



پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی

علمی - پژوهشی

سال سوم، شماره‌ی ۵، نیمه‌ی اول ۱۳۹۰

## افزایش اعتماد عمومی بر پایه‌ی ارتقای فرهنگ

### پاسخ گویی

\* شمس‌السادات زاهدی

\*\* محمد خانباشی

\*\*\* الهام رضایی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۶/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۳۸۹/۹/۸

#### چکیده

بسیاری از تحقیقات پیشین در حوزه‌ی مسائل مدیریت دولتی نشان داده است که افزایش منابع و مسؤولیت‌های بخش عمومی با سطح پاسخ‌گویی آن چندان هماهنگ نبوده و این امر احتمالاً بر کاهش میزان اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی مؤثر بوده است. البته صرف نظر از عامل پاسخ‌گویی تحقیقات گذشته بر نقش برخی عوامل محیطی در این زمینه نیز تأکید داشته‌اند. هدف اصلی مقاله‌ی حاضر مطالعه‌ی نقش عامل پاسخ‌گویی در تبیین اعتماد عمومی است. لذا در این مقاله پس از بررسی مبانی نظری اعتماد، چگونگی تأثیر ادراک عمومی از سطح پاسخ‌گویی دولت و میزان اعتماد اجتماعی را در تغییرات اعتماد عمومی مطالعه می‌کنیم و ضمن ارائه‌ی یک الگوی سه وجهی، پیشنهادهایی را برای بهبود و اصلاح وضعیت کنونی مطرح خواهیم کرد. روش پژوهش نیز توصیفی از نوع پیمایشی است و برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسش‌نامه و جهت تحلیل فرضیات آن از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. مراجعان مدارس و مناطق آموزش و پرورش شهر تهران جامعه‌ی آماری این پژوهش را تشکیل می‌دهند که نمونه‌ی آماری از میان جامعه‌ی آماری فوق‌انتخاب و پرسش‌نامه‌ی نهایی میان آن‌ها توزیع شد. نتایج حاصل از تحلیل‌های صورت‌گرفته در این پژوهش حاکی از تأثیر مستقیم میزان پاسخ‌گویی بر ارتقای سطح اعتماد عمومی در کشور است. از این رو به نظر می‌رسد با اصلاح نسبی وضعیت پاسخ‌گویی در سازمان‌های دولتی تا حدّ زیادی می‌توان به افزایش اعتماد عمومی در سطح جامعه امیدوار بود.

**واژه‌های کلیدی:** اعتماد عمومی<sup>۱</sup>، اعتماد سیاسی<sup>۲</sup>، پاسخ‌گویی<sup>۳</sup>، سرمایه‌ی اجتماعی<sup>۴</sup>

\* استاد گروه مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبایی

\*\* نویسنده مسئول - کاندیدای دکتری مدیریت دولتی و مدرس دانشگاه علامه طباطبایی

\*\*\* کارشناس و پژوهش‌گر مدیریت

1- Public Trust

2- Political Trust

3- Accountability

4- Social Capital

## مقدمه

اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد بنیان بسیاری از تعاملات و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی چه در ارتباط میان فردی و چه در ارتباطات اجتماعی بین گروه‌ها است. اعتماد مفهوم مبهمی است که از ابعاد مختلف به آن پرداخته شده و این امر تا حدودی به کثرت معنا، ابعاد و انواع مختلف آن انجامیده است (ایران نژاد و پناهی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵: ۶). به اعتقاد رابرت بهن (۱۹۹۵) اعتماد یکی از سه مسأله‌ی بزرگی است که اندیشمندان مدیریت دولتی همواره با آن مواجه بوده‌اند. فقدان این عنصر به محدود شدن انعطاف و آزادی عمل منجر می‌شود. اعتماد نقش روابط غیر رسمی را ایفا می‌کند و به عدم وابستگی به مقررات و رویه‌های رسمی و قانونی می‌انجامد. به نظر می‌رسد در اکثر جوامع به علت مجموعه‌ای از عوامل مانند از خود بیگانگی، فقدان سرمایه‌ی اجتماعی، وجود رسانه‌های انتقادی و به ویژه عدم پاسخ‌گویی نهادهای دولتی، اعتماد مردم به دولت کاهش یافته است. این مسأله در صورت بی‌توجهی در بلندمدت آسیب‌های فراوانی را در پی خواهد داشت. در این مقاله ابتدا مفهوم اعتماد بررسی می‌شود و سپس تأثیر برخی متغیرهای مهم مورد تأکید در مبانی نظری در افزایش یا کاهش اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد.

## مبانی نظری پژوهش

### مفهوم اعتماد

به عقیده‌ی وین استوک (۱۹۹۹)، صرف این که اشخاص در جامعه در کنار هم زندگی می‌کنند، به یک دیگر احترام می‌گذارند و شاید رفتاری خیرخواهانه یا حداقل غیر بدخواهانه نسبت به یک دیگر دارند، ناشی از اعتماد سطحی بین افراد است. البته اهمیت پایه‌ای اعتماد، فراتر از این دلایل اخلاقی است. ارزش کارکردی و سودمند آن در جلوگیری از به خطر افتادن روابط اجتماعی ظاهر می‌شود (سابین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴: ۶۴۴). در فضای مبتنی بر اعتماد ابزارهایی چون زور و اجبار به تضمین دادوستدها، کارایی خود را از دست می‌دهند و در عوض قصد افراد برای بازپرداخت‌ها و اعتقاد به درستکاری

---

1-Irannejad & Panahi

2-Sabine

## افزایش اعتماد عمومی بر پایه‌ی ارتقای فرهنگ پاسخ‌گویی ..... ۷۱

افزایش می‌یابد. اعتماد، بازار کار 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 می‌کند و این یکی از اهداف مهمی است که نخبگان و اداره‌کنندگان جامعه در صدد دستیابی به آن هستند (گل‌ابی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴: ۱). به طور کلی اعتماد به عنوان بخشی از واکنش فرد در قبال دیگران و به عنوان بخشی از برهم‌کنش بین کارگزاران اجتماعی می‌باشد و یک احتمال عقلانی است که بر اساس آن یک کنش‌گر در رابطه با دیگر گروه‌ها و کارگزاران رفتار آن‌ها را قبل از وقوع، پیش‌بینی و فعالیت خود را بر اساس آن طراحی می‌کند (لارسن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷: ۲۲۲).

### جدول شماره‌ی یک - تعاریف متفاوت از مفهوم اعتماد

منبع	تعریف از اعتماد
فرهنگ انگلیسی آکسفورد	اطمینان یا اتکا به برخی از ویژگی‌ها یا خصایص یک شخص یا سازمان، پذیرفتن یا اعتبار دادن به شخص یا سازمان بدون بررسی و دریافت شواهد و قرائن، باور یا اعتقاد یا اتکا به صداقت یک فرد یا سازمان، داشتن انتظارات مطمئن نسبت به فرد یا سازمان و هم چنین صداقت، درستی و وفاداری.
Rootter (1997)	صلاح‌دیدی از جانب فرد یا گروهی که می‌توان به واسطه‌ی آن بر کلام، وعده، اظهار شفاهی یا کتبی فرد یا گروه دیگری تکیه کرد.
Luhman (1979)	انتظارات یا باورهایی که افراد دوست دارند به دیگران به طریقی قابل پیش‌بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند.
Gordon (2000)	اعتماد یک انتظار مثبت است، در رابطه با این که طرف مقابل در گفتار، کردار و تصمیمات خود به گونه‌ای فرصت طلبانه رفتار نکند.
Burg (2005)	اعتماد یعنی حالت روانشناسی که افراد را قادر می‌سازد تا آسیب‌پذیری و رفاه خود را در دستان دیگر بخش‌ها قرار دهد و انتظار رفتارهای مثبت از این بخش‌ها را داشته باشند.
Nyhan and Marlowe (1997) Nyhan (2000)	اعتماد سطحی از اطمینان است که یک فرد در رابطه با دیگری از آن برخوردار است و بر اساس آن رفتاری منصفانه، اخلاقی و قابل پیش‌بینی ارائه می‌کند. اعتماد دارای یک ساختار چند بعدی است که شامل اعتماد بین فردی، بین دو نفر، گروهی، سازمانی، بین سازمانی، اعتماد سیاسی، اجتماعی، اعتماد به همکار در محل کار، اعتماد بین ارشد و زیردست در محل کار و ... می‌باشد.

1-Golabi

2-Larson

## نظریه‌های اعتماد عمومی

### ۱- نظریه پردازان کلان اعتماد عمومی

برخی نظریه پردازان مانند اسپنسر، تونیس، دورکیم، زیمل، مارکس، وبر، اینگلهارت، پوتنام، فوکویاما و لومان به عوامل ساختاری و کلان اعتماد معتقد هستند. همه‌ی این نظریه‌پردازان سطح تحلیل کلان را برای بررسی خود درباره‌ی اعتماد برگزیده‌اند. همین‌طور در بررسی و تحلیل مفهوم اعتماد، سطح مطالعه‌ی خود را بر روی ساخت اجتماعی متمرکز کرده‌اند. 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، مفهوم‌سازی می‌کنند.

### ۲- نظریه پردازان خرد اعتماد عمومی

در مقابل نظریه‌های کلان اعتماد، نظریه‌های خرد در تحلیل و بررسی اعتماد به عوامل فردی و خرد توجه دارند. یعنی عواملی که متأثر از برخوردها، مبادلات و ویژگی‌های زیستی، روانی و شخصیتی فرد یا افراد است. نظریه پردازانی چون اریکسون، کلمن، بلاو، جانسون و کریستوفر مرو از این منظر به بررسی و تحلیل اعتماد عمومی پرداخته‌اند. همه‌ی این نظریه پردازان اعتماد را به عنوان یک ویژگی فردی و متأثر از کنش‌های افراد در نظر می‌گیرند. در این میان به نظر می‌رسد که مناسب‌ترین راه برای بررسی عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی، دوری از هرگونه خردنگری و کلان‌نگری 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 نظریه‌های خرد و کلان اعتماد، نظریه پردازانی چون گیدنز هرگونه تقلیل‌گرایی را در بررسی مفهوم اعتماد رد کرده و بر ارتباط پدیده‌های خرد و کلان و ترکیب و تلفیق این دو سطح در تحلیل و بررسی اعتماد عمومی تأکید می‌کنند (اچاگلو و زاهدی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵: ۴).

در جدول زیر به طور مختصر به بررسی و مرور برخی نظریه‌ها و یافته‌های مربوط به اعتماد عمومی در سطح خرد و کلان که در تحقیقات قبلی انجام شده است پرداخته می‌شود و در ادامه با استفاده از مجموع نکات مطرح شده، تلاش می‌شود تا مهم‌ترین تبیین‌کننده‌های اعتماد عمومی جستجو و درباره‌ی آن بحث شود.

جدول شماره‌ی دو - خلاصه‌ای از یافته‌های پژوهش‌های مربوط به اعتماد عمومی

ردیف	صاحب‌نظر	سال	خلاصه نظریات و یافته‌ها
۱	Watanuki Crozier Huntington	۱۹۷۵	بار کاری دولت و به تبع آن برآورده نشدن انتظارات شهروندان، ریشه‌ی اصلی بی‌اعتمادی محسوب می‌شود. یعنی دولت با توجه به بودجه‌ی محدود و وظایف گسترده قادر به تحقق وظایفی بیش از حد توان خود نیست و این در حالی است که مردم تصور می‌کنند دولت بسیار بزرگ شده است یا وظایف خود را نادرست انجام می‌دهد.
۲	دانیی‌فرد به نقل از March & Olsen	۱۹۸۹	اعتماد بر نوعی انتظار استوار است. هرگونه تخطی یا انحراف از این انتظارات، اعتماد را مخدوش می‌سازد. به عبارت دیگر با توجه به مسؤولیت‌ها و اقتدار دولت مردم از سازمان‌های دولتی انتظاراتی دارند و هنگامی به آن‌ها اعتماد می‌کنند که به وظایف خود عمل کنند و در قبال کاستی‌ها پاسخ‌گو باشند.
۳	Zucker	۱۹۸۹	بی‌اعتمادی هنگامی ایجاد می‌شود که بدگمانی در زمینه‌های مختلف بروز کند و در نتیجه بی‌توجهی به برخی انتظارات در یک مبادله‌ی دوطرفه، احتمالاً به دیگر مبادلات نیز تعمیم داده می‌شود.
۴	Inglehardt	۱۹۹۰	اینکلههارت یکی از محققان بیشتاز در زمینه‌ی پیوند دادن ارزش‌های شخصی به اعتماد است. به عقیده‌ی وی در جامعه نوعی تمایل به سمت ارزش‌های فرامادی نظیر فردگرایی، نیاز به تعلق، عزت نفس، خودشکوفایی و ... وجود دارد. این جهت‌گیری‌های ارزشی جدید، تقاضاهای جدید اجتماعی را به دولت تحمیل می‌کند. او در جایی دیگر در بررسی اعتماد عمومی پی برد که عملکرد و پاسخ‌گویی ضعیف دولت نیز یک عامل مهم بی‌اعتمادی مردم نسبت به دولت است.
۵	Lewicki & Bunke	۱۹۹۵	مطالعه‌ی اعتماد ممکن است بر نحوه‌ی تصور اعتماد یعنی این که اعتماد چگونه مد نظر قرار گیرد، تأثیر بگذارد. بنابراین اعتماد ممکن است به عنوان نوعی ویژگی فردی، مبادله‌های میان فردی و یا به عنوان پدیده‌ای نهادی در ذهن مجسم شود.
۶	دانیی‌فرد به نقل از Gregg	۱۹۹۶	وی علل زیر را بر اعتماد عمومی نسبت به دولت (در مطالعه پیرامون دولت کانادا) مؤثر می‌داند: (۱) افزایش هزینه‌های مالیاتی و کاهش هزینه‌های عمومی (۲) نحوه‌ی توافقنامه‌های 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 زمینه‌ی ایجاد توازن و تعادل بین آزادی عمل و پاسخ‌گویی به عنوان مشکل اعتماد نسبت به حکومت اداری است.

معرفی سه رویکرد نسبت به اعتماد: ۱. رویکرد اقتصادی ۲. رویکرد جامعه شناسانه (اجتماعی) ۳. رویکرد سرمایه ی اجتماعی	۲۰۰۰	Anheier & Kendull	۹
دلایل بی اعتمادی مردم را به سیاست گذاران و مجموعه ی حکومت در برخی از کشورها، فقدان اعتماد و مشارکت مدنی در جامعه، نقش تمرکزگرایی حکومت، بار کاری شدید دولت و پارادوکس خدمات، ظهور فردگرایی و افول جامعه گرایی می داند.	۲۰۰۰	hofstede	۱۰
چگونگی عملکرد یا نحوه ی فعالیت دولت در حوزه های مختلف را ریشه ی اعتماد یا بی اعتمادی به دولت می داند.	۲۰۰۱	Bock	۱۱
تقسیم بندی اعتماد سیاسی به دو سطح: ۱- تئوری های نهادی (ساختاری) ۲- تئوری های فرهنگی	۲۰۰۱	Mishler & Rose	۱۲
با بحث از تئوری های فرهنگی و نهادی و تقسیم بندی هر یک از آن ها 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 تئوری های نهادی، نحوه ی عملکرد دولت و در سطح خرد، ارزیابی و برداشت های فردی آحاد جامعه از عملکرد دولت در حوزه های مختلف ذکر می کند.	۲۰۰۱	Rose	۱۳
اعتماد عمومی بخش مهمی از بافت اجتماعی هر ملت است. مهم ترین عوامل مؤثر بر بی اعتمادی مردم عبارتند از: ۱- دریافت هدیه و انعام توسط کارکنان دولت و سازمان های تابعه ۲- مسافرت های پرخرج و هزینه بر کارکنان دولت و سازمان های تابعه ۳- برخورد و رفتار تبعیض آمیز در قبال دوستان و بستگان ۴- استفاده از اموال و دارایی های دولتی در راستای منافع شخصی ۵- سوء استفاده از اطلاعات یا اسناد دولت ۶- مشکلات مربوط به افزایش مسائل مالی، سهام و کسب و کار در سازمان های عمومی ۷- دریافت اجرت یا حق الزحمه های مشکوک، پارتی بازی در انجام امور مربوط به کارفرمایان بزرگ و انجمن های بازرگانی ۸- عدم راست گویی و صداقت و یا نگفتن واقعیت ها 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 پژوهش های صورت گرفته به نظر می رسد دو دسته عوامل اصلی و زمینه ای بر اعتماد عمومی به سازمان های دولتی تأثیر گذارند. صاحب نظرانی مانند رابرت دنهارت از میان عوامل اصلی مؤثر بر اعتماد عمومی مهم ترین عامل را وضعیت

پاسخگویی در سازمان‌های دولتی دانسته‌اند (دنهارت<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹). افزون بر آن اندیشمندانی نظیر رونالد اینگلهارت متغیرهای جنبی همچون وضعیت سرمایه‌ی اجتماعی (میزان اعتماد و مشارکت اجتماعی) در یک کشور را کمابیش بر سطح اعتماد مردم به دولت و نهادهای عمومی موثر قلمداد می‌کنند (اینگلهارت<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷: ۷). لذا در ادامه مباحث خود را عمدتاً پیرامون دو متغیر مستقل فوق و نحوه‌ی رابطه آن‌ها با اعتماد عمومی متمرکز خواهیم کرد:

#### الف- سرمایه‌ی اجتماعی و اعتماد عمومی

سرمایه‌ی اجتماعی ماهیتی چند بعدی دارد. با وجود این که به نظر می‌رسد سرمایه‌ی اجتماعی به طور کلی مورد قبول واقع شده است ولی سردرگمی‌های فراوانی درباره‌ی معنا، اندازه‌گیری و تاثیرات آن وجود دارد. لذا رویکردهای مختلفی نیز در قبال آن وجود دارد. در زیر رویکردهای نظری اصلی پیرامون سرمایه‌ی اجتماعی آمده است (تسلیمی و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸: ۱۵).

#### جدول شماره‌ی سه - رویکردهای نظری اصلی در مورد سرمایه‌ی اجتماعی

(Bueo, 2004: 560)

نوع رویکرد سرمایه‌ی	ایده‌های اصلی	صاحب‌نظران
نظریه‌ی سرمایه‌ی اقتصادی	اطمینان، رفتار مدنی و اجتماعی بودن، شبکه‌های اجتماعی را تقویت و به تحقق توسعه اقتصادی پایدار کمک می‌کند.	پوتنام (۱۹۹۴)، کنک و کیفر (۱۹۹۷)، استیگلیتز (۱۹۹۸)
رویکرد مسؤولیت اجتماعی و اصول اخلاقی	سرمایه‌ی اجتماعی درجه‌ی یک پارچگی و مسؤولیت اجتماعی را با توجه به کل جامعه، بازیگران و گروه‌های آن روشن می‌سازد. سرمایه‌ی اجتماعی مبتنی بر ارزش‌ها و نگرش‌هایی مانند اطمینان، همکاری، ایمنی، ارزش‌ها و اصول اخلاقی و مصالحه است.	کلمن (۱۹۹۰)، نیوتن (۱۹۹۷)، چنگ (۱۹۹۷)، کواچی و همکارانش (۱۹۹۷)، بولن و اونیکس (۱۹۹۸)، جوزف (۱۹۹۸)، کورتینا (۲۰۰۰)، بارون (۲۰۰۱)
رویکرد مدیریت شرکتی (بازرگانی)	اصول اخلاقی و ضوابط مدیریت شرکتی تأثیر مثبتی در ایجاد سرمایه‌ی اجتماعی، افزایش انسجام و غلبه بر مشکلات و عیوب بازار دارد.	باس (۱۹۹۷)، سن (۱۹۹۷)، زینگالس (۲۰۰۰)، راجان و سینگالس (۲۰۰۰)

1-Denhardt  
2-Inglehart  
3-Taslimi.et al

رویکرد سرمایه ی فکری	سرمایه ی اجتماعی یکی از اجزا ی سرمایه ی فکری و مبتنی بر مجموعه‌ای از ارزش‌ها و شاخص‌ها نظیر اعتماد، وفاداری، صمیمیت، مصالحه، شفافیت، انسجام، مسؤلیت‌پذیری، درستکاری و اصول اخلاقی	ناهاپیت و قوشال (۱۹۹۶)، لسر و پروساک (۱۹۹۹)، کوهن و پروساک (۲۰۰۱)، کن مور (۲۰۰۱)
----------------------	---	---

### جدول شماره ی چهار - سطوح متفاوت سرمایه ی اجتماعی

(Alvani & seyed naghavi, 2002: 3-26)

محققان	سرمایه ی اجتماعی	هدف	سطح تجزیه و تحلیل
بورديو	منابعی هستند که منافع عمومی را مورد ارزیابی قرار می‌دهند.	سرمایه ی اقتصادی	افراد در حال رقابت با هم (فرد به فرد)
کلمن	جنبه‌ای از ساختار اجتماعی است که اعضا از آن به عنوان منبعی برای رسیدن به منافع خود استفاده می‌کنند.	سرمایه ی انسانی	افراد در گروه‌های فAMILI و اجتماعی یا سایر گروه‌ها
پوتنام	اعتماد، هنجارها و شبکه‌هایی که تسهیل‌کننده همکاری اعضا برای رسیدن به منافع مشترک است.	دموکراسی و توسعه ی اقتصادی	حکومت‌ها در سطح ملی (گروه یا حکومت ملی)

پوتنام بر تأثیر سرمایه ی اجتماعی بر رژیم‌های سیاسی تأکید می‌کند و معتقد است سرمایه ی اجتماعی را مجموعه‌ای از مفاهیم مانند اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها تشکیل می‌دهند که موجب ایجاد ارتباط و مشارکت بهینه‌ی اعضای یک اجتماع شده و در نهایت منافع متقابل آن‌ها را در سطح کلان جامعه تأمین می‌کنند (الوانی و سید نقوی<sup>۱</sup>، ۱۳۸۱: ۳-۲۶). سرمایه‌ی اجتماعی حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی است و از طرف دیگر افزایش آن می‌تواند به پایین آمدن سطح هزینه‌های اجتماعی و هزینه‌های عملیاتی سازمان‌ها بیانجامد. لذا ظهور و تقویت اعتماد اجتماعی به طور غیر مستقیم تسهیل‌کننده‌ی همکاری اعضای جامعه برای رسیدن به منافع مشترک است. تأکید پوتنام بر مفهوم اعتماد بوده و به زعم وی همین عامل است که می‌تواند با جلب اعتماد میان مردم و دولتمردان و نخبگان موجب توسعه‌ی سیاسی شود. بنابراین اعتماد، منبع بالارزشی از سرمایه محسوب می‌شود که اگر در کشوری به میزان زیاد وجود داشته باشد

1-Alvani & seyed naghavi



به همان اندازه رشد سیاسی و توسعه‌ی اقتصادی بیشتر خواهد بود (پوتنام<sup>۱</sup>، ۱۹۵۵): (۶۵-۷۸). از نظر فوکویاما دولت به عنوان یکی از منابع سرمایه‌ی اجتماعی در شکل‌گیری اعتماد اجتماعی در جامعه نقش اساسی دارد و در عین حال از وجود و ظهور این پدیده در جامعه نهایتاً منتفع خواهد شد، چرا که در موارد بسیاری غالباً خود نیز هدف چنین اعتمادی واقع می‌شود. اگر مردم تصور کنند که دولت به آنان دروغ می‌گوید و در حال انجام کاری به غیر چیزی است که ادعا می‌کند، آنگاه نمی‌توان توسعه‌ی اقتصادی در این جامعه را انتظار داشت؛ زیرا مشکل اعتماد و اطمینان در آن حل نشده است (فوکویاما<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵: ۱۳). از نظر او دولت می‌تواند با تقویت تشکلهای مدنی، غنی‌سازی آموزش‌های عمومی و دانشگاهی، تشویق شهروندان به حضور داوطلبانه در نهادهای اجتماعی و ... در تولید سرمایه‌ی اجتماعی و گسترش اعتماد در جامعه نقش داشته باشد. «آلموند و وربا هم وجود رابطه‌ی آشکار بین اعتماد اجتماعی و اعتماد سیاسی را متذکر شده‌اند و حدس می‌زنند که وجود اعتماد عمومی یک لایه‌ی بیرونی مهم از عنصر مشروعیت دولت است» (آلموند و وربا<sup>۳</sup>، ۱۹۶۳: ۱۳). لذا به نظر می‌رسد تقویت سرمایه‌ی اجتماعی در ایجاد و ارتقای سطح اعتماد عمومی در یک جامعه نقش به‌سزایی ایفا می‌کند.

#### ب- پاسخ‌گویی و رابطه‌ی آن با اعتماد عمومی

پاسخ‌گویی عبارت است از عمل مسؤول 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<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸): وجود تعریف شفاف از وظایف محوله، مشخص بودن مسؤولیت انجام کار، تفویض ناپذیر بودن مسؤولیت پاسخ‌گویی در قبال امور محوله و مستند و مستدل بودن پاسخ‌ها. به اعتقاد اسکات مفهوم پاسخ‌گویی به صورت سنتی به وسیله‌ی قانون‌گذاران دولتی پایه‌ریزی شده و عبارت است از وظایف رسمی افراد دولتی برای پاسخ دادن در مورد اعمالشان به

---

1-Putnam

2-Fokoyama

3-Almond and Verba

4-Khanzadeh

وزیران، مجلس و دادگاه ها (اسکات<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). هدف پاسخ گویی به معنای عام آن همان اطلاع شهروندان از «چرایی» و «چگونگی» تصمیمات و اقدامات مجریان و کارگزاران است. طبق نظر آکویین پاسخ گویی سه هدف عمده دارد: پاسخ گویی به عنوان ابزار کنترل دولت، پاسخ گویی به عنوان تضمین استفاده ی صحیح از منابع عمومی و پاسخ گویی ابزاری برای بهبود خدمات دولتی (فقیهی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱: ۵۵).

### مدل های پاسخ گویی

**مدل روزمک<sup>۳</sup> و دوبنیک<sup>۴</sup>:** در این مدل بر اساس دو بعد منبع کنترل و شدت کنترل، چهار نوع پاسخ گویی: سلسله مراتبی، قانونی، حرفه ای و سیاسی مشخص شده است. اگر سازمان دولتی توسط نهادها یا گروه های ذینفع خارج سازمان کنترل شود، منبع کنترل بیرونی است و اگر پاسخ گویی درون سازمان وجود داشته باشد، منبع کنترل درونی است. هم چنین اگر سازمان دولتی یا مدیران و متخصصان به موجب قوانین و مقررات ملزم به پاسخ گویی باشند، شدت کنترل زیاد و در غیر این صورت کم است. (فتاحی و واثق<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷: ۹۳).

جدول شماره ی پنج - انواع پاسخ گویی عمومی در مدل روزمک و دوبنیک

بیرونی	منبع کنترل	درونی
زیاد درجه ی کنترل کم	سلسله مراتبی	قانونی
	حرفه ای	سیاسی

(Rozmek & Dubnick, 1987: 229)

هم چنین یکی از محققان انواع پاسخ گویی را به شرح زیر طبقه بندی کرده است که با توجه به جامعیت و نگاه هم زمان آن به پاسخ گویی داخلی و خارجی (منبع کنترل درونی و بیرونی) که پیش تر ذکر آن رفت، در این مقاله همین دسته بندی را ملاک عمل قرار خواهیم داد:

- 
- 1-Scott
  - 2-Faghihi
  - 3- Rozmeck
  - 4- Dubnick
  - 5- Fattahi & Vasegh

## افزایش اعتماد عمومی بر پایه‌ی ارتقای فرهنگ پاسخ‌گویی ..... ۷۹

۱. پاسخ‌گویی قانونی: تا چه حد متصدیان امور عمومی از قوانین تبعیت می‌کنند.
۲. پاسخ‌گویی اخلاقی: میزان انطباق عملکرد کارگزاران عمومی با موازین اخلاقی جامعه؛
۳. پاسخ‌گویی مالی: مصرف منابع پولی عمومی به اثربخش‌ترین روش؛
۴. پاسخ‌گویی عملکردی: میزان تحقق اهداف مورد نظر سیاست‌مداران منتخب و برآوردن انتظارات در قلمرو خط‌مشی عمومی؛
۵. پاسخ‌گویی دموکراتیک: ارزش قائل بودن به ارزش‌ها و فرایندهای دموکراتیک؛
۶. پاسخ‌گویی سیاسی: ارائه‌ی پاسخ‌قانع‌کننده به سؤالات مطرح‌شده از طرف نمایندگان مجلس، مطبوعات و ...

جدول شماره‌ی شش - انواع پاسخ‌گویی و راهکارهای تحقق آن؛ (9-13: 2003)

### (Danaeefard)

انواع / راه‌حل‌ها	کیفیت خدمات	مدیریت انتظارات	ایجاد سرمایه‌ی اجتماعی	مشارکت	پیوند مردم و مسؤولان
اخلاقی	*	*	*		*
قانونی		*	*		*
مالی		*	*		*
دموکراتیک			*	*	*
سیاسی		*	*		*
عملکردی		*			*

### نحوه‌ی تأثیر پاسخ‌گویی بر اعتماد عمومی

پاسخ‌گویی یکی از ارزش‌های کلیدی مستخدمان خدمات کشوری در دموکراسی‌ها و به خصوص در دموکراسی‌های پیشرفته است. از منظری وسیع‌تر، پاسخ‌گویی بخشی از هویت مدیریت چه در سازمان‌های عمومی، دستگاه‌های اداری، ملی، دادگاه‌ها و یا در شرکت‌ها، انجمن‌ها و تیم‌های خصوصی است. مشکل ماهوی دموکراسی در حکومت اداری، آشتی دادن الزام سیاسی پاسخ‌گویی با الزامات انعطاف‌پذیری و حساس بودن مدیریت نسبت به شهروندان است. بر اساس تئوری‌های سیاسی صاحبان اختیار باید از نوعی محدودیت در اعمال اختیار خود برخوردار باشند (راسیو<sup>۱</sup>، ۱۹۷۲: ۲). بر اساس یافته‌های صاحب‌نظران با توجه به این که 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. علت آن است که ماهیت بخش عمومی دائماً در حال تغییر است. این بخش از نظر اندازه، منابع و مسؤولیت‌ها رشد پیدا کرده و نوعی رقابت و کارآفرینی را در چارچوب مدیریت گرایبی به خود دیده است. در حقیقت شواهد نشان می‌دهد که افزایش منابع و مسؤولیت‌های 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 بی‌اعتمادی منجر می‌شود (دنهاردت<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹). به اعتقاد دنهاردت هیچ چیز نه خطاهای قضاوت، نه عدم کارایی، نه ضایعات، نه مالیات‌های سنگین، نه وجود مقررات بیش از حد و نه حتی شکست در جنگ دولت‌ها را از ریشه نمی‌لرزاند؛ مگر وجود این باور که عامه‌ی مردم تصور کنند حاکمان و مدیران دولتی به جای توجه به منفعت عامه و موکلان خود به منفعت شخصی خویش می‌اندیشند. زمانی که این باورها میان مردم فراگیر شد و برای مدتی طولانی تداوم یافت، عامه مردم ایمان خود را نسبت به دولتمردان و نهادهای دولتی از دست خواهند داد. اگر عامه‌ی مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منتصب دولتی ایمان نداشته باشند، در اجرای تصمیمات دشوار خصوصاً تصمیماتی که مستلزم ایثار و فداکاری است، همکاری نخواهند کرد. بروز رفتار منفعت طلبانه از سوی مدیران و کارکنان دولت اعتماد عمومی را مخدوش می‌سازد و به از دست دادن ایمان عمومی به نهادهای مزبور می‌انجامد. پس برای این که مدیران و کارگزاران دولت نشان دهند که به منفعت عامه پایبندند باید پاسخ‌گویی را سرلوحه‌ی کار خویش قرار دهند. از طرف دیگر به باور صاحب نظران یکی از استانداردهای معمول «عمومیت»<sup>۲</sup> خدمات عمومی آن است که تا چه حد نسبت به پاسخ‌گویی عمومی اصلاح پذیر است. از نظر فردریکسون مواردی مانند رویه‌های شکایت از سازمان‌های دولتی، داوری، حکمیت و... که نمادهای ابراز پاسخ‌گویی هستند با تئوری کلی "عامه" در مدیریت دولتی مناسبت دارند (دانایی فرد<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳: ۲۵). از طرف دیگر معیار محوری "عمومیت" در سازمان‌های عمومی به اعتبار رهبری و پاسخ‌گو بودن سیستم خدمات عمومی به مردم بستگی دارد. عدم حساسیت و پاسخ‌گویی، اعتماد مردم را نسبت به خدمات عمومی مخدوش می‌کند.

---

1-Denhardt  
2- Publicness  
3-Danaeefard

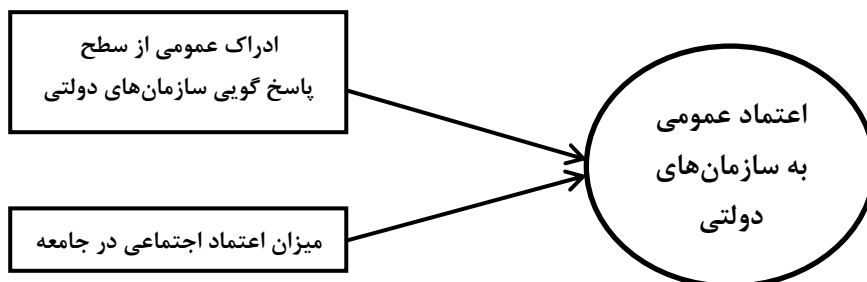
## افزایش اعتماد عمومی بر پایه‌ی ارتقای فرهنگ پاسخ‌گویی ..... ۸۱

برای مثال اکونل<sup>۱</sup> می‌گوید پاسخ‌گویی وقتی وجود دارد که خدمات عمومی با کیفیت بالا، هزینه‌ی پایین و روش مناسب ارائه شوند (آکونل، ۲۰۰۵: ۸۶). بر این اساس، تضمین و جلب اعتماد شهروندان همیشه چالش مهمی برای مدیران دولتی بوده است. برخی دیگر وجود سازمان‌های فاقد اثربخشی مناسب، سازمان‌های مالی ناکارآمد، منفعت‌طلبی شخصی، سطح حقوق و دستمزد در سازمان‌های دولتی و مواردی مانند آن را در زمره‌ی عوامل اصلی و مشکلات عمده‌ی سازمان‌های دولتی و غیر انتفاعی می‌دانند و عدم پاسخ‌گویی در قبال این مشکلات را موجب بی‌اعتمادی بیان می‌کنند. به این ترتیب می‌توان ادراک عمومی از میزان پاسخ‌گویی سازمان‌های دولتی را بر سطح اعتماد عمومی به دولت مؤثر دانست.

### مدل مفهومی پژوهش

با عنایت به مجموع نظریات مطرح شده در بخش مبانی نظری و تحقیقات مربوط به پژوهش و تحقیقات قبلی صورت گرفته در این حوزه که در قالب دو فرضیه‌ی اصلی از مبانی نظری استخراج شد، مدل مفهومی تحقیق حاضر به صورت زیر طراحی و تدوین شده است:

#### شکل شماره‌ی یک - مدل مفهومی تحقیق



### فرضیه‌های تحقیق

بر پایه‌ی مدل مفهومی تحقیق فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر تنظیم شده‌اند:

### فرضیه های اصلی:

- ۱- مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس تهران از اعتماد کافی نسبت به سازمان های دولتی برخوردارند.
- ۲- مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس تهران، سازمان های دولتی را پاسخ گو می دانند.
- ۳- میزان اعتماد اجتماعی در مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس تهران از حد متوسط بالاتر است.
- ۴- ادراک مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس تهران از میزان پاسخ گویی سازمان های دولتی با سطح اعتماد عمومی به دولت رابطه ی مستقیم دارد.
- ۵- میزان اعتماد اجتماعی مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس تهران با سطح اعتماد عمومی به سازمان های دولتی رابطه ی مستقیم دارد.

### فرضیه های فرعی:

- با توجه به اهمیت متغیر پاسخ گویی، فرضیه های فرعی مربوط به این متغیر به صورت زیر پیشنهاد می شوند:
- ۱- مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس تهران، سازمان های دولتی را از لحاظ اخلاقی پاسخ گو می دانند.
  - ۲- مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس تهران، سازمان های دولتی را از لحاظ قانونی پاسخ گو می دانند.
  - ۳- مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس تهران، سازمان های دولتی را از جنبه ی دموکراتیک پاسخ گو می دانند.
  - ۴- مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس تهران، سازمان های دولتی را از جنبه ی مالی پاسخ گو می دانند.
  - ۵- مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس تهران، سازمان های دولتی را از نظر نحوه ی عملکرد پاسخ گو می دانند.
  - ۶- مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس تهران، سازمان های دولتی را از جنبه سیاسی پاسخ گو می دانند.

۱-۲- میزان پاسخ‌گویی اخلاقی با اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی رابطه‌ی مستقیم دارد.

۲-۲- میزان پاسخ‌گویی قانونی با اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی رابطه‌ی مستقیم دارد.

۳-۲- پاسخ‌گویی دموکراتیک با اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی رابطه‌ی مستقیم دارد.

۴-۲- میزان پاسخ‌گویی مالی با اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی رابطه‌ی مستقیم دارد.

۵-۲- پاسخ‌گویی عملکردی با اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی رابطه‌ی مستقیم دارد.

۶-۲- میزان پاسخ‌گویی سیاسی با اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی رابطه‌ی مستقیم دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر مبتنی بر استراتژی پیمایش و در پی آن است که تصویری مبتنی بر واقعیت را از چگونگی وضعیت موجود ترسیم کند. قلمرو زمانی پژوهش ناظر بر محدوده‌ی زمانی یک دهه‌ی اخیر در نظر گرفته شده و زمان اجرای پژوهش و توزیع پرسش‌نامه‌های مربوط، در بازه‌ی زمانی فروردین و اردیبهشت ۱۳۸۹ بوده است.

### جامعه و نمونه‌ی آماری

جامعه‌ی آماری پژوهش عبارتند از کلیه‌ی مراجعان ادارات آموزش و پرورش و مدارس شهر تهران. برای انجام پژوهش حاضر تعدادی از مدارس و مناطق مزبور به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب و سپس پرسش‌نامه‌ی تحقیق در میان مراجعان آن‌ها به طور تصادفی توزیع شد. به این ترتیب پس از توزیع پرسش‌نامه‌ها در میان نمونه‌های تحقیق، در نهایت تعداد ۲۱۳ پرسش‌نامه‌ی کامل و قابل استفاده از سوی افراد بازگشت داده شد.

### روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها

در این پژوهش از پرسش نامه‌ای با سؤالات بسته و باز به عنوان ابزار اصلی جمع آوری داده‌ها استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده از طریق نرم‌افزار SPSS برای یک نمونه‌ی آزمایشی از نمونه‌ها به تعداد ۲۵ نفر حدود ۹۴ درصد محاسبه شد. با توجه به این که این ضریب برای پرسش نامه‌های موجود در سطحی مطلوب و بیش از ۷۰ درصد به دست آمده است می‌توان پایایی ابزار را پذیرفت. هم چنین به منظور اطمینان بیشتر از روایی ابزار سنجش، روایی صوری یا محتوایی پرسش نامه‌ی تحقیق توسط گروهی از استادان و متخصصان رشته بررسی و پس از انجام اصلاحات لازم و تأمین نظرهای آنان به تأیید رسیده است. لذا می‌توان گفت که گویه‌های پژوهش سازه‌های مورد نظر را به درستی می‌سنجند.

جدول شماره‌ی هفت - وضعیت پایایی ابزار سنجش

ردیف	متغیرها	تعداد سؤال (گویه‌ها)	$\alpha$ کرونباخ
۱	پاسخ گویی سازمان‌های دولتی	۲۰	۰/۹۴
۲	اعتماد اجتماعی	۸	
۳	اعتماد عمومی	۱۰	

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش آزمون‌های آماری اصلی مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل داده‌ها عبارتند از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها به منظور استفاده از آزمون‌های آماری پارامتریک، آزمون T برای مقایسه‌ی میانگین یک جامعه که برای بررسی فرضیه‌های اصلی اول تا سوم و فرضیه‌های فرعی مربوط به آن‌ها استفاده شده است و آزمون ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون که برای سنجش روابط و مقایسه‌ی تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته‌ی اعتماد عمومی به کار رفته اند (فرضیه‌های اصلی چهارم و پنجم و فرضیه‌های فرعی مربوط) که در مجموع همگی با استفاده از نرم افزار آماری SPSS انجام گرفته‌اند.



### آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

در جدول زیر ملاحظه می‌شود که سطح معنی داری دو سویه برای داده‌های مربوط به هر سه متغیر بیشتر از مقدار ۰/۰۵ بوده و نیز مقادیر بحرانی به دست آمده برای آزمون کولموگروف-اسمیرنوف کمتر از مقدار بحرانی جدول (۱/۹۶) است بنابراین با سطح اطمینان ۰/۹۵ فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌ها رد نشده و تأیید می‌گردد. هم‌چنین از آن جایی که تعداد نمونه‌ها بیش از ۳۰ نفر است بر اساس قضیه‌ی حد مرکزی در آمار می‌توان نرمال بودن توزیع مقادیر داده‌ها در نمونه‌های مورد بحث را پذیرفت. لذا می‌توان گفت که داده‌های پژوهش از توزیع نرمال برخوردارند. بنابراین با توجه به اثبات توزیع نرمال داده‌ها در نمونه‌های آماری که توسط آزمون K-S صورت پذیرفت، برای بررسی فرضیه‌ها می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد.

جدول شماره‌ی هشت - نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیرهای تحقیق	اعتماد عمومی	اعتماد اجتماعی	پاسخ‌گویی
تعداد	۲۱۳	۲۱۳	۲۱۳
پارامترهای نرمال	میانگین	۲,۹۸	۲,۵۳
	انحراف معیار	۰,۸۴	۰,۷۶
تفاوت‌ها	مطلق	۰,۰۸	۰,۰۶
	مثبت	۰,۰۸	۰,۰۶
	منفی	-۰,۰۸	-۰,۰۵
آماره‌ی کولموگروف-اسمیرنوف	۰,۷۰	۰,۸۷	۰,۵۰
سطح معنی داری (دو سویه)	۰,۷۰	۰,۴۲	۰,۹۶

### آزمون T برای مقایسه‌ی میانگین یک جامعه

برای تعیین میزان مناسب بودن وضعیت جاری هر یک از متغیرها از آزمون مقایسه‌ی میانگین یک جامعه استفاده شد. بر اساس این آزمون هرگاه عدد معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ باشد بین وضعیت کنونی آن متغیر و مقدار میانگین (متوسط) تفاوت معناداری وجود ندارد؛ اما چنان چه عدد معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ باشد بیان‌کننده‌ی آن است که میان وضعیت فعلی آن متغیر و مقدار میانگین تفاوت معناداری دیده می‌شود. در این صورت اگر حد بالا و پایین هر دو مثبت باشند می‌توان وضعیت آن متغیر را مناسب یا قابل قبول ارزیابی کرد و چنان چه حد بالا و پایین هر دو منفی باشند وضعیت متغیر نامناسب است. درباره‌ی متغیر اعتماد عمومی سطح معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است. لذا فرضیه‌ی اول را نمی‌توان مردود دانست. اما با توجه به این که

حد بالا مثبت و حد پایین منفی است می توان نتیجه گرفت که میزان اعتماد به سازمان های دولتی نزد پاسخ دهندگان مجموعاً در حد متوسطی قرار دارد. درباره ی متغیر پاسخ گویی سازمان های دولتی سطح معناداری کوچک تر از ۰/۰۱ و حدود بالا و پایین هر دو منفی هستند، لذا این وضعیت پاسخ گویی سازمان های دولتی از نگاه پاسخ دهندگان در وضعیت نامناسبی قرار دارد و از حد متوسط پایین تر است. پس فرضیه ی دوم در سطح اطمینان ۹۹ درصد رد می شود. در باره ی متغیر اعتماد اجتماعی نیز، سطح معناداری در مجموع برابر ۰/۰۰ و کوچک تر از ۰/۰۱ است و حدود بالا و پایین هر دو منفی هستند. بنابراین فرضیه ی سوم با اطمینان ۹۹ درصد رد می شود. یعنی سطح اعتماد اجتماعی در نمونه ی مذکور نسبتاً پایین است و در حد چندان مناسبی نمی باشد. درباره ی فرضیه های فرعی مرتبط با این بخش (شش فرض فرعی نخست) نیز با توجه به نتایج حاصل از آزمون مقایسه ی میانگین یک جامعه که خلاصه ی آن در جدول زیر دیده می شود فرضیه های فرعی ۱-۱ تا ۱-۶ هیچ کدام تأیید نمی شوند. به عبارت بهتر از دیدگاه پاسخ دهندگان هیچ یک از مؤلفه های فرعی پاسخ گویی (اعم از اخلاقی، قانونی، مالی، دموکراتیک، عملکردی-اجرایی و سیاسی) در وضعیت مطلوبی قرار ندارند و با توجه به منفی بودن حدود بالا و پایین مؤلفه های مزبور می توان گفت که سطح این متغیرها از حد متوسط، پایین تر است.

**جدول شماره ی نه - نتایج حاصل از آزمون مقایسه میانگین ها**

	اعتماد عمومی	اعتماد اجتماعی	پاسخ گویی	اخلاقی	قانونی	دموکراتیک	مالی	عملکردی	سیاسی
حد بالا	۰/۱۷	-۰/۶۱	-۰/۲۸	-۰/۰۵	-۰/۲۰	-۰/۴۱	-۰/۲۷	-۰/۲۰	-۰/۳۹
حد پایین	-۰/۲۱	-۰/۸۸	-۰/۶۴	-۰/۴۱	-۰/۶۳	-۰/۸۰	-۰/۷۰	-۰/۶۱	-۰/۸۵
سطح معناداری	۰/۸۴	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۱	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰

### آزمون ضریب همبستگی پیرسون

برای بررسی فرضیه های اصلی چهارم و پنجم از آزمون ضریب همبستگی پیرسون بهره گرفته شده است. جدول زیر بیان کننده ی نتایج حاصل از انجام آزمون ضریب همبستگی پیرسون است. سطح معناداری در رابطه میان دو متغیر پاسخ گویی از یک سو و اعتماد عمومی از سوی دیگر برابر ۰/۰۰ به دست آمده است؛ از این رو در سطح

احتمال ۹۹ درصد می‌توان گفت که بین دو متغیر مذکور رابطه‌ی مستقیم برقرار است. یعنی نوع رابطه‌ی آن‌ها معنادار و مثبت است. بنابراین فرضیه‌ی اصلی چهارم تأیید می‌شود. با عنایت به این موضوع می‌توان نتیجه گرفت که با افزایش ادراک عمومی از سطح پاسخ‌گویی سازمان‌های دولتی افزایش اعتماد عمومی به دولت محتمل خواهد بود. اما سطح معناداری در مورد دو متغیر اعتماد اجتماعی (مستقل) و اعتماد عمومی (وابسته) ۰/۲۱ و بالاتر از مقدار ۰/۰۵ است. به این ترتیب فرضیه‌ی اصلی پنجم رد می‌شود. به عبارت دیگر نمی‌توان بین دو متغیر مزبور رابطه‌ی مستقیم در نظر گرفت. با همین استدلال می‌توان ملاحظه کرد که سطح معناداری در مورد کلیه‌ی مؤلفه‌های فرعی پاسخ‌گویی معادل ۰/۰۰ است. لذا فرضیه‌های فرعی شماره‌ی ۲-۱ تا ۲-۶ نیز در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأیید می‌شوند و بر این اساس می‌توان گفت که در شرایط حاضر بین مؤلفه‌های شش‌گانه‌ی پاسخ‌گویی از یک سو و متغیر اعتماد عمومی از سوی دیگر رابطه‌ی مستقیم (مثبت و معنادار) وجود دارد. با توجه به این نکته می‌توان نتیجه گرفت که با بهبود وضعیت جاری این متغیرها در جامعه، احتمالاً میزان اعتماد به سازمان‌های بخش دولتی نیز بهبود خواهد یافت.

جدول شماره‌ی ده - نتایج حاصل از آزمون همبستگی

اعتماد اجتماعی	پاسخ‌گویی	پاسخ‌گویی اخلاقی	پاسخ‌گویی قانونی	پاسخ‌گویی مالی	پاسخ‌گویی دموکراتیک	پاسخ‌گویی عملکردی	پاسخ‌گویی سیاسی	
-۰/۰۹۷	۰/۷۳۶	۰/۵۷۱	۰/۶۸۱	۰/۶۶۶	۰/۶۸۴	۰/۶۵۲	۰/۵۸۰	ضریب همبستگی پیرسون (R)
۰/۰۰۹	۰/۵۴۱	۰/۳۲۶	۰/۴۶۳	۰/۴۴۳	۰/۴۶۷	۰/۴۲۵	۰/۳۳۶	ضریب تعیین $R^2$
۰/۲۱	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰	سطح معناداری در رابطه با اعتماد عمومی

#### آزمون رگرسیون

با توجه به نتایج حاصل از این آزمون که در جدول زیر خلاصه شده مشاهده می‌شود که سطح معناداری آزمون رگرسیون برای متغیر مستقل پاسخ‌گویی ۰/۰۰ است. لذا فرض خطی بودن یا رابطه‌ی علت و معلولی بین پاسخ‌گویی و اعتماد عمومی در سطح اطمینان ۰/۹۹ تأیید می‌شود. درباره‌ی متغیر مستقل اعتماد اجتماعی نیز به دلیل بزرگ تر بودن سطح معناداری از

مقدار ۰/۰۵ فرض تساوی ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت با عدد صفر تأیید می‌شود و به این ترتیب متغیر اعتماد اجتماعی از اولویت تأثیرگذاری بر اعتماد عمومی حذف می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت که از میان دو متغیر فوق، اولویت تأثیرگذاری بر اعتماد عمومی با متغیر پاسخ‌گویی خواهد بود.

**جدول شماره ی یازده - تاثیر یک متغیر مستقل بر یک متغیر وابسته (آزمون**

**رگرسیون)**

سطح معناداری	درصد تبیین توسط سایر متغیرها	درصد تبیین توسط متغیر مستقل	ضرایب همبستگی استاندارد شده (Beta)	ضریب تعیین (مجذور ضریب همبستگی)	
۰/۴۲	۰/۴۹	۰/۴۷	-۰/۱۰	۰/۰۰۹	اعتماد اجتماعی و اعتماد عمومی
۰/۰۰	۲۳	۲۷	۰/۷۳	۰/۵۴	پاسخگویی و اعتماد عمومی

**جدول شماره ی دوازده - تاثیر دو متغیر مستقل بر یک متغیر وابسته (آزمون**

**رگرسیون)**

سطح معناداری کلی	سطح معناداری به تفکیک	درصد تبیین توسط سایر متغیرها	درصد تبیین توسط متغیرهای مستقل	ضرایب همبستگی استاندارد شده (Beta)	ضریب همبستگی کلی (R)	ضریب تعیین (مجذور ضریب همبستگی کلی) $R^2$	موارد متغیرهای مستقل
۰/۰۰	۰/۰۶	۲۱	۲۸	-۰/۱۵	۰/۷۵	۰/۵۶	اعتماد اجتماعی
	۰/۰۰			۰/۷۴			پاسخ‌گویی

با استفاده از نتایج مندرج در جداول فوق دیده می‌شود که ضریب همبستگی استاندارد شده برای متغیر پاسخ‌گویی حدود ۰/۷۴ است. به عبارت بهتر به ازای یک واحد تغییر (بهبود) در متغیر پاسخ‌گویی حدود ۷۴ درصد تغییر (بهبود) در متغیر اعتماد عمومی ایجاد می‌شود. مقدار ضریب تعیین در این جدول نشان می‌دهد که این معادله‌ی رگرسیونی حدود ۵۶ درصد

از تغییرات یا نوسان‌های متغیر وابسته (اعتماد عمومی) را تبیین می‌کند. ضمناً در حدود ۲۸ درصد از تغییرات اعتماد عمومی متأثر از متغیرهای مستقل این مدل و مابقی تغییرات در آن احتمالاً تحت تأثیر سایر متغیرهایی است که در این پژوهش مد نظر قرار نگرفته‌اند. ضمناً سهم ۲۷ درصدی متغیر پاسخ‌گویی در مقابل سهم ۱ درصدی متغیر اعتماد اجتماعی در این میان قابل تأمل و شایان توجه به نظر می‌رسد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

یافته‌های پژوهش‌گویی‌ای آن است که بهبود وضعیت پاسخ‌گویی سازمان‌های دولتی در قبال مردم با ارتقای سطح اعتماد عمومی همراه می‌شود. این یافته منطبق بر مبانی نظری و تحقیقات مربوط به پژوهش است. همان‌طور که دنهارت می‌گوید افزایش منابع و مسؤولیت‌های دولت عمدتاً با میزان پاسخ‌گویی آن هماهنگ نبوده است؛ از این رو توانایی اجرای استانداردهای رسمی کاهش یافته است. افول پاسخ‌گویی نیز به بی‌اعتمادی منجر می‌شود (دنهارت، ۱۹۹۹). سطح متغیر اعتماد عمومی در جامعه‌ی آماری مورد بررسی مجموعاً در وضعیت متوسطی قرار داشت؛ لذا شایسته است در زمینه‌ی بهبود وضعیت اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و رساندن آن به حدّ ایده‌آل برنامه‌ریزی شود. اما نگرش پاسخ‌دهندگان در خصوص متغیر پاسخ‌گویی چندان مساعد نبود. از این لحاظ تلاش برای بهبود وضعیت پاسخ‌گویی در سازمان‌های عمومی کشور ضروری به نظر می‌رسد. اما نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی نیز نشانه‌ی آن بود که بین عامل پاسخ‌گویی و اعتماد عمومی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. به بیان بهتر افزایش نسبی پاسخ‌گویی سازمان‌های دولتی بهبود میزان اعتماد عمومی را به دنبال داشته یا دست کم می‌توان حدس زد که یکی از عوامل مهم مؤثر بر بهبود اعتماد عمومی میزان پاسخ‌گویی سازمان‌های اجرایی است. به این ترتیب با تلاش در جهت بهبود وضعیت مؤلفه‌های اصلی پاسخ‌گویی می‌توان امیدوار بود که سطح نسبی اعتماد عمومی ارتقا یابد. در این زمینه مسؤولان اجرایی باید بدانند که مردم بر مبنای میزان صداقت و تحقق وعده‌ها نسبت به آنان قضاوت می‌کنند. هم‌چنین پایبندی حقیقی و عمیق مدیران به اصول و ارزش‌های دینی - اخلاقی در نحوه‌ی قضاوت مردم مؤثر است و در این زمینه باید از ریاکاری، ظاهرسازی و خودنمایی پرهیز شود. ضمناً رفتار محترمانه با شهروندان و راهنمایی و جواب‌گویی به موقع به مردم بر افزایش اعتماد آنان به سازمان‌های دولتی تأثیر مثبتی خواهد داشت. در زمینه‌ی جلب اعتماد مردم لازم است برای مبارزه‌ی بی‌امان و به دور از هر گونه ملاحظه با عوامل فساد مالی و اداری در دستگاه‌های اجرایی برنامه‌ریزی و اقدام عملی شود.

طبعاً ارائه‌ی اطلاعات شفاف درباره‌ی میزان و نحوه‌ی هزینه‌ها در سازمان‌های دولتی و جواب گویی مسؤولان به سؤالات و شکایات مردم و مراجع ذی صلاح در این مورد یاری کننده خواهد بود. هم چنین مدیران دولتی باید نسبت به سؤالات و ابهامات مطرح شده از سوی نمایندگان مردم، مسائل مطرح در رسانه‌ها و انتقادات مردمی حساس باشند و سعی کنند با پاسخ گویی به موقع این ابهامات را بزدایند. ارتقای مؤلفه‌های پاسخ گویی دموکراتیک هم نیازمند مشارکت بیشتر شهروندان در تصمیم‌گیری‌های عمومی و برنامه‌ریزی و اجرای آن‌ها است. در نهایت ارائه‌ی اطلاعات مربوط به عملکرد سالانه و میزان تحقق سیاست‌ها و برنامه‌های دولت و جواب گویی در زمینه‌ی نحوه‌ی عملکرد سازمان‌های دولتی به بهبود وضعیت این سازمان‌ها در دید مردم کمک شایانی خواهد کرد. در زمینه‌ی ارتقای وضعیت قانون‌مداری در کشور نیز توجه مسؤولان امر به چند نکته ضروری است: اجرای ضابطه‌مند، روشن و شفاف قوانین در جامعه، یکسان بودن مردم و مسؤولان در برابر مقررات و جواب گو بودن به مردم و سازمان‌های نظارتی در مورد نقض مقررات و سعی در اصلاح و رفع کاستی‌های موجود. وضعیت نامساعد اعتماد اجتماعی نیز کاملاً مشهود و لازم است که دولت و نهادهای اجتماعی مسؤول ضمن شناسایی و ریشه‌یابی علل و زمینه‌های احتمالی کاهش اعتماد اجتماعی در ایران برای ارتقای وضعیت آن برنامه ریزی و اقدام کنند. نکته‌ی قابل توجه این که بین عامل اعتماد اجتماعی و اعتماد عمومی رابطه‌ی معناداری دیده نشد. البته اندیشمندان پیشین بر رابطه‌ی اعتماد اجتماعی و اعتماد عمومی تأکید داشته‌اند (آلموند و وربا<sup>۱</sup>، ۱۹۶۳) ولی در مقام مقایسه عناصر مستقیم و غیرمستقیم مرتبط با اعتماد عمومی و با توجه به نتایج آزمون رگرسیون ظاهراً عوامل گروه نخست از اثرگذاری بیشتری برخوردارند یا دست کم در این پژوهش و در جامعه‌ی آماری مربوط به آن این مسأله مصداق دارد که البته بررسی و تحقیق بیشتری را می‌طلبد. به تعبیری دیگر نتایج به دست آمده گویای آن است که عواملی مانند میزان پاسخ گویی که مستقیماً با ادراک عمومی از عملکرد دستگاه‌های دولتی سر و کار دارند تأثیر قوی‌تری بر روی اعتماد عمومی به این نهادها خواهند داشت. آزمون رگرسیون نیز مؤید آن بود که تأثیرگذارترین عامل در جهت افزایش سطح اعتماد عمومی (در بین دو عامل مطرح در این پژوهش) متغیر پاسخ گویی

می‌باشد و عامل اعتماد اجتماعی به عنوان یک عامل عمدتاً محیطی، در این تحقیق از اولویت تأثیرگذاری بر اعتماد عمومی برخوردار نبوده است. به این ترتیب پیشنهاد می‌شود به منظور ارتقا و بهبود هر چه بیشتر اعتماد مردم به دولت و نهادهای عمومی کشور، تمرکز و سرمایه‌گذاری اصلی با اولویت دادن به عنصر پاسخ‌گویی و دیگر عوامل مربوط به تعامل مستقیم دولت و مردم (نظیر کارایی، اثربخشی، عملکرد، کیفیت خدمات و...) دنبال شود. هم‌چنین لازم است به مؤلفه‌های مهم سنجش پاسخ‌گویی نهادهای عمومی از جمله پاسخ‌گویی اخلاقی، قانونی، مالی، عملکردی-اجرایی، دموکراتیک، سیاسی و احیاناً موارد دیگری که به جهت محدودیت‌های خاص مجال پرداختن به آن در این تحقیق فراهم نبوده است، توجه جدی‌تری صورت گیرد. با عنایت به کاستی‌های موجود در زمینه‌ی پاسخ‌گویی در سازمان‌های عمومی به نظر می‌رسد ارتقای سطح پاسخ‌گویی این نهادها نیازمند انجام دو حرکت به صورت موازی با یک دیگر (در راستای هم) است. این فعالیت‌ها عبارتند از فرهنگ‌سازی و آموزش تخصصی کارگزاران بخش عمومی از یک سو و انجام نظارت‌های منظم و جدی بر دستگاه‌های اجرایی از سوی دیگر. به نظر می‌رسد در صورت داشتن عزم جدی و پیگیری مستمر مسؤولان مربوط در جهات فوق و رفع تدریجی نواقص و کمبودها، در آینده‌ای نزدیک نتایج قابل قبولی عاید دولت و سازمان‌های عمومی خواهد شد و همه‌ی ارکان جامعه اعم از دولت و مردم از نتایج سودمند چنین حرکتی بهره‌مند می‌شوند.

#### سخنی با پژوهشگران آینده

با توجه به این که اعتماد عمومی به عنوان مقوله‌ای گسترده، راهبردی و کلان در مباحث مدیریت دولتی، خط‌مشی‌گذاری و علوم سیاسی مطرح است و نیز نظر به محدودیت‌های موجود در پژوهش حاضر، به محققانی که به فعالیت در این حوزه و یا زمینه‌های مرتبط علاقه‌مند هستند پیشنهاد می‌شود با گسترش مطالعه بر روی عوامل دخیل یا مؤثر بر اعتماد عمومی مدل‌های جامع‌تری را در این عرصه ارائه و آن را مورد آزمون قرار دهند و در نهایت، بومی‌سازی کنند. طبعاً این مدل‌ها باید مشتمل بر طبقه بندی‌های جامع‌تری از عوامل مؤثر بر اعتماد عمومی باشند. هم‌چنین استفاده از سایر استراتژی‌های پژوهشی توصیه می‌شود. در این زمینه استفاده از روش‌هایی نظیر تحلیل محتوا و یا بهره‌گیری از روش‌های کیفی هم چون مصاحبه‌ی عمیق، مشاهده‌ی

مشارکتی و... می تواند بسیار سودمند باشد و کاستی های ناشی از کاربرد روش های کمی نظیر پیمایش را به خوبی پوشش داده و آن را غنا بخشد. قطعاً پیمودن هر چه بیشتر این مسیر می تواند به ایجاد چارچوب های جامع یا نظام مند در خصوص اعتماد عمومی به دولت منتهی شود که به نوبه ی خود رهنمودهای سودمند بسیاری را برای حرکت شتابان جامعه به سمت افق های روشن تر به دنبال خواهد داشت.

#### منابع و مآخذ

- 1-Almond, Gabriel, and Sidney Verba(1963) *The Civic Culture. Political Attitudes and Democracy in Five Nations*, Newbury Park: Sage
- 2-Alvani, seyed mohammad and seyed naghavi, mirali(2002) «Social Capital: concepts and theories», *management studies journal*, No 33-34: pp 3-26.
- 3-Anheier, H.K., Kendall, J. (2000)«Trust and voluntary organization: three theoretical approaches» 12 Feb 2000, Online <http://www.Iseac.UK>.
- 4-Bock, D, (2001) *The trouble with government*, Combridge.MA: Harvard University Press.
- 5-Bueo, Mark C, William H. Turnley & James M. Blood good (2002) «Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations», *Academy of Management Review*, Vol.27 Issue4.
- 6-Burg.A, (2005)«Creating trust? A critical perspective on trust-enhancing efforts in public services», *Public performance & Management review*.Vol.28 No.4.
- 7- Crozier, N, Huntigton, S, Watanuki, J. (1975) *The Crisis of democracy*, New York: university press.
- 8-Danaeefard, Hasan(2003) *public trust to governmental organization*, PhD dissertation in Allameh Tabatabaee university.
- 9-Danaeefard, Hasan(2003) «publicness theory in public administration, necessity of theory building», *management studies journal*, No 35-36.
- 10- Denhardt, Robert. B(1999) «the future of public administration», *public administration & management: an interactive journal*, 4(2): pp 279-292.
- 11-Durant, R.F(2001) *Civic Trust, Civic Capital, and Public Administration*,[online].<http://www.hnet.org/pubadmin/ifreport/intro.pdf> (14 Oct 2001)
- 12-Faghihi, Abolhasan(2001)« Accountability systems in public sector-comparative Approach», *Management studies journal*, No 44.
- 13-Fattahi, Mahdi and Vasegh, Bahareh( 2007)«Accountability in public organizations: Analytical framework for public Accountability», *Management and Development journal*, No 32.



- 14-Fokoyama, Francis(2005) *Social Capital and civil society*, translated by Afshin Khakbaz and Hasan Puyan, Tehran Shirazeh publication.
- 15-Gidenz, Antony(1998) *the results of Modernism*, translated by Hasan Salasi, Tehran, first edition, nay publication.
- 16-Golabi, Fatemeh(2004) *the role of social trust in development with stress on civil council performance*, PhD dissertation in social science faculty, Tehran University.
- 17-Gordon, M.T., (2000)«Public trust in government: the USA media as an agent of accountability», *International review of administration science*, 66, pp.279-310.
- 18-Inglehart, Ronald. (1997) *Modernization and Post modernization, Cultural, Economic, and Political Change in 43 Societies*, Princeton: Princeton University Press.
- 19-Inglehart.R, (1990) *Culture shift in advanced industrial society*, Princeton: Princeton University Press.
- 20-Irannejad parizi, Mahdi and Panahi, Sirous(2005)« Public managers trust to citizens: missing cycle in citizens participation», *management and development journal*, vol 1, No 2.
- 21-Keene. W, Brunce.R. (2001)«"Keeping the public trust», *Public Administration Times* 24(2), p4.
- 22-Khanzadeh, Zeynab(2008) *The Relationship between public trust and accountability*, PhD dissertation in Allameh Tabatabaee university.
- 23-Larsake Larson,(2007) «Public trust in the PR industry and its actors», *Journal of Communication Management*, Vol.11 No.3 pp.222-234.
- 24-Lewicki, R.J; Bunker, B. (1995) *Trust in relationships: A model of trust development an decline*, In B.Bunker, Rubinc (eds), conflict, cooperation and justice,(133-173).San Francisco: Jossey-Bass.
- 25-Hofstedt, R.Rose, E. (2000)«The strength thing of trust in Sweden, U.K and the U.S», [2 May 2000].[online].<http://www.or.gi.ud>,2 JUL 2003
- 26-Luhman, N. (1979) *Trust and power*, New York, John willey
- 27-Mishler, W., Rose, R. (2001)«What are the origins of political trust? Testing in institutional and cultural theories in post-communist societies», 14 Feb 2001 .online web.New.UA.edu.
- 28-Newton, K., Norriss, P.(2003)«Confidence in Pubic institution», [online, <http://www.ksg.harvard.ed/people /pnorris>, 12 Feb 2003
- 29-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.

- 30-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.
- 31-O'Connell, L. (2005)« Program Accountability as an Emergent Property: The Role of Stakeholders in a program's Field», *Public Administration Review*, Vol 65, Issue.
- 32-Ojaghlu, sajjad, zahedi, Mohammad javad(2005) «Social trust and its predictors in Zanjan people», *Iran sociology journal*, 4 No.
- 33-Putnam, R. D. (1995)«Bowling alone: America's declining social capital», *Journal of democracy*, 6, 65-78.
- 34-Rooter. J.B. (1967)«A new scale for the measurement of interpersonal trust», *Journal of personality* 35, 651-665.
- 35-Rose.L.E, Peterson.P.A (2000)«The Legitimacy of Local Government: What Makes a Difference?» *Citizen Responsive Government*, Evidence from Norway'. In Keith Hoggart and Terry Nichols Clark, (eds): (25-66) Amsterdam: Elsevier Science.
- 36-Russcio, K.D. (1999)«Jays pirouette, or why political trust is not the same as personal trust», *Administration & Society*.
- 37-Rozmek, Barbara S. & Melvine J.Dubnick (1987)«Accountability in the Public Sector: Lessons from the Challenger Tragedy», *Public Administration Review*, Vol.47, Issue3.
- 38-Sabine T. Koeszegi, (2004)«Trust-building strategies in inter-organizational negotiations», *Journal of Managerial Psychology*, Vol .19 No.6 pp.640-660
- 39-Scott, Coline. (2002) «Private Regulation of the Public Sector: a Neglected Fact of Contemporary Governance», *Journal of Law & Society* (29), pp.56-76
- 40-Taslimi, Mohammad Saeed, Ashena, Mostafa, Askari, Nasser(2008) «Social capital: New Capital in Communication Era», *Management and Development journal*, No 37
- 41-Teimurnejad, Kaveh(2004) *Accountability system in Tehran council, a research about civil services and citizenship satisfaction*, PhD dissertation in Allameh Tabatabaee university.