

# Assessment of Organizational Trust in the Veterans Society towards the Public Organizations

## ARTICLE INFO

### Article Type

Descriptive Study

### Authors

FarajPour A.<sup>1</sup> MSc,  
Ghasemi S.\* PhD,  
Azadian A.<sup>1</sup> MSc,  
Soroush M.R.<sup>1</sup> MD, MPH

### How to cite this article

FarajPour A, Ghasemi S, Azadian A, Soroush M.R. Assessment of Organizational Trust in the Veterans Society towards the Public Organizations. *Iranian Journal of Isaar Studies*. 2020;1(4):163-170.

\*Janbazan Medical and Engineering Research Center (JMERC), Tehran, Iran

<sup>1</sup>Janbazan Medical and Engineering Research Center (JMERC), Tehran, Iran

### Correspondence

Address: No. 17, Farrokh Street, Moghdas Ardabili Street, Yaman Street, Chamran Highway, Tehran, Iran. Post Code: 1985946563.  
Phone: +98 (21) 22412114  
Fax: +98 (21) 22418180  
amirhosain\_1387@yahoo.com

### Article History

Received: December 11, 2018  
Accepted: June 16, 2019  
ePublished: December 20, 2020

## ABSTRACT

**Aims** Social trust has an effective role in developing participatory behaviors and reducing conflict and cost of doing things and increasing the effectiveness of organizations' performance. The aim of this study was to investigate the trustworthiness of the veterans' society towards institutions and public organizations by mapping the values and attitudes of Iranians in 2016.

**Instruments & Methods** This descriptive survey was conducted from April to November of 2016 in the veterans' society among 5 groups including martyrs' children, veterans' children, martyrs' wives, veterans' wives, and veterans (11960 people) from across the country, who were selected by random sampling. The data were collected, using organizational trust questionnaire. The data were analyzed by SPSS 21 software and independent t-test, multivariate analysis of variance, or nonparametric equivalents (Mann-Whitney and Kruskal-Wallis).

**Findings** Among veteran society groups, veterans' children had the most organizational trust and veterans had the least trust in different organizations. The greatest trust in the veterans' society was related to the Basij bases (60%) and the Foundation of Martyrs and Veterans Affairs (56.9%), and the lowest level of trust in municipalities (21.1%). The veterans' society showed the highest organizational trust in West Azarbaijan province and Hormozgan and showed the least organizational trust in the Tehran and Isfahan provinces.

**Conclusion** Organizational trust is assessed all over the country at an intermediate level. In the veterans' society, the highest trust is related to Basij bases and Foundation of Martyrs and Veterans Affairs and the least trust is for the municipalities. Among the various groups of this society, veterans and martyrs' children have the lowest level of trust and veterans' children have the greatest trust in the great organizations of the country.

**Keywords** Organization; Trust; Veterans Society; Values; Foundation of Martyrs and Veterans Affairs

## CITATION LINKS

[1] Increasing public trust in government agencies ... [2] Determining the relationship between anchors ... [3] Organizational citizenship behavior promotion ... [4] Strategies to improve public trust in governmental ... [5] Trust on executive administrations and their ... [6] Assessment of organizational trust: preliminary data for ... [7] Interpersonal trust, trustworthiness ... [8] Within-organizational trust and review of existing ... [9] Exploring the mediating effect of organizational ... [10] Assessing dimensions of organizational trust ... [11] Quality of life in chemical warfare survivors with ... [12] Iranian casualties during the eight years ... [13] Human costs of Iraq's chemical war against Iran ... [14] Statute of martyr foundation and veterans ... [15] Meta-analysis of social capital studies in martyr ... [16] Effects of service quality and shared value on trust ... [17] Factor structure of knowledge sharing, ... [18] The human organization: its management ... [19] Determining the relationship between organizational ... [20] Survey satisfaction of service recipients ... [21] The concept of Maslow's pyramid for cardiovascular ... [22] Iranian National Plan of Values ... [23] The cultural relativity of organizational ... [24] Measuring organizational cultures: A ... [25] The role of religion in the development ... [26] The relationship between organizational learning ... [27] Study of cultural and social factor's role in social trust ... [28] Iranian National Plan of Values and Attitudes ... [29] Quality of life in chemical warfare victims in ... [30] Job strain and health-related quality of life in a national ... [31] Quality of life in war related bilateral lower limb ... [32] Comparing rate and severity of psychopathological symptoms ...

## سنجش اعتماد سازمانی در جامعه ایثارگران نسبت به سازمان‌های عمومی

عاقله فرج‌پور MSc

مرکز تحقیقات مهندسی و علوم پزشکی جانبازان، تهران، ایران  
سجاد قاسمی PhD

مرکز تحقیقات مهندسی و علوم پزشکی جانبازان، تهران، ایران  
علی آزادیان MSc

مرکز تحقیقات مهندسی و علوم پزشکی جانبازان، تهران، ایران  
محمدرضا سروش MD, MPH

مرکز تحقیقات مهندسی و علوم پزشکی جانبازان، تهران، ایران

### چکیده

**اهداف:** اعتماد اجتماعی، نقش موثری در بروز رفتارهای مشارکتی و کاهش تعارضات و هزینه انجام کارها دارد و اثربخشی عملکرد سازمان‌ها را افزایش می‌دهد. هدف پژوهش حاضر، بررسی اعتماد جامعه ایثارگری کشور به سازمان‌های عمومی با الگو قراردادن پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان در سال ۱۳۹۵ بود.

**ابزار و روش‌ها:** این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی، از اردیبهشت تا آذر سال ۱۳۹۵ در بین جامعه ایثارگری در قالب ۵ گروه فرزندان شهدا، فرزندان جانبازان، همسران شهدا، همسران جانبازان و جانبازان به تعداد ۱۱۹۶۰ نفر از سراسر کشور انجام شد که با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. اطلاعات با استفاده از پرسش‌نامه اعتماد سازمانی جمع‌آوری شد. داده‌ها با نرم‌افزار SPSS 21 و توسط آزمون‌های T مستقل و تحلیل واریانس چندمتغیره یا معادله‌های ناپارامتری آنها (من‌ویتنی و کروسکال‌والیس) تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** در میان گروه‌های جامعه ایثارگری، فرزندان جانبازان بیشترین اعتماد و جانبازان کمترین اعتماد را به سازمان‌های مختلف نشان دادند. بیشترین اعتماد به پایگاه‌های بسیج (۶۰/۰٪) و بنیاد شهید و امور ایثارگران (۵۶/۹٪) و کمترین سطح اعتماد به شهرداری‌ها (۲۱/۱٪) به دست آمد. جامعه ایثارگری در استان آذربایجان غربی و هرمزگان بیشترین اعتماد و در استان‌های تهران بزرگ و اصفهان کمترین اعتماد را نسبت به سازمان‌ها نشان داد.

**نتیجه‌گیری:** اعتماد سازمانی در تمام کشور در سطح متوسط ارزیابی می‌شود. در جامعه ایثارگری، بیشترین اعتماد به پایگاه‌های بسیج و بنیاد شهید و امور ایثارگران و کمترین اعتماد به شهرداری‌ها است. از گروه‌های مختلف این جامعه، جانبازان و فرزندان شهدا کمترین سطح اعتماد و فرزندان جانبازان بیشترین اعتماد را به سازمان‌های بزرگ کشوری دارند.

**کلیدواژه‌ها:** سازمان، اعتماد، جامعه ایثارگری، ارزش‌ها، بنیاد شهید

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۹/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۳/۲۶

نویسنده مسئول: amirhosain\_1387@yahoo.com

### مقدمه

امروزه اعتماد بین افراد و سازمان‌ها همواره با پیویایی، پیچیدگی و تغییرات سریع مواجه است که باعث به‌وجود آمدن تعاملات و روابط منظم و منطقی بین آنها می‌شود<sup>[1]</sup>. سازمان‌ها برای رویارویی موثر با این تغییرات، نیازمند قدرت سازگاری همگام با تحولات روزمره در عرصه‌های اجتماعی، اقتصادی و آموزشی هستند؛ چرا که اعتماد باعث افزایش نظم، ثبات و قابلیت پیش‌بینی و از سوی دیگر موجب حفظ یکپارچگی روابط اجتماعی سازمان می‌شود<sup>[2, 3]</sup>. اعتماد منجر به بروز رفتارهای مشارکتی و کاهش تعارضات و هزینه انجام کار می‌شود و در نتیجه، اثربخشی عملکرد سازمان‌ها را افزایش می‌دهد. به عبارت دیگر، اعتماد یکی از ارزشمندترین عناصر سرمایه‌های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه سنگینی را بر جامعه تحمیل می‌کند<sup>[4]</sup>. اعتماد، رشد و شکوفایی استعدادها و توانایی‌های افراد را در پی دارد و بدون احساس اعتماد اجتماعی زندگی غیرقابل تحمل می‌شود که این امر

خود ممکن است باعث نابودی افراد در جامعه شود. علاوه بر عرصه‌های سازمانی در عرصه اجتماعی نیز انسان‌ها بدون اعتماد اجتماعی قادر به زندگی اجتماعی نخواهند بود و ایجاد اعتماد در افراد باعث ایجاد آرامش، امنیت، آزادی و استقلال و خلاقیت خواهد شد. در تعاملات گروهی، اعتماد به معنی سازوکار اجتماعی و کارکردهای اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و روان‌شناختی نقش مهمی را اعمال می‌کند<sup>[5]</sup>.

در تعریف اعتماد، نقطه‌نظرات مختلفی از دیدگاه روان‌شناختی، اقتصادی، مردم‌شناختی و علوم سیاسی وجود دارد و اعتماد، یک عنصر مهم برای موفقیت سازمان است<sup>[6]</sup>. روتر، اعتماد را به‌عنوان انتظارات کلی که ما می‌توانیم به گفتارها و وعده‌های دیگران تکیه کنیم تعریف می‌کند<sup>[7]</sup>. چارلتون معتقد است رهبران برای این که کاری را به انجام برسانند، به کارکنان خود اعتماد می‌کنند<sup>[8]</sup>. طبق فرهنگ لغت آکسفورد، معنی لغت اعتماد اشاره به اطمینان و اتکا در روابط دارد. این پدیده می‌تواند بین یک فاعل (اعتمادکننده) و یک مفعول (معتد)، همچنین در بین دیگر نهادهای جمعی شبیه سازمان‌ها و موسسات برقرار شود. با توجه به تأثیرات گسترده عدالت در محیط کار، محققان تلاش کرده‌اند تا سازوکارهایی که از طریق آن عدالت سازمانی موجب ایجاد گرایش‌ها و رفتارهای مطلوب سازمانی می‌شود را درک کنند. اکثر محققان به نظریه مبادله اجتماعی روی آورده‌اند و براساس آن اعتماد سازمانی را به‌عنوان سنج مبادله اجتماعی و عامل میانجی بین ابعاد عدالت سازمانی و پیامدهای مثبت سازمانی نظیر تعهد سازمانی، مورد بررسی قرار داده‌اند<sup>[9]</sup>. کرامر در سال ۱۹۹۹ اعتماد را به‌عنوان یک وضعیت احساس آسیب‌پذیری یا خطر که از عدم اطمینان افراد در مورد انگیزه‌ها، نیات و اقدامات آینده کسانی ناشی شده است که به آنان تکیه کرده‌ایم، تعریف می‌کند<sup>[10]</sup>.

با گذشت حدود سه دهه از پایان جنگ ایران و عراق، هنوز آثار ویرانگر جنگ در جمعیت آسیب‌دیده به‌وضوح مشهود است. با وجود بیش از ۲۰۰ هزار شهید و ۵۰۰ هزار جانباز، ایثارگران و خانواده‌های آنان بخش قابل توجهی از جمعیت کشور را تشکیل می‌دهند<sup>[11-13]</sup>. با توجه به خلأ ناشی از نبودن همسر و پذیرش قبول مسئولیت فرزندان برای همسران شهدا، و از سوی دیگر خلأ وجود پدر برای فرزندان آنان، این موضوع باعث بروز مشکلات مختلف شده و همواره بر کیفیت زندگی‌شان تأثیر منفی گذاشته است. همچنین از دست‌رفتن سلامت روحی و جسمی جانبازان باعث بروز اختلالاتی در زندگی فردی ایشان و همراهانشان اعم از والدین، همسران و فرزندان شده و بالطبع بر روند کیفیت زندگی آنان تأثیر داشته است که این امر باعث شده تا جامعه برای جبران این مشکلات و معضلات اقدام نماید. با توجه به این که جامعه ایثارگری به‌ویژه جانبازان و خانواده‌های آنان درگیر مشکلات و مصدومیت‌های طولانی‌مدت بوده‌اند، یکی از اولویت‌های جامعه خدمت‌رسانی و چگونگی نحوه خدمت‌رسانی به این قشر از جامعه است و از این رو توجه و خدمت‌رسانی به آنان از اولویت‌های اصلی جامعه به شمار می‌رود. بر این اساس بنیاد شهید و امور ایثارگران، با هدف ارائه خدمات مطلوب به جامعه هدف، در سال ۱۳۵۸ تاسیس شد. خدمات ارائه‌شده شامل خدمات درمانی، رفاهی، تحصیلی و فرهنگی می‌شود و هرساله تلاش بر این بوده که سطح خدمت‌رسانی به گروه هدف ارتقا یابد<sup>[14]</sup>.

پژوهش‌های اندکی راجع به اعتماد اجتماعی در میان ایثارگران انجام شده است؛ در پژوهش سبحانی و همکاران<sup>[15]</sup> میزان اعتماد سازمانی در ۴۲/۶٪ پاسخگویان "زیاد" و "خیلی زیاد" ارزیابی شده

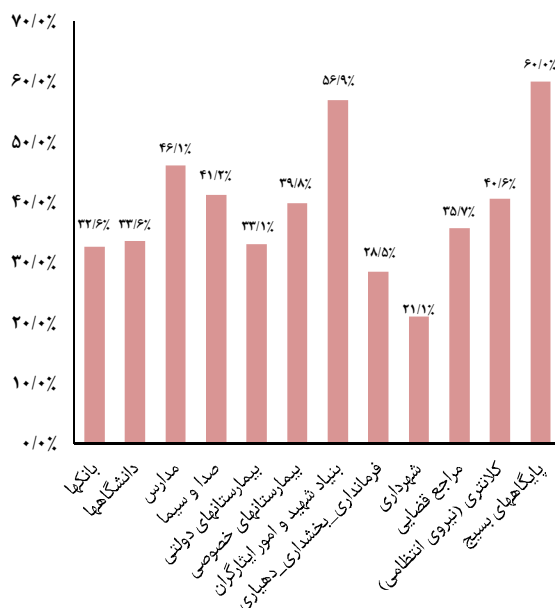
## یافته‌ها

اکثریت جمعیت مورد مطالعه، زن و متأهل بودند. میانگین سنی کل شرکت‌کنندگان در مطالعه ۳۸/۶۹±۱۱/۸۷ سال و فراوان‌ترین گروه سنی مربوط به گروه سنی ۳۰-۴۹ سال بود. بیش از نیمی از آنان تحصیلات دانشگاهی داشتند و تنها ۳۷/۸٪ جامعه مورد مطالعه شاغل بودند (جدول ۱).

جدول ۱) توزیع فراوانی مطلق و نسبی متغیرهای جمعیت‌شناختی جامعه ایثارگری (۱۱۹۶۰ نفر)

متغیرهای جمعیت‌شناختی	تعداد	درصد
<b>جنس</b>		
مرد	۵۹۳۲	۴۹/۶
زن	۶۰۲۸	۵۰/۴
<b>گروه سنی</b>		
۱۸-۲۹ سال	۳۵۳۳	۲۹/۵
۳۰-۴۹ سال	۵۲۷۹	۴۴/۲
۵۰ سال و بالاتر	۳۱۴۸	۲۶/۳
<b>وضعیت تاهل</b>		
مجرد	۲۱۷۷	۱۸/۲
متاهل	۹۰۶۷	۷۵/۸
سایر (جداشده و فوت همسر)	۷۱۶	۶/۰
<b>وضعیت تحصیلی</b>		
زیر دیپلم	۳۰۳۷	۲۵/۴
دیپلم	۲۷۰۴	۲۲/۶
تحصیلات دانشگاهی	۶۲۱۹	۵۲/۰
<b>وضعیت شغلی</b>		
شاغل	۴۵۲۱	۳۷/۸
بیکار	۴۷۹۶	۴۰/۱
محصل	۱۲۵۶	۱۰/۵
درآمد بدون کار (بازنشسته، مستمری‌بگیران)	۱۳۸۷	۱۱/۶
<b>محل سکونت</b>		
مراکز استان‌ها	۴۷۷۳	۳۹/۹
شهرهای غیر از مرکز استان	۷۱۸۷	۶۰/۱

براساس مجموع درصدهای دو پاسخ "زیاد" و "خیلی زیاد" در هر گویه، بیشترین میزان اعتماد جامعه ایثارگری مربوط به پایگاه‌های بسیج و بنیاد شهید و امور ایثارگران و کمترین سطح اعتماد مربوط به شهرداری‌ها بود (نمودار ۱).



نمودار ۱) میزان اعتماد در جامعه ایثارگری به سازمان‌های مختلف (مجموع درصدهای دو پاسخ "زیاد" و "خیلی زیاد" در هر گویه)

است، به طوری که ۳۵/۰۲٪ اعتماد "متوسط" و ۲۲/۸٪ اعتماد سازمانی "کم" و "خیلی کم" داشته‌اند.

تحقیق حاضر به دنبال ارزیابی اعتماد به سازمان‌ها در جامعه ایثارگران نسبت به سازمان‌های عمومی است تا براساس داده‌های به دست آمده، درکی واقع‌بینانه از نگرش‌ها و عوامل موثر در افراد جامعه ایثارگران نسبت به سازمان‌های عمومی حاصل شود. اعتماد بین جامعه ایثارگران و سازمان‌ها یکی از جنبه‌های مهم به شمار می‌رود، زیرا سازمان‌های خدماتی با جلب اعتماد سبب ارتقای کیفیت و کارایی سازمان خود خواهند شد. بی‌شک عدم بررسی این عوامل و عدم اعتماد عمومی افراد نسبت به سازمان‌ها منجر به آسیب جامعه خواهد شد و ضرورت دارد عوامل چالش‌زا در این موضوع بررسی شود و اعتماد عمومی که از ملزومات اساسی پیشرفت هر جامعه است مورد تقویت قرار گیرد [16].

بنابراین هدف پژوهش حاضر، سنجش اعتماد جامعه ایثارگری کشور به نهادهای و سازمان‌های عمومی با الگو قراردادن پیمایش ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان بود.

## ابزار و روش‌ها

این پژوهش توصیفی، از نوع پیمایشی است که طی مدت زمان ۸ ماه، از اردیبهشت ۱۳۹۵ الی آذر همان سال در بین جامعه ایثارگری در قالب ۵ گروه فرزندان شهید، فرزندان جانبازان، همسران شهید، همسران جانبازان و جانبازان از سراسر کشور انجام شد. حجم نمونه مورد نیاز با استفاده از فرمول کوکران ۱۰۳۲۴ نفر برآورد شد و انتخاب افراد با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی در نرم‌افزار اکسل صورت گرفت. در مجموع، تعداد ۱۳۳۴۰ پرسش‌نامه تکمیل شد و پس از حذف پرسش‌نامه‌های ناقص، اطلاعات ۱۱۹۶۰ نفر مورد تحلیل قرار گرفت.

مشخصات جمعیت‌شناختی شامل جنس، سن، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات و وضعیت شغلی به ثبت رسید و جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از پرسش‌نامه اعتماد سازمانی به شیوه حضوری در مدت زمان حدود ۵ تا ۱۰ دقیقه توسط پرسشگران آموزش‌دیده صورت گرفت.

پرسش‌نامه اعتماد سازمانی شامل ۱۲ گویه با عنوان سازمان‌های مختلف شامل بانک‌ها، دانشگاه‌ها، مدارس، صداوسیما، بیمارستان‌های دولتی، بیمارستان‌های خصوصی، بنیاد شهید و امور ایثارگران، فرمانداری-بخشداری-دهیاری، شهرداری، مراجع قضایی، کلانتری (نیروی انتظامی) و پایگاه‌های بسیج تهیه شد. سطح اعتماد به هر سازمان با استفاده از طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای مورد ارزیابی قرار گرفت و نمرات ۱ تا ۵ برای گزینه‌های "خیلی کم"، "کم"، "تاحدودی"، "زیاد" و "خیلی زیاد" در نظر گرفته شد. نمره کل پرسش‌نامه بین نمره ۵ (کمترین اعتماد) و نمره ۶۰ (بیشترین اعتماد) متفاوت بود. مجموع دو نمره زیاد (۴) و خیلی زیاد (۵) به منزله داشتن اعتماد به سازمان مربوطه در نظر گرفته شد. اعتبار پرسش‌نامه با آلفای کرونباخ ۰/۸۱ و روایی آن با نظر کارشناسان خبره و اساتید صاحب‌نظر به تایید رسید.

به منظور مقایسه نتایج اعتماد سازمانی بین گروه‌های پنجگانه مورد مطالعه، آزمون تحلیل واریانس چندمتغیره و معادل ناپارامتریک آن به کار رفت. همچنین برای مقایسه میانگین اعتماد سازمانی بین گروه‌های مختلف متغیرهای جمعیت‌شناختی از آزمون‌های T مستقل و تحلیل واریانس چندمتغیره یا معادل‌های ناپارامتری آنها (من‌ویتنی و کروسکال-والیس) استفاده شد. نرم‌افزار آماری SPSS 21 برای تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

مقایسه میانگین اعتماد به سازمان‌های مختلف در گروه‌های جامعه ایثارگری بیانگر این بود که فرزندان جانبازان بیشتری و جانبازان کمترین اعتماد را به گروه‌های مختلف سازمانی داشتند و اختلاف بین گروه‌ها از نظر آماری، معنی‌دار بود ( $p < 0.001$ ; جدول ۲).

جدول ۲) مقایسه میانگین آماری نمرات اعتماد به سازمان‌های مختلف در گروه‌های جامعه ایثارگری

گروه‌ها	فرزندان شهدا	فرزندان جانبازان	همسران شهدا	همسران جانبازان
بانک‌ها	۲/۹۳±۱/۱۸	۳/۱۰±۱/۱۴	۲/۹۵±۱/۰۹	۲/۹۹±۱/۱۳
دانشگاه‌ها	۳/۰۸±۱/۹۶	۳/۲۲±۱/۹۶	۳/۰۲±۱/۹۰	۳/۰۴±۱/۹۴
مدارس	۳/۰۳±۱/۹۶	۳/۴۳±۱/۹۶	۳/۲۹±۱/۹۲	۳/۲۹±۱/۹۶
صداوسیما	۳/۰۹±۱/۰۷	۳/۲۶±۱/۰۳	۳/۱۹±۱/۰۰	۳/۲۳±۱/۰۸
بیمارستان‌های دولتی	۲/۸۶±۱/۰۸	۳/۱۰±۱/۰۹	۲/۸۴±۱/۰۷	۳/۰۱±۱/۰۵
بیمارستان‌های خصوصی	۳/۱۵±۱/۰۸	۳/۳۱±۱/۰۵	۳/۱۹±۱/۰۴	۳/۰۰±۱/۰۹
بنیاد شهید و امور ایثارگران	۳/۲۹±۱/۲۰	۳/۷۱±۱/۰۸	۳/۴۴±۱/۱۱	۳/۲۰±۱/۱۱
فرمانداری، بخشدار، دهیاری	۲/۹۱±۱/۰۳	۳/۰۹±۱/۰۴	۲/۸۶±۱/۰۹	۲/۹۷±۱/۰۹
شهرداری	۲/۵۸±۱/۰۹	۲/۸۳±۱/۰۸	۲/۶۷±۱/۰۱	۲/۷۱±۱/۰۵
مراجع قضایی	۲/۸۹±۱/۱۳	۳/۲۳±۱/۱۵	۲/۸۷±۱/۰۵	۳/۰۳±۱/۱۱
کلانتری (نیروی انتظامی)	۲/۹۹±۱/۱۵	۳/۳۶±۱/۱۶	۳/۰۶±۱/۱۱	۳/۱۸±۱/۱۳
پایگاه‌های بسیج	۳/۴۱±۱/۱۲	۳/۷۱±۱/۱۰	۳/۵۸±۱/۱۱	۳/۶۵±۱/۰۶
میانگین کل	۲/۹۷±۱/۷۸	۳/۲۰±۱/۷۵	۳/۰۳±۱/۷۲	۳/۱۱±۱/۷۳

اختلاف میان پنج گروه جامعه ایثارگری در مورد تمامی سازمان‌ها در سطح  $0.001$  معنی‌دار است.

اعتماد را به سازمان‌های مختلف نشان دادند ( $p < 0.001$ ; جدول ۳). به‌منظور مقایسه یکسان بین گویه‌ها در ۳۲ استان برای هر استان و هر گویه، میانگین اعتماد محاسبه شد. به‌طور کلی اعتماد سازمانی در تمام کشور بین ۲/۵ تا ۳/۹ ارزیابی شد که تقریباً اعتماد متوسطی را نشان می‌داد که حول عدد ۳ قرار داشت، اگرچه جامعه ایثارگری برای سازمان بسیج و بنیاد شهید در تمامی استان‌ها بیشترین و شهرداری در تمام استان‌ها کمترین اعتماد سازمانی را نشان داد. همچنین در میان استان‌ها استان آذربایجان غربی (۴۲/۸۰) و هرمزگان (۴۲/۷۸) بیشترین اعتماد و استان‌های تهران بزرگ (۳۶/۲۱) و اصفهان (۳۶/۸۷) کمترین اعتماد سازمانی را نسبت به سازمان‌ها داشتند (جدول ۴).

جدول ۲) مقایسه میانگین آماری نمرات اعتماد سازمانی به تفکیک مشخصات جمعیت‌شناختی

مشخصات جمعیت‌شناختی	نمرات
جنس	
زن	۳/۱۶±۱/۷۵
مرد	۳/۰۴±۱/۷۵
گروه سنی (سال)	
۱۸ تا ۲۹	۳/۲۴±۱/۷۴
۳۰ تا ۴۰	۳/۱۰±۱/۷۷
۴۱ تا ۶۸	۳/۰۲±۱/۷۳
وضعیت تاهل	
مجرد	۳/۱۸±۱/۷۴
متاهل	۳/۰۸±۱/۷۵
همسر جداشده یا فوت شده	۳/۰۵±۱/۸۲
سطح تحصیلات	
زیر دیپلم	۳/۱۸±۱/۷۶
دیپلم	۳/۱۲±۱/۷۵
تحصیلات دانشگاهی	۳/۰۵±۱/۷۴
وضعیت شغلی	
بیکار	۳/۱۷±۱/۷۸
دانشجو	۳/۲۲±۱/۷۲
حالت اشتغال	۲/۹۲±۱/۷۰
شاغل	۳/۰۴±۱/۷۳

اختلاف سطح اعتماد سازمانی در تمام متغیرهای جمعیت‌شناختی در سطح  $0.001$  معنی‌دار است.

زنان نسبت به مردان اعتماد بیشتری به سازمان‌های مختلف داشتند ( $p < 0.001$ ). ارتباط کاملاً معنی‌داری میان سن و اعتماد سازمانی به دست آمد ( $p < 0.001$ )، به‌طوری که گروه سنی ۱۸ تا ۲۹ سال بیشترین سطح اعتماد سازمانی را نشان دادند. همچنین افراد مجرد و افراد دارای سطح تحصیلات زیر دیپلم نسبت به دیگران اعتماد بیشتری به سازمان‌های مختلف داشتند ( $p < 0.001$ ). از لحاظ وضعیت شغلی نیز دانشجویان و سپس افراد بیکار بیشترین سطح

جدول ۳) مقایسه میانگین وزنی اعتماد به سازمان‌ها در استان‌های کشور

استان‌ها	بانک‌ها	دانشگاه‌ها	مدارس	صداوسیما	بیمارستان دولتی	بیمارستان خصوصی	بنیاد شهید	فرمانداری / بخشدار / دهیاری	شهرداری	مراجع قضایی	کلانتری نیروی انتظامی	پایگاه بسیج
آذربایجان شرقی	۳/۱۵±۱/۱۸	۳/۲۲±۱/۰۹	۳/۲۷±۱/۰۵	۳/۴۰±۱/۰۵	۳/۱۰±۱/۱۵	۳/۴۴±۱/۰۵	۳/۸۰±۱/۰۶	۳/۱۰±۱/۰۲	۲/۸۲±۱/۱۲	۳/۲۳±۱/۱۱	۳/۳۳±۱/۱۳	۳/۷۹±۱/۰۴
آذربایجان غربی	۳/۲۰±۱/۱۳	۳/۲۵±۱/۰۰	۳/۳۸±۱/۰۱	۳/۴۸±۱/۰۵	۳/۲۱±۱/۱۵	۳/۵۳±۱/۰۳	۳/۸۱±۱/۰۸	۳/۱۸±۱/۰۸	۲/۹۵±۱/۱۶	۳/۳۳±۱/۱۹	۳/۴۰±۱/۱۹	۳/۶۸±۱/۱۲
اردبیل	۲/۹۱±۱/۲۵	۳/۱۲±۱/۰۳	۳/۲۴±۱/۰۹	۳/۳۷±۱/۰۵	۲/۹۷±۱/۱۹	۳/۱۹±۱/۱۲	۳/۵۱±۱/۱۸	۲/۸۵±۱/۰۷	۲/۵۴±۱/۱۴	۳/۱۲±۱/۱۸	۳/۲۸±۱/۱۲	۳/۵۶±۱/۱۷
اصفهان	۲/۶۶±۱/۰۶	۲/۸۴±۱/۰۸	۲/۹۲±۱/۰۲	۲/۹۸±۱/۰۱	۲/۷۳±۱/۰۹	۳/۲۰±۱/۰۷	۳/۱۳±۱/۱۳	۲/۷۵±۱/۰۶	۲/۶۶±۱/۰۲	۲/۷۰±۱/۰۷	۲/۹۲±۱/۱۰	۳/۲۰±۱/۱۶
البرز	۳/۱۴±۱/۱۹	۳/۲۰±۱/۰۰	۳/۲۶±۱/۰۸	۳/۳۴±۱/۰۹	۳/۰۱±۱/۱۵	۳/۴۰±۱/۰۷	۳/۰۵±۱/۰۲	۳/۰۵±۱/۰۲	۲/۷۸±۱/۱۰	۳/۰۸±۱/۱۴	۳/۱۳±۱/۲۲	۳/۶۵±۱/۱۲
ایلام	۲/۹۳±۱/۱۶	۳/۱۴±۱/۰۷	۳/۳۷±۱/۰۸	۳/۵۴±۱/۰۰	۳/۱۳±۱/۱۲	۳/۴۴±۱/۰۳	۳/۰۵±۱/۱۲	۳/۰۵±۱/۱۲	۲/۷۵±۱/۱۲	۳/۲۵±۱/۱۵	۳/۲۵±۱/۱۵	۳/۸۴±۱/۰۷
پوشهر	۲/۹۲±۱/۰۵	۳/۱۱±۱/۰۹	۳/۱۸±۱/۰۶	۳/۲۴±۱/۰۹	۲/۹۳±۱/۰۵	۳/۴۲±۱/۰۳	۳/۵۹±۱/۱۶	۲/۹۹±۱/۰۹	۲/۶۸±۱/۰۸	۲/۹۰±۱/۱۲	۲/۹۶±۱/۱۲	۳/۶۹±۱/۰۸
تهران بزرگ	۲/۸۱±۱/۰۷	۲/۸۹±۱/۰۸	۲/۹۰±۱/۰۸	۲/۸۶±۱/۰۴	۲/۴۸±۱/۰۵	۳/۲۲±۱/۰۴	۳/۰۸±۱/۱۳	۲/۵۷±۱/۰۹	۲/۵۹±۱/۰۵	۲/۵۱±۱/۰۸	۲/۸۰±۱/۰۸	۳/۲۲±۱/۱۵
شهرستان‌های استان تهران	۲/۷۸±۱/۱۸	۲/۹۹±۱/۰۱	۳/۰۳±۱/۱۱	۳/۰۲±۱/۱۱	۲/۵۹±۱/۱۱	۳/۳۱±۱/۱۹	۳/۲۱±۱/۲۱	۲/۶۱±۱/۰۲	۲/۵۳±۱/۱۰	۲/۷۰±۱/۱۴	۲/۷۸±۱/۲۲	۳/۳۴±۱/۱۹
چهارمحال و بختیاری	۲/۸۲±۱/۰۶	۳/۰۸±۱/۰۸	۳/۱۴±۱/۰۹	۳/۲۵±۱/۰۵	۲/۹۹±۱/۰۸	۳/۲۷±۱/۰۹	۳/۴۲±۱/۰۹	۲/۸۲±۱/۰۹	۲/۵۸±۱/۰۸	۳/۱۴±۱/۰۴	۳/۴۳±۱/۰۷	۳/۶۶±۱/۰۵
خراسان جنوبی	۲/۹۳±۱/۰۲	۳/۰۳±۱/۰۸	۳/۲۶±۱/۰۹	۳/۲۷±۱/۰۵	۳/۱۴±۱/۰۳	۳/۳۰±۱/۱۰	۳/۵۷±۱/۰۷	۳/۰۱±۱/۰۲	۲/۸۲±۱/۰۹	۳/۱۹±۱/۰۶	۳/۳۷±۱/۰۶	۳/۶۵±۱/۰۷
خراسان رضوی	۲/۹۳±۱/۰۵	۳/۰۸±۱/۰۷	۳/۱۹±۱/۰۹	۳/۲۷±۱/۰۷	۲/۹۶±۱/۰۲	۳/۳۸±۱/۰۶	۳/۳۸±۱/۰۶	۲/۹۰±۱/۰۹	۲/۶۷±۱/۰۲	۳/۰۴±۱/۰۱	۳/۲۰±۱/۰۲	۳/۵۹±۱/۰۶
خراسان شمالی	۲/۸۵±۱/۱۵	۳/۱۰±۱/۰۲	۳/۲۵±۱/۰۳	۳/۳۶±۱/۰۰	۳/۰۳±۱/۰۱	۳/۴۲±۱/۰۶	۳/۴۷±۱/۱۵	۲/۹۸±۱/۰۷	۲/۷۹±۱/۰۹	۳/۱۴±۱/۱۸	۳/۳۱±۱/۱۴	۳/۶۶±۱/۱۶
خوزستان	۳/۰۹±۱/۱۴	۳/۰۱±۱/۰۰	۳/۰۰±۱/۰۵	۳/۲۴±۱/۰۴	۲/۸۵±۱/۱۲	۳/۲۵±۱/۰۶	۳/۳۵±۱/۱۹	۲/۸۸±۱/۰۶	۲/۶۱±۱/۱۷	۳/۰۳±۱/۱۱	۳/۰۶±۱/۱۲	۳/۵۶±۱/۰۵
زنجان	۲/۸۹±۱/۱۶	۲/۹۷±۱/۰۸	۳/۱۲±۱/۰۹	۳/۱۳±۱/۰۶	۲/۹۹±۱/۰۷	۳/۴۵±۱/۰۰	۳/۳۹±۱/۱۷	۲/۹۵±۱/۰۶	۲/۷۶±۱/۱۸	۳/۰۴±۱/۱۱	۳/۲۷±۱/۰۸	۳/۴۵±۱/۱۳
سمنان	۲/۷۱±۱/۱۲	۲/۹۰±۱/۰۸	۳/۰۴±۱/۰۳	۲/۹۸±۱/۰۵	۲/۷۲±۱/۰۱	۳/۱۶±۱/۰۱	۳/۳۰±۱/۰۶	۲/۹۰±۱/۰۹	۲/۷۵±۱/۰۷	۲/۷۶±۱/۰۴	۳/۰۶±۱/۰۲	۳/۳۷±۱/۰۴
سیستان و بلوچستان	۳/۲۰±۱/۰۲	۳/۲۳±۱/۰۹	۳/۲۳±۱/۰۹	۳/۴۴±۱/۰۱	۳/۱۰±۱/۱۰	۳/۳۷±۱/۰۵	۳/۷۸±۱/۰۹	۳/۰۸±۱/۰۹	۲/۷۸±۱/۰۹	۳/۲۲±۱/۱۲	۳/۰۹±۱/۱۷	۳/۵۹±۱/۰۹
فارس	۲/۹۰±۱/۰۵	۳/۰۲±۱/۰۳	۳/۱۳±۱/۰۵	۳/۲۳±۱/۰۴	۲/۹۵±۱/۰۲	۳/۲۳±۱/۰۴	۳/۴۵±۱/۱۳	۲/۹۰±۱/۰۸	۲/۷۱±۱/۰۱	۲/۸۷±۱/۰۸	۲/۹۴±۱/۰۹	۳/۵۲±۱/۱۱
قزوین	۳/۰۰±۱/۰۹	۳/۱۰±۱/۰۸	۳/۱۹±۱/۰۶	۳/۱۹±۱/۰۹	۲/۹۴±۱/۰۲	۳/۳۸±۱/۰۶	۳/۴۰±۱/۰۶	۳/۴۹±۱/۰۸	۲/۷۳±۱/۰۷	۳/۰۱±۱/۰۹	۳/۳۰±۱/۱۳	۳/۴۴±۱/۰۸
قم	۲/۸۴±۱/۰۵	۲/۹۴±۱/۰۲	۳/۱۰±۱/۰۷	۲/۹۵±۱/۰۰	۳/۱۶±۱/۰۸	۳/۲۶±۱/۰۹	۳/۳۶±۱/۰۹	۲/۹۶±۱/۰۸	۲/۷۷±۱/۰۲	۳/۰۵±۱/۰۷	۳/۳۵±۱/۰۰	۳/۴۸±۱/۰۶
کردستان	۲/۹۳±۱/۱۸	۳/۱۲±۱/۰۸	۳/۲۸±۱/۰۳	۳/۴۳±۱/۰۳	۳/۱۲±۱/۰۸	۳/۵۳±۱/۰۸	۳/۵۵±۱/۱۳	۳/۰۲±۱/۰۵	۲/۶۵±۱/۱۴	۳/۱۰±۱/۱۲	۳/۱۲±۱/۱۵	۳/۶۴±۱/۱۰
کرمان	۲/۸۹±۱/۰۸	۲/۹۶±۱/۰۸	۳/۰۹±۱/۰۷	۳/۲۲±۱/۱۱	۲/۹۲±۱/۰۷	۳/۲۸±۱/۰۲	۳/۴۳±۱/۱۱	۲/۸۳±۱/۰۲	۲/۶۹±۱/۰۶	۲/۹۹±۱/۱۰	۲/۹۹±۱/۱۲	۳/۴۵±۱/۱۵

استان‌ها	بانک‌ها	دانشگاه‌ها	مدارس	صداوسیما	بیمارستان دولتی	بیمارستان خصوصی	بنیاد شهید	فرمانداری/بخشداری/دهیاری	شهرداری	مراجع قضایی	کلانتری نیروی انتظامی	پایگاه بسیج
کرمانشاه	۳/۱۰±۱/۱۰	۳/۱۲±۰/۸۸	۲/۲۵±۱/۰۰	۳/۴۰±۰/۹۷	۳/۰۵±۱/۰۴	۳/۴۴±۰/۹۶	۳/۵۷±۱/۱۲	۳/۱۱±۱/۰۵	۲/۸۳±۱/۰۶	۳/۳۲±۱/۱۴	۳/۳۲±۱/۱۸	۳/۶۶±۱/۱۲
کهگیلویه و بویراحمد	۲/۹۹±۱/۰۹	۳/۱۲±۰/۸۸	۲/۲۵±۱/۰۰	۳/۴۰±۰/۹۷	۳/۰۵±۱/۰۴	۳/۴۴±۰/۹۶	۳/۵۷±۱/۱۲	۳/۱۱±۱/۰۵	۲/۸۳±۱/۰۶	۳/۳۲±۱/۱۴	۳/۳۲±۱/۱۸	۳/۶۶±۱/۱۲
گلستان	۲/۹۵±۱/۱۱	۳/۰۵±۱/۰۳	۳/۱۷±۰/۹۷	۳/۲۵±۱/۰۹	۲/۹۴±۱/۰۹	۳/۳۶±۱/۰۷	۳/۵۷±۱/۱۴	۳/۰۹±۰/۹۶	۲/۹۹±۱/۰۵	۳/۲۴±۱/۰۴	۳/۳۹±۱/۰۸	۳/۶۸±۱/۱۵
گیلان	۲/۸۶±۱/۱۰	۳/۰۲±۰/۹۷	۳/۱۳±۰/۹۶	۳/۲۹±۱/۰۴	۲/۷۲±۱/۰۴	۳/۲۵±۱/۰۵	۳/۵۰±۱/۱۲	۲/۸۸±۰/۹۸	۲/۶۷±۱/۰۲	۲/۹۹±۱/۱۵	۳/۰۵±۰/۱۹	۳/۵۵±۱/۰۸
لرستان	۲/۸۱±۱/۱۶	۲/۹۹±۰/۹۶	۳/۱۷±۰/۹۴	۳/۳۲±۱/۰۷	۲/۹۵±۱/۱۵	۳/۲۶±۱/۰۸	۳/۳۴±۱/۲۵	۲/۸۱±۱/۰۴	۲/۴۹±۱/۰۹	۳/۰۰±۱/۱۴	۳/۰۱±۱/۱۸	۳/۴۴±۱/۱۸
مازندران	۲/۸۸±۱/۰۵	۳/۰۲±۰/۸۹	۳/۱۸±۰/۹۳	۳/۳۳±۰/۹۸	۲/۹۰±۱/۰۴	۳/۳۴±۰/۹۶	۳/۵۸±۱/۰۵	۳/۰۱±۱/۰۱	۲/۷۸±۱/۰۷	۲/۹۹±۱/۱۳	۳/۰۷±۱/۱۵	۳/۷۲±۱/۰۰
مرکزی	۲/۸۷±۱/۰۷	۲/۹۴±۰/۹۵	۳/۱۳±۰/۹۷	۳/۱۹±۱/۰۵	۲/۸۴±۱/۰۷	۳/۲۵±۰/۹۹	۳/۳۶±۱/۱۶	۲/۸۵±۱/۰۳	۲/۶۵±۱/۰۹	۲/۸۷±۱/۲۱	۳/۱۷±۱/۰۹	۳/۳۳±۱/۲۱
هرمزگان	۳/۱۷±۱/۰۸	۳/۲۳±۰/۹۲	۳/۳۹±۰/۹۵	۳/۴۶±۱/۰۱	۳/۲۶±۰/۹۷	۳/۴۱±۰/۹۲	۳/۷۳±۱/۰۶	۳/۱۰±۱/۰۴	۲/۹۰±۱/۰۹	۳/۲۹±۱/۱۴	۳/۲۸±۱/۱۹	۳/۹۰±۰/۹۶
همدان	۲/۶۸±۱/۰۹	۲/۸۶±۰/۹۳	۳/۰۱±۰/۹۸	۳/۲۵±۰/۹۴	۲/۸۱±۱/۰۰	۳/۳۲±۱/۰۷	۳/۵۶±۱/۱۰	۲/۹۰±۰/۹۳	۲/۵۷±۰/۹۸	۲/۹۵±۱/۰۷	۳/۰۶±۱/۰۶	۳/۵۴±۱/۰۶
یزد	۲/۶۹±۱/۰۵	۲/۸۹±۰/۸۹	۳/۰۷±۱/۰۵	۳/۱۱±۱/۱۰	۲/۹۲±۰/۹۹	۳/۳۴±۱/۰۵	۳/۳۳±۱/۰۹	۲/۹۹±۰/۹۶	۲/۶۶±۰/۹۵	۲/۸۳±۱/۰۴	۳/۱۲±۱/۰۵	۳/۳۶±۱/۰۸

### بحث

در پژوهش حاضر اعتماد به ۱۲ سازمان مختلف در پنج گروه جامعه ایثارگران شامل فرزندان شهدا، فرزندان جانبازان، همسران شهدا، همسران جانبازان و جانبازان مورد بررسی قرار گرفت. بیشترین اعتماد جامعه ایثارگری به پایگاه‌های بسیج و بنیاد شهید و امور ایثارگران و کمترین اعتماد به شهرداری‌ها به دست آمد و سایر سازمان‌ها به ترتیب مدارس، صداوسیما، کلانتری (نیروی انتظامی)، بیمارستان‌های خصوصی، مراجع قضایی، دانشگاه‌ها، بیمارستان‌های دولتی، بانک‌ها و فرمانداری-بخشداری-دهیاری در رده‌های بعدی قرار داشتند. با توجه به نتایج به دست آمده، اعتماد جامعه ایثارگری تنها به دو مورد از همه سازمان‌ها بیش از ۵۰٪ بود و در بقیه موارد، کمتر از نیمی از جامعه مورد مطالعه به سازمان‌های مورد بررسی اعتماد داشتند.

اعتماد شرط اصلی حیات یک سازمان است. علاوه بر اعتماد درون‌سازمانی، اعتماد برون‌سازمانی در پایایی هر چه بیشتر یک سازمان موثر است [17]. با توجه به این که اعتماد برون‌سازمانی یک فرآیند آهسته و مستمر است، جلب رضایت جامعه گیرنده خدمت یک مسیر حساس و پرفراز و نشیب است که در صورت بروز هر گونه لغزش، ایجاد فضای ناامن و در نتیجه کاهش سطح اعتماد جامعه هدف، آن سازمان به افول سازمانی نزدیک می‌شود. مطالعه ادبیات سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی است [18]. به عبارتی، اگرچه جلب مشتری در هر سازمان دارای اهمیت فوق‌العاده‌ای است، حفظ مشتریان برای بقای سازمان به مراتب حیاتی‌تر است [19].

در مطالعه حاضر، اعتماد به دو نهاد بسیج و بنیاد شهید و امور ایثارگران نسبت به سایر سازمان‌ها بیشتر بود. تحقیقی که توسط عظیمی و جلی [20] انجام شد حاکی از این بود که میزان رضایتمندی ایثارگران از بنیاد شهید در حد مطلوب است که این امر شاید به دلیل عملکرد مثبت‌تر این سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر باشد. از سوی دیگر در مطالعه سبحانی و همکاران [15] اعتماد نهادی (سازمانی) جامعه هدف بنیاد (ایثارگران) بالاتر از سطح عمومی جامعه است، که حاکی از ایجاد فضای ایمن‌تر برای جامعه هدف و عملکرد مثبت‌تر آن سازمان نسبت به سایر سازمان‌های مورد سؤال است. به هر حال، با توجه به این که گروه تحت مطالعه، جامعه هدف بنیاد شهید و امور ایثارگران بودند و اعتماد به این سازمان در کمتر از دوسوم جامعه ایثارگری گزارش شده است، برای رسیدن به وضعیت مطلوب و اعتماد برون‌سازمانی کامل، تلاش برای جلب اعتماد این گروه نیازمند بازنگری قابل توجهی است، به‌ویژه این که اعتماد نسبت به این سازمان پس از چند دهه

خدمات‌رسانی به جامعه هدف مورد سنجش قرار گرفته است.

مقایسه میانگین اعتماد به سازمان‌های مختلف نشان داد که فرزندان جانبازان بیشترین و فرزندان شهدا و خود جانبازان کمترین سطح اعتماد سازمانی را داشتند. همسران جانبازان و شهدا نیز به ترتیب در رتبه‌های دوم و سوم قرار داشتند. همچنین مقایسه سطح اعتماد میان پنج گروه جامعه ایثارگری در مورد تمامی سازمان‌ها کاملاً معنی‌دار بود. در واقع، سه گروه جانبازان، فرزندان و همسران شهدا کمترین اعتماد را به سایر سازمان‌ها و همچنین بنیاد شهید و امور ایثارگران داشتند. این سه گروه، نسبت به دو گروه دیگر (فرزندان و همسران جانبازان)، در تعامل مستقیم‌تری با سازمان‌ها و به‌ویژه بنیاد شهید و امور ایثارگران قرار داشتند.

در تحلیل این نتایج می‌توان گفت که فرزند و همسر شهید، هر سطحی از خدمات را که دریافت نمایند، خلأ به‌وجودآمده ناشی از نبود پدر و همسر قابل جبران نخواهد بود. در نتیجه، کسب اعتماد این دو گروه، نسبت به فرزند و همسر جانباز، به مراتب سخت‌تر به نظر می‌رسد. از سوی دیگر، جانباز با از دست دادن سلامتی که بزرگ‌ترین سرمایه هر انسان به شمار می‌رود، دیدگاه متفاوتی نسبت به خدمات‌رسانی بنیاد شهید و امور ایثارگران دارد. مطابق با سلسله‌مراتب نیازهای انسان در هرم مزلو، این دیدگاه تنها جنبه مادی و جسمانی نداشته، بلکه نیازهای اجتماعی، احترامی و معنوی نیز بخش قابل توجهی از نیازهای این گروه است. مزلو نیازهای انسان را مانند نردبانی نشان می‌دهد که در راس آن، خودشکوفایی یا نیازهای اخلاقی و معنوی قرار دارد [21]. از آنجا که جانبازان دارای یک یا چند مصدومیت دایمی و طولانی‌مدت هستند، واضح است که اصلی‌ترین نیاز آنان برآوردن نیاز جسمی است. به هر حال، همراهی واژه ایثار با جانبازان نشان‌دهنده قابلیت چشم‌پوشی از این بُعد از نیازهای انسانی در گروه مربوطه است. از این رو، پایین‌بودن سطح اعتماد جانباز می‌تواند به‌منزله عدم رضایت از خدماتی به‌جز خدمات اولیه (مادی، درمانی و غیره) باشد.

سطح اعتماد سازمانی میان گروه‌های مختلف در هر متغیر جمعیت‌شناختی نیز مقایسه شد. نتایج نشان داد که زنان بیش از مردان، مجردها نسبت به متاهلان و کسانی که سابقه ازدواج دارند، جوان‌ترین گروه سنی نسبت به گروه‌های سنی بالاتر، افراد با تحصیلات زیر دیپلم نسبت به افرادی که دیپلم داشته یا تحصیلات دانشگاهی داشتند، و در نهایت، دانشجویان و افراد بیکار نسبت به شاغلان و جانبازان حالت اشتغال اعتماد سازمانی بیشتری دارند. اختلاف سطح اعتماد سازمانی در تمام متغیرهای جمعیت‌شناختی کاملاً معنی‌دار به دست آمد.

داشتند، علل مشابهی می‌تواند در به‌دست‌آمدن این نتیجه دخیل باشد.

همچنین ارتباط معکوسی میان سطح تحصیلات و میزان اعتماد سازمانی به دست آمد. به‌طوری که افراد با تحصیلات کمتر، بیشترین اعتماد را نشان دادند. با بالا رفتن میزان تحصیلات، نگرش افراد نسبت به زندگی فردی و جامعه متفاوت‌تر می‌شود. در همین راستا، سطح انتظارات این افراد نسبت به محیط اطراف افزایش می‌یابد و پیوسته در پی یافتن جامعه‌ای پیشرفته‌تر و دارای خدمات با کیفیت بالاتر هستند<sup>[29]</sup>. در صورتی که این انتظارات در هر سطحی تأمین نشود، می‌تواند منجر به بی‌اعتمادی فرد شود. یافته‌های پیمایش کنونی در جامعه ایثارگری با نتایج به‌دست‌آمده از پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ملی در ایرانیان همخوانی داشته که نشان می‌دهد افزایش سطح تحصیلات در هر جامعه‌ای منجر به افزایش انتظارات و خواسته‌های فرد از محیط اطراف خواهد شد<sup>[22]</sup>.

از بُعد وضعیت شغلی، بیشترین اعتماد از سوی دانشجویان و در رتبه بعدی، افراد بیکار گزارش شده است. همچنین کمترین سطح اعتماد مربوط به جانبازان حالت اشتغال بود. با توجه به این که دانشجویان جامعه ایثارگری از گروهی از قوانین و مقررات تسهیل‌کننده پذیرش دانشگاه و جذب در محیط کار برخوردار هستند، همین امر می‌تواند بر اعتماد آنان نسبت به برخی سازمان‌ها مانند دانشگاه‌ها، مدارس و بنیاد شهید و امور ایثارگران و در رتبه بعدی، سایر سازمان‌هایی که در جذب نیرو به ایثارگری امتیاز می‌دهند تأثیرگذار باشد<sup>[14]</sup>. نتایج به‌دست‌آمده از موج سوم پیمایش ملی ایرانیان نتایج معکوسی داشته است، به‌طوری که دانشجویان کمترین اعتماد و افراد بازنشسته بیشترین سطح اعتماد را داشتند<sup>[22]</sup>. پایین‌ترین سطح اعتماد سازمانی در جانبازان حالت اشتغال نیز می‌تواند ناشی از منفک‌کردن این گروه از محیط کار و در نتیجه اجتماع باشد. انزوا و عدم حضور در اجتماع، خود عاملی برای بروز برخی از اختلالات روانی به‌ویژه افسردگی است<sup>[30, 31]</sup>. در بسیاری از مطالعات نیز نشان داده شده که افراد شاغل نسبت به افراد بیکار و بازنشسته رضایتمندی و کیفیت زندگی بالاتری داشته‌اند<sup>[32]</sup>. در این گروه خاص، منفک‌شدن از محیط کار و عدم استفاده از تجارب این گروه می‌تواند عامل بدبینی و عدم اعتماد شود.

این مطالعه برای اولین بار در کشور در جامعه ایثارگری به انجام رسیده است و پس از سه دهه از پایان جنگ نگرش‌ها و ارزش‌های این جامعه را به تفکیک گروه‌های مختلف شامل فرزندان شهدا، فرزندان جانبازان، همسران شهدا، همسران جانبازان و جانبازان می‌سنجد. با توجه به گستردگی تحقیق انجام‌شده در سراسر کشور وجود برخی محدودیت‌ها اجتناب‌ناپذیر است که مجری پژوهش در تحقیقات مشابه برای آنها بایستی برنامه‌ریزی و تمهیدات خاص در نظر بگیرد. تغییر محل افراد منتخب در صورت افزایش زمان اولیه از این نوع محدودیت‌ها است. برای فواصل دور و نقاط مرزی و فقدان پرسشگران حرفه‌ای بایستی برای آموزش کارکنان بومی زمان و برنامه لازم پیش‌بینی کرد و البته همه اینها در صورت عدم تأمین منابع کافی تشدید می‌شود که در سرعت پیشرفت پروژه و کیفیت داده‌ها تأثیرگذار است. از نقاط قوت این پژوهش در اختیارگرفتن نیروهای متخصص بومی و غیربومی برای رفع محدودیت یاد شده است که منجر به تعیین سنجش همزمان ۱۲ شاخص در قالب ۱۰۴ سؤال با کیفیت بالا شد. برای اثبات این موضوع و افزایش کیفیت روش‌های مورد استفاده، نظارت و کنترل چندمرحله‌ای (استانی و

با توجه به این که زنان نسبت به مردان کمتر در اجتماع حضور پیدا کرده و درصد کمتری از شاغلان هر جامعه را تشکیل می‌دهند، اخبار معضلات و مشکلات درون‌سازمانی به‌مراتب کمتر به آنها منتقل می‌شود. در مقابل، مردان با پیچ و خم‌ها و موانع سازمانی آشنا ترند. در نتیجه، در بسیاری از موارد، مردان نسبت به عملکرد سازمان‌های مختلف دیدگاه محتاطانه‌تری از خود بروز می‌دهند<sup>[15]</sup>. مقایسه نتایج طرح حاضر با موج سوم پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان حاکی از همخوانی یافته‌ها است. به عبارت دیگر، نه‌تنها زنان جامعه ایثارگری، بلکه زنان ایرانی نسبت به مردان اعتماد بیشتری به نهادهای حکومتی و سازمان‌های اصلی کشور دارند<sup>[22]</sup>. طبق تحقیقات انجام‌شده توسط هافستد در ایران، ایرانیان به سمت زن‌خوبی سوق دارند و افراد جامعه نسبت به عدالت، همبستگی، اعتماد و کیفیت زندگی‌شان بسیار ارزش قایل هستند<sup>[23, 24]</sup>.

در مقایسه دیگری، افراد مجرد و بدون سابقه ازدواج نسبت به افرادی که متاهل بوده یا سابقه ازدواج داشته‌اند، اعتماد بیشتری نسبت به سازمان‌ها نشان دادند. این نتایج می‌تواند ناشی از بیشتربودن دغدغه، مراجعه، انتظار و به‌نتیجه‌نرسیدن افراد متاهل نسبت به مجردان باشد. به عبارتی، فرد متاهل به‌جز خود، با تأمین نیازهای خانواده، اعم از نیازهای مادی و معنوی درگیر است. از این رو، مراجعه فرد متاهل به سازمان‌های مختلف برای برطرف‌ساختن این نیازها به‌مراتب بیشتر بوده و متعاقباً به دفعات بیشتری انتظارات وی به‌خوبی پاسخ داده نشده است. تحت چنین شرایطی، تعدد مراجعات و عدم پاسخگویی مناسب منجر به کاهش سطح اعتماد این گروه به سازمان‌های مختلف شده است. این نتایج با یافته‌های به‌دست‌آمده از پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ملی ایرانیان<sup>[22]</sup>، عباس‌زاده و میرزایی<sup>[25]</sup> و مظلومی و همکاران<sup>[26]</sup> همخوانی دارد. به هر حال، مطالعات عباس‌زاده و همکاران<sup>[5]</sup> تفاوت معنی‌داری میان سطح اعتماد اجتماعی افراد مجرد و متاهل نشان نداده است. نتیجه تحقیق حاضر در این خصوص به‌همراه سایر نتایج که دارای وجه مشترک سن جامعه است، می‌تواند بیانگر ناکارآمدی سیستم اداری موجود در ایجاد اعتماد عمومی و جامعه ایثارگران باشد که نیازمند تحقیقات بیشتری است.

لازم به ذکر است که نتایج حاصل از پژوهش در خصوص وجود رابطه بین میزان اعتماد اجتماعی پاسخگویان با توجه به وضعیت تاهل آنان، با نتایج تحقیقات پیشین از جمله تحقیق قریشی و صدقت در سال ۱۳۸۸ همخوانی نداشته است<sup>[27]</sup>. این نتایج با یافته‌های اعتماد سازمانی در جمعیت دانشجویان دانشگاه‌های مختلف همخوانی داشته است<sup>[5]</sup>. همچنین، نتایج طرح پیمایش ملی ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان در سال ۱۳۷۹ نیز نتایج مشابهی را نشان می‌دهد<sup>[28]</sup>. به هر حال، متاهلان جامعه نرمال ایرانیان، در موج سوم پیمایش (۱۳۹۵) ملی ارزش‌ها و نگرش‌ها، اعتماد بیشتری نسبت به افراد مجرد داشته‌اند که با یافته‌های به‌دست‌آمده از مطالعه حاضر مغایرت دارد<sup>[22]</sup>. البته می‌توان گفت که تفاوت مشهودی میان جامعه دو دهه گذشته و جامعه کنونی ایرانیان وجود داشته است. با توجه به این که نتیجه پیمایش موج سوم از بُعد وضعیت تاهل معکوس نتایج به‌دست‌آمده طرح حاضر است، تحلیل این تفاوت نیازمند مطالعات بیشتری است.

در مقایسه دیگر، جوان‌ترین افراد جامعه ایثارگری بیشترین سطح اعتماد را نسبت به سازمان‌های مورد سنجش داشتند. با توجه به این که گروه سنی جوان‌تر بخش اصلی افراد مجرد را تشکیل می‌دهند و افراد مجرد نیز بیشترین سطح اعتماد سازمانی را

- justice dimensions and affective commitment. *Manag Labour Stud.* 2013;38(1-2):63-79.
- 10- Chathoth PK, Mak B, Sim J, Jauhari V, Manaktola K. Assessing dimensions of organizational trust across cultures: A comparative analysis of US and Indian full service hotels. *Int J Hosp Manag.* 2011;30(2):233-42.
- 11- Mousavi B, Soroush MR, Montazeri A. Quality of life in chemical warfare survivors with ophthalmologic injuries: the first results form Iran chemical warfare victims health assessment study. *Health Qual Life Outcomes.* 2009;7(1):2.
- 12- Zargar M, Araghizadeh H, Soroush MR, Khaji A. Iranian casualties during the eight years of Iraq-Iran conflict. *Rev Saude Publica.* 2007;41(6):1065-6.
- 13- Taebi G, et al. Human costs of Iraq's chemical war against Iran; an epidemiological study. *Iran J War Public Health.* 2015;7(2):115-21. [Persian]
- 14- Information base of martyr foundation and veterans affairs. Statute of martyr foundation and veterans affairs [Internet]. Tehran: Issar; 1998 [cited 2018 May 2]. Available from: <http://www.isaar.ir/vsdgp,9eki5arjar!9pre5.4r.html>. [Persian]
- 15- Sobhani B, Hosseini Motlaqh SM. Meta-analysis of social capital studies in martyr foundation and veterans' affairs. *Iran J Issar Stud.* 2017;1(3):115-26. [Persian]
- 16- Jih WJ, Lee SF, Tsai YC. Effects of service quality and shared value on trust and commitment: An empirical study of 3Cs product customers in Taiwan. *Int J Business Stud.* 2007;15(2):83.
- 17- Alami F, Narenji Sani F. Factor structure of knowledge sharing, knowledge creation and organizational trust (case study: staff of engineering faculty, university of Tehran). *Q J Innovation Entrepreneurship.* 2015;0(5):5-20. [Persian]
- 18- Likert R. *The human organization: its management and values.* New York: McGraw-Hill; 1967.
- 19- Mohammadpour Zarandi H, Amirkabiri A, Kojouri H. Determining the relationship between organizational reputation and citizens' behavioral intentions (Case: Bank Shahr customers). *J Urban Econ Manag.* 2017;5(20):99-111.
- 20- Azimi H, Ajalli M. Survey satisfaction of service recipients, from quality of martyr foundation and veterans affairs services of the Guilan province using Parasurman model. *Stand Qual Manag J.* 2017;6(4):33-42. [Persian]
- 21- Behjati M. The concept of Maslow's pyramid for cardiovascular health and its impact on "change cycle". *ARYA Atheroscler.* 2014;10(1):65-9.
- 22- Javadi Yeganeh MR. Iranian National Plan of Values and Attitudes (Third Wave) [Internet]. Tehran: Research Center for Culture, Art and Communication, Ministry of Culture and Guidance; 2015 [cited 2017 Oct 4]. Available from: <https://bit.ly/2zmnqK0>. [Persian]
- 23- Hofstede G. The cultural relativity of organizational practices and theories. *J Int Bus Stud.* 1983;14(2):75-89.
- 24- Hofstede G, Neuijen B, Ohayv DD, Sanders G. Measuring organizational cultures: A qualitative and quantitative study across twenty cases. *Adm Sci Q.* 1990;35(2):286-316.
- 25- Abbaszadeh M, Mirzaei M. The role of religion in the development of social trust network (case study: students of Tabriz university). *Culture Islamic Univ.* 2014;4(11):199-224. [Persian]
- 26- Mazloomi N, Zamani M, Seyyed Naghavi MA, Rabbani A. The relationship between organizational learning,

مرکز) صورت گرفته است. با توجه به این که این مطالعه برای بار اول در جامعه ایثارگری به انجام رسیده است، تکرار این مطالعات در قالب موج دوم و غیره در دوره‌های منظم زمانی می‌تواند به تحلیل هر چه بهتر نتایج کمک کند.

## نتیجه‌گیری

اعتماد سازمانی در تمام کشور در سطح متوسط ارزیابی می‌شود. در جامعه ایثارگری، بیشترین اعتماد به پایگاه‌های بسیج و بنیاد شهید و امور ایثارگران و کمترین اعتماد به شهرداری‌ها است. از گروه‌های مختلف این جامعه، جانبازان و فرزندان شهدا کمترین سطح اعتماد و فرزندان جانبازان بیشترین اعتماد را به سازمان‌های بزرگ کشوری دارند.

**تشکر و قدردانی:** بدین وسیله از کلیه کسانی که به نحوی در انجام این مقاله یاری رسانده‌اند قدردانی و تشکر می‌نمایم.

**تاییدیه اخلاقی:** این پژوهش دارای تاییدیه اخلاقی به کد IR.ISAAR.REC.1397.004 است.

**تعارض منافع:** تعارض منافی وجود ندارد.

**سهم نویسندگان:** عادل فرج‌پور (نویسنده اول)، نگارنده مقدمه/نگارنده بحث (۲۵٪)؛ سجاد قاسمی (نویسنده دوم)، روش‌شناس/پژوهشگر اصلی (۲۵٪)؛ علی آزادیان (نویسنده سوم)، روش‌شناس/پژوهشگر اصلی (۲۵٪)؛ محمدرضا سروش (نویسنده چهارم)، نگارنده مقدمه/تحلیلگر آماری/نگارنده بحث (۲۵٪)

**منابع مالی:** دفتر مطالعات و پژوهش‌های بنیاد شهید و امور ایثارگران، حمایت مالی این طرح را بر عهده داشته است.

## منابع

- Danaeefard, H. Increasing public trust in government agencies: Studying the citizen satisfaction confounding variable role. *Bus Strateg.* 2010;8(41):263-92. [Persian]
- Dilmaghani S, Zakeri M. Determining the relationship between anchors of job path and organizational trust of employees (case study of Payam-e-noor universities, south of west Azerbaijan Province). *J Res Manag Account.* 2016;3(7):279-301. [Persian]
- Soltani Sh, Iranzadeh S. Organizational citizenship behavior promotion and job satisfaction of the staff under organizational trust (case study: Mahabad city state offices staff). *Iran J Public Adm Miss.* 2017;7(4):19-36. [Persian]
- Jaber Ansari MR, Najafbeygi R, Alvani SM. Strategies to improve public trust in governmental agencies. *J Soft Power.* 2017;6(15):8-20. [Persian]
- Abbaszadeh M, Alizadeh Aghdam MB, Eslami R. Trust on executive administrations and their effective factors. *J Appl Soc.* 2011;22(1):83-106. [Persian]
- Ranca CA, Iordănescu E. Assessment of organizational trust: preliminary data for Romanian adaptation of the organizational trust inventory short form. *Proced Soc Behav Sci.* 2013;78:436-40.
- Rotter JB. Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility. *Am psychol.* 1980;35(1):1-7.
- Zarei Matin H, Hasanzadeh H. Within-organizational trust and review of existing status of executive organizations of the country. *Organ Culture Manag.* 2004;2(3):79-126. [Persian]
- Mukherjee K, Bhattacharya R. Exploring the mediating effect of organizational trust between organizational

- in chemical warfare victims in Sardasht, Iran. Med J Tabriz Univ Med Sci. 2004;38(62):9-13. [Persian]
- 30- Lerner DJ, Levine S, Malspeis S, D'Agostino RB. Job strain and health-related quality of life in a national sample. Am J Public Health. 1994;84(10):1580-5.
- 31- Mousavi B, Mirsalimi F, Soroush MR, Masoumi M, Montazeri A. Quality of life in war related bilateral lower limb amputees. Payesh. 2009;8(3):303-10. [Persian]
- 32- Fadaei F, Alibeigi N. Comparing rate and severity of psychopathological symptoms between employed and unemployed young men in Tehran. Soc Welfare Q. 2011;11(43):97-119. [Persian]
- continuous improvement, inter-organizational trust and organizational performance (Insurance Agencies). Iran J Insurance Res. 2014;29(2):163-82. [Persian]
- 27- Ghoreyshi F, Sedaghat K. Study of cultural and social factor's role in social trust of Tabriz citizens. J Appl Soc. 2010;20(4):79-102. [Persian]
- 28- Rezaei A. Iranian National Plan of Values and Attitudes (First Wave) [Internet]. Tehran: Research Center for Culture, Art and Communication, Ministry of Culture and Guidance: 200 [cited 2017 Oct 4]. Available from: <https://bit.ly/2EqjDN6>. [Persian]
- 29- Berahmani G, Abed Saidi Zh, Kheiri AA. Quality of life