

بررسی رابطه بین پاسخ‌گویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران

عباس منوریان^۱، عباس نرگسیان^{۲*}، مهدی فتاحی^۳، بهاره واثق^۴

- ۱- استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران
- ۲- دانشجوی دکتری گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران
- ۳- دانشجوی دکتری گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران
- ۴- دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

پذیرش: ۸۸/۱۲/۱

دریافت: ۸۷/۷/۱۳

چکیده

این تحقیق به دنبال بررسی پاسخ‌گویی عمومی و پیامدهای آن می‌باشد. پاسخ‌گویی عمومی از نشانه‌های اداره مدرن و دموکراتیک می‌باشد. اگر دولت‌هایی که قدرت دارند در رابطه 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 در امور سیاسی و اجتماعی از قبیل انتخابات می‌شود. در این صورت تحقیق حاضر با هدف شناسایی تأثیر پاسخ‌گویی عمومی بر افزایش اعتماد عمومی و همچنین مشارکت عمومی شهروندان در مناطق ۲۲ گانه تهران انجام شده است. روش تحقیق مورد استفاده پیمایشی- همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری می‌باشد. بر این اساس پنج مدل ساختاری از چگونگی روابط متفاوت میان این سه متغیر در نرم‌افزار لیزرل اجرا شد. نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد که یکی از مدل‌ها بهتر از بقیه این روابط را تبیین می‌کند.

کلیدواژه‌ها: پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی، مشارکت عمومی، مدل معادلات ساختاری.

۱- مقدمه

پاسخگویی عمومی^۱ از مفاهیمی است که مقبول همه است و در گفتمان سیاسی و ادبیات خط‌مشی‌گذاری بسیار مورد استفاده می‌باشد. دلیل این امر آن است که این مفهوم تصویری از شفافیت و اعتماد عمومی را به ذهن متبادر می‌سازد [۸، ص ۲].

در واقع، موضوع پاسخگویی در بخش خصوصی همواره مورد توجه بوده و کوشش شده تا با ایجاد ساختارها و شیوه‌های مناسب تحقق این امر میسر شود. اما در بخش عمومی موضوع پاسخگویی اهمیت دوچندانی پیدا می‌کند چرا که در اینجا بحث مصالح و منافع عمومی مطرح می‌شود. تغییر پارادایم اداره و ظهور شیوه‌های نوین حکومت‌داری هم‌چون مدیریت دولتی نوین، مسأله پاسخگویی با شدت بیشتری مطرح کرده است و در واقع تحت پارادایم جدید مدیریت‌گرایی، دولت و سازمان‌های عمومی در معرض آزمون‌های جدی‌تری از پاسخگویی و پرسش مسؤلیت قرار دارند [۲]. یکی از پیامدهای پاسخگویی عمومی می‌تواند اعتماد عمومی^۲ شهروندان به دولت و سازمان‌های دولتی باشد. چنین اعتمادی در کسب پشتیبانی از تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی و همچنین همکاری و مشارکت عمومی اثر بخش شهروندان نقش محوری ایفا می‌کند. بررسی ادبیات موضوع نشان می‌دهد که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی به «عدم پاسخگویی مسؤولان» مربوط می‌شود. عدم حساسیت و پاسخگویی دولت در مورد عملکرد سازمان‌های دولتی، اعتماد عمومی را نسبت به خدمات عمومی مخدوش می‌کند.

از دیگر پیامدهای مهم پاسخگویی عمومی می‌توان به مشارکت عمومی^۳ اشاره کرد. زمانی که مردم دولت را نسبت به خود پاسخگو نبینند، تمایل مشارکت برای امور جامعه در آنان کاهش پیدا می‌کند، حتی به نوعی می‌توان گفت که پاسخگویی عمومی با اثرگذاری بر اعتماد عمومی نیز می‌تواند بر سطح مشارکت عمومی اثرگذار باشد. بر این اساس تضمین و جلب اعتماد شهروندان همیشه چالش مهمی برای مدیران دولتی است. زیرا کاهش بی‌اعتمادی

1. Public accountability
2. Public trust
3. Public participation

می‌تواند به نوبه خود منجر به کاهش مشارکت شهروندان شود. با وجود این می‌توان انتظار داشت که پاسخ‌گویی عمومی از طریق مشارکت عمومی بر میزان اعتماد عمومی اثرگذار باشد، یعنی حالتی که ضعف در پاسخ‌گویی عمومی باعث کاهش مشارکت عمومی شود و این امر سبب پایین آمدن سطح متوسط اعتماد عمومی شود. همان‌طور که مشاهده می‌شود حالت‌های مختلفی از روابط میان این سه متغیر متصور است. هدف این تحقیق بررسی این روابط می‌باشد.

بنابراین مسأله‌ای که ذهن نویسندگان مقاله را به خود معطوف کرده است، این است که نخست، آیا پاسخ‌گویی عمومی بر میزان اعتماد عمومی و مشارکت عمومی مردم اثرگذار است؟ و دوم این‌که، ماهیت این رابطه چگونه است؟ آیا اعتماد عمومی میانجی رابطه میان پاسخ‌گویی عمومی و مشارکت عمومی می‌باشد؟ آیا مشارکت عمومی میانجی رابطه میان پاسخ‌گویی عمومی و اعتماد عمومی می‌باشد؟ این سه مفهوم ارتباط وجود دارد و اینکه کدام یک بر دیگری اثرگذار هستند؟ روشن شدن ماهیت این روابط به مسئولان کشور کمک می‌کند تا تصمیمات بهتری برای بهبود این سه متغیر اتخاذ کنند.

در ادامه ابتدا ادبیات و تحقیقات مختلف در رابطه با این سه مفهوم مرور شده و سپس با تبیین روابط میان این سه متغیر شش مدل فرضی از این روابط و نیز فرضیه‌های تحقیق ارائه می‌شوند. لازم به ذکر است محققان این مقاله با کمک روش تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی پرسشنامه‌ای استاندارد برای سنجش پاسخ‌گویی عمومی، اعتماد عمومی و مشارکت عمومی ایجاد کرده‌اند که ارائه می‌شود. آزمون فرضیه‌ها با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار لیزرل صورت گرفته است و بر اساس نتایج به دست آمده تحلیل‌ها، پیشنهادها و نتیجه نهایی ارائه خواهد شد.

۲- ادبیات تحقیق

۲-۱- پاسخ‌گویی عمومی

پاسخ‌گویی عمومی از نشانه‌های اداره مدرن و دموکراتیک می‌باشد. اگر آن‌هایی که قدرت دارند در رابطه 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 [۱، صص ۲۰-۲۲].

۲-۱-۱- ظهور پاسخگویی عمومی

واژه انگلیسی پاسخگویی به دوران پیروزی نورمن‌ها در انگلستان و در سال‌های بعد از سال ۱۰۶۶ میلادی برمی‌گردد. 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، اهدافی سیاسی را نیز تعقیب می‌کرد. از آن هنگام به بعد کم‌کم نوعی سیستم پاسخگویی به حکومت پادشاهی متمرکز شکل گرفت که به صورت بازرسی‌های متمرکز در هر شش ماه برای حساب پس‌دهی رعایا انجام می‌گرفت [۳، صص ۷-۹].

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 مدیریت‌گرایی 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 [۴، ص ۹۸].

۲-۱-۲- پاسخگویی عمومی و ابعاد آن

از منظر جامعه‌شناسی می‌توان پاسخگویی عمومی را این گونه تعریف کرد: «یک رابطه اجتماعی که در آن یک بازیگر الزام دارد که اقدامات و عملکرد خود را برای «دیگران مهم» توضیح دهد و توجیه کند» [۵، ص ۶]. اکونل عقیده دارد، پاسخگویی عمومی وقتی وجود دارد که خدمات عمومی با کیفیت بالا، هزینه پایین و روش مناسب ارائه شوند. کاپل [۷] نیز پاسخگویی عمومی را متشکل از پنج بعد شفافیت، تعهد، کنترل‌پذیری، مسؤولیت و جوابگویی می‌داند [۶، صص ۸۵-۹۳؛ ۷، صص ۹۴-۱۰۷]. به نظر می‌رسد پاسخگویی عمومی از مفاهیم کلانی است که مجموعه‌ای از معانی مثبت را در خود دارد و تعریف دقیق آن مشکل است. با این حال به منظور سنجش این متغیر، ناگزیر از به‌کارگیری یک تعریف قراردادی و

محدودکننده می‌باشیم.

در این تحقیق پاسخ‌گویی عمومی الزام دولت و مسئولان حکومت و سازمان‌های دولتی نسبت به توضیح و توجیه اقدامات و تصمیمات خود به مردم و نمایندگان آنها تعریف می‌شود. بر همین اساس پاسخ‌گویی در این تحقیق متشکل از چهار بعد تعهد، تکریم، شفافیت، و کنترل‌پذیری مفهوم‌سازی می‌شود. این چهار بعد از ادبیات تحقیق و به ویژه از مدل پنج‌بعدی کاپل برگرفته شده است [۷، صص ۹۴-۱۰۷].

منظور از تعهد، احساس مسئولیت مقامات سازمان‌های دولتی در قبال شهروندان می‌شود. تکریم دلالت بر مورد احترام قرار گرفتن شهروندان در مواجهه با مسئولان و سازمان‌های دولتی می‌باشد. شفافیت، اطلاع‌رسانی صادقانه و عدم مخفی‌کاری مسئولان نسبت به مردم می‌باشد. بعد کنترل‌پذیری نیز میزان انتقادپذیری دولت و مسئولان سازمان‌های دولتی و حساسیت آنها به نظرات مردم را نشان می‌دهد.

۲-۱-۳- کارکردها و پیامدهای پاسخ‌گویی عمومی

در اغلب جوامع پاسخ‌گویی عمومی از طریق انتخابات انجام می‌شود. در واقع مردم به نمایندگان خود در قوه مقننه این اختیار را می‌دهند که مدیران سیاسی و کارکنان دولتی را از طریق ساز و کارهای نظارتی و ممیزی پاسخگو نمایند. مدیران سیاسی نیز مأموران فرودست خود را از راه سلسله مراتب اختیار و مسئولیت و همچنین دادگاه‌ها و محاکم اداری نیز، مجریان را در برابر قانون پاسخگو نگه می‌دارند [۸، ص ۴۵]. می‌توان پیامدها و کارکردهای پاسخ‌گویی را تحت این شش عنوان بیان کرد:

۱- کنترل دموکراتیک: مهم‌ترین کارکرد پاسخ‌گویی کنترل دموکراتیک می‌باشد. از طریق کنترل دموکراتیک بر قدرت بخش عمومی نظارت می‌شود و از سوء استفاده از اختیارات عمومی پیشگیری به عمل می‌آید. هر کدام از عناصر زنجیره تفویض اختیار سعی دارند تا به‌کارگیری و اعمال این قدرت انتقال یافته را از طریق پاسخگو نگه داشتن عوامل و کارگزاران کنترل کنند. بر اساس همین روابط پاسخ‌گویی است که شهروندان عملکرد دولت را قضاوت می‌کنند و می‌توانند با نوع رأی دادن خود نمایندگان سیاسی خود را جریمه کنند. بنابراین پاسخ‌گویی و حساب پس دادن بخش عمومی یک شرط ضروری فرایند دموکراسی می‌باشد،

زیرا که در نهایت پاسخگویی عمومی داده‌های لازم برای قضاوت درباره عدالت، اثربخشی و کارایی دولت را برای هم نمایندگان سیاسی و هم رأی‌دهندگان مشخص می‌کند [۹، ص ۱۳].

۲- یکپارچگی در اداره عمومی و تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی: از مهم‌ترین کارکردهای پاسخگویی عمومی آن است که مردم مطمئن می‌شوند کارگزاران در به‌کارگیری و استفاده بهینه از منابع عمومی، از حدود قوانین موضوعه و ارزش‌های خدمات عمومی عدول نکرده‌اند [۱۰، ص ۵۶]. پاسخگویی عمومی یکپارچگی اداره عمومی را افزایش می‌دهد و اداره عمومی را در برابر فساد، خویشاوندگرایی، و سوء استفاده از قدرت و دیگر رفتارهای نامرتب ایمن می‌سازد [۱۱].

۳- بهبود خدمات و عملکرد دولتی: پاسخگویی عمومی به معنای پرورش یادگیری فردی و نهادی است [۸، ص ۴۹]. پاسخگویی عمومی فقط درباره کنترل و تنبیه نیست بلکه درباره یادگیری و پیش‌گیری نیز می‌باشد. در این فرایند هنجارهایی تازه تولید می‌شوند یا هنجارهای قدیمی بهبود پیدا می‌کنند. درونی می‌شوند و تطابق می‌یابند. مدیران، استانداردهایی که باید رعایت کنند و حقایقی را که در آینده باید در برابر آن‌ها پاسخگو باشند، می‌آموزند. برای مثال در رسیدگی‌ها و بازرسی‌های پارلمان درباره کوتاهی یک وزارتخانه و قصور در اجرای خط‌مشی‌های عمومی، مدیران دولتی اجرای صحیح خط‌مشی‌ها و رویه‌های عمومی را یاد می‌گیرند و احتمال بروز این نوع قصور در اجرای خط‌مشی‌های عمومی کاهش پیدا می‌کند.

۴- افزایش مشروعیت و اعتماد عمومی: سه کارکرد قبلی در کنار یکدیگر منجر به افزایش مشروعیت و اعتماد عمومی می‌شوند. دولت‌ها به طور روز افزونی با انتظارات و انتقادات گوناگونی مواجه هستند. پاسخگویی عمومی با مفهوم شفافیت، جواب‌گویی و مسئولیت‌آزایی است برای اطمینان یافتن از اعتماد عمومی مردم به دولت. در واقع پاسخگویی عمومی مانند پلی عمل می‌کند که شکاف بین شهروندان و نمایندگان و نیز شکاف بین اداره‌کننده و اداره‌شونده را از بین می‌برد و منجر به افزایش مشروعیت و اعتماد می‌شود [۸، صص ۳۴۳-۳۵۰].

۵. افزایش مشارکت عمومی: زمانی که یک دولت نسبت به انتظارات مردم و عملکرد خود پاسخگو باشد، مردم نیز با افزایش سطح مشارکت عمومی در امور کشور و جامعه، رضایت خود را از دولت و مسئولان ابراز می‌کنند.

۶- به پایان رساندن حوادث و بحران‌ها: در موارد شکست خط‌مشی‌ها، کوتاهی دولت‌ها

در بحران‌ها، ضعیف عمل کردن دولت در موارد بلایای طبیعی و ... پاسخ‌گویی عمومی از مهم‌ترین اقدامات است. پاسخ‌گویی عمومی به مردم کمک می‌کند تا شکایات و نارضایتی‌های خود را به گوش مسئولان برسانند. در واقع از طریق حساب پس‌دادن، مقصران شناسایی و مجازات می‌شوند و این کمک می‌کند تا مردم پایان این بحران و کوتاهی‌ها را بپذیرند و آن‌ها را فراموش کنند. جستجوی پارلمانی، بررسی‌های اداری و ملاحظه و شنیدن افکار عمومی در مورد بلایای طبیعی، شکست برنامه‌ها، حوادث حمل و نقل مثل سقوط هواپیما، بحران‌ها و ... در جهت رفع همین مشکل صورت می‌گیرد [۹، ص ۱۵].

لازم به ذکر است که در این تحقیق از بین شش پیامد ذکر شده تنها ارتباط پاسخ‌گویی عمومی با دو پیامد اعتماد عمومی و مشارکت عمومی بررسی شده است.

۲-۲- اعتماد عمومی

اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد مبادلات را در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سرعت می‌بخشد. در فضای مبتنی بر اعتماد ابزارهایی مانند زور و اجبار برای تضمین دادوستدها کارایی خود را از دست می‌دهند و در عوض قصد افراد برای بازپرداخت‌ها و اعتقاد به درست‌کاری افزایش پیدا می‌کند. اعتماد، کار بازار را رونق می‌بخشد. تمایل افراد را به تعامل و همکاری با گروه‌ها افزایش می‌دهد و شبکه‌ای پررونق از تجمع‌های داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می‌کند. اعتماد رضایت را جانشین اجبار می‌سازد و این یکی از اداف مهمی است که نخبگان و اداره‌کنندگان جامعه درصدد دست پیدا کردن به آن هستند [۱۲؛ ۱۳، صص ۴۹-۷۲].

خصایصی مانند خوش‌بینی، 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 جنبه‌های متفاوت زندگی خویش در خانواده، جمع دوستان و همکاران و مواضع سیاسی بارز می‌سازند [۱۴، صص ۱۵-۳۵].

بررسی ادبیات موجود در زمینه اعتماد و اعتماد عمومی، نشان‌دهنده 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 منفعت‌جویی از دیگران می‌دانند. در واقع می‌توان

اعتماد را نوعی انتظار نتایج مثبت دانست که یک طرف می‌تواند بر مبنای اقدام مورد انتظار طرف دیگر، در یک تعامل که ویژگی اصلی آن عدم اطمینان است دریافت کند [۱۵]. پس ایده اصلی اعتماد، نوعی انتظار است که تخطی از آن اعتماد را مخدوش می‌سازد. بر همین اساس اعتماد عمومی نیز باور مردم نسبت به رفتارها و اقدامات خاصی است که انتظار دارند از دولت ببینند [۱۶]. وقتی اعتماد عمومی مطرح می‌شود، مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان‌های دولتی با اقدامات خود در تعامل با آن‌ها که در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آن‌ها پاسخ داده شود. به عبارت دیگر اعتماد عمومی، یعنی انتظار مردم از دریافت مثبت پاسخ به خواسته‌های آنان از طرف متولیان امور عمومی [۱۷]. اعتماد عمومی ماهیتی جامعه‌شناختی داشته و می‌توان آن را در عرصه‌های اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه رصد کرد [۱۸]. اعتماد عمومی حاصل باور افراد به توانمندی آنان در اثرگذاری در فراگرد توسعه سیاسی و تصور آنان از مراتب پاسخ‌گویی و حساب‌پس‌دهی دولت اشاره دارد [۱۹].

۲-۲-۱- ابعاد اعتماد عمومی

با توجه به اینکه اعتماد عمومی از جمله مباحثی است که در علوم مختلف مانند اقتصاد، انسان‌شناسی، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، رفتار سازمانی و غیره دارد، می‌توان برای آن ابعاد مختلفی را مدنظر قرار داد [۱۷؛ ۲۰]. در این تحقیق با مرور ادبیات و تحقیقات قبلی، اعتماد عمومی بر اساس سه بعد زیر مفهوم‌سازی شد:

- ۱- اطمینان: نوعی احساس مثبت است که مردم با گذشت زمان نسبت به دولت، مقامات سازمان‌های دولتی، عملکرد و تصمیمات آن‌ها پیدا می‌کنند؛
- ۲- خطرپذیری: بیان‌کننده میزان خطرپذیری مردم در برقراری ارتباط با دولت و مقامات سازمان‌های دولتی برای ارائه آزادانه انتقادات و پیشنهادات آنان می‌باشد؛
- ۳- درست‌کاری: درجه باور مردم به صداقت و درست‌کاری و انجام صحیح امور محول شده به‌وسیله دولت و مقامات دولتی را نشان می‌دهد.

۲-۳- مشارکت عمومی

تاریخ حیات انسان تاریخ همکاری و ستیز است. زمانی که نخستین بار انسان دریافت که با تجمع توان خود با دیگران می‌تواند بر مشکلات فایز آید، مشارکت زاده شد. دموکراسی‌های اولیه دنیا هم‌چون دموکراسی آتن تبلور مشارکت شهروندان در تعیین سرنوشت خود بود. امروزه مشارکت در بستر جامعه‌ای دموکراتیک و مدنی صورتی نهادینه به خود می‌گیرد. مشارکت نهادینه‌شده در سه بستر جامعه مدنی، شهروندی و دموکراسی شکل گرفته است. بر همین اساس افزایش مشارکت عمومی شهروندان در فرایندهای خط‌مشی‌گذاری عمومی و اداره امور جامعه در سطوح محلی، منطقه‌ای و ملی یکی از شاخص‌های مهم در پیشرفت جوامع دموکراتیک است [۲۱].

در واژه‌نامه آکسفورد مشارکت به عنوان «عمل یا واقعیت شرکت کردن، بخشی از چیزی را داشتن یا تشکیل دادن» تعریف شده است [۲۲]. یکی از مؤسسات تحقیقاتی سازمان ملل متحد مشارکت را «کوشش‌های سازمان یافته برای افزایش کنترل بر منابع و نهادهای نظم‌دهنده در شرایط اجتماعی معین از سوی مردم، گروه‌ها و جنبش‌هایی که تاکنون از حیطة اعمال چنین کنترلی محروم و مستثنا بوده‌اند»، تعریف می‌کند [۲۳]. بر مبنای این تعریف کلیه افراد جامعه حق دارند در تصمیمات اثرگذار بر سرنوشت خود مشارکت داشته باشند.

به گفته رابرت دال دموکراسی فرصت «مشارکت واقعی» را فراهم می‌سازد [۲۴]. تعامل بین نهادهای مدنی با دولت در یک فرایند دموکراتیک صورت می‌گیرد. محصول این تعامل دموکراسی مدرنی است که خود را به شکل جمهوری‌ای نشان می‌دهد که در آن انسان‌ها محقاند و دولت نماینده و پاسخگوی شهروندان است. از این رو مشارکت با وجود این‌که به وجود آورنده دموکراسی است، محصول آن نیز می‌باشد. در گونه‌شناسی مشارکت می‌توان به انواع مشارکت‌های اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی اشاره کرد.

۳-۳-۱- مفهوم‌سازی مشارکت عمومی در تحقیق حاضر

با جمع‌بندی موارد ذکر شده مشارکت عمومی را می‌توان «میزان آگاهی و تمایل مردم برای دخالت و اثرگذاری بر خط‌مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به صورت جمعی» تعریف کرد.

در تحقیق حاضر مشارکت عمومی بر اساس دو بعد تمایل به مشارکت و عمل مشارکت

مفهوم‌سازی شده است. منظور از تمایل به مشارکت میزان علاقه و انگیزه مردم برای دخالت و اثرگذاری بر خط‌مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به صورت جمعی تعریف می‌شود. همچنین منظور از عمل مشارکت، نوع و میزان رفتارهای مشارکتی مردم برای دخالت و اثرگذاری بر خط‌مشی‌های عمومی، اداره امور عمومی و تعیین سرنوشت خود و کشور خود به صورت جمعی می‌باشد.

۲-۴- رابطه بین پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی:

پاسخ‌گویی و اعتماد عمومی

در این تحقیق اعتماد عمومی به عنوان یکی از پیامدهای پاسخ‌گویی عمومی مطرح شده است. به نظر می‌رسد در هر جامعه‌ای، اعتماد شهروندان رابطه‌ای تنگاتنگ با کارایی و پاسخ‌گویی دولت داشته باشد. همان طور که پیشتر نیز ذکر شد، اعتماد عمومی انتظار مردم از دولت و سازمان‌های دولتی برای انجام رفتارهایی خاص می‌باشد. مبادرت مقامات دولتی به پاسخ‌گویی عمومی به مردم در رابطه با اقدامات و تصمیمات آنان از جمله مهم‌ترین رفتارهای مورد انتظار مردم می‌باشد. در این صورت می‌توان انتظار داشت که مردم اگر به‌طور واقعی پاسخ‌گویی عمومی را ادراک کنند، اعتماد عمومی آن‌ها به دولت و سازمان‌های دولتی افزایش پیدا می‌کند.

در واقع برای ایجاد اعتماد عمومی میان شهروندان جامعه و سازمان‌های دولتی، مدیران دولتی باید بدانند که شهروندان، صاحبان اصلی سازمان‌های دولتی هستند. در این صورت اگر مدیران با شهروندان احساس یگانگی کنند، شهروندان نیز به‌طور متقابل همان احساس را خواهند داشت؛ موضوعی که فقط از طریق پاسخگو و حساس بودن سازمان‌های دولتی نسبت به انتظارات شهروندان امکان‌پذیر است.

۲-۴-۲- پاسخ‌گویی و مشارکت عمومی

مشارکت عمومی نیز از پیامدهای پاسخ‌گویی عمومی می‌باشد. مردم زمانی تمایل به مشارکت در امور اداره جامعه خود خواهند داشت و نیز زمانی اقدام به مشارکت خواهند کرد که احساس کنند قادر به اثرگذاری می‌باشند. شاید از مهم‌ترین جنبه‌های مشارکت عمومی تمایل و اقدام مردم به انتقاد و پرسش درباره تصمیمات و عملکرد دولت و مسئولان دولتی

می‌باشد. بدیهی است مردم در صورتی نسبت به چنین مشارکت‌هایی تمایل نشان می‌دهند که ادراک کنند دولت و مسؤولان دولتی نسبت به عملکرد خود و نیز خواسته‌های مردم پاسخگو و مسؤولیت‌پذیر می‌باشند. بنابراین می‌توان انتظار داشت که پاسخ‌گویی عمومی باعث افزایش مشارکت عمومی شود.

۲-۴-۳- اعتماد عمومی و مشارکت عمومی

به نظر می‌رسد، اعتماد عمومی نیز نقشی مؤثر در مشارکت عمومی مردم داشته باشد. دلیل این امر آن است که احتمالاً مردم در زمانی که به مسؤولیت‌پذیری و پاسخگو بودن مقامات دولتی اعتماد داشته باشند، تمایل بیشتری به مشارکت در اداره امور خواهند داشت. بالعکس زمانی که شهروندان یک جامعه اطمینان از اثرگذاری مشارکت خود بر تصمیمات و اقدامات دولت و نیز اعتماد خود را نسبت به دولتمردان از دست بدهند، جامعه نخست با پدیده‌ای به نام «بحران مشارکت» و در نهایت با «بحران مشروعیت» مواجه می‌شود. بنابراین می‌توان یکی از دلایل مشارکت عمومی را سطح بالای اعتماد عمومی مردم تلقی کرد.

در این صورت، باید توجه داشت اعتماد عمومی و مشارکت عمومی می‌توانند نوعی رابطه دوطرفه با یکدیگر داشته باشند، به این معنا که افزایش اعتماد عمومی منجر به افزایش مشارکت عمومی می‌شود و در جامعه‌ای که مشارکت عمومی مردم بالا باشد، اعتماد عمومی نیز افزایش پیدا می‌کند. به این ترتیب، این امر که مشارکت عمومی حاصل اعتماد عمومی باشد، محتمل‌تر می‌باشد.

نقش میانجی اعتماد عمومی و مشارکت عمومی

یکی دیگر از حالت‌های قابل تصور آن است که اعتماد عمومی به عنوان میانجی در رابطه بین پاسخ‌گویی عمومی و مشارکت عمومی عمل کند؛ یعنی پاسخ‌گویی عمومی علاوه بر این که به‌طور مستقیم بر مشارکت عمومی اثرگذار است، به‌طور غیرمستقیم و از طریق متغیر میانجی اعتماد عمومی نیز بر مشارکت عمومی تأثیر می‌گذارد. در واقع، دولت پاسخگو زمینه‌ساز ایجاد ملتی با اعتماد عمومی بالا می‌شود و سطوح بالای اعتماد عمومی خود سطوح بالای تمایل و اقدام به مشارکت عمومی را پدید می‌آورد.

یک حالت قابل تصور دیگر نیز آن است که مشارکت عمومی به عنوان میانجی در رابطه بین پاسخ‌گویی عمومی و اعتماد عمومی عمل کند، یعنی پاسخ‌گویی عمومی علاوه بر این که به‌طور

مستقیم بر اعتماد عمومی اثرگذار است، به طور غیرمستقیم و از طریق متغیر میانجی مشارکت عمومی نیز بر اعتماد عمومی تأثیر می‌گذارد، البته قوت این حالت نسبت به حالت قبلی کمتر است. در مجموع پنج مدل مفهومی از روابط میان این سه متغیر قابل تصور است که در ادامه به آن‌ها پرداخته می‌شود.

۳- چارچوب نظری تحقیق

چارچوب نظری یک الگوی مفهومی مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی که در مورد مسائل مورد پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده‌اند، می‌باشد این چارچوب نظری با بررسی سوابق پژوهشی در قلمرو مسأله به گونه‌ای منطقی جریان پیدا می‌کند. با توجه به تعاریف ارائه شده و ذکر تحقیقات گذشته، محققان، مدل‌های مفهومی زیر را برای تبیین ماهیت روابط میان پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی و مشارکت عمومی به شرح زیر ارائه کردند (توجه: در تمام مدل‌ها، متغیرها به صورت مکنون می‌باشند به همین خاطر شکل آن‌ها به صورت بیضی می‌باشد که قابل مشاهده است).

جدول ۱ ابعاد به‌دست‌آمده از تحلیل عاملی اکتشافی و نتایج تحلیل عاملی تأییدی (مدل اندازه‌گیری) پاسخگویی عمومی

شماره	عامل‌های به‌دست‌آمده	سؤال	ضریب استاندارد	ارزش t
۱	تعهد	شهروندان به‌طور مناسبی از خدمات دولت و سازمان‌های دولتی برخوردار می‌شوند.	۰/۵۶	۵/۶۸
۲	تعهد	دولت و سازمان‌های دولتی در برابر عملکرد خود پاسخگو هستند.	۰/۷۳	۷/۸۹
۳	تعهد	دولت و سازمان‌های دولتی در قبال شهروندان خود احساس مسؤولیت می‌کنند.	۰/۷۶	۸/۲۸
۴	تکریم	به عقیده من دولت و سازمان‌های دولتی نسبت به شهروندان خود وفادارند.	۰/۷۲	۷/۲۶
۵	تکریم	شهروندانی که به سازمان‌های دولتی مراجعه می‌کنند، از احترام کافی برخوردار می‌شوند.	۰/۵۷	۵/۷۲
۶	شفافیت	دولت و سازمان‌های دولتی وظایف خود را به‌طور واضح و شفاف انجام می‌دهند.	۰/۸۳	۹/۵۱

ادامه جدول ۱

شماره	عامل‌های به‌دست‌آمده	سؤال	ضریب استاندارد	ارزش t
۷	شفافیت	دولت و سازمان‌های دولتی در اطلاع‌رسانی به مردم کاملاً واضح و شفاف عمل می‌کنند.	۰/۷۰	۱۰/۶۰
۸	کنترل‌پذیری	به نظر من دولت و سازمان‌های دولتی انتقادپذیرند.	۰/۸۰	۸/۴۸
۹	کنترل‌پذیری	دولت و سازمان‌های دولتی، انتقادات و پیشنهادات شهروندان را با حساسیت مدنظر قرار می‌دهند.	۰/۷۸	۸/۳۰
$\chi^2 = 30.96$ df = 21 RMSE = ۰/۰۶۹ GFI = ۰/۹۴ AGFI = ۸۶/۰				

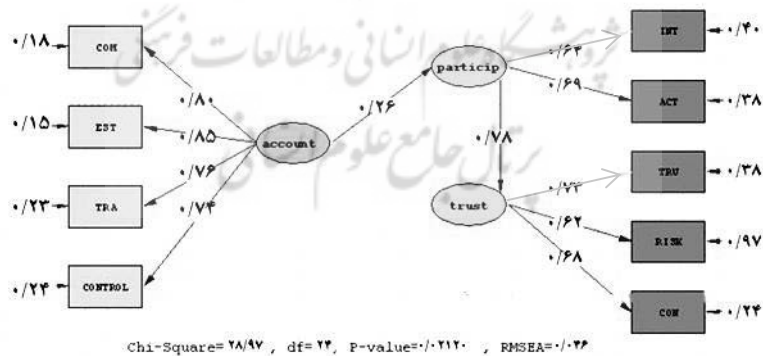
جدول ۲ ابعاد به‌دست‌آمده از تحلیل عاملی اکتشافی و نتایج تحلیل عاملی تأییدی (مدل اندازه‌گیری) اعتماد عمومی

شماره	عامل‌های به‌دست‌آمده	سؤال	ضریب استاندارد	ارزش t
۱۰	درستکاری	دولت با صداقت با مردم رفتار می‌کند.	۰/۵۵	۴/۰۵
۱۱	درستکاری	به عقیده من مسئولان جامعه افراد درستکاری هستند.	۰/۵۸	۴/۱۹
۱۲	خطرپذیری	در کشور ما مردم در برخورد با سازمان‌ها و نهادهایی که برای ایشان ناآشنا هستند، خطرپذیرند.	۰/۶۶	۵/۵۶
۱۳	خطرپذیری	در جامعه ما ارتباطات میان افراد بیش‌تر به روابط خانوادگی و آشنایان محدود می‌شود.	۰/۹۲	۷/۹۱
۱۴	اطمینان	به عقیده من مسئولان جامعه افراد قابل اطمینانی هستند.	۰/۷۳	۵/۹۷
۱۵	اطمینان	به نظر من اخبار رسانه‌های خارجی قابل اعتمادتر است تا رسانه‌های داخلی.	۰/۵۳	۳/۵۳
۱۶	اطمینان	من معتقدم در دادگاه‌های جامعه ما عدالت کاملاً رعایت می‌شود.	۰/۵۱	۳/۳۱
۱۷	اطمینان	مردم به دولت در شناسایی به موقع مشکلات جامعه و رفع آنها اعتماد دارند.	۰/۵۲	۳/۴۹
$\chi^2 = 11.96$ df = 21 RMSE = ۰/۰۰۰ GFI = ۰/۹۷ AGFI = ۰/۹۳				

جدول ۳ ابعاد به دست آمده از تحلیل عاملی اکتشافی و نتایج تحلیل عاملی تأییدی (مدل اندازه گیری) مشارکت عمومی

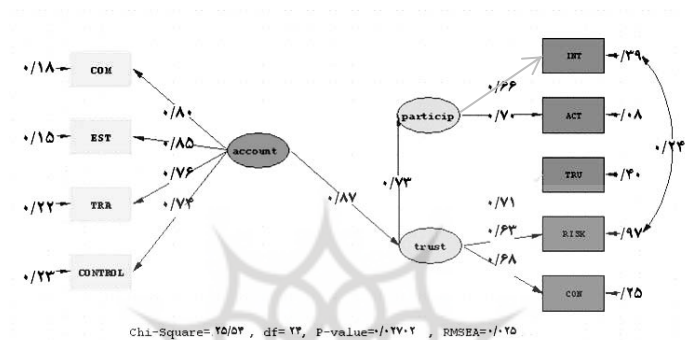
شماره	عامل های به دست آمده	سؤال	ضریب استاندارد	ارزش t
۱۸	تمایل به مشارکت	من تمایل دارم آرای خود را درباره بهبود اداره دولت و سازمان های دولتی به گوش مسئولان برسانم.	۰/۵۵	۴/۱۹
۱۹	تمایل به مشارکت	مردم باید برای بهبود اداره دولت و سازمان های دولتی، پیشنهادات و انتقادات خود را به آنها ارائه دهند.	۰/۶۴	۶/۱۱
۲۰	تمایل به مشارکت	مردم باید نسبت به بهبود اداره جامعه خود، احساس مسؤولیت داشته باشند.	۰/۸۲	۸/۳۶
۲۱	تمایل به مشارکت	مردم باید برای تعیین سرنوشت جامعه خود، با هم بحث و تبادل نظر داشته باشند.	۰/۶۹	۶/۸۵
۲۲	عمل مشارکت	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه در فعالیتهای اجتماعی شرکت می کنم.	۰/۵۸	۴/۴۶
۲۳	عمل مشارکت	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه با سازمان های خیریه همکاری می کنم.	۰/۸۴	۸/۵۷
۲۴	عمل مشارکت	من به صورت آگاهانه و فعال در راهپیمایی ها (مثل ۲۲ بهمن) شرکت می کنم.	۰/۵۴	۴/۳۰
۲۵	عمل مشارکت	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه در انتخابات شرکت می کنم.	۰/۵۹	۵/۴۲

$\chi^2 = ۵۲$ $df = ۱۷$ $RMSE = ۰/۰۴۵$ $GFI = ۰/۹۲$ $AGFI = ۰/۹۰$



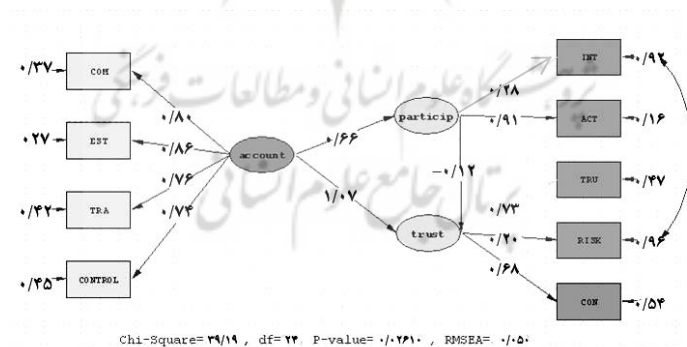
شکل ۱ مدل مفهومی اول در حالت تخمین استاندارد

از روابط علی مدل مفهومی اول تنها رابطه علی Particip_Trust تأیید شده است. مقدار معناداری برای این رابطه ۷/۵۴ می باشد. و بقیه روابط علی تأیید نشده است (شکل ۱).
روابط علی بین متغیرها معنادار شده است و مقادیر معناداری به ترتیب برای روابط Account_Trust و Trust_Particip و ۷/۹۳ و ۵/۶۴ می باشد (شکل ۲).



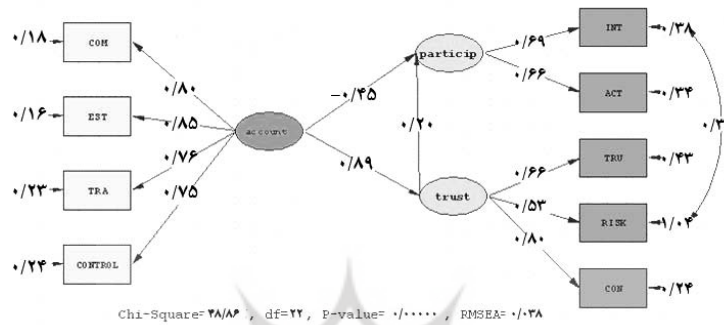
شکل ۲ مدل مفهومی دوم در حالت تخمین استاندارد

از روابط علی مدل مفهومی سوم تنها رابطه علی Account_Trust تأیید شده است. مقدار معناداری برای این رابطه ۶/۰۷ می باشد. بقیه روابط علی تأیید نشده است (شکل ۳).



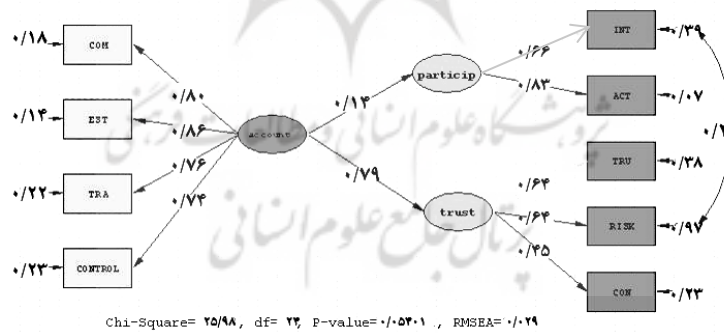
شکل ۳ مدل مفهومی سوم در حالت تخمین استاندارد

از روابط علی مدل مفهومی چهارم تنها رابطه علی Account_Trust تأیید شده است. مقدار معناداری برای این رابطه ۹/۷۴ می باشد. بقیه روابط علی تأیید نشده است (شکل ۴).



شکل ۴ مدل مفهومی چهارم در حالت تخمین استاندارد

از روابط علی مدل مفهومی پنجم تنها رابطه علی Account_Trust تأیید شده است. مقدار معناداری برای این رابطه ۷/۴۲ می باشد. بقیه روابط علی تأیید نشده است (شکل ۵).



شکل ۵ مدل مفهومی پنجم در حالت تخمین استاندارد

۴- فرضیه‌های تحقیق

با توجه به الگوهای ذکر شده حداقل فرضیه‌های زیر در نظر گرفته می‌شود:

- ۱- پاسخگویی عمومی بر روی مشارکت عمومی اثر مثبت دارد؛
- ۲- پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی اثر مثبت دارد؛
- ۳- اعتماد عمومی بر مشارکت عمومی اثر مثبت دارد؛
- ۴- مشارکت عمومی بر اعتماد عمومی اثر مثبت دارد؛
- ۵- در رابطه بین پاسخگویی عمومی و مشارکت عمومی، اعتماد عمومی نقش میانجی دارد؛
- ۶- در رابطه بین پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی، مشارکت عمومی نقش میانجی دارد.

۵- روش‌شناسی پژوهش

از آنجایی که هدف پژوهش تعیین روابط علی میان متغیرهای پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی و مشارکت عمومی می‌باشد، پس تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری^۱ است. برای بررسی روابط میان متغیرها در دهه‌های اخیر روش‌های فراوانی ارائه شده است. یکی از این روش‌ها مدل معادلات ساختاری یا تحلیل چند متغیری با متغیرهای مکنون است. مدل معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده^۲ و متغیرهای مکنون^۳ می‌باشد. از طریق این رویکرد می‌توان قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جوامع خاص آزمون کرد و از آنجایی که اکثر متغیرهای موجود در تحقیقات مدیریتی به صورت مکنون یا پوشیده و پنهان می‌باشد، ضرورت استفاده از این مدل‌ها روز به روز بیش‌تر می‌شود [۲۵].

در تمام مدل‌های تحلیلی پاسخگویی عمومی، یک متغیر برونزا و اعتماد عمومی و مشارکت عمومی، متغیرهای درونزا هستند. ابزار اصلی گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی، یعنی پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی و مشارکت عمومی به ترتیب ۸، ۹ و ۱۰ سؤال در نظر گرفته شده است. به منظور سنجش پایایی یک نمونه اولیه

1. Structural equation modeling
2. Observed variables
3. Latent variables

شامل ۵۰ پرسشنامه پیش آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که این ضریب به ترتیب، ۰/۹۰۸ برای پاسخگویی عمومی، ۰/۷۳۱ برای اعتماد عمومی و ۰/۷۲۳ برای مشارکت عمومی به‌دست آمد. این اعداد نشان‌دهنده این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است.

مقیاس پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی و مشارکت عمومی به‌وسیله محققان این مقاله و با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی ساخته شد. به این منظور با توجه به تعریف عملیاتی و ابعاد هر متغیر سؤال‌اتی طراحی و تحلیل عاملی شد. پس از تحلیل عاملی اکتشافی و حذف بعضی سؤالات به دلیل بار عاملی کم پرسشنامه‌ها مورد تحلیل عاملی تأییدی نیز قرار گرفتند. نتایج تحلیل عاملی تأییدی که با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری صورت می‌گیرد، نیز مناسب بودن پرسشنامه‌های طراحی‌شده را تأیید می‌کند. جداول ۱ تا ۳ ابعاد به‌دست آمده از تحلیل عاملی اکتشافی و نیز نتایج تحلیل عاملی تأییدی یا همان مدل‌اندازه‌گیری را نشان می‌دهند. همچنین برای آزمون روایی سؤالات هم از اعتبار محتوا و هم از اعتبار عاملی استفاده شد. برای سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شده است و اصلاحات لازم به‌عمل آمده‌است.

آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز همان‌طور که پیش‌تر ذکر شد، با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل انجام گرفت. لازم به ذکر است برای این‌که مدل اندازه‌گیری یا همان تحلیل عاملی تأییدی، تأیید شود، نخست باید شاخص‌های آن برازش مناسبی داشته باشند و دوم این‌که مقادیر t -value ضرایب استاندارد آن باید معنادار باشند. اگر مقدار کای دو^۱ کم، نسبت کای دو به درجه آزادی (df) کوچک‌تر از ۳، RMSE^۲ کوچک‌تر از ۰/۰۵ و نیز GFI^۳ و AGFI^۴ بزرگتر از ۹۰٪ باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل برازش بسیار مناسبی دارد. مقادیر t نیز اگر از ۲ بزرگتر یا کوچک‌تر از ۲- باشند، معنادار خواهند بود.

1. χ^2
2. Root Mean Square Error of Approximation
3. Goodness of Fit Index
4. Adjusted Goodness of Fit Index

۵-۱- جامعه و نمونه آماری

شهروندان مناطق ۲۲ گانه تهران به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند. نمونه گیری به روش تصادفی صورت گرفته است. برای محاسبه حجم نمونه از رابطه زیر استفاده شده است:

$$n = \frac{NZ^2 \alpha / 2 \times P(1-P)}{\epsilon^2 (N-1) + Z^2 \alpha / 2 \times P(1-P)}$$

بنابراین حجم نمونه مورد نیاز پژوهش با تقریب عبارت است از:

$$N \approx 600$$

که برای اطمینان بیش‌تر ۶۲۰ پرسشنامه توزیع و ۶۰۶ پرسشنامه جمع‌آوری شد.

۶- یافته‌های پژوهش

به منظور آزمون فرضیات، ابتدا از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن با استفاده از نرم‌افزار SPSS ۱۵، برای سنجش همبستگی بین متغیرها استفاده شد. سپس رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و با کمک نرم افزار Lisrel ۸/۵۳ آزمون شد. جدول ۴ نتایج همبستگی میان ۳ متغیر اصلی تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول ۴ ماتریس همبستگی اسپیرمن میان متغیرهای تحقیق

	پاسخ‌گویی عمومی	اعتماد عمومی	مشارکت عمومی
پاسخ‌گویی عمومی	۱		
اعتماد عمومی	۰/۷۴۲	۱	
مشارکت عمومی	۰/۴۷۴	۰/۴۰۰	۱
همه ضرایب در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار هستند.			

۷- مدل معادلات ساختاری

بعد از اطمینان یافتن از صحت مدل‌های اندازه‌گیری مرتبه اول (تحلیل عاملی اکتشافی) و مرتبه دوم (تحلیل عاملی تأییدی) به سراغ فرضیه‌های تحقیق رفته که نتایج آن به صورت زیر می‌باشد.

جدول ۵ مقایسه شاخص‌های تناسب مدل‌های مفهومی تحقیق

مدل	کای دو	RMSE A	df	GFI	AGF I	روابط علی تأیید شده	میزان اثر (حالت استاندارد)	عدد معناداری
۱	۲۸/۹۷	۰/۰۴۶	۲۴	۰/۹۰	۰/۸۷	مشارکت ← اعتماد	۰/۷۸	۷/۵۴
۲	۲۵/۵۴	۰/۰۲۵	۲۴	۰/۹۵	۰/۹۲	پاسخگویی ← اعتماد اعتماد ← مشارکت	۰/۸۷ ۰/۷۳	۷/۹۲ ۵/۶۴
۳	۳۹/۱۹	۰/۰۵۳	۲۴	۰/۸۹	۰/۸۶	پاسخگویی ← اعتماد	۰/۸۸	۶/۰۷
۴	۴۸/۸۶	۰/۰۵۸	۲۲	۰/۸۸	۰/۸۶	پاسخگویی ← اعتماد	۰/۸۹	۹/۷۴
۵	۴۵/۹۸	۰/۰۴۹	۲۴	۰/۹۱	۰/۸۸	پاسخگویی ← اعتماد	۰/۷۹	۷/۴۲

با بررسی شاخص‌های برازش مدل‌ها مشخص می‌شود که مدل دوم دارای شاخص‌های برازش بهتری می‌باشند. بنابراین مدل مفهومی دوم، مدل بهتری برای تبیین روابط علی بین پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی و مشارکت عمومی می‌باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود در مدل دوم، پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی اثر می‌گذارد و اعتماد نیز به نوبه خود بر مشارکت عمومی شهروندان اثر می‌گذارد.

۸- نتیجه‌گیری

هدف این مقاله بررسی روابط میان پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی بوده است. به این منظور پنج مدل مفروض از روابط میان این سه متغیر با کمک نرم افزار لیزرل بررسی و مشخص شد که به وسیله مدل دوم بهترین تبیین از این روابط صورت می‌گیرد. بر اساس این مدل رابطه مثبت میان پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی و نیز رابطه مثبت میان اعتماد عمومی و مشارکت عمومی تأیید می‌شود. بنابراین فرضیه دوم و سوم تحقیق تأیید

می‌شوند. البته فرضیه دوم در سایر مدل‌ها با قوت مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین فرضیه چهارم، یعنی اثرگذاری مشارکت عمومی بر اعتماد عمومی نیز تنها در مدل مفهومی اول تأیید می‌شود. فرضیه‌های اول، پنجم و ششم نیز در هیچ کدام از مدل‌ها تأیید نشده‌اند.

با توجه به نتایج به دست آمده مشخص می‌شود که پاسخ‌گویی عمومی از عوامل اصلی ایجاد اعتماد عمومی در شهروندان می‌باشد؛ در واقع در هر جامعه‌ای، اعتماد شهروندان رابطه‌ای تنگاتنگ با پاسخ‌گویی دولت دارد. اعتماد عمومی انتظار مردم از دولت و سازمان‌های دولتی برای انجام رفتارهایی خاص می‌باشد. مبادرت مقامات دولتی به پاسخ‌گویی عمومی به مردم در رابطه با اقدامات و تصمیمات آنان از جمله مهم‌ترین رفتارهای مورد انتظار مردم می‌باشد. در این صورت می‌توان انتظار داشت که مردم اگر واقعاً پاسخ‌گویی عمومی را ادراک کنند، اعتماد عمومی آن‌ها به دولت و سازمان‌های دولتی افزایش پیدا می‌کند.

برعکس نیز برخی از متفکران ضمن طرح مشکلات سازمان‌های دولتی، عدم پاسخ‌گویی را عامل اصلی بی‌اعتمادی می‌دانند. به اعتقاد آن‌ها وجود سازمان‌های فاقد اثربخشی مناسب، سازمان‌های دولتی ناکارآمد و سازمان‌های دولتی غیر پاسخ‌گو از عوامل اصلی و مشکلات عمومی سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی هستند و عدم پاسخ‌گویی در قبال این مشکلات موجب بی‌اعتمادی می‌شود. البته این نکته را باید در نظر داشت که سطح بالای اعتماد، پاسخ‌گویی را منتفی نمی‌سازد بلکه به مدیران آزادی عمل می‌دهد و به تفویض اختیار بیش‌تری منجر می‌شود. پاسخگو بودن دولت و سازمان‌های دولتی در کشور ما اهمیت دو چندان دارد؛ زیرا که دولت در ایران فریب و پول‌دار است. دولت بزرگ ایران با فروش نفت ارتزاق می‌کند و هیچ گونه وابستگی به ملت ندارد. درآمدهای حاصل از فروش نفت این امکان را به دولت می‌دهد تا هر آن گونه که خود صلاح می‌داند رفتار کند و پاسخ‌گوی مردم نباشد. همچنین سابقه حکومت سلطنتی و فره ایزدی در ایران نیز حاکمان را از پاسخ‌گویی بر حذر داشته است و این امر سبب شده است که سطح اعتماد عمومی شهروندان کاهش پیدا کند.

بر اساس نتایج تحقیق، ارتباط میان اعتماد و مشارکت عمومی نیز مورد تأیید قرار گرفته است. چنین نتیجه‌ای منطقی است. در حقیقت مشارکت عمومی شهروندان تنها در سایه اعتماد عمومی آن‌ها نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی محقق می‌شود، در این صورت حکومت‌ها زمانی قادر خواهند بود باعث افزایش مشارکت و همکاری‌های شهروندان خود شوند که

بتوانند اعتماد شهروندان را نسبت به خود جلب کنند. به‌طور دقیق به همین جهت است که دولت‌ها همواره باید نسبت به میزان اعتماد در جامعه حساس بوده و ذخایر اعتماد خود را پر نگه دارند تا در شرایط سختی و ناکامی، از حمایت مردم برخوردار شوند. رابطه‌ای دیگر که تنها در یکی از مدل‌ها تأیید شد، رابطه میان مشارکت عمومی و اعتماد عمومی است؛ می‌توان چنین استدلال کرد که مشارکت شهروندان در اداره امور جامعه کم‌کم حس اعتماد آنان را نیز تقویت می‌کند.

فرضیه‌هایی که در این پژوهش تأیید نشدند، به‌طور لزوم نادرست نیستند، برای مثال ممکن است محققان دیگر با مفهوم‌سازی‌های متفاوت به نتایج دیگری دست پیدا کنند. در واقع، مطالعات و تحقیقات بیشتری مورد نیاز است تا در این باره بتوان با قطعیت صحبت کرد. به مسئولان دولت و سازمان‌های دولتی توصیه می‌شود با بهبود رابطه خود با شهروندان، شفاف عمل کردن و پاسخگو بودن نسبت به تصمیمات و اقدامات خود، زمینه‌ساز افزایش سطح اعتماد عمومی شهروندان شوند. همچنین به آن‌ها یادآوری می‌شود که اگر بتوانند سطح اعتماد مردم را ارتقا دهند، خود به‌خود احساس مسئولیت شهروندان نسبت به سرنوشت خود و جامعه خویش افزایش پیدا کرده و سطوح مشارکت آن‌ها در اداره امور جامعه بالا می‌رود. این امر گامی بزرگ به سوی مردم‌سالاری و جامعه مدنی است. به محققان عزیز کشورمان توصیه می‌شود که موضوعات مهم مدیریت دولتی مانند متغیرهای مطرح شده در این تحقیق را با دقت بیشتری مورد تأمل و بررسی قرار دهند. به‌ویژه پیامدهای پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی بسیار گسترده‌تر از آن چیزی می‌باشد که در این تحقیق بررسی شد. بنابراین پیشنهاد می‌شود که نخست سعی در شناسایی عوامل ایجادکننده متغیرهای مهمی همچون پاسخگویی عمومی باشند و دوم این‌که پیامدهای چنین متغیرهایی را نیز با موشکافی بیشتری بررسی و تحلیل کنند. اهتمام دولتمردان، رهبران سازمان‌های دولتی و شهروندان به ارتقای متغیرهای عمومی جامعه مانند پاسخگویی عمومی، اعتماد عمومی و مشارکت عمومی نویدبخش ایرانی سربلند و توسعه یافته خواهد بود.

۹- منابع

- [1] Bovens M.; Analysing and assessing public accountability; Paper presented at *Accountable Governance: An International Research Colloquium, Queens*

University; Belfast October, 2005.

[۲] فتاحی م.، واثق ب.؛ پاسخ‌گویی در سازمان‌های دولتی: ارائه یک چهارچوب تحلیلی؛ مدیریت و توسعه، تهران، ۱۳۸۵.

[3] Dubnick M.J.; Seeking salvation for accountability; *Paper Presented at the 2002 Annual Meeting of the American Political Science Association*, Boston, 2002.

[4] Pollitt C., Geert B.; "Public management reform: A comparative analysis"; Second Edition; Oxford: OUP, 2005.

[5] Romzek B.S., Dubnick M.J.; "Accountability"; In: J. M. Shafritz (ed.), *International Encyclopaedia of Public Policy and Administration*; Vol.1: A-C. Westview Press. 1998.

[6] O'Connell L.; "Program accountability as an emergent property: The role of stakeholders in a program's field"; *Public Administration Review*; Vol.65, No.1, 2005.

[7] Koppell J.; Pathologies of accountability: ICANN and the challenge of "Multiple Accountabilities Disorder"; *Public Administration Review*, Vol.65, No.1, 2005.

[8] Aucoin P., Heintzman R.; The dialectics of accountability for performance in public management reform. *International Review of Administrative Sciences*. 66, 2000.

[9] Bovens M.; Public Accountability; *Paper Presented at the EGPA Annual Conference*, Oeiras Portugal September 3-6, 2003.

[۱۰] فقیهی ا.؛ نظام‌های پاسخ‌گویی در بخش دولتی؛ مطالعات مدیریت، ش. ۴۴، ۱۳۸۰.

[11] Bovens M.; Accountability; *Part of the Oxford Handbook of Public Management*, Oxford: Oxford University Press, 2005.

[۱۲] گلایی ف.؛ نقش اعتماد اجتماعی در امر توسعه با تأکید بر عملکرد و نقش شوراهای اسلامی (مطالعه موردی استان آذربایجان شرقی)؛ دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران، ۱۳۸۳.

- [13] Dasgupta P.; "Trust as a commodity. In: Gambetta", D. (ed.) Trust: Making and Breaking Co-operative Relations; *Oxford: Basil Blackwell*, 1988.
- [14] Newton K.; "Social trust: individual and cross-national approaches"; *Portuguese Journal of Social Science* 3: 1, 2004
- [۱۵] دانایی فرد، ح.؛ طراحی و تبیین مدل اعتماد عمومی؛ رساله دکتری چاپ نشده دانشگاه تربیت مدرس، تهران. ۱۳۸۲
- [16] Luhmann N.; Trust and Power; *Chichester, John Wiley & Sons, Inc, New York*. 1979.
- [۱۷] الوانی، س.م.؛ دانایی فرد، ح.؛ «مدیریت دولتی و اعتماد عمومی»؛ *دانش مدیریت؛ ش ۱۳۸۰، ۵۵*
- [18] Nye J.S., Zelikow P.D.; *Conclusions: Reflections, conjectures and puzzles; Cambridge, MA: Harvard University Press*, 1997.
- [19] Belanger E., Nadeau R.; "Political trust and the vote in multiparty elections": The Canadian Case"; *European Journal of Political Research* 44. 2005.
- [۲۰] پیران نژاد، ع.؛ بررسی رابطه بین دولت الکترونیک و اعتماد عمومی پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه تهران، ۱۳۸۶.
- [21] Nader R.; Public participation and the erosion of democracy; *The Humanist*, Vol.46, No.1, 2004.
- [۲۲] درزاکس، و.؛ نگاهی نو به مفاهیم توسعه؛ ترجمه فریده فرهی و وحید بزرگی، تهران، نشر مرکز، ۱۳۷۷.
- [۲۳] غفاری، غ.؛ بررسی موانع اجتماعی- فرهنگی موثر بر مشارکت اجتماعی - اقتصادی سازمان یافته در جامعه روستایی ایران: مطالعه موردی روستاهای شهرستان کاشان؛ مؤسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی دانشگاه تهران، تهران، ۱۳۸۰.
- [۲۴] دال، ر.؛ ترجمه حسن فشارکی، درباره دموکراسی؛ تهران، انتشارات شیرازه، ۱۳۷۸.
- [25] Segares A.H.; Assessing the unidimensionality of measurement: a paradigm and illustration within the context of information system; *International Journal of Management Science*, Vol.25, No.1. 1997.