

تأثیر پاسخگویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی ایران)

حرمت اصغری^۱ - اسماعیل اسدی^۲

چکیده

بنیان بسیاری از تعاملات و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی چه در زمینه ارتباطات میان فردی و چه در حوزه ارتباطات اجتماعی بین گروه‌ها بر پایه اعتماد بنا شده است. تردیدی نیست که بهبود وضعیت اعتماد سیاسی در هر جامعه در پشتیبانی از تدوین و پیاده‌سازی خط‌مشی‌های عمومی و همین‌طور همراهی و همکاری اثربخش شهروندان با دولت و نهادهای عمومی نقش محوری ایفا می‌کند.

در این پژوهش با استفاده از مدل ارائه شده مبتنی بر مبانی نظری، تأثیر پاسخگویی را بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی مورد مطالعه و ارزیابی قرار گرفت. روش پژوهش مبتنی بر استراتژی پیمایش است که برای گردآوری اطلاعات آن از ابزار پرسشنامه و جهت بررسی و تحلیل فرضیات آن از نرم‌افزارهای آماری SPSS و LISREL استفاده شده است. معلمین، دبیران و کارکنان آموزش و پرورش در شهر تهران جامعه آماری این پژوهش را تشکیل می‌دهند که نمونه آماری از میان جامعه آماری فوق‌الذکر و پرسشنامه نهایی در میان آن توزیع گردیده است. یافته‌های نهایی پژوهش وجود رابطه معنادار میان یک مدل سه وجهی ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی، سطح اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و سطح اعتماد سیاسی به دولت را تأیید می‌کند. تداوم این دست بررسی‌ها و نیز انجام مطالعات تکمیلی در این زمینه می‌تواند بستری برای توجه بیشتر دولت به مقوله پاسخگویی، اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی می‌باشد.

واژگان کلیدی: پاسخگویی، اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات

h_asghari1980@yahoo.com (مسئول مکاتبات)

^۲ استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه هوایی شهید ستاری

مقدمه

اعتماد مهمترین عنصری است که افراد را به داشتن ارتباطات دوسویه یا چند سویه تشویق می‌کند. حتی بسیاری از اندیشمندان اجتماعی اعتماد را حسی می‌دانند که منجر به تعاون و همکاری می‌شود و فقط در این حالت است که انسان‌ها در عین تفاوت قادر به حل مشکلات خواهند بود. به گفته آیزنشتات^۱ مهمترین مسئله نظم اجتماعی برای دورکیم و تا حدودی برای تونیس ایجاد اعتماد و همبستگی اجتماعی است، یعنی بدون انجام و نوعی اعتماد پایدار نظم اجتماعی ممکن نیست (چلبی ۱۳۷۵: ۱۲) مناسبات گوناگون در روابط متقابل افراد و گروه‌ها در یک جامعه نیازمند اعتماد متقابل بین کنشگران است. زتومبکاکه در میان جامعه شناسان معاصر مبحث اعتماد اجتماعی را مورد توجه ویژه قرار داده معتقد است که توجه به اعتماد اجتماعی ایده جدیدی نیست بلکه یک جریان فکری چند قرنی است. به نظر او برخورداری جامعه جدید از ویژگی‌های منحصربه‌فردی چون آینده‌گرایی، شدت وابستگی متقابل، گستردگی و تنوع جوامع تزاید نقش‌ها و تمایز اجتماعی، بسط نظام انتخاب، پیچیدگی نهادها و افزایش ابهام ناشناختگی و تقویت گمنامی و غریبه بودن نسبت به محیط اجتماعی توجه به اعتماد اجتماعی و نقش آن در حیات جامعه را به واقعیتی جدی بدل کرده است. اندیشمندانی مانند لومان^۲، باربر^۳، هاردین^۴، گیدنز^۵، سلیگمن^۶ و نیز توجه ویژه‌ای به بحث اعتماد اجتماعی داشته‌اند. (ازکیا و غفاری ۱۳۸۰: ۲۸۱).

یکی از عرصه‌هایی که مسئله اعتماد در آن مطرح است، عرصه روابط دولت و مردم می‌باشد، وجود اعتماد در این بخش روابط مردم و دولت را تسهیل و باعث پایداری و بقای آن می‌شود. رابطه مبتنی بر اعتماد هم برای اعتماد کننده و هم برای اعتماد شونده منافی در برخواهد داشت. در همین رابطه برای مردمی که اعتماد می‌کنند مواهبی چون برقراری امنیت،

برخورداری از مواهب نظم، منافع مستقیم یا غیرمستقیم سیاسی، اقتصادی، فرهنگی اجتماعی، و ارتباط مستمر و عدم جدایی از حکومت و ارائه پیشنهادها و نظرات در راستای بهبود هرچه بیشتر، امور مختلف را می‌توان برشمرد و برای اعتماد شونده هم این اعتماد می‌تواند مزایایی از قبیل دوام و بقای حکومت بدون توسل به زور و خشونت، رضایت مردم، اطمینان از پشتیبانی مردم در تصمیمات حساس سیاسی اقتصادی اجتماعی و فرهنگی را در پی داشته باشد. در واقع اعتماد رضایت را جایگزین سرکوب و زور می‌کند و حکومتی که به نحوی اعتماد مردم را جلب کرده باشد، نیاز چندانی به کاربرد زور و خشونت ندارد و مردم نیز اعتماد خود را نزد حکومت سرمایه‌گذاری می‌کنند. از این رو سطح اعتماد عمومی دولت برای مدیران و کارگزاران هر نظام سیاسی اهمیت دارد زیرا در پشتیبانی از تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی و همین‌طور همراهی و همکاری اثربخش شهروندان نقش محوری ایفا می‌کند (اوردان ۲۰۰۰: ۲۹۶)

پیوند متولیان امور در بخش عمومی از یک سو و شهروندان از سوی دیگر بر میزان موفقیت و پیشرفت امور جامعه می‌افزاید و بی‌اعتمادی و جدایی مردم از حکومت می‌تواند سیاست‌گذاران و مدیران را با شکست و ناکامی بسیاری روبرو سازد (دانایی‌فرد ۱۳۸۱: ۵۷-۴۱). اعتماد به دولت، به‌طور خاصی برای توسعه سیاسی و در کل برای توسعه همه جانبه و پایدار اهمیتی ویژه برخوردار است و مخدوش شدن آن می‌تواند بر نظام اداری و در مقیاس وسیع‌تر بر نظام سیاسی کشور زیان و هزینه‌های بسیار سنگینی را وارد آورد. کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای سیاسی از بحران‌های جهان امروز است. رخدادهای مختلف وضعیتی را به وجود آورده که اطمینان به رسانه‌های گروهی، نهادهای کارگری، مؤسسات تجاری و کارگزاران دولتی به شدت کاهش یافته و نوعی سوءظن در روابط شهروندان، با دستگاه‌ها

جامعه، پژوهش حاضر در پی پاسخ به پرسش‌های زیر می‌باشد:

رابطه اعتماد در حوزه اداری با اعتماد در حوزه سیاسی چیست؟ و عامل پاسخگویی دولت‌ها چگونه بر اعتماد مردم به دو حوزه سیاسی و اداری تأثیر می‌گذارد؟

مرور مبانی نظری

مفهوم اعتماد از جمله مفاهیمی است که از سوی صاحب‌نظران نوشته‌های علمی مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. در واقع محققان این رشته‌ها موضوع مشابهی را از رویکردهای مختلف مورد بررسی قرار داده‌اند و هر یک بر جنبه‌ی خاصی تمرکز کرده‌اند این امر خود منجر به ارائه تعریفی ناقص از مفهوم اعتماد شده است (لوسکیو و همکاران، ۱۹۹۸). اعتماد شبیه اتمسفر است که برای سازمان‌ها حیاتی است ولی هنگامی که زمان تعریف دقیق آن در حوزه سازمان فرا می‌رسد دچار ابهاماتی می‌شویم. (پورتر و همکاران، ۱۹۷۵).

به دلیل وجود اختلاف‌نظرها، تعاریف بسیاری از اعتماد توسط اندیشمندان مختلف ارائه شده است که این امر به پیچیدگی موضوع انجامیده است. بیشتر محققان، اعتماد را در سطحی چند زمینه‌ای بیان کرده‌اند تا به گردآوری دانش زیادی منجر شود. اگر بخواهیم با توجه به عناصر و ویژگی‌های اعتماد تعریف ساده‌ای از آن ارائه دهیم، می‌توان اعتماد را حسن ظن فرد نسبت به افراد جامعه تعریف کرد که این امر موجب گسترش و تسهیل روابط اجتماعی فرد با دیگران می‌شود. در اینجا افراد جامعه، گسترده‌ای از کسانی هستند که با یکدیگر تعامل دارند یا بالقوه می‌توانند تعامل داشته باشند. نکته قابل توجه این است که در بررسی مفهوم اعتماد، اتخاذ یک دیدگاه ترکیبی در مقایسه با اتکای انحصاری بر هر یک از دیدگاه‌ها (اعتماد به عنوان ویژگی شخصیتی یا اعتماد به عنوان

و نهادهای حکومتی به وجود آمده است (الوانی ۱۳۷۹:ص ۷۶) بنابراین پژوهش در این عرصه برای دولتمردان و سیاستمداران قابل استفاده و آموزنده خواهد بود. از مزایای بالا بودن اعتماد عمومی می‌توان به مواردی همچون همراه کردن مردم در پیشبرد برنامه‌های مختلف، در انجام طرح‌های ملی و اجتماعی و یا حتی در جذب حمایت آحاد مردم در زمینه دفع تهدیدهای خارجی و داخلی از طرف گروه‌های مختلف اشاره کرد. پس شکل گرفتن اعتماد متقابل بین دولت و مردم مزیت‌های خارجی و نتایج داخلی مهمی دارد. برای نمونه جامعه برخوردار از اعتماد عمومی کشور خود را در معادلات جهانی در طرف برتر لحاظ می‌کند و ژست بین‌المللی یک دولت مقتدر را به خود می‌گیرد. و در نتیجه در تعاملات بین‌المللی می‌تواند با اقتدار برخورد کند. همچنین در بعد داخلی، تنش‌ها جای خود را به آرامش می‌دهد و زمینه برای فعالیت‌های موردنظر فراهم می‌شود. در نتیجه دولتی که از این سرمایه گران‌بها بهره‌مند است به دلیل پشتوانه عظیم مردمی از هیچ بحران و فشار داخلی و خارجی ترس و واهمه‌ای نخواهد داشت زیرا مردم بدلیل وجود اعتماد به دولت در کنار آن می‌ایستند و با هرگونه مشکلی مقابله خواهد کرد و قدرت‌های بیگانه نیز در نتیجه همین اعتماد از به خطر انداختن و به چالش کشیدن دولت‌های مردمی ناتوان می‌مانند.

پژوهش حاضر با رویکردی ترکیبی به مدل‌های اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی به دنبال یافتن تأثیر پاسخگویی بر دو حوزه سیاسی و اداری است و این در حالی است که همانگونه که بیان شد پژوهش‌های مشابه صورت گرفته در حوزه جامعه‌شناسی، علوم سیاسی و خط‌مشی‌گذاری^۷ عمدتاً بر بحث اعتماد سیاسی و تحقیقات مربوط به حوزه اداری^۸ غالباً بر موضوع اعتماد عمومی بر سازمان‌های دولتی متمرکز بوده‌اند. بر این اساس با توجه به نقش پر اهمیت عنصر اعتماد متقابل دولت و مردم در حیات و شکوفایی یک

مبادله دو طرفه، احتمالاً به دیگر مبادلات نیز تعمیم داده می‌شود. (زوک: ۱۹۸۶، 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 ویژگی اصلی آن عدم اطمینان است) دریافت نماید. این تعریف، کامل به نظر می‌آید. زیرا،

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

(ب) بیان‌کننده نوعی انتظار است که امکان تخطی از آن وجود دارد.

(ج) میزانی از اعتماد به‌طور مستقیم به میزانی از انتظارات پیوند می‌خورد.

(د) نیازمند دو یا چند طرف است

(ه) به نتایج مطلوب مرتبط می‌شود، نه نتایج منفی اعتماد عمومی یکی از محورهای اصلی نظریه‌های دولت و سازمان دولتی است. اعتماد عمومی یکی از سرمایه‌های اجتماعی است که وحدت را در سیستم‌های اجتماعی، ایجاد و حفظ می‌کند. و ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد. اعتماد، شهروندان را به نهادها و سازمان‌هایی که نمایندگان آن‌ها هستند پیوند می‌دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می‌یابد. در مدیریت دولتی بر این نکته تأکید می‌شود که تنها سطح متوسطی از اعتماد، کارکردی و سازنده است، بدین معنا 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 نظام سیاسی و مدیریت دولتی را نیز زیر سؤال می‌برد (دانایی فر، ۱۳۹۰، ۴۹).

اعتماد سیاسی

اعتماد سیاسی یکی از جنبه‌های مهم مفهوم اعتماد می‌باشد در ادبیات اعتماد سیاسی بعضاً به سه مفهوم

ویژگی نظام اجتماعی) می‌تواند ثمربخش‌تر باشد. دیدگاه ترکیبی می‌تواند اعتماد را در سطوح کلان و خرد مطرح سازد. به‌هرحال، در این تحقیق اعتماد عمومی و سیاسی مورد مطالعه قرار گرفته است.

اعتماد عمومی

بررسی ادبیات موجود بر فقدان تعریف دقیق از معنای واژه اعتماد حکایت دارد. تعریف اعتماد در فرهنگ انگلیسی آکسفورد به شرح ذیل است:

- اطمینان یا اتکا به برخی از ویژگی‌ها یا خصایص یک شخص یا سازمان
- پذیرفتن یا اعتبار دادن به شخص یا سازمان بدون بررسی و دریافت شواهد و قرائن
- باور یا اعتقاد یا اتکا به صداقت یک فرد یا سازمان
- داشتن انتظارات مطمئن نسبت به یک فرد یا سازمان
- صداقت، درستی و وفاداری

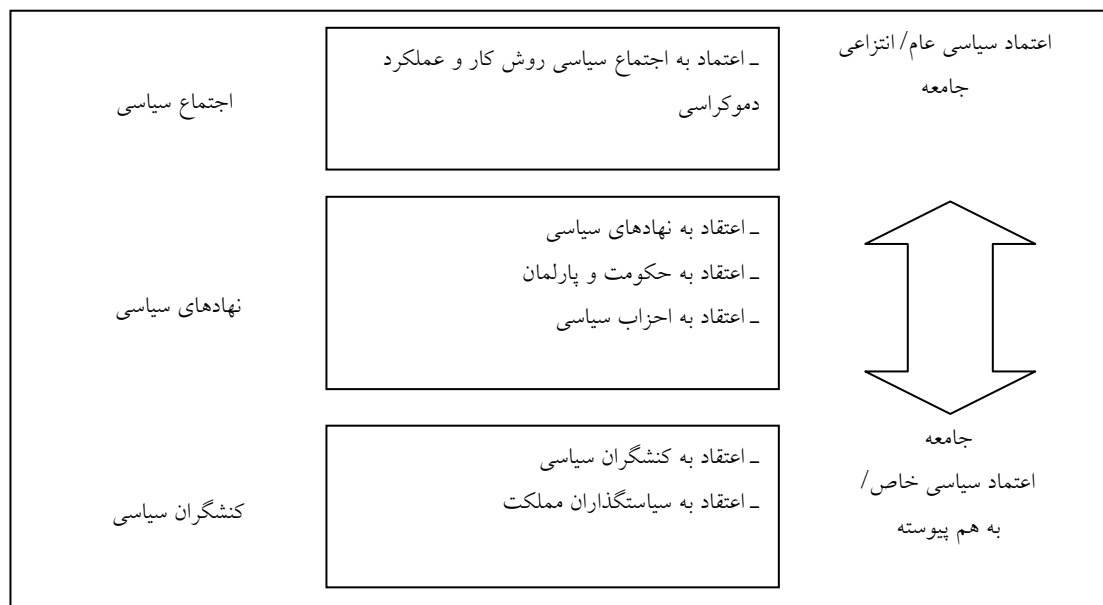
اعتماد به عنوان یکی از محورهای مهم فلسفه اجتماعی و اخلاقی در سال‌های دیرینه تاریخ بشر ریشه دارد. تعاریف متعددی از واژه اعتماد ارائه و درگذر زمان دستخوش تغییر گردیده است. به علت چنین پیشینه‌ای، رویکردهای متفاوتی نسبت به مفهوم اعتماد وجود دارد. ما به دیگران اعتماد می‌کنیم تا منافع ما را در نظر بگیرند. پس اگر این افراد صرفاً منفعت‌طلب باشند این حالت نسبت به آن‌ها شکل نمی‌گیرد. لذا اگر طرف مورد اعتماد فقط نفع شخصی خود را ببیند اعتماد مفهومی پیدا نمی‌کند. به‌زعم مارچ والسن، ایده محوری اعتماد این است که اعتماد بر نوعی انتظار استوار است (مارچ و السون: ۱۹۹۸، ۲۷).

تخطی از این انتظارات، اعتماد را مخدوش می‌سازد اما ضرورتاً بی‌اعتمادی ایجاد نمی‌کند. به اعتقاد زاگر بی‌اعتمادی وقتی ایجاد می‌شود که بدگمانی بروز کند که در نتیجه آن بی‌توجهی به برخی از انتظارات در یک

فقط به فکر منافع خود هستند، اطمینان به دولت کاهش می‌یابد و این امر به شدت تأثیر رسانه‌های تبلیغاتی بستگی دارد. لازارواسفلد و مرتون هم در مقاله‌ای تحت عنوان تأثیر رسانه‌ها بر اعتماد سیاسی، ریشه واژه اطمینان^{۱۱} را از واژه لاتین Faith together دانسته و آن را برای اطمینان به مسئولان سیاسی به‌کاربرده‌اند. اعتماد سیاسی از نظر استیون مجموعه‌ای از نگرش‌های مثبت نسبت به موضوعات یا سوژه‌هایی سیاسی است. نوریس^{۱۲} در تعریف اعتماد سیاسی به پنج شاخص پرداخته که عبارتند از:

- ۱) حمایت از اجتماع سیاسی مثل ملت یا کشور (حمایت از کشور در زمان جنگ)
- ۲) حمایت از قانون اساسی کشور
- ۳) حمایت از امور اجرایی رژیم مثل دموکراسی و مانند آن
- ۴) حمایت از نهادهای رژیم مثل حکومت، پارلمان، قوه قضائیه، پلیس، بوروکراسی، احزاب سیاسی و حمایت از کنشگران سیاسی و رئیس‌ان سیاسی و اجرایی.

Political confidence, political trust, Political Efficacy مواجه می‌شویم. ابتدا هر یک از این اصطلاحات تعریف و سپس آنچه موردنظر این پژوهش است، مشخص می‌شود. Political Efficacy یا قابلیت سیاسی، به احساس شهروندان درباره اثرات کنشی آن‌ها بر رخدادها (امور) سیاسی می‌پردازد. این مفهوم نشان‌گر اعتقاد افراد به تأثیرگذاری شان بر تغییرات سیاسی و اجتماعی است. ریشه این اصطلاح به روان‌شناسی اجتماعی و به مفاهیمی چون شایستگی فردی اعتماد به نفس، ارزیابی از توانایی خود و قابلیت‌های شخصی برمی‌گردد. و نقطه مقابل از خود بیگانگی سیاسی است. لذا بیشتر در سیستم‌های دموکراتیک کاربرد دارد. واژه Efficacy نیز جهت‌گیری تعمیم یافته به‌سوی موضوعات سیاسی است که در طول زمان کم و بیش ثابت می‌ماند. اما اعتماد سیاسی از نظر سیتزین^۹ به احساس مردم در مورد متصدیان سیاسی و سیاست‌های آنان باز می‌گردد. لیپست و آشنایدر^{۱۰} هم در کالبدشکافی اعتماد، اطمینان سیاسی را محدود به رهبران سیاسی و رهبران نهادهای اصلی و مدعی هستند هرگاه مردم تصور کنند که سیاست‌مداران



شکل ۱: ابعاد اعتماد سیاسی

منبع: شایگان، ۱۳۸۶: ۲۲

اداری و نیز مجریان را در مقابل پاسخگو سازند. (پیترو رالف: ۲۰۰۰، ۴۵-۵۵) پاسخگویی یکی از ضرورت‌های کلیدی مدیریت دولتی در شرایط کنونی است. بهترین الگوهای حکمرانی مردم‌سالار مادامی‌که نتوانند کسانی را که قدرت را در اختیار دارند در برابر شهروندان پاسخگو نمایند کاملاً ناکارآمد و آسیب‌پذیر تلقی می‌گردد. در حقیقت، پاسخگویی یکی از ارکان اصلی مدیریت دولتی است که می‌تواند تصویری از عدالت، انصاف، برابری را به ذهن متبادر سازد و می‌تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد. (بوون و همکاران: ۲۰۰۸، ۲۲۵)

از اواخر دهه ۱۸۰۰ دانشمندان مدیریت دولتی به‌کارگیری و اجرای عملی چنین اصولی را مدنظر قرار داده‌اند که به ترتیب بیان می‌گردد. ویلسون و دیگران استدلال کردند با از طریق جدایی بین اداره و سیاست، بوروکراسی‌های دولتی به دور از دخالت‌های سیاسی نظم مشخصی پیدا می‌کنند و پاسخگویی نسبت به حوزه سیاست محقق می‌شود (گودنو ۱۹۰۰، ویلسون ۱۸۸۷/۱۸۸۷).

با رشد سریع پیچیدگی و گستره فعالیت‌های بخش دولتی ایده جدایی اداره از سیاست مورد انتقاد واقع شد

در یک جمع‌بندی کلی باید عنوان کرد که اعتماد سیاسی به احساس توانمندی سیاسی افراد برمی‌گردد و نقطه مقابل از خودبیگانگی سیاسی است. اطمینان سیاسی بیشتر به نخبگان و رهبران سیاسی می‌پردازند. ولی اعتماد مفهومی عام‌تر و علاوه بر کنشگران به نهادها و بعضاً به خود نظام سیاسی هم می‌پردازد و لذا از بین این سه واژه به دلیل جامعیت و توجه به تمام ابعاد و جوانب سیاسی واژه‌ها، آنچه در این پژوهش مدنظر می‌باشد. اعتماد سیاسی است که در سه جزء تشکیل دهنده یک حکومت را به عنوان یک ساختار سیاسی کامل و فراگیر پوشش می‌دهد.

پاسخگویی

مفهوم پاسخگویی در جوامع به فرایندهایی گفته می‌شود که شهروندان حاکمان را برای رفتار و عملکردشان مسئول می‌دانند این مقوله اغلب از طریق فرایند انتخاب نمایندگان مردم در مجالس قانون‌گذاری می‌باشد تا مدیران بخش عمومی و کارکنانشان در مقابل سازوکارهای نظارتی پاسخگو سازند. مدیران سیاسی نیز مأموران فرو دست خود از سلسله مراتب اختیار و مسئولیت و همچنین محاکم و دادگاه‌های



شکل ۲: ابعاد پاسخگویی با تأکید بر منبع نظارت و میزان استقلال

پاسخگویی حرفه‌ای: جنبه درونی دارد و در این نوع پاسخگویی منبع استاندارد عملکرد قضاوت شخصی فرد کارمند است. استقلال افراد برای تصمیم‌گیری‌ها در این نوع پاسخگویی کم‌وبیش حفظ می‌شود و عملکرد آنها با هنجارهای حرفه‌ای، اعتقادات و تجارب مکتسبه آنان مورد قضاوت قرار می‌گیرد.

پاسخگویی سیاسی: در این نوع پاسخگویی مدیران به خواسته‌های مقامات سیاسی یعنی منتخبان مردم، همچنین گروه‌های ذینفع و سایر نهادهای سیاسی پاسخگو هستند. به عبارت دیگر پاسخگویی سیاسی نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمان‌ها بر عملکرد مدیران است.

در هریک از انواع چهارگانه پاسخگویی، ارزش‌ها و انتظارات رفتاری ویژه‌ای مورد تأکید است. جدول شماره ۱ انواع نظام‌های پاسخگویی را برحسب ارزش مورد تأکید و انتظارات رفتار نشان می‌دهد.

جدول ۱: نظام‌های پاسخگویی برحسب ارزش‌ها و انتظارات رفتاری (فقیهی، ۱۳۸۰، ص ۵۸)

نوع پاسخگویی	ارزش مورد تأکید	انتظارات رفتاری
سازمانی	کارایی و بهره‌وری	اطاعت از دستورات سازمانی
قانونی	اجرای قانون	اجابت دستورات و احکام خارج سازمان
حرفه‌ای	دانش تخصصی	احترام به قضاوت و دانش تخصصی افراد
سیاسی	جوابگویی	جوابگویی به صاحبان سازمان (مردم، مجلس و...)

کوپل (۲۰۰۵) در تلاشی برای حل مسئله فازی^{۱۳} بودن مفهوم پاسخگویی، پنج بعد را برای آن مطرح نمود که عبارتند از: شفافیت^{۱۴}، مسئولیت^{۱۵}، کنترل‌پذیری^{۱۶}، تعهد^{۱۷} و پاسخ‌دهی^{۱۸}. که این ابعاد بیشتر بر نتایج و پیامدهای پاسخگویی تأکید داشت تا مکانیزم‌های آن (Koppell, 2005).

و لذا فردریک (۱۹۴۰) و فینر (۱۹۴۱) بر پاسخگویی بوروکراسی از طریق کنترل‌های درونی (سازمانی) همچون دستورالعمل و کدهای حرفه‌ای و کنترل‌های خارجی از طریق ابزارهای سیاسی و قانونی تأکید کردند. این بحث‌ها ایده ایجاد پاسخگویی ابزاری از طریق مقررات و استانداردهای اجتماعی را پرورش داد. پاسخگویی بیرونی شامل روابط به وجود آمده در پاسخگویی نمایندگی از طریق تئوری سیاسی یا روابط اصیل- وکیل می‌باشد و پاسخگویی اجتماعی شامل پاسخگویی حرفه‌ای، اخلاقی و فرهنگی است که در نتیجه فرایندهای اجتماعی چندگانه به وجود می‌آید. که چارچوب مفهومی آن توسط رومزک ارائه شده است. رومزک (۲۰۰۰) پاسخگویی را به انواع: سیاسی، قانونی، سازمانی و حرفه‌ای با توجه به منبع نظارت درونی و بیرونی میزان استقلال، تفکیک نموده و به شکل زیر نشان داده است. (فقیهی، ۱۳۸۰، ص ۵۷).

پاسخگویی سازمانی: به نظارت‌های درون سازمانی گفته می‌شود. در این نوع پاسخگویی که مبتنی بر روابط فرادست و فرو دست می‌باشد، مدیران بر عملکرد کارکنانی که اغلب اختیار اندکی دارند نظارت می‌کنند. نظارت‌های مستقیم و بازبینی‌های ادواری عملکرد، مصادیق روشنی از پاسخگویی سازمانی است. همچنین تدوین مقررات، بخش‌نامه‌های سازمانی و دیگر ساز و کارهای نظارتی که اختیارات کارکنان را محدود می‌کند در زمره این نوع پاسخگویی قرار می‌گیرد.

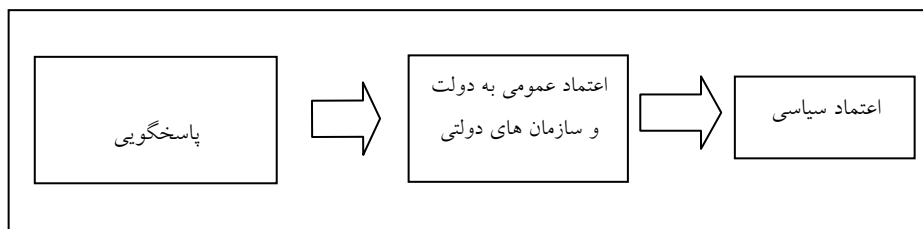
پاسخگویی قانونی: دربرگیرنده نظارت‌های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات قانونی و قوانین اساسی است. اساس پاسخگویی قانونی بر روابط اصیل وکیل نهاده شده است. این پاسخگویی اغلب از راه رسیدگی‌های ویژه مانند نظارت‌های تقنینی، ممیزی‌های مالی و برنامه‌ای و بازرسی‌های بیرونی برای رسیدگی به شکایات استخدامی صورت می‌گیرد.

چارچوب نظری، مدل مفهومی و فرضیات پژوهش

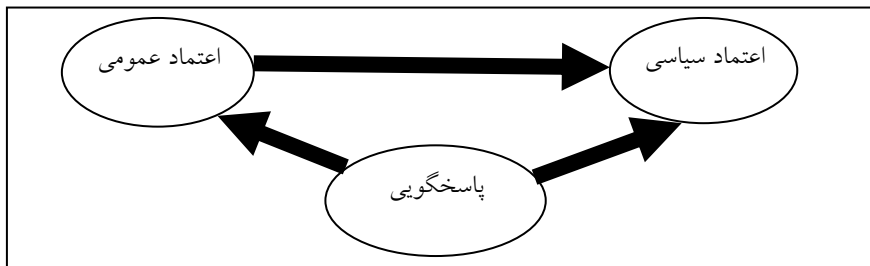
به عقیده رابرت دنهارت امروزه بسیاری از مردم به دولت اعتماد ندارند اما این فقط به این علت نیست که دولت‌ها خوب کار نمی‌کنند. مدیریت دولتی نوین در پی آن است که با بهبود در کارایی و کاهش هزینه‌های دولت بتواند اعتماد عمومی را جلب نماید، اما این کافی نیست. زیرا دلیل واقعی بی‌اعتمادی مردم به دولت این است که دولت را پاسخگو نمی‌دانند (به‌ویژه در موضوعاتی نظیر اخلاقیات و درستکاری) (دنهارت: ۱۹۹۹، ۲۷۹-۲۹۹) هیچ‌چیز، نه خطای قضاوت نه عدم کارایی، نه ضایعات مختلف اقتصادی و اجتماعی، نه مالیات‌های سنگین، نه وجود مقررات زائد و بوروکراسی پیچیده و نه حتی شکست در جنگ، دولت‌ها را از ریشه نمی‌لرزاند. آنچه که باعث اضمحلال و لرزش دولت‌ها می‌باشد. وجود این باور است که عامه مردم تصور کنند حاکمان و مدیران دولتی به جای توجه به منافع عمومی موکلان، به منافع و عواید شخصی خودشان می‌اندیشند. این باور زمانی تقویت می‌شود که مردم مشاهده کنند سازمان‌های دولتی و نهادهای عمومی کشور و به ویژه متولیان و کارگزاران این مراکز در قبال آنچه که انجام داده یا انجام نداده‌اند احساس مسئولیت نداشته و به عامه مردم پاسخگو نیستند. هنگامی که این باور (عدم پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری مدیران دولتی و نهادهای مربوطه) فراگیر شد و برای مدتی طولانی تداوم یافت.

عامه مردم نه تنها اعتماد خود را نسبت به دولت‌مردان، مدیران و کارگزاران و سازمان‌های عمومی از دست خواهند داد بلکه نسبت به خود نهاد دولت به معنای یک کلیت نیز بی‌اعتماد خواهند شد. (خانزاده، ۱۳۸۷: ۱۹) به این ترتیب رفتار منفعت‌طلبانه و عدم پاسخگویی به عامه زنگ خطری برای افول اعتماد عمومی به دولت‌هاست (دانایی‌فرد، ۱۳۹۰، ۸۵).

از طرف دیگر از آن جایی که نهادهای عمومی و بوروکراسی‌های دولت، نماینده نظام سیاسی کشورها و برخاسته از آن به شمار می‌روند لذا فرض بر آن است که هرچقدر این نهادها در جلب اعتماد و اطمینان مردم توفیق بیشتری کسب کنند سطح اعتماد به نظام سیاسی به عنوان پشتوانه و مبنای جهت‌گیری‌ها و فعالیت‌های نظام اداری نیز افزایش خواهد یافت. این موضوع تداعی‌کننده بحث قدیمی رابطه سیاست و اداره است و به خوبی می‌توان نحوه تأثیرگذاری بوروکراسی‌ها بر حوزه سیاسی را نشان داد (دانایی‌فرد، ۱۳۹۰، ۸۹). سال‌ها است که نظریه‌پردازان مدیریت دولتی عقیده دارند دولت‌های پاسخگو نسبت به جلب اعتماد عمومی در جامعه توفیق می‌یابند. در این پژوهش تلاش شد عامل مستقیم (پاسخگویی) تأثیرگذار بر اعتماد عمومی به دولت پوشش داده شوند. در شکل ۳ ارتباط متغیرهای اصلی پژوهش در قالب مدل مفهومی تحقیق ارائه شده است.



شکل ۳: ارتباط بین پاسخگویی، اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی



شکل ۴: مدل مفهومی تحقیق

می‌توان قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جوامع خاص آزمون کرد و از آنجایی که اکثر متغیرهای موجود در تحقیقات مدیریتی به‌ویژه رفتار سازمانی به‌صورت مکنون یا پوشیده و پنهان می‌باشد، ضرورت استفاده از این مدل‌ها روز به روز بیشتر می‌شود. (سگارز، ۱۹۹۷).

در مدل تحلیلی تحقیق اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی، متغیر درون‌زا و پاسخگویی متغیر برون‌زا می‌باشد؛ و از جهتی دیگر می‌توان این متغیر اخیر را به عنوان متغیر مستقل و متغیرهای اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی را به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفت. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی به ترتیب ۱۷ سؤال برای پاسخگویی، ۹ سؤال برای اعتماد عمومی و ۲۵ سؤال برای متغیر اعتماد سیاسی با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت در نظر گرفته شده است. به‌منظور سنجش پایایی پرسشنامه، یک نمونه اولیه شامل ۴۰ پرسشنامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای سؤالات متغیرها به ترتیب، ۰.۸۷۶ درصد برای پاسخگویی، ۰.۹۰۱ درصد برای اعتماد عمومی و ۰.۸۱۱ درصد برای اعتماد سیاسی به دست آمد. این اعداد نشان دهنده این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است. به‌منظور سنجش روایی سؤالات از روایی محتوا استفاده شد بدین‌صورت که با مراجعه به پرسشنامه‌های استاندارد موجود در کتب،

با توجه به مبانی ارائه شده در بالا مدل مفهومی تحقیق به‌منظور بررسی نحوه تأثیرگذاری پاسخگویی، بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی به شرح شکل ۴ ارائه شد:

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌های اصلی

- ۱) پاسخگویی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر دارد.
- ۲) پاسخگویی بر سطح اعتماد سیاسی تأثیر دارد.
- ۳) اعتماد عمومی بر اعتماد سیاسی تأثیر دارد.
- ۴) پاسخگویی بر اعتماد سیاسی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی تأثیر دارد.

روش‌شناسی پژوهش

از آنجایی که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای پاسخگویی، اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی می‌باشد، پس تحقیق از نظر هدف کاربردی است. از نظر نحوه گردآوری و تحلیل اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری^{۱۹} است. برای بررسی روابط میان متغیرها در دهه‌های اخیر روش‌های فراوانی ارائه شده است. یکی از این روش‌ها مدل معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون است. مدل معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده^{۲۰} و متغیرهای مکنون^{۲۱} می‌باشد. از طریق این رویکرد

معناداری کوچک‌تر از ۰.۰۵ باشد و نیز دو علامت حد بالا و پایین منفی باشد مقدار میانگین متغیر کوچک‌تر از عدد ۳، و وضعیت متغیر نامناسب می‌باشد. همان‌طوری که ملاحظه می‌گردد همه متغیرهای تحقیق در وضعیت نامناسبی قرار دارند.

بررسی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیات و مدل‌های مفهومی تحقیق لازم است تا از صحت مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای درون‌زا (اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی) و متغیرهای برون‌زا (پاسخگویی) اطمینان حاصل شود. لذا در ادامه مدل‌های اندازه‌گیری این متغیرها به ترتیب آورده می‌شود که این کار توسط تحلیل عاملی تأییدی^{۲۲} مرتبه اول و دوم صورت گرفته است. تحلیل عاملی تأییدی یکی از قدیمی‌ترین روش‌های آماری است که برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مکنون و متغیرهای مشاهده شده (سؤالات) به کار برده می‌شود و بیانگر مدل اندازه‌گیری است (برن، ۱۹۹۷)

الف) مدل اندازه‌گیری متغیر پاسخگویی

نتایج تحلیل عاملی تأییدی پاسخگویی در جدول ۳ آمده است. با توجه به خروجی لیزرل، مقدار χ^2/df محاسبه شده کمتر از عدد ۳ می‌باشد، مقدار RMSEA نیز برابر با ۰.۰۹۱ و شاخص P-Value برابر با ۰.۰۰۰ می‌باشد. همچنین مقدار AGFI، GFI و NFI به

پژوهشنامه‌های مدیریت و پایان‌نامه‌های مختلف اقدام به ساختن پرسشنامه شد و سپس با مراجعه به اساتید و متخصصان و خبرگان امر، اصلاحات و تغییرات موردنظر اعمال و پرسشنامه نهایی را تدوین شده است.

جامعه آماری

جامعه آماری این پژوهش با توجه به متغیرهای تحقیق، کلیه معلمان، دبیران و کارکنان آموزش و پرورش شهر تهران و با توجه به قلمرو مکانی گسترده و حجم زیاد جامعه آماری حجم جامعه ترجیحاً نامحدود فرض و جهت افزایش اعتماد، تعداد کل نمونه لازم بر اساس فرمول آماری نمونه‌گیری از جامعه نامحدود محاسبه شد. جمع کل پرسشنامه‌ها در این تحقیق ۴۰۵ عدد می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق

برای بررسی وضعیت موجود متغیرهای تحقیق در جامعه آماری از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده گردید. که نتایج در جدول ۲ آمده است. با توجه به محاسبات انجام گرفته، وضعیت هر متغیر با توجه به میزان عدد معناداری متغیر و علامت دو حد بالا و پایین مشخص می‌شود. در صورتی که میزان عدد معناداری کوچک‌تر از ۰.۰۵ باشد و نیز دو علامت حد بالا و پایین مثبت باشد مقدار میانگین متغیر بالاتر از عدد ۳ و وضعیت متغیر مناسب می‌باشد و در صورتی که میزان عدد

جدول ۲: آزمون میانگین یک جامعه آماری ($H_0: \mu = 3$)

نام متغیر	میانگین	انحراف معیار	عدد معناداری	حد پایین	حد بالا	وضعیت متغیر
پاسخگویی	۲.۸۵۴۱	۰.۸۹۹۰۸	۰.۰۱۸	-۰.۲۶۶۲	-۰.۰۲۵۶	نامناسب
اعتماد عمومی	۲.۷۱۵۸	۰.۹۰۱۳۳	۰.۰۰۰	-۰.۴۰۴۸	-۰.۱۶۳۶	نامناسب
اعتماد سیاسی	۲.۷۶۸۰	۰.۸۵۴۶۴	۰.۰۰۰	-۰.۳۴۶۳	-۰.۱۱۷۶	نامناسب

جدول ۴: مدل تخمین استاندارد و بارهای عاملی متغیر اعتماد عمومی

ردیف	مؤلفه‌های اعتماد عمومی	T Statistic	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

پ) مدل اندازه‌گیری متغیر اعتماد سیاسی

نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیر اعتماد سیاسی در جدول ۵ آمده است، مقدار χ^2/df محاسبه شده کمتر از عدد ۳ می‌باشد، مقدار RMSEA نیز برابر با ۰،۰۹۰ و شاخص P-Value برابر با ۰،۰۰۰۰۰ می‌باشد همچنین مقدار GFI، AGFI و NFI به ترتیب برابر با ۰،۹۰، ۰،۹۱ و ۰،۹۱ است. بررسی شاخص‌های برازش مدل نشان می‌دهد که مدل اندازه‌گیری متغیر یادشده مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. نتایج مدل اندازه‌گیری حاکی از وجود روابط همبستگی مثبت و معناداری بین مؤلفه‌های متغیر اعتماد سیاسی است.

جدول ۵: مدل تخمین استاندارد متغیر اعتماد سیاسی

ردیف	مؤلفه‌های اعتماد سیاسی	T Statistic	بار عاملی
۱	اعتماد به نهادهای سیاسی	۲۳/۷۰	۰/۹۴
۲	اعتماد به نظام سیاسی	۱۹/۷۹	۰/۸۳
۳	اعتماد به کارگزاران سیاسی	۱۸/۵۶	۰/۸۰

بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر) تحقیق

بعد از اطمینان یافتن از صحت مدل‌های اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای اعتماد عمومی، سیاسی و پاسخگویی)، فرضیه‌های اصلی تحقیق مورد

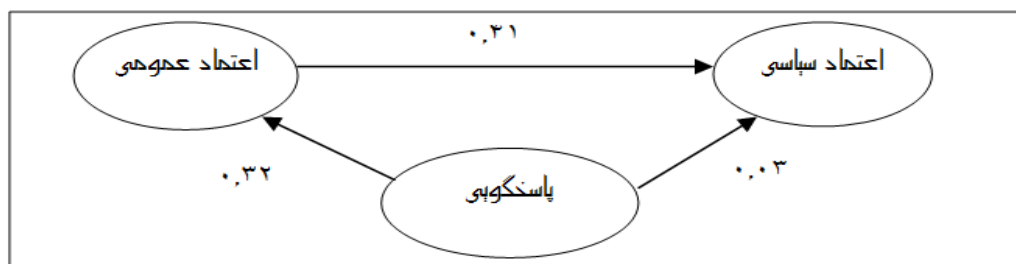
ترتیب برابر با ۰،۹۱، ۰،۹۰ و ۰،۹۲ است که نشان‌دهنده برازش نسبتاً بالای مدل است. بررسی شاخص‌های برازش مدل نشان می‌دهد که مدل اندازه‌گیری پاسخگویی مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است.

جدول ۳: مدل تخمین استاندارد و بارهای عاملی متغیر پاسخگویی

ردیف	مؤلفه‌های پاسخگویی	T Statistic	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-اجرایی	۲۵/۱۸	۰/۹۵
۵	پاسخگویی سیاسی	۲۱/۷۱	۰/۸۷

ب) مدل اندازه‌گیری متغیر اعتماد عمومی

نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول متغیر اعتماد عمومی در جدول ۴ آمده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود مقدار χ^2/df محاسبه شده کمتر از عدد ۳ می‌باشد، مقدار RMSEA نیز برابر با ۰،۰۷۱ و شاخص P-Value برابر با ۰،۰۰۰ می‌باشد. همچنین مقدار GFI، AGFI و NFI به ترتیب برابر با ۰،۹۳، ۰،۹۰ و ۰،۹۱ است. بررسی شاخص‌های برازش مدل نشان می‌دهد که مدل اندازه‌گیری متغیر یادشده مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. نتایج مدل اندازه‌گیری حاکی از وجود روابط همبستگی مثبت و معناداری بین مؤلفه‌های متغیر اعتماد عمومی است.



نمودار ۱: مدل تحقیق در حالت تخمین استاندارد

مجاز این مقدار ۰/۰۹ است یعنی اگر زیر ۰/۰۹ باشد قابل قبول است، اگر زیر ۰/۰۵ باشد خیلی خوب است.

جدول ۶: شاخص‌های برازش مدل ساختاری

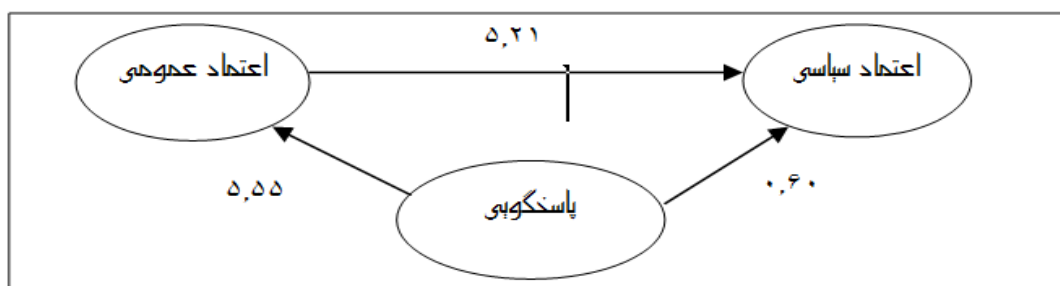
شاخص‌ها	کای مربع	درجه آزادی	P value	میانگین مجذور خطاهای مدل
مقادیر شاخص‌ها	۱۷۱۱٫۹۸	۵۸۲	۰/۰۰۰	۰/۰۹۶

مقادیر به دست آمده در جدول ۶ نشان می‌دهد که مدل مفهومی تحقیق از برازش خوبی برخوردار است. با توجه به اینکه میانگین مجذور خطاهای مدل (۰/۰۹۶) برابر با ۰/۰۹ است و همچنین کای دو (۱۰۶۸٫۳۱) به درجه آزادی (۳۶۵) نیز کوچک‌تر از ۳ است همچنین مقدار GFI، AGFI و NFI به ترتیب برابر با ۰٫۹۱، ۰٫۹۰ و ۰٫۹۲ است که نشان‌دهنده برازش نسبتاً بالای مدل است. در نتیجه مدل دارای برازش و تناسب بالایی می‌باشد و نشان دهنده آن است که روابط تنظیم شده متغیرها بر اساس چارچوب نظری تحقیق منطقی بوده است.

آزمون قرار گرفتند یا به عبارت دیگر رابطه‌ی میان متغیرهای اصلی (مکنون‌ها) با هم سنجیده شد. این روابط با استفاده از تجزیه و تحلیل چند متغیره یا رگرسیون چندگانه بررسی و تحلیل شد که در این راستا از مدل معادلات ساختاری و به‌طور مشخص، از مدل‌های ساختاری (تحلیل مسیر) استفاده شده است. لازم به ذکر است برای تأیید یا رد فرضیه‌ها از ضرایب استاندارد^{۲۳} و اعداد معناداری^{۲۴} استفاده می‌شود. همچنین برای کلیه مسیرها ضریب اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطا ۵ درصد می‌باشد.

الف) برازش (مناسب بودن) مدل

شاخص‌های خوب بودن برازش مدل (P, df, X², RMSEA و value) می‌باشند. بهترین شاخص مناسب در نرم‌افزار لیزرل X²/df (کای دو به درجه آزادی) می‌باشد که هر چه کوچک‌تر از ۳ باشد مدل دارای برازش (تناسب) بهتری است. شاخص RMSEA، همان میانگین مجذور خطاهای مدل است. این شاخص بر اساس خطاهای مدل ساخته می‌شود. حد



نمودار ۲: مدل تحقیق در حالت اعداد معناداری

ب) بررسی فرضیات مدل

اعتماد عمومی تأثیر دارد. با تأیید نقش میانجی اعتماد عمومی، پاسخگویی دارای اثر غیرمستقیم، مثبت و معناداری برابر با ۰،۱۳ بر روی اعتماد سیاسی می‌باشد. نتایج تحلیل فرضیات تحقیق در جدول ۷ ارائه شده است.

آزمون فرضیات فرعی تحقیق

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

فرضیه‌های فرعی مربوط به فرضیه اول:

- ۱-۱- پاسخگویی اخلاقی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر دارد.
- ۲-۱- پاسخگویی قانونی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر دارد.
- ۳-۱- پاسخگویی مالی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر دارد.
- ۴-۱- پاسخگویی عملکردی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر دارد.
- ۵-۱- پاسخگویی سیاسی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی تأثیر دارد.

همان‌طوری که ملاحظه گردید مدل از نظر شاخص‌های تناسب در وضعیت مناسبی به سر می‌برد. همان‌طور که در جدول ۶ نیز آمده است، در مورد روابط بین اجزای مدل این نتایج به دست آمده است:

۱) پاسخگویی بر سطح اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی دارای اثر مثبت و مستقیم (۰،۳۲) و معناداری (۵،۵۵) می‌باشد لذا فرضیه اول تحقیق تأیید می‌شود.

۲) پاسخگویی بر سطح اعتماد سیاسی تأثیر معنی‌دار ندارد (بار عاملی؛ ۰،۰۳ و ضریب معناداری؛ ۰،۶۰) می‌باشد لذا فرضیه دوم تحقیق تأیید نمی‌شود.

۳) اعتماد عمومی بر اعتماد سیاسی دارای اثر مثبت و مستقیم (۰،۴۱) و معناداری (۵،۲۱) می‌باشد لذا فرضیه سوم تحقیق تأیید می‌شود.

۴) پاسخگویی بر روی اعتماد عمومی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر با ۰،۳۲ می‌باشد (فرضیه ۱) و همچنین خود اعتماد عمومی نیز بر روی اعتماد سیاسی دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر با ۰،۴۱ می‌باشد (فرضیه ۳)، لذا فرضیه شماره ۴ یعنی میانجی بودن اعتماد عمومی در رابطه بین پاسخگویی و اعتماد سیاسی نیز تأیید می‌شود. یعنی پاسخگویی بر اعتماد سیاسی از طریق متغیر میانجی

جدول ۷: نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری (تحلیل مسیر)

فرضیه	مسیر	ضریب استاندارد	t-Value	R ²	نتیجه
فرضیه ۱	پاسخگویی	۰،۳۲	۵،۵۵	۰،۱۰	تأیید
فرضیه ۲	پاسخگویی	۰،۰۳	۰،۶۰	۰،۰۰۰۹	رد
فرضیه ۳	اعتماد عمومی	۰،۴۱	۵،۲۱	۰،۱۷	تأیید
فرضیه ۴	پاسخگویی - اعتماد عمومی - اعتماد سیاسی				تأیید

جدول ۸: تأثیر پنج مؤلفه پاسخگویی بر متغیر میانجی اعتماد عمومی (آزمون رگرسیون چندگانه)

متغیرها	R ²	ضریب تعیین (مجدور ضریب همبستگی کلی)	ضریب همبستگی کلی (R)	ضرایب همبستگی استاندارد تفکیک شده (Beta)	درصد تبیین توسط متغیرهای مستقل	درصد تبیین توسط سایر متغیرها	سطح معناداری به تفکیک sig. (2-tailed)	سطح کلی
پاسخگویی اخلاقی				۰/۲۰۹			۰/۰۰	
پاسخگویی قانونی				۰/۰۴۷			۰/۴۶۸	
پاسخگویی مالی	۰/۵۸	۰/۷۶	۰/۱۹۴	۰/۳۶	۰/۲۶		۰/۰۰۲	۰/۰۰
پاسخگویی عملکردی-اجرایی			۰/۰۶۲				۰/۴۰۱	
پاسخگویی سیاسی			۰/۳۴۹				۰/۰۰	

نتایج حاصل از جدول ۸ نیز 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 بر جدول ۸ خواهد بود. ملاحظه می‌شود که سطح معناداری کلی برابر ۰/۰۰ است پس فرض خطی بودن این معادله رگرسیونی نیز در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می‌شود. با نگاه به ضریب تعیین می‌توان گفت که در مجموع حدود ۵۸٪ از تغییرات یا نوسانات اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی به وسیله این معادله رگرسیونی (مشمول بر پنج متغیر پیش‌بین و متغیر وابسته اعتماد عمومی) تبیین می‌شود. جهت مقایسه اثرات پنج متغیر مستقل موجود 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، پاسخگویی مالی و پاسخگویی سیاسی رد می‌شود و نیازی به خروج آن‌ها از معادله رگرسیون نیست؛ یعنی اثرگذاری خطی آن‌ها در این معادله به‌طور تفکیکی و مستقل تأیید می‌شود. حال با توجه به ضرایب همبستگی استاندارد Beta برای این سه متغیر می‌توان گفت که عوامل پاسخگویی سیاسی، پاسخگویی اخلاقی و پاسخگویی مالی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد

عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی برجای می‌گذارند. به عبارت بهتر به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در پاسخگویی سیاسی حدود ۳۵٪ به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در پاسخگویی اخلاقی حدود ۲۱٪ و در ازای یک واحد تغییر (بهبود) در پاسخگویی مالی حدود ۱۹٪ تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد عمومی را شاهد هستیم. ضمناً حدود ۳۶٪ از تغییرات اعتماد عمومی توسط این مدل (معادله رگرسیونی) تبیین می‌شود و حدود ۲۶٪ از تغییرات در متغیر مزبور را نیز می‌توان به سایر متغیرهای اتفاقی یا تصادفی نسبت داد که در این معادله مورد توجه قرار نگرفته‌اند. 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 با عدد صفر تأیید می‌شود 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 H₀ در مورد سه فرضیه فرعی ۱-۱، ۳-۱ و ۵-۱ رد و فرض مقابل (فرض H₁ یا فرض تحقیق) تأیید می‌شود یعنی فرضیه‌های فرعی مذکور با احتمال ۹۹٪ تأیید می‌شوند و فرضیه‌های فرعی ۲-۱ و ۴-۱ نیز در این سطح از احتمال پذیرفته نمی‌شوند.

جدول ۹: تأثیر پنج مؤلفه پاسخگویی بر متغیر وابسته اعتماد سیاسی (آزمون رگرسیون چندگانه)

متغیرها	ضریب تعیین مورد (مجذور ضریب همبستگی کلی) R ²	ضریب همبستگی استاندارد تفکیک شده (Beta)	درصد تبیین توسط متغیرهای مستقل	درصد تبیین توسط سایر متغیرها	سطح معناداری به تفکیک sig. (2-tailed)	سطح معناداری کلی
پاسخگویی اخلاقی	۰/۲۲۸				۰/۰۰	
پاسخگویی قانونی	۰/۰۷۱				۰/۳۰۶	
پاسخگویی مالی	۰/۰۵۲	۰/۷۲	۰/۳۵	۰/۳۲	۰/۰۰۵	۰/۰۰
پاسخگویی عملکردی-اجرائی	۰/۰۳۷				۰/۶۳۸	
پاسخگویی سیاسی	۰/۲۹۵				۰/۰۰	

فرضیه‌های فرعی مربوط به فرضیه دوم

۱-۲) پاسخگویی اخلاقی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

۲-۲) پاسخگویی قانونی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

۳-۲) پاسخگویی مالی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

۴-۲) پاسخگویی عملکردی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

۵-۲) پاسخگویی سیاسی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

نتایج حاصل از جدول ۹ نیز برای آزمون فرضیه‌های فرعی ۱-۲ تا ۵-۲ به کار می‌رود. در صورتی که تأثیر همزمان مؤلفه‌های پنج‌گانه پاسخگویی را بر متغیر اعتماد سیاسی محاسبه کنیم، نتایج حاصل منطبق بر جدول ۹ خواهد بود. ملاحظه می‌شود که سطح معناداری کلی برابر ۰/۰۰ است پس فرض خطی بودن این روابط در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می‌شود. با توجه به ضریب تعیین می‌توان گفت که در مجموع حدود ۵۲٪ از تغییرات یا نوسانات اعتماد سیاسی را می‌توان توسط این معادله رگرسیونی (مشمول بر پنج متغیر پیش‌بین و یک متغیر وابسته) تبیین نمود. جهت مقایسه اثرات 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 هر سه مؤلفه پاسخگویی اخلاقی، پاسخگویی مالی و پاسخگویی سیاسی همچنان رد می‌شود و نیازی به خروج آن‌ها از معادله رگرسیون نیست؛ یعنی اثرگذاری خطی آن‌ها در این معادله رگرسیونی به صورت تفکیکی و مستقل تأیید می‌شود. حال با توجه به ضرایب همبستگی استاندارد Beta برای این سه متغیر می‌توان گفت که پاسخگویی سیاسی، پاسخگویی اخلاقی و پاسخگویی مالی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد سیاسی خواهند داشت. به عبارت بهتر به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در پاسخگویی سیاسی حدود ۲۹٪، به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در پاسخگویی اخلاقی حدود ۲۳٪ و در ازای یک واحد تغییر (بهبود) در پاسخگویی مالی حدود ۱۹٪ تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد سیاسی را شاهد هستیم. به طور مشخص حدود ۳۵٪ از تغییرات اعتماد سیاسی توسط این پنج مؤلفه تبیین می‌شود و حدود ۳۲٪ از تغییرات در متغیر مزبور را نیز می‌توان به سایر متغیرهای اتفاقی یا تصادفی نسبت داد که در اینجا مورد توجه قرار نگرفته‌اند. در مورد دو متغیر پاسخگویی قانونی و پاسخگویی عملکردی-اجرائی نیز به دلیل بزرگ‌تر بودن سطح معناداری از مقدار ۰/۰۵ فرض تساوی ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت با عدد

جدول ۱۰: تأثیر مؤلفه‌های اعتماد عمومی بر متغیر وابسته اعتماد سیاسی (آزمون رگرسیون چندگانه)

متغیرها	ضریب تعیین موارد (مجذور ضریب همبستگی کلی) R ²	ضریب همبستگی کلی (R)	ضرایب همبستگی استاندارد تفکیک شده (Beta)	درصد تبیین توسط متغیرهای مستقل	درصد تبیین توسط سایر متغیرها	سطح معناداری به تفکیک sig. (2-tailed)	سطح معناداری کلی
سازگاری و تعامل (اطمینان)	۰/۷۰	۰/۸۳	۰/۲۳۲	۰/۴۷	۰/۲۰	۰/۰۰	۰/۰۰
مشکل‌گشایی	۰/۷۰	۰/۸۳	۰/۳۵۱	۰/۴۷	۰/۲۰	۰/۰۰	۰/۰۰
عدالت مداری	۰/۷۰	۰/۸۳	۰/۳۱۸	۰/۴۷	۰/۲۰	۰/۰۰	۰/۰۰

بودن این معادله رگرسیونی نیز در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می‌شود. با نگاهی به ضریب تعیین می‌توان گفت که حدود ۷۰٪ از تغییرات یا نوسانات اعتماد سیاسی را می‌توان توسط این معادله رگرسیونی (مشمول بر سه متغیر پیش‌بین و یک متغیر وابسته) تبیین نمود. جهت مقایسه اثرات سه متغیر مستقل موجود در این معادله 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 هر سه مؤلفه اعتماد عمومی رد می‌شود و نیازی به خروج آن‌ها از معادله رگرسیون نیست؛ یعنی اثرگذاری خطی آن‌ها به صورت تفکیکی و مستقل تأیید می‌شود. حال با توجه به ضرایب همبستگی استاندارد Beta برای این سه متغیر می‌توان گفت که متغیرهای مشکل‌گشایی، عدالت محوری و سازگاری (اطمینان و تعامل) به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد سیاسی خواهند داشت. به عبارت بهتر به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در مؤلفه مشکل‌گشایی حدود ۳۵٪، به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در مؤلفه عدالت مداری حدود ۳۱٪ و در ازای یک واحد تغییر (بهبود) در مؤلفه سازگاری (اطمینان و تعامل) حدود ۲۳٪ تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد سیاسی را شاهد هستیم. ضمناً حدود ۴۷٪ از تغییرات اعتماد سیاسی توسط این سه مؤلفه (در قالب معادله رگرسیونی فوق) تبیین می‌شود و حدود ۲۰٪ از تغییرات در متغیر مزبور را نیز می‌توان به سایر عوامل اتفاقی یا تصادفی نسبت

صفر تأیید می‌شود و این متغیرها از اولویت تأثیرگذاری بر اعتماد سیاسی (معادله رگرسیون) کنار گذاشته می‌شوند. به این ترتیب می‌توان گفت که در سطح خطای ۰/۰۱ فرض H₀ در مورد سه فرضیه فرعی ۱-۲، ۲-۲ و ۳-۲ رد و فرض مقابل (فرض H₁ یا فرض تحقیق) تأیید می‌شود یعنی فرضیه‌های فرعی مذکور با احتمال ۹۹٪ تأیید می‌شوند و فرضیه‌های فرعی ۲-۲ و ۳-۲ نیز در این سطح از احتمال پذیرفته نمی‌شوند.

فرضیه‌های فرعی مربوط به فرضیه سوم

۱-۳) احساس سازگاری و تعامل شهروندان با دولت و سازمان‌های دولتی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

۲-۳) ادراک شهروندان نسبت به عدالت محوری در دولت و سازمان‌های دولتی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

۳-۳) حل مسائل و مشکلات شهروندان توسط دولت و سازمان‌های دولتی بر سطح اعتماد سیاسی مؤثر است.

نتایج حاصل از جدول ۱۰ برای آزمون فرضیه‌های فرعی ۱-۳ تا ۳-۳ استفاده می‌گردد. در صورتی که تأثیر همزمان مؤلفه‌های سه‌گانه متغیر میانجی اعتماد عمومی را بر متغیر اعتماد سیاسی محاسبه کنیم نتایج حاصل منطبق بر جدول ۱۰ خواهد بود. ملاحظه می‌شود که سطح معناداری کلی برابر ۰/۰۰ است پس فرض خطی

سیاسی تأثیر مستقیم و معنادار دارد. به‌طورکلی آزمون‌های انجام شده روی الگوی مفهومی پژوهش و شاخص‌های آماری مورد محاسبه حاکی از این است که داده‌های گردآوری شده از نمونه مورد مطالعه با الگوی مفهومی پژوهش سازگاری و تناسب لازم را دارد. بنابراین، الگوی مفهومی پیشنهادی با وجود برخی اصلاحات صورت گرفته در مجموع مورد تأثیر قرار می‌گیرد اما درباره یافته‌های نظری حاصل از این پژوهش، نکات زیر قابل بیان است:

۱- تحقیق حاضر در کنار عنصر مهم پاسخگویی که مربوط به تعامل مستقیم دولت و مردم است و به دنبال بررسی و تجزیه و تحلیل دقیق‌تر نقش اعتماد عمومی در تغییرات اعتماد سیاسی بوده و از این طریق بر نقش تکمیلی و زمینه‌ای این موارد تأکید نموده است. نکته دیگر این که پژوهش حاضر با معرفی مفهوم اعتماد سیاسی در حوزه مدیریت دولتی و از طریق مطالعه رابطه تعاملی اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و اعتماد سیاسی نسبت به تحقیقات پیشین در این زمینه به صورت پررنگ‌تر و مشخص‌تر بر رابطه تنگاتنگ دو حوزه سیاسی و اداری تأکید می‌کند با این تفاوت که این بار ارتباط این دو بخش مبتنی بر رویکرد اعتماد است یعنی از دیدگاه عامه به رابطه و تعامل میان این دو حیطة توجه شده است. این مسئله هنگامی جلب توجه می‌کند که دریابیم بیشتر پژوهشگران پیشین در حوزه جامعه‌شناسی و علوم سیاسی (شاید بنا به ضرورت رشته) با نگاهی کلان عمدتاً به پدیده اعتماد سیاسی و مطالعه پیرامون آن پرداخته‌اند. در عین حال پژوهشگران فعال در عرصه مدیریت دولتی نیز به اقتضانات خاص رشته خود اغلب مقوله اعتماد را با نگاه ویژه به سازمان‌های دولتی و بوروکراسی‌های عمومی مورد توجه قرار داده‌اند همان‌گونه که اشاره شد نگارنده تلاش داشته است تا خلأ ناخواسته پیش‌آمده در این زمینه را با استفاده از مطالعه همزمان این دو مفهوم به نوعی پوشش دهد.

داد که احتمالاً در اینجا مورد نظر قرار نگرفته‌اند. به این ترتیب می‌توان گفت که در سطح خطای ۰/۰۱ فرض H_0 در مورد هر سه فرضیه فرعی ۱-۳ تا ۳-۳ رد و فرض مقابل (فرض H_1 یا فرض تحقیق) تأیید می‌گردد. یعنی فرضیه‌های فرعی مذکور با احتمال ۹۹٪ پذیرفته می‌شوند.

فرضیه‌های فرعی مربوط به فرضیه چهارم

۱-۴) پاسخگویی اخلاقی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیرگذار است.
 ۲-۴) پاسخگویی قانونی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیرگذار است.
 ۳-۴) پاسخگویی مالی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیرگذار است.
 ۴-۴) پاسخگویی عملکردی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیرگذار است.
 ۵-۴) پاسخگویی سیاسی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر میزان اعتماد سیاسی تأثیرگذار است.

با توجه به نتایج حاصل از فرضیه‌های فرعی ۱-۱ تا ۵-۱ از یک سو و فرضیه‌های فرعی ۱-۳ تا ۳-۳ از سوی دیگر، می‌توان گفت که در سطح خطای ۰/۰۱ فرض H_0 در مورد سه فرضیه فرعی ۱-۴، ۳-۴ و ۴-۴ رد و فرض مقابل (فرض H_1 یا فرض تحقیق) تأیید می‌گردد لذا می‌توان صحت فرضیه‌های ۱-۴، ۳-۴ و ۴-۴ را در سطح اطمینان ۹۹٪ پذیرفت در حالی که فرضیه‌های فرعی ۲-۴ و ۴-۴ تأیید نمی‌شوند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

بررسی یافته‌های تحقیق بر اساس مدل معادلات ساختاری نشان می‌دهد که پاسخگویی بر اعتماد عمومی تأثیر مستقیم دارد ولی بر اعتماد سیاسی تأثیر غیرمستقیم دارد. همچنین اعتماد عمومی هم بر اعتماد

۲- در تحقیقات گذشته به نقش متغیر میانجی رضایت‌مندی عمومی در برقراری رابطه میان پاسخگویی و اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی اشاره شده است (دانایی‌فرد؛ ۱۳۸۲) با توجه به تأکید مبانی نظری بر این موضوع و تایید نقش واسطه‌ای عامل رضایت‌مندی در پژوهش مذکور و نیز با عنایت محدودیت‌های پژوهشی، در اینجا از بررسی دوباره این عامل چشم‌پوشی و نظر به یافته‌های پژوهشگران قبلی نقش واسطه‌ای عنصر رضایت عمومی در رابطه میان پاسخگویی و اعتماد عمومی مسلم فرض شد. اما با نگاهی به نظریه‌های اعتماد عمومی به‌ویژه تئوری مدیریت دولتی در زمینه اعتماد عمومی (رویکرد مذکور، مدیریت، جوابگویی و برآوردن مطلوب انتظارات مردم توسط دولت را در اعتلای اعتماد عمومی در جامعه مؤثر می‌داند) به نظر می‌رسد می‌توان متغیری واسطه همچون میزان رضایت‌مندی یا عامل نظیر آن را در رابطه تعاملی میان دو حوزه سیاست و اداره دخیل دانست.

۳- مشاهده شد که فرضیه دوم مبنی بر تأثیر مستقیم عامل پاسخگویی در اعتماد سیاسی مورد تأیید قرار نگرفت اما این عدم تأیید به معنای عدم وجود هرگونه رابطه مستقیم نیست بلکه بار عاملی به دست آمده و میزان عددی آماره t که در فصل گذشته به آن اشاره شد گویای تأثیرگذاری ضعیف این عامل به‌صورت مستقیم پاسخگویی بر اعتماد سیاسی از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی قابل ملاحظه نیست. البته این مسئله با یافته‌های پیشین در این زمینه منافاتی نداشته است و با توجه به رابطه نزدیک پاسخگویی و اعتماد عمومی در پژوهش‌های گذشته (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲، خانزاد، ۱۳۸۷) مؤید آن است که مردم با مشاهده نحوه پاسخگویی مدیران دولتی و سازمان‌های ذی‌ربط ابتدا نسبت به میزان توانمندی و قابلیت نظام اداری قضاوت می‌کنند و سپس نسبت به سیاست‌مداران تصمیم‌ساز و ناظر بر

حوزه اداری مربوط (برنامه ریزان سطح کلان) به داوری می‌پردازند. لذا پاسخگویی امری است که مردم آن را در مرحله نخست از سازمان‌های اداری مطالبه می‌کنند چرا که در زندگی روزمره خود بیشتر با این سازمان‌ها که در رده عملیاتی هستند سروکار دارند نه با نهادهای سیاسی کلان کشور، در مرحله بعدی و در صورت ضعف بوروکراسی‌های دولتی، پیکان مطالبه پاسخگویی به سوی مراجع بالاتر (سطح کلان یا استراتژیک) جهت‌گیری می‌شود که همان نهادها و کارگزاران سیاسی هستند. برای مثال هنگامی که مردم در اخذ پاسخ قانع‌کننده از سازمان‌های دولتی ناکام می‌مانند جهت دریافت پاسخ مناسب به ریاست جمهوری یا مجلس روی می‌آورند که نهادهایی فرادست محسوب می‌شوند. مشابه چنین رویدادی را بارها در سالیان اخیر شاهد بوده‌ایم (مانند آموزش، بهداشت و درمان، بیمه‌های اجتماعی، یارانه، مسائل مربوط به امنیت اجتماعی و اخلاقی و...) بر این اساس به نظر می‌رسد مردم به لحاظ ذهنی عامل پاسخگویی را نه در بدو امر بلکه با یک نوع عنصر واسطه به میزان کفایت و قابلیت نظام سیاسی و شایستگی و توانمندی نهادها و کارگزاران آن مرتبط می‌سازند. لذا مسیر غیرمستقیم تأثیر قوی‌تری بر متغیر وابسته اعمال می‌نماید.

۴- لازم است بار دیگر تأکید شود که تئوری‌ها یا رویکردهای مختلفی در زمینه اعتماد عمومی به دولت (اعتماد سیاسی) وجود دارند که در این زمینه پنج رویکرد مدیریت بازرگانی، مدیریت دولتی، تئوری اصیل-وکیل، رویکرد جامعه‌شناسی و دیدگاه ارزشی اسلامی موجود است. نگاهی به الگوی این پژوهش و جهت‌گیری خاص آن در زمینه عامل تأثیرگذاری بر اعتماد سیاسی بر این نکته تأکید دارد که رویکرد پژوهشگر در ارائه مدل پژوهش حاضر دیدگاهی ترکیبی بوده است و بر کلیه جنبه‌های مطرح شده در نظریه‌های پیشین به‌صورت کلی نظر داشته است

مثبت سه مؤلفه اخلاقی، سیاسی و مالی بر متغیر اعتماد عمومی و تأثیر غیرمستقیم و مثبت همین مؤلفه‌ها از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی بر متغیر وابسته اعتماد سیاسی، مورد تأیید قرار گرفت.

در ادامه پیشنهادهایی که مستقیماً به مدل تحقیق و فرضیه‌های آن مربوط می‌شوند، مطرح می‌گردد:

(۱) با عنایت به تأیید فرضیه اصلی شماره ۱ مبنی بر تأثیرگذاری میزان پاسخگویی سازمان‌های دولتی بر سطح اعتماد عمومی به آن‌ها لازم است دولتمردان و مدیران اجرایی برای بهبود و ارتقای فرهنگ پاسخگویی به مردم در دستگاه‌های اجرایی کشور پیش 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 نظریه‌پردازان بنام مدیریت دولتی همواره از پاسخگویی به عنوان عاملی کلیدی در افزایش رضایت عمومی نام برده شده است و همین افزایش رضایت‌مندی ارتقای اعتماد عمومی به نهادهای مجری را در پی خواهد داشت. هرچند لازم است تأکید شود که بهبود پاسخگویی صرفاً با صدور دستور، بخشنامه و یا انجام کارهای ویترونی هر نمایش محقق نمی‌شود بلکه پیش از هر چیز نیازمند فرهنگ‌سازی و بسترسازی اذهان مدیران و کارکنان بخش عمومی است، البته در این زمینه کارهایی همچون طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب‌رجوع و طراحی و اجرای نظام پیشنهادها در قالب مجموع طرح‌های حفظ کرامت مردم در دستگاه‌های اجرایی انجام شده است که در برخی موارد نیازمند بازبینی، اصلاح و آسیب‌شناسی است تا نقاط ضعف برطرف و نقاط قوت تقویت شوند.

(۲) همچنین نتیجه گرفتیم که پاسخگویی سیاسی، پاسخگویی اخلاقی و پاسخگویی مالی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت و

۵- در مورد عامل پاسخگویی نتایج به دست آمده کاملاً منطبق بر پژوهش‌های قبلی است همان‌طور که دنهارت می‌گوید دلیل واقعی بی‌اعتمادی مردم به دولت این است که دولت را پاسخگو و صادق نمی‌دانند (بوژه در زمینه موضوعاتی نظیر اخلاقیات و درستکاری) پس برای بازگرداندن اعتماد شهروندان به دولت، سازمان‌های دولتی باید پاسخگو باشند و بهترین راه برای پاسخگو به نظر رسیدن این است که حقیقتاً و در عمل پاسخگو باشند. چنین برداشتی اثرات مهمی بر مدیران دولتی خواهد داشت رویکرد نوین می‌گوید برگزیدگان سیاسی و مدیران نباید به شهروندان تنها با گفتن بله و خیر پاسخ دهند بلکه باید بگویند. بیایید با هم تلاش کنیم تا به آن چیزی که همگان می‌خواهند دست یابیم. طبعاً نقش‌های جدید نیازمند مهارت‌های تازه می‌باشند. (Den hardt, 1999:279-292) بوری و سیمز بر این باورند که نحوه عملکرد دولت در زمینه‌های مختلف بر میزان رضایت‌مندی مردم و نهایتاً در طلب اعتماد آنان اثری مهم برجای می‌گذارد (Sims, 2001).

نتایج به دست آمده از پژوهش‌های صورت گرفته توسط محققان پیشین در ایران نیز گویای تأثیرگذاری مشخص سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی بر میزان اعتماد مردم به دولت است (دانایی‌فرد ۱۳۸۲، خانزاده، ۱۳۸۷) البته مؤلفه‌های انتخاب شده از عامل پاسخگویی در هر یک از پژوهش‌های قبلی تا حدودی متفاوت بوده‌اند، برای نمونه دانایی‌فرد در پژوهش خود به نقش مهم شش مؤلفه پاسخگویی اعم از اخلاقی، قانونی، مالی، عملکردی، دموکراتیک و سیاسی در تبیین اعتماد عمومی توجه دارد درحالی‌که پژوهشگر دیگری سه بعد پاسخگویی (سیاسی، اخلاقی و قانونی) را در تحقیق خود مورد توجه قرار می‌دهد و بر نقش مهم آن‌ها در تبیین اعتماد عمومی تمرکز می‌نماید این پژوهش به پنج مؤلفه پاسخگویی (اخلاقی، قانونی، مالی، عملکردی و سیاسی) پرداخت که تأثیر مستقیم و

و دست‌اندازی به بیت‌المال توسط برخی مفسدان اقتصادی، لازم است مسئولان اجرایی کشور در راستای جلب اعتماد مردم، مبارزه بی‌امان و به‌دوراز هرگونه ملاحظه با عوامل این قضایا را به‌طورجدی در دستور کار قرار دهند. طبعاً ارائه اطلاعات مربوط به بودجه‌های سالیانه سازمان‌های دولتی به شهروندان و شکاف سازی در مورد میزان و نحوه هزینه‌ها یا صرفه‌جویی‌های مالی (از طریق پایگاه‌های اینترنتی دستگاه‌ها) و جواب‌گویی مسئولان به سؤالات، انتقادات و شکایات مردم و سایر مراجع ذی‌صلاح در مورد میزان و نحوه استفاده سازمان‌های دولتی از وجوه عمومی در این زمینه یاری کننده خواهد بود.

۳) نتیجه حاصل از آزمون فرضیه سوم کاملاً منطبق بر پیشینه تحقیقات انجام شده در خصوص مدیریت دولتی و رابطه آن با حوزه سیاست است و مؤید این نکته است که میزان اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی بر سطح اعتماد سیاسی در یک جامعه تأثیر خواهد گذارد. به عبارت دیگر مردم بوروکراسی‌ها را نماینده، تجلی و نمود عملی اراده، سیاست‌ها و برنامه‌های سیاست‌مداران منتخب فرض می‌کنند. لذا با نگاه به نحوه عملکرد دولت و سایر نهادهای مجری در مورد میزان موفقیت سیاست‌مداران در تحقیق وعده‌های انتخاباتی به قضاوت می‌پردازند. نتیجه آن است که میزان جلب اعتماد مردم توسط بوروکراسی‌ها می‌تواند معیار یا ملاکی برای ارزش‌گذاری و تعیین اعتماد سیاسی باشد. به این ترتیب دولت‌ها می‌توانند با استفاده از ابزارهای بهبود اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی در راستای ارتقای اعتماد سیاسی حرکت نمایند.

۴) بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه‌های فرعی مربوط، سه عامل مشکل‌گشایی، عدالت محوری و سازگاری (اطمینان و تعامل) به ترتیب

سازمان‌های دولتی برجای می‌گذارند. نکته جالب این است که حتی در بین مؤلفه‌های پاسخگویی نیز شاخص‌های پاسخگویی سیاسی مؤثرترین نقش را ایفا می‌کنند و این نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های قبلی همخوانی معناداری را به نمایش می‌گذارد. ظاهراً در شرایط وقوع تنش‌های سیاسی و اجتماعی نقش عوامل سیاسی - قانونی پررنگ‌تر و مؤثرتر از سایر مؤلفه‌ها است. بدین ترتیب مدیران و مسئولان دولتی در مرحله نخست می‌بایست نسبت به سؤالات و ابهامات نمایندگان منتخب مردم در مجلس و شوراها، مسائل مطرح در رسانه‌های ارتباط جمعی و انتقادات و شکایات مردمی حساس باشند و سعی کنند با پاسخگویی به موقع این ابهامات را بزدایند. در مرحله بعد مسئولان اجرایی باید نسبت به قول و قرارهای خود با مردم و وعده‌های داده شده به آنان حساسیت به خرج دهند زیرا مردم این وعده‌ها را چه از سوی سیاست‌مداران یا مدیران اجرایی به یاد خواهند داشت و در آینده بر مبنای میزان صداقت مسئولان و تحقق وعده‌ها قضاوت می‌کنند. لذا حتی اگر وعده‌ای در عمل قابل اجرا نبود یا با مشکل مواجه شد بهتر است صادقانه و بدون توجه یا عذر و بهانه با مردم در میان گذاشته شود. ضمناً رفتار محترمانه و مؤدبانه با شهروندان و راهنمایی و جوابگویی به موقع به مراجعان دستگاه‌های اجرایی کشور تأثیر مثبتی برافزایش اعتماد مردم به سازمان‌های دولتی خواهد داشت. همچنین با توجه به حاکمیت اصول دینی و ارزش‌های دینی و نکات اخلاقی در نحوه نگرش مردم بسیار مؤثر است و در این زمینه لازم است از ریاکاری، ظاهرسازی و خودنمایی پرهیز شود، در نهایت باید گفت که با توجه به حساسیت عمومی نسبت به مسائل مالی و فعالیت‌های اقتصادی دولت و نیز موضوعات مطرح در خصوص فساد مالی، رانت‌خواری (ویژه خواری)

بیشتر مردم و افزایش اعتماد عمومی به دستگاه‌های مجری اقدام نمایند. این امر از آن‌جهت حائز اهمیت است که طبق نتایج به دست آمده چنین روندی در نهایت و در صورت ثابت بودن سایر شرایط می‌تواند اعتماد بیشتر به سیستم سیاسی را در پی داشته باشد. همان‌گونه که قبلاً اشاره شد پاسخگویی سیاسی، پاسخگویی اخلاق و پاسخگویی مالی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت و سازمان‌های دولتی برجای می‌گذارند که توجه بیشتر به آن‌ها ضروری است.

۶) در نهایت یادآور می‌شود که مردم باید قانع شوند که مدیران سیاسی و کارگزاران بخش عمومی واجد ویژگی‌های زیرمی باشند، ترجیح منافع عمومی بر منافع شخصی، جلوگیری از اتلاف بیت‌المال، احساس وظیفه و دلسوزی حقیقی نسبت به مردم، داشتن تجربه، تخصص و مهارت لازم در انجام وظایف و توان اجرایی بالا، تدبیر و دوراندیشی و ارائه راهکارهای مناسب برای حل مشکلات و معضلات جامعه، استفاده درست و بهینه از امکانات و منابع موجود، خلاقیت و نوآوری در اداره کشور و...

منابع و مأخذ

آذر، عادل و مؤمنی، منصور، ۱۳۸۰، آمار و کاربرد آن در مدیریت، چاپ پنجم، انتشارات سمت.
آریان‌پور، عباس و کاشانی، منوچهر، ۱۳۷۰، فرهنگ جیبی انگلیسی به فارسی؛ چاپ هفتم، تهران، انتشارات امیرکبیر.
ازکیا، مصطفی، غفاری، غلامرضا، ۱۳۸۰، بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت در نواحی روستایی کاشان، نامه علوم اجتماعی، شماره ۱۷، بهار و تابستان.

بیشترین تأثیر را بر اعتماد سیاسی در جامعه برجای می‌گذارند و برنامه‌ریزی و اقدام در جهت بهبود وضعیت آن‌ها ضرورت می‌یابد. بنابراین دولت و دستگاه‌های اجرایی می‌بایست عمده تلاش و کوشش خود را در مورد زیر به‌کارگیرند: القای حس اطمینان خاطر به مردم و جلب اعتماد آنان به برنامه‌ها و اقدامات دولت از طریق شفاف‌سازی، توجیه و اقناع افکار عمومی از طریق استدلال منطقی، توجه به ارزش‌ها، خواسته‌ها و باورهای مردم و اعتماد متقابل دولت به ظرفیت‌های آنان، شناسایی و حل مسائل و مشکلات اصلی مردم، توجه به منافع همه افراد و طبقات جامعه به‌طور عادلانه و منصفانه، ارائه خدمات عمومی مناسب و ملموس به شهروندان در قبال دریافت مالیات و عوارض از آن‌ها، کمک به اقشار ضعیف و آسیب‌پذیر جامعه و برقراری رابطه نزدیک و تنگاتنگ با شهروندان و استفاده از دیدگاه‌های آنان.
۵) اگرچه تأثیر مستقیم متغیر پاسخگویی بر اعتماد سیاسی به تأیید نرسید اما با طراحی و بررسی فرضیه اصلی شماره ۴ نتیجه گرفتیم که سطح پاسخگویی می‌تواند به‌صورت غیرمستقیم و از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی، بر میزان اعتماد سیاسی به عنوان متغیر وابسته مؤثر باشد. به عبارت بهتر مسیر غیرمستقیم تأثیرگذاری پاسخگویی بر اعتماد سیاسی در مقایسه با مسیر مستقیم از اولویت برخوردار است. با توجه به پیشینه پژوهش این نتیجه چندان هم دور از انتظار نیست و تا حدود زیادی با نتایج حاصل از تحقیقات گذشته در حوزه پاسخگویی و اعتماد عمومی همخوانی دارد. بدین ترتیب پیشنهاد می‌شود که دولت‌مردان از طریق مطالعه در مورد روش‌های بهبود پاسخگویی در سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات عمومی و آسیب‌شناسی روش‌ها و عملکردهای گذشته نسبت به جلب رضایت

- ازکیا، مصطفی، غفاری، غلامرضا، ۱۳۸۰، توسعه روستایی با تأکید بر جامعه روستایی ایران، تهران، نشر نی.
- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن ۱۳۸۰، گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی، تهران، انتشارات صفار، چاپ اول.
- الوانی، سید مهدی، ۱۳۷۹، افق‌های نو در مدیریت دولتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، فصلنامه شماره ۵۰.
- الوانی، سید مهدی، دانایی فرد، حسن و آذر، عادل، ۱۳۸۳، روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت رویکردی جامع، چاپ اول، تهران، انتشارات صفار.
- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن، ۱۳۸۰، مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، مجله دانش مدیریت، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، شماره ۵۵، ص ۲۷-۵.
- چلبی، مسعود، ۱۳۷۵، جامعه‌شناسی نظم، تهران، نشر نی.
- خانزاد، زینب، ۱۳۸۷، رابطه بین اعتماد عمومی و پاسخگویی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.
- دانایی فرد، حسن، ۱۳۸۱، اعتماد به دولت، بازتاب عملکرد سیستم خدمات عمومی، فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۱۳.
- دانایی فرد، حسن، ۱۳۸۲، اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی در ایران، رساله دوره دکتری مدیریت دولتی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
- دانایی فرد، حسن ۱۳۸۰، چالش‌های مدیریت دولتی در ایران، تهران، انتشارات سمت.
- دانایی فرد حسن، رجب‌زاده علی، درویشی علی، تبیین شایستگی اخلاقی-اسلامی و فرهنگ خدمت‌گزاری در ارتقا پاسخگویی عمومی بیمارستان‌های دولتی، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره سوم، شماره ۴ پاییز ۸۹
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه، ۱۳۸۰، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ پنجم، تهران، انتشارات آگاه.
- شایگان، فریبا، ۱۳۸۶، تأثیر سطوح مختلف دین‌داری بر اعتماد سیاسی، تهران، رساله دوره دکتری جامعه‌شناسی سیاسی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی.
- فقیهی، ابوالحسن، ۱۳۸۰، نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی، دیدگاه تطبیقی، فصلنامه مطالعات مدیریت، انتشارات دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی، شماره ۲۹ و ۳۰، ص ۵۵.
- Behn, R. (2001). Rethinking democratic accountability. Washington, DC: Brookings Institution .
- Bovens, M. , Chillemans, T. , & Hart, P. T. (2008). Does public accountability work? An assessment tool. *Public Administration*, 86 (1), 225-242 .
- Byrne M. B. ; Structural equation modeling with EQS and EQS/WINDOWS; sage publications, 1994
- Denhardt, J. V. , & Denhardt, R. B. (2007). The new public service: Serving not steering. Armonk, NY: M. E. Sharpe .
- Dubnick, M. J. (2005). Accountability and the promise of performance: In search of mechanisms. *Public Performance and Management Review*, 28 (3), 376-417 .
- Goodnow, F. (1900). *Politics and administration: A study in government*. New York: Macmillan .
- Jensen, L, 2000, *Images of Accountability in Danish public sector reform*, Available at:<http://www.inpuma.net/research/papers/sydey/lotteynsen.html> .
- Koppell, J. G. (2005). Pathologies of accountability: ICANN and the challenge of multiple accountabilities disorder. *Public Administration Review*, 65 (1), 94-108 .
- March, J. G. & J. P. Olsen (1989), "Rediscovering institution" the organizational Basis of politics" New York: free press .

9- O'Connell, L. (2005). Program accountability as an emergent property: The role of stakeholders in a program's field. *Public Administration Review*, 65 (1), 85-93 .

Segares A. H. ; Assessing the unidimensionality of measurement: a paradigm and illustration within the context of information system; *International Journal of Management Science* ,Vol. 25, No. 1,1997.

Wilson, W. (1887/1987). The study of administration. In J. Shafritz & A. Hyde (Eds.), *Classics of public administration* (2nd ed. , pp. 10-25). Chicago, IL: Dorsey Press.

یادداشت‌ها

¹Eisenstalt

²Luhman

³Barber

⁴Hardin

⁵Giddens

⁶Seligman

⁷Policy

⁸Administration

⁹Citrin

¹⁰Lipeset & Schneider

¹¹Confidence

¹²Norris

¹³-conceptual fuzziness

¹⁴-transparency

¹⁵-responsibility

¹⁶-controllability

¹⁷liability

¹⁸-responsiveness

¹⁹Structural equation modeling

²⁰Observed variables

²¹Latent variables

²²Confirmatory factor analysis

^{۲۳} منظور از ضریب استاندارد مقادیر همبستگی دوتایی است (بین دو متغیر) و جهت مقایسه اثرات اجزای مدل به کار می‌رود و هر چه این ضریب بیشتر باشد به معنای اثرگذاری بیشتر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است.

^{۲۴} منظور از عدد معناداری در نرم افزار لیزرل همان مفهوم Sig در نرم افزار spss می‌باشد با این تفاوت که برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معناداری آن باید بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱-۱/۹۶ باشد و در کل برای تأیید یا رد فرضیات تحقیق بکار می‌رود. عدد معناداری هر چقدر از ۱/۹۶ بزرگتر باشد نشان دهنده آن است که متغیر مستقل اثر قوی علی قوی تری روی متغیر وابسته دارد.