Trust in Higher Education: A Mixed-Methods Approach<sup>1</sup>

Ehsan Esmailpour<sup>2</sup>, Hassan Zarei Matin<sup>3</sup>, Ali Hamidizadeh<sup>4</sup>

### Abstract

**Background and aim:** Trust is an important aspect of human relations and a prerequisite for participation and cooperation in society. Higher education is a key opportunity for society to reach higher development levels. This study aimed to identify factors enhancing public trust in higher education using a mixed-methods approach.

**Method:** This developmental-applied study used qualitative content analysis with inductive-comparative approach for textual data and a quantitative survey. The qualitative population included academic experts familiar with higher education policy and relevant documents and articles. Thirteen participants were selected purposively via chain sampling. Quantitative sampling used convenience sampling. Qualitative data were collected through semi-structured interviews; the quantitative tool was a researcher-made questionnaire.

**Results:** The enhancement of public trust in higher education was classified into five organizing themes: social service improvement, public accountability improvement, transparency improvement, justice improvement, and cultural/ethical values improvement, with 17 basic themes and 65 codes. Quantitative data confirmed the relationship among these dimensions.

**Conclusion:** The dimensions of social services, public accountability, transparency, justice, and cultural/ethical values are effective in enhancing public trust in the higher education sector.

**Keywords:** Social trust, public trust, higher education, transparency, cultural values.

---

1. This article is derived from the doctoral dissertation titled "Identifying Factors for Enhancing Public Trust in Higher Education: A Mixed-Methods Approach" at the International Campus of Aras, University of Tehran.

2. PhD student, Department of Management, International Campus of Aras, University of Tehran, Iran. Email: eh.esmailpour@pnu.ac.ir

3. Professor, Department of Public Administration, University of Tehran, Tehran, Iran (Corresponding Author). Email: matin@ut.ac.ir

4. Associate Professor, Department of Public Administration, University of Tehran, Tehran, Iran. Email: hamidizadeh@ut.ac.ir

## فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی

سال بیستم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۴

صص ۲۴۸-۲۱۵

شناسایی عوامل ارتقاء اعتماد عمومی در بخش آموزش عالی: رویکرد آمیخته<sup>۱</sup>احسان اسمعیل پور<sup>۲</sup>، حسن زارعی متین<sup>۳</sup>، علی حمیدی زاده<sup>۴</sup> تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۳/۱۸

## چکیده

**زمینه و هدف:** اعتماد از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است و از طرفی دیگر، آموزش عالی یک امکان مهم برای جامعه در دستیابی به سطوح بالاتر توسعه است. در همین راستا، هدف پژوهش حاضر شناسایی عوامل ارتقاء اعتماد عمومی در بخش آموزش عالی با رویکرد آمیخته بود.

**روش:** جهت گیری پژوهش حاضر، توسعه‌ای - کاربردی و روش‌شناسی آن ترکیبی بود. در بخش کیفی با تمرکز به کلمه‌ها، موشکافی و دقت در متن به منظور تجزیه، توصیف، تشریح و تفسیر متون از راه ایجاد کدهای اولیه و کدگذاری، از تحلیل محتوا با رویکرد قیاس - استقرا استفاده شد. در بخش کمی نیز روش پژوهش پیمایشی بود. جامعه آماری این پژوهش، خیرگان دانشگاهی آشنا به سیاست‌گذاری در بخش آموزش عالی و مجموعه اسناد و مقاله‌هایی بود که با سؤال‌ها و متغیرهای پژوهش ارتباط داشتند. نمونه‌گیری در بخش کیفی، هدفمند بود که از طریق روش زنجیره‌ای به تعداد سیزده نفر انتخاب شد. همچنین از نمونه‌گیری دردسترس جهت انتخاب حجم نمونه در بخش کمی پژوهش استفاده شد. در بخش کیفی برای جمع‌آوری داده‌ها از روش مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد و ابزار پژوهش در بخش کمی، پرسش‌نامه محقق ساخته بود.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که ارتقاء اعتماد عمومی در آموزش عالی را می‌توان در پنج مضمون سازمان‌دهنده ارتقاء خدمات اجتماعی، ارتقاء پاسخگویی عمومی، ارتقاء شفافیت، ارتقاء عدالت و ارتقاء ارزش‌های فرهنگی / اخلاقی و ۱۷ مضمون پایه با ۶۵ کد دسته‌بندی کرد. نتایج داده‌های کمی نیز وجود رابطه بین ابعاد ارتقای اعتماد عمومی در بخش آموزش عالی را تأیید کرد.

**نتیجه‌گیری:** از یافته‌های تحقیق نتیجه‌گیری می‌شود که ابعاد خدمات اجتماعی، پاسخگویی عمومی، شفافیت، عدالت و ارزش‌های فرهنگی/اخلاقی در ارتقای اعتماد عمومی در بخش آموزش عالی کشور مؤثر است.

**کلیدواژه‌ها:** اعتماد اجتماعی، اعتماد عمومی، آموزش عالی، شفافیت، ارزش‌های فرهنگی.

استناد: اسمعیل پور، احسان؛ زارعی متین، حسن؛ حمیدی زاده، علی. (۱۴۰۴). شناسایی عوامل ارتقاء اعتماد عمومی در بخش

آموزش عالی: رویکرد آمیخته، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی ۲۰(۲)، صص ۲۴۸-۲۱۵

Doi: <https://doi.org/10.22034/pmsq.2025.1278899.1722>

۱. این مقاله برگرفته از رساله دکتری با عنوان «شناسایی عوامل ارتقاء اعتماد عمومی در بخش آموزش عالی: رویکرد آمیخته» در دانشگاه پردیس بین‌المللی ارس دانشگاه تهران است.

۲. دانشجوی دوره دکتری، گروه مدیریت، پردیس بین‌المللی ارس دانشگاه تهران، ایران. رایانامه: [eh.esmaeilpour@pnu.ac.ir](mailto:eh.esmaeilpour@pnu.ac.ir)

۳. استاد گروه مدیریت دولتی دانشگاه تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول). رایانامه: [matin@ut.ac.ir](mailto:matin@ut.ac.ir)

۴. دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: [hamidizadeh@ut.ac.ir](mailto:hamidizadeh@ut.ac.ir)

## مقدمه

امروزه دولت‌ها به دنبال آن هستند که اعتماد شهروندان به مدیریت دولتی را افزایش دهند؛ بنابراین، زمان و منابع بیشتری را برای این هدف صرف می‌کنند تا بتوانند رابطه طولانی‌مدت رضایت‌بخشی با شهروندان برقرار کنند. با کاهش اعتماد عمومی احتمال مشارکت عامه مردم در فرایندهای سیاسی کاهش می‌یابد. به همین علت، موضوع اعتماد عمومی به محور بسیار مهمی در ادبیات مربوط به مدیریت دولتی تبدیل شده و بر همین اساس، مطالعه درباره این موضوع دارای اهمیت است. زمانی اعتماد عمومی مطرح می‌شود مردم انتظار دارند مسئولان، دست‌اندرکاران و سازمان‌های تحت امر دولت با اقدامات خود در تعامل با آن‌ها که در این تعامل نوعی عدم شناخت و عدم اطمینان از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظاراتشان پاسخ داده شود (رشیدی و همکاران، ۱۴۰۰). با توجه به شرایط تحولات فرهنگی و اجتماعی جامعه ایران به عنوان جامعه‌ای در حال گذار و با عنایت به اهمیت اعتماد عمومی در تعاملات اجتماعی شهروندان در چند سال اخیر، موضوع بررسی اعتماد به افراد، اقشار و سازمان‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و اجتماعی در میان افراد، گروه‌ها و نهادهای اجتماعی است و در جریان تعاملات اجتماعی و کنش‌های متقابل بین افراد و گروه‌های اجتماعی، نقش مهمی را در ایجاد نظم و همبستگی اجتماعی و نیز حفظ آن‌ها بر عهده دارد. اعتماد اجتماعی، از عناصر مهم در پذیرش و همدلی اجتماعی محسوب می‌شود و درعین حال، بستر ساز تعاملات اجتماعی و کانون مفهوم سرمایه اجتماعی است (حسینی‌نوریان و همکاران، ۱۴۰۲). نظام آموزش عالی نقش بسیار مهمی در پیشرفت و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی یک جامعه دارد و جوامع در حال توسعه نیز بر این باور هستند که پایه اصلی توسعه ملی، گسترش کمی و کیفی آموزش عالی است و این نظام به ویژه در جوامع در حال توسعه به عنوان محرک توسعه پایدار شناخته می‌شود. آموزش عالی در صورتی می‌تواند مسئولیت خود را به نحو مناسب و مطلوب انجام دهد که دارای ساختاری سالم و پویا باشد؛ یعنی دارای فراگیرانی باشد که بیشتر طالب علم باشند و بتوانند به پیشرفت و

موفقیت تحصیلی دست یابند. تغییر و تحول دائمی اساس کار جهان در همه ابعاد می‌باشد و آموزش عالی یکی از سازمان‌هایی است که متأثر از این تغییرها و تحول‌ها است. افزایش تقاضا برای تحصیل، گسترش و تنوع سازمان‌های آموزش عالی، جهانی شدن، بین‌المللی شدن آموزش عالی و غیره عواملی هستند که دانشگاه‌ها و آموزش عالی را با شرایط عدم اطمینان مواجه کردند (علی قربانی و همکاران، ۱۴۰۲). آموزش عالی یک امکان مهم برای کشورها در دستیابی به سطوح بالاتر توسعه است. کیفیت و کارایی آموزش عالی برای رسیدن به سطح بالایی از سرمایه انسانی کشور ضروری است. رشد تقاضای اجتماعی آموزش عالی و لزوم امکان دسترسی یکسان و عادلانه به آن برای متقاضیان ورود به دانشگاه‌ها، افزایش مسئولیت‌های اجتماعی و تغییر کارکردهای دانشگاه‌ها، روند شتابان جهانی سازی و به تبع آن بین‌المللی شدن آموزش عالی، اهمیت پژوهش و توسعه دانش‌های بنیادی، می‌تواند تأثیرات شگرفی در جامعه به دنبال داشته باشد و لزوم و ضرورت رشد و توسعه دانشگاه‌ها و آموزش عالی احساس می‌شود (احتشام‌نژاد و همکاران، ۱۴۰۳).

امروزه پذیرفته شده که پیشرفت و بقای هر جامعه‌ای به کیفیت و کارایی آموزش آن جامعه بستگی دارد و آموزش عالی رسالت مهمی در تولید دانش و آمادگی فارغ‌التحصیلان برای تصدی رهبری و مسئولیت در دنیای رقابتی، پیچیده و در حال تغییر را دارد (گزمان و همکاران، ۲۰۲۲). نقش و جایگاه ویژه نظام آموزش عالی در تحقق ارزش‌های کلیدی جوامع موجب شده است تا این نظام در تمام عرصه‌های تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی به صورت مشخص و خاص مورد توجه و تأکید قرار گیرد (هوانگ و همکاران، ۲۰۲۱). آموزش عالی یکی از مهم‌ترین و سازنده‌ترین نهادهای اجتماعی است که در سال‌های اخیر با تغییرها، تحول‌ها و چالش‌های زیادی مواجه شده است (ناوارو و همکاران، ۲۰۲۳).

- 
1. Guzman, Zuluaga, Donado, Dominguez, Castillo & Sanchez
  2. Huang, Tani & Zhu
  3. Navarro, Davila, Amaya & Barajas

در شرایط فعلی می‌توان یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش‌روی آموزش عالی را، فرایند مداوم بهسازی و بازسازی ساختارها، برنامه‌ها و توانمندسازی نیروی انسانی، شکاف میان انتظارات اجتماعی و دستاوردهای آموزشی، خط‌مشی‌های تولید علم و به‌کارگیری علم در جامعه و عدم تناسب برنامه‌ها و الگوهای توسعه‌ای، عدم تناسب تخصصی دانش-آموختگان با صنعت و نیازهای جامعه، سازگاری قابلیت‌ها و ظرفیت‌های کارکردی با تغییرات عظیم و سریع محیطی دانست. از آنجا که دانشگاه در بستر تغییرات اجتماعی عمل می‌کند، لازم است که به‌صورت مستمر خود را با این تغییرات سازگار سازد. برای تحقق چنین سازگاری، و با توجه به شکاف موجود بین آموزش عالی و نیازهای اجتماعی و لزوم پاسخگویی به تقاضای فشرده اجتماعی، ارتباط مستقیم سیاست‌گذاران با مسائل جامعه، برخورداری از کیفیت بهتر، ساختارهای کارآمدتر و قابلیت بیشتر، بخش آموزش عالی نیازمند الگوی کارآمد اعتماد عمومی برای پاسخگویی به این انتظارات است. در جهت حصول به این هدف غایی، پژوهشی با عنوان طراحی مدل ارتقاء اعتماد عمومی در بخش آموزش عالی کشور ارائه می‌شود. این پژوهش به‌دنبال شناسایی عوامل ارتقای اعتماد عمومی برای دستگاه‌های دولتی (بخش آموزش عالی کشور) است. اعتماد یکی از محورهای اصلی نظریه‌های دولت و نظریه‌های سازمان دولتی در مدیریت دولتی است. تحقیقات و پژوهش‌های پیشین بیان‌کننده آن است که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی به «عدم پاسخگویی» برمی‌گردد و برخی دیگر از تحقیقات انجام‌شده تنها به طراحی برخی از علت‌های بی‌اعتمادی پرداخته‌اند و مدل خاصی برای ارتقاء اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران (بخش آموزش عالی کشور) ارائه نداده‌اند. در نتیجه، هدف از پژوهش حاضر شناسایی عوامل ارتقاء اعتماد عمومی در بخش آموزش عالی با رویکرد آمیخته است.

### پیشینه و مبانی نظری

اعتماد شاه‌کلیدی برای روابط بین‌فردی یا بین‌شخصی در زمینه‌های مختلف است. اعتماد اعتقادی است که اعتمادشونده برای انجام‌دادن عملی که متعهد به انجام آن است، انگیزه لازم را داراست. اعتماد از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و

همکاری میان اعضای جامعه است. پس می‌توان بیان نمود که اعتماد نوعی انتظار نتایج مثبت است که دو طرف در یک ارتباط با مشخصه اطمینان، دریافت نمایند. اعتماد عمومی نیز باور و نگرش مردم نسبت به رفتارها و اقداماتی است که انتظار می‌رود از دولت دریافت کنند. وقتی اعتماد عمومی مطرح می‌شود، مردم مترصد هستند که مقامات و کارکنان سازمان‌ها با مجموعه فعالیت‌ها و اقدامات و ارائه خدمات، در تعاملاتشان به انتظارات آن‌ها پاسخ داده شود؛ به عبارت دیگر، اعتماد عمومی یعنی اینکه متولیان امور عمومی به خواسته‌ها و انتظارات مردم پاسخ مثبت و مطلوبی ارائه بدهند (درویشی و همکاران، ۱۳۹۹).

اعتماد، از عناصر ضروری برای تقویت همکاری است و حاصل پیش‌بینی‌پذیری رفتار دیگران است که اعتماد شخصی و اعتماد تعمیم‌یافته را در برمی‌گیرد؛ بنابراین اعتماد، منبع باارزشی از سرمایه محسوب می‌شود که اگر در حکومتی به میزان زیاد اعتماد وجود داشته باشد به همان اندازه رشد سیاسی و توسعه اجتماعی از آن استفاده کرده است. اعتماد نهادی به عنوان بخشی از گستره اعتماد اجتماعی است که به معنی پذیرش عمومی نسبت به نهادهای مختلف در دو حیطه حاکمیتی و نهادهای مدنی است. ارتقای اعتماد شهروندان به نهادهای حاکمیتی و مدنی می‌تواند بر ایجاد انسجام و اتحاد و تعامل بین مردم و نهادهای حکومتی و مدنی یا ملت و دولت، کاهش فاصله و شکاف بین آن‌ها، تقویت پشتوانه و مشروعیت مردمی نهادها بسیار مفید و مؤثر باشد. مفاهیمی همچون اعتبار، اعتماد، مشارکت و مشروعیت سیاسی از تشکیل‌دهنده‌های مهم مؤلفه‌های قدرت نرم هر کشور هستند (سردارنیا و همکاران، ۱۴۰۰).

دانشگاه‌ها با گسترش مرزهای دانش و تولید علم و نوآوری در زمینه فناوری‌های نوین، شایستگی و توانمندسازی افراد، روزآمدسازی برنامه‌ها، حل مشکلات کشور، تربیت دانش‌آموختگان کارآفرین، توانمند و خلاق با رعایت قانونمندی، صداقت و شفافیت در پاسخگویی به انتظارات جامعه نقش کلیدی دارد. آموزش عالی در تمامی کشورهای جهان ادامه آموزش‌های اختصاصی است، در صورتی که برون‌داده‌های این مرکز بتواند منطبق بر اهداف متعالی تربیت شوند، قادر خواهند بود که سکان‌دار پیشرفت و تعالی

جامعه بزرگ ایران باشند (پیری سقرلو و تحریری، ۱۴۰۲). با افزایش نقش دانشگاه‌ها برای تحقق رسالت‌ها و کارکردهایی که جامعه از این نهاد انتظار دارد می‌بایست از حداکثر توان و ظرفیت دانشگاه استفاده کرد. در همین راستا یکی از محورهای کلیدی بحث درباره نظام آموزش عالی و نهاد دانشگاه، مسئله مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در قبال نیازهای متنوع سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، فناوری و زیست‌محیطی است که تحقق این کارکرد صرفاً منوط به درجه انطباق و سازگاری آموزش عالی و نهاد دانشگاه با محیط علمی و اجتماعی است (غیاثی ندوشن و خلیلی، ۱۳۹۷).

دانشگاه به مثابه قلب تپنده تحول اجتماعی در جوامع مدرن است و دانشجویان نیز به مثابه یکی از مهمترین نیروهای اجتماعی اثرگذار بر جامعه هستند؛ لذا شناخت و واکاوی متغیرهای تأثیرگذار اجتماعی و ارتباطی و سایر متغیرها بر میزان اعتماد نهادی و ارائه راهبردها برای تقویت سطح اعتماد نهادی از اهمیت بالایی برخوردار است. بدون جلب اعتماد این کنشگران اجتماعی و شهروندان، حکومت و نهادهای حکومتی نمی‌توانند کارکردهای خود را ایفا کرده و باکثر کارکردی مواجه می‌شوند؛ درنهایت، سبب بی-کارکردی و سلب مشروعیت عملکردی و سیاسی می‌شوند (سردارنیا و همکاران، ۱۴۰۰). اعتماد یکی از مهم‌ترین و قدرتمندترین نیروهای اجتماعی محسوب می‌شود. سطح بالای اعتماد اجتماعی و سرمایه اجتماعی نقش بسیار مثبت و مفیدی در موفقیت اقتصادی و توسعه جوامع ایفا می‌کند. سطح بالای اعتماد اجتماعی و سرمایه اجتماعی نه تنها نقش مهمی در توسعه اقتصادی دارد بلکه به‌عنوان پیش‌شرط یک حکومت موفق و حکمرانی مؤثر نیز است. می‌توان مطرح کرد که نبود اعتماد اجتماعی به‌عنوان مهم‌ترین چالش جامعه و یکی از مهم‌ترین اجزای بخش تیره و تاریک سرمایه اجتماعی می‌باشد. مهم‌تر آنکه، اعتماد اجتماعی به‌عنوان بهترین و مهم‌ترین رکن تشکیل‌دهنده سرمایه اجتماعی است و حتی برخی پژوهشگران بر این باورند که اعتماد اجتماعی را باید به‌عنوان تنها شاخص اصلی سرمایه اجتماعی محسوب کرد (فروتن و میرزایی، ۱۳۹۸).

اندیشمندان مدیریت، اعتماد را به‌عنوان عامل مهمی در همکاری و تعارض، سبک‌های رهبری، پیش‌فرض‌های مدیریتی نسبت به کارکنان، ارضاء نیازها، تغییر سازمانی، مشارکت، ارتباطات، استرس و قراردادهای اجتماعی می‌دانند (رجبی فرجاد و همکاران، ۱۳۹۳). فلسفه وجودی نهاد آموزش عالی، توسعه علمی و توانمندی جامعه در علم و فناوری و گسترش فرهنگ، اقتصاد و فناوری ملی است (پیری سقرلو و تحریری، ۱۴۰۲). مطالعات نشان می‌دهد که فقدان اعتماد عمومی مسئله فراروی بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته، در حال توسعه و سایر کشورهاست. دلایل متعددی بر این روند کاهش اعتماد عمومی مرتبط است و علت این افول تا به امروز مورد مباحثه است. به‌طور کلی، اعتماد و فرایند اعتماد یکی از ارکان اساسی از توسعه فردی می‌باشد. امروزه فرایندهای اعتماد را در محیط‌های تجاری و بازرگانی، به‌عنوان اتحاد استراتژی، مشارکت و رفتار سازمانی فراگیر در نظر می‌گیرند (اتکینسون و باتچر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). دولت‌ها می‌توانند از طریق آموزش عالی بیشترین تأثیر را بر افزایش اعتماد داشته باشد؛ به این صورت که هنجارها و قوانین را در مراحل مختلف تحصیلی به فراگیران و دانشجویان انتقال دهند، و روحیه انجام فعالیت‌های گروهی را تقویت کند. همچنین، دولت از شیوه‌های غیرمستقیم و از راه تأثیرگذاری بر تهیه مایحتاج عمومی به ویژه در زمینه حقوق مالکیت، امنیت عمومی و ایجاد محیطی امن و باثبات برای تعامل عمومی، اعتماد را بین افراد و جامعه افزایش دهد (اتحادی و همکاران، ۱۴۰۰).

از دیرباز، نقش مردم در شکل‌گیری، تداوم، دگرگونی حکومت‌ها واضح و آشکار بوده است. اعتماد عمومی به معنای همدلی و همراهی و به‌بیان دیگر، اعتماد و اطمینان مردم به برنامه‌های حکومت و فعالیت‌های دولتمردان است. با توجه به اهمیت فراوان این موضوع، دولتمردان اغلب راهکارهایی برای تقویت این مقوله مهم داشته و دارند. عوامل متعددی در تضعیف یا تقویت این موضوع دخیل‌اند، عواملی مانند فساد، پاسخگویی مسئولان، کیفیت ارائه خدمات عمومی، مسئولیت‌پذیری و درنهایت،

شفافیت در امور عمومی از مقوله‌های مهم تأثیرگذار بر اعتماد عمومی‌اند. بی‌شک می‌توان جوهر قدرت هر کشوری را سرمایه اجتماعی آن دانست (پروین و فیروزی، ۱۴۰۱). در نگاهی کلی، اعتماد به معنای وجود اطمینان و نگرش مثبت در رابطه است. وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می‌آید، بدین معناست که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با آنان به انتظار آن‌ها پاسخ دهند؛ از این رو اعتماد به عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی در رشته‌ها و سطوح تحصیلی مختلف را یافته است و از محورهای اصلی نظریه‌های دولت است (پروین و فیروزی، ۱۴۰۱).

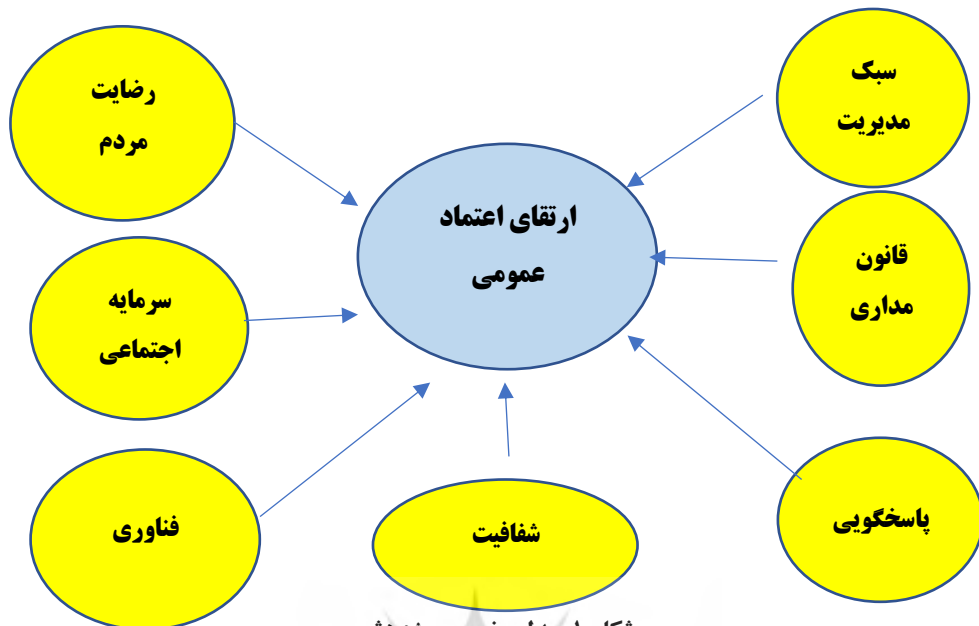
آموزش عالی در یک ساختار نظام‌مدار می‌تواند نقش کلیدی در انتقال دانش داشته باشد. این سازمان زمانی می‌تواند بر اساس نیاز ملی در جهت گسترش فرهنگ و دانش مدیریت نوین استوار باشد که نظام مدیریتی، رویکردی اعتماد محور ایجاد کرده باشد. به کارگیری این نظام در دانشگاه‌ها نیازمند در نظر گرفتن عوامل مختلف است در عصری که با تعابیری همچون عصر دانش، عصر اطلاعات، عصر جهانی شدن‌ها، عصر سیستم‌ها، عصر پیچیدگی، عصر خردورزی، عصر گسست‌ها؛ عدم تداوم‌ها؛ ناپوستگی‌ها و دانایی محوری از آن یاد شده و آهنگ تغییرات افزایش می‌یابد، پیچیدگی مسائلی که در جامعه قرار دارند نیز افزایش پیدا می‌کند. مواجهه با این پیچیدگی‌ها، نیازمند تفکری پویا، راهبردی و سیستمی است که بتواند در تطابق با این تغییرات و سازگاری با آن به موقع عمل کند. تغییرات و تحولاتی که در چند دهه اخیر در تمامی شئون علمی، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی جوامع بشری پدیدار شده است، بیش‌ازپیش بر اهمیت نقش نظام‌های آموزشی خصوصاً آموزش عالی و دانشگاه‌ها افزوده است، به طوری که امروزه تغییر برای آموزش عالی و مؤسسات آن، نه یک فرصت، بلکه یک ضرورت است. مدیریت دانشگاهی، با پذیرفتن پیچیدگی و پویایی سیستم دانشگاه در حکم سیستمی زنده، باید به طور دائم در پی درک‌حالاتی باشد که دانشگاه به خود می‌گیرد تا بتواند وضعیت آن را با توجه به شرایط پیرامونی و درونی آن، در جهت اثربخشی و

موفقیت بیشتر جامعه بهبود بخشد؛ بنابراین، آموزش عالی با توجه به کارکردها و جایگاهی که دارد نقش مؤثری بر ساختار و توسعه جوامع، ایفا می‌کند.

نتایج پژوهش الونن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) نشان می‌دهد که اعتماد سازمانی به دو بُعد اعتماد بین شخصی (ارتباطی) و غیرشخصی قابل تفکیک است. اعتماد شخصی به دو بُعد تقسیم می‌شود: اعتماد افقی که به اعتماد بین کارکنان مربوط می‌شود و اعتماد عمودی که به اعتماد سازمانی بین کارکنان و مدیرانشان برمی‌گردد. در این پژوهش، نوع غیرشخصی اعتماد سازمانی، اعتماد نهادی نام گرفته است. اعتماد غیرشخصی در حوزه‌های سازمانی، بسیار کم مطالعه شده است. اعتماد نهادی به اعتماد اعضا به استراتژی و چشم‌انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی سازمان اشاره کند. نتایج پژوهش وربرگ و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) با موضوع نقش سیستم‌های کنترل سازمانی در کارکنان، اعتماد سازمانی و نتایج عملکرد نشان می‌دهد که دیدگاه کنترل و اعتماد سازمانی ناسازگار با سیستم‌های مدیریتی را به چالش کشید و نشان می‌دهد اعتماد سازمانی با اجرای کنترل‌های سازمانی به دست می‌آید. کنترل‌ها هم به‌طور مستقیم و هم با افزایش اعتماد سازمانی، عملکرد کارمندان را افزایش می‌دهند. نتایج پژوهش یو و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۸) با موضوع اعتماد سازمانی، روابط کارمند و سازمان و رفتار نوآورانه از دیدگاه مبادله اجتماعی و پایداری سازمانی نشان می‌دهد خلأیت به‌طور مثبت، رفتار نوآورانه را از طریق اعتماد سازمانی پیش‌بینی می‌کند و محیطی نوآورانه، تأثیر غیرمستقیم رابطه کارکنان سازمان را بر رفتار نوآورانه از طریق اعتماد سازمانی تعدیل می‌کند. نتایج پژوهش کونجیا و لال<sup>۴</sup> (۲۰۲۰) نشان می‌دهد که اعتماد سازمانی باعث اعتماد بیشتری می‌شود و فضای اعتماد سازمانی زیاد، یادگیری سازمانی را افزایش می‌دهد. در سازمانی با تکنولوژی پیشرفته، کارکنانی که اعتماد سازمانی بیشتری در میان همکاران خود

- 
1. Ellonen, Blomqvist & Puimalainen
  2. Verburg et al
  3. Yu, Mai, Tsai, & Dai
  4. Kanojia & Lal

دارند، بیشتر به انجام دادن رفتارهایی مایل هستند که به نفع سازمان و ارتقای خلاقیت سازمانی است. نتایج پژوهش عبدالله‌زاده دلآوری و ضامنی (۱۳۹۴) نشان می‌دهد بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و یادگیری سازمانی، رابطه وجود دارد. بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی به جز درستی و صداقت و یادگیری سازمانی، رابطه معناداری وجود دارد. براساس پژوهش طاهری‌لاری و همکاران (۱۳۹۲) بین اعتماد سازمانی و یادگیری سازمانی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ بنابراین، گفتنی است یکی از نکات مهم در ارتقای وضعیت یادگیری سازمانی، اعتماد سازمانی است؛ به عبارت دیگر، اگر بتوان وضعیت اعتماد سازمانی را در سازمان بهبود داد، می‌توان توقع داشت فرایند یادگیری سازمانی نیز به سمت بهبود، تسهیل می‌شود. همچنین بین اعتماد عمودی و یادگیری سازمانی و بین اعتماد نهادی و یادگیری سازمانی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج پژوهش فرهنگ و همکاران (۱۳۸۹) نشان می‌دهد رابطه معناداری بین متغیرهای مؤلفه اعتماد جانبی و اعتماد عمودی و نهادی با یادگیری سازمانی وجود دارد. همچنین نتایج رگرسون چندمتغیره نشان داد متغیر مؤلفه اعتماد عمودی - مؤسسه‌ای بر یادگیری سازمانی، تأثیر مستقیم دارد؛ اما تأثیر مؤلفه اعتماد جانبی بر یادگیری سازمانی معنادار نیست. براساس مدل مفهومی این پژوهش، تغییر در دانش سازمانی و تسهیم دانش، که هدف یادگیری سازمانی است، بدون اعتمادسازی بین کارکنان و مدیر و مؤسسه دانشگاهی امکان‌پذیر نیست؛ زیرا اعتماد سازمانی موجب ایجاد فضای آزمایش و تجربه و تقسیم و تسهیم دانش در دانشگاه‌ها می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

## روش

برای درک معانی و شناسایی عوامل ارتقاء اعتماد عمومی در بخش آموزش عالی، مبنای فلسفی در این مطالعه مبتنی بر پارادایم عمل‌گرایی<sup>۱</sup> بود. جهت‌گیری پژوهش حاضر نیز به‌منظور گسترش دامنه تحقیقات، توسعه‌ای - کاربردی است. از منظر روش‌شناسی، این تحقیق ترکیبی<sup>۲</sup> بود و به‌دلیل اینکه تلاش شد که از نتایج کیفی در ایجاد و شکل‌دهی روش کمی استفاده شود، طرح اکتشافی متوالی<sup>۳</sup> - مدل تدوین طبقه‌بندی<sup>۴</sup> مبنای راهبرد پژوهش قرار گرفت. در بخش کیفی این پژوهش به‌منظور درک پدیده اعتماد عمومی با تمرکز در مبانی نظری و مشاهدات تجربی از روش تحلیل فراترکیب و مضمون استفاده شد. رویکردی که در تحلیل محتوا انتخاب شد؛ تحلیل محتوای هدایت‌شده و تجمعی<sup>۵</sup> بود. در این رویکرد، با ترکیبی از قیاس و استقرا روبه‌رو

1. Pragmatism
2. Mixed Methods Research
3. The exploratory sequential design
4. Taxonomy development mode
5. Summative content analysis

هستیم که در آن علاوه بر مفاهیم نظری، گردآوری شواهد تجربی نیز مدنظر است (تبریزی، ۱۳۹۳، ۱۳۲). جامعه آماری این تحقیق در بخش کیفی، اعضای هیئت علمی بخش آموزش عالی به عنوان جامعه خبرگان بودند. برای انتخاب نمونه‌های مصاحبه از روش زنجیره‌ای یا گلوله‌برفی<sup>۱</sup> استفاده شد. جمع‌آوری اطلاعات از این نمونه، تا مصاحبه سیزدهم ادامه یافت تا اشباع نظری حاصل شد؛ جایی که داده‌های جدید با داده‌های قبلی تفاوتی نداشت. البته برای اطمینان از اشباع حاصل شده دو مصاحبه احتیاطی دیگر نیز انجام شد.

به منظور آزمون و اجرای مدل طراح شده، شیوه تحقیق در بخش کمی این پژوهش توصیفی - پیمایشی است. بر همین اساس از آزمون خبرگی ضریب نسبت روایی محتوی<sup>۲</sup> و شاخص روایی محتوی<sup>۳</sup> جهت اعتبارسنجی و از الگوریتم‌های تحلیل مدل‌های معادلات ساختاری جهت آزمون مدل ارتقای اعتماد عمومی در بخش آموزش عالی استفاده شد. جامعه و نمونه آماری پژوهش در بخش کمی از دو جنبه بررسی گردید. بخش اول اعتبارسنجی مدل ارتقای اعتماد عمومی در بخش آموزش عالی و یا به عبارتی آزمون خبرگی بود. برای تعیین نمونه خبرگان، بر اساس روش وارفیلد<sup>۴</sup> ۱۰ نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه که دارای شاخص‌های خبرگی تحصیلات، سابقه کار حرفه‌ای و آثار مکتوب بودند به عنوان نمونه انتخاب شدند. بر اساس تعداد پانل خبرگان، معیار تصمیم‌گیری در خصوص ضریب نسبی محتوا، جدول لاوشه<sup>۵</sup> (۱۹۷۵) با حداقل مقدار قابل قبول ۰/۶۲ بود (محمدیگی، محمدصالحی و علی گل، ۱۳۹۳). همچنین جهت بررسی شاخص روایی محتوا از روش والتز و بازل<sup>۶</sup> (۱۹۸۱) استفاده شد. طبق این روش، گویه‌های دارای نمره بالاتر از ۰/۷۹ مناسب، بین ۰/۷ تا ۰/۷۹ نیاز به اصلاح و بازنگری و کمتر از ۰/۷ غیر قابل قبول بودند (قریشیان و همکاران، ۱۴۰۴). جامعه و نمونه

- 
1. Snowball or Chain Sampling
  2. Content Validity Ratio
  3. Content Validity Index
  4. Warfield
  5. Lawshe
  6. Waltz and Bausell

آماري در بخش اجرای مدل، اعضای هیئت علمی وابسته به دانشگاه‌های بخش آموزش عالی کشور بودند. با توجه به نامشخص بودن تعداد جامعه آماری برای برآورد حجم نمونه از شیوه نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. در این پژوهش، حجم نمونه ۲۲۱ نفر انتخاب شد. همچنین جهت ارزیابی مدل پژوهش، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. برای این منظور نسخه ۸/۸ نرم‌افزار آماری لیزرل به کار گرفته شد.

### یافته‌ها

در این پژوهش برای سنجش کفایت و ارزیابی صحت یافته‌ها، ابتدا از روایی تئوریک با رویکرد دریافت نظرات متخصصان<sup>۱</sup> استفاده شد. به همین جهت، کمیته تخصصی به عنوان کمیته راهنما جهت ارزیابی نحوه مطالعه و جمع‌آوری اطلاعات از پدیده مورد نظر با حضور محقق و خبرگان تشکیل شد. در این جلسات، اعضای کمیته با همدیگر در مورد پدیده اصلی اجماع داشتند در نتیجه ارزیابی جمعی‌شان، صورت عینی و عملی به خود گرفت. در این پژوهش، پس از انجام کدگذاری همه محتواها توسط محقق، دسته‌بندی شدند؛ و پس از آموزش‌های لازم در نحوه کدگذاری، در اختیار کدگذار ثانویه مستقل قرار گرفت. در نهایت، برای مقایسه نتایج کدگذاری برای کنترل میزان همخوانی / عدم همخوانی از ضریب کاپای کوهن استفاده شد. همان‌گونه که در جدول ۲ مشخص شد، ضریب کاپای کوهن برای این پژوهش ۰/۷۶۹ در سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ محاسبه شد که معنی‌داری آن در سطح خطای ۵ درصد تأیید شد.

جدول ۱. تبدیل کدها به مفاهیم توسط کدگذار اصلی و کدگذار ثانویه

سطح معنی‌داری	ضریب کاپا	جمع کل	پاسخگوی دوم		پاسخگوی اول
			مخالف	موافق	
۰/۰۰۱	۰/۷۶۹	۱۵	۰	۱۵	موافق
		۳	۲	۱	مخالف
		۱۸	۲	۱۶	جمع

توصیف جامعه‌شناختی نمونه پژوهشی مربوط به این مرحله در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. توصیف جامعه‌شناختی نمونه آماری پژوهش

جمع کل	گروه‌های سنی			تحصیلات	جنسیت
	بالای ۵۰ سال	۵۰-۴۰	۴۰-۳۰		
۷	۲	۴	۱	دکتری	زن
۸	۳	۳	۲	دکتری	مرد
۱۵	۵	۷	۳	جمع کل	
۱۵	۱۳ مصاحبه			آموزش عالی	حوزه مربوطه
	۲ مصاحبه احتیاطی				

از آنجاکه در دو مصاحبه آخر به کد جدیدی دست نیافتیم، پس از انجام پانزده مصاحبه اشباع نظری حاصل شد و کد جدیدی شناسایی نشد؛ بنابراین، در مجموع پانزده مصاحبه به منظور انجام تحلیل مضمون وارد نرم‌افزار مکس کیودا شد و مراحل تحلیل مضمون به شرح زیر آغاز گردید:

در مرحله جست و جوی مضمون‌ها کدهای باقی مانده که همگی جدید بودند به منظور دستیابی به مضمون‌های پژوهشی دسته‌بندی شدند. کدهای جدید در قالب دو مضمون متمایز طبقه‌بندی شدند. نتایج این مرحله در جدول ۳ آورده شده است.

جدول ۳. دسته‌بندی کدها و شناسایی مضمون‌های اولیه

مضمون	کد	ردیف
۱	برخورداری از اخلاق پسندیده	۱
۱	رعایت احترام در روابط اجتماعی و سازمانی	۲
۱	حفظ کرامت انسانی	۳
۱	توجه به ارزش‌های معنوی و عاطفی	۴
۲	تأکید بر اصول دینی و ارزش‌های اسلامی در انجام امور	۵
۲	ترویج فرهنگ حمایت از نخبگان علمی	۶
۲	رسیدگی و پاسخگویی به مشکلات	۷

۲	اعتماد به توان خودی در توسعه کشور	۸
۲	گفتمان‌سازی اقتصاد مقاومتی در محیط‌های علمی	۹

در مرحله تلفیق مضمون‌ها و نتایج تحلیل فراترکیب و مضمون به منظور دستیابی به ارتقاء اعتماد عمومی با هم تلفیق می‌شوند. نتایج کلی این مرحله در جدول ۴ نشان داده شده است.

**جدول ۴. مضمون‌ها و مفهوم‌های نهایی شناسایی شده**  
(تلفیق نتایج تحلیل‌های فراترکیب و مضمون)

ردیف	کدها	مضمون پایه	مضمون سازمان دهنده	مضمون فراگیر	
۱	تولید علم	ارائه خدمات آموزشی	ارتقاء خدمات اجتماعی در آموزش عالی	ارتقاء اعتماد عمومی در آموزش عالی	
۲	ترتیب نیروی انسانی کیفی و کارآمد				
۳	ترتیب شهروند مسئول				
۴	اعطای فرصت تحرک اجتماعی به افراد با پس‌زمینه محروم				
۵	ایجاد بازار دانشی و کسب و کار دانش‌بنیان	ارائه خدمات علمی	ارتقاء خدمات اجتماعی در آموزش عالی		
۶	بررسی انتقادی طرح‌های اجرایی				
۷	ایجاد مراکز پژوهشی مرتبط با صنعت (جامعه)	ارائه خدمات فنی - پژوهشی			
۸	ایجاد پارک‌های علم و فناوری				
۹	فراهم نمودن زمینه‌های توسعه تحقیقات، نوآوری، جذب و انتقال تکنولوژی				
۱۰	تعمیق ارزش‌ها، باورها و هنجارهای ملی	ارائه خدمات فرهنگی - سیاسی			ارتقاء فرهنگ و کیفیت زندگی با تأکید بر سبک زندگی ایرانی - اسلامی
۱۱	تعامل پویا و سازنده با مراکز فرهنگی ملی و بین‌المللی				
۱۲	ارتقاء فرهنگ و کیفیت زندگی با تأکید بر سبک زندگی ایرانی - اسلامی				
۱۳	نگهداری و انتقال میراث فرهنگی				

		ارتقاء سرمایه‌های انسانی، فرهنگی، اجتماعی و نمادین	۱۴
	ارائه خدمات	شناسایی مسائل جامعه	۱۵
	رفاهی	پاسخگویی به نیازهای جامعه	۱۶
	به کارگیری بهترین شیوه‌های افزایش کیفیت خدمات	بهره‌گیری از سیستم ارزیابی عملکرد قوی (ارزیابی مرتب کیفیت خدمات، برنامه‌های دانشگاهی و فرایندهای اداری)	۱۷
		تصمیم‌گیری مبتنی بر داده (تجزیه و تحلیل داده‌ها در مورد جنبه‌های مختلف عملیات خود: از جمله عملکرد دانشجویان، معیارهای کیفیت خدمات و تخصیص منابع)	۱۸
		پرورش فرهنگ بهبود مستمر (از طریق: تأکید بر نوآوری، و حمایت از یادگیری از موفقیت و شکست)	۱۹
		افزایش شایستگی و مهارت از طریق سرمایه‌گذاری در برنامه‌های توسعه‌ی استادان و کارکنان	۲۰
		ارتقای نظام انتخاب استاد در آموزش عالی با تأکید بر تعهد، تخصص و مسئولیت-پذیری اجتماعی آنان	۲۱
		رهبری و حکمرانی قوی (ارائه جهت‌گیری روشن، ارتقاء مسئولیت‌پذیری، ایجاد محیط مناسب برای دستیابی به اهداف سازمانی)	۲۲
		ارائه خدمات دانشجوی محور (تعهد قوی به و موفقیت تحصیلی دانشجویان و ارائه محیط آموزشی پرورش‌دهنده و خدمات پشتیبانی شخصی)	۲۳
		همکاری بین نهادی (با سایر مؤسسات و	۲۴

			شرکای خارجی که امکان اشتراک منابع، تبادل دانش و توسعه راه‌حل‌های نوآورانه برای چالش‌های مشترک را فراهم می‌کند)	
			تخصیص استراتژیک منابع (اولویت‌بندی اهداف و مأموریت‌ها برای اطمینان از استفاده کارآمد و مؤثر از منابع)	۲۵
			خودمختاری و انعطاف‌پذیری نهادی (سازگاری با نیازهای در حال تحول و پاسخ سریع به شرایط متغیر از طریق استقلال و انعطاف نهادی در تصمیم‌گیری)	۲۶
			مشارکت کلّی ذی‌نفعان نظام آموزش عالی در مدیریت تصمیم‌گیری‌ها	۲۷
		پاسخگویی اجتماعی	تقویت و تشویق آموزش و مطالعات بین-رشته‌ای در راستای پاسخگویی به نیازهای جامعه	۲۸
			ارزیابی منظم کارایی و اثربخشی نظام آموزش عالی	۲۹
	ارتقاء پاسخگویی عمومی در آموزش عالی	پاسخگویی اداری	تحول و بهبود سازمانی	۳۰
			توجه به کیفیت به جای کمیت	۳۱
			توانمندسازی دانشجویان و فارغ‌التحصیلان	۳۲
			استفاده بهینه از تکنولوژی	۳۳
			تولید دانش لازم برای برپایی سازوکارهای توسعه	۳۴
			وجود ارتباط منطقی بین درآمدها و مخارج	۳۵
		پاسخگویی اقتصادی	ارائه خدمات رفاهی به دانشجویان، استادان و کارکنان	۳۶
	ارتقاء شفافیت در آموزش	شفافیت مالی	ارائه گزارش‌های مالی دوره‌ای (حسابرسی منظم مالی)	۳۷
			گزارش دقیق از میزان بودجه مصرفی در	۳۸

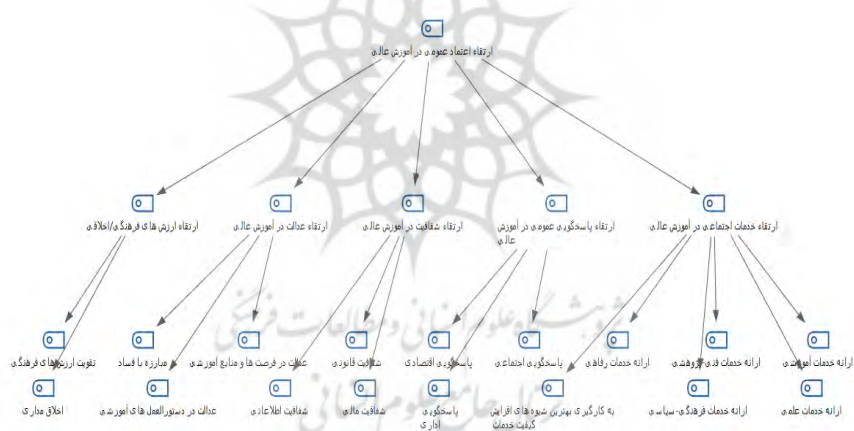
عالی	شفافیت قانونی	هر بخش از نظام آموزش عالی		
		۳۹	تشریح فعالیت‌ها در راستای تحقق قوانین بالادستی	
		۴۰	انتشار منظم نتایج ارزیابی دانشگاه‌ها	
	شفافیت اطلاعاتی	اشتراک اطلاعات و حق آگاهی و دسترسی عمومی به تصمیمات در حوزه ورودی سیستم آموزش عالی (اعم از ۱. اطلاعات دوره‌های آموزشی شامل برنامه-های درسی؛ ۲. اطلاعات مدرس شامل رزومه تحصیلی؛ ۳. و اطلاعات دانشجو)	۴۱	
			۴۲	ارائه اطلاعات شفاف در حوزه فرایند سیستم آموزش عالی (اعم از: شفافیت اهداف، تجهیزات و تکنولوژی به کار-گرفته شده، حمایت سازمانی ارائه شده، اطلاعات دوره‌های آموزشی)
			۴۳	ارائه اطلاعات شفاف در حوزه خروجی سیستم آموزش عالی (اعم از تعداد فارغ-التحصیلان، تعداد شاغلان و ...)
	ارتقاء عدالت در آموزش عالی	عدالت در فرصت‌ها و منابع آموزشی	۴۴	توزیع عادلانه منابع (اعم از آموزشی، مالی و انسانی) به منظور توسعه ظرفیت‌های ادراکی و آزادی عقلانی افراد جامعه
			۴۵	ایجاد فرصت برابر آموزشی برای همه از لحاظ جنسیتی، قومی، مذهبی و اجتماعی
			۴۶	توزیع عادلانه فرصت‌های آموزشی متناسب با ظرفیت‌ها، توانمندی‌ها و علایق
		عدالت در دستورالعمل‌های آموزشی	۴۷	بازنگری سیستم حمایت مالی از دانشجویان
۴۸			بررسی و بازنگری سیاست‌ها و دستورالعمل‌های عملی آموزش عالی به منظور اطمینان از تبعیض‌آمیز نبودن	

		استقبال از تنوع در دستورالعمل‌های آموزشی	۴۹
		ایجاد سیستم آموزشی منعطف و باکیفیت متناسب با نیاز افراد و سازگار با زمینه‌های محلی و بومی	۵۰
	مبارزه با فساد	مبارزه با فساد در جذب هیئت‌علمی (جذب هیئت‌علمی مازاد بر نیاز واقعی به عناوین مختلف، عدم شایسته‌سالاری و توجه به موارد غیرعلمی در جذب)	۵۱
		مبارزه با فساد در پذیرش دانشجو (پذیرش بی‌رویه دانشجو به دلیل مسائل مالی، حذف آزمون ورودی در جذب دانشجو)	۵۲
		مبارزه با فساد در انتشار آثار علمی (پارتی-بازی، تبانی، تقلب، سرقت علمی، داده-سازی و رشوه در چاپ مقالات داخلی)	۵۳
		مبارزه با فساد در تعامل استاد و دانشجو (وادار کردن دانشجو به تألیف یا ترجمه کتاب و چاپ آن با نام استاد، تهیه رزومه جعلی برای دانشجو در قبال دریافت خدمات مادی و غیرمادی، اعطای معرفی‌نامه و توصیه‌نامه بدون صلاحیت داشتن دانشجو در قبال دریافت خدمات و ...)	۵۴
ارتقاء ارزش‌های فرهنگی / اخلاقی	اخلاق‌مداری	تعهد اخلاقی	۵۵
		برخورداری از اخلاق پسندیده	۵۶
		رعایت احترام در روابط اجتماعی و سازمانی	۵۷
		حفظ کرامت انسانی	۵۸
		توجه به ارزش‌های معنوی و عاطفی	۵۹

	تقویت ارزش- های فرهنگی	تأکید بر اصول دینی و ارزش های اسلامی در انجام امور	۶۰
		ترویج فرهنگ حمایت از نخبگان علمی	۶۱
		داشتن روحیه انتقادپذیر و ترویج فرهنگ انتقادپذیری	۶۲
		رسیدگی و پاسخگویی به مشکلات	۶۳
		اعتماد به توان خودی در توسعه کشور	۶۴
		گفتمان سازی اقتصاد مقاومتی در محیط- های علمی	۶۵

### استخراج مدل اولیه

با توجه به خروجی مرحله قبل مدل اولیه پژوهش در سطح مفاهیم و مضمون‌ها به شرح شکل ۲ است.



شکل ۲. مدل اولیه پژوهش در سطح مفاهیم و مضمون‌ها (منبع: یافته‌های نگارنده)

پس از تحلیل محتوا، در این بخش از پژوهش، روایی با استفاده از دو ضریب نسبت روایی محتوی<sup>۱</sup> و شاخص روایی محتوی<sup>۲</sup> صورت گرفت. بدین ترتیب، عوامل شناسایی شده از بخش کیفی این پژوهش، در قالب ۴۱ سؤال طراحی شد. بر همین

1. Content Validity Ratio
2. Content Validity Index

اساس، پژوهش گر با تشکیل پانل خبرگان که شامل پانزده نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه که در رشته تخصصی مرتبط و آشنا با موضوع پژوهش بودند، درخواست کرد نقش هر یک از این عوامل، در ارتقاء صمیمیت سازمانی را مورد ارزیابی قرار دهند. با توجه به تعداد افراد گروه پانل و حداقل مقدار قابل قبول برای تأیید اعتبار محتوایی سؤالات که  $0/62$  در نظر گرفته شده بود، مقدار CVR به دست آمده برای هر سؤال مناسب تشخیص داده شد. همچنین حد قابل پذیرش مقدار CVI،  $0/79$  بود. لذا با توجه به ضرایب به دست آمده، سؤالات مورد تأیید قرار گرفت. در بخش آزمون مدل و به دلیل غیراستاندارد بودن پرسش نامه ابتدا تحلیل عاملی اکتشافی بر روی داده ها اجرا شد. با توجه به مقدار شاخص KMO بیشتر از  $0/7$  برای تمامی گویه ها، تعداد نمونه (تعداد پاسخ دهندگان) برای تحلیل عاملی کافی بود. همچنین مقدار sig آزمون بارتلت، کوچک تر از  $0/05$  بود؛ که نشان داد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مدل عاملی مناسب است. همچنین مقدار اشتراک استخراجی برای همه سؤالات بیشتر از  $0/5$  بود. تمام سؤالات در یک عامل جای گرفته اند. پس سؤالات دقیقاً همان عاملی را اندازه گیری می کنند که برای آن طراحی شده اند؛ بنابراین، سؤالات از روایی لازم برخوردار بودند. با توجه به نتایج جدول شماره ۵ و به دلیل اینکه ضریب آلفا بیشتر از  $0/7$  بود، سؤالات دارای پایایی مطلوب بود.

#### جدول ۵. مقادیر روایی و پایایی متغیرهای تحقیق

متغیرها	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)	AVE
ارتقاء خدمات اجتماعی در آموزش عالی	$0/961$	$0/986$	$0/934$
ارتقاء پاسخگویی عمومی در آموزش عالی	$0/895$	$0/973$	$0/922$
ارتقاء شفافیت در آموزش عالی	$0/898$	$0/986$	$0/960$
ارتقاء عدالت در آموزش عالی	$0/927$	$0/975$	$0/928$
ارتقاء ارزش های فرهنگی/اخلاقی	$0/912$	$0/916$	$0/521$

در گامی دیگر با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی ساختار کلی پرسش نامه مورد روایی سنجی محتوایی قرار گرفت. مدل اندازه گیری نشان داد بارهای عاملی متغیرهای مشاهده شده (عامل) برای هر متغیر مکنون است. در نمودار تحلیل عاملی مرتبه اول همبستگی بین مکنون‌ها یعنی بین مؤلفه‌های هر بعد و همین‌طور بین خود ابعاد نشان داده شد که در دو حالت ضریب استاندارد و عدد معناداری محاسبه شد. بار عاملی تمامی گویه‌ها در متغیرهای مربوطه بالاتر از  $0/3$  بود که مطلوب ارزیابی شد. عدد معناداری مربوط به هر کدام از بارهای عاملی نیز بالاتر از  $1/96$  به دست آمد؛ لذا می‌توان گفت همبستگی‌ها معنادار بود. برای اطمینان از همبستگی سه عامل رفتاری، ساختاری و محیطی با ارتقای صمیمیت مدل تحلیل عاملی مرتبه دوم اجرا شد. مطابق با جدول شماره ۶ برخی از آزمون‌های نیکویی برازش برای داده‌های این پژوهش و مدل استفاده شده بررسی می‌شود.

جدول ۶. شاخص‌های برازش مدل ارتقای اعتماد عمومی

نتیجه	برازش	مقدار استاندارد	معادل فارسی	علامت اختصاری
Result	Fitness	Standard value	Persian equivalent	Symbol
مطلوب	$0/12$	$<0.08$	ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب	RMSEA
مطلوب	$1/03$	3	شاخص بهنجار نسبی	CMIN/DF
مطلوب	$0/95$	$\geq 0.90$	شاخص نیکویی برازش	GFI
مطلوب	$0/29$	$<0.08$	ریشه میانگین توان دوم خطای استاندارد شده	SRMR
مطلوب	$0/98$	$\geq 0.90$	شاخص برازش نرمال شده	NFI
مطلوب	$0/99$	$\geq 0.90$	شاخص برازش غیر نرمال شده	NNFI
مطلوب	$0/99$	$\geq 0.90$	شاخص برازش افزایشی	IFI
مطلوب	$0/99$	$\geq 0.90$	شاخص برازش مقایسه‌ای	CFI

جدول شماره (۶) مقدار (CMIN/DF) برابر  $1/03$  را نشان می‌دهد این مقدار هر چه کوچک‌تر از عدد ۳ باشد مدل دارای برازش بهتری است. با توجه به اینکه شاخص‌های

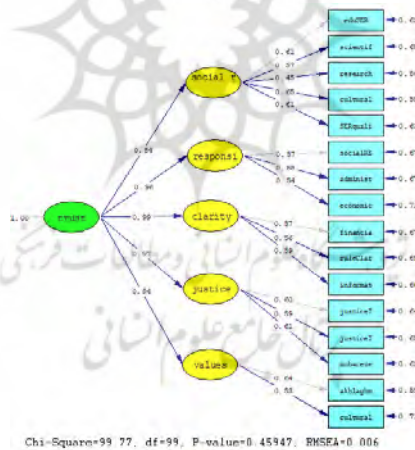
مهم برآزش یعنی RMSEA برابر ۰/۰۱۲ و کوچک‌تر از ۰/۰۸،  $SRMR=۰/۰۲۹$  و مناسب و همچنین نسبت کای دو به درجه آزادی برابر ۱/۸۰ است و شاخص‌های برآزش  $NFI=۰/۹۸$ ،  $NNFI=۰/۹۹$ ،  $JFI=۰/۹۹$ ،  $CFI=۰/۹۹$  نیز بالاتر از ۹۰ درصد و مناسب هستند؛ لذا مدل از برآش مطلوبی برخوردار بود.

جدول ۷. نتایج تحلیل عاملی تأییدی ارتقاء اعتماد عمومی در آموزش عالی

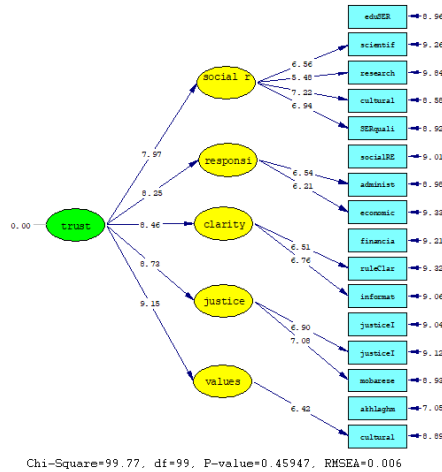
متغیر	مؤلفه‌ها	کد مؤلفه‌ها	ضریب استاندارد	عدد معناداری	تأیید یا رد رابطه
ارتقاء خدمات اجتماعی در آموزش عالی	ارائه خدمات آموزشی	eduSER	۰/۶۰	۸/۸۸	تأیید
	ارائه خدمات علمی	Scientific	۰/۵۶	۸/۲۰	تأیید
	ارائه خدمات فنی-پژوهشی	Research	۰/۴۶	۶/۴۹	تأیید
	ارائه خدمات فرهنگی-سیاسی	Cultural	۰/۶۵	۹/۶۳	تأیید
	به‌کارگیری بهترین شیوه‌های افزایش کیفیت خدمات	SERquality	۰/۶۱	۸/۹۶	تأیید
ارتقاء پاسخگویی اجتماعی	پاسخگویی اجتماعی	socialRES	۰/۵۷	۸/۲۲	تأیید
ارتقاء شفافیت در آموزش عالی	پاسخگویی اداری	administration	۰/۵۷	۸/۱۹	تأیید
	پاسخگویی اقتصادی	economic	۰/۵۴	۷/۶۴	تأیید
	شفافیت مالی	financial	۰/۵۷	۸/۲۹	تأیید
ارتقاء عدالت آموزشی عالی	شفافیت قانونی	ruleClarity	۰/۵۶	۸/۰۶	تأیید
	شفافیت اطلاعاتی	InformationalClarity	۰/۵۹	۸/۵۴	تأیید
	عدالت در فرصت‌ها و منابع آموزشی	justiceInopp	۰/۵۹	۸/۷۱	تأیید
ارتقاء ارزش اخلاق مداری	عدالت در دستورالعمل‌های آموزشی	justiceIn	۰/۵۹	۸/۶۰	تأیید
	مبارزه با فساد	mobareze	۰/۶۱	۹/۰۴	تأیید
	اخلاق مداری	akhlaghm	۰/۶۴	۸/۳۸	تأیید

تأیید	۷/۱۸	۰/۵۳	cultural	تقویت ارزش‌های فرهنگی	های فرهنگی / اخلاقی
-------	------	------	----------	-----------------------	---------------------

جدول شماره (۷) نتایج تحلیل عاملی تأییدی عوامل ارتقاء اعتماد عمومی در آموزش عالی را نشان می‌دهد؛ که با توجه به نتایج متغیر ارائه خدمات فرهنگی - سیاسی (۰/۶۵) و عدد معنی‌داری (۹/۶۳)، در مؤلفه ارتقاء پاسخگویی عمومی در آموزش عالی، پاسخگویی اجتماعی و اداری (۰/۷۵) و عدد معنی‌داری (۸/۲۲) (۸/۱۹)، در مؤلفه ارتقاء شفافیت در آموزش عالی، متغیر شفافیت اطلاعاتی (۰/۵۹) و عدد معنی‌داری (۸/۵۴)، در مؤلفه ارتقاء عدالت در آموزش عالی، متغیر مبارزه با فساد (۰/۶۱) و عدد معنی‌داری ۹/۰۴ و در مؤلفه ارتقاء ارزش‌های فرهنگی / اخلاقی، متغیر اخلاق‌مداری (۰/۶۴) و عدد معنی‌داری (۸/۳۸) بیشتر از بقیه سؤالات توانستند متغیرهای مربوطه را تعریف کنند. برای سنجش اثر هر کدام از مؤلفه‌های پنج‌گانه در اعتماد عمومی در آموزش عالی از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم استفاده شد که در نمودارهای ۱ و ۲ آورده شده است.



نمودار ۱. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم ارتقاء اعتماد عمومی در آموزش عالی (ضریب استاندارد)



**نمودار ۲. تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم ارتقاء اعتماد عمومی در آموزش عالی (عدد معناداری)**

مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم درصدد تبیین مکنون‌های مرتبه اول در مکنون نهایی است. با توجه به اینکه شاخص‌های مهم برازش یعنی  $RMSEA = 0.006$ ،  $SRMR = 0.040$  و کوچک‌تر از  $0.08$  و همچنین نسبت کای دو به درجه آزادی برابر  $1/00$  است و شاخص‌های برازش  $NFI = 0.99$ ،  $NNFI = 0.99$ ،  $IFI = 0.99$ ،  $CFI = 0.99$  نیز بالاتر از  $0.90$  درصد و مناسب است؛ لذا مدل از براش مطلوبی برخوردار است. در جدول شماره (۸) نتایج این تحلیل آورده شده است.

**جدول ۸. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم مدل ارتقاء اعتماد عمومی در آموزش عالی**

رتبه	تأیید یا رد رابطه	عدد معناداری	ضریب استاندارد	علامت اختصاری	ابعاد
پنجم	تأیید	۷/۹۷	۰/۸۴	X1	ارتقاء خدمات اجتماعی در آموزش عالی
سوم	تأیید	۸/۲۵	۰/۹۶	X2	ارتقاء پاسخگویی عمومی در آموزش عالی
اول	تأیید	۸/۴۶	۰/۹۹	X3	ارتقاء شفافیت در آموزش عالی
دوم	تأیید	۸/۷۳	۰/۹۷	X4	ارتقاء عدالت در آموزش عالی

چهارم	تأیید	۹/۱۵	۰/۹۴	X5	ارتقاء ارزش‌های فرهنگی/اخلاقی
-------	-------	------	------	----	-------------------------------

همان‌طور که در جدول شماره (۸) مشاهده می‌کنید رابطه کلیه متغیرها با ارتقاء اعتماد عمومی در آموزش عالی تأیید شد (عدد معنی‌داری بزرگ‌تر از ۱/۹۶). مطابق جدول شماره (۸) متغیرهای ارتقاء شفافیت در آموزش عالی ۰/۹۹، بیشترین نقش و متغیر ارتقاء خدمات اجتماعی در آموزش عالی با ضریب ۰/۸۴، کمترین همبستگی با ارتقاء اعتماد عمومی در آموزش عالی دارا می‌باشند. معادله این روابط به شرح زیر است:

$$\text{Trust} = .84x1 + .96x2 + .99x3 + .97x4 + .94x5$$

### بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر محقق با شناسایی عوامل ارتقای اعتماد عمومی در بخش آموزش عالی ابتدا اقدام به مرور اسنادی چارچوب‌های نظری موجود و بررسی الگوهای پیشین در بازه زمانی ۲۰۰۰ الی ۲۰۲۳ کرده است. سپس به منظور انجام مصاحبه‌ها دستورالعملی تهیه شد؛ و پس از اتمام، مفاهیم کلیدی با نتایج به دست آمده از تئوری‌های پشتیبان، مقایسه و پس از تطبیق و تلخیص این نتایج با یکدیگر منجر به شناسایی ۶۵ کد باز، ۱۷ مضمون پایه و ۵ مضمون سازمان‌دهنده شدند.

در تبیین این یافته‌ها می‌توان مطرح نمود که یکی از مهم‌ترین عوامل، شیوه عملکرد بوروکراسی‌های دولتی است تا مشخص سازد چگونه عملکرد نظام اداری در جلب اعتماد عمومی می‌تواند در نوع نگرش مردم نسبت به حاکمان سیاسی مؤثر باشد. سازمان‌های دولتی، ابزار اجرای خواسته‌های زمامداران و سیاست‌های کلان شکل‌گرفته در بستر نظام سیاسی هستند. به همین علت، عملکرد بوروکراسی‌های عمومی در زمینه‌های مختلف، اصلی‌ترین شاخصی است که مردم با استناد به آن در مورد میزان قابلیت‌ها و سطح کفایت یک حکومت به قضاوت می‌نشینند. فساد رهبران بوروکراتیک (مدیران سازمان‌های دولتی) و ناشایستگی اخلاقی آن‌ها، عملکرد نامناسب دولت در زمینه‌های مختلف، تطابق نداشتن انتظارات روزافزون عامه مردم با عملکرد دولت، ضعف نظام خدمات عمومی و کارکرد نامطلوب و دفاع‌ناپذیر بوروکراسی‌ها از جمله عوامل بی‌اعتمادی مردم نسبت به حکومت‌هاست. اصل سوم قانون اساسی جمهوری

اسلامی ایران، دولت را به صراحت، موظف به ایجاد نظام اداری صحیح و حذف تشکیلات غیر ضروری دانسته است. در همین راستا، تلاش‌های مستمر و متعددی از جانب مقام‌ها و مسئولان مربوط برای کارآمدتر شدن ساختار دولت به عمل آمده است؛ با این حال، دولت با وجود تلاش‌های زیاد نتوانسته است به صورت هدفمند، این اصل را محقق سازد (شیخ‌موحد و آزادی، ۱۴۰۱، ۲۱۳).

همچنین می‌توان بیان کرد که دستگاه‌های اجرایی باید ضمن فراهم آوردن محیط و شرایطی که مراجعان در آن احساس امنیت کنند، خدمات خود را با بهترین کیفیت، کمیت، هزینه و زمان به شهروندان ارائه کنند و امور آن‌ها را انجام دهند؛ سعی کنند تصویری مثبت از سازمان در اذهان عمومی ارائه دهند و از این طریق، اعتماد عمومی را افزایش دهند. دومین عامل مؤثر در اعتماد عمومی به آموزش عالی و دانشگاه‌ها، چگونگی یا کیفیت ارائه خدمات به دانشجویان است. آموزش عالی و دانشگاه‌ها باید سعی کنند با استفاده از تکنولوژی‌های پیشرفته نظیر اینترنت، خدمات را هرچه بیشتر ارائه دهند. همچنین در ارائه خدمات به صورت حضوری، عواملی مثل قانون‌گرایی، راهنمایی کردن مراجعان و حتی آراستگی کارکنان و استادان، مدنظر قرار گیرد. استفاده از نظرهای مراجعان، رسیدگی به شکایات و انتقادات و نیز پاسخگوبودن دستگاه، باید مدنظر قرار گیرد که این امر بیانگر اهمیت طراحی مکانیسم‌های کارآمد ارتباطی به گونه‌ای است که در آن، تعامل به راحتی صورت گیرد؛ دانشجویان و خانواده‌ها دغدغه‌های خود را با مسئولان مربوط در جریان بگذارند و مسئولان نیز در برابر اقدام‌های خود و احیاناً مشکل‌هایی که در فرایند انجام امور به وجود می‌آید، توضیح‌های لازم را ارائه دهند و پاسخگو باشند.

ارتقای جایگاه نیز می‌تواند زمینه را برای افزایش اعتماد از طریق افزایش ارتباط مستمر و شایسته بین دانشگاه و محیط‌های آموزش عالی، خانواده و اجتماع، رهبری بینش‌محور، توسعه حرفه‌ای استادان و کارکنان و آینده‌نگری همراه با هدایت تغییرات آموزشی فراهم آورد. نکته حائز اهمیت دیگر اینکه اهداف آموزشی هم می‌تواند سبب افزایش اعتماد شود و این امر به شرطی محقق می‌شود که روح یادگیری مداوم حاکم باشد و

ضمن توجه به خلاقیت و نوآوری و نوآوری تفکر راهبردی، تیمی و تعاملی آموزش داده شود. بینش مراقبتی از طریق توجه به خواسته‌ها و نیازهای تحصیلی، اجتماعی و عاطفی مشخص می‌شود و چنین توجهاتی باعث بهبود و افزایش اعتماد به آموزش عالی می‌گردد و آزادی اندیشه، استقلال فکری، خودکنترلی و خودباوری، خلاقیت، تخصص و آینده‌نگری را نیز فراهم می‌آورد که همه این موارد هم مجدداً زمینه ارتقا اعتماد عمومی را ایجاد می‌کند.

می‌توان بیان نمود که با ایجاد فرصت‌های برابر در زمینه‌های مختلف تحصیلی، اجتماعی، اقتصادی، شغلی و غیره، می‌توان به ایجاد احساس عدالت در میان اقشار مختلف جامعه و در نتیجه به افزایش اعتماد عمومی نزد آن‌ها کمک کرد. و همچنین با توجه به اینکه اعتماد به هر مجموعه و ساختار و سازمانی از مهم‌ترین مؤلفه‌های رشد و موفقیت و پایداری و سلامت آن مجموعه است و اینکه عدم اعتماد عوارض و پیامدهای زیان‌بار و جبران‌ناپذیر زیادی در حوزه‌های مختلف به همراه خواهد داشت امید است با توجه به دستاوردها و نتایج این پژوهش بتوان طرقتی پیشنهاد کرد که با شناسایی علل و عوامل تأثیرگذار در ارتقا اعتماد عمومی در بخش دولتی و دانشگاه‌ها بتوان اعمال و رفتار را به شکل هوشمندانه‌ای نظم و ترتیب و شکل داد و زمینه‌ای را فراهم نمود تا به صورت علمی در زمینه ارتقا اعتماد عمومی در دانشگاه‌ها و بخش آموزش عالی گام برداشت و آن‌ها را به سوی یک مسیر سالم و رشد یافته یاری کرد.

در اجرای این پژوهش محدودیت‌هایی همچون کمبود پیشینه پژوهشی قابل استناد، طولانی‌تر شدن فرایند مصاحبه به‌واسطه دانش محدود نمونه آماری در این زمینه و عدم انجام آزمون تجربی الگوی پیشنهادی وجود داشت. البته این محدودیت‌ها اگرچه فرایند انجام پژوهش را با کندی مواجه کرد ولی به نحوی مدیریت شد که کمترین تأثیر را بر نتایج داشته باشد. محدودیت اصلی در این پژوهش، محدودیت دامنه کاربرد مدل است. مدل نهایی شناسایی شده به‌طور ویژه برای بخش آموزش عالی طراحی شده است؛ لذا استفاده از مدل ارتقاء عمومی در سایر سازمان‌ها و بخش‌های دولتی موضوعی است که نیاز به بررسی بیشتری دارد.

## پیشنهادها

پیشنهاد می‌شود که مدیران و مسئولان دانشگاه‌ها اعضا علمی و کارکنان را در تصمیم‌گیری‌های سازمانی مشارکت دهند، صداقت در کار داشته و اعضا را تحت فشار قرار ندهند، همدردی با زیردستان داشته باشند و در کل می‌توان گفت که روابط اجتماعی سالم و ارتباطات مؤثر را حاکم نمایند تا بدین طریق زمینه ارتقا اعتماد عمومی را افزایش داده و این امر باعث می‌شود تا اعضای علمی و کارکنان مشکلات و مسائل مربوط به حوزه کاری و محیط کار و دانشگاه را مشکل خود دانسته و درصدد حل آن برمی‌آید و به‌نوعی به مسائل دانشگاه و موانع و مشکلات با دید شخصی نگاه نمایند و به‌نوعی رفع این مشکلات و موانع را رفع مشکلات خود بدانند و احساس مسئولیت کنند.

پیشنهاد می‌گردد با توجه به گستردگی مضامین و فنون تحلیل مضمون، هر پژوهشگری از روش و ابزارهای مناسب خود استفاده کند. همچنین پیشنهاد می‌گردد با توجه به تنوع روش‌های کیفی، قبل از هر اقدامی، از تناسب روش تحقیق با سؤالات تحقیق اطمینان حاصل شود تا در زمان مناسب، نتایج خوبی به‌دست آید. همچنین از تحقیقات گذشته و تجارب افرادی که از این روش استفاده کرده‌اند جهت اجرای درست تحقیق بهره‌برداری شود. از نرم‌افزارهای مناسب تحلیل مضمون استفاده شود؛ زیرا به کارگیری چنین نرم‌افزارهایی، در تسهیل فرایند تحلیل و نیز کاهش زمان اجرای آن نقش مهمی ایفا می‌کند. از پیشنهادهای دیگر پژوهش حاضر کاربردی‌سازی دانش تولید شده و تربیت نیروی انسانی با توجه به نیاز روز جامعه در جهت پاسخگویی؛ به رسمیت شناختن و ایجاد ظرفیت استانداردهای حرفه‌ای، اخلاقی و آزادی علمی و سایر اصول حرفه‌ای در برنامه‌ها و فرایندهای آموزشی، پژوهشی و خدماتی بخش آموزش عالی؛ تغییرات ساختاری و عدم مداخله مستقیم دولت و به رسمیت شناختن استقلال و حق اختیار در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی متناسب با رسالت، مأموریت، چشم‌اندازها و اهداف؛ توسعه فرهنگ پاسخگویی و ایجاد شناخت و باور عمیق به اهمیت و تأثیرگذاری پاسخگویی در موفقیت و تعالی آموزش عالی به‌عنوان یک سیاست و

راهبرد مؤثر؛ و تمرکززدایی در نظام برنامه‌ریزی آموزش عالی و افزایش کارایی این برنامه‌ها از طریق مشارکت همه ذی‌نفعان به‌ویژه اعضای هیئت‌علمی و دانشجویان در شکل‌گیری یک جامعه یادگیری است.

### سپاسگزاری

این پژوهش برگرفته از رساله دکتری دانشگاه پردیس ارس دانشگاه تهران است. بدین وسیله پژوهشگران خود را موظف و مکلف می‌دانند به رسم امانت‌داری علمی و به پاس همکاری از استادان گرانقدری که در فرایند انجام مصاحبه‌ها و اجرای پرسشنامه‌ها همکاری نموده‌اند، تشکر و قدردانی نمایند.

### منابع

اتحادی، سیماء؛ تورانی، حیدر؛ و خلخالی، علی. (۱۴۰۰). ارائه مدل شکل‌گیری اعتماد جمعی در مدارس شهر تهران. توسعه آموزش جندی‌شاپور، ۱۲(۲)، ۱۴-۲۶.

<https://doi.org/10.22118/edc.2021.271192.1704>

احتشام‌نژاد، احسان؛ پاکزادبناب، مهدی؛ و رضایی، مهدی. (۱۴۰۳). ارائه چارچوبی برای نحوه تأمین مالی آموزش عالی ایران بر اساس مطالعه الگوهای جهانی. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۷(۶۶)، ۱۴۵-۱۷۸.

<https://doi.org/10.22111/jmr.2024.47134.6112>

پروین، خیرالله؛ و فیروزی، مهدیه. (۱۴۰۱). شفافیت در امور عمومی به‌مثابه راهکار جلب اعتماد عمومی با تأکید بر نظام حقوقی ایران. مطالعات حقوق عمومی، ۵۲(۲)، ۵۹۷-۶۱۶.

<https://doi.org/10.22059/jpls.2019.281010.2009>

پیری سقرلو، مهدی؛ و تحریری، آرش. (۱۴۰۲). مؤلفه‌های کلان تأثیرگذار بر توسعه آموزش رشته حسابداری در دانشگاه‌های ایران. پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، ۱۵(۵۸)، ۶۷-۱۱۸.

<https://doi.org/10.30495/faar.2023.702105>

تبریزی، منصوره. (۱۳۹۳). تحلیل محتوای کیفی از منظر رویکردهای قیاسی و استقرایی. علوم اجتماعی، ۲۱(۶۴)، ۱۰۵-۱۳۸.

<https://doi.org/10.22054/qjss.2014.344>

حسینی‌نوریان، ابراهیم؛ رحمانی‌فیروزجاه، علی؛ و فرزانه، سیف‌الله. (۱۴۰۲). تحلیل اثرات اعتماد اجتماعی بر فرهنگ مالیاتی (مطالعه موردی مؤدیان شهرهای نوشهر و چالوس). مطالعات جامعه‌شناسی، ۱۶(۵۸)، ۲۴-۴۰.

<https://sanad.iau.ir/Journal/jss/Article/957271>

درویشی، محمدرسول؛ قانندی، محمدرضا؛ کشیشیان سیرکی، گارینه؛ و توحیدفام، محمد. (۱۳۹۹). تحلیلی بر توسعه پایدار شهری با تکیه بر شاخصه‌های سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی (نمونه موردی: منطقه ۲ شهر تهران). پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، ۱۱(۴۰)، ۲۰۱-۲۱۶. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.22285229.1399.11.40.14.1>

رجبی فرجاد، حاجیه؛ دانش فرد، کرم‌اله؛ مظاهری، محمدمهدی؛ و شیروانی، علیرضا. (۱۳۹۳). نقش اعتماد عمومی در توسعه مشارکت شهروندان. مطالعات منابع انسانی، ۴(۱۴)، ۲۳-۴۶.

[https://www.jhrs.ir/article\\_65734.html](https://www.jhrs.ir/article_65734.html)

رشیدی، سیاوش؛ جزنی، نسرين؛ و مبینی، محمد. (۱۴۰۰). طراحی مدل بهینه اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران با تأکید بر نوع سازمان و نوع ارباب رجوع. امنیت ملی، ۱۱(۴۱)، ۳۷۱-۴۱۰. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.33292538.1400.11.41.12>

سردارنیا، خلیل؛ بدری، کورش؛ و امینی‌زاده، سینا. (۱۴۰۰). رابطه بین شبکه‌های اجتماعی و اعتماد نهادی (مطالعه موردی: دانشجویان دانشگاه شیراز). پژوهش‌های راهبردی سیاست، ۱۰(۳۶)، ۱۰۱-۱۲۷. <https://doi.org/10.22054/qpps.2020.49810.2449>

شیخ‌موحد، مهدی؛ و آزادی، محمدجواد. (۱۴۰۱). تقویت اعتماد عمومی به‌مثابه ابزار ارتقای سلامت نظام اداری ایران. پژوهش‌های نوین حقوق اداری، ۴(۱۱)، ۱۹۱-۲۱۷.

<https://doi.org/10.22034/mral.2022.547360.1263>

طاهری لاری، مسعود؛ خیاط‌مقدم، سعید؛ عنایتی، غلامرضا؛ و زواری، محمدابراهیم. (۱۳۹۲). بررسی رابطه اعتماد سازمانی و یادگیری سازمانی با کارآفرینی در کسب‌وکارهای کوچک. کنفرانس ملی کارآفرینی، تعاون، جهاد اقتصادی.

<https://civilica.com/doc/136542>

عبدالله‌زاده‌دلآوری، نرجس؛ و ضامنی، فرشیده. (۱۳۹۴). بررسی رابطه اعتماد سازمانی با یادگیری سازمانی در بین کارکنان آموزش و پرورش شهر بابل. نوآوری‌های مدیریت آموزشی، ۱۰(۲)، ۴۹-۵۸.

<https://dorl.net/dor/20.1001.1.20081138.1394.10.2.4.7>

علی‌قربانی، مصطفی؛ ذوالفقاری‌زعفرانی، رشید؛ و ایمانی، محمدنقی. (۱۴۰۲). طراحی مدل مفهومی شیوه‌های آموزشی نوآورانه در آموزش عالی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران). سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت، ۷(۲)، ۲۱۸-۲۲۶.

[https://www.islamiilife.com/article\\_184536.html?lang=fa](https://www.islamiilife.com/article_184536.html?lang=fa)

غیاثی ندوشن، سعید؛ و خلیلی، ابراهیم. (۱۳۹۷). نقش و جایگاه دولت در استقلال دانشگاه. فصلنامه دولت پژوهی، ۴(۱۴)، ۲۳۲-۱۸۳.

<https://doi.org/10.22054/tssq.2018.9078>

فروتن، یعقوب؛ و میرزایی، سمیه. (۱۳۹۸). زمینه‌های فرهنگی - جمعیت‌شناختی اعتماد اجتماعی در ایران. مطالعات توسعه اجتماعی - فرهنگی، ۸(۳)، ۲۷-۵۱.

<https://www.magiran.com/paper/2229453>

فرهنگ، ابوالقاسم؛ سیادت، سیدعلی؛ مولوی، حسین؛ و هویدا، رضا. (۱۳۸۹). بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور. پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۱۶(۱)، ۱۱۱-۱۳۰.

[https://journal.irphe.ac.ir/article\\_702722.html](https://journal.irphe.ac.ir/article_702722.html)

قریشیان، سیدعلی؛ سرلک، محمدعلی؛ غلامرضایی، داود؛ و رحیمیان، اشرف. (۱۴۰۴). طراحی و روایی الگوی صمیمیت سازمانی در شرایط دورکاری: رویکرد آمیخته. مدیریت بهره‌وری، ۱۹(۳)، آماده انتشار.

<https://sanad.iau.ir/Journal/jpm/Article/975771>

Atkinson, S., & Butcher, D. (2003). Trust in managerial relationships, *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 282-304.

Ellonen, R., Blomqvist, K., and Puumalainen, K. (2008). The role of trust in organizational innovativeness. *European Journal of Innovation Management*, 11(2): 160-181.

DOI: 10.1108/14601060810869848.

Guzman JHE, Zuluaga-Ortiz RA, Donado LEG, Delahoz-Dominguez EJ, Marquez-Castillo A, Suarez-Sanchez M. (2022). Cluster analysis in higher education institutions' knowledge identification and production processes. *Procedia Computer Science*; 203: 570-574.

<https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.07.081>.

Huang, B; Tani, M, & Zhu, Y. (2021). Does higher education make you more entrepreneurial? Causal evidence from China. *Journal of Business Research*; 135: 543-558.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.06.044>.

Kanojia, P., & Lal, M. (2020). Impact of Trust on Customer Adoption of Digital Payment Systems. In *Impact of Mobile*

- Payment Applications and Transfers on Business (pp. 16-42). IGI Global. <http://dx.doi.org/10.4018/978-1-7998-2398-8.ch002>.
- Navarro-Cruz, GE; Davila, BA; Amaya, A; & Orozco-Barajas, I. (2023). Accommodating life's demands: Childcare choices for student parents in higher education. *Early Childhood Research Quarterly*; 62: 217-228. <https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2022.08.009>.
- Verburg, R.M., Nienaber, A.M., Searle, R.H., Weibel, A., Den Hartog, D.N. and Rupp, D.E. (2018). The role of organizational control systems in employees' organizational trust and performance outcomes. *Group and Organization Management*, 43(2),179-206.
- Yu, M.C., Mai, Q., Tsai, S.B. and Dai, Y. (2018). An empirical study on the organizational trust, employee-organization relationship and innovative Behavior from the integrated perspective of social exchange and organizational sustainability. *Sustainability*, 10(3): 864-908. <http://dx.doi.org/10.3390/su10030864>.

