

طراحی مدل اعتماد عمومی (مورد مطالعه: سازمانهای دولتی ایران)

منصوره مرادی حقیقی¹، کرم الله دانشفرد²، ناصر میرسپاسی³،

1. گروه مدیریت عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

2. گروه مدیریت عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران، نویسنده مسؤل

3. گروه مدیریت عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

چکیده

در این پژوهش با استفاده از مدل ارایه شده مبتنی بر مبانی نظری، تاثیر پاسخگویی را بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی مورد مطالعه و ارزیابی قرار می دهیم. روش پژوهش مبتنی بر استراتژی پیمایش است که برای گردآوری اطلاعات آن از ابزار پرسشنامه و جهت بررسی و تحلیل فرضیات آن از نرم افزارهای آماری SPSS و LISREL استفاده شده است. معلمین، دبیران و کارکنان آموزش و پرورش در شهر تهران و کارکنان ستادی شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می دهند که نمونه آماری از میان جامعه آماری فوق انتخاب و پرسشنامه نهایی در میان آن توزیع گردیده است. یافته های نهایی پژوهش وجود رابطه معنادار میان یک مدل سه وجهی ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمان های دولتی، سطح اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی و سطح اعتماد سیاسی به دولت را تایید می کنند. تداوم این دست بررسی ها و نیز انجام مطالعات تکمیلی در این زمینه می تواند بستری برای توجه بیشتر دولت به مقوله پاسخگویی، اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی می باشد.

واژه های کلیدی: پاسخگویی، اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی

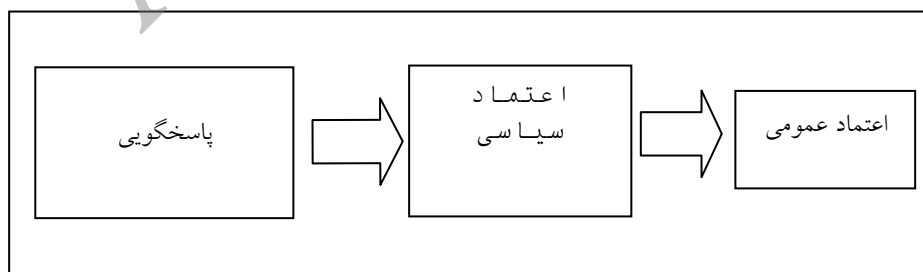
1. مقدمه:

می شود و سپس تاثیر برخی متغیرهای مهم مورد تأکید در مبانی نظری در افزایش یا کاهش اعتماد عمومی به سازمان های دولتی مورد بررسی و ارزیابی قرار میگیرد .

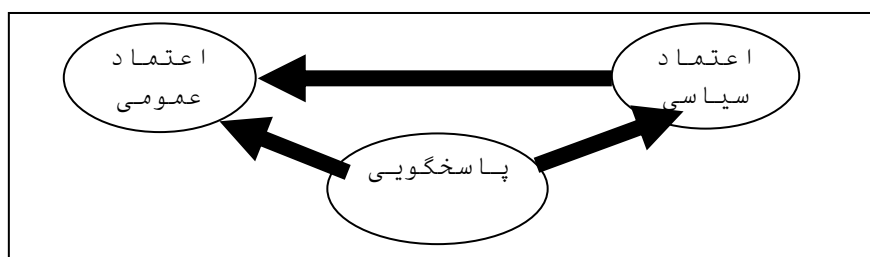
چارچوب نظری ، مدل مفهومی و فرضیات پژوهش

به عقیده رابرت دنهارت امروزه بسیاری از مردم به دولت اعتماد ندارند اما این فقط به این علت نیست که دولت ها خوب کار نمی کنند. مدیریت دولتی نوین در پی آن است که با بهبود در کارایی و کاهش هزینه های دولت بتواند اعتماد عمومی را جلب نماید، اما این کافی نیست. زیرا دلیل واقعی بی اعتمادی مردم به دولت این است که دولت را پاسخگو نمی دانند (بویره در موضوعاتی نظیر اخلاقیات و درستکاری) (Denhardt , 1999 : 279 - 292). سال ها است که نظریه پردازان مدیریت دولتی عقیده دارند دولت های پاسخگو نسبت به جلب اعتماد عمومی در جامعه توفیق می یابند. در این پژوهش تلاش شد عامل مستقیم (پاسخگویی) تأثیرگذار بر اعتماد عمومی به دولت پوشش داده شوند. در شکل 3 ارتباط متغیرهای اصلی پژوهش در قابل مدل مفهومی تحقیق ارائه شده است.

اعتماد یکی از جنبه های مهم روابط انسانی و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است . اعتماد بنیان بسیاری از تعاملات و کنش های روزمره در جوامع انسانی چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه هاست . اعتماد مفهوم مبهمی است که از ابعاد مختلف به آن پرداخته شده و این امر تا حدودی به کثرت معنای ابعاد و انواع مختلف آن انجامیده است (ایران نژاد و پناهی، 2005 : 6). به اعتقاد رابرت بهن (1995) اعتماد یکی از سه مسأله بزرگی است که اندیشمندان مدیریت دولتی همواره با آن مواجه بوده اند. فقدان این عنصر به محدود شدن انعطاف و آزادی عمل منجر می شود. اعتماد نقش روابط غیر رسمی را ایفا می کند و به عدم وابستگی به مقررات و رویه های رسمی و قانونی می انجامد. به نظر می رسد در اکثر جوامع به علت مجموعه ای از عوامل مانند از خود بیگانگی، فقدان سرمایه ی اجتماعی ، وجود رسانه های انتقادی و به ویژه عدم پاسخ گویی نهادهای دولتی، اعتماد مردم به دولت کاهش یافته است. این مسأله در صورت بی توجهی در بلندمدت آسیبهای فراوانی را در پی خواهد داشت . در این مقاله ابتدا مفهوم اعتماد بررسی



شکل 1- ارتباط بین پاسخگویی، اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی



شکل 2: مدل مفهومی تحقیق

، یک نمونه اولیه شامل 40 پرسشنامه پیش آزمون شد و سپس با استفاده از داده های بدست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای سوالات متغیرها به ترتیب، 0.876 درصد برای پاسخگویی، 0.901 درصد برای اعتماد عمومی و 0.811 درصد برای اعتماد سیاسی بدست آمد. این اعداد نشان دهنده این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است. به منظور سنجش روایی سوالات از روایی محتوا استفاده شد بدین صورت که با مراجعه به پرسشنامه های استاندارد موجود در کتب، پژوهشنامه های مدیریت و پایان نامه های مختلف اقدام به ساختن پرسشنامه شد و سپس با مراجعه به اساتید و متخصصان و خبرگان امر، اصلاحات و تغییرات مورد نظر اعمال و پرسشنامه نهایی را تدوین شده است.

جامعه آماری

جامعه آماری این پژوهش با توجه به متغیرهای تحقیق، کلیه معلمان، دبیران و کارکنان آموزش و پرورش شهر تهران و کارکنان ستادی شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران می باشد. با توجه به قلمرو مکانی گسترده و حجم زیاد جامعه آماری حجم جامعه ترجیحاً نامحدود فرض و جهت افزایش اعتماد، تعداد کل نمونه لازم براساس فرمول آماری نمونه گیری از جامعه نامحدود

با توجه به مبانی ارائه شده در بالا مدل مفهومی تحقیق به منظور بررسی نحوه تاثیر گذاری پاسخگویی، بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی به شرح شکل 4 بالا ارائه شد:

فرضیه های تحقیق :

فرضیه های اصلی:

- 1- پاسخگویی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمانهای دولتی تاثیر دارد.
- 2- پاسخگویی بر سطح اعتماد سیاسی تاثیر دارد.
- 3- اعتماد عمومی بر اعتماد سیاسی تاثیر دارد.
- 4- پاسخگویی بر اعتماد عمومی از طریق متغیر میانجی سیاسی تاثیر دارد.

روش شناسی پژوهش

در مدل تحلیلی تحقیق اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی، متغیر درونزا و پاسخگویی متغیر برونزا می باشد؛ و از جهتی دیگر می توان این متغیر اخیر را به عنوان متغیر مستقل و متغیرهای اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی را به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفت. ابزار اصلی گرد آوری اطلاعات پرسشنامه است که بر این اساس برای متغیر های مورد بررسی به ترتیب 17 سوال برای پاسخگویی، 9 سوال برای اعتماد عمومی و 25 سوال برای متغیر اعتماد سیاسی با طیف 5 گزینه ای لیکرت در نظر گرفته شده است. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه

شود. در صورتی که میزان عدد معناداری کوچکتر از 0.05 باشد و نیز دو علامت حد بالا و پایین مثبت باشد مقدار میانگین متغیر بالاتر از عدد 3 و وضعیت متغیر مناسب می باشد و در صورتی که میزان عدد معناداری کوچکتر از 0.05 باشد و نیز دو علامت حد بالا و پایین منفی باشد مقدار میانگین متغیر کوچکتر از عدد 3، و وضعیت متغیر نامناسب می باشد. همان طوریکه ملاحظه می گردد همه متغیرهای تحقیق در وضعیت نامناسبی قرار دارند.

محاسبه شد. جمع کل پرسشنامه ها در این تحقیق 405 عدد می باشد.

یافته های پژوهش

بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق

برای بررسی وضعیت موجود متغیرهای تحقیق در جامعه آماری از آزمون تی تک نمونه ای استفاده گردید. که نتایج در جدول 2 آمده است. با توجه به محاسبات انجام گرفته، وضعیت هر متغیر با توجه به میزان عدد معناداری متغیر و علامت دو حد بالا و پایین مشخص می

جدول 1- آزمون میانگین یک جامعه آماری ($H_0 : \mu = 3$)

نام متغیر	میانگین	انحراف معیار	عدد معناداری	حد پایین	حد بالا	وضعیت متغیر
پاسخگویی	2.85	0.899	0.018	-0.2662	0.025	نامناسب
اعتماد عمومی	2.71	0.901	0.000	-0.4048	0.163	نامناسب
اعتماد سیاسی	2.76	0.854	0.000	-0.3463	0.117	نامناسب

ارتباط بین متغیرهای مکنون و متغیرهای مشاهده شده (سوالات) به کار برده می شود و بیانگر مدل اندازه گیری است (Byrne M.B, 1997).

الف) مدل اندازه گیری متغیر پاسخگویی

نتایج تحلیل عاملی تاییدی پاسخگویی در جدول 3 آمده است. با توجه به خروجی لیزرل، مقدار χ^2/df محاسبه شده کمتر از عدد 3 می باشد، مقدار RMSEA نیز برابر با 0.091 و شاخص P-Value برابر با 0.000 می باشد. همچنین مقدار GFI، AGFI و NFI به ترتیب برابر با 0.91، 0.90 و 0.92 است که نشان دهنده برازش نسبتاً بالای مدل است. بررسی شاخص های برازش مدل

بررسی مدل های اندازه گیری متغیرهای تحقیق

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیات و مدل های مفهومی تحقیق لازم است تا از صحت مدل های اندازه گیری متغیرهای درونزا (اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی) و متغیرهای برونزا (پاسخگویی) اطمینان حاصل شود. لذا در ادامه مدل های اندازه گیری این متغیرها به ترتیب آورده می شود که این کار توسط تحلیل عاملی تاییدی¹ مرتبه اول و دوم صورت گرفته است. تحلیل عاملی تاییدی یکی از قدیمی ترین روش های آماری است که برای بررسی

¹ Confirmatory factor analysis

0/86	21/25	احساس عدالت محوری(عدالت مداری دولت)	3
------	-------	---	---

پ) مدل اندازه گیری متغیر اعتماد سیاسی نتایج تحلیل عاملی تاییدی متغیر اعتماد سیاسی در جدول 5 آمده است، مقدار χ^2/df محاسبه شده کمتر از عدد 3 می باشد، مقدار RMSEA نیز برابر با 0.090 و شاخص P-Value برابر با 0.0000 می باشد همچنین مقدار GFI، AGFI و NFI به ترتیب برابر با 0.91 و 0.91 است. بررسی شاخص های برازش مدل نشان می دهد که مدل اندازه گیری متغیر یادشده مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. نتایج مدل اندازه گیری حاکی از وجود روابط همبستگی مثبت و معناداری بین مولفه های متغیر اعتماد سیاسی است.

جدول 4- مدل تخمین استاندارد متغیر اعتماد سیاسی

بار عاملی	T Statistic	مولفه های اعتماد سیاسی	ردیف
0/94	23/70	اعتماد به نهادهای سیاسی	1
0/83	19/79	اعتماد به نظام سیاسی	2
0/80	18/56	اعتماد به کارگزاران سیاسی	3

بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر) تحقیق

بعد از اطمینان یافتن از صحت مدل های اندازه گیری (تحلیل عاملی تاییدی متغیرهای اعتماد عمومی، سیاسی و پاسخگویی)، فرضیه های اصلی تحقیق مورد آزمون قرار گرفتند یا به عبارت دیگر رابطه ی میان متغیرهای اصلی (مکنون ها) با هم سنجیده شد. این روابط با استفاده از تجزیه و تحلیل چند متغیره یا رگرسیون چند گانه بررسی و تحلیل شد که در این راستا از مدل معادلات

نشان می دهد که مدل اندازه گیری پاسخگویی مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است.

جدول 2- مدل تخمین استاندارد و بارهای عاملی متغیر پاسخگویی

بار عاملی	T Statistic	مولفه های پاسخگویی	ردیف
0/69	15/59	پاسخگویی اخلاقی	1
0/81	19/47	پاسخگویی قانونی	2
0/88	22/31	پاسخگویی مالی	3
0/95	25/18	پاسخگویی عملکردی - اجرایی	4
0/87	21/71	پاسخگویی سیاسی	5

ب) مدل اندازه گیری متغیر اعتماد عمومی نتایج تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول متغیر اعتماد عمومی در جدول 4 آمده است. همان طور که ملاحظه می شود مقدار χ^2/df محاسبه شده کمتر از عدد 3 می باشد، مقدار RMSEA نیز برابر با 0.071 و شاخص P-Value برابر با 0.000 می باشد. همچنین مقدار GFI، AGFI و NFI به ترتیب برابر با 0.93، 0.90 و 0.91 است. بررسی شاخص های برازش مدل نشان می دهد که مدل اندازه گیری متغیر یادشده مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. نتایج مدل اندازه گیری حاکی از وجود روابط همبستگی مثبت و معناداری بین مولفه های متغیر اعتماد عمومی است.

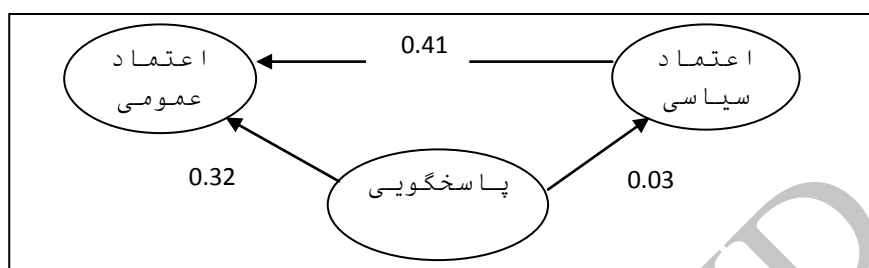
جدول 3- مدل تخمین استاندارد و بارهای عاملی متغیر اعتماد عمومی

بار عاملی	T Statistic	مولفه های اعتماد عمومی	ردیف
0/92	23/52	تعامل و سازگاری (اطمینان به دولت)	1
0/90	22/70	حل مسائل ومشکلات عمومی(مشکل گشایی دولت)	2

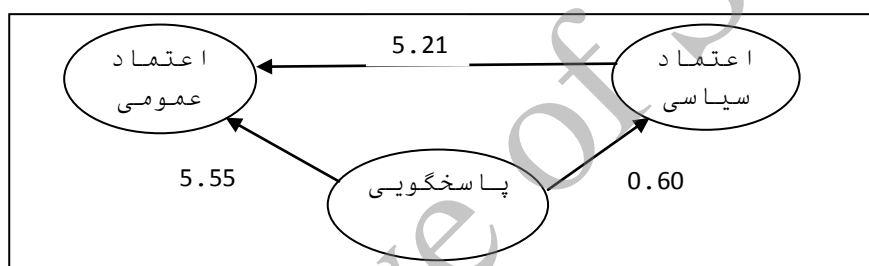
می‌شود. همچنین برای کلیه مسیرها ضریب اطمینان 95 درصد و سطح خطا 5 درصد می‌باشد.

]

ساختاری و به‌طور مشخص، از مدل‌های ساختاری (تحلیل مسیر) استفاده شده است. لازم به ذکر است برای تأیید یا رد فرضیه‌ها از ضرایب استاندارد و اعداد معناداری استفاده



شکل 3- مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد



شکل 4- مدل تحقیق در حالت اعداد معناداری

الف- برازش (مناسب بودن) مدل

جدول 5: شاخص‌های برازش مدل ساختاری

شاخص‌ها	کای مربع	درجه آزادی	P value	میانگین مجذور خطاهای مدل
مقادیر شاخص‌ها	1711.98	582	0/000	0/096

مقادیر به‌دست آمده در جدول 6 نشان می‌دهد که مدل مفهومی تحقیق از برازش خوبی برخوردار است. با توجه به اینکه میانگین مجذور خطاهای مدل (0/096) برابر با 0/09 است و همچنین کای دو (1068.31) به

شاخص‌های خوب بودن برازش مدل (χ^2 ، df، P value و RMSEA) می‌باشند. بهترین شاخص مناسب در نرم افزار لیزرل χ^2/df (کای دو به درجه آزادی) می‌باشد که هر چه کوچکتر از 3 باشد مدل دارای برازش (تناسب) بهتری است. شاخص RMSEA، همان میانگین مجذور خطاهای مدل است. این شاخص بر اساس خطاهای مدل ساخته می‌شود. حد مجاز این مقدار 0/09 است یعنی اگر زیر 0/09 باشد قابل قبول است، اگر زیر 0/05 باشد خیلی خوب است.

3- اعتماد عمومی بر اعتماد سیاسی دارای اثر مثبت و مستقیم (0.41) و معناداری (5.21) می باشد لذا فرضیه سوم تحقیق تایید می شود.

4- پاسخگویی بر روی اعتماد عمومی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر با 0.32 می باشد (فرضیه 1) و همچنین خود اعتماد سیاسی نیز بر روی اعتماد عمومی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر با 0.41 می باشد (فرضیه 3)، لذا فرضیه شماره 4 یعنی میانجی بودن اعتماد سیاسی در رابطه بین پاسخگویی و اعتماد عمومی نیز تایید می شود. یعنی پاسخگویی بر اعتماد عمومی از طریق متغیر میانجی اعتماد سیاسی تاثیر دارد. با تایید نقش میانجی اعتماد سیاسی، پاسخگویی دارای اثر غیر مستقیم، مثبت و معناداری برابر با 0.13 بر روی اعتماد عمومی می باشد. نتایج تحلیل فرضیات تحقیق در جدول 7 ارائه شده است.

درجه آزادی (365) نیز کوچکتر از 3 است همچنین مقدار AGFI، GFI و NFI به ترتیب برابر با 0.90، 0.91 و 0.92 است که نشان دهنده برازش نسبتاً بالای مدل است. در نتیجه مدل دارای برازش و تناسب بالایی می باشد و نشان دهنده آن است که روابط تنظیم شده متغیرها بر اساس چارچوب نظری تحقیق منطقی بوده است.

ب- بررسی فرضیات مدل

همان طوریکه ملاحظه گردید مدل از نظر شاخصهای تناسب در وضعیت مناسبی به سر می برد. همان طور که در جدول 6 نیز آمده است، در مورد روابط بین اجزای مدل این نتایج بدست آمده است:

1- پاسخگویی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمانهای دولتی دارای اثر مثبت و مستقیم (0.32) و معناداری (5.55) می باشد لذا فرضیه اول تحقیق تایید می شود.

2- پاسخگویی بر سطح اعتماد سیاسی تاثیر معنی دار ندارد (بار عاملی؛ 0.03 و ضریب معناداری؛ 0.60) می باشد لذا فرضیه دوم تحقیق تایید نمی شود.

جدول 6: نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری (تحلیل مسیر)

نتیجه	R^2	t-Value	ضریب استاندارد	مسیر		فرضیه
تایید	0.10	5.55	0.32	اعتماد عمومی	پاسخگویی	فرضیه 1
رد	0.0009	0.60	0.03	اعتماد سیاسی	پاسخگویی	فرضیه 2
تایید	0.17	5.21	0.41	اعتماد سیاسی	اعتماد عمومی	فرضیه 3
تایید				پاسخگویی - اعتماد سیاسی - اعتماد عمومی		فرضیه 4

مستقیم دارد. همچنین اعتماد سیاسی هم بر اعتماد عمومی تاثیر مستقیم و معنادار دارد. به طور کلی آزمون های انجام شده روی الگوی مفهومی پژوهش و شاخص های آماری مورد محاسبه حاکی از این است که داده های گرد آوردی شده از نمونه مورد مطالعه با الگوی مفهومی

نتیجه گیری و پیشنهادات

بررسی یافته های تحقیق بر اساس مدل معادلات ساختاری نشان میدهد که پاسخگویی بر اعتماد عمومی تاثیر مستقیم دارد ولی بر اعتماد سیاسی تاثیر غیر

منابع و مراجع

- 1- آذر، عادل و مومنی، منصور، 1380، آمار و کاربرد آن در مدیریت، چاپ پنجم، انتشارات سمت.
- 2- آریان پور، عباس و کاشانی، منوچهر، 1370، فرهنگ جیبی انگلیسی به فارسی؛ چاپ هفتم، تهران، انتشارات امیرکبیر.
- 3- ازکیا، مصطفی، غفاری، غلامرضا، 1380، بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت در نواحی روستایی کاشان، نامه علوم اجتماعی، شماره 17، بهار و تابستان.
- 4- ازکیا، مصطفی، غفاری، غلامرضا، 1380، توسعه روستایی با تاکید بر جامعه روستایی ایران، تهران، نشر نی.
- 5- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن 1380، گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی، تهران، انتشارات صفار، چاپ اول.
- 6- الوانی، سید مهدی، 1379، افق‌های نو در مدیریت دولتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، فصلنامه شماره 50.
- 7- الوانی، سید مهدی، دانایی فرد، حسن و آذر، عادل، 1383، روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت رویکردی جامع، چاپ اول، تهران، انتشارات صفار.
- 8- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن، 1380، مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، مجله دانش مدیریت، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره 55، ص 27_5.
- 9- چلیپی، مسعود، 1375، جامعه‌شناسی نظم، تهران، نشر نی.
- 10- خانزاد، زینب، 1387، رابطه بین اعتماد عمومی و پاسخگویی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه- طباطبائی.

پژوهش سازگاری و تناسب لازم را دارد. بنابراین، الگوی مفهومی پیشنهادی با وجود برخی اصلاحات صورت گرفته در مجموع مورد تأثیر قرار می‌گیرد اما درباره یافته‌های نظری حاصل از این پژوهش، نکات زیر قابل بیان است:

تحقیق حاضر در کنار عنصر مهم پاسخگویی که مربوط به تعامل مستقیم دولت و مردم است و به دنبال بررسی و تجزیه و تحلیل دقیق تر نقش اعتماد عمومی در تغییرات اعتماد سیاسی بوده و از این طریق بر نقش تکمیلی وزمینه ای این موارد تاکید نموده است. نکته دیگر این که پژوهش حاضر با معرفی مفهوم اعتماد سیاسی در حوزه مدیریت دولتی و از طریق مطالعه رابطه تعاملی اعتماد عمومی به سازمان های دولتی و اعتماد سیاسی نسبت به تحقیقات پیشین در این زمینه بصورت پررنگ تر و مشخص تر بر رابطه تنگاتنگ دو حوزه سیاسی و اداری تاکید می‌کند با این تفاوت که این بار ارتباط این دو بخش مبتنی بر رویکرد اعتماد است یعنی از دیدگاه عامه به رابطه و تعامل میان این دو حیطه توجه شده است. این مساله هنگامی جلب توجه می‌کند که دریابیم بیشتر پژوهشگران پیشین در حوزه جامعه‌شناسی و علوم سیاسی (شاید بنابه ضرورت رشته) بانگاهی کلان عمدتاً به پدیده اعتماد سیاسی و مطالعه پیرامون آن پرداخته‌اند. درعین حال پژوهشگران فعال در عرصه مدیریت دولتی نیز به اقتضائات خاص رشته خود اغلب مقوله اعتماد را بانگاه ویژه به سازمان های دولتی و بوروکراسی های عمومی مورد توجه قرار داده‌اند همان گونه که اشاره شد نگارنده تلاش داشته است تا خلاء ناخواسته پیش آمده در این زمینه را با استفاده از مطالعه همزمان این دو مفهوم به نوعی پوشش دهد.

- 2-Bovens, M., Chillemans, T., & Hart, P. T. (2008). Does public accountability work? An assessment tool. *Public Administration*, 86(1), 225-242.
- 3- Byrne M.B.; *Structural equation modeling with EQS and EQS/WINDOWS*; sage publications, 1994
- 4 - Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving not steering*. Armonk, NY: M. E. Sharpe.
- 5- Dubnick, M. J. (2005). Accountability and the promise of performance: In search of mechanisms. *Public Performance and Management Review*, 28(3), 376-417.
- 6- Goodnow, F. (1900). *Politics and administration: A study in government*. New York: Macmillan.
- 7-Jensen, L, 2000, *Images of Accountability in Danish public sector reform*, Available at:<http://www.Inpuma.net/research/papers/sydey/lotteynsen.Html>.
- 8- Koppell, J. G. (2005). Pathologies of accountability: ICANN and the challenge of multiple accountabilities disorder. *Public Administration Review*, 65(1), 94-108.
- 9-March, J. G. & J. P. Olsen (1989), "Rediscovering institution" the organizational Basis of politics" New York: free press.
- 10- O'Connell, L. (2005). Program accountability as an emergent property: The role of stakeholders in a program's field. *Public Administration Review*, 65(1), 85-93.
- 11- دانایی فرد، حسن، 1381، اعتماد به دولت، بازتاب عملکرد سیستم خدمات عمومی، فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره 13.
- 12- دانایی فرد، حسن، 1382، اعتماد عمومی به سازمان- های دولتی در ایران، رساله دوره دکتری مدیریت دولتی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
- 13- دانایی فرد، حسن 1380، چالش های مدیریت دولتی در ایران، تهران، انتشارات سمت.
- 14- دانایی فرد حسن، رجب زاده علی، درویشی علی، تبیین شایستگی اخلاقی-اسلامی و فرهنگ خدمت گذاری در ارتقا پاسخگویی عمومی بیمارستانهای دولتی، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره سوم، شماره 4 پاییز 89
- 15- سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه، 1380، روش های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ پنجم، تهران، انتشارات آگاه.
- 16- شایگان، فریبا، 1386، تاثیر سطوح مختلف دین داری بر اعتماد سیاسی، تهران، رساله دوره دکتری جامعه-شناسی سیاسی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی.
- 17- فقیهی، ابوالحسن، 1380، نظام های پاسخگویی در بخش دولتی، دیدگاه تطبیقی، فصلنامه مطالعات مدیریت، انتشارات دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی، شماره 29 و 30، ص 55.

منابع لاتین:

1-Behn, R. (2001). *Rethinking democratic accountability*. Washington, DC: Brookings Institution.

- 11- Segares A.H.; Assessing the unidimensionality of measurement : a paradigm and illustration within the context of information system; International Journal of Management Science ,Vol.25, No.1,1997.
- 12- Wilson, W. (1887/1987). The study of administration. In J. Shafritz & A. Hyde (Eds.), Classics of public administration (2nd ed., pp. 10–25). Chicago, IL: Dorsey Press.

Archive of SID