

# ارتقاء اعتماد عمومی به سازمان های دولتی: تبیین نقش متغیر مداخله گر رضایتمندی شهروندان

نویسنده: دکتر حسن دانایی فرد\*

استادیار دانشگاه تربیت مدرس

\*Email: Danaee@tmu.ac.ir

## چکیده

به اعقاد فوکویاما اعتماد عمومی تعیین کننده بخش عظیمی از تفاوت ها در پیشرفت اقتصادی بین کشورهاست. از نگاه علم مدیریت، عملکرد بد دولت، از منظر مدیریت دولتی بارکاری دولت و از دیدگاه جامعه شناسی فقدان سرمایه اجتماعی و به زعم اقتصاددانان (علم اقتصاد) فلسفه وکیل و اصیل و وکیل تجلی بی اعتمادی است. بهبود کیفیت خدمات، مدیریت انتظارات، ایجاد سرمایه اجتماعی و مشارکت راه‌حلهای این جهت‌گیریهای تئوریک برای کاهش بی اعتمادی است. اسلام حجاب مدیریت را علت بی اعتماد دانسته و پیوند تنگاتنگ مردم و مسئولان را راه حل ارتقاء اعتماد می‌داند. در این مقاله با اتکاء به این جهت‌گیریهای تئوریک، مدل «پاسخگویی عمومی، رضایتمندی، اعتماد عمومی» برای تقویت اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی ایران طراحی و مورد آزمون قرار گرفته است.

**کلید واژه‌ها:** اعتماد عمومی، مدیریت دولتی، سازمان‌های دولتی، سرمایه اجتماعی، اصیل و وکیل، عملکرد دولت

مقدمه  
اثربخش شهروندان با دولت نقش محوری ایفا می‌کند. متولیان امور عمومی در بخش دولتی در صورتی که از اعتماد عمومی برخوردار باشند، می‌توانند از مهارت‌ها، صلاحدید و استقلال خود به منظور افزایش کارایی، نشان دادن حساسیت نسبت به شهروندان و اثربخشی به

اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی برای مدیران، کارکنان و کارگزاران هر نظام سیاسی حائز اهمیت است، زیرا برای پشتیبانی از تدوین و اجرای خط مشی‌های عمومی و همین‌طور همراهی و همکاری

## دانشور

رفتار

مدیریت و پیشرفت

Management and Achievement

• دریافت مقاله: ۸۵/۴/۱

• پذیرش مقاله: ۸۸/۳/۲

Scientific-Research Journal  
Of Shahed University  
Seventeenth Year, No.41  
Jun.-Jul. 2010

دوماهنامه علمی - پژوهشی  
دانشگاه شاهد  
سال هفدهم - دوره جدید  
شماره ۴۱  
تیر ۱۳۸۹

تعدیل کننده: «اعتماد یا بی‌اعتمادی به دولت» و «اعتماد اجتماعی» و «رسانه‌ها» به تبیین متغیر وابسته اعتماد عمومی خواهیم پرداخت. بنابراین پس از بیان مسأله، مبانی نظری پژوهش و چارچوب تئوریک و مدل تحلیلی پژوهش احصاء فرضیه‌ها مدل را در جامعه شهروندان تهرانی مورد آزمون قرار داده و پیشنهادهایی جهت تقویت اعتماد ارائه کرده‌ایم.

### بیان مسأله

اعتماد، اهمیت نظری و عملی مهمی برای مطالعه‌ی سازمان‌های دولتی دارد. علی‌رغم این‌که ادبیات وسیعی درباره کاربردهای اعتماد در زندگی سازمانی وجود دارد، تحقیقات منظم معدودی در زمینه عوامل مؤثر بر اعتماد درون سازمانی و اعتماد عمومی انجام شده است [۳].

نظر به اینکه اعتماد عمومی عامل پیوند شهروندان و سازمان‌های دولتی است، بنابراین مدیریت دولتی اثربخش منبعث از این پیوند و اعتماد دوطرفه است. از این رو، اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی بر کیفیت مدیریت دولتی تأثیر زیادی خواهد داشت. اعتماد یکی از ارزشمندترین عناصر سرمایه‌های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی را بر نظام سیاسی تحمیل خواهد کرد.

تاریخ نشان می‌دهد که عدم اعتماد مردمی نسبت به سازمان‌ها و نهادهای دولتی در گذر زمان به برچیدن بسیاری از نظامهای حکومتی منجر شده است. از این رو مشروعیت سازمان‌های دولتی با مشروعیت نظام سیاسی گره خورده است. شواهد و قراءن نشان می‌دهد سازمان‌های دولتی از مقبولیت کافی مردمی برخوردار نیستند [۹] و [۸] و [۷] و [۶] و [۵] و [۴]. مصاحبه‌های اکتشافی با شهروندان علائمی را نشان می‌دهد که بیانگر مسأله‌ای به نام بی‌اعتمادی آنها نسبت به سازمان‌های دولتی است. عدم پرداخت به موقع مالیاتها از جانب شهروندان، عدم شرکت بسیاری از شهروندان در انتخابات مختلف، عدم همکاری با سازمان‌های دولتی در امور شهری، حضور

صورت منعطف استفاده کنند [۱]. از آنجایی که نقش شهروندان در تحقق اهداف خط‌مشی‌هی عمومی بر همگان روشن است، پیوند متولیان امور در بخش عمومی بر میزان موفقیت و پیشرفت امور می‌افزاید و جدایی و بریدن از مردم می‌تواند به‌عنوان آفتی نابودکننده، مدیران را با شکست و ناکامی روبه‌رو سازد. فرمان علی (ع) به مالک اشتر، ما را در این جهت با شیوه‌ی مدیریت در جامعه‌ی اسلامی بیشتر آشنا می‌کند:

"ای کارگزار! مبادا در تماس خود با مردم، مدیریت حجابی گردد و بیش از اندازه خویش را از آنان پنهان بداری، زیرا دوری و فاصله مدیران جامعه از مردم نوعی نامهربانی و بی‌اطلاعی نسبت به امور مدیریت است، و این «چهره پنهان داشتن» مدیران در حجاب مدیریت، آنها را از جریانات امور دور نگه می‌دارد و در نتیجه، بیش و برداشت را از کارها آن‌چنان تغییر می‌دهد که بزرگ در نظر آنان کوچک و کوچک، بزرگ و کار نیک، زشت، و کار زشت، نیک جلوه می‌کند و بالاخره حق و باطل با یکدیگر آمیخته می‌شود" [۲].

صاحب‌نظران نیز در رشته‌های گوناگون علمی بی‌اعتمادی نسبت به دولت را از منظر خود مطرح کرده‌اند

پژوهشگر با بررسی ادبیات پژوهش، عوامل متعدد مؤثر بر اعتماد عمومی را استخراج کرده است. یافته نشان می‌دهند که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی به «عدم پاسخگویی» بر می‌گردد و از طرف دیگر بسیاری از تحقیقات انجام شده صرفاً به طرح برخی از علل بی‌اعتمادی پرداخته‌اند و مدل خاصی برای تقویت اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ارائه نداده‌اند. با توجه به این‌که در پژوهش علمی باید مهم‌ترین عامل یا عوامل که بیشترین تأثیر بر متغیر دارند، مورد بررسی قرار گیرند، در این پژوهش سعی شده است، به این محور توجه شود. در این پژوهش با اتکا به متغیر مستقل «پاسخگویی» (قانونی، اخلاقی، مالی، سیاسی، دموکراتیک و عملکردی) و متغیر مداخله‌گر «رضایتمندی» از خدمات عمومی و متغیرهای

در اعتماد در کشورهای مختلف را بر اساس نوسان در نرخ بیکاری، رشد اقتصاد، تورم، ثبات دولت‌ها و... تبیین می‌کند و تئوری عملکرد خرد که نوسانات در اعتماد را با تغییرات در کیفیت ارائه‌ی خدمات دولت یا برداشت شهروندان نسبت به ارائه‌ی خدمات دولت نشان می‌دهد. بنابراین از دیدگاه این صاحب‌نظران علت بی‌اعتمادی نسبت به دولت، عملکرد (خرد و کلان) دولت است و انجام اصلاحات در کیفیت خدمات می‌تواند بی‌اعتمادی را کاهش و اعتماد به دولت را تقویت کند.

برخی از اندیشمندان علت بی‌اعتمادی را به بارکاری دولت ارتباط می‌دهند. از این رو راه حل اساسی برای کاهش بی‌اعتمادی، مدیریت انتظارات شهروندان است. بارکاری بدان معناست که دولت‌ها قادر به تحقق وظایف بیش از توان فعلی خود نیستند. لذا انتظارات شهروندان را باید مدیریت کرد [۱۰ و ۱۲].

در نحله فکری جامعه‌شناسی، وجود فرهنگ بی‌اعتمادی در جامعه، علت اصلی بی‌اعتمادی تصور می‌شود. از این رو ایجاد سرمایه اجتماعی، اعتماد متقابل و ایجاد هنجارها و هویت اجتماعی تأکید می‌شود [نظیر ۱۵ و ۱۴ و ۱۱ و ۱۳]

رویکردهای تئوری بازی و اصیل و وکیل‌نگاهی دیگر به اعتماد یا بی‌اعتمادی به دولت دارند. تئوری بازی به مفهوم اعتماد به شیوه‌ای اقتصادی برخورد می‌کند. بنابراین از این دیدگاه نفس فلسفه اصیل و وکیل خود شاخص وجود بی‌اعتمادی بین طرفین است. از این رو دولت به‌عنوان وکیل و شهروندان به‌عنوان اصیل بازیگرانی تصور می‌شوند که در پی نفع عقلایی خود هستند. بنابراین راه حلی که وجود دارد همکاری و مشارکت بین طرفین است. اندیشمندان زیادی [۱۸ و ۱۷] از منظر این رویکرد به اعتماد نگاه کرده‌اند.

اما منابع اسلامی چه می‌گویند:

علی (ع) خطاب به مالک اشتر می‌فرماید: "ای کارگزاران، مبدا در تماس خود با مردم، مدیریت حجابی گردد و بیش از اندازه خویش را از آنان پنهان بداری. زیرا دوری و فاصله مدیران جامعه از مردم نوعی

فیزیکی شهروندان برای انجام کارها در سازمان‌های دولتی، همگی دال بر اعتماد کم شهروندان به سازمان‌های دولتی است. بر این اساس مساله مهم این پژوهش این است که چرا شهروندان نسبت به سازمان‌های دولتی (خدمات عمومی) اعتماد کمی دارند؟ علت اعتماد یا بی‌اعتمادی آنها نسبت به سازمان‌های دولتی چیست و چگونه اعتماد آنها را تقویت کنیم؟

## هدف پژوهش

هدف اصلی عبارتست از: "بررسی نقش رضایتمندی شهروندان به‌عنوان متغیر مداخله‌گر بین پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی"

## سؤالیهای پژوهش

### سؤال اصلی:

۱- چگونه پاسخگویی عمومی از طریق ایجاد رضایتمندی شهروندان اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی را تحت تأثیر قرار می‌دهد؟

۲- تا چه حد متغیرهای زمینه‌ای (اعتماد اجتماعی، اعتماد به دولت و رسانه‌ها) تأثیر رضایتمندی شهروندان بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی را تعدیل می‌کند؟

با این نگاه، مطالعه اعتماد عمومی و ارائه الگویی برای تقویت اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی برای اجرای موفقیت آمیز برنامه تحول اداری ایران حائز اهمیت است.

## مبانی نظری پژوهش

تعدادی از اندیشمندان و صاحب‌نظران از منظر عملکرد به‌عنوان ریشه اعتماد یا بی‌اعتمادی به دولت نگاه می‌کنند. از این رو بی‌اعتمادی را غالباً به عملکرد بد دولت ارتباط می‌دهند [۱۲ و ۱۱ و ۱۰]. این تصور تا حدی توجه به کیفیت و برنامه‌های اصلاحی در دولت را تبیین می‌کند. رویکرد عملکرد به اعتماد در دولت بر دو تئوری استوار است: تئوری عملکرد کلان که نوسانات

مکن که پنهان شدن والیان از رعیت، نمونه‌ای است از تنگ خویی و کم اطلاعی در کارها، چون پنهان شدن از رعیت، والیان را از داشتن آنچه بر آنان پوشیده است، باز دارد [۲۱].

با تدبیر در اندیشه‌های مدیریت در کلام بزرگان دینی و مدیریتی اسلام [۲۱ و ۲۰ و ۱۹ و ۲]. می‌توان چنین استنباط کرد که از دیدگاه اسلام مهم‌ترین عامل بی اعتمادی نسبت به دولت و مدیران دولتی "حجاب مدیریت" زائد است و راه حل رفع بی اعتمادی پیوند تنگاتنگ مدیران و کارگزاران و شهروندان است.

دیدگاه‌ها، علل بی اعتمادی، واکنش شهروندان و راه حل‌های تقویت اعتماد به دولت در جدول زیر به صورت خلاصه ارائه شده است.

با توجه به دیدگاه‌های مختلف نسبت به اعتماد و بی اعتمادی به دولت و نظر به این که مدیریت دولتی نماد دولت و تجلی اقدامات دولت است، اگر این دیدگاهها را در مورد سازمان‌های دولتی اقتباس کنیم، می‌توان ظرفی را یافت که بتوانی راه حل‌های پنج دیده مختلف را به‌عنوان مظروف درون آن قرار داد.

نامهربانی به آنها، وبی اطلاعی نسبت به امور مدیریت است، و این "چهره پنهان داشتن" مدیران در "حجاب مدیریت"، آنها را از جریان امور دور نگه می‌دارد و در نتیجه، بینش و برداشت را از کارها آنچنان تغییر می‌دهد که بزرگ در نظر آنان کوچک و کوچک بزرگ و کار نیک نادرست، و نیک جلوه می‌کند. بالاخره حق و باطل با یکدیگر آمیخته می‌شود [۲].

امام موسی کاظم (ع) خطاب به فرزندش می‌فرماید "مدیران دولتی متکبر شهروندان را لایق همنشینی با خود نمی‌دانند و در مقابل مردم نیز حاضر به همکاری با چنین فردی نیستند و از او دوری می‌گزینند و از دانشی که شهروندان دارند که می‌تواند راهگشای مدیران در مدیریت امور عمومی باشد محروم می‌شوند. وقتی در اثر بی دانشی امور به خطا می‌رود اعتماد مردم سلب خواهد شد" [۱۹].

امام رضا (ع) نیز می‌فرماید: "آیا نمی‌دانی که والی مسلمین، همچون ستون خیمه‌ای است تا هر کسی او را بخواهد، به او برسد [۲۰]."

امام علی (ع) در بخش دیگری از پیام خود به مالک اشتر می‌فرماید: "این مالک خود را زیاد از رعیت پنهان

#### جدول ۱. دیدگاه‌ها و علل بی‌اعتمادی

ردیف	دیدگاهها/ علل، واکنش شهروندان/ راه حل	علل بی اعتمادی	واکنش شهروندان	راه حل ها
۱	مدیریت	عملکرد	خودداری از دریافت خدمات عمومی شکایت و گله مندی از نحوه دریافت خدمات عمومی/وفاداری نسبت به خدمات عمومی	خدمات با کیفیت
۲	مدیریت دولتی	حجم کاری	خودداری از دریافت خدمات عمومی / شکایت از نحوه دریافت خدمات عمومی / وفاداری نسبت به خدمات عمومی	مدیریت انتظارات
۳	جامعه شناسی	فرهنگ بی اعتمادی	خودداری از دریافت خدمات عمومی / شکایت از نحوه دریافت خدمات عمومی / وفاداری نسبت به خدمات عمومی	سرمایه اجتماعی، اعتماد اجتماعی، شکل‌دهی هنجارها
۴	اقتصاد	فلسفه اصیل و وکیل	همکاری و تضاد	مشارکت و همکاری
۵	دیدگاه اسلام	حجاب مدیریت	همراهی با کارگزاران و مدیران دولتی / عدم همراهی با کارگزاران و مدیران دولتی	پیوند تنگاتنگ کارگزار و مردم

## پاسخگویی عمومی

به اعتقاد فرازمنند [۲۲]: «مدیران سازمان‌های دولتی پاسداران اعتماد عمومی‌اند. از این رو پاسخگویی در سازمان‌های دولتی موضوع بسیار مهمی است. زیرا بسیاری از جنبه‌های فعالیت‌های وجود دارد که زمینه‌ای زیادی برای فساد و زیر پا نهادن منفعت عامه فراهم می‌کنند».

به اعتقاد دنهارت [۲۳] «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 به منفعت شخصی خود می‌اندیشند. زمانی که این باورها میان مردم فراگیر شد و برای مدتی طولانی تداوم یافت، عامه مردم نه تنها ایمان خود را 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، اگر کارکنان دولتی در تحقق اراده مردم مورد اعتمادند، رفتار منفعت طلبانه آنها اعتماد عمومی را مخدوش و منجر به از دست دادن ایمان عمومی به سازمان‌های دولتی و حتی خود دولت می‌شود. بنابراین می‌توان ادعا کرد که برای این که کارکنان، مدیران و کارگزاران دولت نشان دهند به منفعت عامه پایبندند باید پاسخگویی را در سرلوحه کار خود قرار دهند. از طرف دیگر به اعتقاد یکی از صاحب‌نظران [۲۴] یکی از استانداردهای معمول "عمومیت" [Publicness] خدمات عمومی آن است که تا چه حد نسبت به پاسخگویی عمومی اصلاح پذیر است. از نظر فردریکسون فرآیندهایی نظیر محافل عمومی، رویه‌های شکایت از سازمان‌ها دولتی، حکمیت و... که بیانگر ابراز

با مروری بر ادبیات اعتماد، اعتماد به دولت، اعتماد به سازمان‌های خدمات عمومی شاید بتوان گفت متغییر مناسبی (ظرف اصلی) که می‌تواند راه حل‌های پنج‌گانه را در خود جای دهد، «پاسخگویی» (اخلاقی، قانونی، مالی و عملکردی، سیاسی و دموکراتیک) است. از طرف دیگر نظر به اهمیت تئوری‌های مدیریت در پیشرفت تئوری‌های مدیریت دولتی و حرکت سازمان‌های دولتی به نظام‌های مختلف عملکرد که به کرات مد نظر اندیشمندان مدیریت قرار گرفته است و برای برجسته کردن نقش عملکرد به‌عنوان یکی از علل اصلی اعتماد یا بی اعتمادی می‌توان ظرفی جداگانه برای این متغیر در نظر گرفت که رضایتمندی شهروندان نام دارد. در سنجش رضایتمندی ابعادی مورد سنجش قرار می‌گیرد که دلالت بر سنجش کیفیت دارد. بنابراین زمانی که پاسخگویی وجود دارد وضعیت مطلوب آن است که منجر به رضایتمندی شود در آن صورت اعتماد شکل می‌گیرد. از این رو متغیر پاسخگویی به‌عنوان متغیر اصلی (مستقل) و متغیر رضایتمندی به‌عنوان متغیر مداخله‌گر انتخاب شده است.

از طرف دیگر با مرور پژوهش‌های انجام شده در نحله‌های فکری پنج‌گانه، نقش سه عامل کلان "اعتماد یا بی‌اعتمادی به دولت"، "اعتماد اجتماعی"، "رسانه‌ها" بسیار برجسته بوده است. با توجه به اینکه محقق در پی تدوین و طراحی مدل تقویت اعتماد عمومی شهروندان به سازمان‌های دولتی بوده است، از این رو با توجه به تحقیقات انجام شده، مصاحبه‌های اکتشافی وضعیت فعلی کشور این سه متغیر به‌عنوان متغیرهای تعدیل‌گر در مدل جای داده شده است.

بنابراین در این مدل، پاسخگویی از طریق ایجاد رضایتمندی، اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار داده است و سه متغیر فوق‌الذکر روابط رضایتمندی با اعتماد عمومی را تعدیل می‌کند. اکنون به تشریح خرمایه این متغیرها می‌پردازیم.

پاسخگویی اند با تئوری کلی "عامه" در مدیریت دولتی مناسبت دارند [۲۵].

بر اساس یافته‌های پژوهش صاحب‌نظران [۲۶] و [۲۴ و ۲۲] نظر به اینکه اعتماد عمومی نسبت به بخش عمومی کاهش یافته است تقاضا برای افزایش پاسخگویی در بخش عمومی افزایش یافته است. به اعتقاد آنها علت این امر آن است که ماهیت بخش عمومی در حال تغییر بوده است. این بخش از نظر اندازه، منابع و مسئولیتها رشد پیدا کرده و نوعی رقابت و کارآفرینی نیز که محور مدیریت گرای است به خود دیده است. به موازات اهمیت آن، این بخش، بیشتر مورد مذاقه و باریک بینی مطبوعات، گروه‌های ناظر و دیگران قرار گرفته است. این افزایش میزان مذاقه و باریک بینی منجر به برجسته شدن انتظارات نسبت به پاسخگویی از جانب مردم یا عامه شده است. افزایش انتظارات منجر به تغییرات شگرف در استانداردهای پاسخگویی رسمی شده است. در حقیقت شواهد نشان می‌دهد که افزایش منابع و مسئولیتهای این بخش با میزان پاسخگویی آن هماهنگ نبوده است.

جنسن [۲۷] پنج نوع پاسخگویی را به شرح زیر مطرح و تعریف می‌کند:

- پاسخگویی قانونی: تا چه حد متصدیان امور عمومی از قوانین و مقررات تبعیت می‌کنند.

- پاسخگویی مالی: تا چه حد متصدیان امور عمومی منابع مالی را به اثربخش ترین شیوه مصرف می‌کنند.

- پاسخگویی عملکردی: تا چه حد متصدیان امور عمومی اهداف و انتظارات سیاستمداران را محقق می‌سازند.

- پاسخگویی دموکراتیک: تا چه حد متصدیان امور عمومی به ارزش‌های دموکراتیک ارج نهاده و فرآیندهای دموکراتیک را تقویت می‌کنند.

- پاسخگویی اخلاقی: تا چه حد متصدیان امور عمومی استانداردها و اصول اخلاقی را رعایت می‌کنند.

یکی از صاحب‌نظران [۲۶] نیز پاسخگویی را علت‌العلل اعتماد عمومی می‌داند و مدعی است  $Accountability = Public\ trust$  می‌باشد.

### رضایتمندی شهروندان

بر این اساس شاید بتوان پاسخگویی را به‌عنوان متغیری در نظر گرفت که با در برداشتن راه‌حلهای پنجگانه چارچوب‌های تئوریک، بخش عظیمی از اعتماد عمومی را تبیین کند. با عنایت به سؤال پژوهش که آیا رابطه بین پاسخگویی و اعتماد عمومی مستقیم است. این سؤال نشان می‌دهد که رابطه بین پاسخگویی و اعتماد عمومی فرایندی است. بنابراین باید حلقه واسطه‌ای پیدا کرد که این فرآیند را کامل کند. متغیری که می‌تواند نوسان به عملکرد را تعیین کند، متغیر رضایتمندی است که در بسیاری از پژوهش به آن اشاره شده بود. این متغیر دارای پنج بعد زیر است:

۱. حساس بودن نسبت به ارائه خدمات به شهروندان

۲. قابل اتکا بودن متصدیان امور عمومی

۳. دسترسی به تسهیلات خدمات

۴. ارتباطات

۵. هزینه‌ها

که سنجش آنها در واقع سنجش کیفیت خدمات را نشان می‌دهد. پس زمانی که پاسخگویی ایجاد شود بایستی رضایتمندی در پی داشته باشد تا اعتماد شکل گیرد. آیا پژوهش‌ها بر اهمیت نقش رضایتمندی تأکید دارند؟ مروری بر پژوهش‌ها این موضوع را نشان می‌دهد.

به‌طور کلی سیمز [۲۸] نتیجه‌گیری می‌کند که هر چه عملکرد دولت‌ها در ارائه خدمات عمومی به مردم بهتر باشد، مردم اعتماد بیشتری به آنها خواهند کرد.

با توجه به اهمیت نقش اعتماد در روابط بین شهروندان و دولت، بسیاری از کشورها از جمله کشورهای غربی استراتژی‌های متعددی را برای تغییر نگرش مردم نسبت به سازمان‌های دولتی دنبال کرده‌اند. اعتماد یا بی‌اعتمادی نسبت به این سازمان‌ها، در اعتماد

مورد نقش رضایتمندی شهروندان از نحوه ارائه خدمات عمومی در اعتماد به دولت [۳۰ و ۲۹ و ۲۸] و با توجه به اینکه خدمات عمومی توسط سازمان‌های دولتی ارائه می‌شود و نظر به اینکه رضایتمندی، اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهد از این رو همین نکته را می‌توان در مورد نظام خدمات عمومی به کار برد یعنی: رضایت مندی نسبت به خدمات عمومی، اعتماد عمومی نسبت به نظام را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین رضایتمندی نقش میانجی بین پاسخگویی (که کیفیت خدمات در آن متجلی است) و اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایفا کند. اما همان‌طور که دیده شد برخی از متغیرهای دیگر در تحقیقات برجسته بوده‌است که یکی بحث سرمایه اجتماعی و دیگری بی‌اعتمادی به دولت و نقش آن در اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و دیگری نقش رسانه‌ها در شکل دهی اعتماد عمومی بود. اکنون به پژوهش‌های انجام شده در این زمینه می‌پردازیم.

#### اعتماد اجتماعی

اعتماد اجتماعی شکلی از سرمایه اجتماعی است که جامعه آن را در گذر زمان، به تدریج و از طریق تعاملات افراد به صورت فرد با فرد به دست می‌آورد که مبنای اعتماد سایر افراد جامعه قرار می‌گیرد. اعتماد اجتماعی منجر به اعتماد متقابل شده و اعتماد اعتباری را افزایش می‌دهد که هر دوی این اعتماد برای دولت و سازمان‌های دولتی حائز اهمیت‌اند.

رابرت پوت نیم در اثر خود تحت عنوان Making Democracy Work به نحوه ارتباط سرمایه اجتماعی و اعتماد می‌پردازد. [۳۴] وی در این کتاب اشاره می‌کند که در فرهنگی که بنا به دلایل تاریخی، انجمن‌های داوطلبان غنی‌ای وجود دارد که از آن طریق مردم هنر شرافتمندانه غلبه بر مشکلات اقدام جمعی و درک منافع شخصی خود را می‌آموزند، سطوح بالای اعتماد اجتماعی ایجاد می‌شود. شبکه‌های اعتمادی دارای ارزشند زیرا نوعی سرمایه اجتماعی خلق می‌کنند که به‌عنوان هنجارهای متقابلیت و اعتماد تعریف می‌شود.

یا بی‌اعتمادی نسبت به دولت نقش مهمی ایفا می‌کند. فرضیه ضمنی‌ای که این استراتژی، یعنی تغییر در سیستم خدمات عمومی بر آن استوار است، آنست که: "عملکرد بهتر خدمات عمومی منجر به افزایش رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی خواهد شد و در نتیجه اعتماد بیشتر نسبت به خدمات عمومی و دولت در پی خواهد داشت" یعنی مردم به دولت اعتماد ندارند چون مدیریت دولتی به خوبی وظایف را انجام نمی‌دهد.

توجه به کیفیت خدمات عمومی موضوع اصلی بیشتر تحقیقات در خلال دو دهه گذشته بوده‌است. نوسازی دستگاه بخش عمومی نیز محوری اصلی در میان استراتژی‌های عمومی برای بازسازی اعتماد عمومی بوده‌است [۲۹ و ۲۸]. فکر اصلی این نوسازی آن بوده‌است که افزایش کیفیت خدمات عمومی منجر به افزایش رضایتمندی میان شهروندان می‌شود و در نتیجه می‌تواند منجر به افزایش اعتماد نسبت به دولت شود. در ادبیات مدیریت دولتی به این جهت گیری، تئوری عملکرد خرد می‌گویند.

برخی از محققان دیگر [۳۱ و ۳۰] مدعی‌اند که اعتماد نسبت به دولت را می‌توان در قالب سه عامل کلان رضایتمندی مردم نسبت به خدمات عمومی، عوامل سیاسی - فرهنگی و عوامل جمعیت شناختی تعیین کرد. این یافته‌ها با مطالعات اندیشمندان دیگر [۳۳ و ۳۲] نیز مطابقت دارد. شهروندانی که از خدمات بهداشت عمومی و خدمات اجتماعی و استخدامی رضایت داشتند نسبت به شهروندانی که از تماسشان با این سازمان‌ها رضایت نداشتند دارای سطح اعتماد بیشتری نسبت به نهادهای عمومی بودند. در عین حال این یافته‌ها نشان می‌دهد شهروندانی که تجربه برخورد با خدمات استخدامی و اجتماعی داشتند نسبت به شهروندانی که چنین تجربه‌ای نداشته‌اند، اعتماد کمتری نسبت به دولت دارند. زیرا سایر عوامل تحت کنترل محقق قرار گرفته بود. این امر دلالت بر آن دارد که تجارب مثبت و منفی نسبت به خدمات عمومی، نوسانات اعتماد عمومی را بیشتر تبیین می‌کند. بر اساس تحقیقات انجام شده در

سازمان‌ها دارند زیرا اعتماد اجتماعی رابطه‌ی رضایتمندی با اعتماد عمومی را تعدیل می‌کند.

گاهی اوقات بی‌اعتمادی نسبت به دولت منجر به بی‌اعتمادی به سازمان‌های دولتی می‌شود (نظریه جامعه‌شناختی)، یعنی چون مردم به دولت اعتماد ندارند، به سازمان‌های خدمات عمومی نیز اعتماد ندارند، از این رو زمانی که نوعی فرهنگ اعتماد یا بی‌اعتمادی در جامعه شکل می‌گیرد، افراد در نمایش اعتماد یا بی‌اعتمادی در همه رفتارهایشان مستقل از عقاید فردی، تحت فشار قرار می‌گیرند، زیرا خروج از چنین تقاضای فرهنگی، تنبیه‌های متعددی در پی خواهد داشت [۳۹].

گودسل [۴۰] دریافت که شهروندان به دولت به‌عنوان یک کلیت نگرش منفی دارند. بر این اساس تا زمانی که مردم تصور می‌کنند که بیشتر مردم نسبت به دولت بی‌اعتمادند، نوعی بی‌اعتمادی از خود نشان خواهند داد حتی اگر این برداشت‌ها مطابق با واقعیت نباشند. فراگیر بودن رسانه‌های جمعی در ایجاد این پدیده نقش مهمی ایفا می‌کند، اگر بی‌اعتمادی نسبت به دولت به نوعی خلق و خوی تبدیل شود یا حتی یک هنجار اجتماعی شود، بازسازی اعتماد نسبت به دولت بسیار دشوار است.

دو نفر از صاحب‌نظران [۴۱] بر اساس تحقیق خود نتیجه‌گیری کردند که نوعی مرض بدبینی خاص نسبت به دولت و سیاست‌ها وجود دارد. بر اساس فرضیه «ماریپچ سکوت» تصویری که مردم از توزیع افکار عمومی در سطح جامعه دارند، میل به ابراز افکار فردی را تحت تأثیر قرار می‌دهد چون فرد نمی‌خواهد با داشتن عقیده‌ای متفاوت به انزوا کشیده شود.

بنابراین فرهنگ پدیده بی‌اعتمادی، مردم را نسبت به سازمان‌های دولتی منفی‌نگر می‌سازد نه به علت عملکرد این سازمان، بلکه به علت اینکه، این سازمان‌ها دولتی‌اند، بنابراین دلایل موجود تصورات منفی نسبت به دولت و مدیریت دولتی در تئوری‌های بنیادی جامعه‌شناسی یافت می‌شود [۱].

اندیشمندان دیگر [۳۶ و ۳۵] با مجموعه داده‌های اطلاعاتی مختلف به این نتیجه رسیدند که رابطه بین سطوح بالای اعتماد اجتماعی و مشارکت در انجمن‌های داوطلبانه ساختگی است. استول و آسلر نشان دادند که باید به ارتباط تنگاتنگ بین مطالعات سرمایه اجتماعی و کاربردهایش برای اعتماد بین دولت، سازمان‌های تابعه شهروندان نگاه کرد. سرمایه اجتماعی - ویژگی‌های سازمان اجتماعی - نظیر شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد که همکاری و هماهنگی در جهت منافع متقابل را تسهیل می‌کند، نظیر سرمایه فیزیکی و انسانی برای... شالوده هر جامعه حائز اهمیت فراوان است.

اعتماد اجتماعی می‌تواند به ایجاد نهادهای سیاسی و اجتماعی اثر بخش کمک کند که در نهایت به دولت‌ها در انجام کارآمد فعالیت‌های خود یاری می‌رساند و این امر به نوبه خود اعتماد به نهادهای مدنی را تشویق می‌کند [۳۷].

از طرف دیگر به اعتقاد نیوتن [۳۸] سرمایه اجتماعی، پاسخگویی و مشروعیت دولت را نیز ارتقا می‌دهد. دولت‌ها برای اینکه در دیدگان بیشتر شهروندان مشروعیت داشته باشند باید اثر بخش باشند. برای اینکه دولت مشروعیت داشته باشد شهروندان باید آنها را پاسخگو و نماینده منافع خود بدانند اگر چه رفتارهای ضد دولت نظیر فرار از مالیات، جرم و آشوب‌های مدنی در پی خواهد داشت. به‌طور خلاصه، افراد باید به منظور تبعیت از قوانین مصوب رهبران سیاسی و مقررات مدنظر دولت، به آنها اعتماد کنند.

مهم‌ترین مزیت‌های سرمایه اجتماعی آن است که ضمن افزایش دسترسی به منابع وسیعتر اطلاعات برای دیگران، کیفیت و به‌هنگامی آن را بهبود می‌دهد و به ایجاد هنجارها و باورهای اجتماعی قوی منجر می‌شود و در نتیجه این اعتماد اجتماعی منجر به اعتماد به دولت و سازمان‌های دولتی می‌شود. بنابراین می‌توان گفت که در جامعه‌ای که اعتماد اجتماعی کمی وجود دارد حتی اگر شهروندان از سازمان‌های دولتی رضایت داشته باشند به علت فقدان اعتماد اجتماعی کافی، اعتماد کمی به



طور عواملی بیشتر از عملکرد واقعی و درک شده، نظیر تغییرات فرهنگی که در دهه‌های اخیر در کشورهای توسعه یافته رخ داده است سطح اطمینان شهروندان به دولت‌ها را تحت تأثیر قرار داده است.

#### اعتماد به دولت

صاحب‌نظران [۴۱] بر نقش رسانه در بی‌اعتمادی مردم به دولت تأکید کرده‌اند زیرا معتقدند یکی از نهادهای کلیدی در مورد شکل‌دهی ارتباطات و برداشت‌ها شهروندان نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی، رسانه‌ها هستند. چون رسانه‌ها تصویر خوبی از جهان واقعی نمی‌دهند و دیگر آن که رسانه‌ها کمتر با تجارب شخصی واقعی سروکار دارند و نوعی انتظارات غیر واقع‌بینانه خلق می‌کنند و با تمرکز بر جنبه‌های منفی، برداشت افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهند. از این رو گاهی اوقات بی‌اعتمادی نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی به علت نقش آفرینی رسانه‌های جمعی است. این رسانه‌ها بعضاً با حمایت از احزاب سیاسی حاکم، تصویر ذهنی شهروندان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. لذا بر ایجاد فرهنگ بی‌اعتمادی استوار است.

با توجه به گفته‌های فوق و تحقیقات انجام شده [۴۶] و ۴۵ و ۲۸] که همگی دلالت بر آن دارند که رسانه‌ها برداشت‌ها و تصورات شهروندان را نسبت به موضوعات مختلف از جمله اعتماد به دولت را شکل می‌دهند. شاید بتوان همین مطلب را در مورد نظام خدمات عمومی نیز اظهار داشت، یعنی اگر رضایتمندی شهروندان نسبت به نظام خدمات عمومی در نزد شهروندان احراز شود، رسانه‌ها ممکن است تصورات برداشت‌ها و افکار شهروندان را به نظام خدمات عمومی تعدیل کنند.

#### مبانی نظری

همان‌طور که در قسمت‌های پیشین ذکر شد، چارچوب‌های نظری موجود در زمینه علل بی‌اعتمادی به دولت به شرح زیرند:

همان‌طور که در جدول (۱) چارچوب‌های نظری مشاهده می‌شود، پنج دیدگاه مختلف، به پنج راهکار

رویکرد دیگر آن است که پدیده‌های فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی دیگری غیر از عملکرد بر اعتماد عمومی نسبت به دولت، نیز گذارند. به اعتقاد مایلر و بورلی [۴۲] فرهنگ بی‌اعتماد نسبت به دولت مبنایی محکم در شکست‌های واقعی و مشکلات واقعی سیاستمداران دارد. وی تغییرات شدید و انبوه اقتصادی که منجر به انقلاب اطلاعات و ارتباط شده‌است و جهانی شدن، افزایش فاصله و قطعی‌گرایی احزاب سیاسی، تبلیغات شدید و منفی رسانه‌ها نسبت به دولت و نهادها و سازمان‌های وابسته به دولت را علت بی‌اعتمادی می‌داند.

بنابراین با توجه به مستندات تحقیقی [۴۴ و ۳۹ و ۴۳ و ۴۱] مبنی بر اینکه چون مدیریت دولتی وظایف خود را به خوبی انجام نمی‌دهد، مردم به دولت اعتماد ندارند یا به عبارت دیگر مردم به دولت اعتماد ندارند، چون نظام خدمات عمومی عملکرد خوبی ندارند. می‌توان عکس آن را نیز مطرح کرد یعنی:

بی‌اعتمادی شهروندان به دولت، با اعتماد به نظام خدمات عمومی ارتباط دارد. این بی‌اعتمادی ممکن است ناشی از وجود فرهنگ بی‌اعتمادی در جامعه باشد. لذا با فرض رضایت شهروندان از نظام خدمات عمومی، بی‌اعتمادی به دولت، اعتماد عمومی نسبت به آن نظام را تعدیل می‌کند.

#### رسانه‌ها

بیشتر مردم از طریق رسانه‌ها نسبت به دولت و فعالیت‌های متولیان امر عمومی آگاه می‌شوند، میزانی که گزارش رسانه‌های ناصحیح، گمراه‌کننده، ناکامل یا نامنسجم است، مردم نسبت به اقدامات و سستی‌های دولت به صورت ناکافی مطلع می‌شوند [۱].

به اعتقاد سیمز [۲۸] سوای واقعیت عملکرد، روشی که بدان طریق عملکرد شکل داده می‌شود و به وسیله رسانه‌ها گزارش می‌شود و روشی که از جانب عامه عملکرد فوق درک می‌شود و میزان برجسته ساختن آن عملکرد در قالب انتظارات نیز حائز اهمیت‌اند. همین

برای از میان بردن بی‌اعتمادی یا کاهش آن اشاره کرده‌اند. اگر بپذیریم که هر پنج راه‌حل باید توسط مدیریت دولتی که در نظام خدمات عمومی متجلی می‌شود، مدنظر قرار دهد می‌توان گفت که سازمان‌های خدمات عمومی باید مدلی را طراحی کنند که به مدد آن بتوانند این پنج راه‌حل را به صورت ترکیبی اجرا کنند. پژوهشگر با بررسی مبانی نظری عوامل مؤثر بر اعتماد جدول ۲. انواع پاسخگویی‌ها جهت راهکارهای پنج‌گانه

ردیف	راه‌حل‌ها پاسخگویی	کیفیت خدمات	مدیریت انتظارات	ایجاد سرمایه اجتماعی	مشارکت	پیوند و مسئولان
۱	پاسخگویی اخلاقی	*	*	*		*
۲	پاسخگویی قانونی		*	*		*
۳	پاسخگویی مالی		*	*		*
۴	پاسخگویی عملکردی		*			*
۵	پاسخگویی دموکراتیک			*	*	*
۶	پاسخگویی سیاسی		*	*		*

با عنایت به متغیرهای مذکور چارچوب تئوریک این پژوهش به شرح زیر است: (نمودار ۱)

### مدل مفهومی پژوهش

هر سازمانی، نظام یا جامعه‌ای برای بهبود اعتماد اعضا نسبت به خود به نوعی چارچوب مفهومی نیاز دارد، سیستم خدمات کشوری ایران نیز برای اعتمادسازی نسبت به خود نوعی چارچوب مفهومی نیاز دارد. نگارنده با بررسی گسترده ادبیات مختلف مربوط به اعتماد چارچوب مفهومی زیر را به‌عنوان چارچوب مفهومی پیشنهادی که مدیریت ایران به‌عنوان سازوکاری برای اعتمادسازی استفاده کند، کرده است (نمودار ۲)

با توجه به مدل مفهومی می‌توان پیش‌بینی کرد که:  
 فرضیه ۱: پاسخگویی قانونی از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد.  
 فرضیه ۲: پاسخگویی اخلاقی از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد.  
 فرضیه ۳: پاسخگویی مالی از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد.

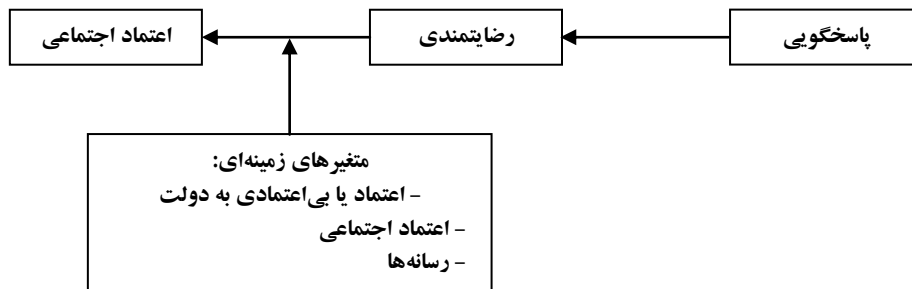
از طرف دیگر نظر به اهمیت متغیر عملکرد پژوهش‌های مربوط به اعتماد عمومی، ظرفی که می‌تواند میزان عملکرد را بر اعتماد عمومی تعیین کند می‌تواند رضایتمندی باشد. زیرا سنجش رضایتمندی در واقع سنجش کیفیت خدمات عمومی است که نظریه مدیریت مدعی است راه حل رفع بی‌اعتمادی ناشی از عملکرد بد است.

با عنایت به مطالعات پژوهشی صورت گرفته و وضعیت موجود کشور (مصاحبه‌های اکتشافی) سه عامل نقش برجسته‌ای در اعتماد ایفا می‌کنند. یعنی با فرض پاسخگو بودن سازمان‌های دولتی و کسب رضایتمندی مردم، باز اعتماد عمومی حاصل نمی‌شود یعنی رابطه رضایتمندی با اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهند و این سه متغیر که نقش تعدیل‌گر ایفا می‌کنند عبارتند از:

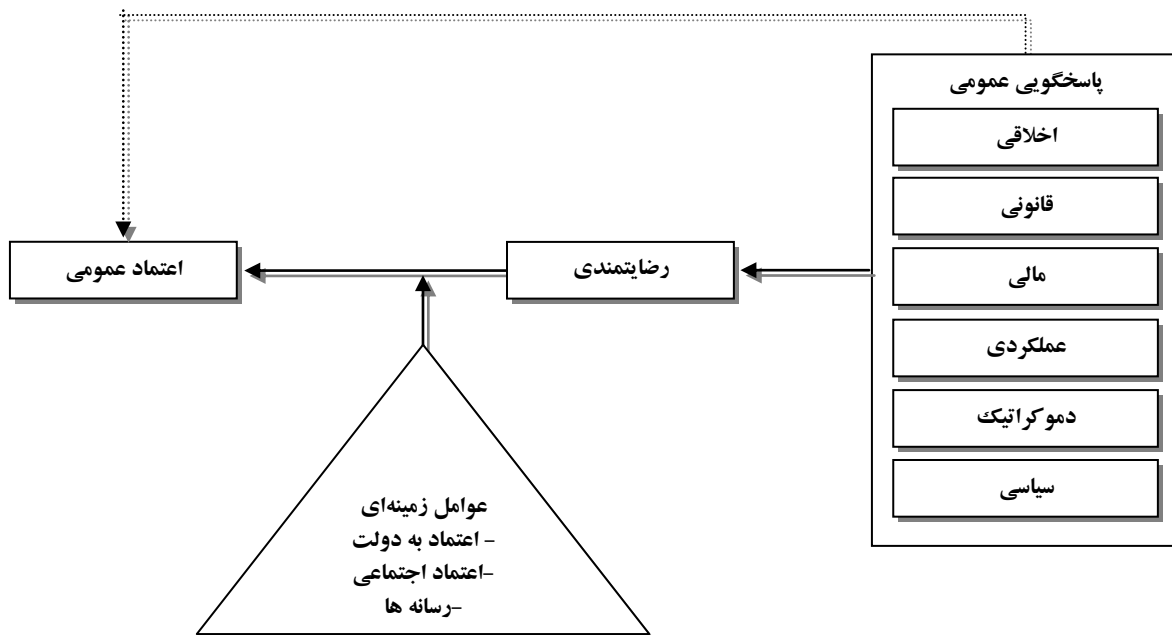
- ۱- اعتماد یا بی‌اعتمادی به دولت
- ۲- اعتماد اجتماعی
- ۳- رسانه‌ها

فرضیه ۶: پاسخگویی سیاسی از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد.  
فرضیه ۷: اعتماد اجتماعی در جامعه ایران، رابطه رضایتمندی با اعتماد به سازمان‌های خدمات عمومی را تعدیل می‌کند.

فرضیه ۸: پاسخگویی عملکرد از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد.  
فرضیه ۵: پاسخگویی دموکراتیک از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد.



نمودار ۱: چارچوب تئوریک پژوهش



نمودار ۲: مدل مفهومی پژوهش

متغیر مداخله‌گر رضایتمندی و متغیر تعدیل‌گر اعتماد اجتماعی، اعتماد به دولت و رسانه‌ها و متغیر وابسته اعتماد عمومی است. از این رو پژوهش حاضر از نوع همبستگی است و نه علی.

نوع پژوهش از نظر وسعت بکارگیری: اگرچه نقشی نو در ادبیات مدیریت دولتی ایفا می‌کند و از این نظر بنیادی است ولی چون در پی طراحی مدلی برای تقویت اعتمادات پی ریزی شده است، اهمیت کاربردی نیز دارد.

فرضیه ۸: بی‌اعتمادی شهروندان ایرانی به دولت، رابطه رضایتمندی با اعتماد به نظام خدمات عمومی را تعدیل می‌کند.

فرضیه ۹: رسانه‌ها رابطه رضایتمندی با اعتماد به نظام خدمات عمومی را تعدیل می‌کند.

### طرح پژوهش

نوع پژوهش از نظر هدف: هدف این مطالعه پژوهشی برقراری واسطه میان متغیرهای مستقل پاسخگویی با

با این اوصاف وقتی جامعه آماری با روشی معنادار طبقه‌بندی شد، نمونه‌ای از اعضای هر طبقه می‌تواند با استفاده از روش نمونه برداری تصادفی ساده یا روش نمونه برداری منظم انتخاب کرد.

شهروندانی که از هر طبقه انتخاب می‌شوند، ممکن است متناسب یا نامتناسب با تعداد اعضا آن طبقه‌ها باشند. در نمونه‌گیری پژوهش حاضر از طرح نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نامتناسب به شرح زیر استفاده شده است.

پرسش‌نامه‌ها بوسیله پرسشگران برای ۲۰۰۰ نفر از شهروندان تهرانی به‌طور مستقیم به آنها تحویل داده شد. برخی از شهروندان با اختصاص دادن وقت خود در زمان مراجعه پرسشگران نسبت به تکمیل پرسش‌نامه اقدام می‌کردند و برخی دیگر یک الی دو روز با مراجعه مستقیم پرسشگر پرسش‌نامه تکمیل شده را تحویل می‌دادند. پرسش‌نامه‌ها ظرف سه ماه توزیع و جمع‌آوری شد. از میان ۲۰۰۰ پرسش‌نامه توزیع شده ده صفحه‌ای ۱۴۱۰ پرسش‌نامه دریافت شد که با توجه به اینکه باید به ازای هر یک میلیون نفر ۳۴۰ پرسش‌نامه توزیع می‌شد و کل جمعیت ۱۶ سال به بالای شهروندان تهرانی طبق آمار ۱۳۸۱ وزارت کشور تقریباً ۴۷۰۰۰۰۰ نفر بوده‌اند و پرسش‌نامه‌های پژوهش حاضر به شهروندان سنی ۲۰ سال به بالا تحویل داده می‌شد، از این رو اندکی بیش از حجم نمونه که ۱۴۳۷ بود پرسش‌نامه‌ها گردآوری شد. لذا از نظر آماری معنادار است.

#### اندازه‌گیری متغیرها

- چگونگی سنجش متغیر مستقل

۱- متغیر مستقل: پاسخگویی  
برای سنجش، هر کدام از انواع پاسخگویی به شرح زیر تعریف عملیاتی شده و در قالب ۲۰ پرسش مورد سنجش قرار گرفته است (نمودار ۳)

۲- متغیر مداخله‌گر: رضایتمندی

تعریف عملیاتی

ماهیت پژوهش: از آن‌جا که در این پژوهش سعی شده است روابط بین متغیرهای وابسته، تعدیل‌گر، مداخله‌گر و مستقل تحلیل شود، ماهیت تحلیلی دارد.

قلمرو مکانی: این پژوهش میدانی است زیرا به بررسی نگرش‌ها و رفتار افراد در محیط کار و خانوادگی واقعی انسان پرداخته است. متغیرها به هیچ وجه نه کنترل شده‌اند و نه دستکاری و هیچ محیط ساختگی نیز برای اجرای پژوهش ایجاد نشده است.

قلمرو زمانی: داده‌های این پژوهش در مدت سه ماه در ماه‌های آذر، دی و بهمن گردآوری شده از آن‌جا که پیش از این پژوهش دیگری توسط گروه‌های دیگری در ایران انجام نگرفته است و در پی تکمیل پژوهش پیشین دیگری نبودیم این پژوهش ماهیت مقطعی دارد.

#### روش‌شناسی پژوهش

فصل مربوط به روش‌شناسی پژوهش دربرگیرنده تمام جنبه‌های طرح پژوهش است. از جمله جامعه و نمونه آماری، متغیرها و ابزار مورد استفاده، روش‌های گردآوری داده‌ها و فونونی که برای تحلیل داده‌ها به کار گرفته می‌شود.

#### طرح نمونه برداری، جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری مورد نظر این پژوهش کلیه شهروندان تهرانی در ۲۲ منطقه شهر تهران را تشکیل می‌دهد. در آبان ماه ۱۳۷۵ از ۶۷۵۵۸۴۵ نفر جمعیت تهران، ۶۴/۱۸ درصد در گروه سنی ۱۵-۶۴ قرار داشته‌اند. که با محاسبه این جمعیت در مناطق بیست و دوگانه جمعیت هر منطقه در رده سنی ۱۵-۶۴ محاسبه شده است.

با توجه به اینکه بر اساس جدول مورگان به ازای هر یک میلیون نفر باید ۳۴۰ نفر نمونه آماری انتخاب می‌شد، کل جامعه نمونه آماری به شرح زیر تعیین شد:

$$1000000 \quad 340$$

$$4225662 \quad X$$

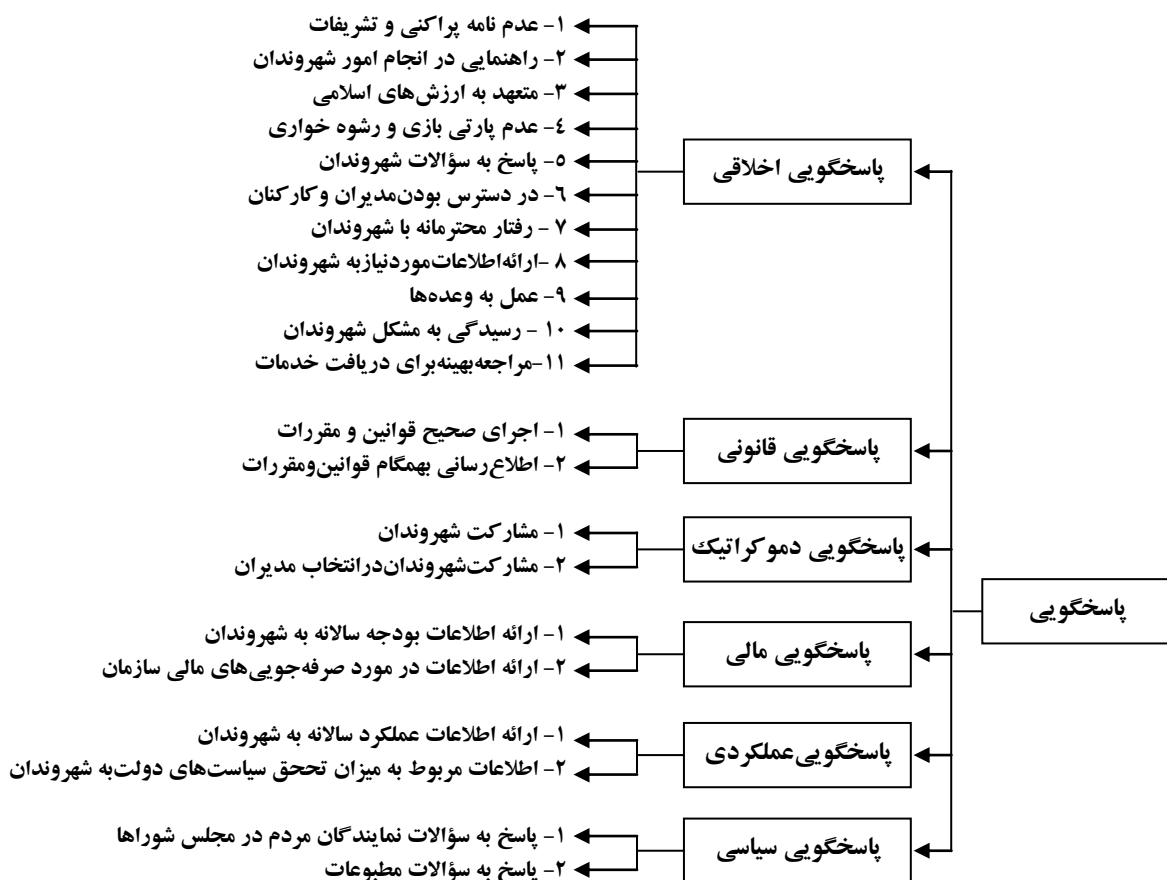
$$X = \text{(حجم نمونه) نفر شهروند } 1437$$

خدمات و میزان قابلیت اتکا بودن متصدیان امور عمومی هستند.

برای سنجش، رضایتمندی به صورت زیر تعریف عملیاتی و در قالب ۲۱ پرسش مورد سنجش قرار گرفته است.

۳- متغیر تعدیل‌گر: اعتماد به دولت، اعتماد اجتماعی و رسانه‌ها

• رضایتمندی: اشاره به مساعد بودن نگرش شهروندان نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده به وسیله سازمان‌های خدمات عمومی دارد که ویژگی‌های مهم این کیفیت: سرعت در پاسخگویی، میزان هزینه پرداختنی، نحوه ارتباط و برخورد با شهروندان، میزان دسترسی بودن خدمات و تسهیلات سازمان‌ها در ارائه



نمودار ۳: سنجش رضایتمندی

• اعتماد اجتماعی: اشاره به وجود اعتماد متقابل، فضایل اخلاقی در یک شبکه اجتماعی دارد که مورد احترام اعضا شبکه بوده و به صورت پدیده‌هایی متداول در آن شبکه درآمده است (Letki ; Evans,20001,5).

با ارائه تعریف عملیاتی اعتماد اجتماعی، با طرح ۸ پرسش به نرخ نمودار ۵ مورد سنجش قرار گرفته است.

• رسانه‌ها: اشاره به تلویزیون (داخلی و خارجی)، اینترنت (داخلی و خارجی) روزنامه‌ها (داخلی چپ و

تعریف عملیاتی اعتماد به دولت: باور به اینکه دولت حافظ منافع شهروندان بوده و مطابق با انتظارات آنها عمل می‌کند [۴۷].

برای سنجش اعتماد به دولت، با قرار دادن تعریف عملیاتی اعتماد به دولت در قالب ۱۰ پرسش اعتماد به دولت به شرح زیر مورد سنجش قرار گرفته است: (نمودار ۴)

پاسخ‌های دریافتی از شهروندان تحلیل محتوی شد و جدول (۳) استخراج گردید.

جدول ۳. تحلیل پاسخهای دریافتی از شهروندان

ردیف	نام سازمان دولتی	فراوانی تأثیرگذاری
۱	نیروی انتظامی	۸۵ نفر
۲	شهرداری	۶۵ نفر
۳	پست	۵۹ نفر
۴	بیمارستان‌های دولتی	۵۸ نفر
۵	مدارس	۲۰ نفر
۶	امور مالیاتی	۱۷ نفر
۷	آب و فاضلاب	۱۱ نفر
۸	بهبودی	۱۰ نفر
۹	دانشگاه‌ها	۱۰ نفر
۱۰	تأمین اجتماعی	۸ نفر
۱۱	اداره آب	۷ نفر
۱۲	ثبت و احوال	۵ نفر

بر اساس جدول ۳، پژوهشگر، چهار سازمان دولتی نخست را که شهروندان مدعی بودند بیشترین تأثیر بر زندگی آنان دارد، به عنوان سازمان‌هایی که شهروندان باید در مورد میزان اعتماد به آنها قضاوت می‌کردند، انتخاب شدند. بررسی‌های دیگر نشان می‌داد که این چهار سازمان در بسیاری از پژوهش‌ها محور پژوهش بوده‌اند.

راست و خارجی) دارد که در مورد سازمان‌های خدمات عمومی اظهار نظر می‌کنند.

برای سنجش این متغیر ۴ سؤال مطرح شده است (نمودار ۶).

۴- متغیر وابسته: اعتماد عمومی

اعتماد عمومی: باور به این که سازمان‌های خدمات عمومی حافظ منافع شهروندان بوده و مطابق با انتظارات آنها عمل می‌کند (۴۷).

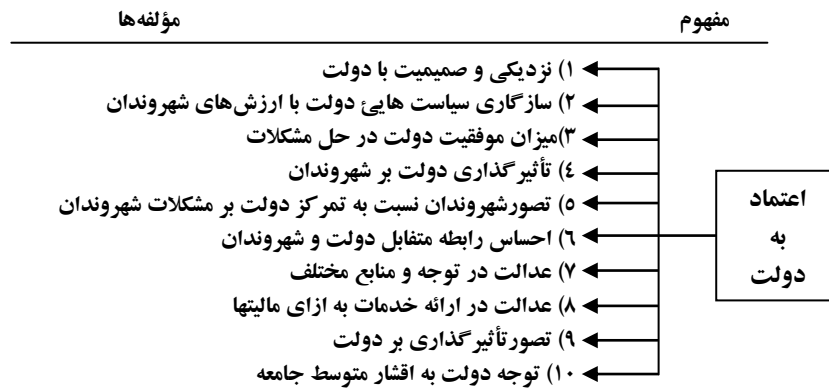
برای سنجش اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های چهارگانه یک سؤال مستقیم: تا چه حد به سازمان‌های دولتی (سازمان‌های چهارگانه) اعتماد دارید و دو سؤال غیرمستقیم چند بار در روز، ماه سال به سازمان‌های دولتی (شهرداری، پست، نیروی انتظامی و بیمارستان‌های دولتی) مراجعه کرده‌اید و تا چه حد باید بر سازمان‌های دولتی (سازمان‌های چهارگانه) کنترل بیشتری صورت گیرد، مطرح شده است.

#### روش گردآوری داده‌های اولیه

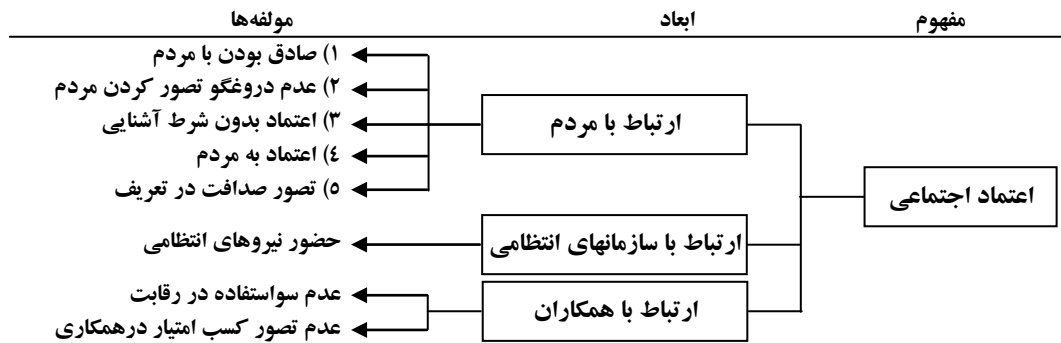
در ابتدای آغاز پژوهش، برای تعیین آن دسته از سازمان‌های خدمات عمومی که مدل پژوهش شایسته بود از دیدگاه شهروندان بر روی آنها آزمون شود به شرح زیر تعیین شد:

پژوهشگر با انجام مصاحبه‌های اکتشافی با ۳۶۵ شهروند تهرانی و به صورت تصادفی انجام داد. در این مصاحبه‌ها سه سؤال زیر مطرح می‌شد:

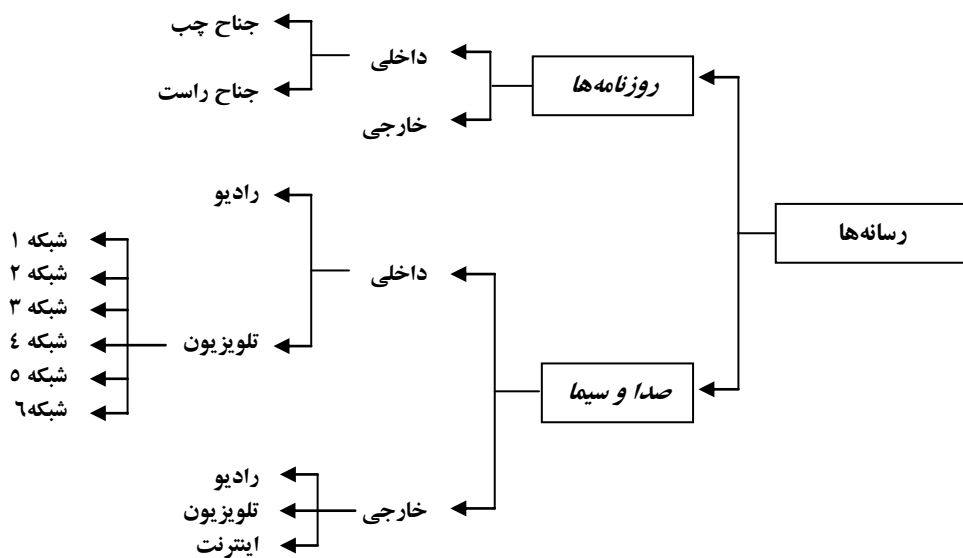
- ۱- چه سازمان‌هایی را سازمان‌های دولتی می‌دانید؟
- ۲- کدامیک از سازمان‌هایی دولتی بر روی زندگی شما تأثیر بیشتری دارند؟



نمودار ۴: سنجش اعتماد به دولت



نمودار ۵: سنجش اعتماد اجتماعی



نمودار ۶: سنجش سازمانهای خدمات عمومی

### روایی پرسش نامه

روایی عبارت است از میزان توانایی آزمون در اندازه‌گیری آنچه باید اندازه‌گیری شود (کرلینجر، ۱۳۷۷). پرسش نامه پژوهش حاضر، به استثناء، بخش پاسخگویی از پرسش نامه‌های استاندارد گرفته شده است. به عبارت دیگر سؤالات مربوط به جمعیت شناختی، اعتماد به دولت، رضایتمندی و رسانه برگرفته

از پرسش نامه vande walle (2002) و سؤالات مربوط به اعتماد اجتماعی برگرفته از پرسشنامه Yamagishi (1992) است. به منظور آزمون روایی سؤالات مربوط به بخش پاسخگویی نیز از نظرات صاحب نظران، اساتید دانشگاه‌ها و شهروندان استفاده شده است. در این مرحله با انجام مصاحبه‌ها مختلف و کسب نظرات آنان، اصلاحات لازم بعمل آورده شد و

بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسش نامه همان خصیصه مورد نظر پژوهشگر را اندازه‌گیری می‌کند.

### پایایی پرسش نامه

منظور از اعتبار پرسش نامه این است که اگر با اعمال روشی، به نظر خود، حقیقتی را یافتیم، بر اثر تکرار و اعمال مجدد آن بتوانیم به همان حقیقت دست یابیم. برای به دست آوردن اعتبار پرسشنامه پژوهش حاضر تعداد ۵۰ نسخه از آنها در بین شهروندان مناطق مختلف توزیع و از طریق مصاحبه (چندین مورد) و نظر خواهی تکمیل گردید. با استفاده از نرم‌افزار SPSS و ضریب آلفای کرونباخ، اعتبار پرسشنامه محاسبه گردید. اعتبار پرسشنامه حدود ۰/۹۰ برآورد گردید.

### روش‌های تحلیل داده‌ها

در تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. روش آمار توصیفی را برای خلاصه کردن یا توصیف خصوصیات مفاهیم، مؤلفه‌ها و متغیرهای پژوهش استفاده شده است. از فنون آمار استنباطی نیز برای استنباط در مورد جامعه استفاده شده است. به این منظور فنون آماری زیر مورد استفاده قرار گرفته است:

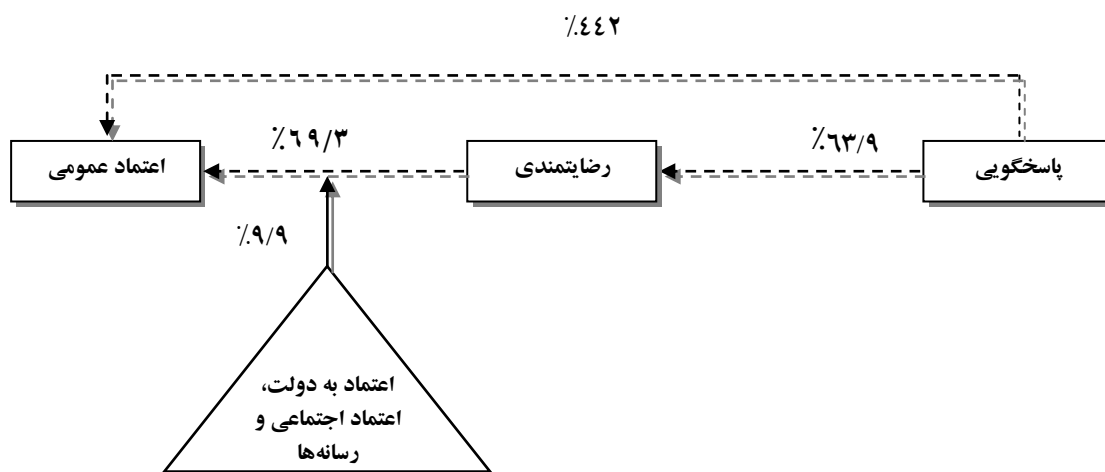
۱. استفاده از روش آلفای کرون-باخ برای تعیین روایی ابزار سنجش کارایی مدل
۲. آزمون دوجمله‌ای به منظور رد یا تأیید فرضیات پژوهش
۳. آزمون L.S.D برای بررسی تأثیرگذاری مؤلفه‌های مدل
۴. تحلیل واریانس یکطرفه (ANOVA)
۵. آزمون Crosstab بین مفاهیم اصلی مدل
۶. آزمون همبستگی اسپیرمن بین مفاهیم و مؤلفه‌ها
۷. تجزیه و تحلیل مسیر(علی)
۸. آزمون تحلیل واریانس فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های هر یک از مفاهیم
۹. آزمون نیکویی برازش

### تحلیل آماری فرضیه‌ها

در این قسمت بر اساس نتایج حاصل از پیمایش انجام شده، صحت مدل پیشنهادی پژوهش حاضر در سطوح مختلف مورد بررسی و تحلیل قرار می‌گیرد.

۱- بررسی روابط بین مفاهیم پژوهش (مدل سطح صفر پژوهش)

شکل زیر نشان‌دهنده مدل سطح صفر پژوهش و بیانگر ارتباط بین مفاهیم تشکیل‌دهنده آن است.

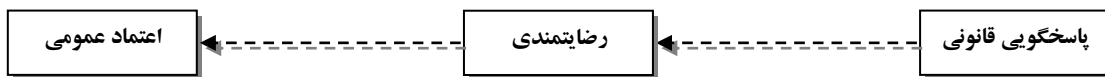


شکل ۱: مدل سطح صفر پژوهش



جدول ۴: ماتریس همبستگی بین مفاهیم اصلی پژوهش

م. تعدیل گر		اعتماد عمومی		رضایتمندی		پاسخگویی		
۰/۰۵۸	ضریب همبستگی	%۴۴۲	ضریب همبستگی	%۶۳,۹	ضریب همبستگی			پاسخگویی
۰/۰۳۵	سطح معناداری	۰	سطح معناداری	۰	سطح معناداری			
۰/۰۹۲	ضریب همبستگی	%۶۹,۳	ضریب همبستگی			%۶۳,۹	ضریب همبستگی	رضایتمندی
۰/۰۰۱	سطح معناداری	۰	سطح معناداری			۰	سطح معناداری	
۰/۹۹.	ضریب همبستگی			%۶۹,۳	ضریب همبستگی	%۴۴۲	ضریب همبستگی	اعتماد عمومی
۰	سطح معناداری			۰	سطح معناداری	۰	سطح معناداری	
		۰/۹۹.	ضریب همبستگی	۰/۰۹۲	ضریب همبستگی	۰/۰۵۸	ضریب همبستگی	م. تعدیل گر
		۰	سطح معناداری	۰/۰۰۱	سطح معناداری	۰/۰۳۵	سطح معناداری	

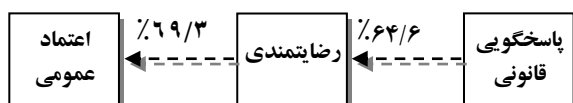


چنان که ملاحظه می شود پاسخگویی هم با رضایتمندی و هم با اعتماد عمومی رابطه مستقیم دارد. اما نکته قابل توجه آن است که با دخالت دادن متغیر مداخله گر (رضایتمندی) میزان اعتماد عمومی بیشتری حاصل می شود و این فرایندی بودن مدل را مورد تأیید قرار می دهد.

از طرف دیگر آزمون تحلیل واریانس فاکتوریل نشان می دهد که مفهوم رضایتمندی و متغیرهای تعدیل گر (اعتماد به دولت، اعتماد اجتماعی و رسانه ها) در سطح  $\alpha = 5\%$  بر اعتماد عمومی تأثیرگذاراند. همچنین تعامل بین رضایتمندی و متغیرهای تعدیل گر، اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار می دهند.

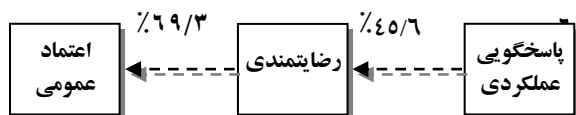
با در نظر گرفتن تأثیر متغیرهای تعدیل گر (اعتماد به دولت، اعتماد اجتماعی و نقش رسانه ها) در رابطه بین رضایتمندی و اعتماد عمومی مشاهده می شود که ارتباط بین آنها ضعیف تر شده است..

**بررسی نتایج فرضیه های پژوهش:**  
فرضیه ۱: "پاسخگویی قانونی از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می گذارد."  
مشاهده روابط حاکم بین مفاهیم فوق نشان می دهد که بین پاسخگویی قانونی و رضایتمندی حدود ۶۴,۶ درصد، و بین رضایتمندی و اعتماد عمومی به میزان ۶۹,۳ درصد همبستگی وجود دارد. به عبارت دیگر با ملاحظه روابط فوق می توان اینگونه استنباط کرد که میان دو مفهوم پاسخگویی و رضایتمندی و همچنین رضایتمندی و اعتماد عمومی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.



به این ترتیب فرضیه فرعی ۱ پژوهش مورد تأیید قرار می گیرد.

درصد، و بین رضایتمندی و اعتماد عمومی به میزان ۶۹,۳ درصد همبستگی وجود دارد. به عبارت دیگر با ملاحظه روابط فوق می‌توان اینگونه استنباط کرد که میان دو مفهوم پاسخگویی عملکردی و رضایتمندی و همچنین رضایتمندی و اعتماد عمومی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.



به این ترتیب فرضیه فرعی ۴ پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه ۵: "پاسخگویی دموکراتیک از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد."

مشاهده روابط حاکم بین مفاهیم فوق نشان می‌دهد که بین پاسخگویی دموکراتیک و رضایتمندی حدود ۳۹,۹ درصد، و بین رضایتمندی و اعتماد عمومی به میزان ۶۹,۳ درصد همبستگی وجود دارد. به عبارت دیگر با ملاحظه روابط فوق می‌توان اینگونه استنباط کرد که میان دو مفهوم پاسخگویی دموکراتیک و رضایتمندی و همچنین رضایتمندی و اعتماد عمومی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.



به این ترتیب فرضیه فرعی ۵ پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه ۶: "پاسخگویی سیاسی از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد."

مشاهده روابط حاکم بین مفاهیم فوق نشان می‌دهد که بین پاسخگویی سیاسی و رضایتمندی حدود ۴۷,۴ درصد، و بین رضایتمندی و اعتماد عمومی به میزان ۶۹,۳ درصد همبستگی وجود دارد. به عبارت دیگر با ملاحظه روابط فوق می‌توان اینگونه استنباط کرد که

فرضیه ۲: «پاسخگویی اخلاقی از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد.»

مشاهده روابط حاکم بین مفاهیم فوق نشان می‌دهد که بین پاسخگویی اخلاقی و رضایتمندی حدود ۷۱,۴ درصد، و بین رضایتمندی و اعتماد عمومی به میزان درصد همبستگی وجود دارد. به عبارت دیگر با ملاحظه روابط فوق می‌توان اینگونه استنباط کرد که میان دو مفهوم پاسخگویی و رضایتمندی و همچنین رضایتمندی و اعتماد عمومی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.



به این ترتیب فرضیه فرعی ۲ پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه ۳: "پاسخگویی مالی از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد."

مشاهده روابط حاکم بین مفاهیم فوق نشان می‌دهد که بین پاسخگویی مالی و رضایتمندی حدود ۳۹,۱ درصد، و بین رضایتمندی و اعتماد عمومی به میزان ۶۹,۳ درصد همبستگی وجود دارد. به عبارت دیگر با ملاحظه روابط فوق می‌توان اینگونه استنباط کرد که میان دو مفهوم پاسخگویی مالی و رضایتمندی و همچنین رضایتمندی و اعتماد عمومی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.



به این ترتیب فرضیه فرعی ۳ پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه ۴: "پاسخگویی عملکردی از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایتمندی، بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد."

مشاهده روابط حاکم بین مفاهیم فوق نشان می‌دهد که بین پاسخگویی عملکردی و رضایتمندی حدود ۴۵,۶

۱۳۶۲	تعداد پاسخ‌ها
۲۴۸۳,۹۴۵	آزمون کای-مربع
۵	درجه آزادی
۰	سطح معناداری

چنانکه در جداول فوق ملاحظه می‌شود، انجام آزمون تحلیل واریانس فریدمن نشان می‌دهد که در سطح معناداری ۵٪ تفاوت معنادار بین میانگین‌های پاسخگویی‌های ششگانه وجود دارد. از این رو به ترتیب اولویت پاسخگویی‌های ششگانه به شرح جدول زیر می‌باشند:

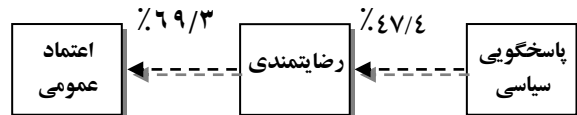
ردیف	نوع پاسخگویی	میانگین رتبه
۱	قانونی	۴,۹۲
۲	اخلاقی	۴,۵۳
۳	عملکردی	۳,۰۲
۴	مالی	۲,۶۹
۵	سیاسی	۲,۵۹
۶	دموکراتیک	۲,۲۶

## ۲- بررسی نتیجه فرضیه ۷:

«اعتماد اجتماعی در جامعه ایران، رابطه رضایتمندی با اعتماد به سازمان‌های خدمات عمومی را تعدیل می‌کند.» انجام آزمون تحلیل واریانس فاکتوریل نشان می‌دهد که مفهوم رضایتمندی و اعتماد اجتماعی در سطح  $\alpha=5\%$  بر اعتماد عمومی تأثیرگذاراند. همچنین تعامل بین رضایتمندی و اعتماد اجتماعی، اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

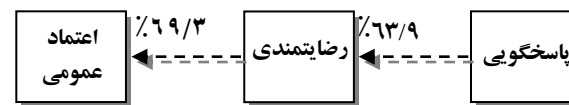
با در نظر گرفتن تأثیر اعتماد اجتماعی در رابطه بین رضایتمندی و اعتماد عمومی در مدل شماره ۱ مشاهده می‌شود که ارتباط بین آنها ضعیف‌تر شده است. به عبارت دیگر اعتماد اجتماعی رابطه بین رضایتمندی و اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار داده و آن را تعدیل می‌کند. به این ترتیب این فرضیه نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

میان دو مفهوم پاسخگویی سیاسی و رضایتمندی و همچنین رضایتمندی و اعتماد عمومی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.



به این ترتیب فرضیه ۶ پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

به‌طور کلی چنانکه ذکر شد بین پاسخگویی و رضایتمندی حدود ۶۳,۹ درصد، و بین رضایتمندی و اعتماد عمومی به میزان ۶۹,۳ درصد همبستگی وجود دارد. به عبارت دیگر با ملاحظه روابط فوق می‌توان اینگونه استنباط کرد که میان دو مفهوم پاسخگویی و رضایتمندی و همچنین رضایتمندی و اعتماد عمومی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.



تحلیل و بررسی همزمان پاسخگویی، رضایتمندی و اعتماد عمومی نیز، رابطه مستقیم بین آنها را مورد تأیید قرار می‌دهد. به عبارت دیگر پاسخگویی، رضایتمندی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و آن نیز موجب افزایش اعتماد عمومی می‌شود. به این ترتیب فرضیه مهم اول پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

## اولویت‌بندی پاسخگویی شش گانه در سازمان‌های مورد پژوهش:

جدول شماره ۵ - پاسخگویی‌های شش گانه و میانگین رتبه آنها

ردیف	نوع پاسخگویی	میانگین رتبه
۱	قانونی	۴,۹۲
۲	اخلاقی	۴,۵۳
۳	مالی	۲,۶۹
۴	عملکردی	۳,۰۲
۵	دموکراتیک	۲,۲۶
۶	سیاسی	۲,۵۹

## ۲- بررسی نتیجه فرضیه ۸:

«بی اعتمادی شهروندان ایرانی به دولت، رابطه رضایتمندی با اعتماد به نظام خدمات عمومی را تعدیل می‌کند.»

انجام آزمون تحلیل واریانس فاکتوریل نشان می‌دهد که مفهوم رضایتمندی و اعتماد به دولت در سطح  $\alpha=5\%$  بر اعتماد عمومی تأثیرگذاراند. همچنین تعامل بین رضایتمندی و اعتماد به دولت، اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

با در نظر گرفتن تأثیر اعتماد به دولت در رابطه بین رضایتمندی و اعتماد عمومی در مدل شماره ۱ مشاهده می‌شود که ارتباط بین آنها ضعیف‌تر شده است. به عبارت دیگر اعتماد به دولت رابطه بین رضایتمندی و اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار داده و آن را تعدیل می‌کند. به این ترتیب این فرضیه نیز تأیید می‌شود.

## ۲- بررسی نتیجه فرضیه ۹:

«رسانه‌ها رابطه رضایتمندی با اعتماد به نظام خدمات عمومی را تعدیل می‌کند.»

انجام آزمون تحلیل واریانس فاکتوریل نشان می‌دهد که مفهوم رضایتمندی و رسانه‌ها در سطح  $\alpha=5\%$  بر اعتماد عمومی تأثیرگذاراند. همچنین تعامل بین رضایتمندی و رسانه‌ها، اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

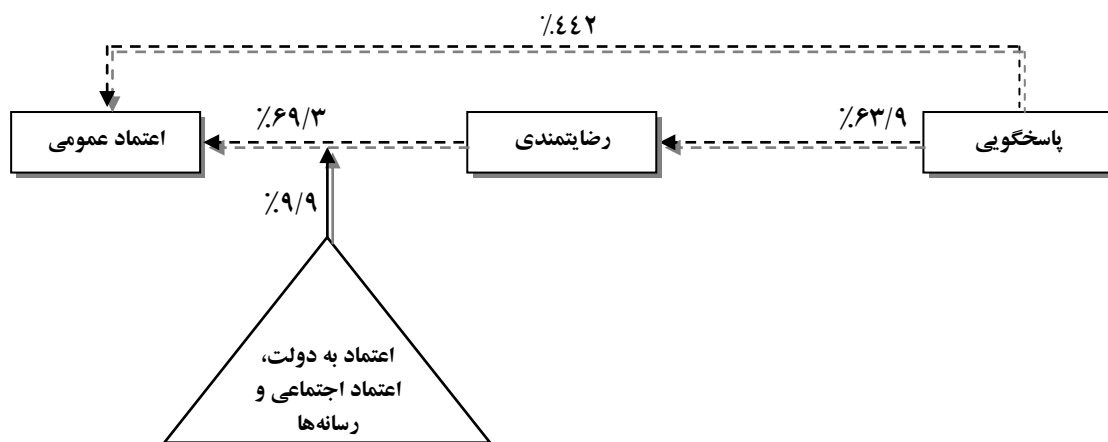
با در نظر گرفتن تأثیر رسانه‌ها در رابطه بین رضایتمندی و اعتماد عمومی در مدل شماره ۲ مشاهده می‌شود که ارتباط بین آنها ضعیف‌تر شده است. به عبارت دیگر رسانه‌ها رابطه بین رضایتمندی و اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار داده و آن را تعدیل می‌کنند. به این ترتیب فرضیه حاضر نیز تأیید می‌شود.

## ۲- بررسی نتیجه فرضیه ۱۰:

«متغیرهای تعدیل‌گر (اعتماد به دولت، اعتماد اجتماعی و رسانه‌ها) رابطه رضایتمندی با اعتماد به نظام خدمات عمومی را تعدیل می‌کند.»

انجام آزمون تحلیل واریانس فاکتوریل نشان می‌دهد که مفهوم رضایتمندی و متغیرهای تعدیل‌گر (اعتماد به دولت، اعتماد اجتماعی و رسانه‌ها) در سطح  $\alpha=5\%$  بر اعتماد عمومی تأثیرگذاراند. همچنین تعامل بین رضایتمندی و متغیرهای تعدیل‌گر (اعتماد به دولت، اعتماد اجتماعی و رسانه‌ها)، اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

با در نظر گرفتن تأثیر متغیرهای تعدیل‌گر (اعتماد به دولت، اعتماد اجتماعی و رسانه‌ها) در رابطه بین رضایتمندی و اعتماد عمومی در مدل زیر، مشاهده می‌شود که ارتباط بین آنها ضعیف‌تر شده است. به عبارت دیگر متغیرهای تعدیل‌گر (اعتماد به دولت، اعتماد اجتماعی و رسانه‌ها) رابطه بین رضایتمندی و اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار داده و آن را تعدیل می‌کنند.



شکل ۲: مدل سطح صفر پژوهش

## نتیجه گیری

آنچه در این مقاله مورد بررسی قرار گرفت آزمون مدلی بود که برای تقویت اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های خدمات عمومی طراحی شده بود. در این مدل متغیر مستقل، یعنی پاسخگویی (اخلاقی، قانونی، مالی، عملکردی، سیاسی و دموکراتیک) و متغیر مداخله‌گر یعنی رضایتمندی و متغیرهای تعدیل‌گر اعتماد یا بی‌اعتمادی به دولت، اعتماد اجتماعی و رسانه بودند. برای آزمون این مدل از پرسش‌نامه‌ای مرکب از ۶ بخش استفاده شد. به غیر از بخش مربوط به متغیر مستقل، سایر بخش‌ها استاندارد بوده‌است که در فصل سوم به آنها اشاره شده است.

از طرف دیگر کسانی که در مورد اجزاء این مدل در مورد سازمان‌های دولتی منتخب (شهرداری، نیروی انتظامی، پست و بیمارستانهای دولتی) اظهار نظر می‌کردند شهروندان مناطق بیست و دوگانه تهران بودند. به عبارت دیگر واحد تحلیل در این تحقیق، شهروند بوده‌است که ممکن است در قالب ارباب رجوع یا مشتری به سازمان‌های چهارگانه مراجعه کرده باشند یا نباشند. با بررسی نتایج حاصل از داده‌های آماری مشخص شد که خوشبختانه درصد بالایی از این شهروندان (حدود ۹۷٪) در سال گذشته حداقل یک بار به این سازمان‌ها مراجعه کرده بودند. یعنی شهروندان در نقش مشتری نیز اظهار نظر کرده‌اند. بر این اساس یافته‌های مدل آزمون شده در سازمان‌های چهارگانه به شرح زیر است:

\* نخست، با بررسی بخش جمعیت‌شناختی پژوهش، مشخص شد که حدود ۶۹٪ از افراد پاسخگو در سنین بین ۲۰-۳۰ بوده و نیز بیش از ۷۰٪ درصد از آنان دارای تحصیلات دانشگاهی بوده‌اند. این دو شاخص نشان‌دهنده آن است که واحد تحلیل از قدرت اندیشه و اظهار نظر منطقی برخوردار بوده‌است. از طرف دیگر نظر به این که این دامنه سنی و تحصیلاتی نسبت بالایی از نسل دوم انقلاب را در بر دارد که با نسل اول بنا به شرایط خاص اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی و به‌طور

خاص ارزشی پیوند خوبی برقرار نکرده‌اند، ممکن است آرمان‌ها و ایده‌آلهایی متناسب با شرایط جهانی داشته باشند که در حال حاضر در کشور مهیا نیست. از طرف دیگر تبلیغات شدید رسانه‌های (مطبوعات) جمعی داخلی در چند سال اخیر و خارجی جهت سیاه‌نمایی وضعیت کشور بر این افراد تأثیر زیادی گذاشته است و همچنین مصداق‌های عینی سیاه بودن وضعیت کشور در برخی از حوزه‌ها و زمینه باعث شده است که اعتماد کمی نسبت به سازمان‌ها و دولت داشته باشند.

\* یافته‌های حاصله نشان می‌دهد که در سطح صفر مدل (جمعی) رابطه بین پاسخگویی و رضایتمندی به میزان ۶۳/۹٪ و بین رضایتمندی و اعتماد عمومی ۳۹۶٪ بوده است. ضمن آنکه رابطه مستقیم بین پاسخگویی و اعتماد عمومی به میزان ۴۴۲٪ بوده که نسبت به رابطه فرآیندی (۶۹۳٪) کمتر است و این حالت بیانگر آن است که مدل تقویت اعتماد، فرآیندی است. ضمن آنکه میزان تأثیرگذاری متغیرهای تعدیل‌گر اعتماد به دولت، اعتماد اجتماعی و رسانه‌ها به میزان ۹/۹٪ × ۰/۶۹۳٪ رابطه رضایتمندی با اعتماد عمومی را مخدوش ساخته است. به عبارت دیگر متغیرهای تعدیل‌گر، رابطه بین رضایتمندی و اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار داده و تعدیل نموده‌اند.

\* بر اساس یافته فوق حدود ۹۴٪ درصد از شهروندان جزء گروهی بودند که از میزان پاسخگویی سازمان‌های چهارگانه تصور کمی داشتند و این در حالی است که تنها حدود ۶٪ درصد از آنان میزان پاسخگویی را زیاد می‌دانستند. یعنی با استناد به آزمون دو جمله‌ای و در سطح اطمینان ۹۵٪ درصد می‌توان گفت که بیش از ۵۰٪ درصد افراد پاسخ‌دهنده مدعی‌اند که میزان پاسخگویی سازمان‌های خدمات عمومی کم است.

از طرف دیگر بر اساس آزمون تحلیل واریانس فریدمن، رتبه‌بندی صورت گرفته از انواع پاسخگویی، نشان می‌دهد که پاسخگویی قانونی از نظر رتبه در ردیف اول و پاسخگویی‌های اخلاقی، مالی، عملکردی، دموکراتیک و سیاسی در رتبه‌های بعدی قرار گرفته‌اند. با

سازمان‌های دولتی نسبت به ارائه خدمات این سازمان‌ها رضایت کمی دارند.

\* همین‌طور بر اساس روابط مدل اصلی تعدادی از شهروندان که اعتماد کمی به دولت داشته‌اند در مقابل شهروندانی که اعتماد زیادی داشته‌اند، ۸۷٪ در برابر ۱۳٪ بوده‌است، یعنی با استناد به آزمون دو جمله‌ای می‌توان گفت که در سطوح اطمینان ۹۵٪ بیش از ۵۰ درصد افراد پاسخ‌دهنده اعتماد کمی به دولت داشته‌اند.

شاید بتوان گفت که شرایط فعلی حاکم بر کشور و زمان انجام پژوهش نقش مهمی در میزان اعتماد شهروندان به دولت ایفا کرده‌است. رقابت‌های حزبی مخرب در کشور، اتهام به فساد مالی برخی از مدیران دولتی و شایعات فساد مالی افراد وابسته به مدیران عالی رتبه کشور، تبلیغات شدید رسانه‌ای هم در داخل و هم در خارج و همچنین بدقولی و عمل نکردن به وعده وعیدهای داده شده در زمینه‌های مختلف، فقر و تبعیض شدید در کشور و وضعیت اقتصادی نه چندان مساعد کشور تخریب و جبهه بین‌المللی کشور در سطح بین‌المللی، باند بازی‌ها در دولت و دستگاه‌های کلان دولتی را بتوان عامل بی‌اعتمادی مردم به دولت است.

\* بر اساس یافته‌های موجود میزان اعتماد عمومی در شهر تهران ۸۷٪ درصد می‌باشد که بر اساس آزمون دو جمله‌ای می‌توان گفت که سطح اطمینان ۹۵٪ درصد، بیش از ۵۰ درصد پاسخ‌دهندگان از اعتماد اجتماعی برخوردارند.

شاید رقابت شدید اقشار و گروه‌های مختلف برای نیل به زندگی بهتر در اثر انواع برنامه‌های رسانه‌ای و اشاعه ارزش‌های تجمل‌گرایی از طریق سرمایه‌های تلویزیونی و فیلم‌های سینمایی و تبلیغات شدید رسانه‌های جمعی در زمینه کالاهای تجملی و همین‌طور حرکت شتابان برخی از الگوهای مذهبی و ملی آنها به سمت تجمل‌گرایی و مادیات پرستی در چند سال اخیر باعث شده‌است که اقشار مختلف جامعه برای رسیدن به اهداف مادی خود مرتکب خلافهایی شوند که تکرار بیش از حد آن در میان شهروندان باعث شده‌است

توجه به نتایج این آزمون، شاید بتوان دلیل آن را به محور قرار دادن شعار قانون‌گرایی توسط دولت فعلی در برنامه‌های تبلیغاتی خود از یک طرف، و از طرف دیگر عدم رعایت قانون در سازمان‌های دولتی به‌طور اعم و سازمان‌های چهارگانه این پژوهش به‌طور اخص به‌طور واضح و روشن و اعتقاد شهروندان به این نکته که رعایت قانون بسیاری از مشکلات را حل می‌کند، باعث شده‌است که میزان پاسخگویی قانونی در سازمان‌های دولتی پایین تصور می‌شود. ضمن اینکه این تصور واقعیت دارد و حتی مسئولان عالی رتبه کشور در سخنرانی‌های خود بر رعایت قانون در سازمان‌های دولتی تأکید دارند. برخورد نامناسب کارکنان و مدیران با شهروندان، رسوایی‌های مالی مدیران (واقعی یا اتهامی) که در روزنامه‌ها و رسانه‌های دیگر منتشر می‌شود باعث می‌شود که شهروندان پاسخگویی اخلاقی، مالی و عملکردی را پایین تصور کنند.

با عنایت به عدم وجود فرهنگ مشارکت شهروندان در سازمان‌های خدمات در کشور باعث شده‌است که حتی برخی از شهروندان این نوع پاسخگویی (دموکراتیک و سیاسی) را چندان ضروری ندانند لذا در رتبه‌های آخر قرار گیرند.

همچنین بر اساس روابط حاصله از مدل درصدی از شهروندان که از خدمات ارائه شده توسط این چهارسازمان رضایت کمی داشته‌اند در مقابل شهروندانی که رضایت بیشتری داشته‌اند، ۷۷٪ در مقابل ۲۳٪ بوده‌است. یعنی بر اساس آزمون دو جمله‌ای در سطوح اطمینان ۹۵٪ بیش از ۵۰٪ افراد پاسخ‌دهنده از سازمان‌های خدمات عمومی رضایت نداشته‌اند.

با توجه به اینکه شهروندان معتقدند نظام حاکم نظام اسلامی است و از دیدگاه منابع اسلامی رضایت خلق رضایت خداوند را در پیش دارد و کارگزاران یک نظام سیاسی باید با آحاد جامعه محترمانه برخورد کنند و آنها را حرمت نهند، در رفع احتیاجاتشان آنها را مدد رسانند و از طرف دیگر افزایش میزان آگاهی شهروندان از نحوه ارائه خدمات در کشورهای دیگر، و بی‌توجهی روزافزون

شهروندان و مدیران شهرداریها در چند سال اخیر و قانون گریزی متعدد در این سازمان، نوعی بی اعتمادی مردم نسبت به شهرداری ایجاد کرده است.

به علت تبلیغات شدید بر علیه بیمارستانهای دولتی که به شهروندان رسیدگی مناسب ندارند و تخصص های سطح بالا در آنجا وجود ندارد و بعضاً به علت برخوردهای مناسب باعث شده است که اعتماد شهروندان نسبت به این سازمانها مخدوش شود.

### پیشنهادات

یافته های پژوهش نشان داد که پاسخگویی (اخلاقی، قانونی، مالی، عملکردی، سیاسی، دموکراتیک) با تحت تأثیر قراردادن میزان رضایتمندی شهروندان، اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار می دهد و از سوی دیگر سه متغیر اعتماد به دولت، اعتماد اجتماعی و رسانه ها رابطه رضایتمندی یا میزان تأثیر رضایتمندی بر اعتماد عمومی را به شدت تعدیل می کردند؛ به عبارت دیگر وقتی رضایتمندی حاصل شده است به علت بی اعتمادی مردم به دولت و کمبود اعتماد اجتماعی و تبلیغات اثرگذار رسانه ها میزان اعتماد به شدت کاهش یافته است. از طرف دیگر پاسخگویی به طور مستقیم اعتماد عمومی را تحت تأثیر قرار نمی دهد بلکه از طریق رضایتمندی آن را به شدت متأثر می سازد. با توجه به یافته های فوق می توان پیشنهاداتی را مطرح کرد. پیشنهادات مستقیماً بر یافته ها استوار است.

### پاسخگویی قانونی

پاسخگویی قانونی در میان سایر پاسخگویی ها رتبه اول را کسب کرده است و حکایت از آن دارد که این نوع پاسخگویی در سازمان های دولتی چهارگانه، چندان رضایت بخش نیست. در واقع پاسخگویی قانونی بر این اساس استوار است که هر اقدامی که توسط متصدیان امور در سازمان های دولتی انجام می شود باید مبتنی بر قانون باشد. بر این اساس برای تقویت پاسخگویی در سازمان های دولتی پیشنهادهای زیر مطرح می شود.

روبط میان شهروندان دچار نوعی بدگمانی و بی اعتمادی شود. بی تردید رشد فرآیند جمعیت و کمبود منابع اقتصادی و ناتوانی دولت در ایجاد شرایط زندگی نسبتاً مطلوب این وضعیت را تشدید کرده است.

\* بی تردید رسانه ها در شکل دهی افکار عمومی نقش بسزایی دارند. یافته های تحقیق نشان می دهد که حدود ۶۷/۵ درصد شهروندان مدعی اند که بهترین منبع اطلاعاتی آنها رسانه های خارجی است. و ۶۱/۵ درصد روزنامه های جناح چپ را مطالعه می کنند.

اگر چه حدود ۸۵ درصد شهروندان مدعی اند که به شبکه های داخلی تلویزیونی علاقه مندند، ولی نظر به اینکه بازار شایعات از طریق اینترنت و ماهواره ها در شهر تهران رو به فزونی است و این نحوه ارتباط روز به روز بیشتر می شود، لذا بر میزان اعتماد آنها نسبت به دولت تأثیر گذاشته است. از طرف دیگر نظر به این بسیاری از مردم مدعی اند که دولت فعلی در تحقق وعده های خود موفق نبوده اند، لذا کسانی که روزنامه های طرفدار جناح چپ را مطالعه می کنند، به علت سرخوردگی از تحقق وعده ها نسبت به دولت اعتماد کمی پیدا کرده اند.

\* بر اساس مدل اصلی درصدی از شهروندان که به سازمان های چهارگانه اعتماد کمی دارند نسبت به کسانی که اعتماد زیادی دارند ۱۳ درصد است. بر اساس آزمون دو جمله ای می توان گفت که در سطح اطمینان ۹۵ درصد بیش از ۵۰ درصد افراد پاسخ دهنده نسبت به این سازمانها اعتماد کمی دارند.

شاید نتوان گفت که این چهار سازمان از ابعاد مختلف مورد انتقاد قرار گرفته اند. حوادث ۱۸ تیر سال ۱۳۷۹ که نیروی انتظامی در آن دخالت داشت، رشوه گیری علنی برخی از نیروهای انتظامی که بعضاً اخلاق ارتباط با شهروندان را ندارند، رشد روزافزون جرایم در کشور بخصوص موارد عدیده ای از همکاری نیروی انتظامی با برخی از قاچاقچیان باعث بی اعتمادی شهروندان نسبت به این نیروی مؤثر شده است.

همین طور به علت ماهیت فساد زدایی بسیاری از فعالیت های شهرداری و دستگیری تعداد زیادی از

۱. اجرای طرح جامع ریشه‌یابی علل عدم پاسخگویی قانونی در سازمان‌های دولتی ایران و اجرای دقیق پیشنهادهای حاصل از اجرای این طرح.
۲. در پیش گرفتن "رویکرد مدیریتی" به جای "رویکرد سیاسی" در مدیریت سازمان‌های دولتی ایران. به عبارت دیگر بی‌طرفی سازمان‌های دولتی باید همراه با تغییرات سیاسی در کشور حفظ شود. طوری که ثبات مدیریت تخصصی در سازمان‌های دولتی حفظ گردد.

#### پاسخگویی مالی

- در زمینه افزایش پاسخگویی مالی پیشنهاد می‌شود "راهنمای شفافیت مالی" (Manual of Fiscal Transparency) تدوین شود و در کنار قوانین مختلف امور مالی دولتی در همه سازمان‌های دولتی توزیع شود. در واقع این "راهنمای شفافیت مالی" تمامی جوانب مسائل مالی در سازمان‌های عمومی را برای مدیران و کارکنان روشن و مشخص می‌کند و مدیران می‌دانند که در چه جوانبی از مسائل امور مالی باید شفافیت نشان دهند و کارکنان و حتی شهروندان نیز می‌توانند در صورت بروز تخلف به علم و آگاهی پاسخگویی و شفافیت مالی را تقویت کنند.

- سازمان‌های دولتی می‌توانند با تدوین و طراحی ابراز خود ارزیابی (Self - Assessment) در دوره‌های زمانی مختلف میزان پاسخگویی و شفافیت مالی را از دیدگاه کارکنان و شهروندان مورد سنجش قرار دهند.

- تدوین پرسشنامه یا سنججه شفافیت مالی (Questionnaire on Fiscal transparency) می‌تواند ابزاری ساده و در عین حال مهمی باشد که می‌تواند به مدیران نشان دهد در چه مواردی سازمان شفافیت مالی را رعایت نکرده است.

- طراحی "جایزه صرفه‌جویی در منابع مالی عمومی" برای مدیران و کارکنان در سازمان‌های بخش دولتی. البته باید سازوکارهایی تعبیه شود که برگرداندن صرف بودجه در پایان سال به‌عنوان نشان کارآمدی مدیران تلقی نشود.

۳. آموزش قوانین به شهروندانی از طریق برنامه‌های صدا و سیما و یا دیگر رسانه‌ها در ابعاد مختلف با دایر کردن مشاور حقوقی دولتی برای کمک به شهروندان جهت آشنایی با قوانین و مقررات. زیرا متصدیان امور در سازمان‌های دولتی از عدم آگاهی شهروندان نسبت به قوانین سوء استفاده می‌کنند.

۴. نظر به این که در کشور ایران بعضاً در زمان تدوین قوانین، کمتر از نگاه مدیریتی به موضوع نگریسته می‌شود، در زمان اجرا مشکلاتی ایجاد می‌شود. بنابراین بازنگری در قوانین موجود از نگاه مدیریتی حائز اهمیت است.

۵. نظر به این که یکی از دلایل عدم اجرای قوانین توسط سازمان‌های دولتی، عدم آگاهی شهروندان از قوانین و مقررات است، در راستای ایجاد جامعه باز، سازمان‌های دولتی باید قانوناً و اخلاقی کلیه قوانین جاریه و اصلی را بر وب سایت سازمان‌های مربوطه قرار دهند تا شهروندان بتوانند از آن به نحو شایسته استفاده کنند.

#### پاسخگویی اخلاقی

نظر به این که پاسخگویی اخلاقی در رتبه دوم اهمیت قرار گرفته است بر این اساس، باید تمهیداتی فراهم شود تا سازمان‌های دولتی این نوع پاسخگویی را به نحوی شایسته از خود نشان دهند.

۱. طراحی دوره‌های آموزشی کوتاه و میان مدت مدیریت دولتی برای آشنا کردن مدیران و کارکنان



- نظر به اهمیت شاخص‌های نرم در کنار شاخص‌های سخت، شاخص‌های نرم عملکرد یعنی "رضایتمندی، مشروعیت، اعتماد نیز تدوین شود. بی‌تردید اگر شاخص‌های سخت مناسب باشند ولی رضایت شهروندان حاصل نشده باشد و سازمان‌های دولتی از دیدگاه شهروندان مشروع نباشند و اعتماد آنها در نزد شهروندان احراز نشده باشد، شهروندان با سازمان‌های دولتی در نتیجه با دولت همراهی نخواهند کرد.

#### پاسخگویی سیاسی

در این رساله منظور از پاسخگویی سیاسی، میزان پابندی متصدیان امور در سازمان‌های دولتی به ارائه پاسخ‌های صحیحی به نمایندگان مردم در شوراها (مجلس شورای اسلامی و شورای شهر) و مطبوعات است. برای تقویت این پاسخگویی موارد زیر پیشنهاد می‌گردد.

۱. تقویت نقش نظارتی شورای شهر به‌عنوان نماینده شهروندان از طریق تدوین دقیق وظایف اعضا شورا در قبال شکایت مردم از سازمان‌های دولتی و ایجاد پشتوانه قانونی طوری که متصدیان امور در سازمان‌های دولتی بنا به نقش نمایندگی اعضای شورای شهر، قانوناً و اخلاقاً به سؤالات نمایندگان مردم در زمینه‌های مرتبط با نقش شورا پاسخ قانع‌کننده‌ای دهند و خود را ملزم به پاسخ‌دهی کنند.
۲. ایجاد محافل عمومی منطقه‌ای و محلی برای حضور نمایندگان شورای شهر، نمایندگان مجلس شورای اسلامی جهت رسیدگی به مشکلات خاص شهروندان و افزایش تفاهم بین محورهای اصلی حل مشکلات شهروندان یعنی نمایندگان مجلس، شورای شهر و مدیران دولتی
۳. پیگیری قانونی وعده‌هایی که مدیران دولتی از طریق مطبوعات به اطلاع مردم می‌رسانند یا دو پاسخ به سؤالی نمایندگان مردم در مجلس یا شورای شهر مطرح می‌کنند. در صورت عدم تحقق وعده‌های داده شده باید بر اساس موازین قانونی تمهیداتی فراهم

- بازنگری در نظام مناقصه و مزایده در زمینه خرید یا فروش تدارکات سازمان‌های دولتی طوری که شائبه فساد در این زمینه در اذهان عموم ایجاد نشود.

- نظر به اهمیت پاسخگویی مالی و جلوگیری از فساد و مبارزه با آن باید شاخص‌هایی تدوین شود که اثربخشی هزینه‌های مالی در سازمان‌های دولتی مورد سنجش قرار گیرد زیرا ممکن است برنامه‌هایی که به وسیله سازمان‌های دولتی اجرا شود و یا می‌شود به نفع سازمان‌های دولتی باشد ولی هزینه‌های سنگینی در پی داشته باشد که ناشی از فساد باشد.

- اجرای طرح جامع شناسایی نقاط فسادزای مالی در سازمان‌های دولتی از طریق بررسی، و باز مهندسی کلیه فرآیندهای مالی جهت شناسایی فعالیت‌هایی که عامل فساد در امور مالی بوده یا به‌طور بالقوه دارای زمینه فساد است.

- حسابرسی سازمان‌های دولتی باید سازوکارهای دقیق حسابرسی تدوین کند که هزینه‌های واقعی داخلی سازمان‌ها و مخارج مناسب برنامه‌ها را نشان دهد.

- بازنگری و طراحی نظام‌های دقیق کنترل داخلی

#### پاسخگویی عملکردی

- پاسخگویی عملکرد بر سنجش کارایی برنامه‌ها متمرکز است و نشان می‌دهد در ازای منابع عمومی مصرف شده، چه اقداماتی صورت گرفته است. پس نخستین گام آن است که شاخص‌های عملکردی همه سازمان‌های دولتی به نحوی دقیق تدوین شود تا ضمن سنجش دقیق عملکرد این سازمان، منابع عمومی به نحوی مناسب تخصیص داده شود. این نظام ارزیابی جامع عملکرد (Comprehensive Performance Assessment) می‌تواند بر اساس مدل "کارت امتیازات (Balanced Scorecard Model)" متوازن استوار باشد. در این مدل سازمان‌های دولتی بر اساس چهار محور یعنی، منابع مالی، فرآیندهای داخلی، شاخص‌هایی را تدوین می‌کنند و مورد ارزیابی قرار می‌دهند.

شود که با چنین مدیرانی برخورد قانونی شود تا اعتماد شهروندان سلب نشود.

### پاسخگویی دموکراتیک

پاسخگویی دموکراتیک دلالت به آن دارد که تصمیمهای کلان نهادهای عمومی بر اساس اصول دموکراتیک اتخاذ شود و شهروندان به طور مستقیم یا بعضاً غیر مستقیم در فرآیند تصمیم‌گیری نقش ایفا کنند. این امر باعث می‌شود که مسئولیت طرفین (مدیران دولتی و شهروندان) در قبال تصمیم‌ها به نحوی شایسته انجام شود. برای تقویت پاسخگویی دموکراتیک در سازمان‌های دولتی ایران موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

۱. تدوین و تصویب قانون مشارکت شهروندان در اتخاذ تصمیم‌های کلان سازمان‌های دولتی در مجلس شوریات اسلامی به موجب این قانون شهروندان در انتخاب برخی از مدیران سازمان‌های دولتی که دارای شرایط خاصی اند مستقیماً نقش ایفا می‌کنند.
۲. دخالت دادن مستقیم شهروندان در سطوح تصمیم‌های مهم که تأثیر چشمگیری بر زندگی آنها دارد. در این حالت مشارکت شهروندان بر اساس سطوح تصمیم‌گیری، میزان و عمق مشارکت شهروندان در انواع تصمیم‌های سازمان‌های دولتی سعی می‌شود و در نتیجه میزان تعهد شهروندان در همکاری با مدیران دولتی افزایش یافته و تصمیم‌ها از حمایت اجرایی بیشتری برخوردار خواهند شد.
۳. تدوین چارچوب مشارکت شهروندان در مدیریت سازمان‌های دولتی

### ۶- راه‌کارهای تقویت رضایتمندی

- ۶-۱- طراحی نظام ارزشیابی عملکرد سازمان‌های دولتی بر اساس شاخص‌های سه‌گانه
  - نظر به اهمیت نقش مستقیم رضایتمندی و نقش غیر مستقیم پاسخگویی بر میزان اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی پیشنهاد می‌شود، برای سازمان خود با محوریت پاسخگویی (که می‌توان آن را معادل با کیفیت در ارائه خدمات دانست)

رضایتمندی و اعتماد، نظام عملکرد مبتنی بر شهروندان شکل دهند. بدین صورت که هر کدام از سازمان‌ها شاخص‌هایی برای این سه متغیر کلیدی تدوین و هر ساله عملکرد خود را مورد ارزیابی قرار دهند.

### ۶-۲- تدوین سنجه رضایتمندی شهروندان ایرانی

بسیاری از کشورها برای سنجش رضایتمندی شهروندان نسبت به خدمات سازمان‌های بخش دولتی سنجه‌هایی تدوین کرده‌اند. نتایج حاصل از این سنجش بیشترین ضریب اهمیت در پاداش‌دهی به سازمان‌های دولتی دربر دارد. به عبارت دیگر نظر به ماهیت بخش عمومی که در آن شاخص کارایی بعضاً باید فدای اثربخش و ارزش‌های دموکراتیک شود، سازمان‌های دولتی باید بر اساس شاخص میزان رضایتمندی شهروندان بودجه عمومی و... دریافت کنند. در صورتی که نظام مدیریت دولتی ایران سازمان‌های خدمات عمومی را سالانه از دیدگاه رضایتمندی شهروندان ارزشیابی و پاداش دهد، خود به خود پاسخگویی در آنها افزایش خواهد یافت.

در این سنجه باید به پنج بعد زیر توجه کرد:

۱. بعد هزینه‌های خدمات
۲. بعد ارتباطات
۳. بعد دسترسی به تسهیلات و خدمات
۴. بعد قابل اتکا بودن مستخدمان عمومی
۵. بعد حساس بودن به نیازهای شهروندان

### ۶-۳- طراحی نظام کیفیت فراگیر بومی سازمان‌های دولتی

### ۷- تقویت نقش رسانه‌ها در اعتمادسازی عمومی رسانه‌ها

بخش اعظم مردم ایران از طریق رسانه‌های جمعی و مطبوعات (داخلی و خارجی) نسبت به دولت و فعالیت‌های آن آگاه می‌شوند. تا حدی که این گزارش‌های رسانه‌ها، نا صحیح، گمراه‌کننده کذب باشد شهروندان نیز به همین اندازه نسبت به دولت و اقدامات

۸-۶- آموزش ارزش‌های ناب اسلامی توسط افرادی که خود در عمل در دیدگاه مردم آن ارزش‌ها را رعایت می‌کنند.

**۹- تقویت اعتماد عمومی نسبت به دولت**  
برداشت منفی و بی‌اعتمادی نسبت به دولت پدیده‌ای جدید نیست. اگر چه تمامی عوامل مؤثر بر افول اعتماد عمومی را به سادگی نمی‌توان تغییر داد اما دولت می‌تواند با تغییر و تحول در برخی از این عوامل اعتماد عمومی را بهبود دهد. بنابراین:

۹-۱- باید ضمن تغییر در شیوه انجام امور در دولت و سازمان‌های دولتی، نظام‌های مختلف در دولت و سازمان‌های دولتی را تغییر داد.

بنیادی‌ترین و مهم‌ترین شیوه احیاء اطمینان نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی آن است که تمهیداتی فراهم تا این سازمان‌ها بهتر کار کنند و هزینه کمتری بر جامعه تحمیل کنند و در نتیجه حساس‌تر، پاسخگوتر، در دسترس و کارآمدتر شوند.

اگر نیروی انسانی متعهد و متخصص شرط لازم عملکرد کارآمد درست و سازمان‌های دولتی است اما شرط کافی نیست زیرا شرط دیگری نیز لازم است. این نیروها باید درون نظام‌های مناسبی قرار داشته باشند. این نظام عبارتند از: نظام‌های بودجه‌ای، نظام‌های پرسنلی، نظام‌های تدارکاتی، نظام‌های مدیریت مالی و نظام‌های اطلاعاتی. این افراد فرم‌هایی را پر می‌کنند که هرگز نباید طراحی شده باشند، از قوانینی تبعیت می‌کنند که هرگز نباید تبعیت کنند و گزارش‌هایی آماده می‌کنند که هیچ هدفی ندارند و هرگز خوانده نمی‌شود. بنابراین نظام‌های فوق‌الذکر طوری طراحی شده‌اند که از کارآمدی و اثربخشی مدیران دولتی جلوگیری می‌کنند و بدین طریق اعتماد عمومی را مخدوش می‌سازند.

۹-۲- باید درک عامه مردم را نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی افزایش داد.

اگر چه بهبود شیوه‌های کاری دولت و سازمان‌های دولتی در اعتمادسازی و احیاء اعتماد مؤثر است ولی

آنها آگاهی ناکافی کسب خواهند کرد. یعنی رسانه‌های خبری هم پارامترهایی برای آنچه مردم باید نسبت به دولت بدانند تدوین می‌کنند و هم به‌عنوان نوعی سازکار مهم اگرچه سازوکار کلیدی در دموکراسی است، عمل می‌کند که از آن طریق پاسخگویی دولت می‌تواند به مردم ارائه شود.

اگر تأکید بر رسانه‌های داخلی شود، تنها راهی که عملکرد این رسانه‌ها منجر به اعتماد به سازمان‌های دولتی شود آن است که پاسخگویی این سازمان‌ها در قالب ارائه خدمات بیشتر افزایش و به کسب رضایتمندی مردم منجر شود. وقتی عملکرد این سازمان‌ها افزایش یافت رسانه‌ها نیز به‌طور جدی به این سمت حرکت خواهند کرد. ضمن آنکه برخی از مطبوعات که اخبار کذب و دور از واقعیت به مردم ارائه می‌دهند باید بر اساس قانون مطبوعات مورد مآخذ قرار گیرند.

#### ۸- راهبردهای تقویت اعتماد اجتماعی

۸-۱- تدوین خط‌مشی فرهنگی کشور برای تغییر ضد ارزش‌هایی که بعد از جنگ در کشور تبدیل به ارزش شده است.

۸-۲- تدوین سند ملی آموزش و پرورش کشور و گنج‌نایدن اصل اعتماد به دیگران و مواد آموزشی دوره‌های مختلف آموزشی

۸-۳- تدوین سیاست فرهنگی صدا و سیما برای تقویت سرمایه اجتماعی و در نهایت افزایش اعتماد عمومی در جامعه

۸-۴- تدوین سیاست کلان فرهنگی مدیران عالی کشور که ارزش‌های علمی دولتمردان به خصوص قشر راهبر و هادی جامعه اسلامی یعنی روحانیت برای همراستایی با اصول و مبانی ارزشی دین مبین اسلام

۸-۵- تدوین خط‌مشی ملی کشور برای رفع فقر از کشور که عاملی اساسی در افزایش تخلفات و مخدوش کردن چهره افراد جامعه در بین الاذهانی

در نهایت باید مسئولیت مدنی شهروندان را برای آنها تشریح کرد. شهروندان باید ضرورت مشارکت در فرآیند سیاسی را درک کنند و بدانند دولت اثربخش در یک رابطه دوطرفه قادر به فعالیت بوده و بدون حمایت و مشارکت عامه مردم نمی‌تواند به خوبی وظایفش را انجام دهد. در این صورت مردم دولت را از خود می‌دانند و به یقین می‌رسند که می‌توانند بر دولت تأثیرگذار باشند. و احساس می‌کنند دولت با زندگی آنها پیوند تنگاتنگی دارد.

### ۹-۳- دولت باید در عمل نشان دهد به منافع همه شهروندان توجه می‌کند.

رفتارهای حزبی و بانندی، نزاع‌های گروهی در چند سال اخیر نوعی بدبینی در مردم ایجاد کرده است و بعضاً تصور می‌کنند دولت به منافع گروه خاصی توجه دارد و مدعی‌اند سیاستمداران و مدیران دولتی به خود می‌اندیشند و پیامد این تصور از دست رفتن اعتماد شهروندان به مدیران و نظام سیاسی است و مردم سعی می‌کنند از پرداخت مالیات فرار کنند زیرا تصور می‌کنند که فساد مدیران دولتی مالیات پرداختنی صرف امور غیر از امور شهروندان می‌شود.

کافی نیست. باید برای مردم تشریح شود که دولت و سازمان‌های دولتی چه کارهایی را انجام می‌دهد و چگونه این کارها را انجام می‌دهند و چگونه انجام این امور بر زندگی روزمره آنها تأثیر می‌گذارد.

باید سوء برداشتها را نسبت به دولت، سازمان‌های دولتی و نظام سیاسی رفع و مشارکت همگان را در فرآیند سیاسی تقویت کرد. بر این اساس بسیار از شهروندان احساس صمیمیت و نزدیکی نسبت به دولت نمی‌کنند، می‌توان این نزدیکی را ایجاد و تقویت کرد. کمکهایی که دولت به کشورهای خارجی ارائه می‌کند و شایعات مربوط به آنها چنان شدید است که گویی هر ساله حجم عظیمی از درآمد این کشور صرف خارجی‌ها می‌شود. اگر چه مسائل امنیتی و بین‌المللی امکان شفاف‌سازی برخی از کمکه‌های را منتفی می‌سازد. بهر حال، برنامه‌های کمک‌های مالی در ابعاد مختلف به کشورهای خارجی مورد انتقاد شدید مردم است.

در حالی که متولیان امور و سیاستمداران ممکن است با اهداف و دلایل مشخص و بخش بسیار اندکی از بودجه کشور را بنا به مصالح کشور به کمکه‌های خارجی اختصاص داده باشند، باید برای مردم تعیین شود که بخش اعظم درآمدهای دولت صرف برنامه‌هایی نظیر امنیت ملی، امنیت اجتماعی و دیگر امکانات رفاهی می‌شود که برای همه مردم سودمند است. در این صورت مردم سیاست‌های دولت را سازگار با ارزش‌های خود می‌دانند و زمانی که مردم تأثیر دولت بر زندگی خود را تایید کنند و نسبت به نقش دولت در بهبود وضعیت بهداشت، امنیت غذایی، مراقبت‌های بهداشتی و حفظ محیط زیست آگاه شوند حمایت آنها نسبت به دولت افزایش می‌یابد. در نتیجه تصور می‌کنند دولت در حل مشکلات موفق بوده‌است. به همین جهت دولت باید به صورت ادواری گزارش نحوه و میزان حل مسائلی که فراروی آن بوده و مرتبط با شهروندان است به مردم ارائه دهد تا شهروندان بدانند کارهای دولت در زمینه‌های مختلف به آنها کمک کرده است زیرا فلسفه دولت تأمین رفاه و امنیت شهروندان است.

17. Mishler, W., Rose, E. What are the origins of political trust? Testing institutional and cultural theories in post-communist societies. 14 Feb 2001. [online]. <[http://web.New.ufl.edu/jdouglas/the\\_sisexample.3.PDF](http://web.New.ufl.edu/jdouglas/the_sisexample.3.PDF)>. [14 Feb 2002].
18. Muller, E. M., Jukman, T. O. (1996). On the meaning of political Support. American political Science Review, 71 (3), 1561-1577.
19. نبوی، حسن (۱۳۷۷). مدیریت اسلامی. قم: مرکز انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی.
20. تقوی دامغانی. سیدرضا (۱۳۷۹). نگرشی بر مدیریت اسلامی. تهران: شرکت چاپ و نشر بین‌المللی سازمان تبلیغات اسلامی.
21. علی آبادی، علیرضا. (۱۳۷۷). مدیران جامعه اسلامی. تهران: موسسه فرهنگی نشر رامین.
22. Farazmand, A. (2000). Public service Ethics and Professionalism: a primer for public official. In Ali Frazmand (eds), Handbook of comparative and Development public Administration. (784-799). Florida: Kluwer Academic Publishers.
23. Denhardt, R.B. (2002). Trust as capacity: the role of Integrity and responsibility. Public organization Review: A Global Journal, 2 (4), pp. 65-68.
24. Haque, M.s. (2001). The Diminishing Publixness of public service under the current mode of government. Public Administration. Review, 61(1). P63.
25. دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۲). تئوری عامه در مدیریت دولتی: پیش شرط‌های تدوین تئوری. مطالعات مدیریت شماره ۲۶-۳۵.
26. Herzlinger. R.E. (1996). Can Public trust in nonprofits and government be restored? Harvard business Review, 74(2), 97.
27. Jensen, L. Image of accountability in Danish public sector reform. [online]. <<http://www.inpuma.net/research/Popers/sydeny/lottejens en. Html>>. [14 De 2001].
28. Sims, H. Public confidence in government, and government service delivery. [online]. <<http://www.Scotland.gov.uk/Library/documents-wu/dty-20.htm-10k>>. [14, Dec, 2000].
29. Roth, V.G.; Bozinoff, L; Macyntosh, D. (1990). Public opinion and the measurement of consumer satisfaction with government services. Canadian public Administration, 33(4), 571-583.
30. Citirin, J., D.P. Green. (1996). President Leadership and the resurgence of trust in government. British Journal of political Science, 16 (4), 431-453.
31. Chanley, V.A.; Rudolph, T.J.; Rahn, W.M. The origins and public trust in government. [online]. <<http://www.web.fda.Gor/pdf/for the good other people.pdf>>. [12Feb 2000].
32. Craig, t.w. (1998). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. Administration & Society, 30(2), p.160.
1. Gordon, M.T. (2000). Public trust in Government: The U.S.A media as an agent accountability. International Review of Adminidtrative Sciences, 4(3). 297-310.
2. نهج البلاغه، نامه ۵۳
3. Carnevale, D. G, Wechsler, B. (1992). Trust in Public sector. Administration & Socity, 23 (4), 24-37.
4. عسگر اولادی، حبیب‌ا... (۱۳۷۹/۴/۱۴). کاهش مشارکت در انتخابات نشانه تنزل اعتماد مردم به مجریان است. رسالت ص ۱۰.
5. فرشیدی، محمود. (۱۳۷۹/۶/۶). دولتی و اعتماد عمومی. رسالت ص ۱۳.
6. ابراهیمیان، غلام حیدر. (۱۳۷۹/۸/۳). برانگیختن اعتماد عمومی عامل اصلی مشارکت مردم است. خراسان ص ۱۱.
7. محبیان، امیر. (۱۳۷۹/۸/۱۲). قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران. تهران: انتشارات آگاه.
8. دری، قربانعلی. (۱۳۷۶/۵/۲۸). قانونمندی و ضابطه‌گرایی برای افزایش اعتماد. اطلاعات ص ۶.
9. سالاریان، عنایت. (۱۳۷۶، شماره ۲۱۶). اعتماد مردم چگونه حاصل می‌شود. پیوند ص ۵۲.
10. Barnes, C.Gill, Declingin government performance? Why citizens don't trust government. [online]. <http://www.ifama.org/conference/9/1999/ & 20 Congress/forum %20 ppapers>>. [9, Apr 2002].
11. Clark, J.R. ; Lee, D.R. (2001). The optimal trust in government. Eastern Economic Journal, 27(1), 19-30.
12. Papadakid, E. (1999). Constituents of confidence and mistrust. Australian Journal of political Science 34 (1), 15-93.
13. Burns, N., Kinder, D. Social trust and democratic politics. 2 Jane 2000. {online}. <http://www.umich, Edu/uk>. {3 Feb 2002}.
14. Kampen. J.K., Uan de wall, Bouckaert. G., Maddens, B. (2002). Intra and extra government determinants of trust in government. [12 feb 2002]. [on line]. <<http://www.Kuelu.Institut. pepers. Dfd>>. {12 Feb 2003}.
15. Letki, N; Evans, G. Social trust and responses to political and economic transformation in East- central Europe. Trust as a pre-condition to Communication, Social thinking and social practices during democratic.
16. Harisal, R., Stenvall, J. Citizens trust in government. Annual Conference of The EGPA (Finland: September 12-14 2002). [online]. <<http: www.newark. Rutgers. Edu/ncpp/cdgp/modales/trast %20 doc>>. [29 September 2002].

41. Newton, K., Norris, p. Confidence in public institutions: faith, culture of performance? The annual meeting of the American Political Science Association (Atlanta: September 1-5, 1999). [online]. <<http://www.Ksg.Harvard.Edu/People.pnorris>>. [12Aug2001]
42. Miller, A.E. ; Boreli, S.A. (1991). Confidence in government during the 1980. American Politics Quarterly, 19, 150-160.
43. Kavanagh, D. (1997). Crisis of confidence: the case of Britain. Studies In Comparative International Development, 32(3), p.30.
44. Haque, A. (1998). New directions in bureaucratic change in southeast Asia: selected experiences. Journal of Political and Military Sociology 26(1), 44-58.
45. Miller, A.H., Listhaug, O. (1990). Political Parties and confidence in government: a comparison of Norway, Sweden and the United States. British Journal of Political Science, 20(3), 375-86.
46. Lundasen, S. Can we trust the measurement of trust? Annual meeting of the American Political Science Association (Hilton San Francisco and towers: August 30-September 2(2001). [online]. <<http://www.Ssc.Govt.nz/dirp/ay/document.asp?NewId=116&DOCID=1871-iuk>> [16Aug2002].
47. Tully, E, J. Public trust- Are we losing it? 10 Mar 1996. [online]. <<http://www.neiassociates.org/trust.Htm>>. [21, Aug 2002].
33. Glaser, M.A: Hidreth, B.W. (1990). Service delivery satisfaction and willingness to pay taxes. Public Productivity and Management Review, 23 (1)., 48-67.
34. Putnam, R.D. (1995). Tuning out: The strange disappearance of social capital in American. Politics and Political Science, 28(4), 664-683.
35. Rothstein. B. Eek, D. The Causal mechanism between trust in authorities and trust in others: an experimental approach. Research proposal to the Swedish Science Council (Go teborg: 12 Novwmbler 2001). [online]. <[http://www.ex.ac.ukkhipss/politicics/research/social capital/ither/rothsteins.pdf](http://www.ex.ac.ukkhipss/politicics/research/social%20capital/ither/rothsteins.pdf)>. [14No2002].
36. Ruscio, K.p.(1996). Trust, democracy and public management: a theoretical argument. Journal of public Administration Research and theory, 6(3), 19-27.
37. Steen, A. (1996). Confidence in institution in post communist societies: the case of the Baltic States. Scandinavian Political Studies. 19(3), 14-27.
38. Newton, K. (1991). Social capital and democracy. American Behavioral scientist, 40 (5), 575-86.
39. Sztompka, P.(1996). Trust and emerging democracy: lessons from Poland. International Sociology, 11(1), 37-62.
40. Goodsell, C.T. (1994). The case for bureaucracy: a public administration polemic. Chatham: chatham House publishers, Inc.