

اعتماد عمومی و پاسخگویی



زهرا بهاری، محمدرضا پروازه

به نام خدا

اعتماد عمومی و پاسخگویی

تالیف:

زهرا بهاری

محمد رضا پروازه



انتشارات موجک



سرشناسه: بهاری، زهرا، ۱۳۵۷ -

عنوان و نام پدیدآور: اعتماد عمومی و پاسخگویی / تالیف زهرا بهاری، محمدرضا پروازه.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۸.

مشخصات ظاهری: ۱۸۶ ص.: مصور، جدول، نمودار.

شابک: ۲-۰۵۹-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸-۴۳۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: اعتماد اجتماعی -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع: Trust -- Social aspects -- Iran -- Case studies

موضوع: رفتار سازمانی -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع: Organizational behavior -- Iran -- Case studies

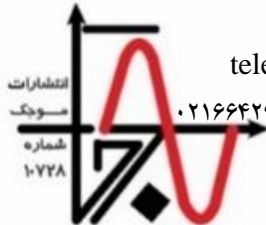
شناسه افزوده: پروازه، محمدرضا، ۱۳۵۱ -

رده بندی کنگره: الف ۷۷۹۳۱ ب/۱۰۷۱ HM

رده بندی دیویی: ۳۰۲/۵

شماره کتابشناسی ملی: ۵۵۱۵۸۸۲

انتشارات موجک



تلگرام: ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ - ۰۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۰۲۶۵۹ - ۰۲۱۶۶۴۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir

عنوان: اعتماد عمومی و پاسخگویی

تالیف: زهرا بهاری، محمدرضا پروازه

طراح جلد: سیده زهرا روشنایی

مشخصات ظاهری: ۱۸۶ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: بهار ۱۳۹۹، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۴۳۰۰۰۰ ریال، شابک: ۲-۰۵۹-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق چاپ

و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب بند ۵ ماده

قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیش گفتار.....	۱
فصل اول: تحقیقات اعتماد عمومی و پاسخگویی.....	۳
۱-۱ مقدمه.....	۳
۲-۱ بررسی تحقیقات مشابه.....	۵
فصل دوم: پاسخگویی.....	۱۷
۱-۲ تعریف پاسخگویی.....	۱۷
۲-۲ بررسی مفهوم و مبانی تئوری پاسخگویی.....	۱۸
فصل سوم: اهداف پاسخگویی دولتی.....	۲۷
۱-۳ مقدمه.....	۲۷
۲-۳ پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل قدرت.....	۲۷
۳-۳ پاسخگویی به عنوان تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی.....	۲۸
۴-۳ پاسخگویی ابزاری برای بهبود خدمات دولتی.....	۲۸
فصل چهارم: مدل‌های پاسخگویی.....	۳۱
۱-۴ مقدمه.....	۳۱
۲-۴ مدل‌های پاسخگویی به فرادستان ^۲	۳۱

۳-۴ مدل پاسخگویی به شهروندان ۳۲

۴-۴ مدل خود مسئولیتی (خود پاسخگویی) ۳۲

۵-۴ مدل مناسب در مدیریت دولتی جدید ۳۳

فصل پنجم: انواع پاسخگویی در بخش دولتی ۳۵

فصل ششم: اهمیت پاسخگویی در نظام حکومتی جمهوری اسلامی ایران ۴۳

۱-۶ مقدمه ۴۳

۲-۶ عوامل اداری - مدیریتی ۴۵

۳-۶ عوامل اقتصادی ۴۷

۴-۶ عوامل سیاسی - مدنی ۴۷

۵-۶ عوامل فرهنگی - اجتماعی ۴۸

فصل هفتم: اعتماد عمومی ۵۱

۱-۷ تاثیر پاسخگویی در اصلاح بخش عمومی ۵۱

۲-۷ تعریف، مفهوم و مبانی نظری اعتماد و اعتماد عمومی ۵۳

۳-۷ نگاه تاریخی به پدیده اعتماد عمومی ۵۵

فصل هشتم: تئوری‌های اعتماد عمومی ۵۹

فصل نهم: انواع اعتماد ۶۵

۱-۹ بررسی انواع اعتماد ۶۵

۱-۱-۹ اعتماد اعتباری ۶۵

۲-۱-۹ اعتماد متقابل ۶۶

۳-۱-۹ اعتماد اجتماعی ۶۶

۶۷..... رضایتمندی و نقش آن در اعتماد عمومی ۲-۹

۶۹..... سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی ۳-۹

فصل دهم: بررسی تطبیقی نظامهای سیاسی کشورهای نمونه و پاسخگویی در بخش

دولتی ۷۳

۷۳..... ۱-۱۰ مقدمه ۷۳

۷۳..... ۲-۱۰ پاسخگویی در انگلیس ۷۳

۷۵..... ۳-۱۰ پاسخگویی در ایالات متحده آمریکا ۷۵

۷۷..... ۴-۱۰ نظامهای پاسخگویی در جهان سوم ۷۷

۷۷..... ۵-۱۰ پاسخگویی در پاکستان ۷۷

۷۸..... ۶-۱۰ پاسخگویی در بنگلادش ۷۸

۷۸..... ۷-۱۰ پاسخگویی در زامبیا ۷۸

۸۰..... ۸-۱۰ پاسخگویی در نظام اداری ایران ۸۰

فصل یازدهم: مطالعه موردی (اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان فارس)

۸۵

۸۵..... ۱-۱۱ مقدمه ۸۵

۸۶..... ۲-۱۱ معرفی مساله ۸۶

۹۰..... ۳-۱۱ اهمیت مساله ۹۰

۹۱..... ۴-۱۱ فرضیه‌ها ۹۱

۹۲..... ۵-۱۱ مدل مفهومی ۹۲

۹۸..... ۶-۱۱ جامعه و نمونه ۹۸

۹۹..... ۷-۱۱ ابزار گردآوری اطلاعات ۹۹

۱۰۲..... ۸-۱۱ فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) ۱۰۲

۱۰۷..... ۹-۱۱ مشخصات کلی پرسش‌نامه برای مدل پیشنهادی ۱۰۷

- ۱۰-۱۱ فرضیه‌ها و سوالات جهت آزمون هر یک ۱۱۲
- ۱۱-۱۱ اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی فارس ۱۱۴
- ۱-۱۱-۱۱ تاریخچه اداره ۱۱۴
- ۲-۱۱-۱۱ استاندارد چیست؟ ۱۱۴
- ۳-۱۱-۱۱ فواید استاندارد کردن ۱۱۴
- ۴-۱۱-۱۱ انواع استاندارد داخلی ۱۱۵
- ۵-۱۱-۱۱ علامت استاندارد و کاربردهای آن ۱۱۶

فصل دوازدهم: یافته‌ها ۱۱۹

- ۱-۱۲ تحلیل جمعیت شناختی مربوط به پرسش‌نامه تعیین ضرایب ۱۱۹
- ۲-۱۲ تعیین ضریب اهمیت و اولویت‌بندی ابعاد شش‌گانه پاسخگوئی با استفاده از مدل AHP ۱۲۱
- ۱-۲-۱۲ تعیین ضریب اهمیت و اولویت‌بندی شاخص‌های مربوط به پاسخگوئی اخلاقی با استفاده از مدل AHP ۱۲۷
- ۲-۲-۱۲ تعیین ضریب اهمیت و اولویت‌بندی شاخص‌های مربوط به پاسخگوئی قانونی با استفاده از مدل AHP ۱۳۰
- ۳-۲-۱۲ تعیین ضریب اهمیت و اولویت‌بندی شاخص‌های مربوط به پاسخگوئی مالی با استفاده از مدل AHP ۱۳۲
- ۴-۲-۱۲ تعیین ضریب اهمیت و اولویت‌بندی شاخص‌های مربوط به پاسخگوئی عملکردی با استفاده از مدل AHP ۱۳۴
- ۵-۲-۱۲ تعیین ضریب اهمیت و اولویت‌بندی شاخص‌های مربوط به پاسخگوئی دموکراتیک با استفاده از مدل AHP ۱۳۶
- ۶-۲-۱۲ تعیین ضریب اهمیت و اولویت‌بندی شاخص‌های مربوط به پاسخگوئی اطلاع‌رسانی با استفاده از مدل AHP ۱۳۷
- ۳-۱۲ داده‌های جمعیت شناختی مربوط به پرسش‌نامه دوم ۱۳۹

۱۴۱ ۴-۱۲ آزمون فرضیه‌ها

فصل سیزدهم: جمع بندی ۱۶۱

۱۶۱ ۱-۱۳ مقدمه

۱۶۲ ۲-۱۳ رتبه بندی ابعاد مختلف پاسخگوئی و شاخص های مرتبط با هر بعد، در قبال اعتماد عمومی

۱۶۳ ۳-۱۳ نتایج آزمون فرضیه‌ها

۱۶۴ ۴-۱۳ بررسی ارتباط نتایج این کتاب با تحقیقات مشابه انجام گرفته

۱۶۵ ۵-۱۳ پیشنهادها

منابع ۱۷۹

۱۷۹ منابع فارسی

۱۸۰ منابع انگلیسی

پیش‌گفتار

پاسخگویی یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی است. پاسخگویی نیروی پیش‌برنده‌ای است که بر بازیگران کلیدی فشار می‌آورد 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 ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد و شهروندان را به نهادها و سازمان‌هایی که نمایندگان آنها هستند، پیوند داده و بدین گونه اثربخشی و مشروعیت را افزایش می‌دهد.

این کتاب با هدف بررسی ابعاد مختلف پاسخگویی و تعیین نقش و اهمیت آن در قبال اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و با در نظر گرفتن اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان فارس، بعنوان نمونه مطالعاتی، تالیف شد. پاسخگویی به ۶ جزء تشکیل دهنده آن یعنی: پاسخگویی اخلاقی، پاسخگویی مالی، پاسخگویی قانونی، پاسخگویی عملکردی، پاسخگویی دموکراتیک و اطلاع‌رسانی، تفکیک شد.

نتایج کتاب، حاکی از تایید فرضیات ۸ گانه تحقیق (با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون) می‌باشد 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. رتبه‌بندی ابعاد ۶ گانه پاسخگویی در قبال اعتماد عمومی با استفاده از روش رتبه‌بندی «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 اطلاع‌رسانی 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.

شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می باشد.

فصل اول: تحقیقات اعتماد عمومی و پاسخگویی

فصل دوم: پاسخگویی

فصل سوم: اهداف پاسخگویی دولتی

فصل چهارم: مدل های پاسخگویی

فصل پنجم: انواع پاسخگویی در بخش دولتی

فصل ششم: اهمیت پاسخگویی در نظام حکومتی جمهوری اسلامی ایران

فصل هفتم: اعتماد عمومی

فصل هشتم: تئوری های اعتماد عمومی

فصل نهم: انواع اعتماد

فصل دهم: بررسی تطبیقی نظام های سیاسی کشورهای نمونه و پاسخگویی در بخش دولتی

فصل یازدهم: مطالعه موردی (اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان فارس)

فصل دوازدهم: یافته ها

فصل سیزدهم: جمع بندی

در پایان، بر خود لازم می دانیم از همه عزیزانی که در مراحل گوناگون آماده سازی این کتاب ما را یاری نموده اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمائیم.

زهرا بهاری، محمدرضا پروازه

بهار ۱۳۹۹

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 دولت 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 صور 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.

ISBN:978-600-994-059-2



91

786009

940592



انتشارات موجک