

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور  
پایان نامه کارشناسی ارشد  
در رشته مدیریت دولتی  
دانشکده علوم انسانی  
گروه علمی مدیریت

عنوان :

**بررسی رابطه اعتماد عمومی و پاسخگویی در اداره کل استاندارد  
و تحقیقات صنعتی استان فارس از دیدگاه کارکنان و مشتریان**

استاد راهنما :

**دکتر محسن جاجرمی زاده**

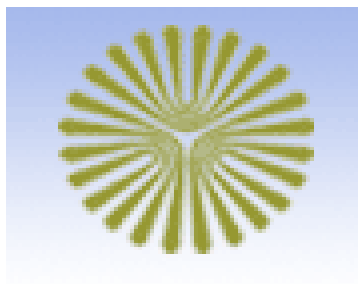
استاد مشاور :

**دکتر سعید کیا کجوری**

نگارش :

**زهرا بهاری**

شهریور ۸۹



دانشگاه پیام نور

بسمه تعالی

تصویب پایان نامه / رساله

پایان نامه / رساله تحت عنوان: "بررسی رابطه اعتماد عمومی و پاسخگویی در اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان فارس از دیدگاه کارکنان و مشتریان"

که توسط زهرا بهاری در مرکز پیام نور شیراز تهیه و به هیات داوران ارائه گردیده است مورد تایید می باشد.

تاریخ دفاع: 1389/6/23      نمره: 18/50      درجه ارزشیابی: عالی

اعضای هیات داوران:

نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبه علمی	امضاء
۱- دکتر محسن جاجرمی زاده	استاد راهنما	استاد یار	
۲- دکتر سعید کیاکجوری	استاد مشاور	استاد یار	
۳- دکتر فریبا تابع بردبار	استاد داور	استاد یار	
۴- احسان امینی	نماینده تحصیلات تکمیلی	مربی	

تقدیم به مادر مهربان و  
مرحوم پدرم و همه  
آنان که دوستشان دارم

## با تقدیر و تشکر از :

- ۱- استاد محترم جناب آقای دکتر جاجرمی زاده که راهنمایی و هدایت محقق را در کلیه مراحل تحقیق برعهده داشته اند.
- ۲- استاد ارجمند جناب آقای دکتر کیا کجوری (استاد محترم مشاور) که با نظرات و دیدگاههای ارزشمند خود محقق را در تدوین پایان نامه حاضر یاری نمودند.
- ۳- و با تقدیر و تشکر از استادگرامی سرکار خانم دکتر فریبا تابع بردبار که کار داوری این پژوهش برعهده ایشان بوده است.

## چکیده :

پاسخگویی یکی از راههای ایجاد اعتماد عمومی است. پاسخگویی نیروی پیش برنده ای است که بر بازیگران کلیدی فشار وارد می آورد تا در قبال عملکرد خود، مسئول باشند و از عملکرد خوب خدمات عمومی اطمینان حاصل کنند. از سوی دیگر، اعتماد عمومی بعنوان یک سرمایه اجتماعی، وحدت را در جامعه ایجاد و حفظ نموده و ارزش های دموکراتیک را پرورش می دهد و شهروندان را به نهادها و سازمان هایی که نمایندگان آنها هستند، پیوند داده و بدین گونه اثربخشی و مشروعیت را افزایش می دهد. این تحقیق با هدف بررسی ابعاد مختلف پاسخگویی و تعیین نقش و اهمیت آن در قبال اعتماد عمومی به سازمان های دولتی و با در نظر گرفتن اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان فارس، بعنوان نمونه مطالعاتی؛ انجام گرفت. پاسخگویی به ۶ جزء تشکیل دهنده آن یعنی: پاسخگویی اخلاقی، پاسخگویی مالی، پاسخگویی قانونی، پاسخگویی عملکردی، پاسخگویی دموکراتیک و اطلاع رسانی؛ تفکیک شد. نتایج تحقیق، حاکی از تایید فرضیات ۸ گانه تحقیق (با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون) می باشد که مشخص گردید پاسخگویی و تمامی ابعاد ۶ گانه آن، با اعتماد عمومی ارتباط معناداری دارد. اندازه اعتماد عمومی اداره مورد مطالعه، متوسط رو به بالا برآورد گردید. رتبه بندی ابعاد ۶ گانه پاسخگویی در قبال اعتماد عمومی با استفاده از روش رتبه بندی "تحلیل سلسله مراتبی (AHP)"، عبارتست از: ۱- پاسخگویی اخلاقی رتبه اول با ضریب اهمیت ۰/۲۰۱، ۲- پاسخگویی قانونی رتبه دوم با ضریب اهمیت ۰/۱۷۱، ۳- پاسخگویی عملکردی رتبه سوم با ضریب اهمیت ۰/۱۶۹، ۴- پاسخگویی اطلاع رسانی رتبه چهارم با ضریب اهمیت ۰/۱۵۹، ۵- پاسخگویی مالی رتبه پنجم با ضریب اهمیت ۰/۱۵۲ و ۶- پاسخگویی دموکراتیک رتبه ششم با ضریب اهمیت ۰/۱۴۹. همچنین نتایج روش رگرسیون گام به گام جهت تعیین ضرایب ابعاد مختلف پاسخگویی در برابر اعتماد عمومی، حاکی از معنادار بودن ارتباط ۴ بعد پاسخگویی: اخلاقی، قانونی، عملکردی و اطلاع رسانی با اعتماد عمومی دارد.

**کلمات کلیدی:** اعتماد، پاسخ گویی، پاسخ گویی اخلاقی، پاسخ گویی مالی، پاسخ گویی قانونی، پاسخ گویی عملکردی، اعتماد درون سازمانی، اعتماد برون سازمانی، روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP)

## فصل اول :

### مقدمه و کلیات تحقیق

۲	۱-۱-مقدمه .....
۳	۲-۱-بیان مسئله تحقیق .....
۶	۳-۱-اهمیت و ضرورت انجام تحقیق .....
۷	۴-۱-اهداف تحقیق .....

## فصل دوم :

### مروری بر ادبیات موضوع تحقیق

۱۲	۱-۲-مبانی نظری تحقیق .....
۱۲	۱-۱-۲-مروری بر نظریه ها .....
۱۲	۱-۱-۱-۲-پاسخگویی .....
۳۲	۲-۱-۱-۲-اعتماد عمومی .....
۴۵	۲-۲-پیشینه تحقیق .....
۴۵	۱-۲-۲-تحقیقات داخلی .....
۴۶	۲-۲-۲-تحقیقات خارجی .....

## فصل سوم :

### روش شناسی تحقیق

۵۸	۱-۳-روش تحقیق .....
۵۹	۲-۳-جامعه آماری .....
۵۹	۳-۳-شیوه نمونه گیری و حجم نمونه .....
۶۱	۴-۳-روش و ابزار گرد آوری داده ها .....
۶۵	۵-۳-روایی و پایایی .....
۶۶	۶-۳-فنون تحلیل داده ها .....

۶۶	۳-۶-۱- ضریب همبستگی پیرسون .....
۶۷	۳-۶-۲- فرآیند تحلیل سلسله مراتبی .....

### فصل چهارم :

#### تجزیه و تحلیل داده ها

۷۱	۴-۱- یافته های توصیفی پرسشنامه دوم .....
۷۳	۴-۲- یافته های توصیفی پرسشنامه اول، آزمون فرضیات و سنجش میزان پاسخگویی .....
۷۵	۴-۳- تعیین ضرایب والویت بندی ابعاد ۶ گانه پاسخگویی با استفاده از تکنیک <i>AHP</i> .....
۸۸	۴-۴- پرسش نامه اول، آزمون فرضیات و سنجش میزان اعتماد عمومی .....
۹۴	۴-۵- بررسی تاثیر انواع پاسخگویی بر اعتماد عمومی با استفاده از رگرسیون گام به گام .....

### فصل پنجم :

#### بحث و نتیجه گیری، محدودیت ها و پیشنهادات

۱۰۰	۵-۱- خلاصه و نتیجه گیری .....
۱۰۶	۵-۲- بررسی ارتباط نتایج این تحقیق با تحقیقات مشابه انجام گرفته .....
۱۰۷	۵-۳- پیشنهادات .....
۱۱۴	۵-۴- محدودیت های تحقیق .....
۱۱۵	۵-۵- پیشنهادات برای تحقیقات آینده .....
۱۱۷	منابع فارسی .....
۱۱۸	منابع خارجی .....
۱۲۱	پیوست ها .....



## فهرست جداول

صفحه

عنوان

۲۲	جدول (۱-۲) گونه های ۴ گانه پاسخگویی.....
۲۳	جدول (۲-۲) انواع نظام های پاسخگویی را برحسب ارزش مورد تأکید و انتظارات رفتاری.....
۳۸	جدول (۳-۲) دیدگاه ها، علل بی اعتمادی، واکنش شهروندان و راه حل های تقویت اعتماد به دولت.....
۶۶	جدول (۱-۳) برآورد ضریب آلفا کرونباخ.....
۷۲	جدول (۱-۴) مشخصات آماری سن نمونه آماری.....
۷۲	جدول (۲-۴) مشخصات آماری جنسیت نمونه آماری.....
۷۲	جدول (۳-۴) مشخصات آماری سابقه کار نمونه آماری.....
۷۳	جدول (۴-۴) مشخصات آماری تحصیلات نمونه آماری.....
۷۳	جدول (۵-۴) مشخصات آماری تاهل نمونه آماری.....
۷۳	جدول (۶-۴) میزان نمره انواع پاسخگویی در سوالات پرسشنامه.....
۷۴	جدول (۷-۴) میزان نمره سنجش اعتماد عمومی در سوالات پرسشنامه.....
۷۴	جدول (۸-۴) مشخصات آماری سن نمونه آماری.....
۷۴	جدول (۹-۴) مشخصات آماری جنسیت نمونه آماری.....
۷۵	جدول (۱۰-۴) مشخصات نمونه آماری به لحاظ تحصیلات.....
۷۶	جدول (۱۱-۴) ماتریس مقایسه زوجی گزینه ها از دید افراد مختلف.....
۷۶	جدول (۱۲-۴) ماتریس مقایسه زوجی گزینه ها از دید نفر اول.....
۷۷	جدول (۱۳-۴) ماتریس نرمالیزه جدول فوق.....
۷۸	جدول (۱۴-۴) ماتریس اولیه مقایسه زوجی شاخصهای پس از تلفیق داده ها.....
۷۸	جدول (۱۵-۴) ماتریس نرمالیزه.....
۷۹	جدول (۱۶-۴) ماتریس نهائی اولویت بندی ابعاد مختلف پاسخگویی با استفاده از روش <i>AHP</i> .....
۸۰	جدول (۱۷-۴) شاخص تصادفی بودن <i>RI</i> .....

- جدول (۴-۱۸) ماتریس اولیه مقایسه زوجی شاخصهای پس از تلفیق داده ها ..... ۸۱
- جدول (۴-۱۹) ماتریس نرمالیزه ..... ۸۲
- جدول (۴-۲۰) ماتریس نهائی اولویت بندی شاخص های مختلف پاسخگوئی اخلاقی با استفاده از روش *AHP* ..... ۸۲
- جدول (۴-۲۱) ماتریس نهائی اولویت بندی شاخص های مختلف پاسخگوئی قانونی با استفاده از روش *AHP* ..... ۸۴
- جدول (۴-۲۲) ماتریس نهائی اولویت بندی شاخص های مختلف پاسخگوئی مالی با استفاده از روش *AHP* ..... ۸۵
- جدول (۴-۲۳) ماتریس نهائی اولویت بندی شاخص های مختلف پاسخگوئی عملکردی با استفاده از روش *AHP* ..... ۸۶
- جدول (۴-۲۴) ماتریس نهائی اولویت بندی شاخص های مختلف پاسخگوئی دموکراتیک با استفاده از روش *AHP* ..... ۸۷
- جدول (۴-۲۵) ماتریس نهائی اولویت بندی شاخص های مختلف پاسخگوئی اطلاع رسانی با استفاده از روش *AHP* ..... ۸۸
- جدول (۴-۲۶) ضریب همبستگی پیرسون فرضیه اول ..... ۸۹
- جدول (۴-۲۷) درصد و تعداد پاسخگویان به سوالات ۱۳ گانه میزان اعتماد عمومی ..... ۹۰
- جدول (۴-۲۸) ضریب همبستگی پیرسون فرضیه سوم ..... ۹۱
- جدول (۴-۲۹) ضریب همبستگی پیرسون فرضیه چهارم ..... ۹۱
- جدول (۴-۳۰) ضریب همبستگی پیرسون فرضیه پنجم ..... ۹۲
- جدول (۴-۳۱) ضریب همبستگی پیرسون فرضیه ششم ..... ۹۲

---

جدول (۴-۳۲) ضریب همبستگی پیرسون فرضیه هفتم.....	۹۳
جدول (۴-۳۳) ضریب همبستگی پیرسون فرضیه هشتم.....	۹۳
جدول (۴-۳۴) ضرایب متغیرهای مستقل در قبال اعتماد عمومی در روش پیرسون.....	۹۵
جدول (۴-۳۵) اطلاعات تکمیلی مدل های برآوردی در روش رگرسیون گام به گام.....	۹۷
جدول (الف-۱): انواع خدمات اداره استاندارد و تحقیقات صنعتی.....	۱۳۱

## فهرست اشکال

صفحه

عنوان

---

۲۰	شکل ۱-۲: مدل اقتضایی و ترکیبی پاسخگویی.....
۵۲	شکل ۲-۲: مدل مفهومی تحقیق.....
۵۳	شکل ۲-۳: مدل مفهومی تحقیق به تفصیل.....

## فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

- 
- |   |     |
|---|-----|
| نمودار (۱-۳) درخت سلسه مراتب تصمیم برای اولویت بندی انواع پاسخگویی            | ۶۸  |
| نمودار (الف-۱): تعداد نمونه مورد آزمون  | ۱۳۲ |
| نمودار (الف-۲): آموزش گیرندگان  | ۱۳۲ |
| نمودار (الف-۳): صدور پروانه کاربرد علامت استاندارد                            | ۱۳۳ |
| نمودار (الف-۴): تدوین استانداردهای ملی  | ۱۳۳ |
| نمودار (الف-۵) ضریب اهمیت و اولویت بندی شاخصهای مربوط به پاسخگوئی قانونی      | ۱۳۴ |
| نمودار (الف-۶) ضریب اهمیت و اولویت بندی شاخصهای مربوط به پاسخگوئی مالی        | ۱۳۴ |
| نمودار (الف-۷) ضریب اهمیت و اولویت بندی شاخصهای مربوط به پاسخگوئی دموکراتیک   | ۱۳۵ |
| نمودار (الف-۸) ضریب اهمیت و اولویت بندی شاخصهای مربوط به پاسخگوئی اطلاع رسانی | ۱۳۵ |
| نمودار (الف-۹) ضریب اهمیت و اولویت بندی شاخصهای مربوط به عملکردی              | ۱۳۶ |

فصل اول :

مقدمه و کلیات تحقیق

## ۱-۱- مقدمه :

در تعاریفی که از اعتماد ارائه گردیده، عموماً آن را انتظارات یا باورهایی می‌دانند که افراد دوست دارند به دیگران به طریقی قابل پیش بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند. در واقع ایده اصلی اعتماد، نوعی انتظار است که تخطی از آن، اعتماد را مخدوش می‌سازد. اما ضرورتاً بی‌اعتمادی ایجاد نمی‌کند (کردستانی، ۱۳۸۶: ۲۲). اعتماد در ارتباط با سازمان به صورت گوناگونی تجلی می‌یابد که عبارتند از :

۱ - اعتماد سازمان به مردم (اعتماد برون سازمانی)

۲ - اعتماد درون سازمانی (اعتماد کارکنان به مدیران و اعتماد مدیران به کارکنان)

۳- اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و اعتماد مشتریان به سازمان‌ها و شرکت‌های خصوصی (حسنی، ۱۳۸۳: ۱۲).

هریک از ابعاد اعتماد نیازمند تحقیقات گسترده و وسیعی است که طی آن عوامل و موانع موثر بر آن شناخته شده و آثار ناشی از آن نیز مشخص گردد. اعتماد سازمان به مردم و یا اعتماد سازمان به مشتریان می‌تواند مشتریان سازمان را در جایگاه شریک قرار دهد که هیچ دیوار بی‌اعتمادی در بین آنها وجود نداشته و هر کدام در به دست آوردن اهداف یکدیگر سهیم باشند. اعتماد درون سازمانی به اعتماد متقابل کارکنان و مدیران بر می‌گردد و به صورت گوناگونی مانند: اعتماد کارکنان به صحت و دقت اطلاعات ارائه شده، اهداف عالی و عملیاتی تدوین شده و ... و اعتماد مدیران به توانمندی‌ها، کارایی، صداقت و درستی آنان نمود می‌یابد. شاید بتوان ادعا نمود که مهمترین بعد اعتماد، اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی است چرا که این اعتماد برای پشتیبانی از تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی و همچنین همراهی و همکاری اثر بخش شهروندان نقش محوری ایفا می‌کند. متولیان امور عمومی در بخش دولتی در صورتی که از اعتماد عمومی برخوردار باشند، می‌توانند از مهارت‌ها، صلاح دید و استقلال خود به منظور افزایش کارایی، حساس بودن نسبت به شهروندان و اثربخشی به صورت منعطف استفاده کنند. بررسی متون مربوطه نشان دهنده این موضوع است که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی به «عدم پاسخگویی» مربوط می‌شود و تحقیقات انجام شده آن را تأیید می‌نمایند. عدم حساسیت و پاسخگویی دولت در مورد عملکرد سازمان‌های دولتی، اعتماد عمومی را نسبت به خدمات عمومی مخدوش می‌کند. بر این اساس، تضمین و جلب اعتماد شهروندان همیشه چالش مهمی برای مدیران دولتی است. برخی از متفکران ضمن طرح مشکلات سازمان‌های دولتی، عدم پاسخگویی را عامل اصلی بی‌اعتمادی می‌دانند. به اعتقاد آنها وجود سازمان‌های فاقد اثربخشی مناسب، سازمان‌های مالی ناکارآمد، منفعت طلبی شخصی در بخش‌های مالیاتی، سطح حقوق و دستمزد در سازمان‌های دولتی، عوامل اصلی و مشکلات عمومی سازمان‌های دولتی و غیر انتفاعی هستند و عدم پاسخگویی در قبال این مشکلات، موجب بی‌اعتمادی می‌شود (کاظمی، ۱۳۸۱: ۴۰). البته این نکته را باید در نظر داشت که

سطح بالای اعتماد، پاسخگویی را منتفی نمی‌سازد، بلکه آنها را منعطف تر ساخته و به مدیران آزادی عمل می‌دهد و به تفویض اختیار بیشتری منجر می‌شود

## ۱-۲- بیان مسئله تحقیق :

اعتماد عمومی نسبت به دولت برای مدیران، کارکنان و کارگزاران هر نظامی حائز اهمیت بالایی است، زیرا برای پشتیبانی از تدوین و اجرای خط مشی های عمومی و همراهی و همکاری اثربخش مردم و شهروندان نقش محوری ایفا می کند. دولتمردان در صورتی که از اعتماد عمومی برخوردار باشند، می توانند از مهارت ها، نظرات و استقلال خود به منظور افزایش کارایی، حساس بودن نسبت به شهروندان و اثربخشی به نحو احسن استفاده کنند (گردون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰:۲۹۶). لذا نقش شهروندان از طریق اعتماد عمومی آنها در تحقق اهداف و برنامه های دولت امری واضح و بدیهی است و این اعتماد بدست نمی آید مگر در ازای پاسخ گویی مناسب و به هنگام نهادهای دولتی.

اعتماد را می توان نوعی انتظار نتایج دانست که یکطرف می تواند بر مبنای اقدامات مورد انتظار طرف دیگر در یک تعامل (که مشخصه آن عدم اطمینان است)، دریافت کند. اعتماد اهمیت نظری و عملی برای مطالعه سازمان های دولتی دارد (دانایی فرد، ۱۳۸۲: ۹). در تعاریفی که از اعتماد ارائه شده است، بطور معمول از انتظارات یا باورهایی سخن گفته اند که مردم دوست دارند دیگران به طریقی قابل پیش بینی و نه فقط در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند به اعتقاد ذاکر، بی اعتمادی زمانی ایجاد می شود که بدگمانی بروز کند و در نتیجه بی توجهی به برخی انتظارات در یک مبادله دو طرفه، احتمالا به دیگر مبادلات تعمیم داده می شود (ذاکر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸: ۵۷). بنابراین اعتماد، نوعی انتظار است و در محیطی مبتنی بر روابط دو طرفه ایجاد می شود. اعتماد پدیده مطلوبی است

هر یک از ابعاد ۳ گانه اعتماد سازمانی که در مقدمه به آنها اشاره شد، نیازمند بررسی و انجام تحقیقاتی می باشد تا موانع و عوامل موثر بر آنها شناسایی شود. اعتماد سازمان به مردم، می تواند مشتریان را در جایگاه شریک سازمان قرار داده و همچنین باعث بوجود آمدن اعتماد متقابل مردم به سازمان شود تا از این طریق هر کدام از دو طرف در راستای اهداف همدیگر حرکت کنند. در بعد دوم یعنی اعتماد درون سازمانی، اعتماد کارکنان به مدیران در زمینه های مختلفی نظیر اعتماد به صحت اطلاعات ارائه شده، اهداف عالی و عملیاتی تدوین شده و .... بروز پیدا می کند و اعتماد مدیران به کارکنان نیز به توانمندی، کارایی و صداقت آنها مربوط می شود و موجب بهبود روابط و افزایش کارایی سازمانی می گردد. اما مهمترین بعد اطمینان، بعد سوم یعنی اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی است. با توجه به تحقیقات تجربی انجام شده، ارائه خدمات عمومی یکی از اساسی ترین عناصر تشکیل دهنده عملکرد دولت است و

<sup>۱</sup> - Gordon

<sup>۲</sup> - Zueker



عملکرد کارکنان در هر یک از سازمان های دولتی، شکل دهنده بخش عظیمی از عملکرد دولت است. در نتیجه بهبود عملکرد نظام خدمات عمومی در جلب اعتماد به دولت و نظام موثر خواهد بود (زوسمن<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶: ۲۴۸). بخش بالایی از علل بی اعتمادی به "عدم پاسخگویی" و یا پاسخگویی نامناسب مربوط می شود.

وقتی سخن از اعتماد عمومی به میان می آید بدین معناست که عامه مردم انتظار دارند مقامات و کارکنان سازمان های دولتی با اقدامات خود در تعامل با عامه که در این تعامل نوعی عدم اطمینان و عدم شناخت از نحوه انجام امور در سازمان های دولتی وجود دارد، به انتظارات آنها پاسخ دهند. بعبارت دیگر اعتماد عمومی یعنی انتظار عموم از دریافت مثبت پاسخ به خواسته هایشان از طرف متولیان امور دولتی و عمومی. در نتیجه منظور از اعتماد عمومی، میزان باور عامه مردم نسبت به سازمان های عمومی است که بر اساس انتظارات مورد نظر معقول آنها عمل می کنند، صادق و درستکارند، در انجام کارها از لیاقت و شایستگی لازم برخوردارند، کارهای شایسته انجام می دهند و منفعت عامه را در نظر می گیرند (دلپینو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰: ۷۰).

عدم اعتماد مردم نسبت به سازمان ها و نهادهای دولتی، هزینه های سنگینی بر نظام های سیاسی نظام ها تحمیل خواهند کرد. حتی می تواند به انحلال نظام های حکومتی نیز منجر شود. اصلاحات گوناگون نظام اداری در کشورهای مختلف در همین راستاست. به اعتقاد آنان نظر به ارتباط تنگاتنگ شهروندان با نظام خدمات عمومی، اعتماد یا بی اعتمادی آنان به این نظام، در اعتماد یا بی اعتمادی به دولت نقش مهمی ایفا می کند. فرضیه ضمنی این استراتژی آنست که: عملکرد بهتر خدمات عمومی به افزایش رضایتمندی شهروندان از این خدمات منجر خواهد شد و در نتیجه به اعتماد بیشتر به دولت خواهد انجامید. در کشور ما نیز حرکت نوینی در عصر اطلاعات برای اصلاح ساختار صورت گرفته است. مواردی نظیر ایده دولت الکترونیک و برنامه جامع تحول اداری از جمله این مواردند. در دولت الکترونیک مردم می توانند در خانه های خود با رایانه شخصی نظرات و آراء خود را به مراکز تصمیم گیری دولتی ارائه دهند و این امر بیانگر نوعی دموکراسی و مشارکت مستقیم است که تصمیم گیری شهروندی را تحقق می بخشد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰: ۶۳).

در این تحقیق نیز، با توجه به ساختار اداره استاندارد فارس و شرایط خاص محیطی و بومی، بر اساس مدل تحقیق، پرسش نامه ای تدوین شده که بر اساس آن با توجه به شاخص های مختلف و با استفاده از روش علمی و مدیریتی تحلیل سلسله مراتبی<sup>۳</sup>، ابعاد مختلف پاسخگویی و شاخص های عمده هر یک از این ابعاد در مورد این اداره ارزیابی شده و گزینه ها، اولویت بندی شده تا از این طریق

<sup>۱</sup> -Zussman

<sup>۲</sup> -Delpino

<sup>۳</sup> - Analytical Hierarchy Process (AHP)

نقاط ضعف این سازمان در ارتباط با جلب اعتماد عمومی و پاسخگویی شناسایی شده و مسئولین امر، تمهیدات لازم را اتخاذ نمایند.

بنابراین با توجه به مطالب فوق، مسئله مهم و سوال اصلی در این تحقیق، تعیین میزان اعتماد عمومی و بررسی تاثیر متغیر اصلی توضیحی این فرآیند یعنی پاسخگویی (در ابعاد مختلف اخلاقی، مالی، قانونی، عملکردی، اطلاع رسانی و دموکراتیک) و تعیین اولویت اثرگذاری هر یک از ابعاد پاسخ گویی در رابطه با اعتماد عمومی در اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان فارس بعنوان نمونه مطالعاتی می باشد.

### ۱-۳- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق :

با توجه به اهمیتی که در متون اسلامی و کلاسیک مدیریت دولتی به رابطه اعتماد بین شهروندان و دولت داده شده است، مطالعه اعتماد عمومی از اهمیت بالایی برخوردار است. افول اعتماد نسبت به نهادهای عمومی بعنوان شاخص مشکلات بنیادی در ماهیت نظام های سیاسی دموکراتیک در نظر گرفته می شود (پاپاداکید<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹: ۷۸).

مخدوش شدن رابطه بین شهروندان و دولت، یکی از جدی ترین موضوعات قابل بحث در زندگی عمومی امروزی می باشد. چراکه به موازاتی که اعتماد نسبت به دولت افول می کند، ظرفیت نهادهای عمومی برای حاکمیت اثر بخش کاهش می یابد. این مشکل به طرق متعددی نمود پیدا می کند : در قالب افزایش بیگانگی نسبت به امور، حرکت به فضاهای خصوصی و نگرانی های شخصی، عدم تمایل به خدمت در دولت و شکست سیستم سیاسی در حفظ ایمان و اطمینان شهروندان در این زمینه شواهد بسیار چشمگیری وجود دارد.

به اعتقاد برخی از صاحب نظران، اعتماد به نظام سیاسی ناشی از اعتماد به نهادها و فرآیندهای دولت و همین طور افراد و متولیان (مدیران و کارکنان) سازمان های عمومی است. طراحی نهادی و فرآیندهای آن در توازن و تعادل بین آزادی عمل و پاسخگویی بعنوان مشکل اعتماد نسبت به حکومت اداری است (روسو<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸: ۱). از اینرو اعتماد عمومی، محور اصلی در اکثر مباحث سیاسی بنیادی در دنیای امروز به شمار می رود. با این اوصاف همچنان درک میزان اهمیت و پیچیدگی روابط بین شهروندان و دولت در یک جامعه مدنی وجود ندارد. هر دو عنصر به طرق گوناگونی بر هم تاثیر می گذارند. شهروندان علاقه مندند که قانون در مورد آنان انجام شود ولی در گیرودار پیچیده قانون گرفتار می شوند و اگر این روند ادامه یابد، آنها احساس می کنند به موجودات بی قدرت و زبونی تبدیل شده اند که بهانه اقدامات دولتند. بنابراین در یک دموکراسی سالم، شهروندان حق دارند بدانند متولیان امور عمومی در سازمان های عمومی به چه کاری مشغولند ، چه اهدافی را دنبال می کنند، از چه قانون و مقرراتی پیروی می کنند و چه برنامه هایی را اجرا می کنند، منابع مالی را چگونه کسب می کنند و چگونه خرج می کنند، چه قراردادهایی منعقد می کنند و ... چنین اطلاعاتی به استفاده منعطف به قدرت دولت، افزایش پاسخگویی متولیان امور عمومی، کمک به بخش خصوصی در تصمیم گیری اقتصادی و کمک به شهروندان در شفاف سازی افکار خود نسبت به سیاست ها و خط مشی های عمومی منجر می شود (ایدس<sup>۳</sup> ، ۲۰۰۰: ۲).

از عوامل دیگری که ضرورت انجام این تحقیق را توجیه می کند اینست که : می توان اعتماد را عامل پیوند شهروندان و سازمان های دولت دانست که نتیجه وجود آن، اثربخشی بیشتر

<sup>1</sup> - Papadakid

<sup>2</sup> - Ruscio

<sup>3</sup> - Edes

مدیریت دولتی است و چون اعتماد متقابل بین شهروندان و سازمان های دولتی در کمیت و کیفیت مدیریت دولتی تاثیر فراوانی دارد، می توان آن را بعنوان یک "سرمایه اجتماعی"، تلقی کرد.

سرمایه اجتماعی را می توان شکل دیگری از نظریه های جدید سرمایه قلمداد کرد. در این تلقی جدید، مفهوم سرمایه اجتماعی در بر دارنده سه عنصر: تعهدات اخلاقی و هنجارها، ارزش های اجتماعی به ویژه اعتماد و شبکه های مشارکت می باشد. بعبارت دیگر این مفهوم، جزء جدایی ناپذیر از بدنه اجتماعی یک جامعه به شمار می رود در نتیجه ملزومات ترویج سرمایه اجتماعی به اعتماد و مشارکت مدنی باز می گردد (ذکایی، ۱۳۸۲: ۸۷). چنین اعتمادی از ارزشمندترین سرمایه های اجتماعی به حساب می آید که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی را بر نظام سیاسی و دولت تحمیل خواهد کرد. مسئله کاهش اعتماد یا بی اعتمادی تمام کشورها را تحت تاثیر قرار داده و حتی می تواند منجر به فرو پاشی نظام حکومتی شود. در نتیجه مطالعه میزان اعتماد، اثرات آن و عوامل موثر بر افزایش یا کاهش آن ضروری به نظر می رسد و اهمیت بالایی برای تمامی سازمان ها از جمله سازمان مورد مطالعه این تحقیق دارد. لذا با توجه به این مطالب و اهمیت موضوع اعتماد و عواقب عدم اعتماد عمومی، ضرورت انجام این تحقیق در رابطه با یکی از نهادهای عمومی و مهم دولتی یعنی اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان فارس، بیش از پیش توجیه می شود.

#### ۴-۱- اهداف تحقیق :

##### ۴-۱-۱- هدف اصلی :

هدف عمده این تحقیق، تبیین رابطه ابعاد مختلف پاسخگویی با اعتماد عمومی و برآورد میزان اعتماد عمومی نسبت به اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان فارس

##### ۴-۱-۲- اهداف فرعی :

- تعیین میزان اعتماد عمومی شهروندان به اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان فارس و بررسی رابطه آن با پاسخگویی مدیران و کارکنان آن  
- تعیین ضریب اهمیت و اولویت بندی هر یک از ابعاد ۶ گانه پاسخگویی (اخلاقی، مالی، قانونی، عملکردی، اطلاع رسانی و دموکراتیک) و شاخص های در نظر گرفته شده در ارتباط با هر یک از ابعاد ۶ گانه پاسخگویی در رابطه با اعتماد عمومی از دید کارکنان  
- تعیین الگوی بهینه جهت تقویت اعتماد عمومی به سازمان های دولتی و از جمله سازمان مورد مطالعه در این تحقیق.