

بررسی تاثیر میزان پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به سازمان



Bandar Imam Khomeini Municipality

نویسنده: محمد ضرغامیان

کارشناس روابط عمومی شهرداری و شورای اسلامی شهر بندر امام خمینی (ره)

اسفند ماه ۱۳۹۴

بررسی تاثیر میزان پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به سازمان

(مطالعه موردی: ادارات روابط عمومی شهرداری‌های استان خوزستان)

چکیده

روابط عمومی‌ها علاوه بر ایفای نقش اصلی خود یعنی ایجاد ارتباط و اطلاع رسانی، باید نظام پاسخگویی به مردم و مراجعان را نیز همواره مد نظر داشته و این مهم را در سیستم‌های سازمانی نهادینه کنند چرا که پاسخگویی رسالت مهم روابط عمومی‌هاست. این تحقیق به دنبال بررسی پاسخ‌گویی عمومی و پیامدهای آن می‌باشد. هدف از آن، بررسی رابطه بین میزان پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به سازمان در ادارات روابط عمومی شهرداری‌های استان خوزستان 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. در این تحقیق، پاسخگویی عمومی به چهار بعد تعهد، تکریم، شفافیت و انتقادپذیری؛ و اعتماد عمومی به سه بعد اطمینان، درستکاری و خطرپذیری تقسیم شده است. حجم نمونه تحقیق شامل ۳۸۱ نفر از شهروندان ساکن استان خوزستان می‌باشد که از مجموع ۴۴۴ پرسشنامه توزیع شده، از اطلاعات ۴۱۱ پرسشنامه استفاده شد. که در سال ۱۳۹۴-۹۵ حداقل یکبار تجربه مراجعه اداره روابط عمومی شهرداریهای استان خوزستان را داشتند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته در طیف پنجگانه لیکرت می‌باشد و تجزیه و تحلیل داده‌ها در نرم افزار SPSS انجام پذیرفت. روش تحقیق مورد استفاده پیمایشی - همبستگی می‌باشد. نتایج کلی تحقیق در قالب رگرسیونی حاکی از آن است که وضعیت پاسخگویی عمومی و اعتماد در شهرداریهای استان خوزستان در وضعیت نسبتاً مناسبی قرار دارد.

کلیدواژه: پاسخگویی عمومی، اعتماد شهروندان، روابط عمومی، شهرداریهای خوزستان.

۱. مقدمه

پاسخگویی (accountability) یکی از چالش‌هایی است که دولتها امروزه با آن مواجه هستند. امروزه دولتها بایستی نسبت به خط‌مشی‌ها و اقداماتشان پاسخگواست و لازمه دموکراسی، داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمانهای دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آنها پاسخگو باشند. رابطه بین دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می‌دهد که به موجب آن، سازمانهای دولتی وظایف مربوط را انجام می‌دهند و شهروندان اجازه می‌دهند که این وظایف انجام شوند، مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد. پاسخگویی مبنای هر جامعه‌ای است که ادعا می‌کند دموکراتیک است و به منزله ابزاری قوی برای عملیاتی کردن و استقرار نظارت همگانی بر دولت بکار می‌رود. امروزه دستگاههای دولتی با نوعی تعارض و دوگانگی مواجه‌اند: از یک سو، در مقابل مردمان و سازمانهای ملی خود احساس مسئولیت می‌کنند و باید در برابر نیازهای آنان پاسخگو باشند و از سوی دیگر، الزامات بین‌المللی و نیروهای جهانی آنان را وادار به اعمال روشها و شیوه‌هایی می‌کند که در عمل مغایر خواست و انتظارات شهروندان آنهاست.

یکی از مهمترین مسائلی که جوامع امروزی با آن مواجه‌اند مساله اعتماد عمومی است. مقوله اعتماد عمومی در تمامی اعصار و قرون یکی از مهمترین موضوعات مهم حیات بشری بوده است و با گذشت زمان بر اهمیت آن افزوده شده است. 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 می‌دانند. بر همین اساس اعتماد عمومی نیز باور مردم نسبت به رفتارها و اقدامات خاصی است که انتظار دارند از دولت ببینند. وقتی اعتماد عمومی مطرح می‌شود 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 سازمان‌های دولتی وجود دارد، به انتظارات آنها پاسخ داده شود. به عبارت دیگر اعتماد عمومی، یعنی انتظار مردم از دریافت مثبت به خواسته‌های آنان از طریق متولیان امور عمومی. اعتماد عمومی ماهیتی جامعه‌شناختی دارد و می‌توان آن را در عرصه اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه رصد کرد. اعتماد عمومی حاصل باور افراد به توانایی‌های آنان در اثرگذاری بر فراگرد توسعه سیاسی و تصور آنان از مراتب پاسخ‌گویی و حساب پس‌دهی دولت اشاره دارد.

روابط عمومی ها؛ امروزه به عنوان اصلی ترین حلقه ارتباط بین مدیران و کارکنان و مردم مطرح هستند و مدیران هوشمندی که دل در گرو خدمت داشته باشند و بخواهند نسبت به مردم ادای دین کنند، هرگز از به کارگیری مدیران روابط عمومی متخصص، توانمند، ماهر و خلاق به اخلاق پسندیده حرفه ای و هنرمند در برقراری ارتباط و تعامل با مردم و مخاطبان غافل نمی شوند. بنابراین، نخست روابط عمومی است که باید با صداقت، درایت، ذکاوت و کاردانی و موقع شناسی، جایگاه و منزلت خود را به دیگران اثبات نماید و مدیران ارشد و میانی سازمان، به طور محسوس و ملموسی، نتایج مثبت و موثری را از ارتباط و همکاری متقابل با روابط عمومی درک کنند. در چنین شرایطی است که از سوی مجموعه مدیران سازمان پذیرفته، باور و حمایت می شود. مدیران سازمانها نیز باید به این درک و آگاهی برسند که مهرورزی، عدالت گستری و خدمت به بندگان خدا و پیشرفت مادی و معنوی و همچنین پاسخگویی به عنوان معیارهای مهم مردم داری و مردم مداری، به مکانیزم هایی نیاز دارد و یکی از این ساز و کارها و مکانیزم ها، روابط عمومی ها هستند. شواهد موجود گویای آن هستند که بنا به علل مختلف، افزایش منابع و مسوولیت های بخش عمومی با میزان پاسخگویی آن هماهنگ و همراه نبوده و همین عامل علت اصلی کاهش اعتماد مردم به این بخش مهم جامعه است. پاسخگویی و اعتماد عمومی، از کلیدی ترین مفاهیم در حوزه مطالعات مدیریت دولتی است. 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 می شود. اگر از مدیریت کلاسیک به سمت مدیریت روابط انسانی حرکت کنیم، اهمیت نیروی انسانی جلوه گر شده و در صورت ادامه این حرکت، به طوری که به ترتیب به سمت مدیریت دولتی نوین نزدیک شویم، چیزی که بیشتر از همه اهمیت آن نمایانگر می شود، عوامل محیطی و استراتژیک است و مهمترین عوامل محیطی در بخش دولتی و خدماتی که علت وجودی سازمانها را نیز تشکیل می دهد، همان مردم و ارباب رجوع است. در اصل، این همان مردم و صاحبان اصلی هستند که انجام کارهای خود را به سازمانهای دولتی و دولت تفویض کرده اند.

۲. مبانی نظری تحقیق

نمی توان انکار کرد که یکی از مهمترین عوامل مؤثر بر تشکیل سرمایه انسانی و اجتماعی برخورداری از اعتماد عمومی است. با افزایش اعتماد عمومی سطح بدبینی به حکومت کاهش یافته هزینه کنترل متقابل حکومت و ملت کاهش می یابد. به نظر می رسد که این وضع هر سه عرصه فعالیت اقتصادی، سیاسی، و فرهنگی حکومت را تحت تأثیر قرار می دهد. اغلب شهروندان افزایش اعتماد عمومی بین یکدیگر را در مشارکت خود در فعالیتهای شهری مؤثر می دانند و به عبارتی شهروندان در صورتی که به اطرافیان خود از اطمینان و اعتماد

کافی برخوردار باشند تمایل بیشتری به مشارکت در امور مختلف خواهند داشت. اعتماد به دولت می تواند سبب همراهی شهروندان با سیاست های دولت بدون توجه به زور شود. اعتماد به پشتیبانی مردم از نظام های سیاسی منجر خواهد شد و همچنین فرصت لازم را در اختیار رهبران سیاسی قرار می دهد تا به اصلاحات ارتباط و گفتگو بپردازند بدون اعتماد هیچ کنش متقابل و مطمئنی صورت نخواهد پذیرفت. اعتماد سازی در سطح اتکای عمیق متقابل بر این فرض قرار دارد که طرفین توجیهات و جهان بینی همدیگر را قلباً قبول دارند. بویژه زمانی که آنها در ارتباط با اموری باشند که نیاز به پیش بینی یا استنباطی به عنوان پیامدهای اتکای متقابل دارند. برای رسیدن به وحدت شاخصه های مختلفی وجود دارد ولی مهمترین شاخصه آن اعتماد عمومی به رفتارها و کنشهای افراد جامعه به یکدیگر است. اعتماد عمومی یکی از مهم ترین ابعاد سرمایه اجتماعی است که آسیب دیدن آن می توان زیان و هزینه بسیار سنگینی را برای نظام اداری و در مقیاس وسیعتر به نظام سیاسی تحمیل کند کاهش اعتماد شهروندان به دولت و نهادهای دولتی از بحرانهای جهان امروز به شمار میرود.

وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می آید به این معنی است که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه، به انتظارات آنها به خوبی پاسخ دهند. در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمانهای دولتی وجود دارد. به عبارت دیگر اعتماد عمومی میزان یا سطح انتظار عموم برای دریافت پاسخ مثبت از طرف متولیان امور عمومی به خواسته هایشان؛ 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. 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.

موضوع پاسخ گویی در بخش خصوص 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

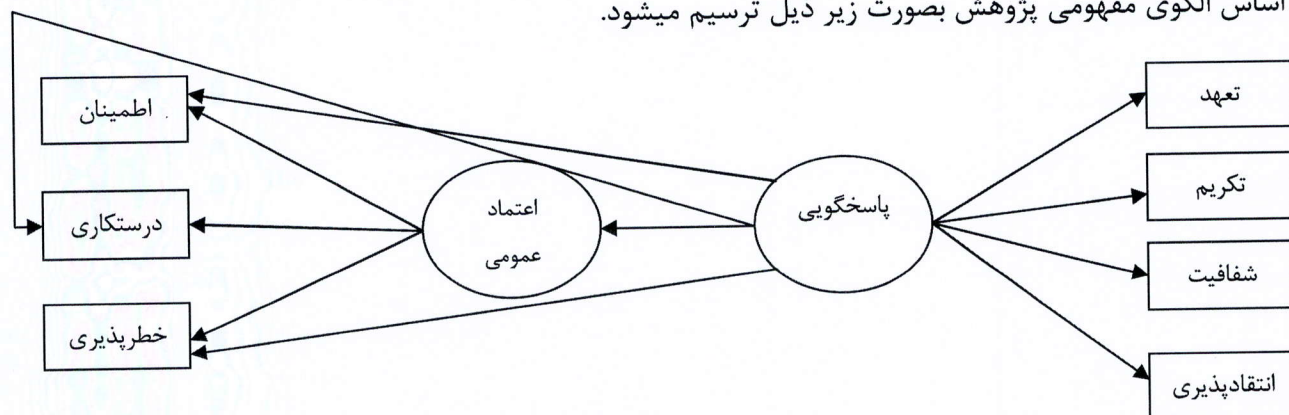
همچون مدیریت دولتی نوین، مسأله پاسخ گویی با شدت بیشتری مطرح کرده است و در واقع تحت پارادایم جدید مدیریت گرای دولتی و سازمانهای دولتی تحت آزمون جدی تر از پاسخ گویی و پرسش مسئولیت قرار دارد. پاسخ گویی عمومی از مفاهیمی است که مقبول همه است و در گفتمان سیاسی و ادبیات خط مشی گذاری بسیار مورد استفاده می باشد. دلیل این امر آن است که این مفهوم تصویری از شفافیت و اعتماد عمومی را به ذهن متبادر می کند. 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. 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.

با توجه به آنچه گفته شد به این نتیجه می رسیم که اعتماد به مثابه مهمترین و ارزشمندترین مولفه سرمایه اجتماعی نیرویی شگرف و پایان ناپذیر برای پیوند دادن حکومت و مردم، مردم و نهاد های حکومتی - آن هم پیوندی مستمر، مستحکم با دوام و مطمئن دارد و امروزه یکی از مشخصات جامعه مدنی اعتماد متقابل بین مردم و دولت و اعتماد عمومی بالاست. در ادامه نقش انکار ناپذیر پاسخگویی در ارتقای اعتماد عمومی جامعه مورد بررسی قرار گرفت و بیان شد که پاسخگویی مدیران سبب افزایش رضایت مندی شهروندان، و به تبع آن ارتقای اعتماد عمومی جامعه می گردد که در نتیجه باعث مشارکت عمومی بالای جامعه خواهد شد. در حقیقت مشارکت عمومی شهروندان تنها در سایه اعتماد عمومی آن ها نسبت به دولت و سازمان های دولتی محقق می شود، در این صورت حکومتها زمانی قادر خواهند بود باعث افزایش مشارکت و همکاری شهروندان خود شوند که بتوانند اعتماد شهروندان را نسبت به خود جلب کنند. به طور دقیق به همین جهت است که دولتها همواره باید نسبت به میزان اعتماد در جامعه حساس بوده و ذخایر اجتماعی خود را پر نگه دارند تا در شرایط سختی و ناکامی از حمایت مردم برخوردار شوند. با توجه به مطالب بیان شده جهت کمک به اعتماد عمومی در جامعه پیشنهاد می گردد نخست اصول اخلاقی سازمانهای دولتی بر اساس منابع اسلامی نظیر قرآن و نهج البلاغه تدوین گردد و آموزش اصول اخلاقی مبتنی بر معیارهای اسلامی در کنار سایر آموزش های ضمن خدمت در آموزش های سالانه کارکنان و به ویژه مدیران قرار گیرد. متأسفانه در سازمانهای دولتی این آموزشها فقط در بدو استخدام کارکنان مورد توجه قرار می گیرد. نگارندگان عمیقاً بر این اعتقادند که آموزش سالیانه اصول اخلاقی

بر اساس منابع اسلامی می‌تواند باعث افزایش توجه کارکنان و مدیران سازمان به ارزشها و معیارهای اسلامی شود. همچنین باید بستری برای شکل‌گیری پاسخگویی عمومی در جامعه فراهم گردد که در این راستا تدوین قوانینی که مدیران را الزام به شفاف‌سازی و پاسخگویی به آحاد جامعه به عنوان خدمتگذار آنان می‌کند نیز می‌تواند در ارتقای اعتماد اجتماعی جامعه بسیار موثر باشد.

۲.۱ مدل مفهومی پژوهش

براساس مطالعه مبانی نظری و پیشینه تحقیقات انجام شده، محقق در این پژوهش، ابعاد پاسخگویی عمومی را برگرفته از الگوی کوپل (۲۰۰۵)، به تعهد، تکریم، شفافیت و انتقادپذیری تقسیم کرده است. اعتماد عمومی بر مبنای مطالعات تحقیق پیشین، به سه بعد اطمینان، درستکاری و خطرپذیری تقسیم بندی شده است. براین اساس الگوی مفهومی پژوهش بصورت زیر ذیل ترسیم میشود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۲.۲ فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی

پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان نسبت به شهرداریهای استان خوزستان تاثیر مثبت دارد.

فرضیه‌های فرعی

پاسخگویی عمومی کارکنان شهرداری استان خوزستان، بر بهبود اطمینان شهروندان تاثیر مثبت دارد.

پاسخگویی عمومی کارکنان شهرداری استان خوزستان، بر بهبود درستکاری شهروندان تاثیر مثبت دارد.

پاسخگویی عمومی کارکنان شهرداری استان خوزستان، بر بهبود خطرپذیری شهروندان تاثیر مثبت دارد.

۳. روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی و ابزار اصلی گردآوری داده‌های آن، پرسشنامه است. در این تحقیق، متغیر ملاک برابر با متغیر پاسخگویی عمومی و مولفه‌های آن (تعهد، تکریم، شفافیت و انتقادپذیری) و متغیر پیش بین برابر با مولفه اعتماد عمومی (شامل درستکاری، خطرپذیری و اطمینان) در نظر گرفته شده است. برای سنجش روایی پرسشنامه‌ها از نظرات متخصصان و کارشناسان موضوع استفاده شده و روایی آن به تایید آنها رسیده است. برای سنجش پایایی ابزار به کار رفته در تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای دو پرسشنامه به کار رفته در این تحقیق، در خصوص متغیر پاسخگویی عمومی برابر با ۰.۸۹۶ و در خصوص متغیر اعتماد عمومی برابر با ۰.۸۹۹ است که با توجه به بزرگتر بودن مقدار آلفای کرونباخ به دست آمده از ۰.۷، هر دو پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردارند. جامعه آماری تحقیق، ارباب رجوع شهرداریهای استان خوزستان است. تعداد نمونه آماری براساس فرمول نمونه گیری برابر ۳۸۱ نفر است. بدین منظور، تعداد ۴۴۴ پرسشنامه توزیع و ۴۲۱ پرسشنامه جمع‌آوری شد که از آن تعداد، ۴۱۱ پرسشنامه قابل تحلیل تشخیص داده شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

با توجه به الگوی تحلیلی تحقیق و برای بررسی فرضیه‌های مربوط به رابطه مداری متغیرهای مستقل و وابسته الگو، از نرم افزار لیزرل و از روش تحلیل مسیر استفاده شده است.

۴. یافته‌های تحقیق

برای تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده، از روش آمار استنباطی استفاده شده است. در واقع در آمار استنباطی این تحقیق، بررسی تایید یا عدم تایید فرضیه‌های تحقیق از طریق الگوی معادلات ساختاری لیزرل صورت گرفته است.

جدول ۱. مقادیر روابط متغیر مستقل و ابعاد آن با متغیر وابسته مدل

روابط مستقیم متغیرها	مقدار استاندارد شده	مقدار t	سطح معناداری
β_1 β_2 β_3	۰.۵۲	۵.۱۴	$P < ۰.۰۵$
	۰.۵۷	۵.۵۴	$P < ۰.۰۵$
	۰.۵۹	۵.۲۹	$P < ۰.۰۵$
درستکاری			
خطرپذیری			
اطمینان			

تعهد	۰.۵۶	۵.۱۴	$P < ۰.۰۵$
تکریم	۰.۶۶	۵.۸۱	$P < ۰.۰۵$
شفافیت	۰.۵۲	۵.۶۱	$P < ۰.۰۵$
انتقادپذیری	۰.۵۸	۵.۴۱	$P < ۰.۰۵$
درستکاری	۰.۵۱	۵.۱۴	$P < ۰.۰۵$
خطرپذیری	۰.۵۹	۵.۵۶	$P < ۰.۰۵$
اطمینان	۰.۶۱	۵.۲۹	$P < ۰.۰۵$
اعتماد عمومی	۰.۷۱	۵.۹۳	$P < ۰.۰۵$

پاسخگویی عمومی

جدول ۲. تایید یا رد فرضیه‌های تحقیق با استفاده از نتایج تحلیل مسیر

ردیف	فرضیه‌های تحقیق	روابط مدل	نتیجه
		مستقیم	
۱	پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان نسبت به شهرداریهای استان خوزستان تاثیر مثبت دارد.	*	تایید
۲	پاسخگویی عمومی کارکنان شهرداری استان خوزستان، بر بهبود اطمینان شهروندان تاثیر مثبت دارد.	*	تایید
۳	پاسخگویی عمومی کارکنان شهرداری استان خوزستان، بر بهبود درستکاری شهروندان تاثیر مثبت دارد.	*	تایید
۴	پاسخگویی عمومی کارکنان شهرداری استان خوزستان، بر بهبود خطرپذیری شهروندان تاثیر مثبت دارد.	*	تایید

در نهایت با توجه به نتایج ارائه شده در جدول ۲، فرضیه‌های اصلی و فرعی تحقیق مورد تایید واقع شده است. در ادامه برای بررسی وضعیت مولفه‌های پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی در بین ارباب رجوع شهرداریهای استان خوزستان، از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شد. جدول ۳، یافته‌های این آزمون را نشان میدهد.

نتایج جدول ۳، حاکی از آن است که وضعیت پاسخگویی عمومی و اعتماد در شهرداریهای استان خوزستان در وضعیت نسبتاً مناسبی قرار دارد. از نظر پاسخگویان، ابعاد تعهد و کنترل پذیری متغیر پاسخگویی وضعیت مناسبی دارند، ولی بعد شفافیت در وضعیت نامناسبی قرار دارد. در متغیر اعتماد عمومی، بعد خطرپذیری در حد مناسب و بعد درستکاری به صورت نامناسب از سوی پاسخگویان ارزیابی شده‌اند.

جدول ۳. نتایج آزمون تی برای ابعاد پاسخگویی عمومی و اعتماد عمومی

متغیر	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین	حد پایین	حد بالا
تعهد	-۱.۸۴۱	۴۱۰	۰.۰۹۳	-۰.۰۷۱۵	-۰.۱۵۲۰	۰.۰۰۹۸
تکریم	-۳.۳۷۲	۴۱۰	۰.۰۰۱	-۰.۱۷۸۰	-۰.۲۸۲۵	-۰.۰۷۳۶
انتقادپذیری	-۱.۵۷۴	۴۱۰	۰.۱۰۸	-۰.۰۵۲۱	-۰.۱۳۲۶	۰.۰۰۷۹
شفافیت	-۱۶.۸۴۸	۴۱۰	۰.۰۰۰	-۰.۷۱۵۹	-۰.۸۰۰۰	-۰.۶۳۱۹
پاسخگویی عمومی	-۱۳.۵۶۴	۴۱۰	۰.۰۰۰	-۰.۵۲۲۷	-۰.۵۹۹۰	-۰.۴۴۶۵
درستکاری	-۹.۱۸۷	۴۱۰	۰.۰۰۰	-۰.۳۱۰۶	-۰.۳۷۳۵	-۰.۲۴۳۷
خطرپذیری	-۱.۷۳۹	۴۱۰	۰.۰۸۴	-۰.۰۶۵۷	-۰.۱۴۰۴	۰.۰۰۹۰
اطمینان	-۶.۸۱۷	۴۱۰	۰.۰۰۰	-۰.۲۳۴۰	-۰.۳۰۱۹	-۰.۱۶۶۱
اعتماد عمومی	-۵.۸۴۵	۴۱۰	۰.۰۰۰	-۰.۲۹۰۱	-۰.۳۷۱۴	-۰.۱۹۴۰

۵. نتیجه گیری

نظام اداری ایران در حوزه پاسخگویی دارای مشکلات پیچیده و متعددی است و تلاش برای رفع این معضل احتیاج به عزم ملی و همگانی دارد که همکاری گسترده همه ارکان حکومت را می‌طلبد و بی شک در پرتو تلاش همه جانبه می‌توان به انی مهم دست یافت. پاسخگو بودن دولت و سازمانهای دولتی، یک مزیت نسبی برای دولتها محسوب می‌شود. امروزه دو بعد از پاسخگویی مدنظر است:

بعد اول مربوط به پاسخگویی افراد و کارکنان در مقابل ذینفعان داخلی (سلسله مراتب سازمانی) و بعد دیگر آن مربوط به پاسخگویی رد مقابل ذینفعان خارجی (ارباب رجوع) می‌شود. لذا پاسخگویی در مقابل ذینفعان خارجی زمانی می‌تواند کاملاً منطقی به اجرا گذاشته شود که اولاً سازمانها و به طور کلی دولتها از نظام پاسخگویی درستی در داخل خود برخوردار بوده تا بدین وسیله مقدمات استفاده از ابزار برای پاسخگویی فراهم شود. ثانیاً؛ در راستای حرکت به سمت جامعه جهانی و شاخصهای مربوط به آن اقدامات لازم را انجام دهند. لذا دولتها بایستی یک سیستم پاسخگویی ایجاد کنند که از یک طرف پاسخگو بودن دولت را در مقابل شهروندان و از طرفی دیگر در مقابل جامعه جهانی، مهیا سازد.

هدف این مطالعه، بررسی تاثیر میزان پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به سازمان بوده است. بر این اساس، برای بررسی این تاثیر از الگوی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر استفاده شده است. یافته‌های تحقیق

حاکمی از تاثیر مستقیم و مثبت پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی شهروندان است. همچنین یافته‌های تحقیق، تاثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود درستکاری، خطرپذیری و اطمینان شهروندان را تایید میکند. وضعیت پاسخگویی عمومی در شهرداریهای استان خوزستان از دیدگاه پاسخگویان در وضعیت نسبتاً مناسبی است و همین امر منجر به وضعیت نسبتاً مناسب اعتماد عمومی ارباب رجوع نسبت به شهرداری شده است. با توجه به نتایج بدست آمده مشخص شد که پاسخگویی عمومی از عوامل اصلی ایجاد اعتماد عمومی در شهروندان است. در واقع؛ در هر جامعه‌ای، اعتماد شهروندان رابطه‌ای تنگاتنگ با پاسخگویی سازمان دارد.

۶. پیشنهادات

- ❖ به مسئولان شهرداریها توصیه میشود با بهبود رابطه خود با شهروندان، شفاف عمل کردن و پاسخگو بودن نسبت به تصمیمات خود، زمینه ساز افزایش سطح اعتماد عمومی شهروندان شوند.
- ❖ مسئولان شهرداریها باید با نسبت به سوالات و ابهامات مطرح شده از سوی مردم حساس باشند و سعی کنند با پاسخگویی به موقع این ابهامات را برزدایند.
- ❖ به مسئولان شهرداریها توصیه میشود که نسبت به وعده و قول و قرارهای خود با مردم حساسیت بیشتری به خرج دهند زیرا مردم این وعده‌ها را به خوبی به یاد خواهند داشت و در آینده صداقت مسئولان را قضاوت خواهند کرد.
- ❖ رفتار محترمانه با شهروندان و جوابگویی به موقع به مراجعان شهرداری تاثیر مثبتی بر افزایش اعتماد آنان به سازمان خواهد داشت.

منابع

- (۱) حجت الاسلام والمسلمین اشراقی، مرتضی، ۱۳۹۱، "تثلیث اخلاق، وحدت، اعتماد عمومی"، ص ۷۹.
- (۲) احمدی، حسین (۱۳۸۵)، استراتژی و شاخص‌های شهری، تهران: انتشارات معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران.
- (۳) خداپرست مشهدی، مهدی، ۱۳۹۰، "الگوی برای معرفی و سنجش اعتماد متقابل در سازمانها (مورد مطالعه شهرداری)"، جهاد دانشگاهی، ۱۳۹۰، ص ۳-۴.
- (۴) بختیاری، مهدی، ۱۳۸۹. "اعتماد اجتماعی و رابطه برخی عوامل اجتماعی با آن: مطالعه موردی شهر قم"، فصلنامه مطالعات فرهنگی اجتماعی، پیش شماره دوم، زمستان، ص ۶۸.
- (۵) خانباشی، محمد، زاهدی شمس السادات، الوانی، سیدمهدی، ۱۳۹۰، "پاسخگویی؛ بستری برای تقویت اعتماد عمومی"، فصلنامه نظم و امنیت ملی، ۱۳۹۰، شمار دوم، سال چهارم، ص ۳۲ و ۵۰.

۶) پیرمؤذن، کمال‌الدین (۱۳۸۱)، «جایگاه مبهم شوراها در مدیریت شهری»، ماهنامه شهرداری‌ها، شماره ۳۸: ۳۶-۳۳.

۷) جوادی، اردشیر (۱۳۸۲)، «مدیریت شهری در ایران: فراز و فرود»، ماهنامه شهرداری‌ها، شماره ۴۷: ۱۱-۱۴.

8) Rempel J.K, Holmes J.G and Zanna M.P (1985), "Trust in Close Relationships", *Journal of personality and sociology*, No2: 96-123.

9) Rotter, J.B (1980), "Interpersonal Trust trustworthiness and Gullibility", *American Psychologist*, No8: 1-7.

10) Bovens M.; Analysing and assessing public accountability; Paper presented at Accountable Governance: An International Research Colloquium, Queens University; Belfast October, 2005.

11) Larson Larsake. (2007) . Public trust in the PR industry and its actors *Journal of Communication Management* Vol.11 No.3 pp.222-234.