

اللَّهُ أَحْمَرُ الْعَرَبِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A.)

گرایش: تحول

عنوان:

بررسی بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت

سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی

استاد راهنما:

دکتر احمد لطیفیان

نگارش:

اعظم عباسی

پائیز ۱۳۹۵

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
فصل اول: کلیات تحقیق	
۳	مقدمه
۴	۱-۱. بیان مسئله
۶	۱-۲. اهمیت و ضرورت پژوهش
۸	۱-۳. اهداف تحقیق
۸	۱-۴. سوال های پژوهش
۹	۱-۵. فرضیه های تحقیق
۹	۱-۶. مدل مفهومی تحقیق
۱۰	۱-۷. تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها
۱۱	۱-۸. طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها
۱۲	۱-۹. مدل فرآیندی پژوهش

فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق

۱۴	مقدمه
۱۵	بخش اول: مباحث نظری
۱۵	۱-۲. تعریف پاسخگویی
۱۷	۲-۲. ظهور پاسخگویی عمومی
۱۸	۳-۲. مدل های پاسخگویی
۲۳	۴-۲. پاسخگویی در بخش دولتی
۲۴	۵-۲. مفهوم اعتماد عمومی
۲۶	۶-۲. انواع اعتماد عمومی
۲۸	۷-۲. دیدگاه اسلام به اعتماد عمومی
۲۹	۸-۲. دلایل عمومی افول اعتماد عمومی
۲۹	۹-۲. راهکارهای بهبود اعتماد عمومی
۳۰	۱۰-۲. دیدگاه ها در خصوص علل اعتمادیابی اعتمادی شهروندان به دولت
۳۲	۱۱-۲. نظریه های اعتماد عمومی
۳۶	۱۲-۲. سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی
۳۸	۱۳-۲. پاسخ گویی و اعتماد عمومی
۴۰	۱۴-۲. نقش عنصر پاسخگویی در بهبود و ارتقای اعتماد عمومی

۴۲	۱۵-۲. شفافیت سازمانی
۴۳	۱۶-۲. شفافیت و نظارت عمومی
۴۴	۱۷-۲. انواع شفافیت در بخش عمومی
۴۵	۱۸-۲. شفافیت قوانین و پاسخگویی
۴۶	۱۹-۲. پاسخگویی و شفافیت سازمانی
۴۹	۲۰-۲. شفافیت و تئوری اصیل و وکیل
۴۹	۲۱-۲. انواع شفاف سازی
۵۱	۲۲-۲. ابعاد شفافیت سازمانی
۵۳	۲۳-۲. سطوح شفافیت
۵۶	بخش دوم. پیشینه تحقیقات
۵۶	۲۴-۲. تحقیقات انجام شده در خارج از کشور
۵۹	۲۵-۲. تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۶۴	بخش سوم. چارچوب نظری تحقیق

فصل سوم: روش تحقیق

۶۷	مقدمه
۶۷	۱-۳. روش تحقیق
۶۸	۲-۳. جامعه آماری و حجم نمونه
۶۸	۳-۳. ابزار جمع آوری داده ها و اطلاعات
۶۹	۴-۳. روایی و پایایی
۷۰	۵-۳. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۲	۶-۳. آماره های تحقیق

فصل چهارم: یافته های تحقیق

۷۵	مقدمه
۷۵	بخش اول: آمار توصیفی
۷۵	۱-۴. بررسی مشخصات اعضای نمونه
۷۸	بخش دوم: آمار استنباطی
۷۸	۲-۴. تحلیل فرضیات تحقیق (روش اول: مدلسازی معادلات ساختاری توسط نرم افزار PLS)
۱۰۰	۳-۴. تحلیل فرضیات تحقیق (روش دوم: آزمون رگرسیون چند گانه و همبستگی توسط نرم افزار SPSS)
۱۰۱	۴-۴. نتایج آزمون همبستگی

فصل پنجم: بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۰۰	مقدمه
۱۰۰	۱-۵. بحث
۱۰۶	۲-۵. نتیجه گیری
۱۰۶	۳-۵. پیشنهادات
۱۰۸	۴-۵. پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده
۱۰۹	۵-۵. محدودیتهای تحقیق
۱۱۰	منابع و مأخذ
۱۱۸	پیوست. پرسشنامه مورد استفاده

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۸	جدول ۱-۲. انواع پاسخگویی عمومی در مدل روزمک و دوبنیک
۱۹	جدول ۲-۲. انواع متفاوت پاسخگویی
۲۲	جدول ۲-۳. انواع پاسخگویی و راهکارهای تحقق آن
۳۳	جدول ۲-۴. خلاصه ای از یافته های پژوهشی مربوط به اعتماد عمومی
۳۶	جدول ۲-۵. رویکردهای نظری اصلی در مورد سرمایه اجتماعی
۳۷	جدول ۲-۶. سطوح مختلف سرمایه اجتماعی
۶۹	جدول ۳-۱. ارتباط سؤالات پرسشنامه با ابعاد مدل
۷۰	جدول ۳-۲. میزان آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ها
۷۵	جدول ۴-۱. وضعیت سن پاسخ دهندگان
۷۶	جدول ۴-۲. وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان
۷۷	جدول ۴-۳. وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان
۷۸	جدول ۴-۴. علامتهای اختصاری به کار رفته در تحقیق
۸۰	جدول ۴-۵. مقدار بارهای عاملی برای سوالات پرسشنامه ها
۸۰	جدول ۴-۶. مقادیر آلفای کرونباخ
۸۱	جدول ۴-۷. مقادیر پایایی ترکیبی

۸۳	جدول ۴-۸. مقادیر میانگین واریانس استخراج شده
۸۵	جدول ۴-۹. ماتریس سنجش روایی به روش فورنل و لارکر
۸۶	جدول ۴-۱۰. ضرایب معناداری Z مربوط به مسیرهای مدل
۸۶	جدول ۴-۱۱. مقادیر R^2
۸۷	جدول ۴-۱۲. مقادیر Q^2
۸۹	جدول ۴-۱۳. مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان مرتبه اول
۹۱	جدول ۴-۱۴. نتایج آزمون فرضیه ۱
۹۱	جدول ۴-۱۵. نتایج آزمون فرضیه ۲
۹۲	جدول ۴-۱۶. نتایج آزمون فرضیه ۳
۹۳	جدول ۴-۱۷. نتایج آزمون فرضیه ۴
۹۵	جدول ۴-۱۸. نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف
۹۶	جدول ۴-۱۹. مقادیر R و دورین - واتسون و تحلیل واریانس رگرسیون
۹۶	جدول ۴-۲۰. ضرایب رگرسیون
۹۷	جدول ۴-۲۱. نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۱
۹۸	جدول ۴-۲۲. نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۲
۹۸	جدول ۴-۲۳. نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۳

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۷۶	نمودار ۴-۱. وضعیت سن پاسخ دهندگان
۷۷	نمودار ۴-۲. وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان
۷۸	نمودار ۴-۳. وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان

فهرست شکلها

صفحه	عنوان
۹	شکل ۱-۱. مدل مفهومی تحقیق
۱۲	شکل ۱-۲. مدل فرآیندی پژوهش
۶۵	شکل ۲-۱. مدل تحلیلی تحقیق
۷۹	شکل ۴-۱. مقدار بارهای عاملی برای سوالات پرسشنامه ها
۸۸	شکل ۴-۲. مقادیر CV Red و CV Com
۹۳	شکل ۴-۳. ضرایب مسیر برای مدل معادلات ساختاری تحقیق
۹۴	شکل ۴-۴. ضرایب معناداری Z برای مدل معادلات ساختاری تحقیق

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی تهیه و تدوین شده است. جامعه آماری در این تحقیق شامل ارباب رجوعان فرمانداری شهرستان میامی می باشد که ۱۲۰ نفر در نظر گرفته شد. برای جمع آوری داده های مورد جهت تجزیه و تحلیل از پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه های مورد بررسی در این تحقیق شامل پرسشنامه های اعتماد عمومی و پاسخگویی عمومی مورد استفاده در تحقیق منوریان و همکاران (۱۳۸۸) و پرسشنامه شفافیت سازمانی مورد استفاده در تحقیقات پورعزت و همکاران (۱۳۸۸) و نرگسیان و آیت الله زاده شیرازی (۱۳۹۲) می باشد. بدین منظور تعداد ۸۱ پرسشنامه از بین جامعه آماری به روش تصادفی ساده جمع آوری گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده ها در این پژوهش از نرم افزارهای SPSS و PLS استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل فرضیات تحقیق نشان داد که: (۱) بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد. (۲) بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد. (۳) بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد. (۴) بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد.

کلید واژه: پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی، شفافیت سازمانی، فرمانداری میامی.

فصل اول: کلیات تحقیق

اعتماد بنیان بسیاری از تعامل ها و کنش های روزمره در جوامع انسانی چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه ها است. اعتماد مفهوم مبهمی است که از دیدگاه های مختلف تجزیه و تحلیل شده و این امر تا حدودی به کثرت معنا، ابعاد و انواع مختلف آن منتهی گردیده است. به گفته برثویت^۱ مهمترین مکانیزم برای فرهنگ آموزی اعتماد، اعتماد به دیگران است (ایران نژاد و پناهی، ۱۳۸۴: ۶). به اعتقاد رابرت بهن^۲ (۱۹۹۵) اعتماد یکی از سه مسئله بزرگی است که اندیشمندان مدیریت دولتی با آن مواجه اند. فقدان اعتماد منجر به محدود شدن انعطاف و آزادی عمل می شود. بی اعتمادی در زندگی سیاسی نفوذ می کند، آهنگ گفتمان سیاست را تحت تأثیر قرار می دهد و ممکن است دلایل بنیادین آنها را برای مشارکت در سیاست یا پرهیز از مشارکت، تغییر دهد. اعتماد نقش روابط غیررسمی را ایفا می کند ولی بی اعتمادی منجر به نوعی وابستگی شدید به قوانین و رویه های رسمی و قانونگرایی می شود. به نظر می رسد در اکثر جوامع به علت مجموعه ای از عوامل نظیر از خود بیگانگی، فقدان سرمایه اجتماعی، وجود رسانه های انتقادی و به ویژه عدم پاسخگویی سازمان های دولتی، اعتماد مردم به دولت کاهش یافته است. این مساله در صورت بی توجهی در بلندمدت آسیبهای فراوانی را در پی خواهد داشت. دنیای متغیر امروز ایجاب می کند سازمان ها برای بقا به دنبال ابزاری نوین باشند و یکی از ابزارهایی که می تواند سازمان ها را در تأمین اهداف یاری کند، شفافیت سازمانی است. با وجودی که شفافیت سازمانی موضوع تازه ای نیست، به مفهوم آن توجه زیادی نشده است و اکثر مطالعات در این زمینه، شفافیت سازمانی را در مفهوم افشای اطلاعات بررسی کرده اند. با توجه به هدف این پژوهش که بررسی پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی می باشد، در این فصل، ابتدا به بیان مسئله مورد بررسی در پژوهش پرداخته و سپس اهمیت موضوع شرح داده می شود. پس از آن هدف از انجام پژوهش ذکر می گردد و سوالاتی را که در طول فرآیند تحقیق در جستجوی پاسخی برای آنها بوده، مطرح می شوند. در ادامه فرضیات

1 Braithwaite

2 Robert Behn

تحقیق ذکر می گردد. سپس مدلی مفهومی از پژوهش ارائه نموده و پس از آن به متغیرهای تحقیق و تعاریف نظری و عملیاتی پرداخته می شود. در پایان نیز به طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها پرداخته و مدلی از فرآیند پژوهش ارائه می شود.

۱-۱. بیان مسأله

پاسخ گویی عمومی^۱ از مفاهیمی است که مقبول همه است و در گفتمان سیاسی و ادبیات خط مشی گذاری بسیار مورد استفاده می باشد. دلیل این امر آن است که این مفهوم تصویری از شفافیت و اعتماد عمومی را به ذهن متبادر می سازد (بوونس^۲، ۲۰۰۵ : ۲). در واقع، موضوع پاسخ گویی در بخش خصوصی همواره مورد توجه بوده و کوشش شده تا با ایجاد ساختارها و شیوه های مناسب تحقق این امر میسر شود. اما در بخش عمومی موضوع پاسخگویی اهمیت دوچندانی پیدا می کند؛ چرا که در اینجا بحث مصالح و منافع عمومی مطرح می شود. تغییر پارادایم اداره و ظهور شیوه های نوین حکومت داری همچون مدیریت دولتی نوین، مسأله پاسخ گویی با شدت بیشتری مطرح کرده است و در واقع تحت پارادایم جدید مدیریت گرایی، دولت و سازمان های عمومی در معرض آزمون های جدی تری از پاسخ گویی و پرسش مسؤولیت قرار دارند (فتاحی و واثق، ۱۳۸۵). یکی از پیامدهای پاسخ گویی عمومی می تواند اعتماد عمومی^۳ شهروندان به دولت و سازمان های دولتی باشد. چنین اعتمادی در کسب پشتیبانی از تدوین و اجرای خط مشی های عمومی و هم چنین همکاری و مشارکت عمومی اثربخش شهروندان نقش محوری ایفا می کند. بررسی ادبیات موضوع نشان می دهد که بخش عظیمی از علل بی اعتمادی به «عدم پاسخ گویی مسؤولان» مربوط می شود. عدم حساسیت و پاسخ گویی دولت در مورد عملکرد سازمان های دولتی، اعتماد عمومی را نسبت به خدمات عمومی مخدوش می کند. اعتماد عمومی انتظار مردم از دولت و سازمان های دولتی برای انجام رفتارهایی خاص می باشد. مبادرت مقامات دولتی به پاسخ گویی عمومی به مردم در با اقدامات و تصمیمات آنان از جمله مهم ترین رفتارهای مورد انتظار

1 Public accountability

2 Bovens

3 Public trust

مردم می باشد. در این صورت می توان انتظار داشت که مردم اگر به طور واقعی پاسخ گویی عمومی را ادراک کنند، اعتماد عمومی آنها به دولت و سازمان های دولتی افزایش پیدا می کند. در واقع برای ایجاد اعتماد عمومی میان شهروندان جامعه و سازمان های دولتی، مدیران دولتی باید بدانند که شهروندان، صاحبان اصلی سازمان های دولتی هستند. در این صورت اگر مدیران با شهروندان احساس یگانگی کنند، شهروندان نیز به طور متقابل همان احساس را خواهند داشت؛ موضوعی که فقط از طریق پاسخگو و حساس بودن سازمان های دولتی نسبت به انتظارات شهروندان امکان پذیر است (منوریان و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۶۰). بر این اساس، تضمین و جلب اعتماد شهروندان همیشه چالش مهمی برای مدیران دولتی بوده است. برخی دیگر از اندیشمندان نیز ضمن طرح مشکلات سازمان های دولتی عدم پاسخگویی را عامل اصلی بی اعتمادی می دانند. به اعتقاد آنها، وجود سازمان های فاقد اثربخشی مناسب، سازمان های مالی ناکارآمد، منفعت طلبی شخصی در بخش های مالیاتی، سطح حقوق و دستمزد در سازمان های دولتی و مواردی مانند آن در زمره عوامل اصلی و مشکلات عمده سازمان های دولتی و غیرانتفاعی هستند و عدم پاسخگویی در قبال این مشکلات موجب بی اعتمادی است. به این ترتیب با مروری گذرا بر اهم پژوهش های صورت گرفته به نظر می رسد یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر اعتماد عمومی به سازمان های دولتی عنصر پاسخگویی است (خانباشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۷). از طرفی، یکی از حالت های تصورپذیر آن است که شفافیت سازمانی، همچون میانجی در بین پاسخ گویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان عمل کند؛ یعنی پاسخ گویی عمومی علاوه بر اینکه به طور مستقیم بر احساس اعتماد عمومی به سازمان است، به طور غیرمستقیم و از طریق متغیر میانجی شفافیت سازمانی نیز، بر پاسخ گویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان تأثیر می گذارد. لازمه پاسخگویی، افزایش شفافیت و بهبود گزارش دهی است. منظور از شفافیت امور، جریان آزاد اطلاعات و وجود وظایف واضح در سازمان های بخش عمومی است. این شفافیت از سویی موجب پاسخگویی این سازمان ها و از سوی دیگر باعث پاسخ خواهی مردم و شهروندان می شود. چنان چه امور و وظایف، غیرشفاف باشند، افراد نمی توانند پاسخگو باشند (جوردن و ونتوکجل، ۲۰۰۰). ضمن اینکه شهروندان نمی

توانند حساب کشی نمایند؛ در واقع پاسخگویی با شفافیت و گزارش دهی، پابرجا می ماند. شفافیت اصطلاح گسترده ای تلقی می شود که بر دسترسی آزاد به تصمیم گیری و آزادی اطلاعات دلالت داشته، ابزاری مجادله برانگیز برای حکمرانی دموکراتیک محسوب می شود (پنکک ۱، ۲۰۰۸). خلاصه اینکه با اطمینان از شفافیت، می توان پاسخ گویی را افزایش داد (انگلیش ۲، ۲۰۰۳). همچنین شفافیت می تواند موجب افزایش رقابت و بنابراین ارتقای کیفیت تصمیم گیری شود (هان ۳، ۲۰۰۸). تعداد زیادی از اندیشمندان عقیده دارند که شفافیت و پاسخگویی، کلید همه روشهای حکمرانی خوب، برای اجرای برنامه های ضد فقر، تحقق مسئولیت مشترک، بودجه ریزی مشارکتی و مدیریت سازمان های جامعه مدنی هستند (فوکس ۴، ۲۰۰۷). در واقع از جمله عوامل مؤثر بر افزایش کارآیی دولت، می توان به پاسخ گویی، شفافیت، قابلیت پیش بینی و اجرای قوانین اشاره کرد (ایشام ۵ و همکاران، ۱۹۹۷). در ارتباط با بین اعتماد عمومی و شفافیت سازمانی، با وجود اینکه تاکنون تحقیق تجربی چندانی انجام نگرفته است، اما یک پشتوانه نظری قوی برای ارتباط این دو وجود دارد. رولینز ۶ (۲۰۰۷: ۱۰) با مروری بر پژوهش ادلمن ۷ (۲۰۰۷) چنین نتیجه گرفت که شواهد تجربی روز افزونی وجود دارند که نشان می دهند گشودگی و شفافیت به افزایش حس اعتماد کمک می کند. شفافیت نیز به اعتماد نیاز دارد. شفاف بودن مستلزم تمایل به آسیب پذیر بودن است، چرا که نمی توانید مطمئن باشید، مردم از اطلاعاتی که شما به اشتراک گذاشته اید، چگونه استفاده می کنند. پارکز ۸ و هیلبرت ۹ (۱۹۹۵) عنوان می دارند: «با افزایش شفافیت سازمانی، سطح اعتماد و پاسخگویی نیز بهبود می یابد». بنابراین، با توجه به مطالب گفته شده، مساله اصلی تحقیق بررسی بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی می باشد.

۱-۲. اهمیت و ضرورت انجام پژوهش

-
- 1 Pencek
 - 2 English
 - 3 Hahn
 - 4 Fox
 - 5 Isham
 - 6 Rawlins
 - 7 Edelman
 - 8 Parks
 - 9 Hilbert

پاسخگویی یکی از ضرورت‌های کلیدی و از ارکان اصلی مدیریت دولتی در شرایط کنونی است که تصویری از اعتماد و انصاف را به ذهن متبادر می‌کند و می‌تواند برای بهبود عدالت، برابری و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد. افزایش آگاهی‌های عمومی شهروندان در جوامع مختلف، انتظارات آنها را از سازمانهای دولتی، دستخوش تحولات زیادی کرده است. شهروندان از سازمانهای دولتی انتظار دارند اصول اخلاقی، قوانین و مقررات، عدالت و برابری، صرفه جویی در منابع، کارایی در تولید، مشارکت دادن آنها و توانمند کردن ارباب رجوع را بیشتر از گذشته مورد توجه قرار دهند. دانشمندان علوم اداری برای اصلاح نظام اداری و کارآمد کردن آن، روشهای مختلفی را پیشنهاد کرده اند. از جمله مهمترین این روشها، طراحی و اجرای یک نظام پاسخگویی کارآمد است (بوونز، ۲۰۰۵: ۱۸۱-۲۰۸). در بخش عمومی، موضوع پاسخگویی اهمیت فراوانی دارد، زیرا در اینجا بحث مصالح و منافع عمومی مطرح است. تغییر الگوی اداره و ظهور شیوه های نوین حکومت اداری، همچون مدیریت دولتی نوین، مسئله پاسخگویی را با شدت بیشتری مطرح کرده است. در واقع، تحت الگوی جدید مدیریت گرای، دولت و سازمانهای عمومی در معرض آزمونهای جدی تری از پاسخگویی و پرسش مسئولیت قرار دارند (اسکیلمنز، ۲۰۰۸: ۱۷۵-۱۹۴). یکی از پیامدهای پاسخگویی عمومی می‌تواند اعتماد عمومی شهروندان به دولت و سازمانهای دولتی باشد. بررسی ادبیات موضوع نشان می‌دهد که بخش عظیمی از بی اعتمادی، به عدم پاسخگویی مسئولان مربوط می‌شود. اعتماد یکی از مسائل بزرگی است که اندیشمندان مدیریت دولتی همواره با آن مواجه بوده اند. اعتماد نقش روابط غیررسمی را ایفا می‌کند و به عدم وابستگی به مقررات و رویه های رسمی و قانونی می‌انجامد. به نظر می‌رسد در اکثر جوامع به علت مجموعه ای از عوامل مانند از خودبیگانگی، نبود سرمایه های اجتماعی، وجود رسانه های انتقادی و به ویژه عدم پاسخگویی نهادهای دولتی اعتماد مردم به بخش عمومی کاهش یافته است. این مساله در صورت بی توجهی در بلندمدت آسیبهای فراوانی را در پی خواهد داشت. از طرفی، سازمان های بین المللی توسعه، سه کارکرد پاسخگویی، شفافیت و مشارکت را از ویژگیهای حکمرانی خوب برمی‌شمارند. به گفته دیگر، شفافیت یکی از ارکان حکمرانی خوب در جوامع است که موجب افزایش کارآیی دولت می‌شود. شفافیت مبتنی بر موجودیت سازوکارهایی برای تضمین دسترسی عامه مردم

به فراگرد تصمیم گیری است (پورعزت، ۱۳۸۷). از دید کمیسیون اقتصادی و اجتماعی آسیا و اقیانوسیه، شفافیت به معنای آزادی و در دسترس بودن اطلاعات دولتی برای کسانی است که به طور مستقیم از تصمیمات حکومتی تأثیر می پذیرند. همچنین اطلاعات باید از طریق رسانه های آسان فهم و قابل دسترس در اختیار عموم قرار گیرد. شفافیت، فرایندی است که نه تنها در دسترس بودن اطلاعات، بلکه مشارکت فعال در دستیابی، توزیع و ایجاد دانش را شامل می شود. منظور از شفافیت در امور، جریان آزاد اطلاعات و وجود وظایف واضح در سازمان های خدمات عمومی است (پورعزت و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۹). این شفافیت از سویی موجب پاسخگویی این سازمان ها و از سوی دیگر زمینه ساز پاسخ خواهی شهروندان می شود (جردن و وانتکجی، ۲۰۰۰). بنابراین، شفافیت، مستلزم پاسخگویی است (راولینز^۱، ۲۰۰۸). با توجه به مطالب ارائه شده و با توجه به اهمیت سه موضوع پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی و شفافیت سازمانی، در این راستا در این تحقیق، به بررسی پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با توجه به نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی پرداخته می شود.

۱-۳. اهداف تحقیق

۱-۳-۱. اهداف اصلی

- بررسی بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی

۱-۳-۲. اهداف فرعی

- بررسی بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی
- بررسی بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی
- بررسی بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی

1 Rawlins

۴-۱. سؤالات تحقیق

۱-۴-۱. سؤال اصلی

- آیا بین ادراک کارکنان از فضای سیاسی سازمان و مقاومت کارکنان در برابر تغییر با توجه به نقش تعدیلگر رفتار سیاسی مدیران در استانداری سمنان معناداری وجود دارد؟

۲-۴-۱. سؤالات فرعی

- آیا بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد؟
- آیا بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد؟
- آیا بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد؟

۵-۱. فرضیات تحقیق

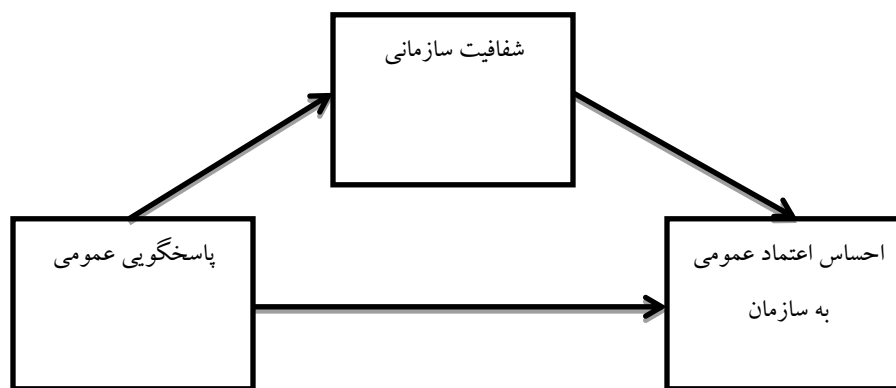
۱-۵-۱. فرضیه اصلی

- بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

۲-۵-۱. فرضیات فرعی

- بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.
- بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.
- بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

۶-۱. مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱-۱. مدل مفهومی تحقیق

۷-۱. تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها:

۱-۷-۱. پاسخگویی عمومی

الف) تعریف نظری: به اعتقاد اسکات ۱ مفهوم پاسخگویی به صورت سنتی به وسیله قانونگذاران دولتی پایه ریزی شده و عبارت است از: وظایف رسمی افراد دولتی برای پاسخ دادن در مورد اعمالشان به وزیران، مجلس و دادگاهها (فقیهی، ۱۳۸۰: ۵۵).

ب) تعریف عملیاتی: پاسخگویی عمومی در این پژوهش به کمک نمراتی سنجش شده است که پاسخگویان از طریق پاسخ به سوالات ۱ تا ۸ پرسشنامه مورد استفاده در تحقیق منوریان و همکاران (۱۳۸۸) کسب نمودند.

۱-۷-۲. اعتماد عمومی

الف) تعریف نظری: اعتماد عمومی یعنی میزان یا سطح انتظار عموم برای دریافت پاسخ مثبت از طرف متولیان امور عمومی به خواسته هایشان؛ اعتماد عمومی، شهروندان را به نهادها و سازمانهایی که نمایندگان آنها هستند پیوند می دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می یابد. همچنین بر این نکته تأکید می شود که تنها سطح متوسطی از اعتماد، کارکردی و سازنده است؛ به این معنی که اعتماد احساسی و افراطی مردم نسبت به دولت و مدیران دولتی، مانع نقد و اصلاح عملکرد آنها می شود و کاهش اعتماد عمومی نیز مشروعیت مدیریت دولتی و نظام سیاسی را زیر سؤال خواهد برد (خانباشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۲-۳۳).

ب) **تعریف عملیاتی:** اعتماد عمومی در این پژوهش به کمک نمراتی سنجش شده است که پاسخگویان از طریق پاسخ به سوالات ۱ تا ۸ پرسشنامه مورد استفاده در تحقیق منوریان و همکاران (۱۳۸۸) کسب نمودند.

۱-۷-۳. شفافیت سازمانی

الف) **تعریف نظری:** هیس ۱ شفافیت سازمانی را به این شرح توصیف کرد: «دسترسی عمومی به تمام اطلاعات، اعم از مثبت یا منفی که از نظر قانونی به شیوه ای دقیق، به موقع، متعادل، و بدون ابهام قابل انتشار است تا هدف افزایش توانایی استدلال عموم مردم و پاسخگویی سازمان ها در برابر اعمال، سیاست ها و شیوه های خود محقق شود (کوترل ۲، ۲۰۰۰)».

ب) **تعریف عملیاتی:** شفافیت سازمانی در این پژوهش به کمک نمراتی سنجش شده است که پاسخگویان از طریق پاسخ به سوالات ۱ تا ۸ پرسشنامه مورد استفاده در تحقیقات پورعزت و همکاران (۱۳۸۸) و نرگسیان و آیت الله زاده شیرازی (۱۳۹۲) کسب نمودند.

۱-۸. طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها

با توجه به هدف تحقیق حاضر که، بررسی بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با توجه به نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی می باشد؛ روش تحقیق از نظر هدف از نوع کاربردی و از نظر روش و ماهیت از نوع توصیفی - پیمایشی-همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان فرمانداری شهرستان میامی تشکیل می دهند. روش گردآوری اطلاعات در این تحقیق از نوع میدانی و همچنین کتابخانه ای می باشد. جهت گردآوری اطلاعات در این تحقیق از پرسشنامه های استاندارد پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان و شفافیت سازمانی با در نظر گرفتن ابعاد و متغیرهای موضوع مورد مطالعه استفاده شده است. از آزمون آلفای کرونباخ به جهت پایایی شاخص ها و ابزار جمع آوری اطلاعات استفاده می گردد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها در این پژوهش از نرم افزارهای spss و PLS استفاده شده است. به منظور دسته بندی و خلاصه کردن یافته ها از آمار توصیفی مانند جداول و رسم نمودارهای متغیرهای جمعیت شناختی و جهت دستیابی به

1 Heise
2 Cottrel

اهداف پژوهش از آمار استنباطی مانند آزمون کولموگروف اسمیرنوف، مدلسازی معادلات ساختاری و آزمون همبستگی و رگرسیون چندگانه استفاده شده است.

۱-۹ مدل فرایندی پژوهش

مرحله اول: پرسش آغازین	آیا بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با توجه به نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری دارد؟
مرحله دوم: مطالعات اکتشافی	مباحث نظری: بررسی مفاهیم مربوط به پاسخگویی عمومی، احساس اعتماد عمومی به سازمان و شفافیت سازمانی مباحث پژوهشی: مروری بر مطالعات داخلی و خارجی انجام شده مرتبط با موضوع تحقیق
مرحله سوم: چارچوب نظری تحقیق	پس از مرور مطالعات انجام شده در زمینه موضوع تحقیق، مولفه های تعهد، تکریم، شفافیت، و کنترل پذیری برای بررسی پاسخگویی عمومی، مولفه های اطمینان، خطرپذیری و درستکاری برای اعتماد عمومی و شفافیت سازمانی به صورت تک مولفه ای در نظر گرفته شده اند.
مرحله چهارم: ساختن مدل تحلیلی پژوهش	ترکیب مولفه های در نظر گرفته شده برای سنجش بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با در نظر گرفتن نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی
مرحله پنجم: جمع آوری داده های تحقیق	استفاده از پرسشنامه مورد استفاده در تحقیق که شامل سه پرسشنامه استاندارد می باشد.
مرحله ششم: تجزیه و تحلیل داده ها	با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی تجزیه و تحلیل داده ها صورت می گیرد.
مرحله هفتم: نتیجه گیری	بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با توجه به نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری دارد یا خیر.

شکل ۱-۲. مدل فرایندی پژوهش

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

پاسخگویی در بخش دولتی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات و اقدامات کارگزاران همواره بر امور اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جوامع بشدت تأثیر می‌گذارد. در جوامع پیچیده امروزی آراء و نظریات مردم، در تصمیمات و آرای نمایندگان منتخب آنان بروز می‌کند و این نمایندگان مردمند که مدیران و کارگزاران اجرایی دولت به طور مستقیم دخالت ندارند؛ از سوی دیگر مدیران سازمانهای دولتی که بدین گونه تعیین می‌شوند خود دیگر کارگزاران را منصوب و به آنان اختیاری را واگذار می‌کنند و عزل و نصب این مأموران به وسیله مدیران دستگاه حکومتی صورت می‌گیرد؛ بنابراین پرسش اساسی این است که چگونه می‌توان اطمینان یافت که رفتار و تصمیمات کارگزاران در جهت تأمین منافع مردم است و سازمانها و دستگاه‌های اجرایی دولت در راستای منافع جامعه گام بر می‌دارند. در آثار بسیاری از متفکران سیاسی، این نکته به وضوح دیده می‌شود که اداره و اجرا را باید تابع نظارت نهادهای سیاسی قرار داد. جدایی اداره از سیاست که مترادف است با جدایی قدرت اجرایی از قدرت وضع خط مشی، هر چند در عمل تحقق پذیر نیست، بر دو حرکت مبتنی بوده است؛ یکی از ظهور نظامهای مردم سالار نماینده در جوامع غربی که در قرون هجدهم و نوزدهم میلادی به صورت تأسیس مجالس قانونگذاری و ظهور احزاب سیاسی تجلی یافت و دوم ضرورت و نیاز برای ایجاد نظامی که در آن خدمات دولتی به گونه‌ای مستمر، حرفه‌ای و حمایت شده ارایه شود. این شناخت در جوامع مختلف به دلیل افزایش فساد و جانبداری‌های سیاسی و در پاره‌ای موارد نیز به دلیل ضرورت تأمین مهارت‌های کافی، دانش و تجربه در مدیریت دولتی بوده است (موشیر^۱، ۱۹۷۸: ۴۳). از دیگر سو اعتماد، اهمیت نظری و عملی مهمی برای مطالعه سازمان‌های دولتی در بردارد (نامیاس، ۱۹۸۵: ۱۳۳-۱۴۳). علیرغم ادبیات وسیعی که درباره کاربردهای اعتماد در زندگی سازمانی وجود دارد، تحقیقات نظام‌مند معدودی در زمینه عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی انجام شده است. (کارنوال و وسلر، ۱۹۹۲: ۴۷۱). در همین راستا پس از ارائه طرح تحقیق در فصل اول، در این فصل به مطالعه و بررسی ادبیات نظری و پیشینه تحقیقات این پژوهش پرداخته می‌شود. بدین منظور، در ابتدا مباحث نظری مربوط به موضوعات اعتماد عمومی،

1. Mosher

پاسخگویی عمومی و شفافیت مورد بحث قرار می گیرد. در ادامه پیشینه تحقیقات انجام شده در خارج و داخل کشور مرتبط با موضوع تحقیق مورد بحث قرار می گیرد. در انتها نیز چارچوب نظری تحقیق مورد بحث و بررسی قرار می گیرد.

بخش اول: مباحث نظری

۱-۲. تعریف پاسخگویی

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

پاسخگویی یکی از ضرورت های مدیریت دولتی در شرایط کنونی است. بهترین الگوهای حاکمیت مردم سالار تا وقتی نتوانند کسانی را که قدرت را در اختیار دارند، در برابر شهروندان پاسخگو کنند، کاملاً ناکارآمد و آسیب پذیرند. در حقیقت؛ پاسخگویی یکی از ارکان اصلی مدیریت دولتی است که تصویری از عدالت، برابری، اعتماد و انصاف را به ذهن متبادر می سازد و می تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار

1 Scott

گیرد (بوونز، ۲۰۰۵: ۱).

طبق نظر مولگان^۱، پاسخگویی زمینه ای را درباره مفهوم مسئولیت پذیری به دست آورده است. از نظر مولگان،

پاسخگویی اولین بار به طور مفهومی در ایده مسئولیت پذیری (یک مفهوم جمعی) جا گرفته بود، اما بعدها زمینه ای را به عنوان یک مفهوم فردی به دست آورد؛ یعنی پاسخگویی برخلاف مسئولیت پذیری که یک مفهوم جمعی است، مفهومی فردی تلقی می شود. البته بعدها دامنه این مفهوم تا مسئولیت پذیری نیز افزایش یافته است (مولگان، ۲۰۰۰: ۵۵۷).

همچنین دوبنیک^۲ تمایل دارد تا مسئولیت پذیری را به عنوان یک بخش جدایی ناپذیر پاسخگویی ببیند، به جای اینکه پاسخگویی را به عنوان بخش جدایی ناپذیر مسئولیت پذیری ببیند (دوبنیک، ۲۰۰۵: ۶).

مطابق نظر مولگان، تعریف اصلی پاسخگویی به وسیله نوعی کنترل بیرونی، تعامل و مبادله اجتماعی و حق اختیار

مشخص می شود (مولگان، ۲۰۰۳: ۱۰). در این حالت، پاسخگویی شامل تعامل و مبادله اجتماعی به منزله همسوسازی و ضمانت اجرایی قوانین است. همچنین فرد پاسخگو (مدیر)، حق اختیار و فرد خواهان پاسخ (شهروند)، حق درخواست جواب و تحمیل ضمانت اجرایی را دارد (بوونز، ۲۰۰۵: ۱۰).

پاسخگویی نیروی پیش برنده است که بر بازیگران کلیدی فشار می آورد تا در برابر ارائه عملکرد خوب و اطمینان از آن، احساس مسئولیت کنند (لافان^۳، ۲۰۰۳: ۷۶۳). پاسخگویی مبنای مشروعیت برای تصمیماتی است که از جانب جمع گرفته می شود. تصمیم زمانی مشروع خواهد بود که از نظر

1 Mulgan
2 Dubnick
3 Laffan

عقلانی دلایلی از یک منظر خاص برای آن قابل ارائه باشد (جنسن ۱، ۲۰۰۱). پاسخگویی یعنی اینکه فرد، سرزنش یا ستایش ناشی از اخذ یک تصمیم یا انجام یک اقدام را بپذیرد (هیوز، ۱۳۹۲: ۲۸۴).

پاسخگویی عمومی در برابر شهروندان خارج از سازمان صورت می گیرد که ترکیبی از پاسخگوی غایی سیاسی و پاسخگویی در برابر ارباب رجوع است (مینوارینگ ۲، ۲۰۰۳). در پاسخگویی عمومی، مقامات محلی به مسئولان محلی انتخاب شده یا انتصابی پاسخگویند (اسلام ۳ و همکاران، ۲۰۱۰: ۳).

پاسخگویی موجب افزایش کمال در حاکمیت عمومی می شود. مهمترین اثرات پاسخگویی به عموم عبارتند از: محافظت در برابر فساد اداری، جلوگیری از خویشاوندگرایی و سوء استفاده از قدرت. فرض بر این است که پاسخگویی از سوء استفاده مخفیانه مدیران دولتی نسبت به اختیاراتی که به آنها واگذار شده است جلوگیری می کند و برای نظارت کنندگان که شامل روزنامه نگاران، گروه های ذی نفع، اعضای پارلمان و همچنین سایر کنترل کننده های رسمی، فراهم آورنده اطلاعات اساسی جهت ردیابی سوء استفاده اداری است (بوونز، ۲۰۰۳: ۱۳).

پاسخگویی نه تنها مشخصه یک حکومت دموکراتیک است، بلکه شرط ضروری برای حاکمیت عمومی دموکراتیک نیز می باشد. حساب پس دادن عمومی، شرط لازم برای یک فرایند دموکراتیک است؛ زیرا در پایان، فراهم آورنده موقعیت برای رأی دهندگان و نمایندگان سیاسی دارای صلاحیت است که در مورد عدالت، اثربخشی و بهره وری حاکمیت قضاوت کنند (همان، ۱۴).

یک حاکمیت عمومی، منابع خویش را برای پاسخگویی به مشکلات جمعی مدیریت، تخصیص می دهد. سازمان ملل متحد حاکمیت عمومی را نمایش مشارکت، شفافیت و پاسخگویی می داند. حاکمیت عمومی شالوده ثبات و موفقیت اقتصادی است (سازمان ملل، ۲۰۰۷: ۴).

۲-۲. ظهور پاسخگویی عمومی

1 Jensen
2 Mainwaring
3 Islam

واژه انگلیسی پاسخگویی به دوران پیروزی ندرمنها در انگلستان و در سالهای بعد از سال ۱۰۶۶ میلادی برمی گردد. در سال ۱۰۸۵ میلادی ویلیام اول، پادشاه انگلستان از همه مالکان زمین در سرتاسر قلمرو خود درخواست کرد تا صورت زمین و اموال خود را ارائه کنند. بعدها از این مالکان خواسته شد تا سوگند وفاداری به شاه بخورند، یعنی این سرشماری علاوه بر اهداف حسابرسی مالیاتی، اهداف سیاسی را نیز تعقیب می کرد. از آن هنگام به بعد کم کم نوعی سیستم پاسخگویی به حکومت پادشاهی متمرکز شکل گرفت که به صورت بازرسیهای متمرکز در هر شش ماه برای حساب پس دهی رعایا انجام می گرفت (دوبنیک، ۲۰۰۵). از اواخر قرن بیستم، دنیای انگلوساکسونها (آمریکا، انگلستان، استرالیا و ...) شاهد یک تحول از دفترداری و حسابداری سنتی به نوعی اداره عمومی همراه با پاسخگویی وسیع بوده است. این تحول همزمان با معرفی مدیریت دولتی نوین در دولت تاجر در انگلستان و نیز اصلاحات دولتی صورت گرفته در جهت مدیریت گرایی در دولت کلینتون - الگور در آمریکا بوده است. در هر دو این اصلاحات انواع روشها و ابزارهای بخش خصوصی همچون پاسخگویی وارد بخش عمومی شده است (پولیت، ۲۰۰۵: ۹۸).

۲-۳. مدل های پاسخگویی

۲-۳-۱. مدل روزمک^۱ و دوبنیک^۲

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

1 Rozmek
2 Dubnick

جدول ۲-۱. انواع پاسخگویی عمومی در مدل روزمک و دوبنیک (روزمک و دوبنیک، ۱۹۸۷: ۲۲۹)

نظارت

بیرونی	درونی	
قانونی	سازمانی	کم
سیاسی	حرفه ای	زیاد

میزان استقلال

الف) پاسخگویی سازمانی: به نظارت‌های درونی سازمان گفته می‌شود. در این نوع پاسخگویی که مبتنی بر روابط فرادست و فرودست است، مدیران بر عملکرد کارکنانی که اغلب اختیار اندکی دارند، نظارت می‌کنند. نظارت‌های مستقیم و بازبینی 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 می‌گیرند.

ب) پاسخگویی قانونی: در برگیرنده نظارت‌های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات قانونی و قوانین اساسی است. اساس پاسخگویی قانونی بر روابط موکل / وکیل نهاده شده است. سوال این است که آیا وکیل انتظارات موکل را تأمین کرده است؟ این پاسخگویی اغلب از راه رسیدگی‌های ویژه نظیر نظارت‌های تقنینی، ممیزیهای مالی و برنامه‌ای و بازرسیهای بیرونی صورت می‌گیرد.

ج) پاسخگویی حرفه‌ای و سیاسی: پاسخگویی حرفه‌ای جنبه درونی و پاسخگویی سیاسی جنبه بیرونی دارد. تفاوت میان پاسخگویی حرفه‌ای و سیاسی را در منبع تعیین استاندارد عملکرد می‌توان یافت. به عبارت دیگر، باید دید چه کسی استاندارد عملکرد را که مبنای قضاوت برای پاسخگویی است، تعیین خواهد کرد. در پاسخگویی حرفه‌ای منبع استاندارد عملکرد، قضاوت شخصی فرد کارمند است. حال آنکه در پاسخگویی سیاسی این منبع، دیگرانند و نه خود شخص. در نظامهای پاسخگویی حرفه‌ای

استقلال افراد برای تصمیم گیریها کم و بیش حفظ می شود و عملکرد آنان با هنجارهای حرفه ای، اعتقادات و تجارب آنان مورد قضاوت قرار می گیرد (فقیهی، ۱۳۸۱: ۵۷). در پاسخگویی سیاسی مدیران به خواسته های مقامات سیاسی یعنی منتخبان مردم، همچنین گروههای ذی نفع و سایر نهادهای سیاسی جوابگو می شوند. به عبارتی دیگر پاسخگویی سیاسی، نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمانها بر عملکرد مدیران است. در هر یک از انواع چهارگانه پاسخگویی، ارزشها و انتظارات رفتاری ویژه ای مورد تأکید است (فتاحی و واثق، ۱۳۸۶: ۹).

۲-۳-۲. مدل پاسخگویی ترو ارکیلا

یکی از طبقه بندیهای معروف در مورد انواع پاسخگویی مربوط به ترو ارکیلا است که از طبقه بندیهای قبلی پاسخگویی به عنوان یک نقطه شروع، به ویژه طبقه بندی ریچارد مولگان و نوع شناسی رومزک و دوبنیک استفاده کرده است (مولگان، ۲۰۰۰؛ رومزک و دوبنیک، ۱۹۸۷).

در این طبقه بندی وی بر اهمیت ساختار و بستر اداری، به منظور قابلیت کاربرد نظامهای متفاوت پاسخگویی در این ساختارها تأکید می کند. در این طبقه بندی بر انواع پاسخگویی ذیل تمرکز شده است: پاسخگویی سیاسی، پاسخگویی بوروکراتیک، پاسخگویی شخصی، پاسخگویی حرفه ای، عملکرد و گفتمان. این موارد در جدول زیر نشان داده شده اند (ارکیلا، ۲۰۰۷: ۸).

جدول ۲-۲. انواع متفاوت پاسخگویی

انواع پاسخگویی	ویژگیها	سازوکارهای پاسخگویی	بستر (ساختار)
پاسخگویی سیاسی	دموکراتیک، بیرونی	انتخابات دموکراتیک، سلسله مراتب پاسخگویی	دولت دموکراتیک
پاسخگویی بروکراتیک	سلسله مراتبی، قانونی	قواعد، رویه ها و تنظیمات، نظارت و سرپرستی	بوروکراسی
پاسخگویی شخصی	درونی، هنجاری، اخلاقی	فرهنگ، ارزشها، اخلاقیات	جمعی و گروهی

پاسخگویی حرفه ای	پیچیده، با نظریات فنی و تخصصی متفاوت، دقیق و باریک بین	بررسی و موشکافی تخصصی، بررسی دقیق، نقش افراد حرفه ای	سازمانهای حرفه ای و تخصصی
عملکرد	ستاد یا مشتری مداری	رقابت، خود تنظیمی	بازار
گفتمان مشترک	تعاملی، گفتمان محور، آشکار، عمومی	مباحثه و گفتگوی عمومی، گفتمان، شفافیت، دستیابی به اطلاعات	حوزه عمومی

ارکیلا پاسخگویی سیاسی، پاسخگویی بروکراتیک و پاسخگویی شخصی را به عنوان اشکال سنتی پاسخگویی مدنظر قرار داده است. زیرا آنها تاریخچه بلندمدتی در درون بستر دولت دموکراتیک و مدیریت دولتی دارند. آنها به طور خلاصه در امتداد ارزیابیهای تحولات اخیر، تعریف می شوند. ادبیات حکمرانی اغلب عملکرد و گفتمان مشترک را به عنوان اشکال جدید یا جایگزین پاسخگویی می بیند.

۲-۳-۳. مدل پاسخگویی شوارتز^۱

شوارتز «پاسخگویی اقتضایی» را پیشنهاد می کند، یعنی استفاده هر یک از انواع پاسخگویی یا ترکیبی از آنها بسته به موقعیت موجب موفقیت خواهد شد (خانزاده به نقل از شوارتز، ۲۰۰۱: ۱۱۶۶). مدل های پاسخگویی معرفی شده در این عبارت است از: (۱) پاسخگویی به فرادستان؛ (۲) پاسخگویی به کارکنان؛ (۳) پاسخگویی به شهروندان؛ (۴) پاسخگویی به مشتریان و ارباب رجوع؛ (۵) پاسخگویی به خود.

۲-۳-۴. مدل پاسخگویی مارشال

1 Schwartz

مارشال (۱۹۸۷) پاسخ گویی را به پاسخگویی دموکراتیک، پاسخگویی قانونی و پاسخگویی مالی طبقه بندی کرده است.

۲-۳-۵. مدل پاسخگویی لاوئن و روز

لاوئن و روز (۱۹۹۱) پاسخگویی را به پاسخگویی مالی، پاسخگویی حرفه ای کارکنان سازمانهای دولتی، پاسخگویی قانونی و پاسخگویی عمومی طبقه بندی کرده است. پاسخگویی عمومی که در برابر شهروندان خارج از سازمان صورت می گیرد، برای مثال وزیر یا نماینده مجلس ممکن است در برابر عامه مردم در خصوص فعالیتهای فسادآور درون وزارت یا حیطه کاری خود پاسخگو باشد. این پاسخگویی ترکیبی از پاسخگویی های زیر است.

الف) پاسخگویی غایی سیاسی: چراکه فرض می شود نهادهای عمومی مشروعیت غایی خود را از شهروندان کسب می کنند.

ب) پاسخگویی در برابر ارباب رجوع: زیرا شهروندان به طور طبیعی دریافت کننده خدمات سازمان های بخش عمومی اند.

۲-۳-۶. مدل پاسخگویی دانایی فرد

دانایی فرد ضمن تأیید پاسخگویی و اعتماد عمومی، انواع پاسخگویی را به شرح زیر طبقه بندی نموده است (دانایی فرد، ۱۳۸۲: ۲۵-۵۰).

۱. پاسخگویی قانونی: تا چه حد متصدیان امور عمومی از قوانین تبعیت می کنند؛
۲. پاسخگویی اخلاقی: میزان انطباق عملکرد کارگزاران عمومی با موازین اخلاقی جامعه؛
۳. پاسخگویی مالی: مصرف منابع پولی عمومی به اثربخش ترین روش؛
۴. پاسخگویی عملکردی: میزان تحقق اهداف موردنظر سیاستمداران منتخب و برآوردن انتظاراتها در قلمرو خط مشی عمومی؛
۵. پاسخگویی دموکراتیک: ارزش قایل بودن به ارزش ها و فرایندهای دموکراتیک؛

۶. پاسخگویی سیاسی: پاسخ قانع کننده به سؤال های مطرح شده از طرف نمایندگان مجلس، مطبوعات

و ...

جدول ۲-۳. انواع پاسخگویی و راهکارهای تحقق آن (دانایی فرد، ۱۳۸۲)

انواع راه حلها	کیفیت خدمات	مدیریت انتظارات	ایجاد سرمایه اجتماعی	مشارکت	پیوند مردم و مسئولان
اخلاقی	*	*	*		*
قانونی		*	*		*
مالی		*	*		*
دموکراتیک			*	*	*
سیاسی		*	*		*
عملکردی		*			*

۲-۴. پاسخگویی در بخش دولتی

هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگویی است، تا به طریقی عمل کند که مورد تائید جامعه باشد. پاسخگویی مبنای هر جامعه ای است که ادعا می کند که دموکراتیک است. شاید بتوان این جمله را برعکس با شدت بیشتر بیان کرد. لازمه دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمانهای دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می شوند و می بایست در برابر آنها پاسخگو باشند. بین شهروندان و دولت را می توان به بین موکل / وکیل تشبیه کرد، زیرا در حقیقت، شهروندان موافقت کرده اند که دیگری اداره جامعه را به نام آنها بر

عهده بگیرد، ولی باید اطمینان حاصل کنند که علائق آنها مورد توجه قرار گرفته است. پاسخگویی در بخش دولتی با آنچه در بخش خصوصی وجود دارد، کاملاً متفاوت است. اغلب عقیده بر آن است که مؤسسات دولتی در مقایسه با بخش خصوصی نه مسئول هستند و نه پاسخگو و این خود دلیلی برای کاهش اندازه و نفوذ آنهاست. بنابراین می توان گفت، واگذار کردن تأمین کالا و خدمات به بخش خصوصی، باعث بهبود ارائه خدمت و کارایی از طریق پذیرش مکانیسمهای پاسخگویی متداول در بخش خصوصی می شود (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰).

مسئولیت پاسخگویی دولت را ملزم می کند در مورد اعمالی که انجام می دهد به شهروندان توضیح دهد. مسئولیت پاسخگویی دولت بر پایه این عقیده استوار است که شهروندان حق دارند بدانند و حق دارند حقایق را به صورت علنی و مطمئن به دست آنها و نمایندگان قانونی آنها برسانند. فرهنگ لغات مسئولیت پاسخگویی را این گونه تعریف می کند: «الزام به توضیح در قبال اعمال شخص به منظور ارائه دلایل منطقی برای آنچه انجام داده است».

برنامه توسعه سازمان ملل (یوان دی پی)^۱ نیز مسئولیت پاسخگویی را بدین سیاق تعریف می کند: «التزام مسئولین به ارائه پاسخ و ادای توضیح به شهروندان در مورد اعمال قدرت، انجام وظایف، عمل به انتقادات یا الزامات فراهم شده از جانب شهروندان و قبول مسئولیت برخی فریب کارها، قصور و بی کفایتی ها» (نشریه حسابدار، شماره ۱۵۹: ۲).

به اعتقاد دنهارت (۲۰۰۲) هیچ چیز، نه خطاهای قضاوت، نه عدم کارایی، نه ضایعات، نه مالیات های سنگین، نه وجود مقررات بیش از حد، نه حتی شکست در جنگ، دولت را از ریشه نمی لرزاند؛ به جز وجود این باور که عامه مردم تصور کنند که حاکمان و مدیران دولتی به جای توجه به منفعت عامه موکلین خود به منفعت شخصی خود می اندیشند. زمانی که این باورهای میان مردم فراگیر شد و برای مدتی طولانی تداوم یافت، عامه مردم نه تنها ایمان خود نسبت به دولت مردان (و مدیران دولتی) را، بلکه نسبت به خود نهاد دولت نیز از دست خواهند داد. آنچه حائز اهمیت است، ایمان و وفاداری عامه مردم است. اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و

منصوب دولتی ایمان نداشته باشند، در اجرای تصمیمات دشوار خصوصاً تصمیماتی که مستلزم ایثار و فداکاری است همکاری نخواهند کرد.

از دید کلارک^۱ (۲۰۰۱) پاسخگویی در بخش دولتی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات و اقدامات کارگزاران همواره بر امور اقتصادی، سیاسی اجتماعی و فرهنگی جوامع شدیداً تأثیر می گذارد. در نظام های مردم سالار، آراء و نظرات مردم در تصمیمات و آراء نمایندگان منتخب آنان متجلی می شود و نمایندگان مردم، مدیران و کارگزاران دستگاه حکومتی را تعیین می کنند. از این رو به طور مستقیم در انتخاب مدیران و کارگزاران اجرایی دولت دخالت ندارند. از سوی دیگر، مدیران سازمان های دولتی خود سایر کارگزاران را منصوب و به آنان اختیارات واگذار می کنند.

با مطالعه حقوق اساسی جمهوری اسلامی ایران و وضع موجود پاسخگویی در نظام سیاسی و اداری ایران، می توان برخی از شیوه های موثر بر پاسخگویی دولت را شامل مطبوعات و رسانه های گروهی، احزاب و تشکلهای سیاسی و صنفی، اجتماعات و راهپیماییها و شوراهاى اسلامی برشمرد (هاشمی، ۱۳۷۲: ۲۲۸-۲۲۹).

۲-۵. مفهوم اعتماد عمومی

اعتماد یکی از جنبه های مهم روابط انسانی و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد مبادلات را در زمینه های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می بخشد. در فضای مبتنی بر اعتماد، ابزارهایی مانند زور و اجبار برای تضمین دادوستدها، کارایی خود را از دست می دهند و در عوض قصد افراد برای بازپرداخت ها و اعتقاد به درستکاری افزایش پیدا می کند. اعتماد، کار بازار را رونق می بخشد. تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروه ها افزایش می دهد و شبکه ای پررونق از تجمع های داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می کند. اعتماد رضایت را جانشین اجبار می سازد و این یکی از اهداف مهمی است که نخبگان و اداره کنندگان جامعه درصدد دست پیدا کردن به آن هستند (گلابی، ۱۳۸۳؛ داسگوپتا^۲، ۱۹۸۸: ۴۲-۷۹).

1 Kallark
2 Dasgupta

خصایصی مانند خوش بینی، اطمینان به همکاری و احساس کنترل بر زندگی شخصی از جمله متغیرهایی هستند که بر اعتماد تأثیر دارند. ضمن اینکه افراد اعتماد خود را در جنبه های متفاوت زندگی خویش در خانواده، جمع دوستان و همکاران و مواضع سیاسی بارز می سازند (نیوتن^۱، ۲۰۰۴).

بررسی ادبیات موجود در زمینه اعتماد و اعتماد عمومی نشان دهنده نبود یک تعریف مورد اجماع از معنای این واژه است. با این حال در تعاریفی که از اعتماد ارائه شده است آن را عموماً انتظار رفتارهای صادقانه و فاقد منفعت جویی از دیگران می دانند (دانایی فرد، ۱۳۸۲). در واقع می توان اعتماد را نوعی انتظار نتایج مثبت دانست که از یک طرف می تواند بر مبنای اقدام مورد انتظار و از طرف دیگر، در یک تعامل که ویژگی اصلی آن عدم اطمینان است دریافت کند (دانایی فرد، ۱۳۸۲). پس ایده اصلی اعتماد، نوعی انتظار است که تخطی از آن اعتماد را مخدوش می سازد.

بر همین اساس اعتماد عمومی نیز باور مردم نسبت به رفتارها و اقدامات خاصی است که انتظار دارند از دولت ببینند (لومن^۲، ۱۹۷۹). وقتی اعتماد عمومی مطرح می شود مردم انتظار دارند مقامات و سازمانهای دولتی با اقدامات خود در تعامل با آنها که در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان های دولتی وجود دارد، به انتظارات آنها پاسخ داده شود. به عبارت دیگر، اعتماد عمومی، یعنی انتظار مردم از دریافت مثبت به خواسته های آنان از طریق متولیان امور عمومی (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰). اعتماد عمومی ماهیتی جامعه شناختی دارد و می توان آن را در عرصه اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه رصد کرد (نیه^۳ و زلیکو^۴، ۱۹۹۷). اعتماد عمومی حاصل باور افراد به توانایی های آنان در اثرگذاری بر فراگرد توسعه سیاسی و تصور آنان از مراتب پاسخ گویی و حساب پس دهی دولت اشاره دارد (بلانگر^۵ و ناديو^۶، ۲۰۰۵).

وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می آید، به این معنی است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمانهای دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه، به انتظارات آنها به خوبی پاسخ دهند. در این تعامل نوعی عدم

1 Newton
2 Luhmann
3 Nye
4 Zelikow
5 Belanger
6 Nadeau

اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمانهای دولتی وجود دارد. به عبارت دیگر، اعتماد عمومی میزان یا سطح انتظار عموم است برای دریافت پاسخ مثبت از طرف متولیان امور عمومی به خواسته هایشان (خانباشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۲). لذا، اعتماد به عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی در رشته ها و سطوح تحلیلی مختلف راه یافته است. درک اینکه چرا مردم اعتماد می کنند و همین طور اینکه چگونه اعتماد، روابط اجتماعی را شکل می دهد، محور مهم بحث روانشناسان، جامعه شناسان، اندیشمندان سیاسی، اقتصاددانان، انسان شناسان و محققان رفتار سازمانی بوده است. همچنین اعتماد عمومی یکی از محورهای اصلی نظریه های دولت و نظریه های سازمان دولتی در مدیریت دولتی است (الوانی و همکاران، ۱۳۸۵: ۴). اعتماد عمومی شهروندان را به نهادها و سازمانهایی که نمایندگان آنها هستند پیوند می دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می یابد. همچنین بر این نکته تأکید می شود که تنها سطح متوسطی از اعتماد، کارکردی و سازنده است؛ به این معنی که اعتماد احساسی و افراطی مردم نسبت به دولت و مدیران دولتی، مانع نقد و اصلاح عملکرد آنها می شود و کاهش اعتماد عمومی نیز مشروعیت مدیریت دولتی و نظام سیاسی را زیر سوال خواهد برد (خانباشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۳).

۲-۶. انواع اعتماد عمومی

۱- **اعتماد اعتباری:** یکی از مفاهیم دیرینه اعتماد عمومی منبعث از ایده روابط اعتباری است که بر اساس آن، فردی نسبت به دیگری در انجام اقدامی نسبت به خود اعتماد می کند. اعتماد اعتباری در روابط اصیل- وکیل زمانی متجلی می شود که اصیل قادر به نظارت یا کنترل عملکرد وکیل نیست و بنابراین نسبت به خطا کاری و همین تخطی وکیل از قانون آسیب پذیر است. اعتماد اعتباری بخش مهمی از اعتماد عمومی نسبت به دولت است. در اینجا اعتباری بسیار مناسب است، زیرا دانستن این نکته توسط شهروندان که وکلایشان در دولت چه کاری انجام می دهند و نظارت بر کنترل عملکرد آنها، دشوار است. بنابراین شهروندان باید به سازمان ها، کارکنان و مدیران از نظر عمل در راستای منفعتشان اعتماد کنند (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۱۴).

۲- **اعتماد متقابل:** اعتماد متقابل بخشی از اعتماد عمومی نسبت به دولت و سازمان های دولتی است. به دلیل اینکه شکل میان فردی دارد، همیشه نسبت به اعتماد اعتباری متفاوت است. در حالی که دریافت کننده اعتماد اعتباری،

سازمان های دولتی هستند و اعتماد متقابل بر مبنای روابط بین فردی قرار دارد. از آنجا که بوروکراتهای عملیاتی سازمان های دولتی نقطه اولیه تماس با شهروندان هستند، درک نحوه ایجاد اعتماد متقابل و طرق تقویت اعتماد اعتباری به وسیله اعتماد متقابل از اهمیت وافری برخوردار است. یقیناً برای مستخدمان دولتی امکان تحقق تعهدات اعتباری و ایجاد روابط باز و مبتنی بر اعتماد متقابل شهروندان وجود دارد و با ترکیب این دو نوع اعتماد از شکل گیری روابط بر مبنای تزویر و قوانین خشک اداری جلوگیری کنند. اتکای صرف بر اعتماد اعتباری بعنوان ابزاری برای پرورش و حفظ اعتماد عمومی، فرصت بوروکراتهای عملیاتی برای ایجاد اعتماد متقابل با شهروندان را تحت الشعاع قرار می دهد. بنابراین ترکیب این دو نوع اعتماد، باعث اعتماد بیشتر شهروندان به سازمان های دولتی خواهد شد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۱۶).

۳-اعتماد اجتماعی: شکلی از سرمایه اجتماعی است که جامعه آن را در گذر زمان، به تدریج و از طریق تعاملات افراد به "صورت فرد به فرد" بدست آورده و آنگاه به نوعی "خیرعامه" تبدیل می شود که مبنای اعتماد سایر افراد جامعه قرار می گیرد. اعتماد اجتماعی برخلاف اعتماد فردی، از شبکه های موجود در امور اجتماعی، مدنی و هنجارهای روابط متقابل ناشی می شود. حق کنترل رفتار و اعمال فرد، صرفاً از آن وی نبوده، بلکه به طور جمعی از سوی جامعه ای که در آن قرار دارد بر وی اعمال می شود و علت آن عمدتاً این است که ممکن است این اعمال نتایج ناخواسته ای را بر دیگران تحمیل کند. اگرچه اعتماد اجتماعی به صورت کلی ایجاد می شود ولی نمی تواند به طور واضح از اعتماد متقابل یا اعتماد اعتباری تفکیک و تمیز داده شود. آنها در هم تنیده اند و به صورت متقابل تقویت کننده یکدیگر می باشند. اعتماد متقابل که از روابط میان فردی تشکیل می شود خود شاکله اعتماد اجتماعی را تشکیل می دهد. همین طور اعتماد اجتماعی توانایی افراد به ایجاد اعتماد متقابل را زیاد می کند. اعتماد متقابل، احساس تعهد اخلاقی را محکم تر می نماید و بین ترتیب اعتماد اعتباری را پایدارتر می سازد (الوانی و همکاران، ۱۳۸۵: ۵).

۲-۷. دیدگاه اسلام به اعتماد عمومی

علی (ع) خطاب به مالک اشتر می فرمایند: «ای کارگزار! 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 نامهربانی به آنها و بی

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 را آن چنان 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» (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

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 می‌توانند راهگشای مدیران در مدیریت امور عمومی باشند محروم می‌شوند. وقتی در اثر بی‌دانشی امور به خطا می‌رود اعتماد عمومی سلب خواهد شد» (نبوی، ۱۳۷۷). امام رضا (ع) نیز می‌فرماید: «آیا نمی‌دانی که والی مسلمین، همچون ستون خیمه‌ای است تا هر کسی او را بخواهد، به او برسد» (تقوی دامغانی، ۱۳۷۹). همچنین امام علی (ع) در بخش دیگری از پیام خود به مالک اشتر می‌فرماید: «ای مالک خود را زیاد از رعیت پنهان مکن که پنهان شدن والیان از رعیت، نمونه‌ای است از تنگ‌خویی و کم‌اطلاعی در کارها، چون پنهان شدن از رعیت، والیان را از داشتن آنچه از آنان پوشیده است باز دارد» (علی آبادی، ۱۳۷۷).

با تدبر در اندیشه‌های مدیریت در کلام بزرگان دینی و مدیریتی اسلام می‌توان چنین استنباط کرد که از دیدگاه اسلام مهمترین عامل بی‌اعتمادی نسبت به دولت و مدیران دولتی "حجاب مدیریت" زائد است و راه حل رفع بی‌اعتمادی پیوند تنگاتنگ مدیران و کارگزاران و شهروندان است (دانایی فرد، ۱۳۸۹: ۲۶۶).

۲-۸. دلایل عمومی افول اعتماد عمومی

دانشمندان و اندیشمندان مختلف علل مختلفی را باعث افول اعتماد عمومی می‌دانند، اما در یک جمع بندی کلی می‌توان موارد ذیل را در زمره مهمترین دلایل کاهش اعتماد شهروندان به حکومت دانست:

۱- افول جهان شمول اعتماد عمومی

۲- تغییر اقتصاد

۳- رهبری ضعیف

۴- مبارزات منفی

۵- منفعت طلبی مالی

۶- عملکرد حزبی

۷- عملکرد دولت

۸- رسانه ها و مطبوعات (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۱۳-۹).

۲-۹. راهکارهای بهبود اعتماد عمومی

۱- باید شیوه انجام امور در دولت و سازمانهای دولتی را بهبود داد.

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

۲- باید درک عامه مردم را از دولت و سازمانهای دولتی افزایش داد.

اگر چه بهبود شیوه های کاری دولت و سازمانهای دولتی در اعتمادسازی و احیاء اعتماد عمومی مؤثر است، ولی کافی نیست. باید برای مردم تشریح شود که دولت و سازمانهای دولتی چه کارهایی را انجام می دهند و چگونه این کارها را انجام می دهند و چگونه انجام این امور بر زندگی روزمره آنها تأثیر می گذارد.

۳- باید به دولت و سازمانهای دولتی باز هم خوشبین بود.

همگان نسبت به افول اعتماد به سازمانهای دولتی نگرانند ولی مطمئن هستیم که نظام سیاسی کشور نسبتاً خوب کار می کند و نقاط قوت زیادی دارد و باید برای بازسازی اعتماد مردم نسبت به نظام سیاسی، دولت و سازمانهای دولتی تلاش کرد اما نیاز به تغییرات بنیادی همه نهادهایمان نداریم (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۲۱-۱۹).

۲-۱۰. دیدگاه ها در خصوص علل اعتمادیابی شهروندان به دولت

تعدادی از اندیشمندان و صاحب‌نظران از منظر عملکرد به عنوان ریشه اعتمادیابی اعتمادی به دولت نگاه می‌کنند. از اینرو، بی‌اعتمادی را غالباً به عملکرد بد دولت ارتباط می‌دهند (باک^۱، ۲۰۰۱). این تصور تا حدی توجه به کیفیت و برنامه‌های اصلاحی در دولت را تبیین می‌کند. در عین حال بین عملکرد و اعتماد در مقایسه با فرضیه‌های دیگر نظیر نفوذ و تأثیرگذاری ترجیحات حزبی یا رسانه‌ها آزمون نشده است. رویکرد عملکرد به اعتماد در دولت دو بخش دارد: تئوری عملکرد کلان که نوسانات در اعتماد در کشورهای مختلف در زمینه‌های نوسان در نرخ بیکاری، رشد اقتصاد، تورم، ثبات دولت‌ها و ... را تبیین می‌کند (وایبرگ^۲، ۱۹۹۵؛ نیوتن^۳ و نریس^۴، ۱۹۹۴). برخی از اندیشمندان علت بی‌اعتمادی را به بارکاری دولت ارتباط می‌دهند (کروزر^۵، هانتینگتون^۶ و واتانوک^۷، ۱۹۷۵). برای مثال، علت بی‌اعتمادی شهروندان اروپایی مرکزی نسبت به دولت‌ها آن است که انتظارات آنها برآورده نمی‌شود (استومکا^۸، ۱۹۹۹). پس یکی از راه‌حل‌های اساسی برای کاهش بی‌اعتمادی، مدیریت انتظارات شهروندان است.

بارکاری بدان معناست که دولت‌ها قادر به تحقق وظایف بیش از توان فعلی خود نیستند، اما مردم تصور می‌کنند که دولت بسیار بزرگ شده است یا وظایف اشتباه و نادرستی را انجام می‌دهد.

۲-۱۰-۱. پایبندی به اخلاقیات و منشور اخلاقی سازمان

اندیشمندان مدیریت دولتی در زمینه منشور اخلاقیات سازمانی دیدگاه‌های متفاوتی و اثر و نظرات گوناگونی ابراز داشته‌اند که از آنها دو نکته اساسی استنباط می‌شود. اول آنکه قوانین و مقررات نمی‌تواند تمامی تصمیمات و اقدامات مدیران و کارگزاران بخش عمومی را پیش‌بینی کنند و برای آن شیوه و راه‌روش انجام کار ارائه دهند. بنابراین در موارد بی‌شماری قانون مسکوت می‌ماند که در این مورد وجود یک مجموعه

1 Bok
2 Wiberg
3 Newton
4 Norris
5 Crozier
6 Huntington
7 Watanuki
8 Sztompka

رهنمودهای ارزشی اخلاقی بسیار راهگشا و مؤثر است. این منشور اخلاقیات راه مطلوب و مصلحت انجام کار و اتخاذ تصمیم را معین ساخته و تردید را از میان بر می دارد (الوانی، ۱۳۷۹: ۵۱).

دوبل^۱ (۱۹۹۰) از سه دسته معیار اخلاقی نام می برد. احساس مسئولیت در مقابل حکومت، مسئولیت فردی و دوراندیشی و خیرخواهی، توجه به این سه عامل مجموعاً فرد را در سازمان به تصمیم گیری اخلاقی قادر می سازد (الوانی، ۱۳۷۹: ۸) و فردریکسون^۲ (۱۹۹۰) اصول اخلاقی را برابری و عدالت اجتماعی و مصلحت عامه تعریف می کنند. دنهارت^۳ (۱۹۹۹) بنیادهای اخلاقی سازمان را عزت و آبرو، نیک خواهی، و عدالت می داند. مدیران و کارگزاران سازمان های دولتی باید در تصمیمات و اقدامات خود بگونه ای عمل کنند که عزت و آبروی هیچ فردی خدشه دار نشود، همواره نیکخواهانه عمل کنند و عدالت و انصاف را در رفتارها و اقدام های خود لحظه ای از نظر دور ندارند.

۲-۱۰-۲. احساس وحدت و یگانگی با جامعه

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

۲-۱۰-۳. برخورد یکسان و منصفانه با شهروندان

کامل ترین بحث از مفهوم عدالت به عنوان یک رهنمود اخلاقی برای مدیران دولتی بحث «دیوید کارت هارت» و کاربرد تئوری انصاف «جان راولز» است. هارت مدعی است که استاندارد اخلاقی موجود در مدیریت دولتی استاندارد

1 Dobel

2 Fredrickson

3 denhardt

مدیریت بی طرفانه است، که معتقد است خط مشی ها باید به طور مساوی برای همه بدون توجه به شرایط به کار برده شود. عدالت اجتماعی می تواند نیازهای مختلف و منافع افراد مختلف را درک کند و لاجرم منجر به برخوردهای متفاوت شود. «هارت» مفهوم «راولز» از عدالت به عنوان انصاف را به عنوان زیربنای فلسفی این رویکرد بررسی می کند. براساس این مبنا تأمین حقوق شهروندان تابع چانه زنی سیاسی یا محاسبه منافع اجتماعی نیست (شیروانی، ۱۳۸۳).

۲-۱۱. نظریه های اعتماد عمومی

۲-۱۱-۱. نظریه پردازان کلان اعتماد عمومی

برخی نظریه پردازان مانند اسپنسر، تونیس، دورکیم، زیمل، مارکس، وبر، اینگه‌ه‌ارت، پوتنام، فوکویاما و لومان به عوامل ساختاری و کلان اعتماد معتقد هستند. همه این نظریه پردازان سطح تحلیل کلان را برای بررسی خود در باهر اعتماد برگزیده اند. همین طور در بررسی و تحلیل مفهوم اعتماد، سطح مطالعه خود را بر روی ساخت اجتماعی متمرکز کرده اند. نظریه پردازان کلان نگر، اعتماد را به عنوان ویژگی روابط اجتماعی و یا ویژگی نظام اجتماعی و به طور کلی به عنوان یک ویژگی جمعی، مفهوم سازی می کنند.

۲-۱۱-۲. نظریه پردازان خرد اعتماد عمومی

در مقابل نظریه های کلان اعتماد، نظریه های خرد در تحلیل و بررسی اعتماد به عوامل فردی و خرد توجه دارند. یعنی عواملی که متاثر از برخوردها، مبادلات و ویژگیهای زیستی، روانی و شخصیت فرد یا افراد است. نظریه پردازانی چون اریکسون، کلمن، بلاو، جانسون و کرسٹوفر، از این منظر به بررسی و تحلیل اعتماد عمومی پرداخته اند. همه این نظریه پردازان اعتماد را به عنوان یک ویژگی فردی و متاثر از کنشهای افراد در نظر می گیرند. در این میان به نظر می رسد که مناسب ترین راه برای بررسی عوامل موثر بر اعتماد عمومی، دوری از هر گونه خردنگری و کلان نگری محض و بررسی جامع اعتماد هم از طریق پرداختن به وجه کنش و هم از طریق پرداختن به وجه ساخت اجتماعی مفهوم اعتماد است. در میان نظریه های خرد و کلان اعتماد، نظریه پردازانی چون گیدنز، هرگونه تقلیل گرایی را در بررسی مفهوم اعتماد رد کرده و بر ارتباط پدیده های خرد و کلان و ترکیب و تلفیق این دو سطح در تحلیل و بررسی اعتماد عمومی تاکید می کنند (اچاقلو و زاهدی، ۲۰۰۵: ۴).

در جدول زیر به طور مختصر به بررسی و مرور برخی نظریه ها و یافته های مربوط به اعتماد عمومی در سطح خرد و کلان که در تحقیقات قبلی انجام شده است پرداخته می شود.

جدول ۲-۴. خلاصه ای از یافته های پژوهشی مربوط به اعتماد عمومی

ردیف	صاحب نظر	سال	خلاصه نظریات و یافته ها
۱	IWatanuki, ICrozier, Huntington	۱۹۷۵	بار کاری دولت و به تبع آن برآورده نشدن انتظارات شهروندان، ریشه اصلی بی اعتمادی محسوب می شود. یعنی دولت با توجه به بودجه محدود و وظایف گسترده قادر به تحقق وظایفی بیش از حد توان خود نیست و این در حالی است که مردم تصور می کنند دولت بسیار بزرگ شده است یا وظایف خود را اشتباه یا نادرست انجام می دهد.
۲	دانایی فرد به نقل از March & Olsen	۱۹۸۹	اعتماد بر نوعی انتظار استوار است. هر گونه تخطی یا انحراف از این انتظارات اعتماد را مخدوش می سازد به عبارت دیگر با توجه به مسئولیتها و اقتدار دولت مردم از سازمانهای دولتی انتظاراتی دارند و هنگامی به آنها اعتماد می کنند که به وظایف خود عمل کنند و در قبال کاستیها پاسخگو باشند.
۳	Zucker	۱۹۸۹	بی اعتمادی هنگامی ایجاد می شود که بدگمانی در زمینه های مختلف بروز کند و در نتیجه بی توجهی به برخی انتظارات در یک مبادله دو طرفه، احتمالاً به دیگر مبادلات نیز تعمیم داده می شود.
۴	Inglehardt	۱۹۹۰	اینگلهارت یکی از محققان پیشتاز در زمینه پیوند دادن ارزشهای شخصی به اعتماد است. به عقیده وی در جامعه نوعی تمایل به سمت ارزشهای فرامادی نظیر فردگرایی، نیاز به تعلق، عزت نفس، خودشکوفایی و ... وجود دارد. این جهت گیریهای ارزشی جدید، تقاضاهای جدید اجتماعی را به دولت تحمیل می کند. او در جایی دیگر در بررسی اعتماد عمومی پی برد که عملکرد و پاسخگویی ضعیف دولت نیز یک عامل مهم بی اعتمادی مردم نسبت به دولت است.
۵	Lewicki & Bunke	۱۹۹۵	مطالعه اعتماد ممکن است بر نحوه تصور اعتماد یعنی اینکه اعتماد چگونه مدنظر قرار گیرد، تاثیر بگذارد. بنابراین اعتماد ممکن است به عنوان نوعی ویژگی فردی، مبادله های میان

			فردی و یا به عنوان پدیده ای نهادی در ذهن مجسم شود.
۶	دانایی فرد به نقل از Gregg	۱۹۹۶	وی علل زیر را بر اعتماد عمومی نسبت به دولت (در مطالعه پیرامون دولت کانادا) موثر می داند: (۱) افزایش هزینه های مالیاتی و کاهش هزینه های عمومی؛ (۲) نحوه توافقتنامه های تجارت آزاد با سایر ایالات؛ (۳) تلاشهای ناموفق برای تغییرات در قانون اساسی؛ (۴) نگرانی در مورد افزایش جرم و جنایت؛ (۵) عملکرد ضعیف اقتصاد کلان کشور
۷	Newton & Norris	۱۹۹۹	تقسیم بندی تئوریهای اعتماد به دو گروه: (۱) مدل فرهنگی - اجتماعی؛ (۲) مدل عملکرد نهادی
۸	Ruscio	۱۹۹۹	اعتماد به نظام سیاسی ناشی از اعتماد به نهادها و فرایندهای دولت و همینطور افراد و متولیان (مدیران و کارکنان) سازمانهای عمومی است. طراحی نهادی و فرایندهای آن در زمینه ایجاد توازن و تعادل بین آزادی عمل و پاسخگویی به عنوان مشکل اعتماد نسبت به حکومت اداری است.
۹	Anheier & Kendull	۲۰۰۰	معرفی سه رویکرد نسبت به اعتماد: ۱- رویکرد اقتصادی؛ ۲- رویکرد جامعه شناسانه (اجتماعی) و (۳) رویکرد سرمایه اجتماعی
۱۲	hofstede	۲۰۰۰	دلایل بی اعتمادی مردم را به سیاستگذاران و مجموعه حکومت در برخی از کشورها، فقدان اعتماد و مشارکت مدنی در جامعه، نقش تمرکز گرایی حکومت، بار کاری شدید دولت و پارادوکس خدمات، ظهور فردگرایی و افول جامعه گرایی می داند.
۱۱	Bock	۲۰۰۱	چگونگی عملکرد یا نحوه فعالیت دولت در حوزه مختلف را ریشه اعتماد یا بی اعتمادی به دولت می داند.
۱۲	Mishler & Rose	۲۰۰۱	تقسیم بندی اعتماد سیاسی به دو سطح: (۱) تئوریهای نهادی (ساختاری)؛ (۲) تئوریهای فرهنگی
۱۳	Rose	۲۰۰۱	با بحث از تئوریهای فرهنگی و نهادی و تقسیم بندی هر یک از آنها به سطوح خرد و کلان، علت بی اعتمادی را در سطح کلان فرهنگی، مسائل یا معضلات فرهنگی و فرهنگ ملی (بی اعتمادی) و در سطح خرد، مسائل مربوط به چگونگی جامعه پذیری آحاد جامعه می داند و علت بی اعتمادی را در سطح کلان تئوریهای نهادی، نحوه عملکرد دولت و در

سطح خرد، ارزیابی و برداشتهای فردی آحاد جامعه از عملکرد دولت در حوزه های مختلف ذکر می کند.			
اعتماد عمومی بخش مهمی از بافت اجتماعی هر ملی است. مهمترین عوامل موثر بر بی اعتمادی عبارتند از: (۱) دریافت هدیه و انعام توسط کارکنان دولت و سازمانهای تابعه؛ (۲) مسافرتها پرخرج و هزینه بر کارکنان دولت و سازمانهای تابعه؛ (۳) برخورد و رفتار تبعیض آمیز در قبال دوستان و بستگان؛ (۴) استفاده از اموال و داراییهای دولتی در راستای منافع شخصی؛ (۵) سوء استفاده از اطلاعات یا اسناد دولت؛ (۶) مشکلات مربوط به افشای مسائل مالی، سهام و کسب و کار در سازمانهای عمومی؛ (۷) دریافت اجرت یا حق الزحمه های مشکوک، پارتی بازی در انجام امور مربوط به کارفرمایان بزرگ و انجمنهای بازرگانی؛ (۸) عدم راستگویی و صداقت و یا نگفتن واقعیتها؛ (۹) توجه خاص به برخی افراد.	۲۰۰۱	Keene & Bruce	۱۴
اعتماد عمومی را به دو نوع زیر تقسیم می کند: ۱. اعتماد بر مبنای دانش ۲. اعتماد بر مبنای نتیجه	۲۰۰۵	Burg	۱۵

با مروری گذرا بر اهم پژوهشهای صورت گرفته به نظر می رسد دو دسته عوامل اصلی و زمینه ای بر اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی تاثیر گذارند. صاحب نظرانی مانند رابرت دنهارت از میان عوامل اصلی موثر بر اعتماد عمومی مهمترین عامل را وضعیت پاسخگویی در سازمانهای دولتی دانستند (دنهارت، ۱۹۹۹). افزون بر آن اندیشمندانی نظیر رونالد اینگهارت متغیرهای جنبی همچون وضعیت سرمایه اجتماعی (میزان اعتماد و مشارکت اجتماعی) در یک کشور را کم و بیش بر سطح اعتماد مردم به دولت و نهادهای عمومی موثر قلمداد می کنند (اینگهارت، ۱۹۹۷: ۷).

۲-۱۲. سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی

سرمایه اجتماعی ماهیتی چند بعدی دارد. با وجود اینکه به نظر می رسد سرمایه اجتماعی به طور کلی مورد قبول واقع شده است، ولی سردرگمی های فراوانی درباره معنا، اندازه گیری و تاثیرات آن وجود دارد. لذا رویکردهای مختلفی

نیز در قبال آن وجود دارد. در زیر رویکردهای نظری اصلی پیرامون سرمایه اجتماعی آمده است (تسلیمی و همکاران، ۲۰۰۸: ۱۵).

جدول ۲-۵. رویکردهای نظری اصلی در مورد سرمایه اجتماعی (بیو^۱، ۲۰۰۴: ۵۶۰)

صاحب‌نظران	ایده‌های اصلی	نوع سرمایه رویکرد
پوتنام (۱۹۹۴)، کنک و کیفر (۱۹۹۷)، استیگلیتز (۱۹۹۸)	اطمینان، رفتار مدنی و اجتماعی بودن، شبکه‌های اجتماعی را تقویت و به تحقق توسعه اقتصادی پایدار کمک می‌کنند.	نظریه سرمایه اقتصادی
کلمن (۱۹۹۰)، نیوتن (۱۹۹۷)، چنگ (۱۹۹۷)، کاواچی و همکارانش (۱۹۹۷)، بولن و اونیکس (۱۹۹۸)، جوزف (۱۹۹۸)، کورتینا (۲۰۰۰)، بارون (۲۰۰۱)	سرمایه اجتماعی درجه یکپارچگی و مسئولیت اجتماعی را با توجه به کل جامعه، بازیگران و گروه‌های آن روشن می‌سازد. سرمایه اجتماعی مبتنی بر ارزشها و نگرشهایی مانند اطمینان، همکاری، ایمنی، ارزشها و اصول اخلاقی و مصالحه است.	رویکرد مسئولیت اجتماعی و اصول اخلاقی
باس (۱۹۹۷)، سن (۱۹۹۷)، زینگالس (۲۰۰۰)، راجان و سینگالس (۲۰۰۰)	اصول اخلاقی و ضوابط مدیریت شرکتی تاثیر مثبتی در ایجاد سرمایه اجتماعی، افزایش انسجام و غلبه بر مشکلات و عیوب بازار دارد.	رویکرد مدیریت شرکتی (بازرگانی)
ناپاهیت و کوشال (۱۹۹۶)، لسر و پروساک (۱۹۹۹)، کوهن و پروساک (۲۰۰۱)، کن مور (۲۰۰۱)	سرمایه اجتماعی یکی از اجزای سرمایه فکری و مبتنی بر مجموعه‌ای از ارزشها و شاخصها نظیر اعتماد، وفاداری، صمیمیت، مصالحه، شفافیت، انسجام، مسئولیت‌پذیری، درستکاری و اصول اخلاقی	رویکرد سرمایه فکری

جدول ۲-۶. سطوح مختلف سرمایه اجتماعی (الوانی و سیدنقوی، ۱۳۸۱: ۳-۲۶)

سطح تجزیه و تحلیل	هدف	سرمایه اجتماعی	محققان
-------------------	-----	----------------	--------

¹ Bueo

افراد در حال رقابت با هم (فرد به فرد)	سرمایه اقتصادی	منابعی هستند که منافع عمومی را مورد ارزیابی قرار می دهند.	بوردیو
افراد در گروههای فAMILI و اجتماعی یا سایر گروهها	سرمایه انسانی	جنبه ای از ساختار اجتماعی است که اعضا از آن به عنوان منبعی برای رسیدن به منافع خود استفاده می کنند.	کلمن
حکومتها در سطح ملی (گروه یا حکومت ملی)	دموکراسی و توسعه اقتصادی	اعتماد، هنجارها و شبکه هایی که تسهیل کننده همکاری اعضا برای رسیدن به منافع مشترک است.	پوتنام

پوتنام بر تاثیر سرمایه اجتماعی بر رژیمهای سیاسی تاکید می کند و معتقد است سرمایه اجتماعی را مجموعه ای از مفاهیم مانند اعتماد، هنجارها و شبکه ها تشکیل می دهند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع و در نهایت منافع متقابل آنها را در سطح کلان جامعه تامین می کنند (الوانی و سید نقوی، ۱۳۸۱: ۲۶-۳).

سرمایه اجتماعی حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی است و از طرف دیگر افزایش آن می تواند به پایین آمدن سطح هزینه های اجتماعی و هزینه های عملیاتی سازمانها بیانجامد. لذا ظهور و تقویت اعتماد عمومی به طور غیرمستقیم تسهیل کننده همکاری اعضای جامعه برای رسیدن به منافع مشترک است. تاکید پوتنام بر مفهوم اعتماد بوده و به زعم وی همین عامل است که می تواند با جلب اعتماد میان مردم و دولتمردان و نخبگان موجب توسعه سیاسی شود. بنابراین اعتماد، منبع با ارزشی از سرمایه محسوب می شود که اگر در کشوری به میزان زیاد وجود داشته باشد به همان اندازه رشد سیاسی و توسعه اقتصادی بیشتر خواهد بود (پوتنام، ۱۹۵۵: ۶۵-۷۸). از نظر فوکویاما دولت به عنوان یکی از منابع سرمایه اجتماعی در شکل گیری اعتماد اجتماعی در جامعه نقش اساسی دارد و در عین حال از وجود و ظهور این پدیده در جامعه نهایتاً منتفع خواهد شد، چراکه در موارد بسیاری غالباً خود نیز هدف چنین اعتمادی واقع می شود. اگر مردم تصور کنند که دولت به آنها دروغ می گوید و در حال انجام کاری به غیر چیزی است که ادعا می کند، آنگاه نمی توان توسعه اقتصادی در این جامعه را انتظار داشت؛ زیرا مشکل اعتماد و اطمینان در آن حل نشده است (فوکویاما، ۲۰۰۵: ۱۳). از نظر او دولت می تواند با تقویت تشکلهای مدنی، غنی سازی آموزشهای عمومی و دانشگاهی، تشویق شهروندان به حضور داوطلبانه در نهادهای اجتماعی و ... در تولید سرمایه اجتماعی و گسترش اعتماد در جامعه نقش داشته باشد. «آلموند و وربا هم وجود آشکار بین اعتماد اجتماعی

و اعتماد سیاسی را متذکر شده اند و حدس می زنند که وجود اعتماد عمومی یک لایه بیرونی مهم از عنصر مشروعیت دولت است» (آلموند و وربا، ۱۹۶۳: ۱۳). لذا به نظر می رسد تقویت سرمایه اجتماعی در ایجاد و ارتقای سطح اعتماد عمومی در یک جامعه نقش به سزایی ایفا می کند.

۲-۱۳. پاسخ گویی و اعتماد عمومی

پاسخگویی عبارت است از عمل مسئول دانستن فرد یا افرادی مشخص در قبال وظایف محوله یا به عبارتی دیگر دلیل آوردن یا دلیل خواستن برای کارهای انجام شده و وظایف انجام نشده که اصول حاکم بر آن عبارتند از (خانزاده، ۲۰۰۸): وجود تعریف شفاف از وظایف محوله، مشخص بودن مسئولیت انجام کار، تفویض ناپذیر بودن مسئولیت پاسخگویی در قبال امور محوله و مستند و مستدل بودن پاسخها. به اعتقاد اسکات مفهوم پاسخگویی به صورت سنتی به وسیله قانونگذاران دولتی پایه ریزی شده و عبارت است از وظایف رسمی افراد دولتی برای پاسخ دادن در مورد اعمالشان به وزیران، مجلس و دادگاهها (اسکات، ۲۰۰۰). هدف پاسخگویی به معنای عام همان اطلاع شهروندان از «چرایی» و «چگونگی» تصمیمات و اقدامات مجریان و کارگزاران است. طبق نظر آکوین، پاسخگویی سه هدف عمده دارد: پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل دولت، پاسخگویی به عنوان تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی و پاسخگویی ابزاری برای بهبود خدمات دولتی (فقیهی، ۲۰۰۱: ۵۵).

به نظر دنهارت (۲۰۰۲) هیچ چیز نه خطاهای قضاوت، نه ناکارایی، نه ضایعات، نه مالیات سنگین، نه مقررات بیش از حد و نه حتی شکست در جنگ دولت را از پایه نمی لرزاند، به جز وجود این باور که عامه مردم تصور کنند. حاکمان و مدیران دولتی به جای توجه به منفعت عامه موکلین خود به منفعت شخصی خود بیندیشند.

به منظور اعتماد سازی بیشتر مردم باید قانع شوند که کارگزاران سیاسی و مدیران بخش عمومی واجد ویژگی های زیر می باشند:

- ۱- ترجیح منافع عمومی بر شخصی
- ۲- پرهیز از اتلاف بیت المال
- ۳- احساس وظیفه و تعهد، تخصص، تجربه و مهارت لازم برای انجام دادن وظایف

۴- توان اجرایی بالا

۵- تدبیر و دور اندیشی در حل مشکلات و (دانایی فر، ۱۳۸۷).

پاسخ گویی عمل مسئول دانستن فرد یا افرادی مشخص در قبال وظائف، به عبارتی دلیل آوردن یا دلیل خواستن برای کارهای انجام شده و وظایف انجام نشده (زاهدی ۱۳۹۰: ۷۷).

موضوع پاسخ گویی در بخش خصوصی همواره مورد توجه بوده و کوشش شده تا با ایجاد ساختارها و شیوه های مناسب تحقق این امر میسر شود، اما در بخش عمومی موضوع پاسخگویی اهمیت دوچندان پیدا می کند. چرا که در اینجا بحث مصالح و منافع عمومی مطرح می شود. تغییر پارادایم و ظهور شیوه های نوین حکومت داری همچون مدیریت دولتی نوین، مسأله پاسخ گویی با شدت بیشتری مطرح کرده است و در واقع تحت پارادایم جدید مدیریت گرایی دولت و سازمانهای دولتی تحت آزمون جدی تر از پاسخ گویی و پرسش مسئولیت قرار دارد (فتاحی و واثق، ۱۳۸۵). پاسخ گویی عمومی از مفاهیمی است که مقبول همه است و در گفتمان سیاسی و ادبیات خط مشی گذاری بسیار مورد استفاده می باشد. دلیل این امر آن است که این مفهوم تصویری از شفافیت و اعتماد عمومی را به ذهن متبادر می کند (بوونس^۱، ۲۰۰۵: ۲). پاسخگویی عمومی می تواند از طریق مشارکت عمومی بر میزان اعتماد عمومی اثرگذار باشد، یعنی حالتی که ضعف در پاسخگویی باعث کاهش مشارکت عمومی می شود و این امر سبب پایین آمدن سطح متوسط اعتماد عمومی می شود (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵۳). ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی بر میزان اعتماد عمومی به دولت مؤثر است. همچنین می توان گفت که پاسخگویی سیاسی، مالی و اخلاقی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اعتماد عمومی به دولت برجای می گذارد. در بین مؤلفه های پاسخ گویی، شاخص های پاسخ گویی سیاسی مؤثرترین نقش را ایفا می کند یعنی در شرایط وقوع تنش های سیاسی و اجتماعی نقش عوامل سیاسی، قانونی پررنگ تر و مؤثرتر از سایر مؤلفه هاست (خانباشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۵۰).

۲-۱۴. نقش عنصر پاسخگویی در بهبود و ارتقای اعتماد عمومی

پاسخگویی یکی از ارزش های کلیدی مستخدمان خدمات کشوری در دموکراسی ها و به خصوص در دموکراسی های پیشرفته است. از منظری وسیع تر، پاسخگویی بخشی از هویت مدیریت چه در سازمان های

عمومی، دستگاه های اداری، ملی، دادگاه ها و یا در شرکتهای، انجمن ها و تیم های خصوصی می باشد. مشکل ماهوی دموکراسی در حکومت اداری، آشتی دادن الزام سیاسی پاسخگویی با الزامات انعطاف پذیری و حساس بودن مدیریت نسبت به شهروندان است. براساس تئوری های سیاسی صاحبان اختیار باید از نوعی محدودیت در اعمال اختیار خود برخوردار باشند (روسیو^۱، ۱۹۹۹: ۲). براساس یافته های صاحب نظران با توجه به اینکه در سالیان اخیر اعتماد عمومی نسبت به بخش دولتی عمدتاً با کاهش مواجه بوده است تقاضا و فشار برای افزایش پاسخگویی در بخش عمومی نسبت به گذشته بیشتر شده است.

به اعتقاد وی علت این امر آن است که ماهیت بخش عمومی دایم در حال تغییر است. این بخش از نظر اندازه، منابع و مسئولیت ها رشد پیدا کرده و نوعی رقابت را که محور مدیریت گرایی می باشد به خود دیده است. در حقیقت شواهد نشان می دهد که افزایش منابع و مسئولیت های این بخش با میزان پاسخگویی آن هماهنگ نبوده در نتیجه توانایی اجرای استانداردهای رسمی با افول مواجه گردیده است. طبعاً این افول در پاسخگویی منجر به بی اعتمادی می شود. البته نباید از نظر دور داشت که افرادی مانند آلموند و وربا^۲ وجود ای آشکار بین میزان اعتماد اجتماعی و اعتماد مردم به دولت را متذکر شده اند و حدس می زنند که وجود اعتماد عمومی یک لایه بیرونی مهم از عنصر مشروعیت دولت باشد (آلموند و وربا، ۱۹۶۳: ۱۳).

افزون بر آن اندیشمندانی نظیر رونالد اینگلهارت^۳ متغیرهای جنبی همچون وضعیت سرمایه اجتماعی (میزان اعتماد و مشارکت اجتماعی) در یک کشور را کمابیش بر سطح اعتماد مردم به دولت و نهادهای عمومی مؤثر قلمداد می کنند (اینگلهارت، ۱۹۹۷: ۷).

به اعتقاد دنهارت هیچ چیز نه خطاهای قضاوت، نه عدم کارایی، نه ضایعات، نه مالیات های سنگین، نه وجود مقررات بیش از حد و نه حتی شکست در جنگ دولت ها را از ریشه نمی لرزاند مگر وجود این باور که عامه مردم تصور کنند که حاکمان و مدیران دولتی به جای توجه به منفعت عامه و موکلان خود به منفعت شخصی خویش می اندیشند. زمانی که این باورها میان مردم فراگیر شد و برای مدتی طولانی تداوم یافت، عامه مردم ایمان خود نسبت به دولتمردان و نهادهای دولتی را از دست خواهند داد. اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد

1 Rosciou

2 Almond & Verba

3 Ronald Inglehardt

منتخب و منتصب دولتی ایمان نداشته باشند، در اجرای تصمیم های دشوار به خصوص تصمیم هایی که مستلزم ایثار و فداکاری است همکاری نخواهند نمود.

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

از طرف دیگر به باور صاحب نظران یکی از استانداردهای معمول «عمومیت» خدمات عمومی آن است که تا چه حد نسبت به پاسخگویی عمومی اصلاح پذیر است. از نظر «فردریکسون»^۱ فرایندهایی نظیر محافل عمومی، رویه های شکایت از سازمان های دولتی، داوری و حکمیت و ... که نمادهای ابراز پاسخگویی هستند با تئوری کلی «عامه» در مدیریت دولتی مناسبت دارند (دانایی فرد، ۱۳۸۲: ۲۵).

از طرف دیگر معیار محوری «عمومیت» در سازمان های عمومی به اعتبار رهبری و پاسخگو بودن سیستم خدمات عمومی به مردم بستگی دارد. عدم حساسیت و پاسخگویی، اعتماد عمومی را نسبت به خدمات عمومی مخدوش می کند. برای مثال اکونل^۲ می گوید پاسخگویی وقتی وجود دارد که خدمات عمومی با کیفیت بالا، هزینه پایین و روش مناسب ارائه شوند (اکونل، ۲۰۰۵: ۸۶). بر این اساس، تضمین و جلب اعتماد شهروندان همیشه چالش مهمی برای مدیران دولتی بوده است. برخی دیگر از اندیشمندان نیز ضمن طرح مشکلات سازمان های دولتی عدم پاسخگویی را عامل اصلی بی اعتمادی می دانند. به اعتقاد آنها، وجود سازمان های فاقد اثربخشی مناسب، سازمان های مالی ناکارآمد، منفعت طلبی شخصی در بخش های مالیاتی، سطح حقوق و دستمزد در سازمان های دولتی و مواردی مانند آن در زمره عوامل اصلی و مشکلات عمده سازمان های دولتی و غیرانتفاعی هستند و عدم پاسخگویی در قبال این مشکلات موجب بی اعتمادی است. به این ترتیب با مروری گذرا بر اهم پژوهش های صورت گرفته به نظر می رسد یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر اعتماد عمومی به سازمان های دولتی عنصر پاسخگویی است. صاحب نظرانی مانند رابرت دنهارت از میان عوامل اصلی مؤثر بر اعتماد عمومی مهمترین عامل را وضعیت پاسخگویی در سازمان های دولتی دانسته اند.

1 Frederickson

2 O'Connell

۲-۱۵. شفافیت سازمانی^۲

شفافیت از موضوعاتی است که امروزه مطالعات فراوانی روی آن انجام شده و توجه اندیشمندان بسیاری را به خود جلب کرده است. واژه شفافیت برگرفته از واژه لاتین *transparentem* می باشد. در گذشته این واژه به معنای «قابل رویت بودن نور از خلال» به کار گرفته می شد، که این تعریف استعاره ای به مرور زمان تبدیل به «به راحتی دیده شدن از میان» شده و طی قرنهای متمادی وارد زبانهای از قبیل ایتالیایی، اسپانیایی، پرتغالی، فرانسه و انگلیسی شده است (واکرو و مدسن^۱، ۲۰۰۹).

کافمن و بلور^۲ (۲۰۰۵) اشاره می کنند هیچ تعریفی از شفافیت که مورد پذیرش همگان باشد وجود ندارد. آنها شفافیت را چنین تعریف می کنند: «جریان افزون شده اطلاعات قابل اتکا و به هنگام اقتصادی، اجتماعی و سیاسی که برای همه ذینفعان مرتبط قابل دسترسی باشد». در ادامه اشاره می کنند: «همچنین اطلاعات ارائه شده باید قابل دسترسی، مرتبط، دارای کیفیت خوب و قابل اتکا باشد».

تعریف دیگر در این زمینه از فلورینی^۳ (۱۹۹۹) است که عنوان می دارد: «شفافیت انتشار اطلاعاتی توسط موسسات است که مرتبط با ارزیابی آنها باشد».

در تعریفی دیگر فلورینی (۲۰۰۰) شفافیت را در مقابل «اختفا» مفهوم سازی می کند و عنوان دارد که «اختفا به معنای مخفی کردن عامدانه اقدامات و شفافیت به معنای بازنمایی عامدانه آنهاست».

موسسه «GEMI»^۴ (۲۰۰۴) نیز تحت گزارشی با عنوان «شفافیت: راهی به سوی اعتماد عمومی»، شفافیت را اینگونه تعریف کرده است: «شفافیت میزان گشودگی یا سازمان با توجه به در اشتراک گذاردن اطلاعات در مورد نحوه عملش است. شفافیت از طریق مذاکره دو طرفه و پاسخگو تقویت می شود».

زهو^۱ (۲۰۰۲) حیطه تعریف خود را از شفافیت به شفافیت اطلاعات محدود و شفافیت اطلاعات را چنین تعریف کرده است: شفافیت اطلاعات به عنوان درجه مشهود بودن و در دسترس بودن اطلاعات تعریف می شود.

1 Vaccaro & Madsen

2 Kaufmann & Bellver

3 Florini

4 Global Environmental Management Initiative

لینستد و نورین در توضیح مفهوم شفافیت چنین می گویند: «مفهوم شفافیت بر قابلیت دسترسی به اطلاعات دلالت دارد، از لحاظ لغوی، شفافیت به معنای امکان نگاه کردن به درون یک چیز است به منظور فهمیدن آنچه در آن می گذرد. یک سازمان شفاف سازمانی است که افراد درون و بیرون آن بتوانند به منظور شکل دادن به نظراتشان، در مورد اقدامات و فرایندهای درون آن سازمان، اطلاعات مورد نیازشان را به دست آورند» (لینستد و نارین^۲، ۲۰۰۷).

۲-۱۶. شفافیت و نظارت عمومی

شفافیت به معنای آزاد گذاشتن جریان اطلاعات و در دسترس بودن آن برای همه کسانی است که در ارتباط با تصمیمها هستند. شفافیت به معنای اختیار دادن به شهروندان برای تبدیل شدن به میلیونها حسابرس در جامعه و داشتن حق اظهارنظر و دسترسی به مطبوعات آزاد است. در مقابل، فقدان شفافیت به معنای آن است که هر شخص مانند یک کارگر ارشد دولت، نهاد عمومی، به طور عمده مانع دسترسی به اطلاعات می شود یا اطلاعات نادرست ارائه می دهد. لذا فقدان شفافیت موجب ایجاد نبود تقارن اطلاعاتی میان مردم و اداره کنندگان جامعه می شود و عرصه را برای فساد گسترش می دهد. مطالعات نشان می دهد که نبود شفافیت سبب شکل گیری بحرانهای مالی، اداری و سیاست گذاری می شود و در مقابل شفافیت اطلاعات در بخش عمومی، سبب فساد کمتر و حکمرانی و عملکرد اقتصادی بهتر است (میدری و خیرخواهان، ۱۳۸۳). همچنین، نظارت عمومی بر تصمیم گیری و عملکرد بخش دولتی و مشارکت در این امور یک موازنه سازی و ابزار مهم برای مبارزه با فساد و بهبود حکمرانی است. این فرایند باعث شفاف شدن دولت از نظر مردم و افزایش اختیارات شهروندان برای ایفای یک نقش فعال می شود.

۲-۱۷. انواع شفافیت در بخش عمومی

رحمانی زاده دهکردی و پدرام (۱۳۸۱)، شفاف سازی را به ۳ دسته تقسیم کرده اند. نوع نخست، «شفاف سازی اطلاعات» نام دارد؛ بدین معنی که مردم باید از بازیگران و تصمیمهای حکومتی آگاه شوند و به اطلاعات حکومتی دسترسی داشته باشند. نوع دوم، «شفاف سازی مشارکتی» به این معنی که همه مردم باید بتوانند شخصاً یا از طریق نمایندگان خود به صورت شفاف در تصمیمهای سیاسی شرکت کنند. سومین نوع، «شفاف سازی پاسخگویی» است؛

1 Zhu

2 Lindstedt & Naurin

یعنی حکومت یا هر نهاد تصمیم گیرنده، ناظر و جز آن، هنگام تخلف از قانون یا هنگامی که عملکرد آن تاثیر جدی بر منافع مردم دارد، در برابر نظام قضایی و نیز در برابر افکار عمومی به طور صریح و روشن پاسخگویی عملکرد خود باشد. در این میان، افکار عمومی به ویژه رسانه‌های گروهی می‌توانند به مردم کمک کنند تا عملکرد و نحوه فعالیت حکومت را به درستی بشناسند، امکان مشارکت در تصمیمهای سیاسی را پیدا کنند و در نهایت، مقامات رسمی را به پاسخگویی وادارند.

نبود شفافیت در بخش عمومی باعث می‌شود حلقه تصمیم‌گیری بسیار کوچک شود. با انجام اشتباههای بیشتر، مقامات برای حفظ خود هرچه بیشتر در لاک دفاعی فرو می‌روند. از این رو به محرمانه‌تر کردن تصمیمها دست می‌زنند. بدین سان این حلقه را کوچکتر می‌کنند که نتیجه آن تنزل هرچه بیشتر کیفیت تصمیم‌گیری خواهد بود.

کیت گارد^۱ (۱۹۸۸) از دیدگاه فساد به بحث شفافیت پرداخته است. به نظر وی، ای که برای ارزیابی فساد به کار می‌رود از این قرار است:

$$C = M + D - A$$

در این ، «C» فساد، «M» قدرت انحصاری در زمینه کالا، خدمات و غیره که رانت ایجاد می‌کند، «D» صلاح‌دید و توان تصمیم‌گیری در این زمینه است که رانتها چگونه تخصیص یابد و «A» پاسخگویی است که در این پاسخگو بودن و حساب پس ندادن مدنظر است. می‌توان گفت علنی کردن مسائل باعث می‌شود که افراد، گروه‌ها و نهادهای حکومتی همیشه دلنگران تصمیمهای خود باشند؛ زیرا پیوسته در معرض قضاوت عموم قرار دارند. یکی از نویسندگان، این ویژگی یعنی «هراس حاکمان از مردم» را وجه تمایز نظامهای مردمسالار می‌داند. هنگامی که حکومت از مردم می‌ترسد، این آزادی است و هنگامی که مردم از حکومت می‌ترسند، این چیزی جز استبداد نیست.

۲-۱۸. شفافیت قوانین و پاسخگویی

1 Kitgaard

تحت قوانین متفاوت حتی اگر نتایج درخور مشاهده سیاستها یکسان باقی بماند، محتوای اطلاعاتی که از طرف مردم به دست می آید، متفاوت است. قوانین، اطلاعات بیشتری از سیاستمداران می دهد که این اطلاعات نیز ممکن است در انتخاب بهتر آنها استفاده شود.

بحث را با دو سؤال ادامه می دهیم؛ اول اینکه آیا قوانین ساده به خاطر رفاه مورد انتظار شهروندان می تواند نسبت به قوانین پیچیده برتری یابد؟ دوم، آیا عامل بیشینه کننده رفاه، قوانین ساده را انتخاب می کند؟

جواب هر دو سؤال مثبت است. به دلیل اینکه تحت قوانین پیچیده، دولتهای بد آسانتر می توانند خودشان را به عنوان دولت خوب نشان دهند. برخلاف آن، قوانین ساده دولتهای بد را وادار می کند قبل از انتخابات خودشان را فاش کنند. از این رو، قوانین ساده مانند یک صافی برای شهروندان عمل می کنند و این مزیت هشداردهی ممکن است نتیجه کارایی پایین قوانین ساده را برای شهروندان جبران کند؛ حتی اگر انتظار بیشینه شدن رفاه را از طرف دولت داشته باشند. قوانین ساده حتی اگر منجر به کارایی پایین شود، به خاطر شفافیت بیشتر ممکن است ترجیح داده شوند؛ به دلیل این که قوانین ساده در افشای اطلاعات بیشتر تعادل ایجاد می کند (بردینگون و مینلی^۱، ۲۰۰۱).

ماسیمو بردینگون در مقاله «شفافیت قوانین و پاسخگویی سیاسی» چنین آورده است: «انتخاب کردن در زمینه سیاسی از طرفی به خاطر شکاف اطلاعاتی زیاد بین سیاستگذاران و شهروندان و از طرف دیگر به دلیل این که رای دادن ابزار کاملی برای تأدیب سیاستمداران نیست، اهمیت خاصی دارد. ما پی بردیم تحمیل کردن استفاده از قوانین ساده مطلوب است، هر چند کارایی آن پایین باشد. به طور خلاصه، محتوای اطلاعاتی اعمال مشاهده شده مهمتر است. هر چند موازنه بین پاسخگویی و کارایی ممکن است به ارتباط بین دولت و شهروندان محدود نشود» (بردینگون، ۲۰۰۱: ۷۳-۹۸).

۲-۱۹. پاسخگویی و شفافیت سازمانی

در جوامع مردم سالار که مردم مسئولان را انتخاب و اختیار و مسئولیت اداره جامعه را به آنها تفویض می کنند، انتظار پاسخگویی دارند و مسئولان نیز برای جلب و حفظ اعتماد عمومی، مسئولیت پاسخگویی دارند و لازمه پاسخگویی نیز شفافیت است.

1 Bordignon & Minelli

در جوامعی که مردم پاسخ‌خواه و پیگیر حق و حقوق خود و عملکرد مسئولان هستند، تصمیمها و عملکردهای مسئولان از دید مردم پوشیده نمی‌ماند و در آینده کاری و حمایت مردم از آنها تاثیر دارد. به‌همین دلیل مسئولان می‌کوشند پاسخگو باشند و بدین ترتیب، نظامها و فرایندهای لازم به وجود می‌آیند؛ مانند حسابداری دولتی نوین در امریکا که برای ارتقای ایفای نقش مسئولیت پاسخگویی دولت تغییرات مهمی پذیرفته است.

پاسخگویی و شفافیت دو روی یک سکه‌اند؛ یعنی اگر خللی در پاسخگویی است، لازم نیست در پی اثبات چیزی باشید. به احتمال بسیار، شفافیت مسئله دارد که پاسخگویی چنین است (احمد یزدان‌پناه، ۱۳۹۰).

مسئولان با شفاف‌سازی و ایجاد حالتی که مردم به اطلاعات و تصمیمهای گرفته‌شده از سوی مسئولان دسترسی داشته باشند، هم به مسئولیت پاسخگویی خود عمل کرده‌اند و هم اعتماد عمومی را جلب و حفظ می‌کنند. مسئولان در سطوح مختلفی مانند راهبرد، برنامه، عملکرد، فرایندها، التزام و مشروعیت باید پاسخگو باشند و هر چقدر مردم بتوانند به اطلاعات و تصمیمهای اتخاذشده در پنج سطح مذکور بیشتر دسترسی داشته باشند، شفافیت بیشتری هم وجود دارد و از آنجا که اگر مسئولان بدانند رفتار و عملکرد آنها زیر ذره‌بین دید مردم قرار دارد، برای پاسخگویی خواهند کوشید.

رابرتز^۱ و اس کاپنز^۲ پاسخگویی را متضمن دلیل آوردن و دلیل خواستن برای کارهای انجام شده می‌دانند. این تعریف، بر این فرض استوار است که هر فرد، گروه و یا سازمان، دارای حقوق خاصی است که بر اساس این حقوق از فرد دیگری سؤال می‌کند و از او برای کارهایی که انجام داده است، توضیح می‌خواهد (مونرو و موریتسم^۳، ۱۹۹۶).

لازمه پاسخگویی، افزایش شفافیت و بهبود گزارش دهی است. منظور از شفافیت امور، جریان آزاد اطلاعات و وجود وظایف واضح در سازمان‌های بخش عمومی است. این شفافیت از سویی موجب پاسخگویی این سازمانها و از سوی دیگر باعث پاسخ‌خواهی مردم و شهروندان می‌شود. چنانچه امور و وظایف، غیرشفاف باشند، افراد

1 Roberts

2 Scapens

3 Munro & Mouritsem

نمی توانند پاسخگو باشند (جوردن و ونتوکجل^۱، ۲۰۰۰). ضمن اینکه شهروندان نمی توانند حساب کشی نمایند؛ در واقع پاسخگویی با شفافیت و گزارش دهی، پابرجا می ماند.

پاسخ گویی عمومی، به عنوان پاسخگو بودن حاکمیت به مردم، در شرایطی که بهترین منافع همه شهروندان بر طبق رویه های قانونی تأمین شود، توصیف می شود. مسئولیت و پاسخگویی به دو جنبه متفاوت یک فعالیت اشاره دارند: نمایندگی و سرپرستی مرجع قدرت (انگلیش^۲، ۲۰۰۳). پاسخگویی و حق مردم در دسترسی به اطلاعات راههای مهم کنترل سوء استفاده از قدرت هستند (کوی^۳ و همکاران، ۲۰۰۱). سیستم پاسخگویی عمومی باید در جستجوی عدالت، اعتماد و انصاف در گزارش دهی باشد و مسئولیتی اولیه در مقابل جامعه و ثانوی در مقابل ذینفعان داشته باشد (کوی و دیکسون^۴، ۲۰۰۴).

حساب پس دهی نیز یکی از مفاهیم طلایی است که کسی نمی تواند با آن مخالفت کند! همه افراد کاملاً موافقند که مقامات عمومی باید درباره چگونگی استفاده از اختیارات خود و نحوه مصرف کردن بیت المال، تسلیم حساب پس دادن به عموم باشند (بوونس^۵ و همکاران، ۲۰۰۸).

پاسخگویی در طبقه بندی جنسی، دارای انواع قانونی، مالی، عملکردی، دموکراتیک و اخلاقی است:

- پاسخگویی قانونی: تا چه حدی متولیان امور عمومی (کارکنان و مدیران) در سازمان های خدماتی عمومی از قوانین و مقررات تبعیت می کنند.
- پاسخگویی مالی: تا چه حد متصدیان امور، منابع پولی عمومی را به اثربخش ترین شیوه مصرف می کنند.
- پاسخگویی عملکردی: تا چه حد متصدیان امور، اهداف مورد نظر سیاستمداران منتخب را محقق کرده اند.
- پاسخگویی دموکراتیک: تا چه حد متصدیان برای ارزش های دموکراتیک ارزش قایل هستند و فراگردهای دموکراتیک ایجاد می کنند.
- پاسخگویی اخلاقی: تا چه حد متصدیان امور عمومی مطابق با اصول اخلاقی عمل می کنند (جنسن^۶، ۲۰۰۰).

1 Jordan & Vantukjl

2 English

3 Coy

4 Dixon

5 Bovens

6 Jensen

در نگاهی گسترده به حساب پس دهی؛ این واژه همچون چتری مفهومی است که انواعی از مفاهیم مشابه و متمایز را پوشش می دهد؛ یعنی مشتمل بر مجموعه ای از واژه های مثبت است که معنایی کلی داشته و دقیق تعریف نشده اند؛ مفاهیمی از قبیل پاسخگویی، شفافیت، برابری، عدالت، دموکراسی، کارایی، مسئولیت، یکپارچگی و ... (فیشر^۱، ۲۰۰۴).

نتایج یک پژوهش نیز نشان می دهند که پاسخگویی عمومی، از طریق ایجاد رضایتمندی نسبت به سازمان های خدمات عمومی، اعتماد نسبت به آنها را تحت تأثیر قرار می دهد. یعنی حساب پس دهی منجر به رضایت و آنگاه اعتماد می شود (دانایی فرد، ۱۳۸۲). در پژوهشی دیگر، حذف تدریجی تنش های اجتماعی، افزایش رضایتمندی مردم، و بهبود سطح مشروعیت سازمانها و اعتماد عمومی، از اهداف و نتایج پاسخگویی به شمار می روند (تیمورنژاد، ۱۳۸۲). نتایج تحقیقی دیگر، کنترل قدرت و جلوگیری از فساد را از نتایج پاسخ گویی می داند (فقیهی، ۱۳۸۰). تهیه اطلاعات لازم برای مصرف کننده، جهت رسیدن وی به انتخاب آگاهانه، موجب افزایش شفافیت در ارزیابی عملکرد می شود (انگلیش، ۲۰۰۳).

شفافیت اصطلاح گسترده ای تلقی می شود که بر دسترسی آزاد به تصمیم گیری و آزادی اطلاعات دلالت داشته، ابزاری مجادله برانگیز برای حکمرانی دموکراتیک محسوب می شود (پنکک^۲، ۲۰۰۸). خلاصه اینکه با اطمینان از شفافیت، می توان پاسخگویی را افزایش داد (انگلیش، ۲۰۰۳). همچنین، شفافیت می تواند موجب افزایش رقابت و بنابراین ارتقای کیفیت تصمیم گیری شود (هان^۳، ۲۰۰۸).

تعداد زیادی از اندیشمندان عقیده دارند که شفافیت و پاسخگویی، کلید همه روش های حکمرانی خوب، برای اجرای برنامه های ضد فقر، تحقق مسئولیت مشترک، بودجه ریزی مشارکتی و مدیریت سازمان های جامعه مدنی هستند (فوکس^۴، ۲۰۰۷). در واقع از جمله عوامل مؤثر بر افزایش کارآیی دولت، می توان به پاسخگویی، شفافیت، قابلیت پیش بینی و اجرای قوانین اشاره کرد (ایشام^۵ و همکاران، ۱۹۹۷).

1 Fisher
2 Pencek
3 Hahn
4 Fox
5 Isham

۲-۲۰. شفافیت و تئوری اصیل و وکیل^۱

در تئوری اصیل و وکیل، شفافیت از جمله ابزارهای در دسترس اصیل برای کنترل وکیل می باشد. این ابزار به وکیل اجازه نمی دهد که خط مشی هایی که تنها در جهت منافع خود می باشد، دنبال کند. می توان گفت ایده اصلی استفاده از شفافیت سازمانی در جهت مبارزه با فساد اداری از تئوری اصیل و وکیل نشأت گرفته است. همانطور که می دانیم سازمان شفاف، سازمانی است که ذینفعان داخلی و خارجی آن، می توانند اطلاعات مورد نیاز خود را به منظور بررسی فعالیتها و پروسه های درون سازمانی، به دست آورند. بنابراین می توان گفت اطلاعات در با رفتار وکیل، از جمله اطلاعاتی است که اصیل خواهان بررسی آن می باشد (لیندستد و نارین، ۲۰۰۷).

۲-۲۱. انواع شفاف سازی

از لحاظ نظری «شفاف سازی» به سه دسته تقسیم می شود که با یکدیگر بی ارتباط نیستند.

نوع نخست را «شفاف سازی اطلاعات» نام نهاده اند بدین معنا که مردم باید از بازیگران و تصمیمات حکومتی آگاه شوند و به اطلاعات حکومتی دسترسی داشته باشند.

نوع دوم یا «شفاف سازی مشارکتی» به این معناست که همه مردم باید بتوانند شخصاً یا از طریق نمایندگان خود به صورت شفاف در تصمیمات سیاسی شرکت کنند. برخی محققان اساساً مشارکت را مستلزم شفاف سازی اطلاعات دانسته اند تا آنجا که رابرتس در مقاله «دسترسی به اطلاعات حکومتی» می نویسد: «هرگونه مشارکت سیاسی بی معناست.» به نظر رابرتس، اگر محدودیتی در این زمینه هست باید به صراحت و روشنی قانونمند گردد و توجیحات قانع کننده ای برای آن وجود داشته باشد (بالک^۲، ۱۹۹۸).

سومین نوع «شفاف سازی پاسخگویی» است؛ یعنی حکومت یا هر نهاد تصمیم گیرنده، ناظر و جز آن، هنگام تخلف از قانون یا هنگامی که عملکرد آن تاثیر جدی بر منافع مردم دارد در برابر نظام قضایی و نیز در برابر افکار عمومی به طور صریح و روشن پاسخگویی عملکرد خود باشد. در این میان، افکار عمومی به ویژه رسانه های گروهی

1 Principal - Agent theory

2 Balk

می‌توانند به مردم کمک کنند تا عملکرد و نحوه فعالیت حکومتی را به درستی بشناسند، امکان مشارکت در تصمیمات سیاسی را پیدا کنند و در نهایت، مقامات رسمی را وادار به پاسخگویی کنند (ماوسیو^۱، ۲۰۰۱).

استیگلitz^۲ از زاویه‌ای دیگر به بررسی شفاف‌سازی می‌پردازد. به نظر وی، عدم شفاف‌سازی و علنی نبودن باعث می‌شود که کیفیت تصمیم‌گیری به سطح نازلی برسد. محرمانه بودن تصمیمات باعث می‌شود حلقه تصمیم‌گیری بسیار کوچک شود. با انجام اشتباهات بیشتر، مقامات برای حفظ خود هر چه بیشتر در لاک دفاعی فرو می‌روند و از این رو به محرمانه‌تر کردن تصمیمات دست می‌زنند. بدین سان این حلقه را کوچک‌تر می‌کنند که نتیجه آن، تنزل هر چه بیشتر کیفیت تصمیم‌گیری خواهد بود (استیگلitz، ۱۹۹۹).

کلیتگار^۳ (۱۹۹۸) از دیدگاه فساد به بحث علنی کردن پرداخته است. به نظر وی فرمولی که برای ارزیابی فساد به کار می‌رود از این قرار است: $C=M+D-A$ در این فرمول، C فساد، M قدرت انحصاری در زمینه کالا، خدمات و غیره که رانت ایجاد می‌کند و D صلاح‌دید و توان تصمیم‌گیری در این زمینه است که رانتها چگونه تخصیص یابد و A پاسخگویی است که در این فرمول عدم پاسخگویی و حساب پس ندادن مدنظر است. به نظر این نویسنده، فساد عبارت است از سوء استفاده از موقعیت برای کسب منافع فردی، گروهی و جناحی بی‌آنکه مقام یا مقامات به پاسخگویی بپردازند یا مذاکرات و تصمیمات خود را علنی کنند به طور صریح و قانونمند مردم را در جریان فرایندهای تصمیم‌گیری قرار دهند.

در نظام‌های مردم‌سالار، دیوارهای بین مسئولان حکومتی و مردم کوتاه می‌شود یا به حداقل می‌رسد و مشارکت مردم و حمایت آنها از نظام حکومتی موجب استحکام پایه‌های نظام و مشروعیت حکومت می‌گردد. در این راستا، دسترسی مردم به مباحث حکومتی، نقش مهمی در مشارکت مؤثر مردم ایفا می‌کند. در مجموع می‌توان گفت علنی کردن مسائل باعث می‌شود که افراد، گروه‌ها و نهادهای حکومتی همیشه دل‌نگران تصمیمات خود باشند زیرا پیوسته در معرض قضاوت عموم قرار دارند. یکی از نویسندگان، این خصیصه یعنی «هراس حاکمان از مردم» را وجه ممیزه

1 Mavciv

2 Stiglitz

3 Klitgaard

نظام‌های مردم‌سالار می‌داند. وی می‌نویسد: «هنگامی که حکومت از مردم می‌ترسد این آزادی است و هنگامی که مردم از حکومت می‌ترسند این چیزی جز استبداد نیست» (رابرتز^۱، ۱۹۹۹).

۲-۲۲. ابعاد شفافیت سازمانی

برگرن و برنشتین^۲ با توجه به مطالعات انجام شده از برن^۳ (۲۰۰۴)، لیندستد و نارین (۲۰۰۷) و سایرین در این زمینه برای شفافیت سازمانی بعدهایی را در نظر گرفتند و عنوان کردند که با استفاده از میزان وجود، روشن و آشکار بودن این ابعاد در سازمان می‌توان به شفافیت سازمانی پی برد. این ابعاد عبارتند از:

الف) چشم انداز: بیانگر آینده مطلوب و ایده آل سازمان است.

ب) مأموریت: بیانگر ارزشها و اولویتهای یک سازمان است. مأموریت سازمان نشان دهنده طیف فعالیت سازمان از نظر محصول و بازار است.

ج) اهداف: هر سازمانی دارای دو دسته از اهداف کوتاه مدت و بلندمدت می‌باشد. می‌توان هدفهای بلندمدت را به صورت نتیجه‌های خاصی که سازمان می‌کوشد در تامین مأموریت خود به دست آورده تعریف کرد. این هدفها تعیین کننده مسیر شرکت می‌باشند و مقصود از دوره بلندمدت، دوره ای است که بیش از یک سال می‌باشد. هدفهای سالانه، هدفهای کوتاه مدتی هستند که شرکت برای رسیدن به هدفهای بلندمدت باید به آنها دست یابد.

د) عملکرد: به برآیند کار سازمان اطلاق می‌شود (برگرن و برنشتین، ۲۰۰۷).

غالباً انتظار می‌رود که شفافیت سازمانی نتایج مثبتی به بار آورد. از جمله این پیامدها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱) **مشارکت بیشتر کارمندان:** شفافیت سازمانی این امکان را برای کارمندان فراهم می‌سازد که نقش سازمانی خود را بهتر درک کرده و به تبع تمرکز بیشتری بر وظایف خود نموده و در فعالیتهای سازمانی مشارکت بیشتری

1 Roberts

2 Berggren & Bernshiteyn

3 Osborne

داشته باشند.

(۲) ایجاد اعتماد نسبت به مدیریت سازمان: شفافیت سازمانی اعتماد کارمندان به مدیریت ارشد سازمان را بیشتر می کند.

(۳) افزایش خلاقیت: سازمانها بدون خلاقیت و نوآوری امکان بقا نخواهند داشت. شفافیت سازمانی این امکان را برای کارمندان فراهم می سازد تا بتوانند آزادانه عقاید مختلف خود را ابراز نمایند. در سازمانهای شفاف کارمندان می توانند بدون ترس و ناامیدی حتی نظرات ضعیف و غیرکاربردی خود را بیان نمایند.

(۴) بهبود عملکرد: از آنجا که شفافیت سازمانی سبب افزایش اعتماد کارمندان به مدیریت سازمان گردیده و نیز زیربنای مشارکت هرچه بیشتر کارمندان را فراهم ساخته و ایده های خلاقانه را مورد تشویق قرار می دهد، تاثیرات مثبتی نیز بر عملکرد افراد خواهد داشت.

(۵) افزایش رضایت شغلی کارمندان: کارمندانی که خلاق هستند و در امور سازمان مشارکت داده می شوند، تمایل خواهند داشت که از اطلاعات سازمانی مربوط به خود آگاهی یابند و در این صورت برای ایفای نقش خود سرمایه گذاری بیشتری به عمل آورده و نهایتاً رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت (و جلیجسانگ و لستر^۱، ۲۰۰۹). با توجه به مزایایی که شفافیت در سازمان، ایجاد می کند ضرورت مطالعه این متغیر در سازمان آشکارتر می گردد.

۲-۲۳. سطوح شفافیت

گزارش های ارائه شده توسط مدیریت دارای سطوحی از شفافیت است. نیلسن و مادسن^۲ (۲۰۰۹) سطوح مختلفی از شفافیت در شرکت را به شرح ذیل بیان می دارند:

۲-۲۳-۱. شفافیت در گزارش های ارائه شده

در این سطح میزان شفافیت واحد تجاری در ارتباط با محیط تجاری و بازار سرمایه مدنظر است. در این حالت تمرکز بر تولیدات واقعی واحد تجاری است. یعنی اعداد حسابداری توانایی انعکاس ارزشهای تاریخی و واقعی

1 Vogelgesng & Lester

2 Nielsen & Madsen

فعالیت‌های صورت گرفته توسط واحد تجاری را داشته باشد. شفافیت در این سطح از پیچیدگی‌های زیادی برخوردار است. در این حالت شفافیت می‌تواند به عنوان انتظارات و استراتژی اصلی شرکت باشد. در این باره مدیران شرکت، تدوین کنندگان استاندارد، دانشگامیان، تحلیلگران و سرمایه‌گذاران هر یک ساختار شفافیت را به گونه‌ای متفاوت می‌بینند (نیلسن و مادسن، ۲۰۰۹).

تصور بر این است که افشای داوطلبانه گزارش‌های مالی تمام عملکرد و فعالیت‌های واحد تجاری را پوشش می‌دهد. تحقیقات بازار سرمایه نشان می‌دهد که شرکت‌ها در بهبود افشا و ارائه شفاف‌تر اطلاعات می‌کوشند، به همین منظور سطح تحلیلی صورتهای مالی را افزایش داده تا هزینه‌های سرمایه‌ای را کاهش دهند و به نیاز استفاده‌کنندگان صورتهای مالی که ارائه هر چه بیشتر اطلاعات است پاسخ دهند تا آنها را به سرمایه‌گذاری در شرکت و تخصیص بهینه منابع جذب کنند (طاهری، ۱۳۸۹). مجموعه اطلاعات شفاف به ایجاد بین‌سازمان و بازار سرمایه و گزارش‌های مالی سنتی، به ارزش ذاتی و رشد بازدهی شرکت کمک می‌کند و همچنین گزارش‌های تجاری و گزارش‌های مدیریتی سریع‌ترین روش برای مطلع کردن سرمایه‌گذاران از طرح‌های آینده مدیریت است که این امر به نوبه خود موجب ارزش آفرینی برای واحد تجاری می‌شود و این به شفافیت و ارائه صادقانه اطلاعات وابسته است. تنها مشکلی که وجود دارد تعیین میزان شفافیت و صداقت در ارائه گزارش‌هایی است که به عقیده نیلسن و مادسن (۲۰۰۹) بسته به اهداف متمایزی است که افراد دنبال می‌کنند. برای مثال شفافیت در سیستم سازمانی از شفافیت عملکرد و از شفافیتی که سهامداران به دنبال آن هستند دارای درجات و مقادیر متفاوتی است.

شفافیت اطلاعات و پاسخگو بودن یک شرکت تنها نسبت به سرمایه‌گذاران نیست بلکه نسبت به کل جامعه است. به عنوان مثال گزارش‌های حسابداری محیط زیست و مسئولیت‌های اجتماعی کیفیت گزارش‌های شرکت را افزایش داده و اثبات می‌کند که حتی در نظام مالی سرمایه‌داری و در میان اصول‌ارگانی و سازمانی هم می‌توان عدالت اجتماعی را ایجاد کرد (گری^۱، ۲۰۰۶). به عبارت دیگر اطلاعات شفاف و پاسخگو بودن شرکت در جامعه دو فایده دارد:

1 Gray

۱. گزارش اقدامات اجتماعی شرکت صورت می گیرد.

۲. نسبت به اینکه چه کارهایی نباید صورت بگیرد هشدار داده می شود.

شفافیت در این سطح به معنی افشا پی در پی اطلاعات نیست بلکه شفافیت افشای مناسب اطلاعات است و شفافیت نقطه اشتراک بین عرضه کننده اطلاعات، استفاده کننده اطلاعات و تنظیم کننده گزارشها و اطلاعات برقرار می کند (گری، ۲۰۰۶).

۲-۲۳-۲. شفافیت در افشای اطلاعات عمومی

شفافیت را می توان از طریق نزدیک کردن گزارش عملکرد شرکت به گزارش عملکرد مدیریت به دست آورد، چرا که براساس گزارشهای مدیریتی بهتر می توان نحوه عملکرد را اندازه گیری و بررسی کرد. عدم ارائه اطلاعات عمومی همراه با عدم توانایی پیش بینی است، چراکه این مسئله عدم آگاهی سرمایه گذاران را در با انتظارات رشد و افزایش فناوری شرکت به همراه می آورد و ارائه جزئیات عملکردهای آتی و قرار دادن اطلاعات داخلی و افشای اطلاعات عمومی به سرمایه گذاران باعث افزایش ارزش سهام شرکت در بازار می گردد (نیلسن و مادسن، ۲۰۰۹).

اطلاعات عمومی علاوه بر اطلاعات مالی، اطلاعات غیرمالی و اطلاعات فرعی را شامل می شود و در برخی موارد طرحها و برنامه های آتی واحد تجاری را در بر می گیرد. این قبیل اطلاعات در تصمیم گیری بهتر برای سرمایه گذاران و مدیران شرکت بسیار مفید و مؤثر است اما آن چه سرمایه گذاران به دنبال آن هستند دسترسی به اطلاعاتی در تصمیمات آتی واحد تجاری است که در ایجاد جریان نقدی آتی واحد تجاری و در نحوه تصمیم گیری آنان نیز مؤثر است. همچنین، این اطلاعات در روابط خارجی واحد تجاری هم می تواند مفید واقع شود (کرمیر^۱، ۲۰۰۹).

عنصر اصلی در ارائه همه نوع اطلاعات مالی و غیرمالی، اصلی و فرعی در واقع شفافیت و شفاف سازی هر چه بیشتر است. به عبارت دیگر بهبود و افزایش گزارشهای شرکت در گرو افشای همه نوع اطلاعات است و ایجاد شفافیت در چهارچوب گزارش های عمومی به انواع گزارشهای داخلی مدیریت نزدیک است (کرمیر، ۲۰۰۹).

۲-۲۳-۳. شفافیت در گزارش های مدیریتی

بین افشای زیاد و به تبع آن هزینه افشا و افشای اندک اطلاعات، دو دیدگاه متفاوت وجود دارد. در دیدگاه اول بحث هزینه - فایده مطرح است؛ چرا که ممکن است از افشای زیاد که هزینه های فراوانی دارد، منافع کمی حاصل شود.

در بعد دیگر مسئله افشای کم مطرح است که البته مطلوب سرمایه گذاران و سهامداران نمی باشد، اما آنچه اهمیت دارد قدرت اثر گذاری اطلاعات افشاء شده است (رابرتز^۱، ۲۰۰۹). از این رو بعضی از حسابداران عقیده دارند که شفافیت اطلاعات یعنی افشای اطلاعات مالی و غیرمالی موجب ارزش آفرینی برای شرکت می گردد. به اعتقاد آنها این حق استفاده کننده صورتهای مالی است که از تمام اطلاعاتی که موجب افزایش ارزش واحد تجاری می شود مطلع باشند. برخلاف آنان رابرتز (۲۰۰۹) اعتقاد دارد که افشای همه نوع اطلاعات فقط برای مدیریت آن هم در جهت تصمیم گیری، کنترل و اداره کردن سازمان است و برای جبران این عدم افشاسازی می توان از گزارشهای مدیریت به عنوان یک جایگزین مناسب استفاده کرد. در شرایط بازار رقابتی نیز این تفکر بهتر است چرا که بسته به تصمیم مدیر، شرکت متحمل هزینه غیرمستقیم افشاسازی همه نوع اطلاعات در بازار نمی گردد هر چند که مسئله پاسخگو بودن و مسئولیت پذیری مدیر در این عدم افشای کامل به چالش کشیده می شود (لامینگ^۲، ۲۰۰۶).

بخش دوم: مروری بر مباحث تجربی

۲-۲۴. مطالعات انجام شده در خارج از کشور

کاوناف در مقاله تحلیلی خود با عنوان «بحران اطمینان در بریتانیا»، علل اصلی بحران اطمینان نسبت به دولت را فروش غیرقانونی تجهیزات دفاعی به عراق، رفتارهای غیراخلاقی توسط کارکنان دولت و سازمان های تابعه دولت، عدم پایبندی دولت به وعده های خود، مصرف منابع مالی دولت توسط مجموعه های وزارتی و غیرمنتخب بدون هیچ گونه پاسخگویی رسمی، قابل اعتماد نبودن سیاستمداران و عدم پذیرش خطاهای خود،

1 Roberts
2 Laming

بدینی نسبت به احزاب سیاسی، عدم رضایتمندی نسبت به رهبران احزاب سیاسی، سیستم سیاسی غیرحساس، افول رضایتمندی نسبت به پارلمان و عدم رضایتمندی نسبت به نظام دولت ذکر می کند (کاونا، ۱۹۹۷).

سیمز در تحقیق خود تحت عنوان «اعتماد عمومی نسبت به دولت و ارائه خدمات عمومی، ناخشنودی شهروندان نسبت به عملیات دولت (سیستم خدمات عمومی) و سیاست های آن»، فساد رهبران بورکراتیک (مدیران سازمان های عمومی) و رهبران سیاسی و عدم شایستگی اخلاقی آنها، عملکرد نامناسب دولت در زمینه های مختلف، عدم تطابق انتظارات روزافزون عامه مردم با بهبود متناسب عملکرد دولت، دیدگاه منفی عامه نسبت به سیاستمداران در اثر مبارزات غیراخلاقی سیاسی، پیچیدگی و اندازه بزرگ دولت، رشد بی اعتمادی مردم و بیگانگی آنها از احزاب سیاسی، رشد شتابان چرخ های جهانی شدن و تأثیر آن بر مشاغل و حقوق و دستمزدهای افراد جامعه، موج شدید نوآوری و انقلاب و اطلاعات و ارتباط و ایجاد فرصت های جدید برای برخی از افراد و اضطراب برای برخی دیگر، افول سرمایه اجتماعی، تغییر فرهنگ جامع در کشورهای پیشرفته در اثر پارادیم پست مدرنیسم، رشد و متداول شدن انتقادگری، تغییر نقش رسانه ها به خصوص نقش قوی تلویزیون، بالا رفتن سطح آگاهی عامه را عوامل احتمالی بی اعتمادی نسبت به دولت ذکر می کند (سیمز، ۲۰۰۱).

کین و بروس^۱ در تحقیقات خود، اعتماد عمومی را از بخشهای مهم بافت اجتماعی هر ملت برشمرده و مهمترین عوامل موثر بر بی اعتمادی مردم را، دریافت هدیه و انعام توسط کارکنان دولت و سازمانهای تابعه، مسافرتهاى پرخرج کارکنان دولت، برخورد و رفتار تبعیض آمیز در قبال دوستان و بستگان، استفاده از منابع عمومی در راستای منافع شخصی، عدم راستگویی و صداقت در گفتار مسئولان و ... ذکر کرده اند (کین و بروس، ۲۰۰۱: ۴).

روحه و الیور معتقدند از آنجایی که پلیس به طور بسیار فعال با مردم همکاری و تشریک مساعی می کند، موجب افزایش رضامندی شهروندان می شود و هرچه رضامندی شهروندان از پلیس بیشتر باشد، ترس شهروندان از جرم کاهش می یابد. هنگامی که پلیس با شهروندان از طریق گروه های محلی همسایگی، فعالیت های نوجوانان، مدارس و غیره تعامل می کند این همکاری و مشارکت، پیوندهای واقعی بین پلیس و شهروندان را تقویت و تحکیم کرده، بنابراین ترس از جرم شهروندان را تقلیل می دهد (روحه و الیور، ۲۰۰۵).

1 Keene & Bruce

نتایج پژوهشی در کشور اسپانیا طی سالهای ۲۰۰۵ و ۲۰۰۶ نشان می دهد که اکثریت جمعیت اسپانیا بر این باورند که نظام بهداشت نیاز به تغییر دارد. مشکلات ذکر شده عمدتاً مربوط به زمان طولانی انتظار برای دریافت مراقبتهای بهداشتی است. از سویی اکثریت عموم معتقدند که هزینه هایی که صرف مراقبتهای بهداشتی می شوند کافی نیست، اما تعداد کمی از مردم از افزایش مالیات ها برای فراهم کردن بودجه اضافی حمایت می کنند، اما مطالعات انجام شده در این کشور نشان می دهد که نظام بهداشت ملی و نهادهای بهداشت حرفه ای در مقایسه با سایر نهادها مورد اعتماد می باشند (آلبرت جوویل ام دی^۱، ۲۰۰۷).

فرگوسن و میندل در تحقیقی در سال ۲۰۰۷ با موضوع اعتماد عمومی به پلیس، اشاره می کند که همکاری و تعامل روزافزون پلیس با شهروندان به طور مستقیم از طریق افزایش احساس اثربخشی و کارایی شهروندان، تحکیم روابط بین همسایگان و دخالت دادن آنها در امور همسایگی و شهر، احساس ترس و ناامنی آنها را کاهش می دهد. مشارکت شهروندان در گروه های پایش محل، آموزش نوجوانان و برنامه های پاکسازی، احساس همبستگی اجتماعی شهروندان را افزایش داده و به کاهش ترس و افزایش احساس امنیت آنها کمک می کند. حضور پلیس در بین مردم و تعامل با آنها می تواند موجب تشویق مردم به مشارکت در راهبردهای پیشگیرانه از جرم در محل همچون نگهبانی از محل و گزارش های ناشناس از فعالیت های مجرمانه شود (به نقل از همتی، ۱۳۸۶: ۱۴۱-۱۴۲).

در مارس ۲۰۰۸ در نظرسنجی که به طور مشترک توسط یو اس آ تودی^۲، بنیاد خانواده کایزر و دانشکده بهداشت عمومی هاروارد انجام شد، ۲۸ درصد از پاسخ دهندگان معتقد بودند که عملکرد اکثریت شرکت های دارویی هنگام آزمایش داروهای جدید به مردم غیر اخلاقی است. از آنجا که مرز بین پژوهش در بخش دولتی و خصوصی مبهم است، این تصور به آسانی می تواند به نگرش به بخش دولتی در صنعت داروسازی تأثیر منفی بگذارد (آنانس مستروای آنی^۳، ۲۰۰۸).

1 Albert Joveil MD
2 USA Today
3 Annuc.mastroianni

لی چیوچی^۱ در تحقیقی کیفیت اداره سازمان های شفاف را بررسی کرد و نشان داد شیوه های شرکت در افشاگری اطلاعات، نقش مهمی در عملکرد شرکت ایفا می کند (لی چیوچی، ۲۰۰۹).

لی و کانگ^۲ در طی سال های ۲۰۰۳ تا ۲۰۰۵ پژوهشی با عنوان تأثیر شفافیت شرکت بر عملکرد تجاری را انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان می دهد که شفافیت سازمان ها در افشاگری اطلاعات باعث می شود عملکرد سازمان بهبود یابد (لی و کانگ^۲، ۲۰۰۹).

ریچارد پرایس^۳ و همکاران در تحقیقی تأثیر تلاش های دولت مکزیکی برای بهبود اداره امور شرکت ها و شفافیت و عملکرد آنها را بررسی کردند. آنها متوجه شدند بین شاخص نظارت، عملکرد و شفافیت وجود ندارد (ریچارد پرایس و همکاران، ۲۰۱۱).

رابین نانکو^۴ و همکاران تحقیقی را تحت عنوان «اعتماد عمومی در موسسات گردشگری» انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که ارتباط معناداری بین اعتماد عمومی و حمایت سیاسی برای گردشگری وجود دارد. درک عملکرد اقتصادی و سیاسی از موسسات، قدرت گردشگری ساکنان و اعتماد میان فردی عوامل خوبی از اعتماد عمومی در موسسات گردشگری است (رابین نانکو و همکاران، ۲۰۱۲).

کارولین مک کین^۵ و همکاران، تحقیقی را تحت عنوان «بالا بردن اعتماد عمومی در سیستم ایمنی و نظارتی مواد غذایی» انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که مردم انتظار یک سیستم غذایی سالم دارند و سیستم حال فاقد اعتماد است و در سازمان ها بهداشت عمومی باید به راحتی قابل قبول و شفاف باشد و با عموم مردم ارتباط برقرار کند. آژانس های بهداشت عمومی باید حضوری قوی در چارچوب هماهنگی ایمنی و نظارتی مواد غذایی داشته باشند (آندره پاپادالوس و همکاران، ۲۰۱۲).

۲-۲۵. مطالعات انجام شده در داخل کشور

1 Li-Chiu Chi
2 Lee & Kang
3 Price
4 Robin Nunkoo
5 Carolyn McKeen

الوانی و دانایی فرد در مقاله ای ضمن تعریف، بیان اهمیت، و نوع شناسی اعتماد عمومی در قالب انواع اعتماد اعتباری، متقابل و اجتماعی، بر این نکته تاکید می کنند که تنها سطح متوسطی از اعتماد، کارکردی و سازنده است؛ بدین معنی که اعتماد احساسی و افراطی مردم نسبت به دولت و مدیران دولتی مانع نقد و اصلاح عملکرد آنها می شود و کاهش اعتماد عمومی نیز مشروعیت نظام سیاسی و مدیریت دولتی را زیر سوال می برد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰).

دانایی فرد و انوری رستمی تاثیر پاسخگویی عمومی بر روی اعتماد عمومی را در بیمارستانهای دولتی، شهرداریها، پست و نیروی انتظامی بررسی کردند. نتایج این تحقیق نشان داد که پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی را از طریق تاثیرگذاری بر روی رضایت شهروندان تحت تاثیر قرار می دهد (دانایی فرد و انوری رستمی، ۱۳۸۶: ۱-۲).

شارع پور در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد مردم به پلیس در استان مازندران به این نتیجه دست یافت که در تبیین اعتماد مردم به پلیس بیش از متغیرهای فردی و مشارکت در انجمنهای داوطلبانه، متغیرهای اجتماعی و به خصوص عوامل مرتبط به حکومت عادلانه و کارآمد مؤثر است. بر این اساس، نوع نگرش مردم به کنش گران دولتی و نحوه عملکرد سازمانهای دولتی بر ارزیابی آنان از قابلیت اعتماد به پلیس تأثیر فراوان دارد (شارع پور، ۱۳۸۸).

پورعزت و همکاران در تحقیقی به بررسی آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمانها پرداخته اند. روش انجام تحقیق پیمایشی بوده و بدین منظور، شهروندان ۳ منطقه از شهر تهران به مثابه جامعه آماری در نظر گرفته شده و تعداد ۳۸۱ نفر از آنان به منزله نمونه انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه و برای تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و لیزرل بهره گرفته شده و از آزمونهای میانگین یک جامعه آماری، تحلیل واریانس، مقایسه میانگین دو جامعه مستقل، آزمون طرحهای تکراری، همبستگی پیرسون و مدل تحلیل مسیر استفاده شد. یافته های تحقیق حاکی از آن بود که افزایش آگاهی مردم، موجب مشارکت بیشتر آنها برای ادای تکالیف در امور شهری و توسعه شهروندی فعال می شود، و توسعه شهروندی مشارکت جو و فعال، موجب افزایش شفافیت و پاسخگویی در عملکرد شهرداری (یا حداقل شکل گیری چنین ادراکی در شهروندان) می شود (پورعزت و همکاران، ۱۳۸۸: ۷-۴۰).

منوریان و همکاران در تحقیقی به دنبال بررسی پاسخگویی عمومی و پیامدهای آن می باشند. این تحقیق با هدف شناسایی تاثیر پاسخگویی عمومی بر افزایش اعتماد عمومی و هم چنین مشارکت عمومی شهروندان در مناطق ۲۲ گانه تهران انجام شده است. روش تحقیق مورد استفاده پیمایشی- همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری می باشد. بر این اساس پنج مدل ساختاری از چگونگی روابط متفاوت میان این سه متغیر در نرم افزار لیزرل اجرا شد و مشخص شد که به وسیله مدل دوم بهترین تبیین از این روابط صورت می گیرد. بر اساس این مدل مثبت میان پاسخ گویی عمومی و اعتماد عمومی و نیز مثبت میان اعتماد عمومی و مشارکت عمومی تأیید می شود. بنابراین فرضیه دوم و سوم تحقیق تأیید می شوند. البته فرضیه دوم در سایر مدل ها با قوت مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین فرضیه چهارم، یعنی اثر گذاری مشارکت عمومی بر اعتماد عمومی نیز تنها در مدل مفهومی اول تأیید می شود. فرضیه های اول، پنجم و ششم نیز در هیچ کدام از مدل ها تأیید نشده اند (منوریان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۵۱-۲۷۱).

زاهدی و همکاران در تحقیقی به مطالعه نقش عامل پاسخگویی در تبیین اعتماد عمومی پرداخته اند. روش تحقیق، توصیفی و از نوع پیمایشی است و برای جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه و جهت تحلیل فرضیات آن از نرم افزار SPSS استفاده شده است. مراجعان مدارس و مناطق آموزش و پرورش شهر تهران جامعه آماری این تحقیق را تشکیل می دهند که نمونه آماری از میان جامعه آماری فوق انتخاب و پرسشنامه نهایی میان آنها توزیع شد. نتایج حاصل از تحلیل‌های صورت گرفته در این تحقیق حاکی از تاثیر مستقیم میزان پاسخگویی بر ارتقای سطح اعتماد عمومی در کشور است. از این رو به نظر می رسد با اصلاح نسبی وضعیت پاسخگویی در سازمانهای دولتی تا حد زیادی می توان به افزایش اعتماد عمومی در سطح جامعه امیدوار بود (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰، ۶۹).

خانباشی و همکاران در مطالعه ای ضمن بررسی ادبیات اعتماد، تأثیر ادراک عمومی از پاسخگویی دولت را در افزایش یا کاهش سطح اعتماد عمومی ارزیابی می کنند. در واقع با ارائه الگویی دو وجهی، نحوه تأثیر پاسخگویی را بر میزان اعتماد عمومی به سازمان های دولتی بررسی کرده و سپس پیشنهادهایی را برای بهبود و اصلاح وضعیت کنونی مطرح می کنند. هدف این تحقیق، مطالعه نقش عامل پاسخگویی در اعتماد عمومی به دولت است. همچنین استراتژی پژوهش مبتنی بر پیمایش بوده و برای جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. کارکنان و مراجعان چند سازمان دولتی و غیردولتی شهر تهران جامعه آماری این پژوهش را

تشکیل می دهند که نمونه آماری به تعداد ۴۰۵ نفر به صورت تصادفی از میان جامعه فوق انتخاب و پرسشنامه نهایی میان آنها توزیع شده است. نتایج پژوهش حاکی از تأثیر مثبت متغیر پاسخگویی بر ارتقای سطح اعتماد عمومی در کشور است (خانباشی و همکاران، ۱۳۹۰).

محمدیان و وهاب زاده، در تحقیقی میزان اعتماد عمومی ارباب رجوع را در سازمانهای بخش عمومی اندازه گیری کردند. گروه مورد مطالعه در این تحقیق شامل کلیه ارباب رجوع سازمانهای بخش عمومی در شهرستان فیروزکوه می باشند. از جامعه آماری مورد مطالعه بر اساس روش تصادفی ساده تعداد ۳۸۴ نمونه مورد نظر که حجم آن بر اساس جدول مورگان تعیین شده است انتخاب شده و دیدگاه آنها براساس پرسشنامه محقق ساخته اندازه گیری شده است. این پرسشنامه شامل سوالاتی است که بر اساس آنها می توان دیدگاه ارباب رجوع رادر شش حوزه عمل و پایبندی به اخلاقیات، برخورد یکسان و منصفانه با مشتریان، پاسخگویی، مسئولیت اجتماعی، شفافیت و اطلاع رسانی مناسب و کارایی در ارائه خدمات نسبت به سازمانهای بخش عمومی اندازه گرفت. برای تایید روایی ابزار از روش قضاوتی و برای تایید پایایی ابزار از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده که اندازه ضریب معادل ۰.۸۹ بوده است. برای بررسی سوالات تحقیق از روشهای غیر پارامتری دوجمله ای و ضریب همبستگی اسپیرمن با سطح معنی داری ۰.۰۵ استفاده شده است. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات جمع آوری شده نشان داده است که بین شاخصهای عملکردی و میزان اعتماد عمومی وجود داشته و عملکرد سازمانهای بخش عمومی در هیچ یک از حوزه های عملکردی مورد مطالعه بالاتر از حد متوسط نبوده است (محمدیان و وهاب زاده، ۱۳۹۱: ۱۳۹).

شهبازی و همکاران در تحقیقی به بررسی و شناسایی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی شهروندان پرداخته اند. در این تحقیق، پاسخگویی عمومی به چهار بعد تعهد، تکریم، شفافیت و کنترل پذیری؛ و اعتماد عمومی به سه بعد اطمینان، درستکاری و خطرپذیری تقسیم شده است. روش تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر جمع آوری داده ها، توصیفی بوده است. جامعه تحقیق را ارباب رجوع مناطق شهرداری کلان شهر قم تشکیل می دهند. برای جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. نتایج این مطالعه حاکی از تأثیر مستقیم و مثبت پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی شهروندان کلانشهر قم است (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۳-۶۵).

محمدی و زنگنه در تحقیقی که از نوع توصیفی - تحلیلی بوده به شناسایی میزان اعتماد شهروندان به شهرداری و عوامل مؤثر بر آن در شهر نیشابور پرداخته اند. عمده کار این تحقیق پیمایشی بوده و از طریق بررسیهای میدانی و پرسشنامه انجام شده است. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمونهای تحلیل واریانس، ضریب همبستگی پیرسون، تفاوت میانگین (t.test) و رگرسیون چند متغیره انجام شده است. نتایج توصیفی تحقیق نشان دهنده آن است که: ۳۰ درصد از افراد میزان اعتماد آنها به شهرداری کم، ۵۰ درصد در سطح متوسط و ۲۰ درصد در حد زیاد است. نتایج تحلیلی داده ها نشان داد که بین متغیرهای تجربه تبعیض، احساس امنیت، اعتماد نهادی، میزان فساد اداری، امیدواری به ارضای نیاز، عضویت گروه های رسمی و عضویت گروههای غیررسمی با میزان اعتماد شهروندان به شهرداری معناداری وجود دارد و در جهت افزایش اعتماد شهروندان به شهرداری راهکارهایی چون: ایجاد بستری برای عدالت اجتماعی و عدم تبعیض، تغییر نحوه مدیریت شهر، افزایش احساس امنیت و ... ارائه گردیده است (محمدی و زنگنه، ۱۳۹۲: ۱۵۵-۱۷۰).

نرگسیان و آیت الله زاده شیرازی پژوهشی را با هدف شناسایی تأثیر مدیریت ارتباط با شهروند بر افزایش مشارکت عمومی، پاسخ گویی عمومی و همچنین شفافیت سازمانهای دولتی در منطقه ۳ شهر تهران انجام داده اند. روش پژوهش مورد استفاده توصیفی - همبستگی و به طور مشخص، مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. بر این اساس، مدل ساختاری از چگونگی روابط میان این چهار متغیر در نرم افزار لیزرل اجرا شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین این چهار متغیر معناداری وجود داشته و مشارکت عمومی نقش میانجی را ایفا می کند (نرگسیان و آیت الله زاده شیرازی، ۱۳۹۲: ۱۴۳-۱۶۸).

کردنائیج و همکاران در تحقیقی به بررسی تأثیر شفافیت سازمانی بر عملکرد سازمان با میانجیگری فرهنگ سازمان در سطح مدیران و کارشناسان ارشد ۳۲ شرکت فعال در حوزه صنعت مواد غذایی، و به طور خاص مواد لبنی پرداختند. روش نمونه گیری در این تحقیق، نمونه گیری طبقه ای و خوشه ای بوده است. این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی از شاخه همبستگی و از نوع مدل سازی معادلات ساختاری است. برای جمع آوری داده ها پرسشنامه های استاندارد راولینز، هاگیز و مورگان و دنسون به کار گرفته شد. نتایج آزمون نشان داد تأثیر شفافیت سازمانی بر عملکرد سازمان مثبت و معنادار است و فرهنگ سازمان نیز به عنوان متغیر واسطه بر این اثر می گذارد.

نکته حائز توجه این است که تأثیر شفافیت سازمانی بر عملکرد از طریق فرهنگ سازمانی قویتر از تأثیر مستقیم شفافیت سازمانی بر عملکرد سازمان است (کردنائیج و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۷۳-۱۸۹).

متانی و حسن پور در پژوهشی به بررسی تأثیر رسانه‌ها بر ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی پرداخته‌اند. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه دانشجویان پسر کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم‌شهر بوده که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان به تعداد ۳۲۰ نفر به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب گردیدند. روش تحقیق به لحاظ هدف کاربردی است و از نظر ماهیت و روش توصیفی از نوع پیمایشی است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته است. به منظور روایی ابزار سنجش سوالات متناسبی برای هر یک از متغیرهای تحقیق از منابع معتبر استخراج که روائی آن مورد تایید صاحب نظران قرار گرفت و پایایی پرسش‌نامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمد، و برای آزمون فرضیه‌ها با توجه به نرمال بودن داده‌ها از روشهای آماری پارامتریک استفاده گردید. بر اساس یافته‌های پژوهش رسانه‌ها می‌توانند از طریق هدایت و آموزش افکار عمومی، تجمیع خواسته‌ها و نظارت و آگاهی بخشی در واداشتن سازمانهای دولتی به پاسخگو بودن در قبال عملکرد خود به مردم موثر واقع شوند. همچنین یافته‌ها نشان داد چنانچه نظام رسانه‌ای آزاد و مستقل حاکم باشد رسانه‌ها بهتر می‌توانند به وظائف خود عمل کنند. نتیجه دیگری که از این پژوهش حاصل شده این است که از بین رسانه‌ها، اثربخشی تلویزیون در ملزم نمودن بخش دولتی به پاسخگویی در قبال عملکرد خود به مراتب موثرتر از سایر رسانه‌هاست (متانی و حسن پور، ۱۳۹۳: ۵۹-۷۲).

بخش سوم. چارچوب نظری تحقیق

الف) اعتماد عمومی

با توجه به اینکه اعتماد عمومی از جمله مباحث مطرح در علوم مختلف مانند اقتصاد، انسان‌شناسی، جامعه‌شناسی، روانشناسی، رفتار سازمانی و ... است، می‌توان برای آن ابعاد مختلفی را مدنظر قرار داد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۲: ۲۰). در این تحقیق با مرور ادبیات و تحقیقات قبلی، اعتماد عمومی براساس سه بعد ذیل مفهوم سازی شد:

- **اطمینان:** نوعی احساس مثبت است که مردم با گذشت زمان نسبت به دولت، مقامات سازمانهای دولتی، عملکرد و تصمیمات آنها پیدا می‌کنند.

- **خطرپذیری:** بیان کننده میزان خطرپذیری مردم در برقراری ارتباط با دولت و مقامات سازمانهای دولتی برای ارائه آزادانه انتقادات و پیشنهادهای آنان است.
- **درستکاری:** درجه باور مردم را به صداقت و درستکاری و انجام صحیح امور محول شده به وسیله دولت و مقامات دولتی نشان می دهد.

ب) شفافیت سازمانی

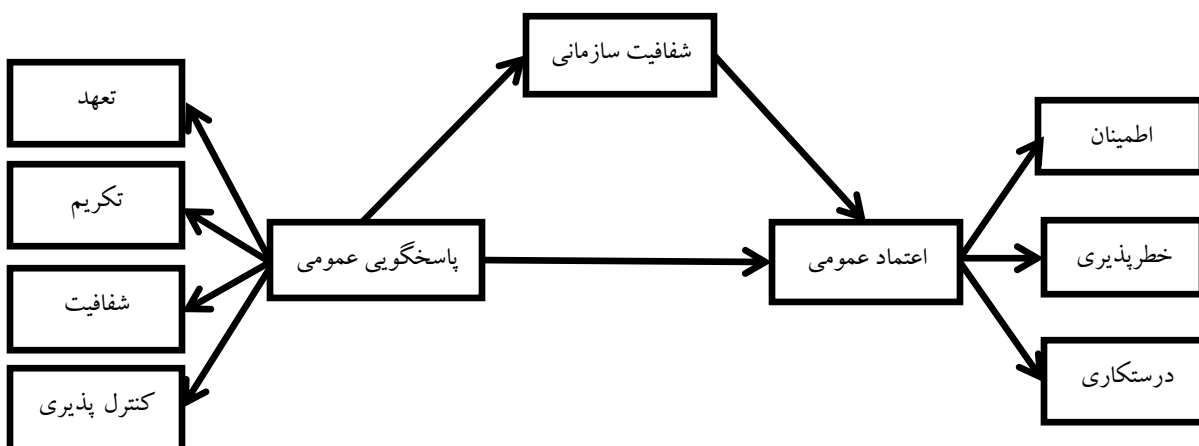
بالکین^۱ (۱۹۹۹) سه نوع شفافیت را شناسایی کرد: «اطلاعاتی، مشارکتی و پاسخگویی» (راولینز، ۲۰۰۸). بوشمن^۲ و همکاران در سال ۲۰۰۴ چارچوبی برای شفافیت سازمان مطرح کردند، آنها گزارش دهی سازمان ها، دسترسی به اطلاعات خصوصی و انتشار اطلاعات را در این چارچوب قرار دادند. راولینز^۳ (۲۰۰۸) نظریه های شفافیت را بررسی کرد، و در مبانی نظری مربوط به شفافیت، به تعریف عملیاتی که توسط هیس بیان شده است بعد چهارمی با عنوان پنهانکاری اضافه کرد. وی چهار بعد اطلاعات واقعی، مشارکت کارکنان، پاسخگویی، و پنهان کاری را که عاملی معکوس اندازه گیری در مقابل صراحت بود، به عنوان ابعاد شفافیت سازمانی مطرح کرد. مقیاس شفافیت سازمانی در این تحقیق برگرفته از مقاله پورعزت و همکاران (۱۳۸۸) بوده که پس از انجام تحلیل عاملی اکتشافی در تحقیق نرگسیان و آیت الله زاده شیرازی (۱۳۹۲) در یک عامل خلاصه شده است.

ج) پاسخگویی عمومی

در این تحقیق پاسخ گویی عمومی الزام دولت و مسئولان حکومت و سازمان های دولتی نسبت به توضیح و توجیه اقدامات و تصمیمات خود به مردم و نمایندگان آن ها تعریف می شود. بر همین اساس پاسخ گویی در این تحقیق متشکل از چهار بعد تعهد، تکریم، شفافیت، و کنترل پذیری مفهوم سازی می شود. این چهار بعد از ادبیات تحقیق و به ویژه از مدل پنج بعدی کاپل^۴ برگرفته شده است (کاپل، ۲۰۰۵: ۹۴-۱۰۷). منظور از تعهد، احساس مسئولیت مقامات سازمان های دولتی در قبال شهروندان می شود. تکریم دلالت بر مورد احترام قرار گرفتن شهروندان در مواجهه با مسؤولان و سازمان های دولتی می باشد. شفافیت، اطلاع رسانی صادقانه و عدم

1 Balkin
2 Bushman
3 Rawlins
4 Koppell

مخفی کاری مسئولان نسبت به مردم می باشد. بعد کنترل پذیری نیز میزان انتقادپذیری دولت و مسئولان سازمان های دولتی و حساسیت آنها به نظرات مردم را نشان می دهد.



شکل ۱-۲. مدل تحلیلی تحقیق

فصل سوم: روش تحقیق

مقدمه

اصطلاح تحقیق علمی عبارت است از تلاش کاوشگرانه ای که با آداب خاصی به طور نظام یافته با هدف کشف مجهولی به منظور گسترش قلمرو معرفتی نوع بشر انجام شده و شناخت حاصل از آن مصادیق و مابه ازای خارجی داشته باشد (حافظ نیا، ۱۳۸۲: ۱۲). لازم به ذکر است که در یک تحقیق علمی بایستی فرضیات تحقیق آزمون شوند، و برای این کار محقق نیازمند یک روش تحقیق مناسب است. به عبارت دیگر، محقق با روشن کردن روش تحقیق خود به جمع آوری، تجزیه و تحلیل و تفسیر اطلاعات برای رسیدن به اهداف تحقیق که همانا آزمون فرضیات تحقیق است دست می‌زند. به دیگر سخن، اینکه محقق با کمک این روش صحت یا عدم صحت فرضیات خود را آزمایش می‌نماید و روش مذکور، محقق را در درک علیت بین متغیرهای تحت بررسی یاری می‌دهد. همچنین،

قلمرو کلی را تعیین می‌کند، یعنی اینکه آیا نتایج بدست آمده می‌تواند به جامعه بزرگ‌تر یا موقعیت‌های مختلف تعمیم یابد (ایران نژاد پاریزی، ۱۳۸۷: ۱۷۰). این بخش مهم‌ترین بخش تحقیق است و حلقه ارتباطی بین ایجاد سوال در ذهن محقق و ارائه پاسخ اولیه می‌باشد. در این فصل، ابتدا در مورد روش تحقیق، منابع جمع آوری اطلاعات و چگونگی و نحوه گرد آوری اطلاعات توضیح داده می‌شود. سپس روش تحقیق مورد بررسی و موشکافی قرار می‌گیرد. پس از آن جامعه آماری تحقیق معرفی می‌گردد. نحوه نمونه‌گیری و تعیین اندازه آن از بخش‌های دیگر این فصل می‌باشد. ابزار جمع آوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه می‌باشد که روایی و پایایی آن مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۳-۱. روش تحقیق

پژوهش حاضر، براساس هدف کاربردی است. این تحقیقات با استفاده از زمینه و بستر شناختی و معلوماتی که توسط تحقیقات بنیادی فراهم شده برای رفع نیازمندی‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند. از سویی دیگر، از نظر ماهیت و روش تحقیق، توصیفی از نوع پیمایشی - همبستگی است. در این تحقیق، پژوهشگر ماهیت مسأله تحقیق که همان بررسی بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی است را توصیف می‌کند. تحقیق حاضر دارای خصوصیات کتابخانه‌ای و میدانی است. انجام این تحقیق مستلزم نظرسنجی از ارباب رجوعان فرمانداری شهرستان میامی است و از این جهت روش پیمایشی (زمینه یابی) است. به عبارتی، پژوهش حاضر، براساس هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش جمع آوری داده در طبقه توصیفی و از نوع پیمایشی به روش مقطعی طبقه بندی می‌شود زیرا گرد آوری داده‌ها درباره یک یا چند صفت در مقطع زمانی ۱۳۹۵ از طریق نمونه‌گیری از جامعه انجام شده است. از طرفی چون نوع فرضیات، بررسی است، این تحقیق از نوع همبستگی است.

۳-۲. جامعه آماری و حجم نمونه:

جامعه آماری عبارت است از مجموعه‌ای از افراد، اشیاء و ... (واحد) که حداقل در یک صفت مشترک باشند (خاکی، ۱۳۸۵: ۲۵۰). جامعه آماری تحقیق حاضر به منظور انجام مطالعات میدانی شامل ارباب رجوعان فرمانداری شهرستان میامی می‌شود، می‌باشند که با توجه به میانگین ارجاعات ماهانه به این اداره ۱۲۰ نفر در نظر گرفته شد.

نمونه آماری عبارت است از مجموعه ای از نشانه ها که از یک قسمت، یک گروه یا جامعه بزرگتر انتخاب می شود، به طوری که این مجموعه معرف کیفیات و ویژگیهای آن قسمت، گروه یا جامعه بزرگتر باشد (همان). روشهای مختلفی جهت تعیین حجم نمونه وجود دارد که دقیق ترین روشها، روشهای ریاضی جهت تعیین حجم نمونه است. جهت تعیین حجم نمونه از فرمول حجم نمونه آماری کوکران استفاده می گردد و با توجه به این فرمول تعداد نمونه که به صورت زیر محاسبه شده است.

$$n = \frac{N \times z_{\alpha}^2 \times p \times q}{\varepsilon^2(N-1) + z_{\alpha}^2 \times p \times q} = \frac{120 \times (1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5}{(0/05)^2 \times (119) + (1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5} \cong 92$$

۳-۳. ابزار جمع آوری داده ها و اطلاعات

یکی از اصلی ترین بخش های هر کار پژوهشی را جمع آوری اطلاعات تشکیل می دهد. چنانچه این کار به شکل منظم و صحیح صورت پذیرد کار تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری از داده ها با سرعت و دقت خوبی انجام خواهد شد. روش های گردآوری اطلاعات پژوهش به دو دسته کتابخانه ای و میدانی تقسیم می شود. به منظور بررسی ادبیات موضوعی و پیشینه تحقیق، مطالعات کتابخانه ای صورت گرفته است. در مرحله میدانی، اجرایی و عملیاتی، به قصد جمع آوری داده های موردنیاز، پرسشنامه ای مشتمل بر سه پرسشنامه استاندارد پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی و شفافیت سازمانی تنظیم و توزیع گردید. سوالهای پرسشنامه مورد استفاده شامل دو قسمت است:

۱-سوالات عمومی: در سوالات عمومی سعی شده است که اطلاعات کافی و جمعیت شناختی در پاسخ دهندگان جمع آوری گردد. این بخش شامل ۳ سوال (سن، جنسیت و میزان تحصیلات پاسخ دهندگان) است.

۲-سوالات تخصصی: این بخش شامل ۸ سوال برای پرسشنامه پاسخگویی عمومی، ۸ سوال برای پرسشنامه اعتماد عمومی و ۸ سوال برای پرسشنامه شفافیت سازمانی است. در طراحی این قسمت سعی گردیده است که سوالات پرسشنامه تا حد ممکن قابل فهم باشد. برای طراحی این بخش از طیف ۵ گزینه ای لیکرت استفاده گردیده است و برای هر گزینه کاملاً مخالفم ۱ امتیاز، مخالفم ۲ امتیاز، نظری ندارم ۳ امتیاز، موافقم ۴ امتیاز و کاملاً موافقم ۵ امتیاز در نظر گرفته شده است. همچنین ارتباط سوالات پرسشنامه با ابعاد مدل مطابق جدول ذیل است:

جدول ۳-۱. ارتباط سوالات پرسشنامه با ابعاد مدل

ردیف	ابعاد	شماره سوالات	ردیف	ابعاد	شماره سوالات
۱	پاسخگویی عمومی	سوالات ۱-۸ پرسشنامه	۶	اعتماد عمومی	سوالات ۹-۱۶ پرسشنامه
۲	تعهد	سوالات ۱-۲ پرسشنامه	۷	اطمینان	سوالات ۹-۱۰ پرسشنامه
۳	تکریم	سوالات ۳-۴ پرسشنامه	۸	خطرپذیری	سوالات ۱۱-۱۲ پرسشنامه
۴	شفافیت	سوالات ۵-۶ پرسشنامه	۹	درستکاری	سوالات ۱۳-۱۶ پرسشنامه
۵	کنترل پذیری	سوالات ۷-۸ پرسشنامه	۱۰	شفافیت سازمانی	سوالات ۱۷-۲۴ پرسشنامه

۳-۴. روایی و پایایی پرسشنامه

۳-۴-۱. روایی پرسشنامه

آزمون های روایی را می توان در سه گروه گسترده دسته بندی نمود: روایی محتوا، روایی وابسته به معیار و روایی سازه (سکاران، ۱۳۸۶: ۲۲۳). در این تحقیق از روش روایی محتوایی استفاده شده است. روایی محتوایی اطمینان می دهد که ابزار مورد نظر به تعداد کافی پرسش های مناسب برای اندازه گیری مفهوم مورد سنجش را در بر دارد. یعنی، روایی محتوایی نشان می دهد که ابعاد و عناصر یک مفهوم تا چه حد تحت پوشش دقیق قرار گرفته است (سکاران، ۱۳۸۶: ۲۲۳). در این تحقیق جهت بررسی روایی پرسش نامه از روش روایی محتوایی استفاده شده است؛ بدین صورت که سوالات پرسشنامه مطابق با فرضیه های پژوهش طرح گردید و سپس محتوای پرسشنامه هابه تایید اهل فن و متخصصین رسید و روایی حاصل شد.

۳-۴-۲. پایایی پرسشنامه ها

پایایی با این امر سر و کار دارد که ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی بدست می دهد (مقیمی، ۱۳۸۶: ۳۵). در این تحقیق برای بررسی و برآورد پایایی پرسشنامه ها از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. در صورت انتخاب روش آلفای کرونباخ، پایایی محاسبه شده در خروجی در صورتی مورد پذیرش است که بزرگتر از ۰.۷ باشد. طبق جدول زیر مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه پاسخگویی عمومی ۰.۸۹۵،

پرسشنامه اعتماد عمومی ۰.۸۲۰ و پرسشنامه شفافیت سازمانی ۰.۸۶۸ بدست آمده است. از آنجایی که مقادیر آلفای کرونباخ برای مولفه های تحقیق بیشتر از ۰.۷ به دست آمده است، بدین ترتیب نتیجه گیری شد که پرسشنامه ها از پایایی لازم برخوردار می باشند.

جدول ۳-۲. میزان آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ها

مولفه	شفافیت سازمانی	پاسخگویی عمومی	تعهد	تکریم	شفافیت
تعداد سوالات	۸	۸	۲	۲	۲
آلفای کرونباخ	۰.۸۶۸	۰.۸۹۵	۰.۸۱۸	۰.۷۱۰	۰.۷۷۵
مولفه	کنترل پذیری	اعتماد عمومی	اطمینان	خطرپذیری	درستکاری
تعداد سوالات	۲	۸	۲	۲	۴
آلفای کرونباخ	۰.۷۸۶	۰.۸۲۰	۰.۷۹۶	۰.۷۰۸	۰.۷۳۶

۳-۵. روش تجزیه و تحلیل داده ها

برای تجزیه و تحلیل داده ها ، با توجه به ماهیت آنها، روش های مختلفی وجود دارد که پژوهشگر باید بکار برد و به سنخیت این روشها توجه کند تا در نهایت بتواند استنتاج ها و نتیجه گیری های معتبر و دقیقی را به عمل آورد. پس بطور کلی می توان گفت که در تجزیه و تحلیل داده ها یک بعد کمی وجود دارد که آن محاسبات آماری خاص است و یک بعد کیفی که آن تحلیل ها، استدلال ها و استنتاجهایی است که بر نتایج محاسبات آماری صورت می پذیرد تا بتوان در نهایت آن را به جامعه آماری تعمیم داد (هومن، ۱۳۸۰). تجزیه و تحلیل داده ها در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی انجام پذیرفته است. در بخش آمار توصیفی، محقق ابتدا با استفاده از ابزار شاخص های آمار توصیفی به توصیف جامعه آماری پرداخته و با کمک نمودارها و جداول آماری مرتبط و شاخص های وضعی به توصیف داده ها پرداخته است و در بخش آمار استنباطی، پس از تعیین توزیع متغیرها در سطح جامعه و پس از توصیف داده ها، محقق با الگوهای آمار استنباطی و با توجه به توزیع متغیرهای تحقیق در جامعه، از مدلسازی معادلات ساختاری با نرم افزار smartPLS و رگرسیون چندگانه و همبستگی با نرم افزار SPSS برای آزمون فرضیات استفاده نموده

است که در ادامه به شرح مختصری درباره هر یک از این آزمونها پرداخته می شود. ضمناً کلیه نتایج آماری در سطح اطمینان ۹۵٪ ($\alpha=0/05$) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

۳-۵-۱. مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار smartPLS

مدل سازی معادلات ساختاری یکی از انواع روش های آماری است که ابزاری در دست محققین جهت بررسی ارتباط میان چندین متغیر در یک مدل فراهم می سازد. محققین دلایل متعددی را برای استفاده از روش پی ال اس ذکر نموده اند. مهمترین دلیل، برتری این روش برای نمونه های کوچک ذکر شده است. دلیل بعدی داده های غیرنرمال است که محققین و پژوهشگران در برخی پژوهش ها با آن سر و کار دارند در نهایت دلیل آخر استفاده از روش پی ال اس روبرو نشدن با مدل های اندازه گیری سازنده است.

۳-۵-۲. همبستگی

تحلیل همبستگی ابزاری آماری برای تعیین نوع و درجه یک متغیر کمی با متغیر کمی دیگر است. ضریب همبستگی یکی از معیارهای مورد استفاده در تعیین همبستگی بین دو متغیر می باشد. ضریب همبستگی شدت و همچنین نوع (مستقیم یا معکوس) را نشان می دهد. این ضریب بین ۱ تا -۱ است و در صورت عدم وجود بین دو متغیر برابر صفر است. برای به دست آوردن ضرایب همبستگی پیرسون و اسپرمن و ادعای وجود همبستگی بین دو متغیر کمی به ترتیب زیر عمل می شود:

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 & \text{همبستگی معنی داری وجود ندارد} \\ H_1: \rho \neq 0 & \text{همبستگی معنی داری وجود دارد} \end{cases}$$

۳-۵-۳. رگرسیون چندگانه

گاهی دو یا چند متغیر تاثیر عمده ای روی متغیر وابسته ای دارند. در این وضعیت از رگرسیون چندگانه جهت پیش بینی متغیر وابسته استفاده می شود. در رگرسیون چندگانه نیز فرض خطی بودن بین متغیرها برقرار می باشد و بر همین اساس معادله رگرسیون چندگانه با ۲ متغیر مستقل به شکل زیر تعریف می شود.

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

در این تحقیق منظور از y ، اعتماد عمومی می باشد و منظور از X_1 و X_2 به ترتیب پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی می باشد.

۳-۶. آماره های تحقیق:

فرضیه اصلی:

H_0 : بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی ۱:

H_0 : بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی ۲:

H_0 : بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی ۳:

H_0 : بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود ندارد.

H₁: بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

فصل چهارم: یافته های تحقیق

مقدمه

امروزه در بیشتر تحقیقاتی که متکی بر اطلاعات جمع آوری شده از موضوع تحقیق می باشند، تجزیه و تحلیل داده ها از اصلی ترین بخش های پژوهش محسوب شده و بررسی درستی فرضیه های پژوهش از اهمیت خاصی برخوردار می باشد. داده های جمع آوری شده با استفاده از فوننی نظیر روش های استنباط آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرند و پس از پردازش به شکل اطلاعات ارائه می شوند. در این فصل، یافته های اولیه حاصل از پرسشنامه های توزیع شده به صورت توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. بدین منظور، در ابتدا ویژگی های

جامعه آماری به شکل توصیفی مطرح گردیده و سپس با استفاده از روش های استنباطی تجزیه و تحلیل سایر یافته ها انجام می شود.

بخش اول: آمار توصیفی

۱-۴. بررسی مشخصات اعضای نمونه

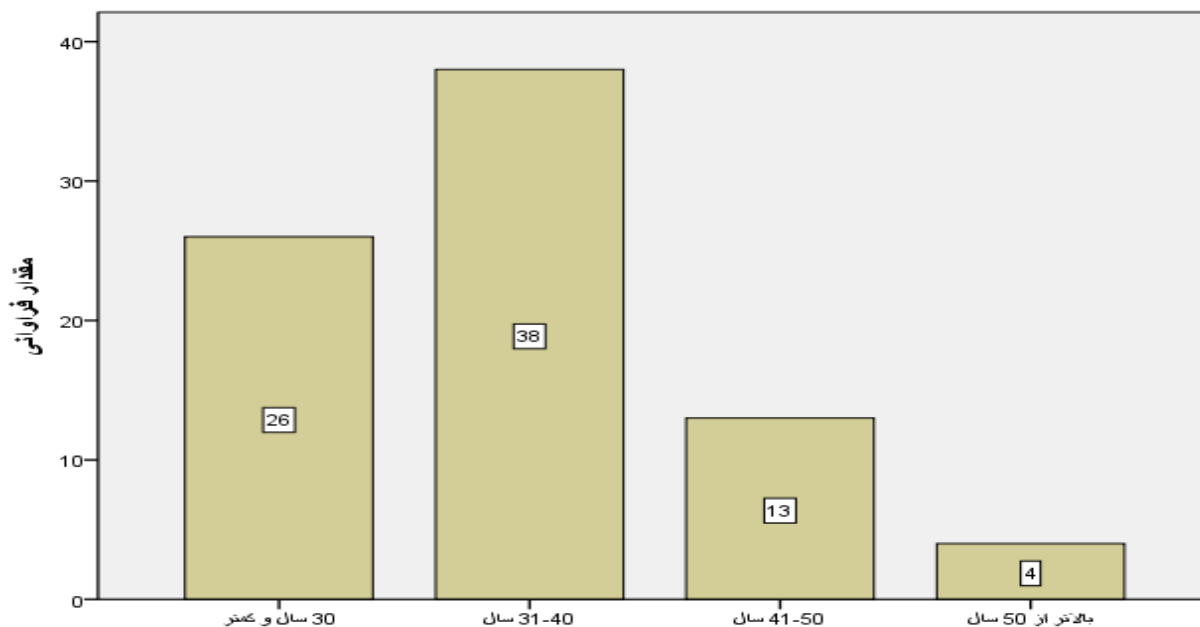
۱-۱-۴. وضعیت سن پاسخ دهندگان

در جدول و نمودار ۱-۴ وضعیت سنی پاسخ دهندگان به پرسشنامه آورده شده است. همانطور که مشاهده می شود بیشترین تعداد پاسخ دهنده مربوط به گروه سنی بین ۳۱ تا ۴۰ سال با تعداد ۳۸ نفر (۴۶/۹ درصد) و کمترین تعداد پاسخ دهنده مربوط به گروه سنی بیشتر از ۵۰ سال با تعداد ۴ نفر (۴/۹ درصد) پاسخ دهنده می باشد.

جدول ۱-۴. وضعیت سن پاسخ دهندگان

گروه سنی	۳۰ سال و پایتتر	۳۱-۴۰ سال	۴۱-۵۰ سال	بیشتر از ۵۰ سال
مقدار فراوانی	۲۶	۳۸	۱۳	۴
درصد فراوانی	۳۲/۱٪	۴۶/۹٪	۱۶٪	۴/۹٪

نمودار ۱-۴. وضعیت سن پاسخ دهندگان



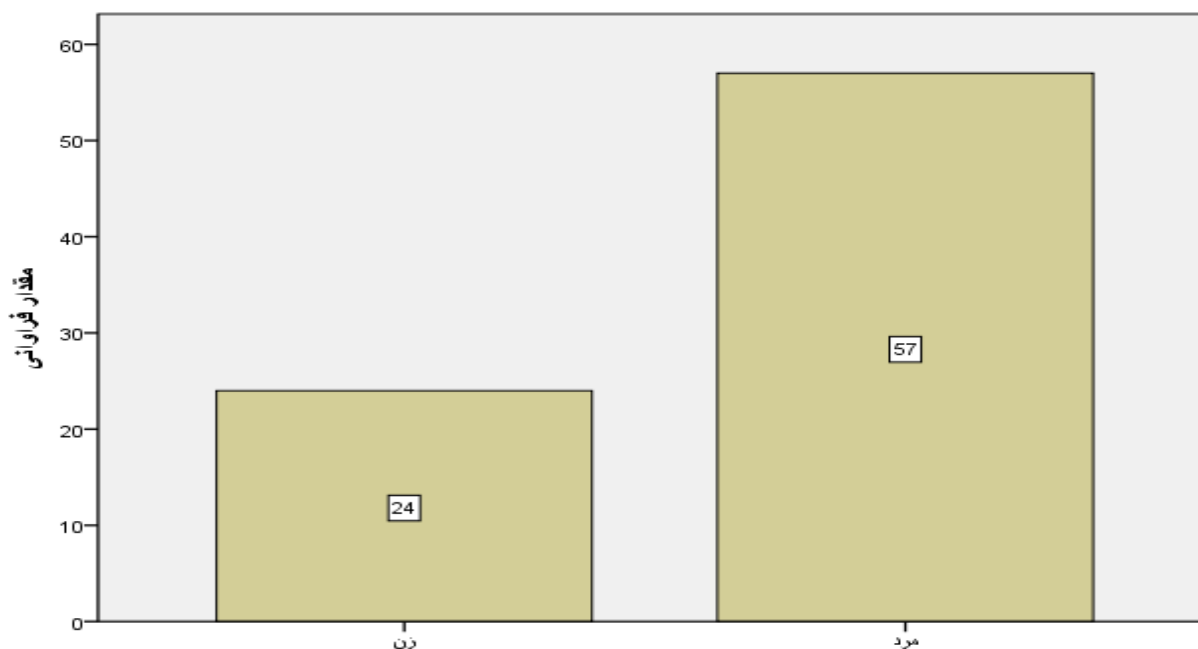
۲-۱-۴. وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان

در جدول و نمودار ۲-۴، وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان آورده شده است. همانطور که مشاهده می شود تعداد پاسخ دهندگان مرد را ۵۷ نفر (۷۰/۴ درصد) تشکیل می دهند و تعداد پاسخ دهندگان زن را نیز ۲۴ نفر (۲۹/۶ درصد) تشکیل می دهند.

جدول ۲-۴. وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان

جنسیت	مرد	زن
مقدار فراوانی	۵۷	۲۴
درصد فراوانی	٪۷۰/۴	٪۲۹/۶

نمودار ۲-۴. وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان



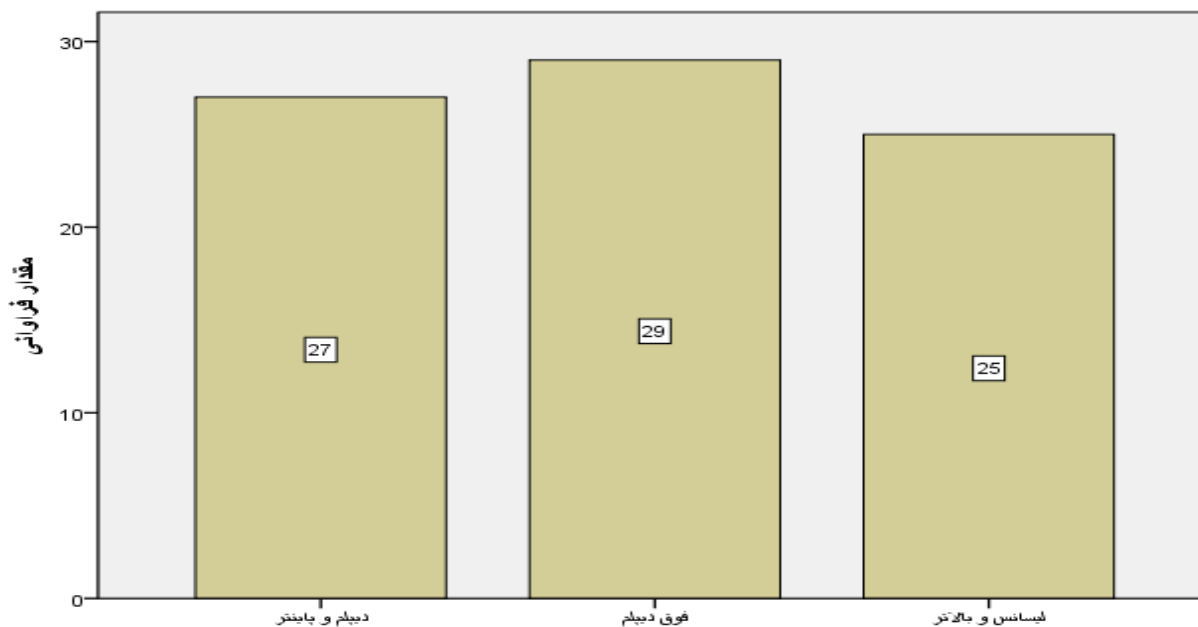
۳-۱-۴. وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان

در جدول و نمودار ۳-۴ وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان آورده شده است. همانطور که مشاهده می شود بیشترین تعداد پاسخ دهنده مربوط به وضعیت تحصیلی فوق دیپلم با ۲۹ نفر (۳۵/۸ درصد) و کمترین تعداد مربوط به وضعیت تحصیلی لیسانس و بالاتر با ۲۵ نفر پاسخ دهنده (۳۰/۹ درصد) می باشد.

جدول ۳-۴. وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان

سطح تحصیلات	دیپلم و پایینتر	فوق دیپلم	لیسانس و بالاتر
مقدار فراوانی	۲۷	۲۹	۲۵
درصد فراوانی	۳۳/۳٪	۳۵/۸٪	۳۰/۹٪

نمودار ۳-۴. وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان



بخش دوم: آمار استنباطی

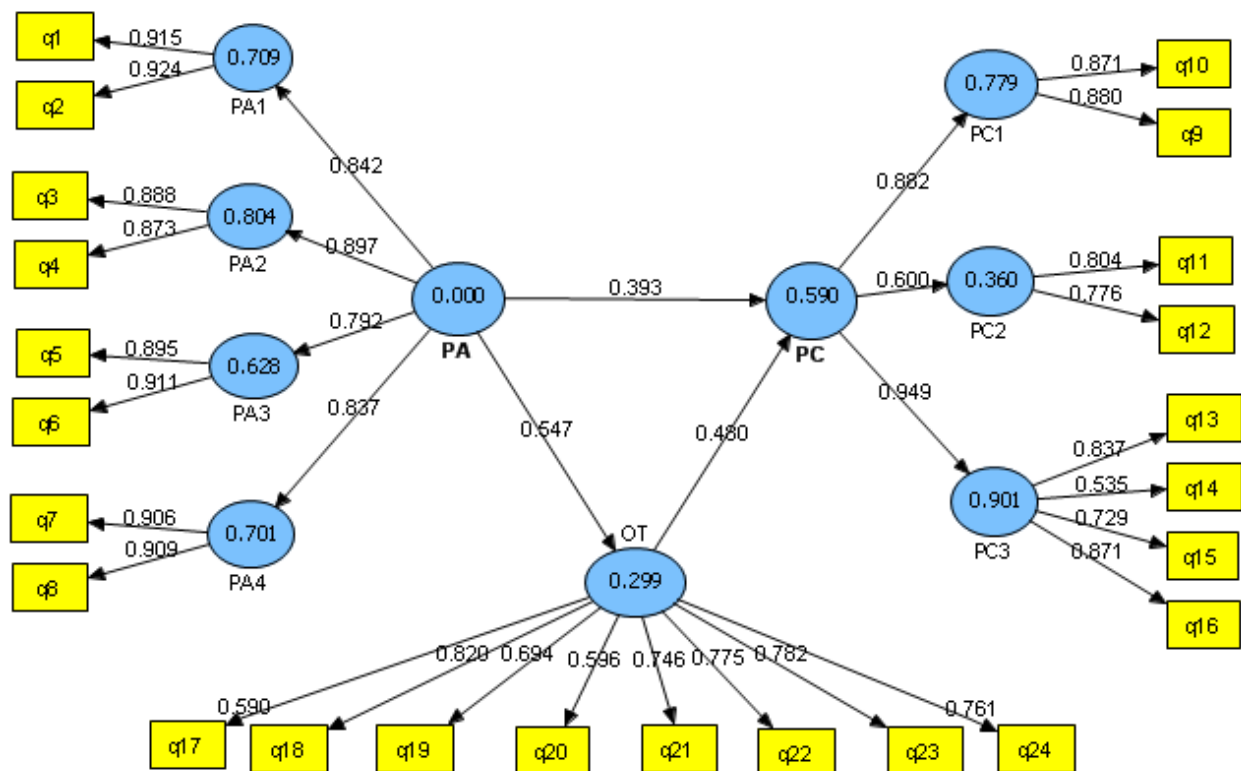
۲-۴. تحلیل فرضیات تحقیق (روش اول: مدلسازی معادلات ساختاری توسط نرم افزار PLS)

جدول ۴-۴. علامتهای اختصاری به کار رفته در تحقیق

علامت اختصاری	مولفه	علامت اختصاری	مولفه
PC1	اطمینان	PA	پاسخگویی عمومی
PC2	خطرپذیری	PA1	تعهد
PC3	درستکاری	PA2	تکریم
OT	شفافیت سازمانی	PA3	شفافیت
q	سوالات پرسشنامه	PA4	کنترل پذیری
		PC	اعتماد عمومی

۱. سنجش بارهای عاملی

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی ۰.۴ می باشد (هولند، ۱۹۹۹). مطابق با شکل ۱-۴ و جدول ۴-۵ همانطور که مشاهده می شود، تمامی سوالات پرسشنامه مورد استفاده دارای بار عاملی بیشتر از ۰.۴ هستند که نشان از مناسب بودن این معیار دارد.



شکل ۱-۴. مقدار بارهای عاملی برای سوالات پرسشنامه ها

جدول ۴-۵. مقدار بارهای عاملی برای سوالات پرسشنامه ها

سوال ۱	بار عاملی	سوال ۷	بار عاملی	سوال ۱۳	بار عاملی	سوال ۱۹	بار عاملی
سوال ۲	بار عاملی	سوال ۸	بار عاملی	سوال ۱۴	بار عاملی	سوال ۲۰	بار عاملی
سوال ۳	بار عاملی	سوال ۹	بار عاملی	سوال ۱۵	بار عاملی	سوال ۲۱	بار عاملی
سوال ۴	بار عاملی	سوال ۱۰	بار عاملی	سوال ۱۶	بار عاملی	سوال ۲۲	بار عاملی
سوال ۵	بار عاملی	سوال ۱۱	بار عاملی	سوال ۱۷	بار عاملی	سوال ۲۳	بار عاملی
سوال ۶	بار عاملی	سوال ۱۲	بار عاملی	سوال ۱۸	بار عاملی	سوال ۲۴	بار عاملی

۲. آلفای کرونباخ

در جدول ۴-۶ اطلاعات مربوط به آلفای کرونباخ^۱ مربوط به مولفه های تحقیق آورده شده است. همانطور که از جدول زیر مشخص است تمام متغیرهای پنهان دارای ضرایب آلفای کرونباخ بیشتر از ۰.۷ می باشند که برازش مناسب مدل های اندازه گیری را نشان می دهد.

جدول ۴-۶. مقادیر آلفای کرونباخ

مولفه	شفافیت سازمانی	پاسخگویی عمومی	تعهد	تکریم	شفافیت
آلفای کرونباخ	۰.۸۶۸	۰.۸۹۵	۰.۸۱۸	۰.۷۱۰	۰.۷۷۵
مولفه	کنترل پذیری	اعتماد عمومی	اطمینان	خطرپذیری	درستکاری
آلفای کرونباخ	۰.۷۸۶	۰.۸۲۰	۰.۷۹۶	۰.۷۰۸	۰.۷۳۶

۳. پایایی ترکیبی

جدول ۴-۷ ضرایب پایایی ترکیبی ۸ متغیر پنهان مرتبه اول تعهد، تکریم، شفافیت، کنترل پذیری، اطمینان، خطرپذیری، درستکاری و شفافیت سازمانی را نشان می دهد و از آنجایی که همگی بالای ۰.۷ هستند، برازش مناسب مدل های اندازه گیری تایید می شود.

1 Cronbachs Alpha

جدول ۴-۷. مقادیر پایایی ترکیبی

مؤلفه	شفافیت سازمانی	پاسخگویی عمومی	تعهد	تکریم	شفافیت
پایایی ترکیبی	۰.۸۹۷	۰.۹۱۶	۰.۹۱۷	۰.۸۷۳	۰.۸۹۹
مؤلفه	کنترل پذیری	اعتماد عمومی	اطمینان	خطرپذیری	درستکاری
پایایی ترکیبی	۰.۹۰۳	۰.۸۶۷	۰.۸۶۸	۰.۷۸۹	۰.۸۳۷

اما آنچه که در نرم افزار PLS در مورد متغیرهای پنهان مرتبه دوم به بالا بایستی مورد توجه قرار گیرد، این است که می بایست مقادیر پایایی ترکیبی^۱ و میانگین واریانس استخراج شده^۲ برای این متغیرها به صورت دستی نیز محاسبه شوند. محاسبه پایایی ترکیبی برای یک متغیر پنهان مرتبه دوم از طریق واریانس خطای اندازه گیری ابعاد آن صورت می پذیرد.

$$\left(\text{ضرب بار عاملی میان بعد و متغیر پنهان مرتبه دوم مربوط به آن بُعد} \right)^2 = 1 - \left(\text{واریانس خطا} \right)$$

$$\left(\text{مغیر پنهان مرتبه دوم} \right) \text{ پایایی ترکیبی} = \frac{\left(\text{جمع ضرب بار عاملی میان بعد و متغیر پنهان مرتبه دوم مربوط به آن بُعد} \right)^2}{\left(\text{جمع واریانس خطاها} \right) + \left(\text{جمع ضرب بار عاملی میان بعد و متغیر پنهان مرتبه دوم مربوط به آن بُعد} \right)}$$

به این ترتیب برای متغیرهای پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی پایایی ترکیبی به شرح زیر محاسبه می شود:

(۱) پاسخگویی عمومی

$$\left(\text{تعهد} \right) \text{ واریانس خطا} = 1 - \left(۰.۸۴۲ \right)^2 = ۰.۲۹۱$$

$$\left(\text{تکریم} \right) \text{ واریانس خطا} = 1 - \left(۰.۸۹۷ \right)^2 = ۰.۱۹۶$$

1 Composite Reliability

2 Average Variance Extracted

$$\text{شفافیت (واربائس خطا)} = 1 - (0.792)^2 = 0.372$$

$$\text{کنترل پذیری (واربائس خطا)} = 1 - (0.837)^2 = 0.299$$

$$\text{پاسخگویی عمومی (پایایی ترکیبی)} = \frac{11.34}{12.50} = 0.907$$

همانطور که مشاهده می شود مقدار پایایی ترکیبی برای متغیر پنهان مرتبه دوم پاسخگویی عمومی به صورت دستی ۰.۹۰۷ محاسبه شد که این مقدار با مقدار محاسبه شده توسط نرم افزار که در جدول ۴-۷ آمده است؛ یعنی ۰.۹۱۶ متفاوت است.

۲) اعتماد عمومی

$$\text{اطمینان (واربائس خطا)} = 1 - (0.882)^2 = 0.221$$

$$\text{خطا پذیری (واربائس خطا)} = 1 - (0.600)^2 = 0.640$$

$$\text{درستکاری (واربائس خطا)} = 1 - (0.949)^2 = 0.051$$

$$\text{اعتماد عمومی (پایایی ترکیبی)} = \frac{5.91}{6.82} = 0.867$$

همانطور که مشاهده می شود مقدار پایایی ترکیبی برای متغیر پنهان مرتبه دوم اعتماد عمومی به صورت دستی ۰.۸۶۷ محاسبه شد که این مقدار با مقدار محاسبه شده توسط نرم افزار که در جدول ۴-۷ آمده است؛ یعنی ۰.۸۶۷ یکسان است.

به طور کلی مقادیر پایایی ترکیبی نشان از پایایی ترکیبی مناسب برای برآزش مدل دارند.

۴. روایی همگرا

روایی همگرا به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سوالات (شاخصها) خود می پردازد. معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) توسط نرم افزار PLS برای این منظور به کار می رود. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) مقدار مناسب برای میانگین واریانس استخراج شده را ۰.۵ به بالا معرفی کرده اند. ابتدا روایی همگرا برای متغیرهای پنهان مرتبه اول بررسی می شود. همانطور که نتایج نشان می دهد در متغیرهای پنهان مرتبه اول تعهد، تکریم، شفافیت، کنترل پذیری، اطمینان، خطرپذیری، درستکاری و شفافیت سازمانی مقدار این شاخص از ۰.۵ بیشتر است که نشان از برازش خوب مدل دارد.

جدول ۴-۸ مقادیر میانگین واریانس استخراج شده

مؤلفه	شفافیت سازمانی	پاسخگویی عمومی	تعهد	تکریم	شفافیت
مقدار AVE	۰.۵۲۷	۰.۵۷۸	۰.۸۴۶	۰.۷۷۵	۰.۸۱۶
مؤلفه	کنترل پذیری	اعتماد عمومی	اطمینان	خطرپذیری	درستکاری
مقدار AVE	۰.۸۲۴	۰.۴۶۲	۰.۷۶۷	۰.۶۲۴	۰.۵۶۹

بعد از بررسی روایی متغیرهای پنهان مرتبه اول، نوبت به متغیرهای پنهان مرتبه دوم می رسد که شامل پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی می شود. در اینجا نیز باید مقادیر میانگین واریانس استخراج شده مربوط به این متغیرها به صورت دستی محاسبه شود. مقدار میانگین واریانس استخراج شده یک متغیر مرتبه دوم برابر است با میانگین مقادیر توان دوم بارهای عاملی ابعاد آن. بنابراین معیار میانگین واریانس استخراج شده برای متغیرهای پنهان مرتبه دوم برابر است با:

الف) پاسخگویی عمومی

مطابق جدول ۴-۸ مقدار میانگین واریانس استخراج شده برای این متغیر برابر است با: ۰.۵۷۸

$$(\text{تعهد})^2 = (0.846)^2 = 0.709$$

$$(\text{تکریم})^2 = (0.775)^2 = 0.601$$

$$(\text{شفافیت})^2 = (0.792)^2 = 0.628$$

$$(\text{کنترل پذیری})^2 = (0.737)^2 = 0.701$$

بنابراین مقدار میانگین واریانس استخراج شده در مورد سازه مرتبه دوم پاسخگویی عمومی اینگونه محاسبه می شود:

$$(\text{پاسخگویی عمومی})^2 = \frac{0.709 + 0.804 + 0.628 + 0.701}{4} = 0.711$$

ب) اعتماد عمومی

مطابق جدول ۴-۸ مقدار میانگین واریانس استخراج شده برای این متغیر برابر است با: ۰.۴۶۲

$$(\text{اطمینان})^2 = (0.882)^2 = 0.779$$

$$(\text{خطرپذیری})^2 = (0.600)^2 = 0.360$$

$$(\text{درستکاری})^2 = (0.949)^2 = 0.901$$

بنابراین مقدار میانگین واریانس استخراج شده در مورد سازه مرتبه دوم اعتماد عمومی اینگونه محاسبه می شود:

$$(\text{اعتماد عمومی})^2 = \frac{0.779 + 0.360 + 0.901}{3} = 0.680$$

در کل با بالاتر شدن مقدار میانگین واریانس استخراج شده متغیرهای پنهان مرتبه اول و دوم، روایی همگرایی مدل و مناسب بودن برازش مدل‌های اندازه گیری تایید می شود.

۵. روایی واگرا

جدول ۴-۹ همان ماتریس فورنل لارکر است با این تفاوت که در قطر اصلی مقدار جذر میانگین واریانس استخراج شده متغیرها وارد می شود و مطلب دیگر اینکه تنها متغیرهای پنهان مرتبه اول در ماتریس فورنل لارکر وارد می

شوند. مطابق با ماتریس زیر، مقدار جذر میانگین واریانس استخراج شده تمامی متغیرهای مرتبه اول از مقدار همبستگی میان آنها بیشتر است که این امر روایی و اگرای مناسب و برازش خوب مدل‌های اندازه‌گیری را نشان می‌دهد.

جدول ۴-۹. ماتریس سنجش روایی به روش فورنل و لارکر

درستکاری	خطرپذیری	اطمینان	کنترل پذیری	شفافیت	تکریم	تعهد	شفافیت سازمانی	
							۰.۷۲۶	شفافیت سازمانی
						۰.۹۲۰	۰.۴۷۷	تعهد
					۰.۸۸۰	۰.۶۶۴	۰.۴۹۴	تکریم
				۰.۹۰۳	۰.۶۶۲	۰.۵۳۹	۰.۳۴۷	شفافیت
			۰.۹۰۸	۰.۵۰۳	۰.۶۹۳	۰.۶۱۳	۰.۵۱۳	کنترل پذیری
		۰.۸۷۶	۰.۵۳۸	۰.۳۹۱	۰.۵۶۱	۰.۵۷۸	۰.۶۱۱	اطمینان
	۰.۷۹۰	۰.۳۳۷	۰.۳۱۹	۰.۴۵۰	۰.۳۸۰	۰.۲۴۱	۰.۵۵۳	خطرپذیری
۰.۷۵۴	۰.۴۳۹	۰.۶۶۸	۰.۴۸۲	۰.۴۵۲	۰.۵۱۴	۰.۵۲۳	۰.۶۰۰	درستکاری

۶. ضرایب معناداری Z

در جدول ۴-۱۰ ضرایب t مربوط به مسیرها مشخص شده است. همانطور که مشاهده می‌شود در بین مسیرهای موجود در مدل، ضرایب t تمام مسیرها بیشتر از ۱.۹۶ است که معنادار بودن این مسیرها را نشان می‌دهد.

جدول ۴-۱۰. ضرایب معناداری Z مربوط به مسیرهای مدل

مسیر	مقدار t
------	---------

۴.۶۱۹	مسیر پاسخگویی عمومی به اعتماد عمومی
۷.۷۳۸	مسیر پاسخگویی عمومی به شفافیت سازمانی
۶.۰۲۵	مسیر شفافیت سازمانی به اعتماد عمومی

۷. معیار R^2

معیار R^2 معیاری است که نشان از تاثیر یک متغیر برونزا بر یک متغیر درونزا دارد و سه مقدار ۰.۱۹، ۰.۳۳ و ۰.۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می شود. همانطور که مشاهده می شود:

- مقادیر R^2 مربوط به متغیرهای تعهد، تکریم، کنترل پذیری، اطمینان، درستکاری، بیشتر از ۰.۶۷ بوده که نشان از تاثیر قوی این متغیرها بر متغیرهای درونزای مدل دارد.
- مقدار R^2 مربوط به متغیرهای شفافیت، اعتماد عمومی و خطرپذیری، مابین ۰.۳۳ و ۰.۶۷ بوده که نشان از تاثیر متوسط این متغیرها بر متغیرهای درونزای مدل دارد.
- مقدار R^2 مربوط به متغیر شفافیت سازمانی مابین ۰.۱۹ و ۰.۳۳ بوده که نشان از تاثیر ضعیف این متغیر بر متغیرهای درونزای مدل دارد.

در کل می توان گفت که، مقادیر R^2 حکایت از برازش مناسب مدل ساختاری دارد.

جدول ۴-۱۱. مقادیر R^2

مقدار R^2	مؤلفه	مقدار R^2	مؤلفه	مقدار R^2	مؤلفه
۰.۷۷۹	اطمینان	۰.۶۲۸	شفافیت	۰.۲۹۹	شفافیت سازمانی
۰.۳۶۰	خطرپذیری	۰.۷۰۱	کنترل پذیری	۰.۷۰۹	تعهد
۰.۹۰۱	درستکاری	۰.۵۹۰	اعتماد عمومی	۰.۸۰۴	تکریم

۹. معیار Q^2

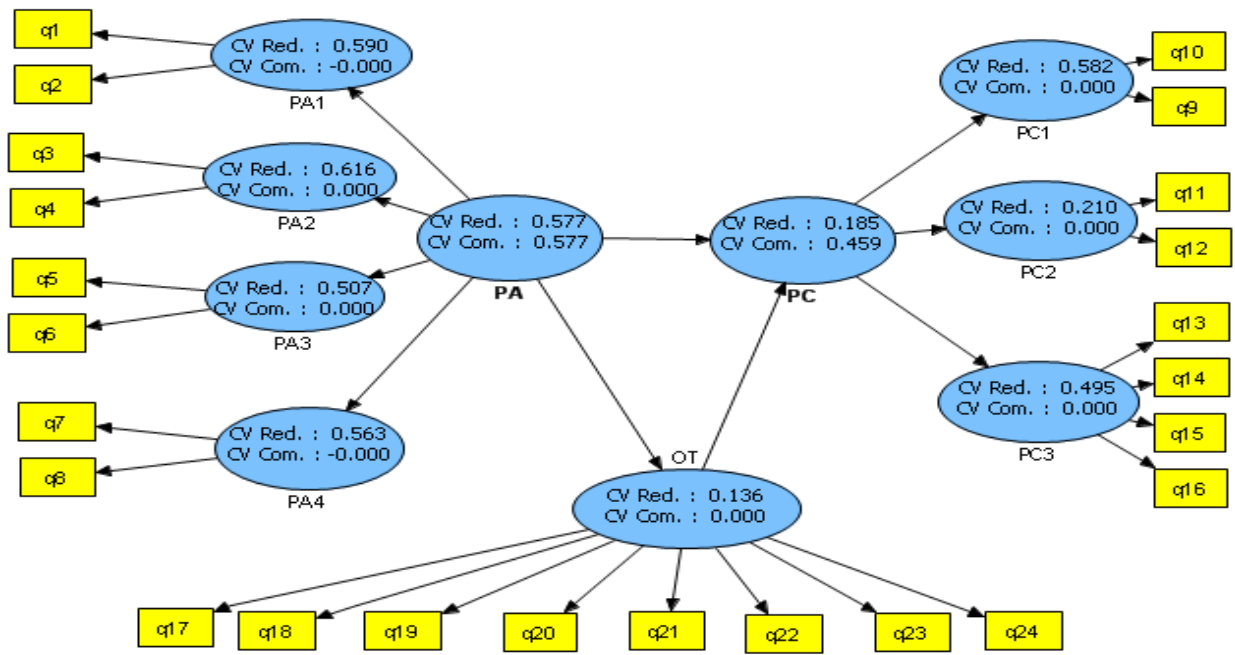
این معیار قدرت پیش بینی مدل را مشخص می سازد و در صورتی که مقدار در مورد یک سازه درونزا سه مقدار ۰.۰۲، ۰.۱۵ و ۰.۳۵ را کسب نماید به ترتیب نشان از قدرت پیش بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه های برونزای مربوط به آن را دارد (هنسلر^۱ و همکاران، ۲۰۰۹).

همانطور که در جدول ۴-۱۲ آمده است:

- مقدار Q^2 مربوط به سازه های تعهد، تکریم، شفافیت، کنترل پذیری، اطمینان، درستکاری، از ۰.۳۵ بیشتر بوده که نشان از پیش بینی قوی متغیرهای درونزای مدل را دارد.
 - مقدار Q^2 مربوط به سازه های اعتماد عمومی و خطرپذیری، مابین ۰.۱۵ و ۰.۳۵ بوده که نشان از پیش بینی متوسط متغیرهای درونزای مدل را دارد.
 - مقدار Q^2 مربوط به سازه شفافیت سازمانی مابین ۰.۰۲ و ۰.۱۵ بوده که نشان از پیش بینی ضعیف متغیرهای درونزای مدل را دارد.
- در کل، مقادیر Q^2 حاکی از برازش مناسب مدل ساختاری دارد.

جدول ۴-۱۲. مقادیر Q^2

مقدار Q^2	مؤلفه	مقدار Q^2	مؤلفه	مقدار Q^2	مؤلفه
۰.۵۸۲	اطمینان	۰.۵۰۷	شفافیت	۰.۱۳۶	شفافیت سازمانی
۰.۲۱۰	خطرپذیری	۰.۵۶۳	کنترل پذیری	۰.۵۹۰	تعهد
۰.۴۹۵	درستکاری	۰.۱۸۵	اعتماد عمومی	۰.۶۱۶	تکریم



شکل ۴-۲. مقادیر CV Red و CV Com

۱۰. معیار REDUNDANCY

این معیار از حاصلضرب مقادیر اشتراکی سازه ها در مقادیر مربوط به آنها به دست می آید و نشانگر مقدار تغییرپذیری شاخصهای یک سازه درون زا است که از یک یا چند سازه برون زا تاثیر می پذیرد. مقدار redundancy مربوط به سازه های درون زای مدل اینگونه محاسبه می شود:

$$Red_{PA1} = Community_{PA1} \times R_{PA1}^2 = 0.846 \times 0.709 = 0.600$$

$$Red_{PA2} = Community_{PA2} \times R_{PA2}^2 = 0.775 \times 0.804 = 0.623$$

$$Red_{PA3} = Community_{PA3} \times R_{PA3}^2 = 0.816 \times 0.628 = 0.511$$

$$Red_{PA4} = Community_{PA4} \times R_{PA4}^2 = 0.824 \times 0.701 = 0.577$$

$$Red_{PC} = Community_{PC} \times R_{PC}^2 = 0.462 \times 0.590 = 0.198$$

$$Red_{PC1} = Community_{PC1} \times R_{PC1}^2 = 0.767 \times 0.779 = 0.597$$

$$\text{Red}_{PC2} = \text{Communality}_{PC2} \times R_{PC2}^2 = 0.624 \times 0.360 = 0.225$$

$$\text{Red}_{PC3} = \text{Communality}_{PC3} \times R_{PC3}^2 = 0.569 \times 0.901 = 0.512$$

$$\text{Red}_{OT} = \text{Communality}_{OT} \times R_{OT}^2 = 0.527 \times 0.299 = 0.156$$

یک معیار مناسب برای سنجش برازش بخش ساختاری مدل‌های معادلات ساختاری، مقدار میانگین redundancy های مربوط به سازه های برون زا در یک مدل است. این معیار که \overline{Red} با نشان داده می شود از میانگین مقادیر redundancy های مربوط به سازه های برون زا در یک مدل حاصل می شود.

$$\overline{Red} = \frac{\sum Red}{9} = \frac{3.997}{9} = 0.444$$

هرچه \overline{Red} مقدار بیشتر باشد نشان از برازش مناسب تر بخش ساختاری مدل در تحقیق دارد.

۱.۱. برازش مدل کلی (معیار GoF)

برای بررسی برازش مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه گیری و ساختاری را کنترل می کند، معیار GoF به ترتیب زیر محاسبه می شود:

$$GoF = \sqrt{\overline{Communalities} \times R^2}$$

مقدار $\overline{Communalities}$ از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان مرتبه اول به دست می آید. در نتیجه میانگین مقادیر اشتراکی برابر است با: ۰.۷۱۹

جدول ۴-۱۳. مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان مرتبه اول

مؤلفه	شفافیت سازمانی	تعهد	تکریم	شفافیت
مقادیر اشتراکی	۰.۵۲۷	۰.۸۴۶	۰.۷۷۵	۰.۸۱۶
مؤلفه	کنترل پذیری	اطمینان	خطر پذیری	درستکاری
مقادیر اشتراکی	۰.۸۲۴	۰.۷۶۷	۰.۶۲۴	۰.۵۶۹

برای محاسبه $\overline{R^2}$ نیز باید مقادیر R^2 مربوط به تمامی متغیرهای پنهان درونزای مدل اعم از مرتبه اول و دوم مدنظر قرار گرفته و مقادیر میانگین آنها محاسبه گردد. مقادیر R^2 متغیرها در جدول ۴-۱۱ آورده شده است. بنابراین میانگین این مقادیر ($\overline{R^2}$) عبارت است از: ۰.۶۴۱

در نتیجه مقدار معیار GoF در اینجا برابر است با:

$$GoF = \sqrt{\text{Communalities} \times \overline{R^2}} = \sqrt{0.719 \times 0.641} = 0.679$$

با توجه به سه مقدار ۰.۰۱، ۰.۲۵، و ۰.۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GoF، حاصل شدن ۰.۶۷۹ برای GoF، نشان از برازش کلی قوی مدل دارد.

۱۲. آزمون فرضیات تحقیق

فرضیه ۱. بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

با استفاده از ضریب معناداری Z (۴.۶۱۹) مسیر میان دو متغیر پنهان مشخص می شود که پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی معنی دار است. همچنین مقدار ضریب استاندارد شده مسیر بین پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی (۰.۳۹۳) نشان می دهد که متغیر پاسخگویی عمومی ۳/۳۹٪ از تغییرات متغیر اعتماد عمومی را در جهت مستقیم تبیین می کند. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ براساس نتایج جدول زیر و با توجه به اینکه مقدار آماره t بزرگتر از ۱.۹۶ است، پس می توان گفت فرضیه ۱ پذیرفته می شود و بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۱۴. نتایج آزمون فرضیه ۱

نتیجه آزمون	آماره t	ضریب مسیر	فرضیه ۱
پذیرش فرضیه	۴.۶۱۹	۰.۳۹۳	بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

فرضیه ۲. بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

با استفاده از ضریب معناداری Z (۷.۷۳۸) مسیر میان دو متغیر پنهان مشخص می شود که بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی معنی دار است. همچنین مقدار ضریب استاندارد شده مسیر بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی (۰.۵۴۷) نشان می دهد که متغیر پاسخگویی عمومی ۵۴/۷٪ از تغییرات متغیر شفافیت سازمانی را در جهت مستقیم تبیین می کند. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ براساس نتایج جدول زیر و با توجه به اینکه مقدار آماره t بزرگتر از ۱.۹۶ است، پس می توان گفت فرضیه ۲ پذیرفته می شود و بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۱۵. نتایج آزمون فرضیه ۲

نتیجه آزمون	آماره t	ضریب مسیر	فرضیه ۲
پذیرش فرضیه	۷.۷۳۸	۰.۵۴۷	بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

فرضیه ۳. بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

با استفاده از ضریب معناداری Z (۶.۰۲۵) مسیر میان دو متغیر پنهان مشخص می شود که بین شفافیت سازمانی و اعتماد عمومی معنی دار است. همچنین مقدار ضریب استاندارد شده مسیر بین شفافیت سازمانی و اعتماد عمومی (۰.۴۸۰) نشان می دهد که متغیر شفافیت سازمانی ۴۸٪ از تغییرات متغیر اعتماد عمومی را در جهت مستقیم تبیین می کند. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ براساس نتایج جدول زیر و با توجه به اینکه مقدار آماره t بزرگتر از ۱.۹۶ است، پس می توان گفت فرضیه ۳ پذیرفته می شود و بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۱۶. نتایج آزمون فرضیه ۳

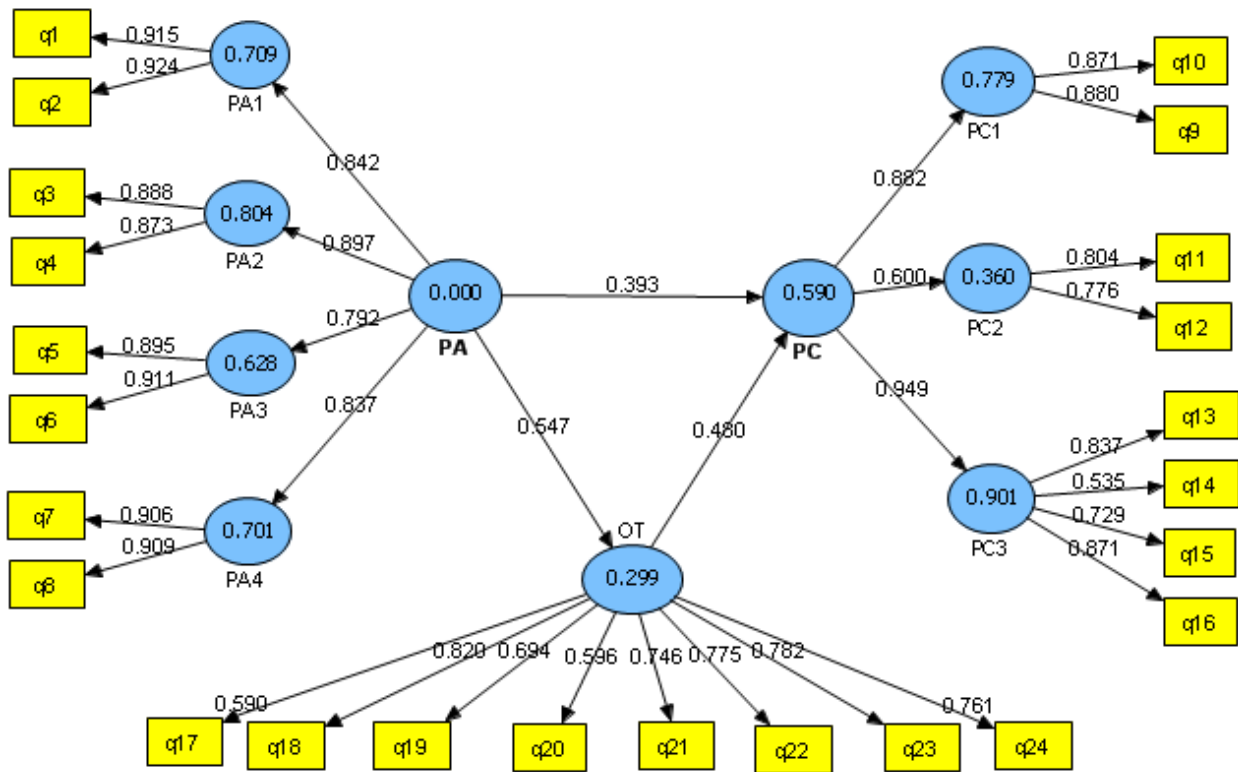
نتیجه آزمون	آماره t	ضریب مسیر	فرضیه ۳
پذیرش فرضیه	۶.۰۲۵	۰.۴۸۰	بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

فرضیه ۴. بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

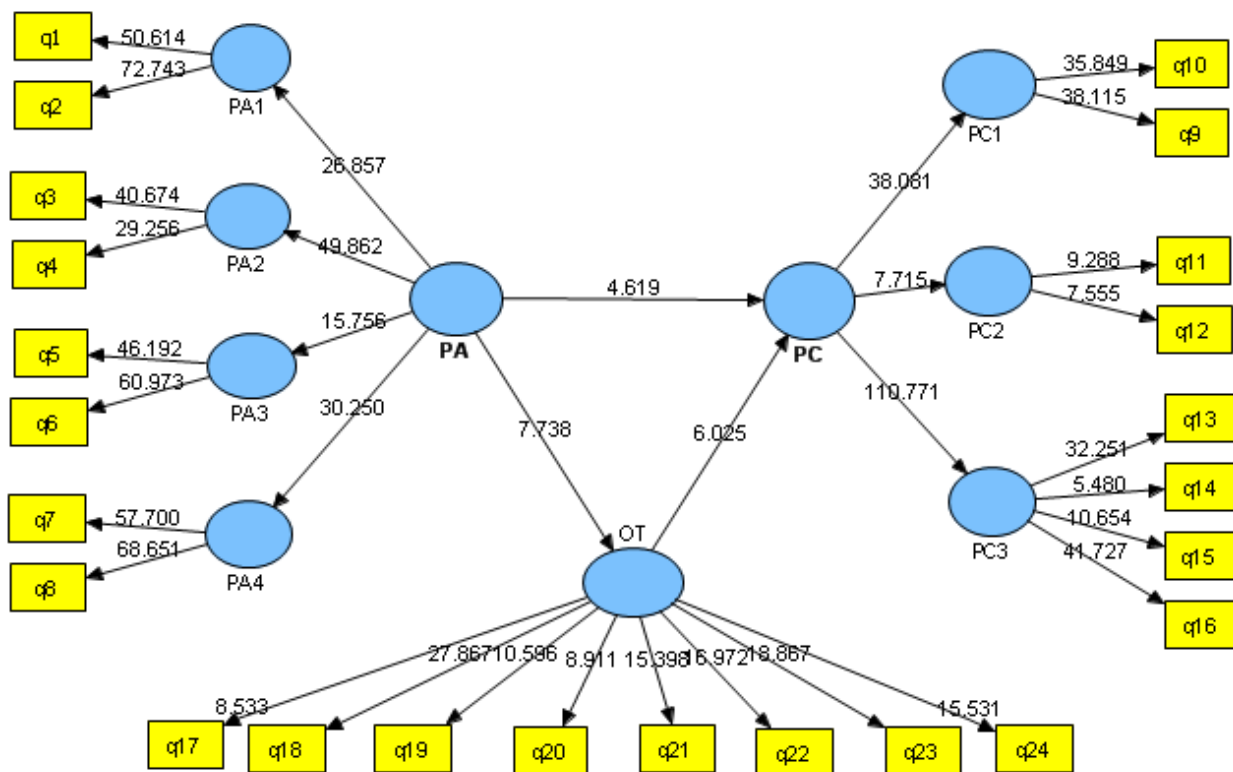
دو ضریب ۰.۴۸۰ و ۰.۵۴۷ نشان می دهند که متغیر پاسخگویی عمومی به طور غیر مستقیم و از طریق میانجی شفافیت سازمانی به میزان ۰/۲۶۳ (۰.۴۸×۰.۵۴۷) یا ۲۶/۳ درصد با متغیر اعتماد عمومی دارد. همچنین نتایج فرضیات ۲ و ۳ نشان داد که بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی و بین شفافیت سازمانی و اعتماد عمومی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد. پس می توان گفت فرضیه اصلی تحقیق پذیرفته می شود و بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۱۷. نتایج آزمون فرضیه ۴

نتیجه آزمون	آماره های t		ضرایب مسیر		فرضیه ۴
	شفافیت سازمانی بر اعتماد عمومی	پاسخگویی عمومی بر شفافیت سازمانی	شفافیت سازمانی بر اعتماد عمومی	پاسخگویی عمومی بر شفافیت سازمانی	
پذیرش فرضیه	۶.۰۲۵	۷.۷۳۸	۰.۴۸۰	۰.۵۴۷	بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.



شکل ۴-۳. ضرایب مسیر برای مدل معادلات ساختاری تحقیق



شکل ۴-۴. ضرایب معناداری Z برای مدل معادلات ساختاری تحقیق

۳-۴. تحلیل فرضیات تحقیق (روش دوم: آزمون رگرسیون چندگانه و همبستگی توسط نرم افزار (SPSS

۱-۳-۴. نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

برای اینکه مشخص شود که برای آزمون فرضیه ها، از آزمون های پارامتریک استفاده شود یا از آزمونهای ناپارامتریک، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت مشخص کردن نرمال یا غیرنرمال بودن مؤلفه های مدل استفاده می شود. فرضیه های این آزمون عبارتند از:

$$\begin{cases} H_0 = \text{توزیع موردنظر نرمال است} \\ H_1 = \text{توزیع موردنظر نرمال نیست} \end{cases}$$

نتایج این آزمون در جدول ۴-۱۸ آمده است. با توجه به جدول، مقدار Sig در مؤلفه های اصلی تحقیق بیشتر از ۵ درصد است، در نتیجه فرضیه H_0 پذیرفته می شود. بنابراین فرض نرمال بودن توزیع پذیرفته می شود و برای آزمون کردن فرضیات از آزمون های پارامتریک استفاده می شود.

جدول ۴-۱۸. نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

شفافیت سازمانی	اعتماد عمومی	پاسخگویی عمومی	
۰.۸۲۶	۰.۷۳۵	۰.۸۸۰	مقدار آماره Z کولموگروف - اسمیرنوف
۰.۵۰۲	۰.۶۵۲	۰.۴۲۰	مقدار Sig (دو دامنه)

۴-۳-۲. بررسی فرضیه اصلی (آزمون رگرسیون چندگانه)

بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

برای بررسی فرضیه اصلی از رگرسیون چندگانه استفاده شده است. در اینجا، پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی به عنوان متغیرهای مستقل و اعتماد عمومی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده اند. به منظور بررسی استقلال خطاها از یکدیگر از آزمون دوربین - واتسون استفاده می شود. از آنجا که آماره دوربین - واتسون (۱/۶۱۹) در بازه ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد، بنابراین فرض عدم وجود همبستگی خطاها پذیرفته می شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد. همچنین، در این جدول نتایج تحلیل واریانس رگرسیون به منظور بررسی قطعیت وجود خطی بین متغیرها آورده شده است. از آنجا که مقدار Sig (۰.۰۰۰) کمتر از ۵ درصد می باشد پس فرض خطی بودن مدل تایید می شود.

جدول ۴-۱۹. مقادیر R و دورین - واتسون و تحلیل واریانس رگرسیون

مقدار Sig.	آماره F	آماره دورین واتسون	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی چندگانه	مدل
۰.۰۰۰	۶۱.۵۴۹	۱.۶۱۹	۰.۵۹۳	۰.۶۰۳	۰.۷۷۷	۱

در جدول ۴-۲۰ حاوی اطلاعات مربوط به ضرایب رگرسیون است. از آنجایی که در اینجا مقدار sig آزمون تساوی ضرایب رگرسیون با مقدار صفر برای مولفه های پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی کوچک تر از ۵ درصد است بنابراین فرض تساوی ضرایب رگرسیون با مقدار صفر برای این مولفه ها رد می شود و نیازی به خارج کردن آنها از معادله رگرسیون نمی باشد. از طرفی، مقدار sig آزمون تساوی مقدار ثابت با مقدار صفر کوچکتر از ۵ درصد (۰.۰۱۰) است. بنابراین فرض تساوی مقدار ثابت با مقدار صفر رد می شود. در نتیجه در معادله رگرسیون باقی می ماند.

جدول ۴-۲۰. ضرایب رگرسیون

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	آماره t	مقدار Sig.	
	مقدار B	خطای معیار	مقدار بتا			
۱	(مقدار ثابت)	۰.۶۰۶	۰.۲۳۱	۲.۶۲۸	۰.۰۱۰	
	پاسخگویی عمومی	۰.۳۳۰	۰.۰۶۸	۰.۴۰۵	۴.۸۳۹	۰.۰۰۰
	شفافیت سازمانی	۰.۴۳۹	۰.۰۷۷	۰.۴۷۶	۵.۶۸۰	۰.۰۰۰

و بنابراین معادله رگرسیون به صورت:

$$y = 0.606 + 0.330 \times X_1 + 0.439 \times X_2$$

شفافیت سازمانی $\times 0.439$ + پاسخگویی عمومی $\times 0.330$ + اعتماد عمومی $\times 0.606$ با

می باشد.

این نشان می دهد که اعتماد عمومی با پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی مثبت و مستقیم دارد. بنابراین فرضیه اصلی پذیرفته می شود و بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد.

۳-۳-۴. بررسی فرضیات فرعی (نتایج آزمون همبستگی)

آزمون فرضیه همبستگی به صورت زیر است:

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 & \text{همبستگی معنی داری وجود ندارد} \\ H_1: \rho \neq 0 & \text{همبستگی معنی داری وجود دارد} \end{cases}$$

فرضیه فرعی ۱: بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۲۱ نتایج آزمون را نشان می دهد. براساس این جدول از آن جایی که مقدار sig (۰/۰۰۰) کمتر از ۵ درصد می باشد فرضیه H_1 پذیرفته می شود و بین پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی همبستگی وجود دارد. ضریب همبستگی نیز برابر ۰/۶۶۷ است. این ضریب در سطح خطای ۱ درصد نیز معنی دار می باشد که با علامت *^{*} مشخص شده است. بنابراین، فرضیه فرعی ۱ پذیرفته می شود و بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۲۱. نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۱

		اعتماد عمومی
پاسخگویی عمومی	همبستگی پیرسون	۰.۶۶۷**
	مقدار Sig (دو دامنه)	۰.۰۰۰
	تعداد داده	۸۴

فرضیه فرعی ۲: بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۲۲ نتایج آزمون را نشان می دهد. براساس این جدول از آن جایی که مقدار sig (۰/۰۰۰) کمتر از ۵ درصد می باشد فرضیه H_1 پذیرفته می شود و بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی همبستگی وجود دارد. ضریب همبستگی نیز برابر ۰/۵۵۰ است. این ضریب در سطح خطای ۱ درصد نیز معنی دار می باشد که با علامت ** مشخص شده است. بنابراین، فرضیه فرعی ۲ پذیرفته می شود و بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۲۲. نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۲

		شفافیت سازمانی
پاسخگویی عمومی	همبستگی پیرسون	۰.۵۵۰**
	مقدار Sig (دو دامنه)	۰.۰۰۰
	تعداد داده	۸۴

فرضیه فرعی ۳: بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۲۳ نتایج آزمون را نشان می دهد. براساس این جدول از آن جایی که مقدار sig (۰/۰۰۰) کمتر از ۵ درصد می باشد فرضیه H_1 پذیرفته می شود و بین شفافیت سازمانی و اعتماد عمومی همبستگی وجود دارد. ضریب همبستگی نیز برابر ۰/۶۹۹ است. این ضریب در سطح خطای ۱ درصد نیز معنی دار می باشد که با علامت ** مشخص شده است. بنابراین، فرضیه فرعی ۳ پذیرفته می شود و بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۲۳. نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۳

		اعتماد عمومی
شفافیت سازمانی	همبستگی پیرسون	۰.۶۹۹**
	مقدار Sig (دو دامنه)	۰.۰۰۰
	تعداد داده	۸۴

فصل پنجم: بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات

پس از تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از ابزار پژوهش، نتیجه گیری پایانی بخش مهمی از این تحقیق می باشد. در واقع در این مقطع با توجه به نظریات مطالعه شده در فصل دوم و همچنین نتایج تحلیل اطلاعات به ارایه نتایج نهایی پژوهش که همان ما حاصل کار تحقیقاتی است پرداخته خواهد شد. در این فصل ابتدا به بحث و بررسی نتایج تحلیل فرضیات پرداخته می شود و در ادامه نتیجه گیری و پیشنهادات در دو قالب پیشنهادات کاربردی و پیشنهادات برای محققین آینده پرداخته می شود. در انتها نیز به محدودیتهای تحقیق اشاره می شود.

۵-۱. بحث

پاسخگویی یکی از ابزارهای اصلی مبارزه با فساد محسوب می شود. در این راستا افزایش و تقویت مکانیسم های پاسخگویی به عنوان راهکاری عملی در استراتژی های مقابله با فساد مورد توجه حکومت ها قرار گرفته است. وجود سیستم کارآمدی از پاسخگویی و شفافیت از سویی باعث حفظ مشروعیت و مقبولیت نظام سیاسی می شود و از سوی دیگر می تواند از فساد حکومت ها جلوگیری کند. پاسخگویی پیش نیاز اساسی برای ممانعت از سوءاستفاده از قدرت است و تضمینی است برای اینکه قدرت با بیشترین درجه ممکن از کارایی، تأثیرگذاری، تناسب، آینده نگری و تدبیر برای دستیابی به اهداف ملی پذیرفته شده حرکت کند. هدف پاسخگویی به معنای عام آن همان اطلاع شهروندان از «چرایی» و «چگونگی» تصمیمات و اقدامات مجریان و کارگزاران است. طبق نظر آکوین پاسخگویی سه هدف عمده دارد: پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل دولت، پاسخگویی به عنوان تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی و پاسخ گویی ابزاری برای بهبود خدمات دولتی (فقیهی، ۲۰۰۱: ۵۵). براساس یافته های صاحب نظران با توجه به اینکه در سالیان اخیر اعتماد عمومی نسبت به بخش دولتی عمدتاً با کاهش مواجه بوده است تقاضا و فشار برای افزایش پاسخگویی در بخش دولتی نسبت به گذشته بیشتر شده است. علت آن است که ماهیت بخش عمومی دائماً در حال تغییر است. این بخش از نظر اندازه، منابع و مسئولیتها رشد پیدا کرده و نوعی رقابت و کارآفرینی را در چارچوب مدیریت گرایی به خود دیده است. در حقیقت شواهد نشان می دهد که افزایش منابع و مسئولیتهای این بخش با میزان پاسخگویی آن هماهنگ نبوده است. در نتیجه توانایی اجرای استانداردهای رسمی با افول مواجه شده است. طبعاً این افول در پاسخگویی به بی اعتمادی منجر می شود (دنهارت^۱، ۱۹۹۹).

1 Denhardt

بنابراین، بی تردید اعتماد عمومی رکن اصلی حاکمیت هر نظام سیاسی و مبنای مشروعیت آن است و مخدوش شدن آن در بلندمدت بنیان هر نظامی را متزلزل خواهد کرد. نظر به اینکه سازمانهای دولتی پیوند تنگاتنگی با شهروندان دارند مدیریت صحیح این ارتباط و پیوند، به مدیریت بهینه اعتماد عمومی به عنوان یکی از مهمترین سرمایه های اجتماعی در کنار سرمایه های اقتصادی منجر خواهد شد. بر این اساس، در وهله اول باید پیوند همدلانه بین شهروندان و نظام سیاسی تقویت شود و متعاقب آن سازمانهای دولتی با تغییر در ساختارها، فرایندها، فرهنگ، تکنولوژی و نیروی انسانی به تقویت این اعتماد کمک کرده و با رد سیستم تاراج آن را دوچندان کنند. یکی از عواملی که باعث می شود پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی بهبود یابد وجود شفافیت سازمانی است. شفافیت سازمانی یکی از مفاهیمی است که در یک فضای باز سازمانی و همکاری سالم و صادقانه مورد نیاز هر ذی نفعی است که با یک سازمان در تعامل قرار می گیرد تا موارد مورد نیاز خود را به طور شفاف از سازمان دریابد. مفهوم اصلی شفافیت در سازمانها بر قابلیت دسترسی به اطلاعات دلالت دارد. یک سازمان شفاف، سازمانی است که افراد درون و بیرون آن بتوانند به منظور شکل دادن به نظراتشان، در مورد اقدامات و فرآیندهای درون آن سازمان، اطلاعات مورد نیازشان را به دست آورند. شفافیت سازمانی موجب می شود که اطلاعات مورد نیاز درباره عملکرد، تصمیمات و وضعیت موجود سازمان به طور قابل فهم در اختیار ذی نفعان قرار بگیرد. بنابراین با توجه به اهمیت مولفه های پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی و شفافیت سازمانی، پژوهش حاضر با هدف بررسی پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی تهیه و تدوین شده است. جهت انجام تجزیه و تحلیل در این تحقیق از نرم افزارهای SmartPLS و SPSS استفاده شده است. جهت بررسی فرضیات از مدلسازی معادلات ساختاری، همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شده است که در ادامه به بحث و بررسی فرضیات تحقیق پرداخته می شود.

بحث و بررسی فرضیه اصلی: برای بررسی این فرضیه از دو روش استفاده شد: (۱) با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری مشخص شد که مقدار ضریب استاندارد شده مسیر بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی؛ و شفافیت سازمانی و اعتماد عمومی ۰/۲۶۳ است که این امر بدین معنی است که متغیر شفافیت سازمانی ۲۶/۳٪ از تغییرات متغیر پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی را در جهت مستقیم تبیین می کند. از طرفی با توجه به ضریب معناداری بیشتر از ۱/۹۶ هر دو مسیر، فرضیه اصلی تحقیق پذیرفته شد. (۲) با استفاده از رگرسیون چندگانه مشخص

شد که اعتماد عمومی با پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی مثبت و مستقیم دارد. پس می توان گفت که فرضیه اصلی پذیرفته می شود و بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد. در این ارتباط یافته های تحقیق پورعزت و همکاران (۱۳۸۸) حاکی از آن بود که افزایش آگاهی مردم، موجب مشارکت بیشتر آنها برای ادای تکالیف در امور شهری و توسعه شهروندی فعال می شود، و توسعه شهروندی مشارکت جو و فعال، موجب افزایش شفافیت و پاسخگویی در عملکرد شهرداری (یا حداقل شکل گیری چنین ادراکی در شهروندان) می شود.

بحث و بررسی فرضیه فرعی ۱: برای بررسی این فرضیه از دو روش استفاده شد: ۱) با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری مشخص شد که مقدار ضریب استاندارد شده مسیر بین پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی ۰/۳۹۳ است که این امر بدین معنی است که متغیر پاسخگویی عمومی ۳۹/۳٪ از تغییرات متغیر اعتماد عمومی را در جهت مستقیم تبیین می کند. از طرفی با توجه به ضریب معناداری بالای ۱/۹۶ این فرضیه پذیرفته شد. ۲) با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون مشخص شد که مقدار همبستگی بین دو متغیر پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی ۰/۶۶۷ است که با توجه به پایین بودن مقدار معناداری از ۵ درصد مشخص شد که بین این دو متغیر معناداری وجود دارد. همچنین، با توجه به مثبت بودن مقدار ضریب همبستگی، این بین این دو متغیر مستقیم می باشد. پس می توان گفت که فرضیه فرعی ۱ پذیرفته می شود و بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد. در این ارتباط می توان گفت که به نظر می رسد در هر جامعه ای، اعتماد شهروندان ای تنگاتنگ با کارایی و پاسخگویی دولت داشته باشد. در واقع، اعتماد عمومی انتظار مردم از دولت و سازمان های دولتی برای انجام رفتارهایی خاص می باشد. مبادرت مقامات دولتی به پاسخگویی عمومی به مردم در با اقدامات و تصمیمات آنان از جمله مهمترین رفتارهای مورد انتظار مردم می باشد. در این صورت می توان انتظار داشت که مردم اگر به طور واقعی پاسخگویی عمومی را ادراک کنند، اعتماد عمومی آنها به دولت و سازمان های دولتی افزایش پیدا می کند. در واقع برای ایجاد اعتماد عمومی میان شهروندان جامعه و سازمان های دولتی، مدیران دولتی باید بدانند که شهروندان، صاحبان اصلی سازمان های دولتی هستند. در این صورت اگر مدیران با شهروندان احساس یگانگی کنند، شهروندان نیز به طور متقابل همان احساس را خواهند داشت؛ موضوعی که فقط از طریق پاسخگو و حساس بودن سازمان های دولتی نسبت به

انتظارات شهروندان امکان پذیر است. برعکس نیز برخی از متفکران ضمن طرح مشکلات سازمان های دولتی، عدم پاسخگویی را عامل اصلی بی اعتمادی می دانند. به اعتقاد آنها وجود سازمان های فاقد اثربخشی مناسب، سازمان های دولتی ناکارآمد و سازمان های دولتی غیر پاسخگو از عوامل اصلی و مشکلات عمومی سازمان های دولتی و غیر انتفاعی هستند و عدم پاسخگویی در قبال این مشکلات موجب بی اعتمادی می شود. البته این نکته را باید در نظر داشت که سطح بالای اعتماد، پاسخ گویی را منتفی نمی سازد بلکه به مدیران آزادی عمل می دهد و به تفویض اختیار بیشتری منجر می شود. در ارتباط با این فرضیه، نتایج تحقیق دانایی فرد و انوری رستمی (۱۳۸۶) نشان داد که پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی را از طریق تاثیرگذاری بر روی رضایت شهروندان تحت تاثیر قرار می دهد. همچنین، نوریان و همکاران (۱۳۸۹) نشان دادند که مثبت میان پاسخ گویی عمومی و اعتماد عمومی وجود دارد. زاهدی و همکاران (۱۳۹۰) و خاناباشی و همکاران (۱۳۹۰) نیز در تحقیقات جداگانه ای نشان دادند که میزان پاسخگویی بر ارتقای سطح اعتماد عمومی در کشور تاثیر مستقیم دارد. نتایج مطالعه شهبازی و همکاران (۱۳۹۱) نیز حاکی از تاثیر مستقیم و مثبت پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی شهروندان کلانشهر قم دارد.

بحث و بررسی فرضیه فرعی ۲: برای بررسی این فرضیه از دو روش استفاده شد: ۱) با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری مشخص شد که مقدار ضریب استاندارد شده مسیر بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی ۰/۵۴۷ است که این امر بدین معنی است که متغیر پاسخگویی عمومی ۵۴/۷٪ از تغییرات متغیر شفافیت سازمانی را در جهت مستقیم تبیین می کند. از طرفی با توجه به ضریب معناداری بالای ۱/۹۶ این فرضیه پذیرفته شد. ۲) با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون مشخص شد که مقدار همبستگی بین دو متغیر پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی ۰/۵۵۰ است که با توجه به پایین بودن مقدار معناداری از ۵ درصد مشخص شد که بین این دو متغیر معناداری وجود دارد. همچنین، با توجه به مثبت بودن مقدار ضریب همبستگی، این بین این دو متغیر مستقیم می باشد. پس می توان گفت که فرضیه فرعی ۲ پذیرفته می شود و بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد. در این ارتباط، رابرتز^۱ و اسکاپنز^۲ پاسخگویی را متضمن دلیل آوردن و دلیل خواستن بر ای کارهای انجام شده می دانند. این تعریف، بر این فرض استوار است که هر

1 Roberts
2 Scapens

فرد، گروه و یا سازمان، دارای حقوق خاصی است که بر اساس این حقوق از فرد دیگری سئوال می کند و از او برای کارهایی که انجام داده است، توضیح می خواهد (مونرو و موریتسم^۱، ۱۹۹۶). در واقع، لازمه پاسخگویی، افزایش شفافیت و بهبود گزارش دهی است. منظور از شفافیت امور، جریان آزاد اطلاعات و وجود وظایف واضح در سازمان های بخش عمومی است. این شفافیت از سویی موجب پاسخگویی سازمان ها و از سوی دیگر باعث پاسخخواهی مردم و شهروندان می شود. چنانچه امور و وظایف، غیرشفاف باشند، افراد نمی توانند پاسخگو باشند (جوردن و ونتوکجل^۲، ۲۰۰۰). ضمن اینکه شهروندان نمی توانند حساب کشی نمایند؛ در واقع پاسخگویی با شفافیت و گزارش دهی، پابرجا می ماند. پاسخگویی عمومی، به عنوان پاسخگو بودن حاکمیت به مردم، در شرایطی که بهترین منافع همه شهروندان بر طبق رویه های قانونی تأمین شود، توصیف می شود. مسئولیت و پاسخ گویی به دو جنبه متفاوت یک فعالیت اشاره دارند: نمایندگی و سرپرستی مرجع قدرت (انگلیش^۳، ۲۰۰۳). پاسخگویی و حق مردم در دسترسی به اطلاعات راه های مهم کنترل سوء استفاده از قدرت هستند (کوی^۴ و همکاران، ۲۰۰۱). سیستم پاسخ گویی عمومی باید در جستجوی عدالت، اعتماد و انصاف در گزارش دهی باشد و مسئولیتی اولیه در مقابل جامعه و ثانوی در مقابل ذینفعان داشته باشد (کوی و دیکسون^۵، ۲۰۰۴). حساب پس دهی نیز یکی از مفاهیم طلایی است که کسی نمی تواند با آن مخالفت کند! همه افراد کاملاً موافقند که مقامات عمومی باید درباره چگونگی استفاده از اختیارات خود و نحوه مصرف کردن بیت المال، تسلیم حساب پس دادن به عموم باشند (بوونس^۶ و همکاران، ۲۰۰۸). در این ارتباط نتایج تحقیق نرگسیان و آیت الله زاده شیرازی (۱۳۹۲) نشان داد که بین چهار متغیر مدیریت ارتباط با شهروند بر افزایش مشارکت عمومی، پاسخ گویی عمومی و همچنین شفافیت سازمانهای دولتی در منطقه ۳ شهر تهران معناداری وجود داشته و مشارکت عمومی نقش میانجی را ایفا می کند.

بحث و بررسی فرضیه فرعی ۳: برای بررسی این فرضیه از دو روش استفاده شد: ۱) با استفاده از مدلسازی

معادلات ساختاری مشخص شد که مقدار ضریب استاندارد شده مسیر بین شفافیت سازمانی و اعتماد عمومی ۰/۴۸۰

1 Munro & Mouritsem
2 Jordan & Vantukjl
3 English
4 Coy
5 Coy & Dixon
6 Bovens

است که این امر بدین معنی است که متغیر شفافیت سازمانی ۴۸٪ از تغییرات متغیر اعتماد عمومی را در جهت مستقیم تبیین می کند. از طرفی با توجه به ضریب معناداری بالای ۱/۹۶ این فرضیه پذیرفته شد. ۲) با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون مشخص شد که مقدار همبستگی بین دو متغیر شفافیت سازمانی و اعتماد عمومی ۰/۶۹۹ است که با توجه به پایین بودن مقدار معناداری از ۵ درصد مشخص شد که بین این دو متغیر معناداری وجود دارد. همچنین، با توجه به مثبت بودن مقدار ضریب همبستگی، این بین این دو متغیر مستقیم می باشد. پس می توان گفت که فرضیه فرعی ۳ پذیرفته می شود و بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی مثبت و معناداری وجود دارد. در این ارتباط می توان گفت که فرمانداری شهرستان میامی برای آنکه بتواند عملکردی شفاف داشته باشد، باید مراحلی را طی کند تا بتواند شفافیت خود را تضمین کند. در ابتدا باید فرمانداری شهرستان میامی دقیقاً از نیازهای اطلاعاتی کلیه ذی نفعان و ارباب رجوعان خود اطلاع پیدا کند. این سازمان باید بداند که ذی نفعان و ارباب رجوعان در چه مواردی کنجکاو هستند و به طور مناسب اقدام به تولید محتوا و توزیع مناسب آن در میان آنها کند و در این موارد به آنان پاسخگو باشد. همچنین کلیه تصمیمات، فرآیندها و عملکردهای مرتبط را با ذی نفعان و ارباب رجوعان در میان بگذارد. همچنین این سازمان باید سعی کند تا از ارائه اطلاعات خود کسب ارزش کرده و تصویر سازمان را در نزد مردم از این طریق به عنوان سازمانی شفاف تقویت کند. بنابراین، شفافیت سازمانی می تواند ارزش های مختلفی را برای سازمان بیافریند. به این ترتیب از خلال شفافیت سازمانی و به علت افزایش اعتماد، مشارکت ذی نفعان و ارباب رجوعان با این سازمان بیشتر می شود. این رویکرد باعث می شود مدیران با اعتماد به نفس بیشتر که حاصل عدم هر گونه پنهان کاری است، به مدیریت سازمان بپردازند و رضایت و عملکرد ذی نفعان و ارباب رجوعان نیز بهبود می یابد و مهمترین نتیجه آن ایجاد اعتماد عمومی در سازمان و جامعه و شهرت بیشتر آن است. بنابراین حاکمیت سازمان و نحوه مدیریت سازمان از عوامل موثر در شفافیت سازمانی است. حاکمیت سازمان باید در سطوح عالی سازمان و در سطوح اهداف استراتژیک خود پایبندی به عملکرد باز داشته باشد. توجه به مسوولیت های اجتماعی سازمان نیز می تواند عاملی پیشران برای هدایت سازمان به سوی سازمانی شفاف باشد. در سازمان های متعهد به مسوولیت های اجتماعی شفافیت سازمانی به عنوان بخشی از مسوولیت سازمان ها شناخته می شود.

۵-۲. نتیجه گیری

پاسخ‌گویی عمومی از نشانه‌های اداره مدرن و دموکراتیک می‌باشد. اگر دولت‌هایی که قدرت دارند در با اعمال، اشتباهات و تصمیم‌گیری‌های خود به مردم پاسخگو نباشند، دموکراسی و مردم‌سالاری در حد حرف و شعار باقی می‌ماند. بنابراین پاسخ‌گویی عمومی به عنوان یک نهاد، مکمل مدیریت دولتی در یک حکومت دموکراتیک و مردم‌سالار می‌باشد. دولت پاسخگو در یک جامعه شرایط جلب اعتماد عمومی شهروندان را فراهم کرده و در نهایت باعث افزایش مشارکت عمومی شهروندان می‌شود. به منظور تقویت سطح مشارکت، سطح پاسخگویی و شفافیت نیز باید بهبود یابد، زیرا افزایش پاسخگویی و شفافیت موجب بهبود سطح اعتماد عمومی می‌شود. داشتن یک نظام پاسخگویی فعال، دولت را به جامعه و مردم پیوند می‌دهد. همانطور که نتایج تحقیق نشان داد، چنانچه فرمانداری میامی بخواهد میزان پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی خود را نزد شهروندان بهبود ببخشد باید به موضوع شفافیت سازمانی توجه ویژه کنند. در واقع می‌توان گفت، سازمان‌هایی که در آنها شفافیت سازمانی وجود دارد، سعی می‌کنند فعالیت‌ها و اقدامات خود را برای ذی‌نفعان قابل فهم و درک کنند و اطلاعات خود را براساس استانداردهای تعیین شده سازمان به اشتراک گذارند. به طوری که اطلاعات بین افراد متناسب با مسئولیت و مرتبه شان تسهیم شود و قابل دسترس باشد که این اطلاعات منوط به ایجاد ارتباط صحیح است و اگر منابع ارتباطی نتایج را بازخور کند، مشخص می‌شود انتقال اطلاعات به چه میزان موفق بوده است.

۵-۳. پیشنهادات پژوهش

- در خصوص فرضیه اصلی که عبارت بود از بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان با نقش میانجی شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد و پذیرفته شد پیشنهاد می‌شود که:
- با توجه به این که افزایش پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی موجب بهبود سطح اعتماد عمومی می‌شود، توصیه می‌گردد تا برای تقویت سطح مشارکت، به بهبود سطح پاسخگویی و شفافیت پرداخته شود.
 - به مسئولان فرمانداری شهرستان میامی پیشنهاد می‌شود که اگر بتوانند سطح اعتماد مردم نسبت به این سازمان را ارتقا دهند، خود به خود احساس مسئولیت شهروندان نسبت به سرنوشت خود و جامعه خویش افزایش پیدا کرده و سطوح مشارکت آنها در اداره امور جامعه بالا می‌رود.

- همانطور که نتایج تحقیق نشان داد مقادیر میانگین ساده سه متغیر اصلی تحقیق برابر بود با: پاسخگویی عمومی ۲/۸۶؛ اعتماد عمومی: ۳/۰۴؛ و شفافیت سازمانی: ۳/۴۰. بنابراین وضعیت پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی در فرمانداری میامی مطلوب نمی باشد. بنابراین توصیه می شود تا با اطلاع رسانی درباره عملکرد فرمانداری میامی، به تقویت پاسخگویی و شفافیت در فرمانداری میامی پرداخته، با افزایش سطح اعتماد مردمی، امکان گسترش چرخه مؤثر پاسخگویی، اعتماد، و شفافیت فراهم آید.
- در خصوص فرضیه فرعی یک که عبارت بود از بین پاسخگویی عمومی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد و پذیرفته شد پیشنهاد می شود که:
- پیشنهاد می شود به منظور ارتقا و بهبود هر چه بیشتر اعتماد شهروندان به فرمانداری میامی، تمرکز و سرمایه گذاری اصلی با اولویت دادن به عنصر پاسخگویی و دیگر عوامل مربوط به تعامل مستقیم این سازمان و مردم (مانند کارایی، اثربخشی، عملکرد، کیفیت خدمات و ...) دنبال شود.
- مدیران این سازمان نسبت به سوالات، ابهامات و شکایات مطرح شده از سوی شهروندان حساس باشند و سعی کنند با پاسخگویی به موقع این ابهامات را بزدایند.
- ارائه اطلاعات مربوط به عملکرد سالانه و میزان تحقق سیاستها و برنامه های فرمانداری میامی و جوابگویی در این زمینه ها به بهبود وضعیت این سازمان در دید مردم نیز کمک شایانی می کند.
- در خصوص فرضیه فرعی دو که عبارت بود بین پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد و پذیرفته شد پیشنهاد می شود که:
- ساختار سازمانی متناسب با پاسخگو بودن این سازمان در قبال شهروندان طراحی شود.
- فرهنگ پاسخگویی در این سازمان ترویج داده شود.
- منافع عمومی به جای منافع سیاسی و منافع شخصی اولویت قرار داده شوند.
- مکانی مستقل به منظور مراجعه شهروندان جهت طرح مشکلات و مسایل احتمالی مربوط به پاسخگویی این سازمان طراحی و در نظر گرفته شود.
- از نظرات سازنده شهروندان جهت پاسخ گو بودن هر چه بهتر در این سازمان استقبال به عمل آید.
- به شهروندانی که پاسخ خواهی حقشان است و بایستی مطالبه نمایند، آگاهی های لازم داده شود.

در خصوص فرضیه فرعی سه که عبارت بود از بین شفافیت سازمانی و احساس اعتماد عمومی به سازمان در فرمانداری شهرستان میامی معناداری وجود دارد و پذیرفته شد پیشنهاد می شود که:

- به مسئولان فرمانداری شهرستان میامی توصیه می شود با بهبود خود با شهروندان، شفاف عمل کردن و پاسخگو بودن نسبت به تصمیمات و اقدامات خود، زمینه ساز افزایش سطح اعتماد عمومی شهروندان شوند.
- همچنین پیشنهاد می شود یک چهارچوب مناسب به منظور طراحی و راه اندازی نظام پیشنهادات کارکنان و شهروندان در فرمانداری شهرستان میامی تهیه شود. توجه این اداره به پیشنهادات کارکنان و شهروندان و احترام به شخصیت انسانی آنها سبب افزایش اعتماد آنها به این سازمان و تقویت شفافیت سازمانی می گردد.
- همچنین تدوین ابعاد شفافیت سازمانی از جمله: مأموریت، چشم انداز، اهداف و ... سازمان و نهادینه کردن آن در افراد از طریق آموزش و تبلیغات می تواند سبب تقویت شفافیت سازمانی و افزایش آن در فرمانداری شهرستان میامی گردد.

۴-۵. پیشنهادات برای تحقیقات آتی

- به محققان آتی توصیه می شود که موضوعات مهم مدیریت دولتی مانند متغیرهای مطرح شده در این تحقیق را با دقت بیشتری مورد تأمل و بررسی قرار دهند. به ویژه پیامدهای پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی بسیار گسترده تر از آن چیزی می باشد که در این تحقیق بررسی شد.
- پیشنهاد می شود ارزیابی مدیران و مسئولان از اعتماد عمومی و پاسخگویی عمومی با ارزیابیهای مردمی مقایسه و در نهایت شکاف احتمالی بین ادراکات دو گروه بررسی شود.
- شناسایی و ارائه ابعاد و مولفه های جدید برای مفاهیم اعتماد عمومی، پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی.

۵-۵. محدودیت های پژوهش

- محدودیتهای زمانی حاکم بر تحقیق (فرصت مشخص برای به انجام رسیدن تحقیق، شرایط سیاسی - اجتماعی جامعه در بازه زمانی اجرای تحقیق و ...)
- محدودیتهای ذاتی پرسشنامه برای جمع آوری اطلاعات کامل و دقیق
- محدودیت در کنترل وضعیتی افرادی که در آن وضعیت به پرسشنامه ها پاسخ می دهند.
- عدم همکاری برخی از پاسخ دهندگان در تکمیل پرسشنامه یکی دیگر از مشکلات و محدودیتهای تحقیق بود که این امر باعث تلف شدن وقت زیادی در جلب همکاری و همچنین زمان بر شدن انجام تحقیق شد.

منابع و مأخذ

۱. ابراهیم پور، حبیب اله؛ روشندل اربطانی، طاهر؛ امیری، عبدالرضا (۱۳۹۱)، بررسی عوامل نگرشی موثر در تبیین اعتماد عمومی به پلیس (مطالعه موردی: پلیس تهران)، فصلنامه پژوهشهای مدیریت انتظامی، ۷ (۳)، صص ۳۰۱-۳۲۷.

۲. آذر، عادل؛ مومنی، منصور (۱۳۸۷)، آمار و کاربرد آن در مدیریت، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی، چاپ دوازدهم.
۳. الوانی، سیدمهدی؛ دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰)، مدیریت عمومی و اعتماد عمومی، دانش مدیریت، سال چهاردهم، شماره ۵۵، ویژه نامه مدیریت دولتی، صص ۵-۲۷.
۴. الوانی، سیدمهدی؛ میرسپاسی، ناصر؛ محمدیان ساروی، محسن (۱۳۸۵)، نقش عملکرد دولت در توسعه اعتماد عمومی، (پژوهشگر) مدیریت، سال سوم، شماره ۶، صص ۱-۲۰.
۵. ایران نژاد پاریزی، مهدی؛ پناهی، سیروس (۱۳۸۴)، اعتماد مدیران دولتی به شهروندان: حلقه مفقود در تلاش برای جلب مشارکت شهروندان، فصلنامه مدیریت و توسعه، دوره اول، شماره دوم، صص ۱-۲۵.
۶. باباجانی، جعفر؛ آذر، عادل؛ معیری، مرتضی (۱۳۹۲)، عوامل و محرک های تحول در نظام پاسخگویی مالی و عملیاتی بخش عمومی ایران، فصلنامه مطالعات تجربی حسابداری مالی، سال یازدهم، شماره ۳۷، صص ۱-۳۷.
۷. بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه؛ سرمد، زهره (۱۳۷۶)، روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران، انتشارات نشر آگه.
۸. پورظهیر، علی تقی؛ صفایی، طیبه (۱۳۸۸)، ارائه مدلی جهت پاسخگویی مدیران نظام آموزش عالی در ایران، مجله پژوهش های مدیریت، واحد علوم و تحقیقات، شماره ۸۲، صص ۱۰۷-۱۲۳.
۹. پورعزت، علی اصغر؛ قلی پور، آرین؛ باغستانی برزکی، حوریه (۱۳۸۸)، آگاهی شهروندان از حقوق شهروندی با پاسخگویی و شفافیت سازمانها، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال دهم، شماره ۳۸، صص ۷-۳۸.
۱۰. پورعزت، علی اصغر؛ قلی پور، آرین؛ پیران نژاد، علی (۱۳۸۸)، عدالت و اعتماد عمومی؛ ره آورد حکومت الکترونیک، دانشور رفتار مدیریت و پیشرفت، دوماهنامه علمی - پژوهشی دانشگاه شاهد، سال شانزدهم، دوره جدید، شماره ۳۸، صص ۱-۱۷.
۱۱. حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۰)، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
۱۲. خاکی، غلامرضا (۱۳۹۰)، روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی، تهران: انتشارات سمت، چاپ اول.

۱۳. خاکی، غلامرضا (۱۳۸۹)، روش تحقیق در مدیریت، انتشارات بازتاب، تهران، چاپ سوم.
۱۴. خانباشی، محمد؛ زاهدی، شمس السادات؛ الوانی، سیدمهدی (۱۳۹۰)، پاسخگویی؛ بستری برای تقویت اعتماد عمومی، فصلنامه نظم و امنیت اجتماعی، شماره دوم، سال چهارم، صص ۲۹-۵۴.
۱۵. خانزاده، زینب (۱۳۸۷)، بین اعتماد عمومی و پاسخگویی در شرکت مخابرات از دیدگاه شهروندان، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۶. دانایی فرد، حسن (۱۳۸۹)، ارتقاء اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی: تبیین نقش متغیر مداخله گر رضایتمندی شهروندان، در ماهنامه علمی - پژوهشی دانشگاه شاهد، سال هفدهم، دوره جدید، شماره ۴۱، صص ۲۶۳-۲۹۲.
۱۷. دانایی فرد، حسن (۱۳۸۲)، طراحی و تبیین مدل اعتماد عمومی، رساله دکتری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
۱۸. دانایی فرد، حسن (۱۳۸۲)، اعتماد عمومی نسبت به سازمانهای دولتی، پایان نامه دوره دکتری دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۹. دانایی فرد، حسن؛ رجب زاده، علی؛ درویشی، آذر (۱۳۸۹)، تبیین نقش شایستگی اخلاقی - اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری در ارتقاء پاسخگویی عمومی بیمارستانهای دولتی، مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره سوم، شماره ۴، صص ۵۷-۷۰.
۲۰. دلاور، علی (۱۳۹۰)، احتمالات و آمار کاربردی در روانشناسی و علوم تربیتی (ویرایش چهارم)، تهران: نشر رشد.
۲۱. رجایی پور، سعید؛ بهرامی، سوسن (۱۳۸۷)، شفافیت نقش و تعهد شغلی کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، دوره ۱۰، شماره ۲، صص ۳۰-۳۶.
۲۲. رفیع زاده بقرآباد، علاءالدین؛ منوریان، عباس (۱۳۸۸)، بررسی عوامل موثر بر پاسخگویی به ذینفعان (مطالعه موردی)، ماهنامه تدبیر، شماره ۲۱۰، صص ۶۴-۶۹.
۲۳. رفیعیان، مجتبی؛ خدائی، زهرا (۱۳۸۸)، بررسی شاخصها و معیارهای موثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، راهبرد، شماره ۵۳، صص ۲۲۷-۲۴۸.

۲۴. زاهدی، شمس السادات؛ خانباشی، محمد (۱۳۹۰)، از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی (پژوهش پیرامون اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران)، پژوهشهای مدیریت در ایران، مدرس علوم انسانی، دوره ۱۵، شماره ۴، صص ۷۳-۹۶.
۲۵. زاهدی، شمس السادات؛ خانباشی، محمد؛ رضایی، الهام (۱۳۹۰)، افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخگویی، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال سوم، شماره ۵، صص ۶۹-۹۴.
۲۶. سیدنقوی، میرعلی؛ فراهانی، فاطمه (۱۳۹۲)، ایجاد استراتژی مناسب و ارتقای شفافیت سازمانی از طریق رهبری نوآور، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و سوم، شماره ۷۲، صص ۷۵-۹۷.
۲۷. شکری، زینب؛ خیرگو، منصور (۱۳۹۲)، پاسخ گویی عمومی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره یازدهم، شماره اول، صص ۱۸۵-۲۰۹.
۲۸. شهبازی، مهدی؛ درویش، حسن؛ زارعی، فرهاد (۱۳۹۱)، تاثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان، فصلنامه مدیریت سازمانهای دولتی، سال اول، شماره ۱، صص ۵۳-۶۵.
۲۹. طالقانی، غلامرضا؛ فرهنگی، علی اکبر؛ عابدی جعفری، عابد (۱۳۸۹)، طراحی مدل عوامل موثر بر اعتماد شهروندان نسبت به مدیریت شهری، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۲، شماره ۴، صص ۸۹-۱۰۶.
۳۰. علوی، سیدمصطفی (۱۳۹۰)، تاثیر سطوح شفافیت اطلاعات بر میزان پاسخ گویی مدیریت، حسابدار رسمی، شماره ۱۴، صص ۷۵-۷۹.
۳۱. فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره (۱۳۸۶)، پاسخگویی در سازمانهای دولتی: ارائه چارچوبی تحلیلی برای پاسخگویی عمومی، فصلنامه مدیریت و توسعه، سال هشتم، شماره ۳۲، صص ۸۴-۱۰۲.
۳۲. فیضی، طاهره؛ زارع، رضا (۱۳۹۴)، بررسی میان تمرکززدایی اداری و حاکمیت عمومی با تأثیر دو متغیر پاسخگویی و اعتماد عمومی (مورد مطالعه: سازمان های دولتی استان فارس)، فصلنامه مدیریت سازمانهای دولتی، سال سوم، شماره ۱۱، صص ۷-۲۵.
۳۳. قره خانی، بهزاد؛ طاهرپور، حبیب الله؛ رهنورد، فرج الله؛ مصطفوی، فرخ (۱۳۹۳)، عوامل مؤثر بر اعتماد به سازمان های دولتی شهر تهران، مدیریت دولتی، دوره ۶، شماره ۴، صص ۸۳۹-۸۵۶.

۳۴. فقیهی، ابوالحسن (۱۳۸۰)، نظامهای پاسخگویی در بخش دولتی - دیدگاه تطبیقی، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۵۰، صص ۱۹-۴۵.
۳۵. قلی پور، آرین؛ پیران نژاد، علی (۱۳۸۷)، ارتقای اعتماد عمومی و دموکراسی الکترونیکی: تبیین نقش دولت الکترونیک، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۲، شماره ۱، صص ۲۱۹-۲۵۶.
۳۶. کردنائیج، اسداله؛ فانی، علی اصغر؛ مسعودی، زهرا (۱۳۹۳)، فرهنگ سازمانی حلقه مفقوده شفافیت سازمانی و عملکرد سازمان، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۲۱، شماره ۱، صص ۱۷۳-۱۸۹.
۳۷. لگزیان، محمد؛ مرتضوی، سعید؛ کاظمی، سیدحسین (۱۳۸۷)، مدل مفهومی روابط سازمانی مبتنی بر اعتماد و شفافیت و سازوکارهای کنترلی متناسب، پیام مدیریت، شماره ۲۸، صص ۱۸۵-۲۲۱.
۳۸. متانی، مهرداد؛ حسن پور، مهشید (۱۳۹۳)، بررسی نقش رسانه های جمعی در ارتقاء سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی، (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، سال یازدهم، شماره ۳۴، صص ۵۹-۷۲.
۳۹. محمدی، جمال؛ زنگنه، مهدی (۱۳۹۲)، سنجش عوامل موثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری: مورد مطالعه شهروندان شهر نیشابور، جغرافیا و برنامه ریزی محیطی، سال ۲۴، پیاپی ۴۹، شماره ۱، صص ۱۵۵-۱۷۰.
۴۰. محمدیان، محسن؛ وهاب زاده، شادان (۱۳۹۱)، اندازه گیری اعتماد عمومی در سازمانهای بخش عمومی، (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، سال نهم، ویژه نامه، صص ۱۳۹-۱۴۸.
۴۱. محمدیان ساروی، محسن (۱۳۸۴)، مطالعه عوامل موثر بر اعتماد عمومی نسبت به دستگاههای دولتی و ارائه الگوی مناسب جهت توسعه و تقویت اعتماد عمومی، پایان نامه دکتری، دانشکده اقتصاد و مدیریت دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات، تهران.
۴۲. محمدی فر، یوسف؛ احمدی، محمد؛ هاشمی، سیددادوش (۱۳۸۹)، اعتماد به سازمانهای دولتی و سطح رضایتمندی شهروندان: مطالعه موردی دستگاههای اجرایی استان کرمانشاه، فصلنامه تحقیقات فرهنگی، دوره سوم، شماره ۳، صص ۱۰۳-۱۲۷.
۴۳. منوریان، عباس؛ نرگسیان، عباس؛ فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره (۱۳۸۹)، بررسی بین پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمانهای دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۴، شماره ۳، صص ۲۵۱-۲۷۴.

۴۴. نرگسیان، عباس (۱۳۹۰)، تغییر در مفهوم پاسخگویی عمومی در رویکردهای مختلف مدیریت دولتی، مدیریت فرهنگ سازمانی، سال نهم، شماره ۲۳، صص ۱۱۷-۱۴۴.
۴۵. نرگسیان، عباس؛ آیت الله زاده شیرازی، میرحسین (۱۳۹۲)، مدیریت ارتباط با شهروند: مطالعه آن با مشارکت، پاسخ گویی عمومی و شفافیت در منطقه ۳ شهر تهران، مدیریت دولتی، دوره ۵، شماره ۲، صص ۱۴۳-۱۶۸.
۴۶. نرگسیان، عباس؛ محمدزاده، رقیه (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر نقش عدالت زبانی در ارتقای اعتماد عمومی و مشارکت عمومی شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهر تهران)، فصلنامه مدیریت سازمانهای دولتی، سال دوم، شماره ۸، صص ۳۷-۵۵.
۴۷. وثوقی، منصور؛ رحمانی، مصطفی (۱۳۹۲)، بررسی راهکارهای افزایش اعتماد اجتماعی میان مدیریت شهری و شهروندان تهرانی (مطالعه موردی: مناطق ۷، ۳ و ۱۹ کلانشهر تهران)، فصلنامه علمی - پژوهشی برنامه ریزی منطقه ای، سال سوم، شماره ۱۱، صص ۳۱-۴۲.

48. Almond, Gabriel, and Sidney Verba. (1963), *The Civic Culture, Political Attitudes and Democracy in Five Nations*, Newbury Park: Sage
49. Anna c. masteroianni (2008), *Sustaining public trust: falling short in the protection of human research participant's*, hastings center report.
50. Belanger E., Nadeau R. (2005), "Political trust and the vote in multiparty elections": *The Canadian Case*"; *European Journal of Political Research* 44.
51. Bok, D. (2001), *Measuring the performance of Government. In why people don't trust government*, (eds). Joseph j. Nye. philip p. zelikow and David C. king. cambridge: Harvard university press.
52. Bovens M. (2005), *Analysing and assessing public accountability*; Paper presented at *Accountable Governance: An International Research Colloquium*, Queens University; Belfast October, 2005.
53. Bushman, Robert M.; Piotroski, Joseph d.; Abbiej. Smith (2004), *What Determines Corporate Transparency?*, *Journal of Accounting Research*, 42 (2), 207-252.
54. Calark, J; lee, R. (2001), *The optimal trust in government*, *Estern Economic journal*, 27(1), 19.
55. Chou, Y.K. (2006), *Three Simple Models of Social Capital and Economic Growth*, *Journal of Socio- Economics*, 35: 889 – 912.

- 56.Chanley, V.A.; Rudolph, T.J.; Rahn, W.M (2000), The origins and public trust in government. [online].< http://www.web.fda.gov/pdf/for_the_good_other_people.pdf>.
- 57.Churton M. (2000), Theory and Method. London: MacMillan.
- 58.Citirin, J., D.P. Green. (1996), President Leadership and the resurgence of trust in government, *British Journal of political Science*, 16 (4), 431-453.
- 59.Craig, t.w. (1998), Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees, *Administration & Society*, 30(2), p.160.
- 60.Dasgupta P. (1988), "Trust as a commodity. In: Gambetta", D. (ed.) *Trust: Making and Breaking Co-operative Relations*; Oxford: Basil Blackwell.
- 61.Denhartd, R.B.(2002),Trust as capacity:The role of integrity and responsibility. *Public Organization Review: A Global Journal*,2(4),pp.65-68.
- 62.Dinda, S. (2007), Social Capital in the Great ion of Human Capital and Economic Growth: A Productive Consumption Approach. *Journal of Socio - Economics*, 37: 2020 – 2033.
- 63.Glaser, M.A: Hidreth, B.W. (1990), Service delivery satisfaction and willingness to pay taxes, *Public Productivity and Management Review*, 23 (1), 48-67.
- 64.Gordon, M. T.(2000), Public Trust in Government; The USA Media as an Agent Accountability, *International Review of Administrative Sciences*, 4(3), 297-310.
- 65.Habermas, Jurgen (1975), *Legitimation Crisis*. Boston: Beacon Press.
- 66.Havorsen, Kathleen E. A (2003), Assessing The Effects Of Public Participation, *Public Administration Review*, 63.
- 67.Ishise. h. & Y. Sawada (2008), Aggregate Returns to Social Capital: Estimates Based on the Augmented Augmented – So low Model, *Journal of acroeconomics*, Elsevier, 31(3): 376 -393.
- 68.Larsson, Larsak (2007), *PublizTrust in the RR industry and its actors* journal of communication management, Vol. 11. No 3,PP 222-234.
- 69.Lee, Jae-Hyung; Kang, Chul-kyu (2009), The Effect of Corporate Transparency on Business Performance: A Comparative Study of Korean Chaebol, University of Seoul - Department of Economics, Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1433263>.
- 70.Li-Chiu, Chi (2009), Do transparency and disclosure predict firm performance?, *Evidence from the Taiwan marke*, 36, Issue 8, 11198-11203.

71. Luhmann N (1979), *Trust and Power*; Chichester, John Wiley & Sons, Inc, New York.
72. Newton, K., Norriss, P (1999), confidence in public institution, [online]. [http://www.ksg.harvard.edu/people / Pnorriss](http://www.ksg.harvard.edu/people/Pnorriss), [12 Feb 2003].
73. Nye J.S., Zelikow P.D. (1997), *Conclusions: Reflections, conjectures and puzzles*; Cambridge, MA: Harvard University Press, 1997.
74. Nyhan, R.C. and Marlowe, H.A. (1997), Development and psychometric properties of the organizational trust inventory, *Evaluation Review*, Vol. 21 No. 5, pp. 614-35.
75. Nyhan, R.C. (2000), Changing the paradigm: trust and its role in public sector organizations, *American Review of Public Administration*, Vol. 30 No. 1, pp.87-109.
76. Price Richard, Francisco J. Román; Brian, Rountree (2011), The impact of governance reform on performance and transparency, *Original Research Article Journal of Financial Economics*, 99, Issue 1, 76-96.
77. Rawlins Brad, L. (2008), Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust, *Public Relations Journal*, 2(2), 254-274.
78. 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.
79. Sims, H (2000), Public confidence in government, and government service delivery. [online], <<http://www.Scotland.gov.uk/Library/documents-wu/dty-20.htm-10k>>.
80. Sxtompka, P.(1996), Trust and emerging democracy: Lessons from Poland. *International sociology*.11(1),37-62.
81. Verspaandonk, R (2001), Shaping relations between government and citizens: Future Directions in public Administration. [14]. [online]. <<http://www.Aphgov.aul/ibrary/pubs/rp/2001-02/02RP05.htm>>. [12 jul 2003]
82. Uslaner, E.M. (2002), *The Moral Foundations of Trust*, New York: Cambridge University Press.