

دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده حسابداری و مدیریت



پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد
مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

عنوان

رابطه میان اعتماد عمومی و پاسخگویی
در شرکت مخابرات ایران
از دیدگاه شهروندان

استاد راهنما

دکتر واعظی

استاد مشاور

دکتر زاهدی

استاد مشاور

دکتر سید نقوی

نگارش

زینب خانزاده

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم بہ پدرم

کہ حضورم ز حضورش حضور یافت

و مادرم

کہ وجودم ز وجودش وجود یافت

شکر و قدردانی

الکون که به لطف خداوند سعادت حاصل کردید تا نگارش این پایان نامه را به اتمام برسانم بر خود لازم می دانم از تمامی عزیزان و بزرگوارانی که مراد انجام این مهم یاری کردند، شکر نمایم.

در ابتدا از پدر و مادر بسیار عزیزم نهایت سپاس و امتنان را دارم. دو کوهرا از شمنی که در تمام طول زندگی ام، مشوق اینجانب در راه کسب علم و معرفت بوده اند و در سایه حمایت و مهر و محبت ایشان بدین جایگاه رسیده ام.

از استاد دکتر مرام جناب آقای دکتر واعظی که زحمات راهش را متقبل شدند و با سه صدر اینجانب را در تمام مراحل پژوهش یاری نمودند، کمال شکر و سپاس را دارم. ایشان برای ساگردشان، همواره الگوی تلاش و کسب دانش و معرفت بوده اند.

از استاد بسیار ارجمندم، سرکار خانم دکتر زاهدی که زحمات مشاوره این پژوهش را صمیمانه بر عهده گرفتند و بار باره نظرات ارزنده خویش اینجانب را در انجام پژوهش یاری نمودند، کمال شکر و امتنان را دارم.

از استاد بسیار بزرگوارم جناب آقای دکتر سید نقوی که زحمات داوری این پژوهش را بر عهده داشتند و بار باره نظریات گرانبه و عالمانه خویش، گام مهمی در جهت بهتر نمودن پایان نامه برداشتند، کمال شکر و سپاس را دارم.

چکیده

امروزه اعتماد عمومی نسبت به سازمان های دولتی حائز اهمیت بسیار است. عدم وجود اعتماد، می تواند نگرش مردم را درباره سازمان های دولتی منفی سازد. اعتماد عمومی تعاملی است که در یک سوی آن شهروندان و در سوی دیگر سازمان های دولتی قرار دارند که هرگاه یکی از این دو در ایفای نقش خود دچار مشکل شوند، اعتماد عمومی با بحران مواجه خواهد شد. بنابراین مساله بسیار مهم برای مدیران دولتی، تقویت فرهنگ اعتماد می باشد که از طریق عملکرد خوب سازمان های دولتی و احترام به ارباب رجوع انجام می شود. در طرف دیگر مسئله پاسخگویی وجود دارد. سازمان های دولتی برای کسب عملکرد مطلوب، باید سیستم پاسخگویی مناسب و تعریف شده ای داشته باشند و باید همواره نسبت به خط مشی ها و اقدامات خود پاسخگو باشند.

در این پژوهش رابطه میان اعتماد عمومی و پاسخگویی، آگاهی از وضعیتی اعتماد عمومی نسبت به دولت و سازمان های دولتی، آگاهی از وضعیت اعتماد عمومی نسبت به شرکت مخابرات ایران و بررسی میزان پاسخگویی شرکت مخابرات ایران به شهروندان مورد بررسی قرار گرفتند.

از آن جا که پاسخگویی خود به شش بخش (پاسخگویی اخلاقی، سیاسی، قانونی، عملکردی، مالی و دموکراتیک) تقسیم شده است، با توجه به اکتشافات انجام شده سه پاسخگویی اخلاقی، سیاسی و قانونی را به علت نزدیک بودن به مبحث انتخاب نموده و رابطه بین آن ها را با اعتماد عمومی مدنظر قرار دادیم.

بر این اساس شهروندانی که از خدمات شرکت مخابرات ایران (اداره کل مشترکین و متقاضیان ارتباطات سیار (اداره منطقه ۱)) استفاده می کنند، جامعه آماری تحقیق را تشکیل دادند. روش نمونه گیری تصادفی ساده برای انتخاب نمونه مورد مطالعه استفاده شد و برای جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردید. روایی پرسشنامه به روش محتوایی و پایایی یا اعتبار آن با محاسبه ضرایب آلفای کرونباخ برای هر متغیر محاسبه گردید. برای تجزیه و تحلیل داده ها از ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن، آزمون تی استودنت، آزمون ویلکاکسن تک نمونه ای و برای اطمینان از نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد. این پژوهش با رویکرد توصیفی - همبستگی به بررسی رابطه میان اعتماد عمومی و پاسخگویی پرداخته است. نتایج نشان داد که بین اعتماد عمومی و پاسخگویی اخلاقی، سیاسی و قانونی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. هم چنین نتایج پژوهش بیانگر آن بوده است که اعتماد عمومی نسبت به دولت و سازمان های دولتی در سطح پایینی قرار دارد و از طرفی اعتماد عامه نسبت به شرکت مخابرات ایران وضعیت رضایتبخشی نداشت و هم چنین براساس یافته های پژوهش دریافتیم که شرکت مخابرات ایران نسبت به مولفه های پاسخگویی، پایداری کمی دارد.

واژگان کلیدی:

اعتماد عمومی، پاسخگویی، پاسخگویی اخلاقی، پاسخگویی سیاسی، پاسخگویی قانونی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
فصل اول (کلیات تحقیق)	
۲	۱- ۱ مقدمه.....
۳	۱- ۲ بیان مسئله.....
۶	۱- ۳ اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۷	۱- ۴ هدف تحقیق.....
۸	۱- ۵ مدل مفهومی تحقیق.....
۹	۱- ۶ فرضیه های تحقیق.....
۹	۱- ۷ روش شناسی تحقیق.....
۱۰	۱- ۸ روش گردآوری داده ها و اطلاعات.....
۱۰	۱- ۹ جامعه آماری، روش نمونه گیری و نمونه آماری.....
۱۰	۱- ۱۰ روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۱۱	۱- ۱۱ قلمرو تحقیق.....
۱۱	۱- ۱۲ مشکلات و تنگناهای تحقیق.....
۱۲	۱- ۱۳ تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی تحقیق.....
۱۳	۱- ۱۴ پیشینه تحقیق.....
فصل دوم (ادبیات تحقیق)	
۱۶	۲- ۱ مقدمه.....
۱۷	۲- ۲ تعاریف اعتماد عمومی.....
۱۸	۲- ۳ منظور از اعتماد عمومی چیست؟.....
۲۰	۲- ۴ دلایل عمومی افول اعتماد عمومی.....
۲۲	۲- ۵ انواع اعتماد.....
۲۴	۲- ۶ ابعاد اعتماد.....
۲۵	۲- ۷ شیوه های اعتماد سازی.....
۲۷	۲- ۸ نگاه تاریخی به پدیده اعتماد عمومی.....
۲۸	۲- ۹ سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی.....
۲۹	۲- ۱۰ رضایتمندی و نقش آن در اعتماد عمومی.....

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲۹	۲- ۱۱ تئوری های اعتماد عمومی.....
۳۲	۲- ۱۲ دیدگاه هایی بر پدیده اعتماد.....
۳۲	۲- ۱۲- ۱ دیدگاه ساختی - کارکردی پارسونز.....
۳۴	۲- ۱۲- ۲ دیدگاه دارندورف.....
۳۵	۲- ۱۲- ۳ دیدگاه سیستمی.....
۳۶	۲- ۱۲- ۴ دیوید ایستون.....
۳۹	۲- ۱۲- ۵ تئوری عملکرد نظام سیاسی.....
۴۱	۲- ۱۳ پاسخگویی.....
۴۳	۲- ۱۴ تعاریف پاسخگویی.....
۴۵	۲- ۱۵ اهداف پاسخگویی.....
۴۶	۲- ۱۶ مبانی پاسخگویی.....
۴۶	۲- ۱۷ زمینه های پاسخگویی.....
۴۷	۲- ۱۸ شاخصه های پاسخگویی اثربخش.....
۴۷	۲- ۱۹ ارکان نظام پاسخگویی.....
۴۸	۲- ۲۰ پاسخگویی و مسئولیت.....
۴۹	۲- ۲۱ پاسخگویی و ارزش ها و اخلاقیات.....
۵۲	۲- ۲۲ پاسخگویی و قانون مداری.....
۵۳	۲- ۲۳ پاسخگویی :عامل اصلاح سازمان.....
۵۴	۲- ۲۴ پاسخگویی : نشانه دولت خوب.....
۵۵	۲- ۲۵ انواع پاسخگویی.....
۵۷	۲- ۲۶ مدل های پاسخگویی در بخش دولتی.....
۶۰	۲- ۲۷ بررسی ارزش های پاسخگویی در دوره های مختلف.....
۶۱	۲- ۲۸ پاسخگویی، ابزارها و استانداردها.....
۶۲	۲- ۲۹ انتخاب ابزار برای پاسخگویی.....
۶۳	۲- ۳۰ مثلث استراتژیک پاسخگویی.....
۶۵	۲- ۳۱ پاسخگویی در رویکردهای مختلف.....
۶۶	۲- ۳۲ ارتباط مدیریت دولتی نوین با پاسخگویی.....

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۶۸	۲- ۳۳ بررسی دلایل نبود پاسخگویی در نظام اداری ایران.....
۶۹	۲- ۳۴ انتظارات ارباب رجوع.....
۷۱	۲- ۳۵ پاسخگویی به مشتری - ارباب رجوع.....
۷۳	۲- ۳۶ پاسخگویی در نظام اداری ایران.....
۷۵	۲- ۳۷ پاسخگویی و اعتماد عمومی.....

فصل سوم (روش شناسی تحقیق)

۷۹	۳- ۱ مقدمه.....
۷۹	۳- ۲ مدل مفهومی تحقیق.....
۸۰	۳- ۳ روش تحقیق.....
۸۱	۳- ۴ جامعه آماری و نمونه آماری.....
۸۲	۳- ۵ روش های نمونه گیری.....
۸۳	۳- ۶ روش نمونه گیری.....
۸۴	۳- ۷ روش گردآوری اطلاعات.....
۸۵	۳- ۸ روش های آماری.....
۸۶	۳- ۹ نحوه تجزیه و تحلیل داده ها.....
۸۷	۳- ۱۰ فرضیه ها.....
۸۷	۳- ۱۱ قلمرو تحقیق.....
۸۷	۳- ۱۲ متغیرها و اندازه گیری آن ها.....
۸۸	۳- ۱۳ چگونگی سنجش متغیرها.....
۸۸	۳- ۱۳- ۱ اعتماد عمومی.....
۸۹	۳- ۱۳- ۲ پاسخگویی.....
۹۱	۳- ۱۴ پایایی و روایی ابزار اندازه گیری.....

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل چهارم (تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده ها)

۹۴ ۱-۴ مقدمه
۹۵ ۲-۴ تحلیل وضعیت جمعیت شناختی
۹۵ ۱-۲-۴ جنسیت
۹۶ ۲-۲-۴ سن
۹۷ ۳-۲-۴ سطح تحصیلات
۹۸ ۴-۲-۴ وضعیت اشتغال
۱۱۲ ۳-۴ تحلیل وضعیت اعتماد عمومی
۱۱۱ ۴-۴ تحلیل وضعیت اعتماد عمومی به شرکت مخابرات ایران
۱۲۱ ۵-۴ تحلیل وضعیت پاسخگویی
۱۴۳ ۶-۴ بررسی فرض نرمال بودن داده ها
۱۴۳ ۱-۶-۴ آزمون نرمال بودن (کولموگروف - اسمیرنوف) برای پاسخگویی سیاسی
۱۴۴ ۲-۶-۴ آزمون نرمال بودن (کولموگروف - اسمیرنوف) برای پاسخگویی قانونی
۱۴۵ ۳-۶-۴ آزمون نرمال بودن (کولموگروف - اسمیرنوف) برای پاسخگویی اخلاقی
۱۴۶ ۴-۶-۴ آزمون نرمال بودن (کولموگروف - اسمیرنوف) برای پاسخگویی
۱۴۷ ۵-۶-۴ آزمون نرمال بودن (کولموگروف - اسمیرنوف) برای اعتماد عمومی
۱۴۸ ۷-۴ آزمون ویلکا کسن و تی استودنت برای داده های نرمال و غیر نرمال
۱۴۸ ۱-۷-۴ آزمون ویلکا کسن تک نمونه ای برای پاسخگویی سیاسی
۱۴۹ ۲-۷-۴ آزمون ویلکا کسن تک نمونه ای برای پاسخگویی قانونی
۱۵۰ ۳-۷-۴ آزمون تی استودنت تک نمونه ای برای پاسخگویی اخلاقی
۱۵۱ ۴-۷-۴ آزمون تی استودنت تک نمونه ای برای پاسخگویی
۱۵۲ ۵-۷-۴ آزمون تی استودنت تک نمونه ای برای اعتماد عمومی
۱۵۳ ۸-۴ ضریب همبستگی
۱۵۳ ۱-۸-۴ ضریب همبستگی اسپرمن بین اعتماد عمومی و پاسخگویی سیاسی
۱۵۴ ۲-۸-۴ ضریب همبستگی اسپرمن بین اعتماد عمومی و پاسخگویی قانونی
۱۵۵ ۳-۸-۴ ضریب همبستگی پیرسون بین اعتماد عمومی و پاسخگویی اخلاقی
۱۵۶ ۴-۸-۴ ضریب همبستگی پیرسون بین اعتماد عمومی و پاسخگویی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل پنجم (نتیجه گیری و پیشنهادات)
۱۵۹	۵- ۱ مقدمه.....
۱۶۰	۵- ۲ نتایج تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیات.....
۱۶۲	۵- ۳ پیشنهادات.....
۱۶۲	۵- ۳- ۱ پیشنهادات مبتنی بر فرضیه ها و یافته ها.....
۱۶۵	۵- ۳- ۲ پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی.....
۱۶۶	منابع.....
۱۷۳	چکیده.....
۱۷۴	پیوست.....

فصل اول

کلیات تحقیق

پدیده اعتماد عمومی^۱ در محافل سیاسی و مدیریت دولتی در ایران در دو سه سال اخیر مورد توجه قرار گرفته است، زیرا سیر تاریخی نظام سیاسی ایران نشان می دهد که حاکمیت استبداد و دیکتاتوری، مجالی برای بحث اعتماد عمومی فراهم نمی کرده است. اما امروزه اعتماد عمومی نسبت به نهادهای دولتی برای مدیران، کارکنان و کارگزاران هر نظام سیاسی حائز اهمیت است، زیرا برای پشتیبانی از تدوین و اجرای خط مشی های عمومی و همینطور همکاری و همراهی اثربخش شهروندان، نقش محوری ایفاء می کند.

به اعتقاد رابرت بهن (۱۹۹۵)، اعتماد یکی از سه مسئله بزرگی است که اندیشمندان مدیریت دولتی با آن مواجه اند. فقدان اعتماد منجر به محدود شدن انعطاف و آزادی عمل می شود.

بی اعتمادی در زندگی سیاسی نفوذ می کند، آهنگ گفتمان سیاسی را تحت تاثیر قرار می دهد، چشم اندازهای بازیگران سیاسی را شکل می دهد و ممکن است دلایل بنیادی آن ها را برای مشارکت در سیاست یا پرهیز از مشارکت را تغییر دهد. اعتماد یا بی اعتمادی، بین شهروندان و دولت، بین نهادهای مختلف درون دولت، بین شاخه های دولت و بین منصوبین سیاسی و مستخدمان خدمات کشوری وجود دارد.

اعتماد، نقش روابط غیر رسمی را ایفاء میکند و منجر به نوعی وابستگی شدید به قوانین، رویه های رسمی، مقررات و قانون گرایی شدید میشود.^۲

متولیان امور عمومی در بخش دولتی در صورتی که از اعتماد عمومی برخوردار باشند، می توانند از مهارت ها، صلاحدید و استقلال خود به منظور افزایش کارائی، حساس بودن نسبت به شهروندان و اثربخشی به صورت منعطف استفاده کنند.^۳

در فرایند ایجاد اعتماد، عوامل متعددی نقش دارند و یکی از این عوامل مهم، پاسخگویی^۴ است. امروزه سازمان ها افزون بر وظایف سنتی خود که همانا تحقق اهداف سازمانی است، به انجام دادن فعالیت های دیگری نیز مکلف شده اند که آن ها را اصطلاحاً مسئولیت اجتماعی^۵ سازمان ها می نامند که یکی از این مسئولیت های اجتماعی، پاسخگویی به شهروندان می باشد.

1. public trust

2. Ruscio, 1996

3. Gordon, 2000:296

4. accountability

5. social responsibility

پاسخگویی مسئله مهم و چالش آور در نظام های اداری و سیاسی بیشتر کشورها بوده و هست. در سازمان های دولتی که امروزه دستخوش تغییرات بسیاری شده اند، مسئله پاسخگویی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات و اقدامات کارگزاران، همواره بر امور اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جوامع اثر می گذارد. (فقیهی، ۱۳۸۳، ۵۴).

در عصر کنونی، در تمامی نظام های مردم سالار، پاسخگویی را برآمده از خواست و مطالبات مردم در چارچوب قانون می دانند و آن را به سان شاخص مهم در همه زمینه ها تلقی می کنند. برای مدیران امروز دیگر کافی نیست که وظایف برنامه ریزی، سازماندهی و نظارت را انجام داده و خود را اثربخش بدانند، بلکه پاسخگویی به نیازهای جامعه و خواست شهروندان، از زمره وظایف اساسی آن ها محسوب می شود.

بر این اساس، در این پژوهش تلاش شد تا ضمن بررسی متون علمی، به ارتباط میان اعتماد عمومی و پاسخگویی پرداخته شود.

۱-۲ بیان مسئله

اعتماد عامل پیوند شهروندان و سازمان دولتی است که مدیریت دولتی اثربخش، منبعث از این پیوند و اعتماد دوطرفه است. از این رو اعتماد عمومی نسبت به سازمان های دولتی بر کیفیت مدیریت دولتی تاثیر زیادی خواهد گذاشت. چنین اعتمادی یکی از ارزشمندترین سرمایه های اجتماعی است که مخدوش شدن آن هزینه بسیار سنگینی را بر سازمان دولتی و بر نظام سیاسی تحمیل خواهد کرد. از طرفی این مسئله فراروی همه کشورها قرار دارد.

براساس تحقیقات انجام شده در دهه ۱۹۹۰، ۳۸ درصد مردم استرالیا، نسبت به خدمات دولتی ارائه شده نسبت به سال های قبل بی اعتمادترند. در بلژیک ۲۷،۷ درصد نسبت به نظام اداری، حداقل اعتماد را دارند. در ایتالیا ۹۰ - ۷۹ درصد خواستار برچیدن برخی از وزارتخانه ها هستند. در برخی از کشورهای سوسیالیستی، روند اعتماد عمومی نسبت به خدمات دولتی، حتی ناامیدکننده تر از سایر کشورهاست. برای مثال در روسیه بعد از کمونیست، آخرین افکارسنجی ها نشان می دهد که کمتر از ۱۰ درصد شهروندان از نهادهای دولتی راضی اند.^۶

به اعتقاد فوکویاما^۷، سطح اعتماد تعیین کننده بسیاری از تفاوت ها در پیشرفت اقتصادی بین کشورهاست. اگرچه نمیتوان همه تفاوت ها را به سطح اعتماد نسبت داد، اما بخشی که قابل تبیین نبوده یا مبهم است، پیامد ویژگی های

6.Halligan,1996

7.Fokuyama,1995

غیرملموسی است که به مردم در فرهنگ های مختلف کمک می کند تا روابط همکاری گونه میان خود را شکل دهند و یا در این راه آن ها را با دشواری مواجه می سازد.

بنابراین با توجه به مبانی نظری و مطالعات، نظرسنجی ها و افکارسنجی های تجربی، چالش عمده ای که فراروی اندیشمندان مدیریت دولتی قرار دارد، تقویت اعتماد عمومی نسبت به سازمان های دولتی است.

اعتماد، ارزش های دموکراتیک را پرورش می دهد و نقش انکارناپذیری در تحقق اثربخشی کلان سازمانی دارد و عامل بسیار مهمی در کارایی و اثربخشی هر گروه اجتماعی است. اعتماد عمومی میزان مشارکت عامه برای کمک به دولت در انجام امور به ویژه مالیات و به طور کلی همکاری با بخش عمومی را تحت تاثیر قرار می دهد. دولت و بخش عمومی، نهادهای محوری در حفظ یک جامعه مدنی هستند و اعتماد عمومی عامل اثرگذار مهمی بر توان این نهادها در انجام مسئولیت شان است (گوردون، ۲۰۰۰).

اگر شهروندان به وزارتخانه ها و سازمان های خدمات عمومی تابعه آن ها و دیگر نهادهای سیاسی اطمینان داشته باشند، از آن ها پشتیبانی نموده و تقاضاهای خود را از آن ها به صورت معقولانه مطرح می کنند. اعتماد مردم از نظر سیاسی آن ها را به رفع موانع روانشناختی و مبتنی بر منفعت شخصی ترغیب می کند تا رفتار خود محوری را کنار نهند تا با گفتن متقابل در جستجوی راه حل هائی برای رفع مشکلات خود پردازند که به نفع همگان باشد.

همچنین باید اذعان داشت که در نظام سیاسی و مدیریت دولتی ایران، مفهوم پاسخگویی صرفاً در چند سال اخیر مورد توجه قرار گرفته است و موضوعی جدید می باشد. زیرا سیر تاریخی سیاست و حکومت در ایران نشان می دهد که حاکمیت استبدادی اجازه نداده است که مفهوم پاسخگویی، جایی برای ظهور داشته باشد.

می توان گفت که رابطه بین مردم و دولت، به رابطه بین اصیل (مردم) و وکیل (دولت) شبیه است. یعنی مردم اختیاراتی را به دولت و سازمان های دولتی می دهند تا وظایفی را به نمایندگی از مردم انجام دهند و سازمان دولتی باید در برابر عملکرد خود پاسخگو باشد (فقیهی، ۱۳۸۳، ۵۵).

رابطه اصیل / وکیل، دقیقاً همان چیزی است که ما باید به آن برسیم. وکلا مطیع امر اصیل ها هستند و می توان گفت که کارگزاران در برابر عملکرد خود در برابر شهروندان مسئول بوده و باید پاسخگوی آن باشند (تحول اداری، ۱۳۸۳، ۲۶).

امروزه اکثر سازمان های دولتی در شرایطی به سر می برند که باید به تقاضاهای روزافزون شهروندان آگاه، شکل ها، گروه های ذینفع، نهضت های اجتماعی، مطبوعات و... پاسخگو باشند.

به اعتقاد فرازمنده^۸، "مدیران سیستم خدمات عمومی، پاسداران اعتماد مردمنده. از این رو پاسخگویی در سازمان های خدمات عمومی به مردم موضوع بسیار مهمی است، زیرا بسیاری از جنبه های فعالیت وجود دارد که زمینه زیادی برای فساد و زیر پا نهادن منفعت عامه فراهم می کند."

برخی دیگر از اندیشمندان، ضمن طرح مشکلات سازمان های دولتی عدم پاسخگویی را عامل اصلی بی اعتمادی می دانند. به اعتقاد آن ها، وجود سازمان های فاقد اثربخشی مناسب، سازمان های مالی ناکارآمد، منفعت طلبی شخصی در بخش های مختلف عوامل اصلی مشکلات عمده سازمان های دولتی و غیر انتفاعی هستند و عدم پاسخگویی در قبال این مشکلات موجب بی اعتمادی می شود.

گرچه در طول ربع قرن، اقدامات زیادی نشانگر توجه به پاسخگویی به مردم بوده است، ولی به نظر می رسد این مفهوم به عنوان مسئله ای چالش برانگیز و قابل بررسی در سطوح مدیریت دولتی و به ویژه بخش خدمات عمومی کشور مطرح باشد.

به طور کلی می توان گفت که اگر مردم نسبت به سازمان دولتی و مدیریت آن بی اعتماد باشند، بی اعتمادی نسبت به خط مشی گذاری نمود پیدا خواهد کرد و می توان گفت که مشروعیت سازمان دولتی با مشروعیت نظام سیاسی گره خورده است. بنابراین به علت پیوند تنگاتنگ اعتماد شهروندی نسبت به سازمان های دولتی با توفیق و اثربخشی نظام سیاسی، تقویت اعتماد عمومی سازمان های دولتی در ایران امری مهم و ضروری است. با این حال نظر به این که در نظام جمهوری اسلامی ایران، شهروندان از جایگاه والایی برخوردارند (اصل سوم قانون اساسی بند ۲، ۸، ۹، ۱۴)، عدم اعتماد شهروندان به سازمان دولتی منجر به عدم حضور آن ها در صحنه های سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی خواهد شد، زیرا عدم رضایت مردم از سازمان های دولتی باعث تسری بی اعتمادی به نظام سیاسی می شود. بنابراین جلب اعتماد شهروندان به سازمان دولتی، مهم ترین مسئله فراروی مدیریت دولتی ایران است.

با توجه به این که اعتماد عامه به سازمان بزرگی همچون شرکت مخابرات اهمیت بسیار زیادی را برای ادامه فعالیت شرکت ایفاء می کند و تاثیر قابل توجهی بر فعالیت و عملکرد مدیران شرکت دارد، می توان گفت عامل اعتماد عامه به شرکت مخابرات در تحقق اثربخشی کلان شرکت نقش مهم و اجتناب ناپذیری دارد و از طرفی پاسخگو بودن شرکت زمینه ایجاد فساد را در میان مدیران به حداقل می رساند و عامل بسیار مهمی در ایجاد اعتماد عامه است در این پژوهش تلاش شد با توجه به پاسخگو بودن شرکت مخابرات، اعتماد شهروندان نسبت به سازمان را مورد بررسی قرار داده و بررسی شد که اعتماد یا بی اعتمادی شهروندان تا چه میزان تحت تاثیر پاسخگویی

سازمان مربوطه می باشد و از سوی دیگر به بررسی این مسئله پرداخته شد که آیا اعتماد شهروندان به سازمان مربوطه منجر به پاسخگوتر شدن این سازمان خواهد شد؟

۱- ۱۳ اهمیت و ضرورت تحقیق

به اعتقاد ذاکر^۹، بی اعتمادی وقتی ایجاد می شود که بدگمانی بروز می کند و در نتیجه بی توجهی به برخی از انتظارات در یک مبادله دوطرفه، احتمالاً به دیگر مبادلات تعمیم داده می شود. به اعتقاد برخی از صاحب نظران^{۱۰} اعتماد به نظام سیاسی، ناشی از اعتماد به نهادها و فرایندهای دولت و همینطور افراد و متولیان (مدیران و کارکنان) سازمان های عمومی است. از این رو اعتماد عمومی، محور اصلی در اکثر مباحث سیاسی بنیادی در دنیای امروز است و افول درصد افرادی که معتقدند دولت، کارهای خوب را انجام نمی دهد و کاهش سطح اعتماد نسبت به دولت و سازمان های دولتی، نشانگر دموکراسی نامطلوب و مشکل دار است (راسکیو، ۱۹۹۹: ۳).

همچنین یکی از مشکلات بنیادین نظام اداری ایران، نهادینه نبودن شهروندمداری و قطع ارتباط آن با حوزه عمومی است و می توان گفت که میل به بقاء می تواند انگیزه های سازمانی را مصرف کند و از این رو تاریخ اندیشه و تفکرات سازمانی ملامال از شکست های عرصه پاسخگویی است. (تحول اداری، ۱۳۸۳، ۴۱).

وجود یک نظام پاسخگویی دقیق، صحیح، قاطع، صریح و کارآمد در سیستم اداری و پاسخگو بودن کارکنان و مدیران در تمامی سطوح، از جمله عواملی است که می توانند از تضييع حقوق ارباب رجوع جلوگیری نماید. هدر رفتن هزینه و امکانات، اتلاف عمر هزاران انسان، بروز انواع بیماری های اعصاب و روان، زوال حرمت انسانی، از بین رفتن ارزش ها و اصول اخلاقی، بروز انواع فساد اداری و... از پیامدهای عدم نظارت و پاسخگویی در سیستم اداری است.

از یک طرف ارائه خدمات عمومی، بخش اصلی عملکرد دولت را شکل می دهد و از طرف دیگر اگر نوعی فقدان حمایت سیاسی وجود دارد، ایجاد حمایت خاص یا همگانی ضروری است. زیرا عملکرد و پاسخگویی پائین فقط بر حمایت گسترده در بلند مدت تاثیر دارد، اما در دوره های رسوایی ها، هم حمایت محدود (خاص) و هم

9. Zucker, 1989:59

10. Ruscio, 1999:1

حمایت گسترده یا همگانی غالباً کاهش می یابند. علت این امر آن است که حمایت گسترده یا همگانی به علت تداوم عملکرد پایین (پاسخگویی ضعیف)، برای مدتی طولانی تحت تاثیر قرار می گیرد¹¹.

عدم توانائی سازمان دولتی در پاسخگویی اثربخش به شهروندان جامعه می تواند زمینه های بی اعتمادی شهروندان را نسبت به سازمان دولتی فراهم نماید و در بلند مدت سازمان دولتی به علت از دست دادن یکی از بزرگترین سرمایه های اجتماعی خود یعنی اعتماد عمومی، بسیار متضرر می گردد. پاسخگویی یکی از ارزش های کلیدی مستخدمان خدمات کشوری در دموکراسی ها و به خصوص دموکراسی های پیشرفته است. از منظری وسیع تر پاسخگویی بخشی از هویت مدیریت چه در سازمان های عمومی و چه خصوصی است. در هر کدام از این محیط ها، مدیر یک معتمد یا وکیل است نه اصیل. این امر نوعی تعهد به پاسخگو بودن اقدامات خود در برابر اصیل را ایجاد می کند. توانمند سازی عاملان یا وکلای اداری همراه با توسعه نهادهای اداری مدرن، نیاز به پاسخگویی دقیق آن ها را ایجاد خواهد نمود.

موضوع پاسخگویی از این جهت اهمیت دارد که حق صاحبان منابع و امکانات چه روسا و مدیران عمومی و چه در یک نگاه کلی ارباب رجوع و شهروندان که صاحبان اصلی منابع عمومی اند، به نحو بهتر و مطلوب تر با آن تادیه شود.

معیار محوری عمومیت در سازمان های عمومی به عنوان نوعی "تراست عمومی" به اعتبار رهبری و پاسخگو بودن سیستم خدمات عمومی به مردم بستگی دارد. عدم حساسیت و پاسخگویی، اعتماد عمومی را نسبت به خدمات عمومی مخدوش می کند. بر این اساس تضمین و جلب اعتماد شهروندان همیشه چالش مهمی برای مدیران دولتی بوده است.

نظر به این که مقوله اعتماد عمومی زیربنای شکل گیری هر نظام اجتماعی بوده و وجود یا عدم وجود آن بر کیفیت مدیریت سازمان های دولتی بسیار اثرگذار است و با توجه به اهمیت روزافزون مسئله پاسخگویی سازمان دولتی نسبت به عملکرد خود و اهمیتی که می تواند در ایجاد اعتماد بین شهروندان جامعه داشته باشد، انجام این تحقیق ضرورت می یابد.

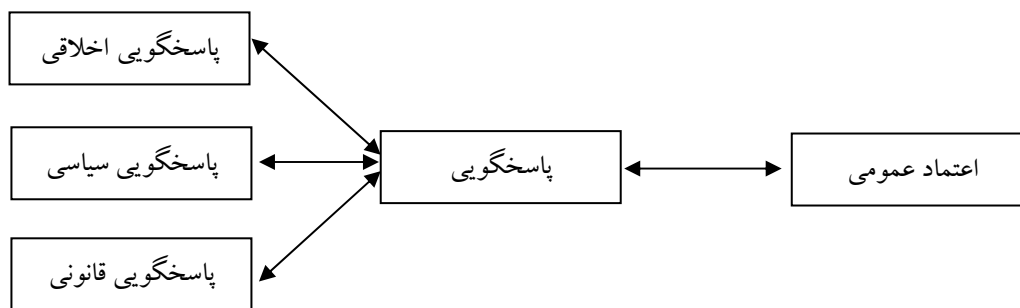
۱ - ۴ هدف تحقیق

از آن جا که اعتماد عمومی دارای اهمیت فوق العاده ای برای سازمان های ما می باشد و از طرفی ضرورت پاسخگو بودن سازمان های دولتی بیش از پیش احساس می شود، محقق تصمیم گرفت این دو مسئله حائز اهمیت را برای تحقیق خود انتخاب نماید. محقق تلاش کرد با بررسی و مرور ادبیات تحقیق مرتبط به این دو زمینه و اکتساب بینش وسیع در این حوزه، این دو پدیده را در شرکت مخابرات ایران مورد بررسی قرار دهد. از آنجائی که پاسخگوئی، خود به شش بخش (پاسخگویی قانونی، اخلاقی، مالی، عملکردی، دموکراتیک و سیاسی) تقسیم شده است، محقق با توجه به اکتشافات و بررسی هایی که نمود سه پاسخگویی اخلاقی، سیاسی و قانونی را به علت مرتبط بودن به موضوع تحقیق، برای پژوهش خود انتخاب نمود و رابطه بین این سه مولفه پاسخگویی را با اعتماد عمومی مورد بررسی قرار داد.

۱- ۵ مدل مفهومی تحقیق

برای ایجاد مدل مفهومی تحقیق حاضر از ابعاد مطرح شده توسط دانائی فرد (۱۳۸۲) به منظور تشریح پاسخگویی و ارتباط آن با اعتماد عمومی استفاده شد. پاسخگویی اخلاقی، عمل نمودن مطابق با اصول اخلاقی است. پاسخگویی سیاسی، پاسخگو بودن در برابر نمایندگان مجلس و مطبوعات است. پاسخگویی قانونی نیز نشان دهنده میزان تبعیت متصدیان امور عمومی از قوانین و مقررات است. شکل ۱- ۱ مدل مفهومی تحقیق را نشان می دهد:

شکل ۱- ۱ مدل مفهومی (چارچوب نظری) تحقیق



۱-۶ فرضیه های تحقیق

فرضیه اول: بین اعتماد عمومی و پاسخگویی اخلاقی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.
فرضیه دوم: بین اعتماد عمومی و پاسخگویی سیاسی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.
فرضیه سوم: بین اعتماد عمومی و پاسخگویی قانونی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

۱-۷ روش شناسی تحقیق

شامل (نوع روش تحقیق، طبقه بندی، روش گردآوری اطلاعات و داده ها، جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه و روش تجزیه و تحلیل داده ها)

الف) نوع روش تحقیق

توصیفی ■ همبستگی ■ تجربی □ تاریخی □ علی □

در تحقیق حاضر از انواع تحقیقات توصیفی، از تحقیق پیمایشی استفاده شد. پیمایشی روشی برای به دست آوردن اطلاعات درباره دیدگاه ها، باورها، نظرات، رفتارها یا مشخصات گروهی از اعضای یک جامعه آماری از راه انجام تحقیق است. واژه پیمایش هم به ابزار استفاده شده برای جمع آوری داده ها و هم فرایندهای به کار گرفته شده هنگام بهره گیری از آن ابزار اطلاق می گردد (اعرابی، ۱۳۷۹:۱۷).

همچنین از نوع تحقیق همبستگی نیز بهره گرفته شد. تحقیق همبستگی وجود یک رابطه را توصیف می کند.

ب) ماهیت (نتیجه) تحقیق

بنیادی (مفهوم سازی) □

کاربردی (الگوسازی) ■

توسعه ای (استفاده از الگو برای مورد خاصی) □

۱ - ۸ روش گردآوری اطلاعات و داده ها

در این پژوهش به منظور تدوین مبانی نظری تحقیق از مطالعات کتابخانه ای و اینترنتی استفاده شد و برای ارزیابی فرضیات تحقیق و روابط بین متغیرها از ابزار پرسشنامه جهت گردآوری داده ها استفاده شد.

۱ - ۹ جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه

جامعه آماری

جامعه آماری تحقیق شهروندانی هستند که از خدمات شرکت مخابرات ایران (اداره کل مشترکین و متقاضیان ارتباطات سیار (اداره منطقه ۱)) استفاده می کنند.

نمونه آماری

از میان شهروندانی که از خدمات شرکت مخابرات ایران (اداره کل مشترکین و متقاضیان ارتباطات سیار (اداره منطقه ۱)) استفاده می کنند، تعدادی به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند.

روش نمونه گیری

از میان شهروندانی که از خدمات اداره کل مشترکین و متقاضیان ارتباطات سیار (اداره منطقه ۱) استفاده می کنند، تعدادی به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

۱ - ۱۰ روش تجزیه و تحلیل داده ها

روش های مورد استفاده در این تحقیق آزمون پایایی پرسشنامه، آزمون کلموگروف - اسمیرنوف، آزمون ویلکاکسن تک نمونه ای، آزمون تی استودنت و ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن می باشد.