

پاسخگویی؛ بستری برای تقویت اعتماد عمومی

محمد خانباشی^۱

شمس السادات زاهدی^۲

سیدمهدی الوانی^۳

تاریخ پذیرش: ۹۰/۱۲/۳

تاریخ وصول: ۹۰/۷/۲۴

چکیده

شواهد موجود گویای آن هستند که بنا به علل مختلف، افزایش منابع و مسئولیت‌های بخش عمومی با میزان پاسخگویی آن هماهنگ و همراه نبوده و همین عامل علت اصلی کاهش اعتماد مردم به این بخش مهم جامعه است. در این مقاله ضمن بررسی ادبیات اعتماد، تأثیر ادراک عمومی از پاسخگویی دولت را در افزایش یا کاهش سطح اعتماد عمومی ارزیابی می‌نماییم. در واقع با ارائه الگویی دو وجهی، نحوه تأثیر پاسخگویی را بر میزان اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی بررسی می‌کنیم و سپس پیشنهادهایی را برای بهبود و اصلاح وضعیت کنونی مطرح خواهیم نمود. هدف این مقاله مطالعه نقش عامل پاسخگویی در اعتماد عمومی به دولت است. همچنین استراتژی پژوهش مبتنی بر پیمایش بوده و برای جمع آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. کارکنان و مراجعان چند سازمان دولتی و غیردولتی شهر تهران جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می‌دهند که نمونه آماری به تعداد ۴۰۵ نفر به صورت تصادفی از میان جامعه فوق انتخاب و پرسشنامه نهایی میان آنها توزیع شد. نتایج پژوهش حاکی از تأثیر مثبت متغیر پاسخگویی بر ارتقای سطح اعتماد عمومی در کشور است.

واژگان کلیدی: پاسخگویی^۴، اعتماد^۵، اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های عمومی^۶.

۱- دانشجوی دوره دکتری مدیریت دولتی و مدرس دانشگاه علامه طباطبایی

۲- استاد دانشگاه علامه طباطبایی

۳- استاد دانشگاه علامه طباطبایی

4. Accountability

5. Trust

6. Public Trust to the Government and public organizations

مقدمه

اعتماد بنیان بسیاری از تعامل‌ها و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه‌ها است. اعتماد مفهوم مبهمی است که از دیدگاه‌های مختلف تجزیه و تحلیل شده و این امر تا حدودی به کثرت معنا، ابعاد و انواع مختلف آن منتهی گردیده است. به گفته برنویت^۱ مهم‌ترین مکانیزم برای فرهنگ آموزی اعتماد، اعتماد به دیگران است (ایران نژاد و پناهی، ۱۳۸۴، ص ۶). به اعتقاد «رابرت بهن»^۲ (۱۹۹۵) اعتماد یکی از سه مسئله بزرگی است که اندیشمندان مدیریت دولتی با آن مواجه‌اند. فقدان اعتماد منجر به محدود شدن انعطاف و آزادی عمل می‌شود. بی‌اعتمادی در زندگی سیاسی نفوذ می‌کند، آهنگ گفت‌وگو سیاست را تحت تأثیر قرار می‌دهد و ممکن است دلایل بنیادین آنها را برای مشارکت در سیاست یا پرهیز از مشارکت، تغییر دهد. اعتماد نقش روابط غیررسمی را ایفا می‌کند و لی بی‌اعتمادی منجر به نوعی وابستگی شدید به قوانین و رویه‌های رسمی و قانون‌گرایی می‌شود. به نظر می‌رسد در اکثر جوامع به علت مجموعه‌ای از عوامل نظیر از خود بیگانگی، فقدان سرمایه اجتماعی، وجود رسانه‌های انتقادی و به ویژه عدم پاسخگویی سازمان‌های دولتی، اعتماد مردم به دولت کاهش یافته است. در این مقاله ابتدا به بررسی مفهوم کلی اعتماد می‌پردازیم و سپس تأثیر پاسخگویی و مؤلفه‌های مهم آن را در افزایش یا کاهش اعتماد عمومی نقادی و ارزیابی می‌نماییم.

مفهوم اعتماد

به گفته یکی از اندیشمندان صرف اینکه اشخاص در جامعه در کنار هم زندگی می‌کنند، به یکدیگر احترام می‌گذارند و شاید رفتاری خیرخواهانه یا حداقل غیر بدخواهانه نسبت به یکدیگر دارند، ناشی از یک اعتماد سطحی بین افراد است. اهمیت پایه‌ای اعتماد، فراتر از این دلایل اخلاقی است. ارزش کارکردی و سودمند آن در جلوگیری از به خطر افتادن روابط اجتماعی است (سایین، ۲۰۰۴، ص ۶۴۴). نقش اعتماد در کارکرد جامعه از مدت‌ها پیش توسط دانشمندان این حوزه مطالعه شده که از میان آنها می‌توان به دورکیم اشاره

1. Braithwaite
2. Robert Behn



کرد. در تئوری سیاسی و جامعه شناسی مدرن، مفهوم اعتماد را به طور معمول در چارچوب رابطه‌ای تعریف می‌کنند. این در حالی است که تمرکز جامعه‌شناسان روی روابط بین افراد و سیستم‌ها می‌باشد. اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد مبادلات را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می‌بخشد. در فضای مبتنی بر اعتماد ابزارهایی چون زور و اجبار به تضمین دادوستدها، کارایی خود را از دست می‌دهند و در عوض قصد افراد برای بازپرداخت‌ها و اعتقاد به درستکاری افزایش می‌یابد. اعتماد، کار بازار را رونق می‌بخشد، تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروه‌ها افزایش می‌دهد و شبکه‌ای پرونق از تجمع‌های داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می‌کند. اعتماد، رضایت را جانشین اجبار می‌کند و این یکی از اهداف مهمی است که نخبگان و اداره کنندگان جامعه در صدد دستیابی به آن هستند. به طور کلی اعتماد به عنوان بخشی از واکنش فرد در قبال دیگران و به عنوان بخشی از برهم‌کنش بین کارگزاران اجتماعی می‌باشد. اعتماد یک احتمال عقلانی است که براساس آن یک کنش‌گر در رابطه با دیگر گروه‌ها و کارگزاران رفتار آنها را قبل از وقوع آن پیش‌بینی و فعالیت خود را بر اساس آن طراحی می‌کنند (لارسون، ۲۰۰۷، ص ۲۲۲).

جدول ۱. تعاریف متفاوت از مفهوم اعتماد

منبع	تعریف از اعتماد
Offe, 1999: 47	اطمینان یا اتکاء به برخی از ویژگی‌ها یا خصایص یک شخص یا سازمان، پذیرفتن یا اعتبار دادن به شخص یا سازمان بدون بررسی و دریافت شواهد و قراین، باور یا اعتقاد یا اتکاء به صداقت یک فرد یا سازمان، داشتن انتظارات مطمئن نسبت به فرد یا سازمان و همچنین باور به صداقت، درستی و وفاداری افراد یا گروه‌ها. پس اعتماد باور ما راجع به عملی است که از دیگران انتظار می‌رود. یعنی احتمال اینکه دیگران کارهای خاصی را انجام دهند و یا از انجام کارهای خاصی امتناع کنند.
Rootter, 1997: 652	صلاح دیدی از جانب فرد یا گروهی که می‌توان به واسطه آن بر کلام، وعده، اظهار شفاهی یا کتبی فرد یا گروه دیگری تکیه کرد.
Gordon, 2000: 298	اعتماد یک انتظار مثبت است، در رابطه با اینکه طرف مقابل در گفتار، کردار و تصمیمات خود به گونه‌ای فرصت طلبانه رفتار نکند.



اعتماد سطحی از اطمینان است که یک فرد در رابطه با دیگری از آن برخوردار است و بر اساس آن رفتاری منصفانه، اخلاقی و قابل پیش بینی ارائه می‌کند. اعتماد دارای یک ساختار چند بعدی است که شامل اعتماد بین فردی، بین دو نفر، گروهی، سازمانی، بین سازمانی، اعتماد سیاسی، اجتماعی، اعتماد به همکار در محل کار، اعتماد بین ارشد و زیردست در محل کار و ... می‌باشد.

Nyhan and Marlowe,
1997: 615
Nyhan, 2000: 88

اعتماد عمومی

همان‌گونه که اشاره شد بررسی ادبیات موجود بر فقدان تعریف دقیقی از معنای واژه اعتماد حکایت دارد. به زعم «مارچ» و «السن»، ایده محوری اعتماد این است که اعتماد بر نوعی انتظار استوار است. تخطی از این انتظارات، اعتماد را مخدوش می‌سازد اما ضرورتاً بی‌اعتمادی ایجاد نمی‌کند. به اعتقاد زاگر (زاگر، ۱۹۸۹، ص ۵۹). بنابراین می‌توان اعتماد را نوعی بروز می‌کند و در نتیجه بی‌توجهی به برخی از انتظارات در یک مبادله دو طرفه، احتمالاً به دیگر مبادلات تعمیم داده می‌شود (زاگر، ۱۹۸۹، ص ۵۹). بنابراین می‌توان اعتماد را نوعی انتظار نتایج مثبت دانست که یک طرف می‌تواند بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر (در یک تعامل که مشخصه اصلی آن عدم اطمینان است) دریافت نماید. این تعریف، تعریف کاملی است زیرا:

الف) در محیطی که عدم اطمینان وجود دارد، شکل می‌گیرد؛

ب) بیانگر نوعی انتظار است که امکان تخطی از آن وجود دارد؛

ج) میزانی از اعتماد به طور مستقیم به میزانی از انتظارات پیوند می‌خورد؛

د) مستلزم دو یا چند طرف است؛

ه) به نتایج مطلوب مرتبط می‌شود، نه نتایج منفی.

بر این اساس وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می‌آید به این معنی است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه، به انتظارات آنها به خوبی پاسخ دهند. در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد. به عبارت دیگر اعتماد عمومی یعنی میزان یا سطح انتظار عموم برای دریافت پاسخ مثبت از طرف متولیان امور عمومی به



خواسته‌هایشان؛ اعتماد عمومی، شهروندان را به نهادها و سازمان‌هایی که نمایندگان آنها هستند پیوند می‌دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می‌یابد. همچنین بر این نکته تأکید می‌شود که تنها سطح متوسطی از اعتماد، کارکردی و سازنده است؛ به این معنی که اعتماد احساسی و افراطی مردم نسبت به دولت و مدیران دولتی، مانع نقد و اصلاح عملکرد آنها می‌شود و کاهش اعتماد عمومی نیز مشروعیت مدیریت دولتی و نظام سیاسی را زیر سؤال خواهد برد.

تعریف پاسخگویی

به طور خلاصه پاسخگویی عبارت است از: عمل مسئول دانستن فرد یا افرادی مشخص در قبال وظایف محوله یا به عبارتی دیگر دلیل آوردن یا دلیل خواستن برای کارهای انجام شده و وظایف انجام نشده که اصول حاکم بر آن عبارت است از: وجود تعریف شفاف از وظایف محوله، مشخص بودن مسئولیت انجام کار، تفویض ناپذیر بودن مسئولیت پاسخگویی در قبال امور محوله، مستند و مستدل بودن پاسخ‌ها. به اعتقاد اسکات^۱ مفهوم پاسخگویی به صورت سنتی به وسیله قانون‌گذاران دولتی پایه ریزی شده و عبارت است از: وظایف رسمی افراد دولتی برای پاسخ دادن در مورد اعمالشان به وزیران، مجلس و دادگاه‌ها. هدف پاسخگویی به معنای عام آن؛ همان اطلاع شهروندان از «چرایی» و «چگونگی» تصمیم، اقدام‌های مجریان و کارگزاران می‌باشد. به گفته یکی دیگر از صاحب‌نظران پاسخگویی سه هدف عمده دارد پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل دولت، به عنوان تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی و ابزاری برای بهبود خدمات دولتی (فقیهی، ۱۳۸۰، ص ۵۵).

1. Scott



مدل‌های پاسخگویی (مدل روزمک^۱ و دوبنیک^۲)

در این مدل براساس دو بعد منبع کنترل و شدت کنترل، چهار نوع پاسخگویی سلسله مراتبی، قانونی، حرفه‌ای و سیاسی مشخص شده است. اگر سازمان دولتی توسط نهادها و سازمان‌ها و یا گروه‌های ذی‌نفع خارج سازمان کنترل شود، منبع کنترل بیرونی است و اگر پاسخگویی درون سازمان وجود داشته باشد، منبع کنترل درونی خواهد بود. همچنین اگر سازمان دولتی یا مدیران و متخصصان به موجب قوانین و مقررات ملزم به پاسخگویی باشند، شدت کنترل زیاد و در غیر این صورت کم است (فتاحی و واثق، ۱۳۸۶، ص ۹۳).

جدول ۲. انواع پاسخگویی عمومی در مدل روزمک و دوبنیک (روزمک و دوبنیک، ۱۹۸۷، ص ۲۲۹)

سلسله مراتبی (درجه کنترل زیاد و منبع کنترل بیرونی)	قانونی (درجه کنترل زیاد و منبع کنترل درونی)
حرفه‌ای (درجه کنترل کم و منبع کنترل بیرونی)	سیاسی (درجه کنترل کم و منبع کنترل درونی)

مدل پاسخگویی شوارتز^۳

شوارتز «پاسخگویی اقتضایی» را پیشنهاد می‌کند، یعنی استفاده هر یک از انواع پاسخگویی یا ترکیبی از آنها بسته به موقعیت موجب موفقیت خواهد شد (خانزاده به نقل از شوارتز، ۲۰۰۱، ص ۱۱۶۶). مدل‌های پاسخگویی معرفی شده در این رابطه عبارت است از:

- ۱- پاسخگویی به فرادستان؛ ۲- پاسخگویی به کارکنان؛ ۳- پاسخگویی به شهروندان؛
- ۴- پاسخگویی به مشتریان و ارباب رجوع؛ ۵- پاسخگویی به خود.

همچنین یکی از محققان ضمن تأیید رابطه پاسخگویی و اعتماد عمومی، انواع پاسخگویی را به شرح زیر طبقه‌بندی نموده است که با توجه به جامعیت و نگاه همزمان آن به پاسخگویی داخلی و خارجی (منبع کنترل درونی و بیرونی) که پیش‌تر ذکر آن رفت، این دسته بندی را مبنای عمل قرار خواهیم داد (دانایی فرد، ۱۳۸۲، صص ۵۰-۲۵):

1. Rozmek
2. Dubnick
3. Schwartz



- ۱) پاسخگویی قانونی: تا چه حد متصدیان امور عمومی از قوانین تبعیت می کنند؟
- ۲) پاسخگویی اخلاقی: میزان انطباق عملکرد کارگزاران عمومی با موازین اخلاقی جامعه؛
- ۳) پاسخگویی مالی: مصرف منابع پولی عمومی به اثربخش ترین روش؛
- ۴) پاسخگویی عملکردی: میزان تحقق اهداف مورد نظر سیاستمداران منتخب و برآوردن انتظاراتها در قلمرو خط مشی عمومی؛
- ۵) پاسخگویی دموکراتیک: ارزش قایل بودن به ارزش ها و فرایندهای دموکراتیک؛
- ۶) پاسخگویی سیاسی: پاسخ قانع کننده به سؤال های مطرح شده از طرف نمایندگان مجلس، مطبوعات و ...

نقش عنصر پاسخگویی در بهبود و ارتقای اعتماد عمومی

پاسخگویی یکی از ارزش های کلیدی مستخدمان خدمات کشوری در دموکراسی ها و به خصوص در دموکراسی های پیشرفته است. از منظری وسیع تر، پاسخگویی بخشی از هویت مدیریت چه در سازمان های عمومی، دستگاه های اداری، ملی، دادگاه ها و یا در شرکت ها، انجمن ها و تیم های خصوصی می باشد. مشکل ماهوی دموکراسی در حکومت اداری، آشتی دادن الزام سیاسی پاسخگویی با الزامات انعطاف پذیری و حساس بودن مدیریت نسبت به شهروندان است. براساس تئوری های سیاسی صاحبان اختیار باید از نوعی محدودیت در اعمال اختیار خود برخوردار باشند (روسسیو^۱، ۱۹۹۹، ص ۲). براساس یافته های صاحب نظران با توجه به اینکه در سالیان اخیر اعتماد عمومی نسبت به بخش دولتی عمدتاً با کاهش مواجه بوده است تقاضا و فشار برای افزایش پاسخگویی در بخش عمومی نسبت به گذشته بیشتر شده است.

به اعتقاد وی علت این امر آن است که ماهیت بخش عمومی داریم در حال تغییر است. این بخش از نظر اندازه، منابع و مسئولیت ها رشد پیدا کرده و نوعی رقابت را که محور مدیریت گرایی می باشد به خود دیده است. در حقیقت شواهد نشان می دهد که افزایش منابع و مسئولیت های این بخش با میزان پاسخگویی آن هماهنگ نبوده در نتیجه توانایی

1. Rossciuo

اجرای استانداردهای رسمی با افول مواجه گردیده است. طبعاً این افول در پاسخگویی منجر به بی‌اعتمادی می‌شود. البته نباید از نظر دور داشت که افرادی مانند آلموند و وربا^۱ وجود رابطه‌ای آشکار بین میزان اعتماد اجتماعی و اعتماد مردم به دولت را متذکر شده‌اند و حدس می‌زنند که وجود اعتماد عمومی یک لایه بیرونی مهم از عنصر مشروعیت دولت باشد (آلموند و وربا، ۱۹۶۳، ص ۱۳).

افزون بر آن اندیشمندانی نظیر رونالد اینگلهارت^۲ متغیرهای جنبی همچون وضعیت سرمایه اجتماعی (میزان اعتماد و مشارکت اجتماعی) در یک کشور را کمابیش بر سطح اعتماد مردم به دولت و نهادهای عمومی مؤثر قلمداد می‌کنند (اینگلهارت، ۱۹۹۷، ص ۷). ما به اعتقاد دنهارت هیچ چیز نه خطاهای قضاوت، نه عدم کارایی، نه ضایعات، نه مالیات‌های سنگین، نه وجود مقررات بیش از حد و نه حتی شکست در جنگ دولت‌ها را از ریشه نمی‌لرزاند مگر وجود این باور که عامه مردم تصور کنند که حاکمان و مدیران دولتی به جای توجه به منفعت عامه و موکلان خود به منفعت شخصی خویش می‌اندیشند. زمانی که این باورها میان مردم فراگیر شد و برای مدتی طولانی تداوم یافت، عامه مردم ایمان خود نسبت به دولت‌مردان و نهادهای دولتی را از دست خواهند داد. اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منتصب دولتی ایمان نداشته باشند، در اجرای تصمیم‌های دشوار به خصوص تصمیم‌هایی که مستلزم ایثار و فداکاری است همکاری نخواهند نمود.

بروز رفتار منفعت طلبانه از سوی مدیران و کارکنان دولت اعتماد عمومی را مخدوش می‌سازد و منجر به از دست دادن ایمان عمومی به نهادهای مزبور می‌شود. بنابراین می‌توان ادعا کرد برای اینکه کارکنان، مدیران و کارگزاران دولت نشان دهند که به منفعت عامه پایبندند باید پاسخگویی را سرلوحه کار خویش قرار دهند.

از طرف دیگر به باور صاحب‌نظران یکی از استانداردهای معمول «عمومیت»^۳ خدمات عمومی آن است که تا چه حد نسبت به پاسخگویی عمومی اصلاح پذیر است. از نظر

1. Almond & Verba
2. Ronald Inglehardt
3. Publicness

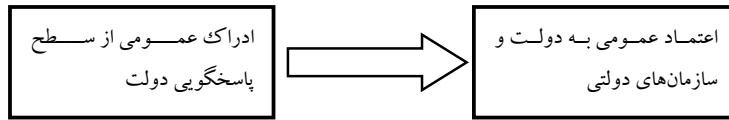


«فردریکسون»^۱ فرایندهایی نظیر محافل عمومی، رویه‌های شکایت از سازمان‌های دولتی، داوری و حکمیت و... که نمادهای ابراز پاسخگویی هستند با تئوری کلی «عامه» در مدیریت دولتی مناسبت دارند (دانایی فرد، ۱۳۸۲، ص ۲۵).

از طرف دیگر معیار محوری «عمومیت» در سازمان‌های عمومی به اعتبار رهبری و پاسخگو بودن سیستم خدمات عمومی به مردم بستگی دارد. عدم حساسیت و پاسخگویی، اعتماد عمومی را نسبت به خدمات عمومی مخدوش می‌کند. برای مثال اکونل^۲ می‌گوید پاسخگویی وقتی وجود دارد که خدمات عمومی با کیفیت بالا، هزینه پایین و روش مناسب ارائه شوند (اکونل، ۲۰۰۵، ص ۸۶). بر این اساس، تضمین و جلب اعتماد شهروندان همیشه چالش مهمی برای مدیران دولتی بوده است. برخی دیگر از اندیشمندان نیز ضمن طرح مشکلات سازمان‌های دولتی عدم پاسخگویی را عامل اصلی بی‌اعتمادی می‌دانند. به اعتقاد آنها، وجود سازمان‌های فاقد اثربخشی مناسب، سازمان‌های مالی ناکارآمد، منفعت‌طلبی شخصی در بخش‌های مالیاتی، سطح حقوق و دستمزد در سازمان‌های دولتی و مواردی مانند آن در زمره عوامل اصلی و مشکلات عمده سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی هستند و عدم پاسخگویی در قبال این مشکلات موجب بی‌اعتمادی است. به این ترتیب با مروری گذرا بر اهم پژوهش‌های صورت گرفته به نظر می‌رسد یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی عنصر پاسخگویی است. صاحب‌نظرانی مانند رابرت دنهارت از میان عوامل اصلی مؤثر بر اعتماد عمومی مهم‌ترین عامل را وضعیت پاسخگویی در سازمان‌های دولتی دانسته‌اند. بنابراین با توجه به مطالب مطرح شده در خصوص اهمیت متغیر پاسخگویی در تبیین اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و با استفاده از نظریه‌های دنهارت و سایر تئوری پردازان این حوزه، فرضیه اصلی این پژوهش را می‌توان به صورت زیر تنظیم نمود:

فرضیه: ادراک عمومی از میزان پاسخگویی سازمان‌های دولتی بر سطح اعتماد عمومی به دولت مؤثر خواهد بود.

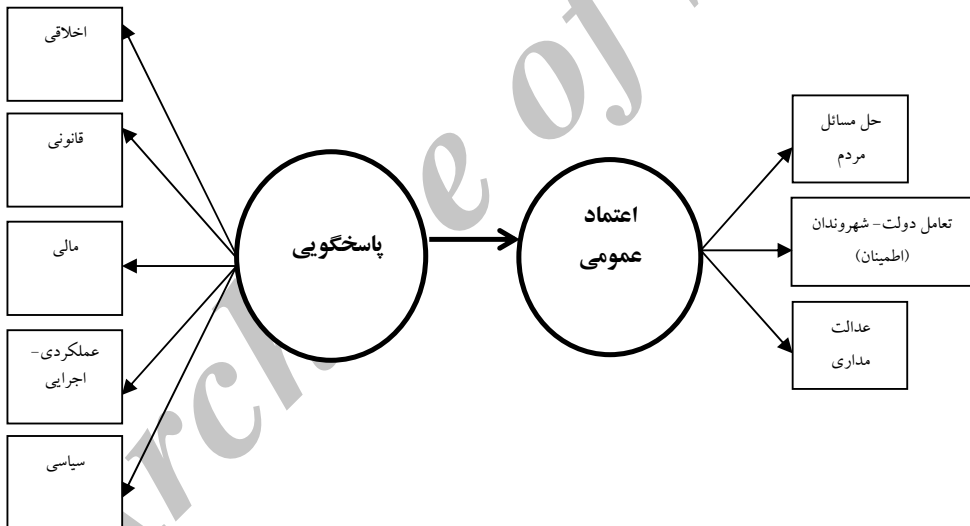
1. Frederickson
2. O'Connell



نگاره ۱. ارتباط بین اعتماد عمومی به دولت و پاسخگویی

مدل مفهومی یا چارچوب نظری پژوهش

با توجه به مجموع نظریه‌های مطرح شده در بخش مبانی نظری و ادبیات پژوهش و تحقیقات قبلی صورت گرفته در این حوزه که در قالب یک فرضیه اصلی از مبانی نظری استخراج شد، مدل مفهومی تحقیق حاضر به صورت زیر طراحی و تدوین گردیده است:



نگاره ۲. مدل مفهومی پژوهش



فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی

ادراک عمومی از سطح پاسخگویی بر میزان اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر مستقیم دارد.

فرضیه‌های فرعی

۱- پاسخگویی اخلاقی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر مستقیم دارد.

۲- پاسخگویی قانونی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر مستقیم دارد.

۳- پاسخگویی مالی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر مستقیم دارد.

۴- پاسخگویی عملکردی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر مستقیم دارد.

۵- پاسخگویی سیاسی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر مستقیم دارد.

روش شناسی

همان گونه که در ابتدای مقاله اشاره شد پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی می‌باشد زیرا در پی آن است که تصویری مبتنی بر واقعیت را از چگونگی وضعیت موجود ترسیم کند و هر آنچه را که مشاهده می‌شود بی‌کم و کاست توصیف نماید. در واقع این پژوهش به لحاظ ماهیت و هدف از نوع کاربردی (الگوسازی) و از نظر روش جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات مبتنی بر استراتژی پیمایش است. افزون بر آن پژوهش حاضر محدوده زمانی شش ساله اخیر را مدنظر داشته است. به عبارت دیگر بازه زمانی مدنظر پژوهشگر برای سنجش ادراک (نگرش) افراد ناظر بر شش سال اخیر می‌باشد که دولت کنونی در آن

فعالیت داشته است و از لحاظ قدرت سیاسی و اجرایی نوعی استمرار حاکمیت را شاهد بوده‌ایم (زمان اجرای مراحل عملی تحقیق نیز در محدوده زمانی سال‌های ۸۹-۸۸ است).

جامعه و نمونه آماری

پژوهش حاضر در سطح برخی سازمان‌های دولتی و غیردولتی شهر تهران صورت پذیرفته است (مشمول بر وزارت رفاه، شرکت راه آهن، کارکنان آموزش و پرورش، شرکت داروسازی شفا، ستاد گروه بهمن، شرکت بیمه ملت و بخشی از دانشجویان دانشگاه علامه طباطبایی) که نمونه آماری به طور تصادفی از میان جامعه آماری فوق انتخاب و پرسشنامه نهایی (حاصل از بررسی مبانی نظری و ادبیات تحقیق، کارهای صورت گرفته توسط سایر پژوهشگران قبلی و اصلاحات صورت گرفته در پنل دلفی) در میان آنها توزیع شد. در نهایت کار توزیع پرسشنامه‌ها توسط پژوهشگر تا جایی ادامه یافت که ۴۰۵ پرسشنامه قابل استفاده، جمع آوری گردید.

روایی و پایایی ابزار سنجش

به منظور اطمینان از روایی و پایایی ابزار سنجش تمهیداتی به شرح زیر پیش بینی و به مورد اجرا گذاشته شد:

۱) روایی ابزار

الف) اقدامات انجام گرفته برای اطمینان از روایی محتوا:

- ۱) مطالعه کتب و مقالات مربوط به موضوع تحقیق و تعیین اقلام اطلاعاتی لازم؛
- ۲) استفاده از نظرات افراد صاحب نظر و خبره در اصلاحات جزئی پرسشنامه‌ها؛
- ۳) استفاده از ابزار سنجش یا پرسشنامه‌های استاندارد که توسط صاحب نظران معتبر و نام آشنای مدیریت طراحی و پیش از این در تحقیقات مختلف روایی آن تأیید شده است؛
- ۴) توزیع اولیه پرسشنامه بین گروه‌های نمونه و استفاده از بازخورها و نظرهای اصلاحی؛
- ۵) ارائه توضیحات لازم همراه با تحویل پرسشنامه به پاسخ دهندگان.



شایان ذکر است که در این تحقیق از اساتید، خبرگان و صاحب‌نظران در حوزه‌های مربوط به پژوهش حاضر در قالب پنل دلفی و به منظور اطمینان بیشتر در مورد صحت و روایی چارچوب نظری کلی، ابعاد، مؤلفه‌ها و گویه‌های پژوهش استفاده شد.

۲) روایی سازه: تحلیل عاملی تأییدی جهت بررسی روایی سازه در مدل جهت بررسی روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده می‌شود. این روش یکی از روش‌های معتبر علمی برای مطالعه ساختار داخلی یک مجموعه از شاخص‌ها و اندازه‌گیری روایی سازه است که به برآورد بار عاملی و روابط بین مجموعه‌ای از شاخص‌ها و عوامل می‌پردازد. بار عاملی، معرف همبستگی شاخص با عامل مربوطه است. بر این اساس، هرچه بار یک شاخص در یک عامل بزرگ‌تر باشد، در تفسیر آن عامل باید وزن بیشتری به آن شاخص داده شود. در این قسمت، روابط بین ابعاد و مؤلفه‌های هر یک از متغیرهای پژوهش با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تأییدی ارزیابی می‌شود.

مدل‌های تحلیل عاملی تأییدی (نمایش بارهای عاملی استاندارد و مقادیر آماره تی)

مؤلفه‌های مربوط به متغیر پاسخگویی

جداول زیر نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های مربوط به متغیر پاسخگویی را نشان می‌دهد. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، تمامی مؤلفه‌ها از بار عاملی قابل قبولی در رابطه با متغیر مکنون مربوطه برخوردارند.

جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های مربوط به متغیر پاسخگویی

ردیف	مؤلفه‌های پاسخگویی	آماره تی	بار عاملی
۱	پاسخگویی اخلاقی	۱۵/۵۹	۰/۶۹
۲	پاسخگویی قانونی	۱۹/۴۷	۰/۸۱
۳	پاسخگویی مالی	۲۲/۳۱	۰/۸۸
۴	پاسخگویی عملکردی-اجرائی	۲۵/۱۸	۰/۹۵
۵	پاسخگویی سیاسی	۲۱/۷۱	۰/۸۷

جدول ۴. نمایش نوع و مقادیر شاخص‌های برآزش در مدل تحلیل عاملی تأییدی

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
معیارهای برآزش کل مدل	ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب	۰/۰۵۷	کمتر از ۰/۰۸	قابل قبول
	ریشه میانگین مجذور مانده (استاندارد شده)	۰/۰۱	کمتر از ۰/۰۵	مطلوب
شاخص‌های برآزش مطلق	شاخص برآزش مدل	۰/۹۹	بالتر از ۰/۹۰	مطلوب
	شاخص برآزش	۰/۹۷	بالتر از ۰/۹۰	مطلوب
شاخص‌های برآزش نسبی	شاخص بنتلر بونت (نرم شده برآزندی)	۱/۰۰	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	شاخص تاکر لویز (نرم نشده برآزندی)	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	شاخص برآزندی تطبیقی	۱/۰۰	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	شاخص برآزش اضافی	۱/۰۰	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	شاخص برآزش نسبی	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب

جدول ۵. مقادیر برخی شاخص‌های مهم در تأیید مدل

نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
کای دو	۹/۲۰	-	-
درجه آزادی	۴	-	-
سطح معناداری	۰/۰۵۶	بزرگ‌تر از ۰/۰۵	قابل قبول
ریشه خطای تقریب میانگین مجذورات	۰/۰۵۷	کمتر از ۰/۰۸	قابل قبول
کای دو/درجه آزادی	۲/۳	کوچک‌تر از ۴ یا ۲	قابل قبول

نگاره‌ها و جداول فوق خلاصه نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های متغیر پاسخگویی را نشان می‌دهد و بیانگر این مطلب است که در میان مؤلفه‌های مورد بررسی، مؤلفه



پاسخگویی عملکردی با بار عاملی ۰/۹۵ دارای بیشترین تأثیر و مؤلفه پاسخگویی اخلاقی با بار عاملی ۰/۶۹ دارای کمترین میزان تأثیر نسبی می‌باشد.

مؤلفه‌های مربوط به متغیر اعتماد عمومی

جدول زیر نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های اعتماد عمومی را نشان می‌دهد. ملاحظه می‌شود مؤلفه‌ها از بار عاملی قابل قبولی در رابطه با متغیر مکتون برخوردارند.

جدول ۶. نمایش نوع و مقادیر شاخص‌های برازش در مدل تحلیل عاملی تأییدی

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
معیارهای برازش کل مدل	ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب	۰/۰۰	کمتر از ۰/۰۸	ایده آل
	ریشه میانگین مجذور مانده (استاندارد شده)	-	کمتر از ۰/۰۵	-
شاخص‌های برازش مطلق	شاخص برازش مدل	-	بالاتر از ۰/۹۰	-
	شاخص برازش	-	بالاتر از ۰/۹۰	-
شاخص‌های برازش نسبی	شاخص بنتلر بونت (نرم شده برازندگی)	-	بیشتر از ۰/۹۰	-
	شاخص تاکر لویز (نرم نشده برازندگی)	-	بیشتر از ۰/۹۰	-
	شاخص برازندگی تطبیقی	-	بیشتر از ۰/۹۰	-
	شاخص برازش اضافی	-	بیشتر از ۰/۹۰	-
	شاخص برازش نسبی	-	بیشتر از ۰/۹۰	-

جدول ۷. مقادیر برخی شاخص‌های مهم در تأیید مدل

نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
کای دو	۰/۰۰	-	-
درجه آزادی	۰/۰۰	-	-
سطح معناداری	۱/۰۰	بزرگ‌تر از ۰/۰۵	ایده آل
ریشه خطای تقریب میانگین مجذورات	۰/۰۰	کمتر از ۰/۰۸	ایده آل
کای دو/درجه آزادی	۰/۰۰	کوچک‌تر از ۴ یا ۲	ایده آل

جدول ۸. نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های مربوط به متغیر اعتماد عمومی

ردیف	مؤلفه‌های اعتماد عمومی	آماره تی	بار عاملی
۱	تعامل و سازگاری (اطمینان به دولت)	۲۳/۵۲	۰/۹۲
۲	حل مسائل و مشکلات عمومی (مشکل‌گشایی دولت)	۲۲/۷۰	۰/۹۰
۳	احساس عدالت محوری (عدالت مداری دولت)	۲۱/۲۵	۰/۸۶

جداول فوق خلاصه نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های متغیر اعتماد عمومی را نشان می‌دهد و بیانگر این مطلب است که در میان مؤلفه‌های مورد بررسی، مؤلفه تعامل و سازگاری (اطمینان) با بار عاملی ۰/۹۲ دارای بیشترین تأثیر و مؤلفه عدالت مداری با بار عاملی ۰/۸۶ دارای کمترین میزان تأثیر نسبی می‌باشد.

۲) پایایی ابزار

ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده از طریق نرم افزار SPSS برای پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش برای یک نمونه آزمایشی اولیه به تعداد ۳۵ نفر، بسیار مطلوب و در حدود ۹۶ درصد به دست آمده است. بنابراین از آنجایی که میزان این ضریب برای پرسشنامه‌های موجود بیش از ۷۰ درصد به دست آمده می‌توان پایایی ابزار را پذیرفت.

جدول ۹. وضعیت پایایی ابزار سنجش

ردیف	متغیرها	تعداد ابعاد	تعداد سؤال (گویه‌ها)	آلفای کرونباخ
۱	پاسخگویی دولت و نهادهای دولتی	۵	۱۷	۰/۹۶
۲	اعتماد عمومی	۳	۱۰	۰/۹۳



روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

آزمون‌های آماری اصلی مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش عبارت است از: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها و آزمون رگرسیون برای سنجش و مقایسه تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل که با استفاده از نرم افزار آماری SPSS انجام گرفته‌اند. همچنین تحلیل عاملی تأییدی برای آزمون اعتبار اجزای مدل، به کمک نرم افزار لیزرل صورت می‌گیرد. در ضمن از مدل معادلات ساختاری از نوع تحلیل مسیر در نرم‌افزار لیزرل برای آزمون و تأیید نهایی کل مدل نیز استفاده می‌شود. به این ترتیب برای آزمون نهایی فرضیه‌های تحقیق و تعیین میزان تأثیر مؤلفه‌های پنج‌گانه پاسخگویی بر اعتماد عمومی از آزمون رگرسیون استفاده شده و از تحلیل مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر با استفاده از نرم‌افزار لیزرل برای تحلیل عاملی تأییدی، بررسی فرضیه اصلی تحقیق (تأثیر پاسخگویی بر اعتماد عمومی) و بررسی روایی کلی الگوی پژوهش بهره برداری شده است.

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

نظر به مقادیر آماره به دست آمده برای آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (۰/۹۲۸) در سطح معنی‌داری ۹۵ درصد فرض صفر تأیید می‌شود و توزیع داده‌ها نرمال است.

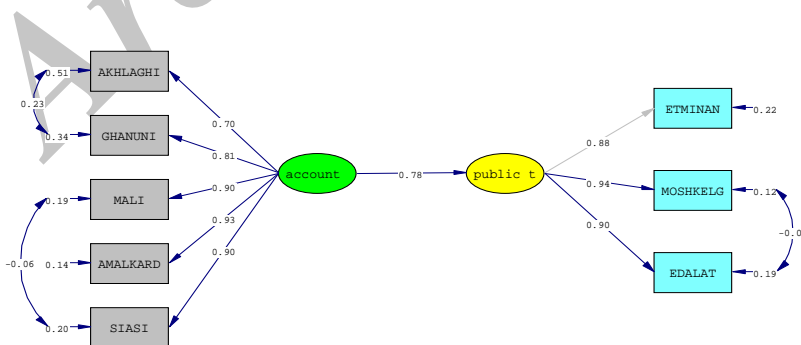
جدول ۱۰. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

اعتماد عمومی	پاسخگویی		
۴۰۵	۴۰۵	تعداد	
۲/۹۴	۲/۹۱	میانگین	پارامترهای نرمال
۱/۲۴	۱/۱۴	انحراف معیار	
۰/۰۸	۰/۰۶	مطلق	تفاوت‌ها
۰/۰۸	۰/۰۶	مثبت	
-۰/۰۵	-۰/۰۴۸	منفی	
۱/۶۷	۱/۲۴	آماره کولموگروف-اسمیرنوف	
۰/۰۷	۰/۰۹	سطح معنی‌داری (دو سویه)	

همان طور که ملاحظه می‌شود از آنجایی که مقدار سطح معنی داری دو سویه برای داده‌های مربوط به همه متغیرها بیشتر از مقدار $0/05$ بوده و نیز مقادیر بحرانی به دست آمده برای آزمون کولموگروف-اسمیرنوف کمتر از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) است، بنابراین با سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌ها رد نشده و تأیید می‌گردد. البته با توجه به اینکه تعداد نمونه‌های پژوهش بیش از سی نفر است، بدون انجام آزمون و با استناد به قضیه حد مرکزی در آمار نیز می‌توان نرمال بودن توزیع مقادیر داده‌ها در نمونه‌های مورد بحث را پذیرفت. بنابراین می‌توان گفت که داده‌های پژوهش از توزیع نرمال برخوردارند. پس با توجه به اثبات توزیع نرمال داده‌ها در نمونه‌های آماری، جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق می‌توانیم از آزمون‌های پارامتریک استفاده کنیم که در ادامه به آنها خواهیم پرداخت.

یافته‌های مربوط به فرضیه اصلی

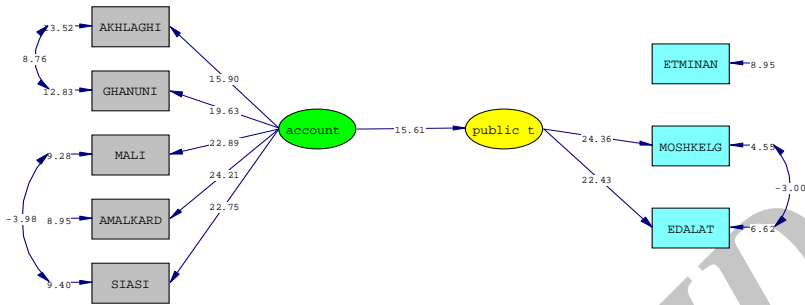
در این پژوهش یک فرضیه اصلی مطرح بوده است که برای بررسی آن به تناسب نوع فرضیه و داده‌های گردآوری شده، از روش‌های آزمون تحلیل عاملی تأییدی (مقدمه‌ای برای ترسیم مدل نهایی) و آزمون تحلیل مسیر (ضریب مسیر و آماره تی) برای بررسی میزان صحت فرضیه استفاده شده است. در اینجا پس از ارائه مدل معادلات ساختاری اصلاحی همراه با نمایش ضریب مسیر و آماره تی جهت هر یک از مسیرهای اصلی مدل، نتایج آزمون برای فرضیه اصلی و سپس فرضیات فرعی بیان می‌شود.



Chi-Square=41.78, df=16, P-value=0.00042, RMSEA=0.063



مدل معادلات ساختاری (نمایش ضرایب مسیر در مدل نهایی)



Chi-Square=41.78, df=16, P-value=0.00042, RMSEA=0.063

آزمون فرضیات اصلی با توجه به مقادیر تی (نمایش مقادیر آماره تی در مدل نهایی)

شاخص‌های برازش مدل

جدول ۱۱. نمایش نوع و مقادیر شاخص‌های برازش در مدل معادلات ساختاری (لیزرل)

نوع شاخص	نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
معیارهای برازش کل مدل	ریشه خطای تقریب میانگین مجذورات	۰/۰۶۳	کمتر از ۰/۰۸	قابل قبول
	ریشه میانگین مجذور مانده (استاندارد شده)	۰/۰۲۹	کمتر از ۰/۰۵	قابل قبول
شاخص‌های برازش مطلق	شاخص برازش مدل	۰/۹۷	بالا تر از ۰/۹۰	مطلوب
	شاخص برازش	۰/۹۴	بالا تر از ۰/۹۰	مطلوب
شاخص‌های برازش نسبی	شاخص بنتلر بونت (نرم شده برازندگی)	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	شاخص تاکر لویز (نرم نشده برازندگی)	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	شاخص برازندگی تطبیقی	۱	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	شاخص برازش اضافی	۱	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب
	شاخص برازش نسبی	۰/۹۹	بیشتر از ۰/۹۰	مطلوب

جدول ۱۲. مقادیر برخی شاخص‌های مهم در تأیید مدل

نام شاخص	مقدار محاسبه شده	مقدار مطلوب (قابل قبول)	نتیجه
کای دو	۴۱/۷۸	-	-
درجه آزادی	۱۶	-	-
سطح معناداری	۰/۰۰۰۴۲	بزرگ‌تر از ۰/۰۵	قابل اغماض
ریشه خطای تقریب میانگین مجذورات	۰/۰۶۳	کمتر از ۰/۰۸	قابل قبول
کای دو/درجه آزادی	۲/۶۱	کوچک‌تر از ۴	قابل قبول

جدول ۱۳. میزان ضریب مسیر و آماره t در مسیر اصلی مدل معادلات ساختاری

ردیف	مؤلفه‌های عوامل راهبردی	آماره تی	ضریب مسیر
۱	پاسخگویی به اعتماد عمومی	۱۵/۶۱	۰/۷۸

همان گونه که از نتایج مندرج در جداول فوق استنباط می‌شود شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری (مشمول بر شاخص‌های برازش کل مدل، شاخص‌های برازش مطلق و شاخص‌های برازش نسبی) پس از انجام برخی اصلاحات جزئی در مدل اولیه در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار دارند. بنابراین انطباق الگوی کلی پژوهش با داده‌های گردآوری شده در تحقیق حاضر رد نمی‌شود. همچنین ملاحظه می‌گردد که میزان RMSEA یا خطای دوم تقریب میانگین در حد قابل قبولی قرار دارد و مقدار محاسبه شده نسبت کای دو/درجه آزادی نیز نسبتاً مطلوب است. از همین رو می‌توان گفت مدل تحقیق از برازندگی مناسبی برخوردار است. در نهایت با مطالعه جدول آخر مشخص است در مسیر اصلی مدل میزان ضریب مسیر بالای ۰/۳ و قدر مطلق آماره T نیز بیشتر از عدد ۲ می‌باشد. به این ترتیب فرضیه اصلی تحقیق تأیید می‌شود. یعنی عامل پاسخگویی دولت و سازمان‌های دولتی به صورت مستقیم بر متغیر وابسته اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد. با توجه به ادبیات پژوهش این نتیجه تا حدود زیادی با نتایج حاصل از تحقیقات دیگر در حوزه پاسخگویی و اعتماد عمومی همخوانی دارد.



یافته‌های مربوط به فرضیه‌های فرعی

به منظور عملیاتی کردن و آزمون هر یک از فرضیه‌های فرعی تحقیق نیز از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شده است. نتایج آزمون رگرسیون چندگانه برای هر دسته از متغیرها به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۱۴. تأثیر پنج مؤلفه پاسخگویی بر متغیر میانجی اعتماد عمومی (آزمون رگرسیون

چندگانه)

متغیرها	R^2	ضریب تعیین (مجدور ضریب همبستگی کلی)	همبستگی کلی	ضریب همبستگی	ضرایب همبستگی	درصد تبیین	درصد تبیین	درصد تبیین	سطح معناداری	سطح معناداری
پاسخگویی اخلاقی	۰/۵۸	۰/۷۶	۰/۲۰۹	۰/۳۶	۰/۲۶	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
پاسخگویی قانونی			۰/۰۴۷							۰/۴۶۸
پاسخگویی مالی			۰/۱۹۴							۰/۰۰۲
پاسخگویی عملکردی-			۰/۰۶۲							۰/۴۰۱
اجرائی										
پاسخگویی سیاسی			۰/۳۴۹							۰/۰۰

نتایج حاصل از این جدول برای آزمون فرضیه‌های فرعی ۱-۱ تا ۵-۱ مناسب است. در صورتی که تأثیر همزمان مؤلفه‌های پنج‌گانه پاسخگویی را بر متغیر اعتماد عمومی محاسبه کنیم نتایج حاصل منطبق با جدول ۱۴ خواهد بود. ملاحظه می‌شود که سطح معناداری کلی برابر $(Sig = ۰/۰۰)$ است پس فرض خطی بودن این مدل رگرسیونی نیز در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می‌شود. با نگاه به ضریب تعیین می‌توان گفت که حدود ۵۸ درصد از تغییرات یا نوسانات اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی به وسیله این معادله رگرسیون (مشمول بر پنج متغیر پیش‌بین و متغیر وابسته اعتماد عمومی) تبیین می‌شود. جهت مقایسه اثرهای پنج متغیر مستقل موجود در این مدل رگرسیونی بر متغیر وابسته با استفاده از ستون سطح معناداری تفکیکی می‌توان نتیجه گرفت که فرض تساوی ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت با عدد صفر در مورد سه مؤلفه پاسخگویی اخلاقی، مالی و سیاسی رد می‌شود

و نیازی به خروج آنها از معادله رگرسیون نیست. یعنی اثرگذاری خطی این سه مؤلفه بر متغیر اعتماد عمومی در این معادله رگرسیونی به صورت تفکیکی و مستقل از هم تأیید می‌شود. حال با توجه به ضرایب همبستگی استاندارد Beta برای این سه متغیر می‌توان گفت که عوامل پاسخگویی سیاسی، اخلاقی و مالی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی بر جای می‌گذارند. به عبارت بهتر به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در پاسخگویی سیاسی حدود ۳۴ درصد تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد عمومی ایجاد می‌شود و به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در پاسخگویی اخلاقی حدود ۲۰ درصد تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد عمومی پدید می‌آید و در ازای یک واحد تغییر (بهبود) در پاسخگویی مالی حدود ۱۹ درصد تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد عمومی را شاهد هستیم. در ضمن حدود ۳۶ درصد از تغییرات اعتماد عمومی توسط این سه مؤلفه تبیین می‌شود و حدود ۲۶ درصد از تغییرات در متغیر مزبور را نیز می‌توان به سایر متغیرهای اتفاقی یا تصادفی نسبت داد که در این مدل به آن توجه نشده است. در مورد دو متغیر پاسخگویی قانونی و پاسخگویی عملکردی - اجرایی نیز به دلیل بزرگ‌تر بودن سطح معناداری از مقدار ۰/۰۵ فرض تساوی ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت فرض تحقیق تأیید نمی‌شود و این متغیرها از اولویت تأثیرگذاری بر اعتماد عمومی (معادله رگرسیون) کنار گذاشته می‌شوند. به این ترتیب می‌توان گفت که در سطح خطای ۰/۰۱ فرض H_0 در مورد سه فرضیه فرعی ۱-۱، ۳-۱ و ۵-۱ رد و فرض مقابل (فرض H_1 یا فرض تحقیق) تأیید می‌شود یعنی فرضیه‌های فرعی اول، سوم و پنجم با احتمال ۹۹ درصد اطمینان تأیید می‌شوند و فرضیه‌های فرعی دوم و چهارم نیز در این سطح از احتمال پذیرفته نمی‌شوند.

نتیجه‌گیری کلی

با تأیید فرضیه اصلی تحقیق این نتیجه حاصل شد که ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی بر میزان اعتماد عمومی به دولت مؤثر است. همچنین با توجه به ضرایب بتا می‌توان گفت که پاسخگویی سیاسی، اخلاقی و مالی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت بر جای می‌گذارند. نکته جالب اینکه در بین مؤلفه‌های پاسخگویی



شاخص‌های پاسخگویی سیاسی مؤثرترین نقش را ایفا می‌کنند یعنی در شرایط وقوع تنش‌های سیاسی و اجتماعی نقش عوامل سیاسی - قانونی پررنگ‌تر و مؤثرتر از سایر مؤلفه‌ها است. در نهایت فرضیه‌های فرعی ۱-۲ و ۱-۴ نیز به تأیید نرسیدند.

پیشنهادها

در ادامه با هدف بهبود و ارتقای سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی پیشنهادهایی را مطرح خواهیم نمود. لازم به توضیح است که پیشنهادهای زیر عمدتاً بر پایه مؤلفه‌های پنجگانه متغیر پاسخگویی که در این مقاله مورد بحث قرار گرفت، ارائه گردیده‌اند.

۱- با عنایت به تأیید فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر تأثیرگذاری میزان پاسخگویی سازمان‌های دولتی بر سطح اعتماد عمومی پیشنهاد می‌شود که دولت‌مردان و مدیران اجرایی برای بهبود و ارتقای فرهنگ پاسخگویی به مردم در دستگاه‌های اجرایی کشور بیش از پیش اهتمام ورزند. البته نگاهی به ادبیات و پیشینه پژوهش حاکی از آن است که در تحقیقات متعدد گذشته و نیز نگاه صاحب‌نظران و نظریه پردازان به نام مدیریت دولتی از جمله «دنهارت»^۱ همواره از پاسخگویی به عنوان عاملی کلیدی در افزایش رضایت مردم نام برده شده است و همین افزایش رضایت‌مندی عمومی ارتقای سطح اعتماد عمومی به نهادهای مجری در دولت را در پی خواهد داشت. البته این امر صرفاً با صدور بخشنامه و یا انجام کارهای ویرینی و نمایشی محقق نمی‌شود بلکه پیش از هر چیز نیازمند فرهنگ سازی و بسترسازی اذهان مدیران و کارکنان بخش عمومی به عنوان یک ضرورت اجتماعی است. در این زمینه کارهایی مانند طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع و نظام پیشنهادها در قالب طرح‌های حفظ کرامت مردم در دستگاه اداری انجام شده است که نیازمند بازبینی، اصلاح و آسیب شناسی است تا ضمن رفع نقاط ضعف، نقاط قوت آنها تقویت شوند.

۲- مسئولان رده بالای دولت در مرحله نخست نسبت به سؤال‌ها و ابهام‌های مطرح شده از سوی نمایندگان مردم در مجلس و شوراهای، مسائل مورد بررسی در رسانه‌های

1- Robert Denhardt

ارتباط جمعی و انتقادات و شکایت‌های مردمی حساس باشند و سعی کنند با پاسخگویی به موقع این ابهام‌ها را بزدایند.

۳- مسئولان اجرایی باید نسبت به وعده‌ها و قول و قرارهای خود با مردم حساسیت بسیاری به خرج دهند زیرا مردم این وعده‌ها را به خوبی به یاد خواهند داشت و در آینده بر مبنای میزان صداقت مسئولان و تحقق وعده‌ها به قضاوت می‌نشینند. بنابراین حتی اگر وعده‌ای در عمل قابل اجرا نبود یا با مشکل مواجه شد بهتر است صادقانه و بدون توجیه یا عذر و بهانه با مردم در میان گذاشته شود.

۴- با توجه به حاکمیت اصول دینی و ارزش‌های مذهبی در جامعه ایران به عنوان یک جامعه اعتقادی، پایبندی حقیقی و عمیق مدیران به اصول اخلاقی و ارزش‌های دینی در نحوه قضاوت مردم بسیار مؤثر است و در این زمینه لازم است از ریاکاری، ظاهرسازی و خودنمایی پرهیز شود.

۵- رفتار محترمانه با شهروندان و راهنمایی و جواب‌گویی به موقع به مراجعان دستگاه‌های اجرایی کشور تأثیر مثبتی بر افزایش اعتماد آنان به سازمان‌های دولتی خواهد داشت.

۶- با توجه به حساسیت عمومی نسبت به مسائل مالی و فعالیت‌های اقتصادی دولت و نیز موضوع‌های مطرح شده در خصوص فساد مالی، رانت خواری (ویژه خواری) و دست اندازی به بیت‌المال توسط برخی مفسدان اقتصادی، لازم است مسئولان در راستای جلب اعتماد مردم برای مبارزه بی وقفه و به دور از هر گونه شعار و ملاحظه با عوامل این قضایا برنامه ریزی و اقدام عملی نمایند. طبعاً ارائه اطلاعات شفاف در مورد بودجه‌های سالیانه و میزان و نحوه هزینه‌ها یا صرفه‌جویی‌های مالی در سازمان‌های دولتی (از طریق پایگاه‌های اینترنتی) و جواب‌گویی مسئولان به سؤال‌ها و انتقادهای مردم و مراجع ذی‌صلاح در مورد میزان و نحوه استفاده سازمان‌های دولتی از وجوه عمومی، یاری کننده خواهد بود.

۷- با الهام از نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌شود که مسئولان سیاسی و مدیران دولتی پیش از هر چیز نسبت به بازبینی، اصلاح و پاسخگویی شایسته، منطقی و مناسب به موارد فوق اهتمام ورزند. البته ارزیابی اقدام‌های مذکور باید از طریق سنجش میزان تأثیرگذاری



آنها بر نوع ادراک و طرز تلقی شهروندان صورت گیرد زیرا ممکن است عواملی همچون متغیرهای زمینه‌ای با تأثیرگذاری بر نحوه نگرش مردم موجب شوند که تأثیر این عوامل آن گونه که شاید و باید در جامعه هدف بازتاب پیدا نکند. بنابراین مقتضی است که عوامل و موانع ادراک صحیح مردم از خدمات و فعالیت‌های دولت و دستگاه‌های اجرایی در هر مورد شناسایی و نسبت به کنترل یا دست کم تعدیل آنها چاره‌اندیشی، برنامه‌ریزی و اقدام گردد.

۸- در نهایت مردم باید قانع شوند که مدیران سیاسی و کارگزاران بخش عمومی واجد ویژگی‌های زیر می‌باشند: ترجیح منافع عمومی بر منافع شخصی، جلوگیری از حیف و میل بیت‌المال، احساس وظیفه و دلسوزی نسبت به مردم، داشتن تخصص، مهارت و تجربه مورد نیاز برای انجام وظایف، توان اجرایی بالا، تدبیر، دور اندیشی و ارائه راهکارهای مناسب برای حل مشکلات جامعه، استفاده درست و بهینه از امکانات موجود کشور و خلاقیت و نوآوری در این زمینه.

منابع فارسی

- ایران نژاد پاریزی، مهدی؛ پناهی، سیروس. (۱۳۸۴). *اعتماد مدیران دولتی به شهروندان: حلقه مفقود در تلاش برای جلب مشارکت شهروندان*، فصلنامه مدیریت و توسعه، دوره اول شماره دوم تابستان ۱۳۸۴، ۲۵-۱.
- دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۲). *اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی؛ پایان نامه دوره دکتری* دانشگاه علامه طباطبایی.
- فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره. (۱۳۸۶). *پاسخگویی در سازمان‌های دولتی: ارائه چارچوبی تحلیلی برای پاسخگویی عمومی؛ فصلنامه مدیریت و توسعه، سال هشتم، شماره ۳۲، ۱۰۲-۸۴*.
- قیه‌بی، ابوالحسن. (۱۳۸۰). *نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی-دیدگاه تطبیقی؛ فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۵۰، ۴۵-۱۹*.



منابع لاتین

- Almond, Gabriel, and Sidney Verba. (1963). *The Civic Culture. Political Attitudes and Democracy in Five Nations*, Newbury Park: Sage
- Burg.A. (2005). *Creating trust? A critical perspective on trust-enhancing efforts in public services*. Public performance & Management review. Vol.28 No.4.
- Gordon, M. T.(2000). *Public Trust in Government; The USA Media as an Agent Accountability*, International Review of Administrative Sciences, 4(3), 297-310.
- Inglehart, Ronald. (1997), *Modernization and Post modernization, Cultural, Economic, and Political Change in 43 Societies*, Princeton: Princeton University Press.
- Larson Larsake.(2007) . *Public trust in the PR industry and its actors* Journal of Communication Management Vol.11 No.3 pp.222-234.
- Nyhan, R.C. and Marlowe, H.A. (1997). *Development and psychometric properties of the organizational trust inventory*, Evaluation Review, Vol. 21 No. 5, pp. 614-35.
- Nyhan, R.C. (2000), *Changing the paradigm: trust and its role in public sector organizations*, American Review of Public Administration, Vol. 30 No. 1, pp. 87-109.
- O'Connell, L. (2005), *Program Accountability as an Emergent Property: The Role of Stakeholders in a program's Field*, Public Administration Review, Vol 65, Issue.
- Offe, Claus, (1999), *How Can We Trust Our Fellow Citizens?* In Democracy and Trust, edited by M. Warren. Cambridge: Cambridge University Press
- Rooter. J.B. (1967). *A new scale for the measurement of interpersonal trust*, Journal of personality 35, 651-665.
- Rossio, K.D. (1999), *Jays pirouette, or why political trust is not the same as personal trust*. Administration & Society.
- Rozmek, Barbara S. & Melvine J.Dubnick. (1987). *Accountability in the Public Sector: Lessons from the Challenger Tragedy* Public Administration Review, Vol.47, Issue3.
- Sabine T. Koeszegi.(2004). *Trust-building strategies in inter-organizational negotiations*. Journal of Managerial Psychology Vol .19 No.6 pp.640-660.
- Schwartz, Robert, .(2001). *Managing Government-third sector collaboration accountability, amblings and politics*, the international Journal of public administration, Vol.24, www.Dekker.com.
- Zucker .L.G, (1989). *Production of trust; Institutional Resources of Economic Structur*, Research in Organizational Bbehavior, 8, 53-111.