

اندازه‌گیری اعتماد عمومی در سازمان‌های بخش عمومی

دکتر محسن محمدیان*، دکتر شادان وهاب زاده**

* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه، گروه مدیریت دولتی، فیروزکوه، ایران

پست الکترونیکی: Mo.dian@yahoo.com

** استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، گروه مدیریت بازرگانی، تهران، ایران

پست الکترونیکی: shadanvahabzade@yahoo.com

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۰۶/۰۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۹/۰۸/۱۵

چکیده

مقاله حاضر در نظر دارد میزان اعتماد عمومی ارباب رجوع را در سازمان‌های بخش عمومی اندازه‌گیری کند. گروه مورد مطالعه در این تحقیق شامل کلیه ارباب رجوع سازمان‌های بخش عمومی در شهرستان فیروزکوه می‌باشند از جامعه آماری مورد مطالعه بر اساس روش تصادفی ساده تعداد ۳۸۴ نمونه مورد نظر که حجم آن بر اساس جدول مورگان تعیین شده است انتخاب شده و دیدگاه آنها بر اساس پرسشنامه محقق ساخته اندازه‌گیری شده است این پرسشنامه شامل سؤالاتی است که بر اساس آنها می‌توان دیدگاه ارباب رجوع رادر شش حوزه عمل و پایبندی به اخلاقیات، برخورد یکسان و منصفانه با مشتریان، پاسخگویی، مسئولیت اجتماعی، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب و کارایی در ارائه خدمات نسبت به سازمان‌های بخش عمومی اندازه گرفت برای تایید روایی ابزار از روش قضاوتی و برای تایید پایایی ابزار از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده که اندازه ضریب معادل ۸۹٪ بوده است. برای بررسی سؤالات تحقیق از روش‌های غیر پارامتری دوجمله‌ای و ضریب همبستگی اسپیرمن با سطح معنی داری ۵٪ استفاده شده است. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات جمع آوری شده نشان داده است که بین شاخص‌های عملکردی و میزان اعتماد عمومی رابطه وجود داشته و عملکرد سازمان‌های بخش عمومی در هیچ یک از حوزه‌های عملکردی مورد مطالعه بالاتر از حد متوسط نبوده است.

واژه‌های کلیدی: اعتماد عمومی، بخش عمومی، ارباب رجوع، پاسخگویی

مقدمه

لحظه‌ای است. اهمیت پیامدهای بی اعتمادی به ترتیب از سطح خرد به سطح کلان افزوده می‌شود به نحوی که اگر سطح روابط شخصی بین افراد بی اعتمادی رخ دهد وفاداری بین آنان تقلیل یافته و در نهایت موجب تعارض

اعتماد مقوله‌ای فرآیندی و چند مرحله‌ای است. از آنجا که اعتماد بنیان کنش اجتماعی است به مرور زمان و به دشواری شکل می‌گیرد حال آن که سلب اعتماد دفعی و

چگونه است؟

۳- دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمانهای بخش عمومی نسبت به پاسخگویی چگونه است؟

۴- دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمانهای بخش عمومی در عمل به مسئولیت اجتماعی چگونه است؟

۵- دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمانهای بخش عمومی نسبت به شفافیت و اطلاع رسانی مناسب چگونه است؟

۶- دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمانهای بخش عمومی نسبت به کارایی در ارائه خدمات چگونه است؟

۷- آیا بین عملکرد سازمانهای بخش عمومی در حوزه‌های عملکردی و اعتماد عمومی رابطه وجود دارد؟

دیدگاه‌ها در خصوص علل اعتمادیابی اعتمادی

شهروندان به دولت:

تعدادی از اندیشمندان و صاحب‌نظران از منظر عملکرد به عنوان ریشه اعتمادیابی اعتمادی به دولت نگاه می‌کنند. از این رو بی‌اعتمادی را غالباً به عملکرد بد دولت ارتباط می‌دهند باک (۲۰۰۱).^۱ این تصور تا حدی توجه به کیفیت و برنامه‌های اصلاحی در دولت را تبیین می‌کند. در عین حال رابطه بین عملکرد و اعتماد در مقایسه با فرضیه‌های دیگر نظیر نفوذ و تأثیرگذاری ترجیحات حزبی یا رسانه‌ها آزمون نشده است. رویکرد عملکرد به اعتماد در دولت دو بخش دارد: تئوری عملکرد کلان که نوسانات در اعتماد در کشورهای مختلف در زمینه‌های نوسان در نرخ بیکاری، رشد اقتصاد، تورم، ثبات دولت‌ها و... را تبیین می‌کند. وایبرگ^۲ (۱۹۹۵)؛ نیوتن^۳ و نریس^۴ (۱۹۹۹)

برخی از اندیشمندان علت بی‌اعتمادی را به بارکاری دولت ارتباط می‌دهند

کروزر^۵؛ هانتینگتون^۶ و واتانوک^۷ (۱۹۷۵) برای مثال، علت بی‌اعتمادی شهروندان اروپایی مرکزی نسبت به دولت‌ها آن است که انتظارات آنها برآورده

بین دو یا چند نفر محدود خواهد شد. این بی‌اعتمادی در سطح میانی اهمیت بیشتری می‌یابد. به طوری که احتمالاً موجب تعارض بین گروهی شده که جنبه محلی و منطقه‌ای داشته ولی در کوتاه مدت عمومیت نخواهد یافت. بیرانوند (۱۳۸۸)

هنگامی که مدیران و کارگزاران امور در سازمان‌های دولتی مورد اعتماد شهروندان باشند قادر به استفاده منعطف‌تر از مهارت‌ها و همینطور آزادی عمل و استقلال خود به منظور افزایش کارایی و اثربخشی می‌شوند. از طرف دیگر اطلاعاتی که برای اتخاذ اقدامات متولیان امور عمومی به طور شفاف به مردم ارائه می‌شود به بهبود پاسخگویی دولت و افزایش اعتماد عمومی منجر می‌شود. دانایی فرد (۱۳۸۰)

بنابراین می‌توان این طور عنوان نمود که انجام تحقیقاتی از این دست می‌تواند در افزایش آگاهی مدیران و مسئولان سازمانهای بخش عمومی در شناسایی عواملی که توجه و به کارگیری آنها افزایش اعتماد عمومی را به همراه خواهد داشت، کارساز باشد.

شناسایی عوامل موثر بر اعتماد عمومی و اجرا و پیاده سازیشان در هر سازمانی می‌تواند عواقب و نتایج مثبتی را از جمله:

الف- افزایش علاقه به ادامه مدیریت و مسئولیت مدیران.

ب- افزایش سرمایه اجتماعی.

ج- افزایش حس همکاری

د- کاهش هزینه‌های تبادلات و تعاملات مرتبط با اجتماع و سازمان‌ها نظیر هزینه کنترل سلسله مراتبی، قوانین ومقررات دست و پاگیر و سایر موارد مشابه را به همراه داشته باشد.

لذا با توجه به مطالب ذکر شده در فوق پرسشنامه ارسالی تحقیق به شرح زیر مطرح گردید:

۱- دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمانهای بخش عمومی نسبت به عمل و پایبندی به اخلاقیات چگونه است؟

۲- دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمانهای بخش عمومی نسبت به برخورد یکسان ومنصفانه با مشتریان

1. Bok
2. Wiberg
2. Newton
4. Norris
5. Crozier
6. Huntington
7. Watanuki

پاسخگویی دستگاه‌های دولتی

مسئولیت پاسخگویی دولت را ملزم می‌کند در مورد اعمالی که انجام می‌دهد به شهروندان توضیح دهد. مسئولیت پاسخگویی دولت بر پایه‌ی این عقیده استوار است که شهروندان حق دارند بدانند و حق دارند حقایق را به صورت علنی و مطمئن به دست آنها و نمایندگان قانونی آنها برسانند. فرهنگ لغات مسئولیت پاسخگویی را این گونه تعریف می‌کند: «الزام به توضیح در قبال اعمال شخص به منظور ارائه‌ی دلایل منطقی برای آنچه انجام داده است». برنامه‌ی توسعه‌ی سازمان ملل (یون دی پی) ^۵ نیز مسئولیت پاسخگویی را بدین سیاق تعریف می‌کند: «التزام مسئولین به ارائه پاسخ و ادای توضیح به شهروندان در مورد اعمال قدرت، انجام وظایف، عمل به انتقادات یا الزامات فراهم شده از جانب شهروندان و قبول مسئولیت برخی فریب کارها، قصور و بی‌کفایتی‌ها» نشریه حسابداری- شماره (۱۵۹-ص ۲)

به اعتقاد دنارت (۲۰۰۲) ^۶ «هیچ چیز، نه خطاهای قضاوت، نه عدم کارایی، نه ضایعات، نه مالیات‌های سنگین، نه وجود مقررات بیش از حد، نه حتی شکست در جنگ، دولت را از ریشه نمی‌لرزاند به جز وجود این باور که عامه مردم تصور کنند که حاکمان و مدیران دولتی به جای توجه به منفعت عامه موکلین خود به منفعت شخصی خود می‌اندیشند. زمانی که این باورهای میان مردم فراگیر شد و برای مدتی طولانی تداوم یافت، عامه مردم نه تنها ایمان خود نسبت به دولت مردان (و مدیران دولتی) را بلکه نسبت به خود نهاد دولت نیز از دست خواهند داد». آنچه حائز اهمیت است، ایمان و وفاداری عامه مردم است. اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منصوب دولتی ایمان نداشته باشند، در اجرای تصمیمات دشوار خصوصاً تصمیماتی که مستلزم ایثار و فداکاری است همکاری نخواهند کرد.

کلارک، (۲۰۰۱) ^۷ پاسخگویی در بخش دولتی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات و اقدامات کارگزاران همواره بر امور اقتصادی، سیاسی اجتماعی و فرهنگی

نمی‌شود. استومکا^۱ (۱۹۹۹) پس یکی از راه‌حل‌های اساسی برای کاهش بی‌اعتمادی مدیریت انتظارات شهروندان است. بارکاری بدان معناست که دولت‌ها قادر به تحقق وظایف بیش از توان فعلی خود نیستند، اما مردم تصور می‌کنند که دولت بسیار بزرگ شده است یا وظایف اشتباه و نادرستی را انجام می‌دهد.

پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان

اندیشمندان مدیریت دولتی در زمینه منشور اخلاقیات سازمانی دیدگاه‌های متفاوتی و اثر و نظرات گوناگونی ابراز داشته‌اند که از آنها دو نکته اساسی استنباط می‌شود. اول آنکه قوانین و مقررات نمی‌تواند تمامی تصمیمات و اقدامات مدیران و کارگزاران بخش عمومی را پیش بینی کنند و برای آن شیوه و راه روش انجام کار ارائه دهند. بنابراین در موارد بی‌شماری قانون مسکوت می‌ماند که در این مورد وجود یک مجموعه رهنمودهای ارزشی اخلاقی بسیار راهگشا و مؤثر است. این منشور اخلاقیات راه مطلوب و مصلحت انجام کار و اتخاذ تصمیم را معین ساخته و تردید را از میان بر می‌دارد (الوانی، ص ۵۱).

دوبل (۱۹۹۰) ^۲ از سه دسته معیار اخلاقی نام می‌برد. احساس مسئولیت در مقابل حکومت، مسئولیت فردی و دوراندیشی و خیرخواهی، توجه به این سه عامل مجموعاً فرد را در سازمان به تصمیم‌گیری اخلاقی قادر می‌سازد (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۸) و فرد ریکسون (۱۹۹۰) ^۳ اصول اخلاقی را برابری و عدالت اجتماعی و مصلحت عامه تعریف می‌کنند هارت (۱۹۹۹) ^۴ بنیادهای اخلاقی سازمان را عزت و آبرو، نیک خواهی، و عدالت می‌داند. مدیران و کارگزاران سازمان‌های دولتی باید در تصمیمات و اقدامات خود بگونه‌ای عمل کنند که عزت و آبروی هیچ فردی خدشه‌دار نشود همواره نیکخواهانه عمل کنند و عدالت و انصاف را در رفتارها و اقدام‌های خود لحظه‌ای از نظر دور ندارند.

1. Sztompka
2. Dobel
3. Fredrickson
4. denhardt

5. UNDP

6. Denhardt

7. Kallark

پیشینه تحقیقاتی

در پژوهشی که توسط دفتر مطالعات سیاسی مجلس شورای اسلامی ایران در اردیبهشت ۱۳۸۸ با عنوان انجام گرفته در خصوص سرمایه اجتماعی در ایران و سند چشم انداز و برنامه چهارم توسعه اینگونه آمده است که سرمایه اجتماعی دو وجه دارد:

الف) سرمایه اجتماعی درون گروهی،

ب) سرمایه اجتماعی برون گروهی.

جامعه شناسان معتقدند که در ایران نیاز به سرمایه اجتماعی برون گروهی وجود دارد تا روابط اجتماعی افراد تقویت شود، زیرا ایرانیان نیاز به کالاهای عمومی از قبیل دمکراسی، امنیت اجتماعی و عدالت دارند، لذا باید در تولید کالاها اشتراک داشته باشند. از این رو هرچند که قانون‌های مناسب و دقیقی وجود داشته باشد، تا اجتماع نخواهد و همکاری لازم را انجام ندهد، حفظ این گونه کالاهای عمومی غیر ممکن است. امروزه مفاهیم همکاری گروهی، سرمایه اجتماعی و روابط اجتماعی کمتر شناخته شده است، لذا با توجه به پیامدهای اجتماعی موجود مانند روند رو به افزایش اعتیاد، جرائم عمد، مهاجرت، خودکشی، طلاق و همچنین عدم مشارکت یا مشارکت حداقلی در مسائل سیاسی و اجتماعی و عدم احترام به حاکمیت قانون در جامعه، می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه‌های تقویت سرمایه اجتماعی در برخی افراد ضعیف است.

با بررسی وضعیت دولت‌های پس از انقلاب می‌بینیم که مهمترین دلیل سقوط سرمایه اجتماعی دولت حجیم و انچنان مقتدری است که اجازه مشارکت مردم را در فرآیندهای سیاسی و اجتماعی صادر نمی‌کند. لذا مردم به دولت اعتماد نمی‌کنند.

سرمایه اجتماعی در انقلاب اسلامی ایران با تمام هزینه‌هایی که ملت ایران برای آن پرداخت، آسیب‌هایی از عملی نشدن وعده‌ها، فروکش کردن ارزشهای اخلاقی و انسانی، رواج ناهنجاری‌ها و تخلفات، وجود ساختارهایی که موجب بروز فساد و کاهش اعتماد عمومی شده، خورده است.

در سند چشم انداز توسعه جمهوری اسلامی ایران، جامعه ما را در افق بیست ساله برخوردار از دانش

جوامع شدیداً تأثیر می‌گذارد. در نظام‌های مردم سالار، آراء و نظرات مردم در تصمیمات و آراء نمایندگان منتخب آنان متجلی می‌شود و نمایندگان مردم مدیران و کارگزاران دستگاه حکومتی را تعیین می‌کنند از این رو به طور مستقیم در انتخاب مدیران و کارگزاران اجرایی دولت دخالت ندارند از سوی دیگر مدیران سازمان‌های دولتی خود سایر کارگزاران را منصوب و به آنان اختیارات واگذار می‌کنند

احساس وحدت و یگانگی با جامعه

برای جلب اعتماد بین جامعه و سازمان‌های دولتی مدیران باید بدانند که کارکنان، مراجعان، مشتریان، و شهروندان، «آنها» نیستند بلکه جزئی از مدیریت و پیوسته و وابسته به «ما» هستند. اگر آنها آسیب ببینند، همه آسیب خواهیم دید. اگر مدیران به شهروندان احساس یگانگی کنند، شهروندان نیز متقابلاً همان احساس را خواهند داشت و در پرتو این آشتی و وحدت روابط مبتنی بر اعتماد و دوستی میان سازمان و جامعه ایجاد خواهد شد. که رکن اصلی سرمایه اجتماعی یعنی اعتماد عمومی است. الوانی (۱۳۷۹، ص ۹)

برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان

کامل‌ترین بحث از مفهوم عدالت به عنوان یک رهنمود اخلاقی برای مدیران دولتی بحث «دیوید کارت‌هارت» و کاربرد تئوری انصاف «جان راولز» است. هارت مدعی است که استاندارد اخلاقی موجود در مدیریت دولتی استاندارد مدیریت بی‌طرفانه است، که معتقد است خط مشی‌ها باید به طور مساوی برای همه بدون توجه به شرایط به کار برده شود. عدالت اجتماعی می‌تواند نیازهای مختلف و منافع افراد مختلف را درک کند و لاجرم منجر به برخوردهای متفاوت شود. «هارت» مفهوم «راولز» از عدالت به عنوان انصاف را به عنوان زیربنای فلسفی این رویکرد بررسی می‌کند. براساس این مبنا تأمین حقوق شهروندان تابع چانه زنی سیاسی یا محاسبه منافع اجتماعی نیست. شیروانی (۱۳۸۳)

دولتی و خصوصی مبهم است. این تصور به آسانی می‌تواند به نگرش به بخش دولتی در صنعت داروسازی تأثیر منفی بگذارد آنانس مسترو ای‌آنی (2008).^۲

نتایج پژوهشی در کشور اسپانیا طی سالهای ۲۰۰۵ و ۲۰۰۶ نشان می‌دهد که اکثریت جمعیت اسپانیا بر این باورند که نظام بهداشت نیاز به تغییر دارد. مشکلات ذکر شده عمدتاً مربوط به زمان طولانی انتظار برای دریافت مراقبتهای بهداشتی است. از سویی اکثریت عموم معتقدند که هزینه‌هایی که صرف مراقبتهای بهداشتی می‌شوند کافی نیست، اما تعداد کمی از مردم از افزایش مالیات‌ها برای فراهم کردن بودجه اضافی حمایت می‌کنند. اما مطالعات انجام شده در این کشور نشان می‌دهد که نظام بهداشت ملی و نهادهای بهداشت حرفه‌ای در مقایسه با سایر نهادها مورد اعتماد می‌باشند. آلبرت جوویل ام دی (2007)^۳ دیندا (۲۰۰۷) با استفاده از شاخص اعتماد و داده‌های بررسی‌های ارزش جهانی، رابطه‌ی بین اعتماد و رشد اقتصادی را طی دوره‌ی ۱۹۹۰ تا ۲۰۰۰ بررسی کرده است. بر اساس برخی از نتایج سرمایه‌ی انسانی و سرمایه‌ی اجتماعی اثر مثبت بر سطح درآمد داشته است. کاوناف^۴ (۱۹۹۷) در مقاله‌ی تحلیلی خود با عنوان "بحران اطمینان در بریتانیا"، علل اصلی بحران اطمینان نسبت به دولت را فروش غیرقانونی تجهیزات دفاعی به عراق، رفتارهای غیراخلاقی توسط کارکنان دولت و سازمان‌های تابعه دولت، عدم پایبندی دولت به وعده‌های خود، مصرف منابع مالی دولت توسط مجموعه‌های وزارتی و غیرمنتخب بدون هیچ‌گونه پاسخگویی رسمی، قابل اعتماد نبودن سیاستمداران و عدم پذیرش خطاهای خود، بدبینی نسبت به احزاب سیاسی، عدم رضایتمندی نسبت به رهبران احزاب سیاسی، سیستم سیاسی غیرحساس، افول رضایتمندی نسبت به پارلمان و عدم رضایتمندی نسبت به نظام دولت ذکر می‌کند.

سیمز (۲۰۰۱) در تحقیق خود تحت عنوان "اعتماد عمومی نسبت به دولت و ارائه خدمات عمومی، ناخشنودی شهروندان نسبت به عملیات دولت (سیستم خدمات

پیشرفته، توانا در تولید ملی معرفی کرده است.

همچنین طبق ماده (۹۸) برنامه چهارم توسعه کشور، دولت مکلف شده بود برای حفظ و ارتقای سرمایه اجتماعی، ارتقای رضایت مندی عمومی و گسترش نهادهای مدنی، طی سال اول برنامه چهارم اقدام‌هایی را انجام دهد که اهم آنها به قرار زیر است:

۱- تهیه سازوکارهای سنجش و ارزیابی سرمایه اجتماعی کشور و ارائه گزارش سالیانه و بررسی علل و عوامل تأثیرگذار بر آن.

۲- تصویب سازوکارهای اجرایی لازم جهت افزایش سرمایه اجتماعی اعم از اعتماد عمومی، وفاق اجتماعی و قانون‌گرایی.

۳- ارزیابی و انتشار گزارش‌های رضایت مندی عمومی به صورت سالیانه و تحلیل تغییرات آن در اثر عملکرد عمومی حاکمیت.

۴- تدوین طرح جامع مشارکت و نظارت مردم، سازمان‌ها، نهادهای غیر دولتی و شوراهای اسلامی در توسعه پایدار کشور و فراهم کردن امکان گسترش کمی و کیفی نهادهای مدنی یا اعمال سیاست‌های تشویقی.

رحمانی و امیری (۱۳۸۶)، تأثیر اعتماد بر رشد اقتصادی در استان‌های ایران را با روش اقتصادسنجی فضایی بررسی کردند. آنها برای تعیین شاخص اعتماد ابتدا از اطلاعات پیمایش وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و سپس از دو متغیر پرونده‌های محتومه‌ی چک‌های بلامحل سرانه و پرونده‌های محتومه اختلاس، ارتشا و جعل سرانه استفاده کردند. بر اساس نتایج این تحقیق رشد اقتصادی استان‌های همجوار بر رشد اقتصادی یک استان اثر مثبت و اثر کاهش اعتماد بر رشد اقتصادی منفی و کاملاً معنی‌دار بوده است.

در مارس ۲۰۰۸ در نظرسنجی که به طور مشترک توسط جمله "یو اس آ تودی"^۱، بنیاد خانواده کایزر و دانشکده بهداشت عمومی هاروارد انجام شد. ۲۸ درصد از پاسخ دهندگان معتقد بودند که عملکرد اکثریت شرکت‌های دارویی هنگام آزمایش داروهای جدید به مردم غیر اخلاقی است. از آنجا که مرز بین پژوهش در بخش

2. Annuc.mastroianni

3. Albert Joveil MD

4. Kavanagh

1. USA Today

بررسی سوالات تحقیق

سوال شماره یک:

- دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمانهای بخش عمومی در عمل به مسئولیت اجتماعی چگونه است؟
نتیجه حاصل از بررسی این سوال نشان داده است که عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ مسولیت اجتماعی کمتر از حد متوسط بوده است.

جدول ۱. آزمون دو جمله ای

سطح معنی داری	نسبت آزمون	تعداد	طبقات
.037 ^a	.6	248	≤ 3 کوچکتر مساوی میانه
		136	> 3 بزرگتر از میانه
		384	کل

سوال شماره دو:

دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمانهای بخش عمومی نسبت به عمل و پایبندی به اخلاقیات چگونه است؟

برای پاسخ به دومین سوال تحقیق از روش غیر پارامتری دو جمله‌ای استفاده شده است نتیجه حاصل از انجام این آزمون نشان داده است که عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ عمل به اخلاقیات در حد متوسط بوده است.

جدول ۲. آزمون دو جمله ای

سطح معنی داری	نسبت آزمون	تعداد	طبقات
.061 ^{a,b}	.6	215	≤ 3 کوچکتر مساوی میانه
		169	> 3 بزرگتر از میانه
		384	کل

عمومی) و سیاست‌های آن، فساد رهبران بورکراتیک (مدیران سازمان‌های عمومی) و رهبران سیاسی و عدم شایستگی اخلاقی آنها، عملکرد نامناسب دولت در زمینه‌های مختلف، عدم تطابق انتظارات روزافزون عامه مردم با بهبود متناسب عملکرد دولت، دیدگاه منفی عامه نسبت به سیاستمداران در اثر مبارزات غیراخلاقی سیاسی، پیچیدگی و اندازه بزرگ دولت، رشد بی‌اعتمادی مردم و بیگانگی آنها از احزاب سیاسی، رشد شتابان چرخ‌های جهانی شدن و تأثیر آن بر مشاغل و حقوق و دستمزدهای افراد جامعه، موج شدید نوآوری و انقلاب و اطلاعات و ارتباط و ایجاد فرصت‌های جدید برای برخی از افراد و اضطراب برای برخی دیگر، افول سرمایه اجتماعی، تغییر فرهنگ جامع در کشورهای پیشرفته در اثر پارادیم پست مدرنیسم، رشد و متداول شدن انتقادگری، تغییر نقش رسانه‌ها به خصوص نقش قوی تلویزیون، بالا رفتن سطح آگاهی عامه را عوامل احتمالی بی‌اعتمادی نسبت به دولت ذکر می‌کند.

روش اجرای تحقیق

روش تحقیق حاضر از نوع توصیفی - پیمایشی و همبستگی می‌باشد گروه مورد مطالعه در این تحقیق شامل کلیه ارباب رجوع سازمانهای بخش عمومی شهرستان فیروزکوه می‌باشد. نمونه آماری مورد مطالعه شامل تعداد ۳۸۴ نفر از مراجعه کنندگان به سازمان‌های بخش عمومی بوده‌اند که حجم نمونه براساس جدول گرجسی و مورگان محاسبه شده و اعضای نمونه براساس روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و تصادفی ساده انتخاب شده‌اند.

برای اندازه‌گیری میزان اعتماد عمومی و شاخص‌های عملکردی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است برای تایید روایی ابزار از قضاوت خبرگان و برای تایید پایایی ابزار از ضریب آلفای کرونباخ در یک نمونه آزمایشی دوگانه استفاده شده و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون دو جمله‌ای و ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن استفاده شده است.

عمومی نسبت به شفافیت و اطلاع رسانی مناسب چگونه است؟

برای پاسخ به پنجمین سوال تحقیق از روش غیر پارامتری دوجمله‌ای استفاده شده است نتیجه حاصل از انجام این آزمون نشان داده است که عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ شفاف سازی پایین‌تر از حد متوسط بوده است.

جدول ۵. آزمون دوجمله‌ای

سطح معنی داری	نسبت آزمون	تعداد	طبقات
.002 ^a	.6	259	≤ 3 کوچکتر مساوی شفاف سازی
		125	> 3 بزرگتر از میانه
		384	کل

سوال شماره شش:

دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمان‌های بخش عمومی نسبت به پاسخگویی چگونه است؟

برای پاسخ به ششمین سوال تحقیق از روش غیر پارامتری دوجمله‌ای استفاده شده است نتیجه حاصل از انجام این آزمون نشان داده است که عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ پاسخگویی پایین‌تر از حد متوسط بوده است.

جدول ۶. آزمون دو جمله‌ای

سطح معنی داری	نسبت آزمون	تعداد	طبقات
.046 ^a	.6	247	≤ 3 کوچکتر مساوی
		137	> 3 بزرگتر
		384	کل

سوال شماره هفت:

آیا بین عملکرد سازمان‌های بخش عمومی در حوزه‌های عملکردی و اعتماد عمومی رابطه وجود دارد؟

برای پاسخ به هفتمین سوال تحقیق از روش غیر پارامتری ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن استفاده شده

سوال شماره سه:

دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمان‌های بخش عمومی نسبت به برخورد یکسان و منصفانه با مشتریان چگونه است؟

برای پاسخ به سومین سوال تحقیق از روش غیر پارامتری دوجمله‌ای استفاده شده است نتیجه حاصل از انجام این آزمون نشان داده است که عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ برخورد یکسان و منصفانه پایین‌تر از حد متوسط بوده است.

جدول ۳. آزمون دوجمله‌ای

سطح معنی داری	نسبت آزمون	تعداد	طبقات
.037 ^a	.6	248	≤ 3 کوچکتر مساوی میانه
		136	> 3 بزرگتر از میانه
		384	کل

سوال شماره چهار:

دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمان‌های بخش عمومی نسبت به کارایی در ارائه خدمات چگونه است؟

برای پاسخ به چهارمین سوال تحقیق از روش غیر پارامتری دوجمله‌ای استفاده شده است نتیجه حاصل از انجام این آزمون نشان داده است که عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ کارایی در حد متوسط بوده است.

جدول ۴. آزمون دوجمله‌ای

سطح معنی داری	نسبت آزمون	تعداد	طبقات
.420 ^{a,b}	.6	228	≤ 3 کوچکتر مساوی میانه کارایی
		156	> 3 بزرگتر از میانه
		384	کل

سوال شماره پنج:

دیدگاه ارباب رجوع به عملکرد سازمان‌های بخش

عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ برخوردیکسان و منصفانه با ارباب رجوع پایینتر از حد متوسط بوده است.

عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ کارایی در ارائه خدمات در حد متوسط بوده است.

عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ شفاف سازی و اطلاع رسانی مناسب پایینتر از حد متوسط بوده است.

عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ پاسخگویی پایینتر از حد متوسط بوده است.

بین میزان اعتماد عمومی شهروندان و عملکرد سازمان‌ها در حوزه‌های عملکردی رابطه مستقیم مشاهده شده است.

با مطالعه نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات می‌توان گفت که عملکرد سازمان‌های بخش عمومی در هیچ یک از حوزه‌های عملکردی مورد مطالعه بالاتر از حد متوسط نبوده است لذا به مدیران و کارکنان سازمان‌های بخش عمومی در خصوص ارتقای سطح اعتماد عمومی توصیه می‌شود که به موارد ذیل توجه نمایند.

- پاسخگویی مدیران و کارکنان سازمان‌های بخش عمومی در مقابل مطبوعات

- پاسخگویی مدیران و کارکنان سازمان‌های بخش عمومی در مقابل مقامات و سازمان‌های قانونی

- پاسخگویی مدیران و کارکنان سازمان‌های بخش عمومی در مقابل ارباب رجوع

- برخورد عادلانه مدیران و کارکنان با ارباب رجوع

- برخورد منصفانه مدیران و کارکنان با ارباب رجوع

- وجود قوانین و مقررات روشن برای برخورد با مفسدین اداری

- برخورد روشن و قاطع با متخلفین

- رفتار صادقانه و محترمانه مدیران و کارکنان با مردم

- گفتار صادقانه و محترمانه مدیران و کارکنان با مردم

- مقابله و برخورد قاطع با رشوه خواری و پارتی بازی

است نتیجه حاصل از انجام این آزمون نشان داده است که بین میزان اعتماد عمومی شهروندان و عملکرد سازمان‌ها در حوزه‌های عملکردی رابطه مستقیم وجود دارد

جدول ۷. ضریب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن

اعتماد عمومی		
مسولیت اجتماعی	ضریب همبستگی	.442**
	سطح معنی داری	.000
	تعداد	384
اعتماد عمومی	ضریب همبستگی	1.000
	سطح معنی داری	.
	تعداد	384
پاسخگویی	ضریب همبستگی	.514**
	سطح معنی داری	.000
	تعداد	384
شفاف سازی	ضریب همبستگی	.493**
	سطح معنی داری	.000
	تعداد	384
کارایی	ضریب همبستگی	.427**
	سطح معنی داری	.000
	تعداد	384
اخلاقیات	ضریب همبستگی	.411**
	سطح معنی داری	.000
	تعداد	384
برخوردیکسان و منصفانه	ضریب همبستگی	.451**
	سطح معنی داری	.000
	تعداد	384

نتیجه و بحث

نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات به کمک روش‌های آمار استنباطی نشان داده است که:

عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ عمل به مسولیت اجتماعی کمتر از حد متوسط بوده است.

عملکرد سازمان‌های مورد مطالعه به لحاظ عمل و پایبندی به اخلاقیات در حد متوسط بوده است.

the Augmented Augmented – So low Model. Journal of acroeconomics, Elsevier, 31(3): 376-393.

Dinda, S. (2007). *Social Capital in the Great ion of Human Capital and Economic Growth: A Productive Consumption Approach. Journal of Socio - Economics, 37: 2020 – 2033.*

Larsson, Larsak. *PublizTrust in the RR industry and its actors jurnal of communication management, Vol. 11. No 3, 2007 PP 222-234.*

Chou, Y.K. (2006) *Three Simple Models of Social Capital and Economic Growth. Journal of Socio- Economics, 35: 889 – 912.*

Verspaandonk, R. *Shaping relations between government and citizens: Future Directions in public Administration.*[14 2001].[online].<<http://www.Aph.gov.aul/ibrary/pubs/rp/2001-02/02RP05.htm>>.[12 jul 2003]

Newton, K., Norriss, P. *confidence in public institution.* [2 jan 1999].[online].<http://www.ksg.harrard.ed/people/Pnorriss>.[12 Feb 2003]

Denhardt, R.B.(2002). *Trust as capacity: The role of integrity and responsibility. Public Organization Review: A Global Journal ,2(4),pp.65-68.*

Bok,D.(2001). *Measuring the performance of Government.*In why people don't trust government,(eds).Joseph j..Nye.philip p.zelikow and David C.kingcambridge: Harvard university press.

Sxtompka, P.(1996). *Trust and emerging democracy: Lessons from Poland.*International sociology.11(1),37-62.

Newton, K., Norriss, P. *confidence in public institution,*[2 jan 1999].[online].<http://www.ksg.harrard.ed/people/Pnorriss>.[12 Feb 2003].

Listhaug O., wiberg, M.(1995). *confidence in political and private Institutions , In Citizens and the state (298-322).*Oxford: Oxford University press.

Calark,J;lee, R.(2001). *The optimal trust in government.*Estern Economic jurnal

- تاکید بر رفتارها و گفتارهای اخلاقی

- پایبندی و رعایت ارزش‌های مذهبی

- ارتقای سطح خدمات سازمان‌ها

- تسریع در ارائه خدمات به ارباب رجوع

- پیگیری شکایات ارباب رجوع از مدیران و کارکنان

سازمان‌های بخش عمومی

- جلوگیری از حیف و میل اموال دولتی.

منابع

Parliament Political Studies Office. May 2009.(In Persian)

Amiri Meysam and Rahmani Timor, 2007 , *Effects of social capital within and outside the group on 2 economic grow the journal of economic threads. No 6. (In Persian)*

Alvani M & Danaeifard H, 2001, *Public administration and Public trust, Journal of management (In Persian)*

Alvani M , 2000, *New horizons in Public Management, Training center of public management jurnal No 50. (In Persian)*

Danaeifard H, 2003, *the public theory in public Administration: Prerequisites for formulating the theory jurnal of management studies Ni 35. (In Persian)*

Beranvand A , 2009, *Public trust foundation for social action. (In Persian)*

Journal of accountant , No 159. (In Persian)

Shirbani Alireza, (2003), *impact of government organizations on social capital jurnal of management and development No:20. (In Persian)*

Anna c.masteroiani. *Sustaining public trust: falling short in the protection of human research participant's.hastings center report may 2008.*

Albert jovial.*public trust in the spanish health –care system. ۲–ck well publishing ltd health Expectation 10 pp. 350-357*

Ishise. h. & Y. Sawada. (2008) *Aggregate Returns to Social Capital: Estimates Based on*

(2002). *Democracy in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*, New York: Oxford University Press.

27(1),19.
Offe, Claus and Fuchs, Susanne (2002). "A decline of Social Capital? The German Case", Published in Putnam, Robert D.,

Archive of SID