

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

(مطالعه موردی، افراد بالای ۲۰ سال شهر تهران)

نوروز هاشم زهی<sup>۱</sup>

زهرا جاه بین<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۶/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۹/۱۷

### چکیده

مقاله حاضر به بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان تهرانی به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه می‌پردازد. حجم نمونه ۴۰۰ نفر از شهروندان بالای ۲۰ سال ساکن مناطق ۱، ۶، ۹، ۱۴، ۲۰ تهران بود که تا سال ۱۳۹۱ حداقل یک بار تجربه مراجعه به قوه قضائیه داشتند که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. این تحقیق به روش پیمایش و با ابزار پرسشنامه که در قالب مقیاس لیکرت سازماندهی شده، انجام پذیرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار spss استفاده گردید.

نتایج کلی تحقیق در قالب تجزیه رگرسیونی نشان داد که عمده‌ترین متغیرهای تأثیرگذار بر حسب میزان تأثیر عبارتند از: میزان تکریم شهروندان با وزن بتای (۰.۲۷)؛ میزان شفافیت در اطلاع‌رسانی سازمان‌های دولتی با وزن بتای (۰.۱۷)؛ میزان انتقادپذیری دولت با وزن بتای (۰.۱۹)، سن با وزن

<sup>۱</sup> - دکترای جامعه‌شناسی، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق، ایران [no\\_hashemzahi@yahoo.com](mailto:no_hashemzahi@yahoo.com)

<sup>۲</sup> - دانش‌آموخته کارشناسی ارشد علوم ارتباطات اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق

بتای (۰.۱۱-): پایگاه اقتصادی اجتماعی با وزن بتای (۰.۰۹-) در کل میزان ضریب همبستگی تصحیح شده برابر ۰.۴۵ می باشد .

**واژگان کلیدی:** اعتماد / پاسخگویی عمومی / عملکرد روابط عمومی / پایگاه اقتصادی اجتماعی

#### مقدمه

اعتماد مردم بزرگترین سرمایه ای است که هر سازمان دارد و این سرمایه بی بدیل به تدریج در گذر زمان و به سختی و با تلاش صادقانه اعضای سازمان و البته حمایت نهادهای نظارتی و فعالیت‌های روابط عمومی‌ها به دست می‌آید . روزها و ماه‌ها و سال‌ها می‌گذرد تا اعتماد مردم نسبت به یک سازمان انباشته می‌شود و هنر مدیران و اعضای سازمان این است که در مسیر فعالیت‌ها با اصل قرارداد صداقت و تلاش مردم مدارانه از اعتمادی که سازمان به تدریج به دست می‌آورد به خوبی حراست و حفاظت کنند و برای توسعه و گسترش آن بکوشند. در صورتی که این روند وجود داشته باشد و همراه با عملکرد صادقانه، شعارهای مناسبی هم انتخاب و بر روی آن تبلیغ شود، می‌تواند آثار خوب و مثبتی بر حاصل کار داشته باشد و دستیابی سازمان را به اهداف خود تسهیل کرده و تسریع بخشد. لذا یکی از بزرگترین وظایف نهادهای روابط عمومی و نظارتی در سازمان، پاسداری از اعتماد عمومی به روش‌های مختلف است تا این سرمایه اجتماعی دستخوش آسیب و نابودی نشود. ( امامی ، ۱۳۹۰ ) نقش عنصر پاسخگویی در بهبود و ارتقای اعتماد عمومی اساسی است 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 سازمان عمومی ، دستگاه‌های اداری ، ملی ، دادگاه‌ها و یا در شرکت‌ها ، انجمن‌ها و تیم‌های خصوصی می‌باشد . مشکل ماهوی دموکراسی در حکومت اداری ، آشتی دادن الزام سیاسی پاسخگویی با الزامات انعطاف پذیری و حساس بودن مدیریت نسبت به شهروندان است. بر اساس تئوری‌های سیاسی صاحبان اختیار باید از نوعی محدودیت در اعمال اختیار خود برخوردار باشند. ( Rosscio, ۱۹۹۹:۲ )

## بیان مسأله

در طی دهه گذشته مسأله اعتماد و اعتبار، یکی از پراهمیت‌ترین چالش‌هایی بوده است که سازمان‌ها در همه نقاط جهان با آن روبه‌رو بوده‌اند. برای پرداختن به این مسأله‌ی پیچیده و مهم، بسیاری از شرکت‌های موفق، برای گرفتن مشاوره و توصیه به روابط عمومی روی آورده‌اند. (رایت، ۸۲: ۸۷) نقش روابط عمومی و ارتباطات قوه قضائیه به عنوان مرجع اطلاع رسانی و اطلاع‌یابی از محاکم و دادسراهای رسیدگی‌کننده به پرونده‌های مطروح و انعکاس منفی و یا مثبت از روند رسیدگی به برخی پرونده‌ها و مرکز ثقل دستگاه و افکار عمومی، بسیار مهم و اساسی است. (تقی‌آبادی، ۱۳۹۰/۷/۱۰) اطلاع رسانی در قوه قضائیه از یک سو دامنه بسیار وسیع و گوناگونی دارد و هم از حساسیت خاصی برخوردار است و به عنوان یکی از ابزارها و راهکارهای بسیار موثر در تحقق عدالت قضایی - که همه جامعه از دستگاه قضایی انتظار دارند - به شمار می‌رود. امروزه اهمیت اطلاع رسانی و نقش روابط عمومی بر کسی پوشیده نیست رای صادره از سوی یک دادگاه ممکن است تغییراتی را چه در اجزا و چه در کلیت جامعه و یا نظام ایجاد نماید و اثرات مطلوب و یا نامطلوبی را بر جای گذارد. این موضوع زمانی دو چندان دارای اهمیت می‌گردد که تشکیلات قضایی در اطلاع رسانی، خود را با سدی عظیم از موانع مانند رعایت قوانین و مقررات، آبرو و حیثیت افراد، بی طرفی و اصل تساوی حقوق مخاطبان روبه‌رو می‌بینند. لذا ضروری است روابط عمومی دستگاه قضایی در دو محور اساسی اطلاع رسانی و اطلاع‌یابی از مخاطبین خود گام بردارد و در فرآیند ارتباطی مسائل حقوقی و نظرات و انتقادات مفید مردم را نسبت به عملکرد و برنامه‌های دستگاه قضایی به سیاست‌گذاران انتقال دهد و آنان باید بدانند مخاطبین خود چگونه می‌اندیشند، چه دیدگاهی دارند و چه میزان رضایت و اعتماد دارند؟ از سوی دیگر روابط عمومی ضرورت دارد که توانایی و قابلیت انتقال پیام و خواسته‌ها را برای مخاطبین خود داشته باشد. دستگاه قضایی در اطلاع رسانی خود لازم است که در مخاطب و مردم این اطمینان را ایجاد نماید که برای خود حرف نمی‌زند و نمی‌خواهد بگوید که حق با کیست؟ بلکه هدف او اطلاع رسانی به مردم و بیان این مطلب است که حق چیست؟ زیرا اطلاع رسانی قضایی همانند یک کار فرهنگی است که با برنامه‌ریزی تدریجی و توضیحی و ارائه نظریات حقوقی همگام با کار عملی قضایی با جامعه و نحوه رسیدگی به پرونده‌های مطرح و

مهم با جریان سازی حقوقی جامعه، دستگاه قضایی را به سیستمی تبدیل کند که هیچ کس نتواند نقش آن را در جامعه نادیده بگیرد. هر پرونده مطروحه در دستگاه قضایی باعث حیثیت نظام سیاسی، اجتماعی و... کشور محسوب می‌گردد لذا اهمیت برخی از پرونده‌ها و نحوه رسیدگی به آن دارای ویژگی خاصی است و از آنجایی که همیشه در محاکم قضایی دو طرف پرونده هریک به تنهایی خود را محق و دیگری را ناحق می‌دانند قضاوت بین افراد بسیار مشکل است زیرا هر دو طرف عالم به قضیه و قاضی جاهل به پرونده است. اکتفا به انجام کارهای اداری و رسیدگی به پرونده‌ها در محاکم بدون اطلاع رسانی و تبلیغ درست، کاری غلط و ناروا است زیرا اگر تبلیغ درست و اطلاع رسانی صحیح صورت نگیرد، به ضد تبلیغ بدل خواهد شد و بازتاب منفی بر جای خواهد گذاشت، که در این صورت سه خطر عمده دستگاه قضایی را تهدید می‌کند:

(۱) غلبه شعارهای بی محتوا و کشاننده شدن ذهن‌های متوجه و هوشمند به بی‌اعتمادی و بی‌تفاوتی که خطر بزرگی است.

(۲) نفوذ افکار عمومی غلط و بیگانه، به این معنا که اگر فکری در محیطی بیفتد، می‌تواند نفوذ کند.

(۳) کج فهمی همراه با شعارهای حق طلبی که از طرف افراد سودجو و فرصت طلب سر داده می‌شود و با استفاده از برخی جریانات باعث القائات منفی و نادرست در دستگاه قضایی می‌شود که بدی آن چندین برابر خواهد بود. (تقی آبادی، ۱۳۹۰/۱۰/۷)

بر این اساس، چنانچه پاسخ‌گویی دولت و مسؤولین مربوط، با صداقت و شفافیت همراه باشد، بازار شایعه سازی و شایعه پراکنی را از رونق خواهد انداخت. علاوه بر آن، اطلاع رسانی و تعامل مسؤولین با مردم، شناخت آنان را نسبت به مسؤولان افزایش خواهد داد و هر قدر شناخت اعتماد کننده از امین بیشتر باشد، میزان ریسک پایین می‌آید و احتمال اعتماد افزایش خواهد یافت. به نظر می‌رسد در اکثر جوامع به علت مجموعه‌ای از عوامل نظیر از خود بیگانگی، فقدان سرمایه اجتماعی، وجود رسانه‌های انتقادی و به ویژه پاسخگو نبودن سازمان‌های دولتی، اعتماد مردم کاهش یافته است. به همین منظور در این تحقیق تأثیر پاسخگویی بر اعتماد شهروندان تهرانی به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه مورد بررسی قرار می‌گیرد.

## ادبیات پژوهش

تعاریف متعددی از روابط عمومی در نشریات و کتاب های مختلف ارائه شده است که هر یک به ابعاد خاصی از آن اشاره می کنند و نقش های متعددی مانند اطلاع رسانی ، تبلیغ و نفوذ در افکار عمومی، ایجاد ارتباط، فرهنگ سازی و هماهنگی برای آن در نظر گرفته اند. اسکات . ام . کاتلیپ و آلن . اچ . ستر<sup>۱</sup> (۱۹۴۸) به نظر جیمز گرونیک<sup>۲</sup> «روابط عمومی ، مدیریت ارتباط میان یک سازمان و همگان هایی است که با آن سر و کار دارند.» ( ویندال ، ۱۳۷۶ : ۱۵۹ ) «بایرون کولسیتان<sup>۳</sup>» یکی از استادان معروف روابط عمومی در امریکا ، روابط عمومی را چنین تعریف کرده است : «کوشش مدبرانه برای ترغیب مردم یا نفوذ در افکار عمومی آنها به وسیله به کاربردن وسائل ارتباطی تا آنکه مردم نظر خوب نسبت به یک مؤسسه داشته باشند و آن را محترم شمارند و حمایت و پشتیبانی اش کنند و در نشیب و فراز ها در کنار آن باقی بمانند.» ( میر سعید قاضی ، ۱۳۸۵ : ۱۲) ادوارد برنیز<sup>۴</sup> یکی از بنیان - گذاران این رشته می گوید :

" روابط عمومی عبارت است از : دادن اطلاعات به مردم و انجام تلاش های ترغیبی به منظور تغییر گرایش ها و رفتار مردم و کوشش برای همبسته ساختن نگرش ها و اقدامات یک مؤسسه با مخاطبان خود و متقابلاً نگرش ها و اقدامات مخاطبان با مؤسسه " (همان)

تاریخچه روابط عمومی و اطلاع رسانی قوه قضائیه: اداره کل روابط عمومی قوه قضائیه فعالیت خود را از سال ۱۳۸۰ آغاز کرد. بنا به گزارش عملکرد پنج ساله نخست برنامه توسعه قضائی « روابط عمومی، گفتمان میان سازمان و مخاطب به منظور رسیدن به تفاهم در موضوعات مختلف است که با بهره گیری از فنون و ابزارهای ارتباطی ، نوشتاری ، دیداری و شنیداری انجام می شود و یافتن زبان مشترک و ایجاد پل ارتباطی میان قوه قضائیه و مخاطبان، همراه با صمیمیت و حفظ اصول و ضوابط سرلوحه اقدام های مجموعه روابط عمومی از آغاز فعالیت بوده است.» ( منشور توسعه قضائی ، ۱۳۸۱ : ۳۲ )

<sup>۱</sup> Scott. M. Katlyp and Allen. H. Center

<sup>۲</sup> James Grvnyk

<sup>۳</sup> Byron Kvlsytan

<sup>۴</sup> Edward Brnyz

### مفهوم اعتماد

در فرهنگ انگلیسی آکسفورد، اعتماد به عنوان اتکا یا اطمینان به نوعی کیفیت یا صفت یک شخص یا یک چیز، یا اطمینان به حقیقت یک گفته، توصیف می کند؛ همین تعریف نقطه آغاز سودمندی را به دست می دهد (گیدنز، ۱۳۸۴: ۳۷) از دیدگاه ریشه یابی لغات، اعتماد و وثوق معادل کلمه ایمان مورد استفاده قرار گرفته است. کلمه (Pistis) از فعل (Pistis) گرفته شده است که در حالت متعددی، واداشتن و ترغیب به یک امر تعریف می شود و در حالت لازم، وثوق و توجه به کسی، اعتماد به او و اطاعت از اوست. (امیر پور، ۱۳۸۶: ۳۰) زیمیل اعتماد را شکلی از ایمان و وابستگی مطمئن به یک نفر یا یک اصل تعریف

می کند. (کمالی، ۱۳۸۲: ۱۳) گیدنز اعتماد را به عنوان اطمینان یا اتکاء به ماهیت یا خاصیت شخص یا چیزی یا صحت گفته ای توصیف می کند، فوکویاما آن را مشارکت در ارزش ها و هنجارهای غیررسمی در میان اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است می داند (مظاهری، ۱۳۸۴: ۱۴) زتومکا اعتماد و اعتماد کردن را نوعی استراتژی مهم در مواجهه با شرایط نامعین و کنترل آینده می داند (زتومکا، ۱۳۸۷: ۲۹) به اعتقاد جانسون اعتماد یک خصیصه شخصیتی نیست و جنبه ای از روابط است که مدام در حال تغییر است، رابطه مبتنی بر اعتماد واجد شرایط زیر است:

- صداقت
- صراحت
- سهیم کردن
- تمایلات همکاری جوینانه اطمینان (احمدیان، ۱۳۸۸: ۲۲)

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

### مبانی نظری

پژوهش حاضر با هدف کلی تأثیر پاسخگویی عمومی بر افزایش اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه انجام شده است. در جدول زیر به طور مختصر به بررسی و مرور برخی تبیین‌های نظری به اعتماد 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 تبیین‌های اعتماد جستجو و درباره آن بحث شود.

#### خلاصه‌هایی از تبیین نظری مربوط به اعتماد

ردیف	صاحب نظر	سال	خلاصه تبیین نظری مربوط به اعتماد
۱	Watanuki, Crozier, Huntington	۱۹۷۵	حجم کاری دولت و به تبع آن برآورده نشدن انتظارات شهروندان، ریشه اصلی بی‌اعتمادی محسوب می‌شود. یعنی دولت با توجه به بودجه 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 اشتباه یا نادرست انجام می‌دهد.
۲	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 مسؤلیت‌ها و اقتدار دولت مردم از سازمان‌های دولتی انتظاراتی دارند و هنگامی که 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 مبادله دو طرفه، احتمالاً به دیگر مبادلات نیز تعمیم داده می‌شود.
۴	Inglehart	۱۹۹۰	اینگلهارت یکی از محققان پیشین در زمینه پیوند دادن ارزش‌های شخصی به اعتماد است. به عقیده وی در جامعه نوعی تمایل به سمت ارزش‌های فرامادی نظیر فردگرایی، نیاز به تعلق، عزت نفس، خود شکوفایی 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.

مطالعات علوم اجتماعی ایران، سال دهم، شماره سی و هفتم، تابستان ۱۳۹۲

مطالعه اعتماد ممکن است بر نحوه تصور اعتماد یعنی این که اعتماد چگونه مد نظر قرار گیرد، تأثیر بگذارد. بنابراین اعتماد ممکن است به عنوان نوعی ویژگی فردی، مبادله های میان فردی و یا به عنوان پدیده ای نهادی در ذهن مجسم شود.	۱۹۹۵	Lewicki & Bunko	۵
وی علل زیر را بر اعتماد عمومی نسبت به دولت (در مطالعه پیرامون دولت کانادا) مؤثر می داند:	۱۹۹۶	Gregg	۶
۱- افزایش هزینه های مالیاتی و کاهش هزینه های عمومی ۲- نحوه توافقنامه های تجارت آزاد با سایر ایالات ۳- تلاش های ناموفق برای تغییرات در قانون اساسی ۴- نگرانی در مورد افزایش جرم و جنایت ۵- عملکرد ضعیف اقتصاد کلان کشور	۱۹۹۹	Newton & Norris	۷
تقسیم بندی تئوری های اعتماد به دو گروه: ۱- مدل فرهنگی - اجتماعی - ۲- مدل عملکرد نهادی	۱۹۹۹	Ruscio	۸
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 زمینه ایجاد توازن و تعادل بین آزادی عمل و پاسخ گویی به عنوان مشکل اعتماد نسبت به حکومت اداری است.	۲۰۰۰	Anheier & Kendull	۹
معرفی سه رویکرد نسبت به اعتماد: ۱. رویکرد اقتصادی ۲. رویکرد جامعه شناسانه (اجتماعی) ۳. رویکرد سرمایه اجتماعی	۲۰۰۰	Hofstede	۱۰
دلایل بی اعتمادی مردم را به سیاستگذاران و مجموعه حکومت در برخی از کشورها، فقدان اعتماد و مشارکت مدنی در جامعه، نقش تمرکزگرایی حکومت، حجم کاری شدید دولت و پارادوکس خدمات، ظهور فردگرایی و افول جامعه گرایی می داند.			

(زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۳-۷۴)

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

### نظریه تبیین‌کننده تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد

پاسخ‌گویی عمومی<sup>۱</sup> از مفاهیمی است که مقبول همه است و در گفتمان سیاسی و ادبیات خط‌مشی‌گذاری بسیار مورد استفاده می‌باشد. دلیل این امر آن است که این مفهوم تصویری از شفافیت و اعتماد عمومی را به ذهن متبادر می‌سازد. در واقع، موضوع پاسخ‌گویی در بخش خصوصی همواره مورد توجه بوده و کوشش شده تا با ایجاد ساختارها و شیوه‌های مناسب تحقق این امر میسر شود. اما در بخش عمومی موضوع پاسخ‌گویی اهمیت دوچندان پیدا می‌کند چرا که در اینجا بحث مصالح و منافع عمومی مطرح می‌شود. تغییر پارادایم اداره و ظهور شیوه‌های نوین حکومت‌داری همچون مدیریت دولتی نوین، مسأله‌ی پاسخ‌گویی را با شدت بیشتری مطرح کرده است و در واقع تحت پارادایم جدید مدیریت‌گرایی، دولت و سازمان‌های عمومی در معرض آزمون‌های جدی‌تری از پاسخ‌گویی و پرسش‌مسئولیت قرار دارند. یکی از پیامدهای پاسخ‌گویی عمومی می‌تواند اعتماد عمومی<sup>۲</sup> شهروندان به دولت و سازمان‌های دولتی باشد. چنین اعتمادی در کسب پشتیبانی از تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی و هم‌چنین همکاری و مشارکت عمومی اثربخش شهروندان نقش محوری ایفا می‌کند. بررسی ادبیات موضوع نشان می‌دهد که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی به «پاسخ‌گو نبودن مسئولان» مربوط می‌شود. حساسیت نداشتن و پاسخ‌گو نبودن دولت در مورد عملکرد سازمان‌های دولتی، اعتماد عمومی را نسبت به خدمات عمومی مخدوش می‌کند. (منوریان و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۵۲) در واقع برای ایجاد اعتماد عمومی میان شهروندان جامعه و سازمان‌های دولتی، مدیران دولتی باید بدانند که شهروندان، صاحبان اصلی سازمان‌های دولتی هستند در این صورت اگر مدیران با شهروندان احساس یگانگی کنند، شهروندان نیز به طور متقابل همان احساس را خواهند داشت؛ موضوعی که فقط از طریق پاسخگو و حساس بودن سازمان‌های دولتی نسبت به انتظارات شهروندان امکان‌پذیر است. (منوریان و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۶۰)

<sup>۱</sup> Public accountability

<sup>۲</sup> Public trust

### ظهور پاسخ‌گوئی عمومی

واژه انگلیسی پاسخ‌گویی به دوران پیروزی نورمن‌ها در انگلستان و در سال‌های بعد از سال ۱۰۶۶ میلادی برمی‌گردد. در سال ۱۰۸۵ میلادی ویلیام اول، پادشاه انگلستان از همه مالکان زمین در سرتاسر قلمرو خود درخواست کرد تا صورت زمین و اموال خود را ارائه کنند. بعدها از این مالکان خواسته شد تا سوگند وفاداری به شاه بخورند؛ یعنی این سرشماری علاوه بر اهداف حساب رسی مالیاتی، اهدافی سیاسی را نیز تعقیب می‌کرد. از آن هنگام به بعد کم‌کم نوعی سیستم پاسخ‌گویی به حکومت پادشاهی متمرکز شکل گرفت که به صورت بازرسی‌های متمرکز در هر شش ماه برای حساب پس‌دهی رعایا انجام می‌گرفت. (دوبینک، ۲۰۰۲: ۷-۸)

از اواخر قرن بیستم، دنیای انگلوساکسون‌ها (آمریکا، انگلستان، استرالیا و...) شاهد یک تحول از دفترداری و حسابداری سنتی به نوعی اداره عمومی همراه با پاسخ‌گویی وسیع بوده است. این تحول همزمان با معرفی مدیریت دولتی نوین در دولت تاجر در انگلستان و نیز اصلاحات دولتی صورت گرفته در جهت مدیریت‌گرایی در دولت کلینتون - ال‌گور در آمریکا بوده است. در هر دو این اصلاحات انواع روش‌ها و ابزارهای بخش خصوصی هم‌چون پاسخ‌گویی وارد بخش عمومی شده است.

(پلیت‌سی، ۲۰۰۰: ۹۹۸)

### پاسخ‌گوئی عمومی و ابعاد آن

از منظر جامعه‌شناسی می‌توان پاسخ‌گویی عمومی را این‌گونه تعریف کرد: «یک رابطه اجتماعی که در آن یک بازیگر الزام دارد که اقدامات و عملکرد خود را برای «دیگران مهم» توضیح دهد و توجیه کند»

(منوریان و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۵۴)

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

اُکانل<sup>۱</sup> عقیده دارد، پاسخ گویی عمومی وقتی وجود دارد که خدمات عمومی با کیفیت بالا، هزینه پایین و روش مناسب ارائه شوند. (اُکانل، ۲۰۰۵، ۹۳-۸۵) کاپل<sup>۲</sup> نیز پاسخ گویی عمومی را متشکل از پنج بعد شفافیت، تعهد، کنترل پذیری، مسؤولیت و جوابگویی می داند. (کاپل ۲۰۰۵: ۱۰۷-۹۴)

به نظر می‌رسد پاسخ گویی عمومی از مفاهیم کلانی است که مجموعه‌ای از معانی مثبت را در خود دارد و تعریف دقیق آن مشکل است. با این حال به منظور سنجش این متغیر، ناگزیر از به کارگیری یک تعریف قراردادی و محدود کننده می‌باشیم.

در این تحقیق پاسخ گویی عمومی الزام دولت و مسؤولان حکومت و سازمان های دولتی نسبت به توضیح و توجیه اقدامات و تصمیمات خود به مردم و نمایندگان آن ها تعریف می‌شود. بر همین اساس پاسخ گویی در این تحقیق متشکل از چهار بعد تعهد، تکریم، شفافیت، و کنترل پذیری مفهوم سازی می‌شود. این چهار بعد از مدل پنج بعدی کاپل برگرفته شده است.

منظور از:

تعهد: احساس مسؤولیت مقامات سازمان های دولتی در قبال شهروندان می‌شود.  
تکریم: دلالت بر مورد احترام قرار گرفتن شهروندان در مواجهه با مسؤولان و سازمان های دولتی می‌باشد.  
شفافیت: اطلاع رسانی صادقانه و عدم مخفی کاری مسؤولان نسبت به مردم می‌باشد.  
کنترل پذیری: میزان انتقاد پذیری دولت و مسؤولان سازمان های دولتی و حساسیت آن ها به نظرات مردم را نشان می‌دهد.

<sup>۱</sup> - O'Connell

<sup>۲</sup> - Koppell

### اهداف تحقیق

- ۱- بررسی رابطه بین پایگاه اقتصادی اجتماعی شهروندان و اعتماد آنان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه
- ۲- بررسی تفاوت اعتماد در بین زنان و مردان نسبت به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه
- ۳- بررسی رابطه بین میزان تعهد مقامات سازمان های دولتی و اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه
- ۴- بررسی رابطه بین میزان تکریم شهروندان در مواجهه با مسئولان و سازمان های دولتی و اعتماد آنان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه
- ۵- بررسی رابطه بین میزان شفافیت در اطلاع رسانی مسئولان دولتی و اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه
- ۶- بررسی رابطه بین میزان انتقاد پذیری دولت و اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه
- ۷- بررسی رابطه بین میزان پاسخگویی عمومی و اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

### ابزار و روش تحقیق :

در این تحقیق، به اقتضای موضوع و باتوجه به امکانات، روش پیمایشی به منزله‌ی مناسب‌ترین روش برای گردآوری اطلاعات مدّ نظر قرار گرفته است، زیرا پارچوب تئوریک و فرضیات تحقیق نیز، به کارگیری روش پیمایشی را برای گردآوری و آنالیز داده‌ها، بیشتر امکان‌پذیر می‌سازد.

منطقه تهران	جهات تهران
۱	شمال
۲۰	جنوب
۱۴	شرق
۹	غرب
۶	مرکز

با توجه به گستردگی کلان شهر تهران و وجود تفاوت‌های بارز اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بین کلیه مناطق تهران،

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

بر این مبنا جامعه آماری این پژوهش را تمامی شهروندان ( اعم از زنان و مردان) بالای ۲۰ سال را شامل می‌شوند که ساکن مناطق ذیل می‌باشند :

طبق سرشماری اعلامی سال ۸۵ مرکز آمار ایران در مناطق فوق کل زنان و مردان (تمامی سنین) ۱۶۰۲۲۲۳ نفر می‌باشند .

$$۴۴۵۱۶۴ = (۱۱۱۱۱ + ۹۵۶۴۱ + ۱۱۵۲۱۱ + ۱۵۶۱۵۱)$$

جمعیت کل زنان و مردان ۱۹ ساله مناطق فوق

$$۱۱۵۶۱۵۹ = (۱۶۱۲۲۲۱ - ۴۴۵۱۶۴)$$

جمعیت کل زنان و مردان بالای ۲۰ سال مناطق فوق

ابزار سنجش در این تحقیق پرسشنامه است که مبتنی بر طیف لیکرت طراحی شده است .

حجم نمونه از فرمول کوکران به دست آمد :

$$n = \frac{Nt^2s^2}{Nd^2 + t^2s^2}$$
$$n = \frac{۳۳۵۶۳۵۹ \times (۳.۹۶)^2 \times (۰.۵)^2}{۳۳۵۶۳۵۹ \times (۳.۰۵)^2 + (۱.۹۶)^2 \times (۰.۵)^2} \cong ۸۸۴$$

در این پژوهش به منظور گاستن از خطای نمونه گیری و اطمینان بیشتر حجم نمونه به ۴۰۰ نفر افزایش یافت . به دلیل حجم زیاد جمعیت ابتدا از روش نمونه گیری سهمیه ای استفاده شده ، یعنی تعداد نمونه ۴۰۰ نفر به نسبت جمعیت هر منطقه تقسیم شده است . با توجه به اینکه جمعیت کل زن و مرد بالای ۲۰ سال پنج منطقه فوق ۱۱۵۶۳۵۹ نفر است به تناسب جمعیت هر منطقه ، درصد جمعیت و نمونه آماری هر منطقه انتخاب شده و سپس از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای بهره گرفته‌ایم که در مرحله اول بلوک در هر منطقه شناسائی شده است ، در مرحله دوم واحدهای مسکونی در داخل بلوک‌ها مشخص گردیده و نهایتاً در مرحله سوم، نمونه تحقیق در هر منزل یک نفر بالای ۲۰ سال آن منزل با روش تصادفی ساده

انتخاب و پرسشنامه مورد نظر، توسط پرسشگر با جلب اعتماد آن شهروند و در صورت بله گفتن شهروند به سؤال اول پرسشنامه، سؤال‌های بعدی پرسیده و تکمیل گردیده، در غیر این صورت پرسشگر به نمونه‌های بعدی مراجعه کرده است.

**جمعیت زنان و مردان بالای ۲۰ سال مناطق (او ۹ و ۱۴ و ۲۰) شهر تهران**

منطقه	مرد و زن	درصد	حجم نمونه در هر منطقه
۱	۲۸۶۰۶۵	۲۴٫۷۳	۹۹
۶	۱۸۵۱۲۲	۱۶	۶۴
۹	۱۱۹۶۵۱	۱۰٫۳۴	۴۲
۱۴	۳۳۹۷۷۷	۲۹٫۳۸	۱۱۷
۲۰	۲۲۵۷۴۴	۱۹٫۵۲	۷۸
جمع	۱۱۵۶۳۵۹	۱۰۰	۴۰۰

### تعریف مفهومی و عملیاتی

متغیر وابسته: اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه  
 در تعریفی که جانسون از اعتماد می‌کند، اعتماد ایجاد ارتباط بادیگری و درخواست پذیرش و حمایت آشکار از دیگران، خود تکمیلی در روابط و انطباق با انتظارات دیگران است.

جانسون عناصر تشکیل دهنده اعتماد را صراحت و بازبودن؛ سهیم کردن، پذیرش، حمایت، تمایلات همکاری جویانه و رفتار مبتنی بر اعتماد می‌داند. در تحقیق حاضر برای سنجش اعتماد پنج معرف: صداقت،

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

صراحت، سهیم کردن، تمایلات همکاری جویانه، اطمینان مورد استفاده قرار گرفته‌اند و در پرتو آن‌ها که ویژگی‌هایی قابل مشاهده‌اند، سنجش اعتماد ممکن گردیده است. در این جا نکته مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد این است که متغیرهایی که ما درباره آن‌ها بحث می‌کنیم ممکن است با هم تداخل هم داشته باشند و یا تکیه گاه یکدیگر باشند. با همه این تفاسیر، به نظر می‌رسد که متغیرها (معرف‌ها)ی فوق فضای مفهومی اعتماد را در برمی‌گیرند و همه آنها بر روی هم چیزی را تشکیل می‌دهند که اعتماد عمومی خوانده م شود.

در این جا برای روشن شدن فضای مفهومی اعتماد به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه به تعریف (مفهومی و عملیاتی) معرف های مذکور می‌پردازیم. این تعاریف مفهومی از نظریه جانسون برگرفته - شده است .

۱. صداقت: تطابق و هماهنگی میان اعمال و گفتار با اعتقادات و گرایش‌های درونی و تظاهر نکردن به رفتار یا گفتاری که به نظر شخص درست و مورد قبول نیست. (کفاشی، ۱۳۸۸: ۱۰۰-۹۹)  
در این تحقیق برای سنجش مفهوم صداقت از شاخص‌هایی چون:

- مطابقت داشتن گفتار روابط عمومی قوه قضائیه با رفتار آن‌ها ؛
- سرلوحه قرار دادن صداقت و راستگویی در اطلاع رسانی پرونده‌های قضائی ؛
- ۲. صراحت: شرکت دادن دیگران در اطلاعات، عقاید، افکار و احساسات است که از طریق آن فرد افکار، احساسات، ترس و تردیدهای درونی خود را نسبت به دیگران بیان می‌کند. (همان) در این تحقیق برای سنجش مفهوم صراحت از شاخص‌هایی چون:
- اطلاع رسانی صریح و شفاف روابط عمومی قوه قضائیه در خصوص پرونده‌های مهم ؛
- پاسخ‌گویی دقیق و روشن روابط عمومی قوه قضائیه به انتظارات شهروندان ؛

۳. سهیم کردن : ارائه منابع و ذخائر ( خصوصاً منابع و ذخائر اطلاعاتی ) خود به دیگران تا آنها را در نیل به اهدافشان یاری کنیم . (همان) در این تحقیق برای سنجش مفهوم سهیم کردن از شاخص هایی چون:

- مشارکت و سهیم کردن مردم در انجام کارهای خود ؛

- ارائه اخبار و اطلاعات مهم محاکم قضائی بر روی وب سایت قوه قضائیه؛

۴. تمایلات همکاری جویانه : بیانگر این است که فرد می خواهد با دیگران برای رسیدن به یک هدف مشترک کار کند که این امر مستلزم هماهنگی اعمال فرد با اعمال دیگران است . (همان) در این تحقیق برای سنجش مفهوم تمایلات همکاری جویانه از شاخص هایی چون:

- همکاری روابط عمومی با صدا و سیما در تهیه و تولید فیلم های آموزشی، مفاهیم حقوقی در جهت پیشگیری از وقوع جرم و افزایش آگاهی مردم؛

- همکاری روابط عمومی قوه قضائیه با صدا و سیما در تولید برنامه های پرسش و پاسخ میان شهروندان و مسؤولین قوه قضائیه؛

۵. اطمینان: تصدیق این امر است که طرف مقابل توانائی و شایستگی های لازم را برای حل و فصل مطلوب مسائل کنونی در موقعیت حاضر دارد. (همان) در این تحقیق برای سنجش مفهوم اطمینان از شاخص هایی چون:

- اطمینان از انعکاس مسائل و مشکلات مردم توسط روابط عمومی به مسؤولین ؛

- ارائه اخبار، تفسیرها و گزارش های روابط عمومی قوه قضائیه که از اطمینان و صحت برخوردارند .

متغیرهای مستقل: در این قسمت سعی می شود تا متغیرهای مستقل بکار رفته در فرضیات بصورت نظری و عملیاتی تعریف شود .

- ویژگی های فردی: متغیر ویژگی های فردی شامل جنسیت، سن، وضعیت تأهل و... می شود.

• این متغیر به وسیله معرف های زیر تعریف عملیاتی شده است :

- سن شهروندان؛

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

- جنسیت شهروندان ؛

- وضعیت تأهل؛

• پایگاه اقتصادی اجتماعی : پایگاه اجتماعی اقتصادی نه تنها وضع اقتصادی بلکه قدرت ، نحوه زندگی ، فعالیت های خاص در گذراندن اوقات فراغت ، زمینه آموزشی ، محل اقامت و... را دربر می گیرد .

( ساروخانی ، ۱۳۷۵ ، ۸۰۸ )

این متغیر به وسیله معرف های زیر تعریف عملیاتی شده است :

- منزلت شغلی شهروندان

- تعداد سال های تحصیل شهروندان

- میزان هزینه ماهیانه شهروندان

• پاسخ گویی عمومی: پاسخ گویی عمومی الزام دولت و مسؤولان حکومت و سازمانهای دولتی نسبت به توضیح و توجیه اقدامات و تصمیمات خود به مردم و نمایندگان آن ها تعریف می شود. بر همین اساس پاسخ گویی در این تحقیق متشکل از چهار بعد تعهد، تکريم، شفافیت، و کنترل پذیری مفهوم سازی می شود . این چهار بعد از مدل پنج بعدی کاپل برگرفته شده است. (منوریان و همکاران ، ۱۳۸۸: ۲۵۵)

برخورداری شهروندان از خدمات و سازمان های دولتی به طور مناسب؛

- پاسخ گو بودن دولت در برابر عملکرد خود؛

- وفاداری دولت و سازمان های دولتی در قبال شهروندان خود ؛

- برخورداری شهروندان از احترام کافی که به سازمان های دولتی مراجعه می کنند؛

- انجام وظایف دولت و سازمان های دولتی به طور شفاف و واضح ؛

- اطلاع رسانی واضح و شفاف دولت و سازمان های دولتی به مردم؛

- انتقاد پذیر بودن دولت و سازمان های دولتی ؛

- مدّ نظر قرار دادن انتقادات و پیشنهادهای شهروندان توسط دولت و سازمان های دولتی

### یافته های توصیفی

#### ویژگی های جمعیت مورد مطالعه

مشخصات پاسخ گویان از لحاظ جنسیت، سن، وضعیت تأهل، بررسی شده است.

#### توزیع پاسخ گویان بر حسب جنس

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر
مرد	۲۹۴	۷۳.۵	۷۳.۵
زن	۱۰۶	۲۶.۵	۲۶.۵
جمع	۴۰۰	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰

بر اساس جدول فوق؛ از بین نمونه مورد بررسی ۷۳.۵ درصد از مردان و ۲۶.۵ درصد از زنان، حداقل یک بار به مراجع قضائی (شورای حل اختلاف، دادسراها و دادگاه ها) مراجعه و از عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه آگاهی داشتند.

#### سن افراد نمونه مورد بررسی

تعداد کل افراد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
۴۰۰	۲۱	۸۸	۳۷.۳۶	۱.۱۵۶

جدول فوق نشان می دهد میانگین سنی افراد مورد بررسی ۳۷.۳۶ با حداقل سن ۲۱ و حداکثر ۸۸ سال می باشند.

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

#### توزیع پاسخ گویان بر حسب گروه‌های سنی

گروه‌های سنی	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر
۲۱-۳۱	۱۵۲	۳۸.۰	۳۸.۰
۳۲-۴۲	۱۲۶	۳۱.۵	۳۱.۵
۴۳-۵۳	۷۷	۱۹.۲	۱۹.۲
۵۴-۶۴	۴۰	۱۰.۰	۱۰.۰
۶۵ سال به بالا	۵	۱.۲	۱.۲
جمع	۴۰۰	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰

براساس جدول بالا بیشترین درصد فراوانی مربوط به گروه سنی ۲۱ تا ۳۱ سال است که ۳۸ درصد نمونه آماری را شامل می‌شوند و ۳۱.۵ درصد در گروه سنی ۳۲ تا ۴۲ سال و ۱۹.۲ درصد از افراد در گروه سنی ۴۳-۵۳ و ۱۰ درصد در گروه سنی ۵۴-۶۴ قرار دارند و ۱.۲ درصد از افراد ۶۵ سال به بالا هستند.

#### توزیع پاسخ گویان بر حسب وضعیت تأهل

وضعیت تأهل	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر
مجرد	۱۱۷	۲۹.۲	۲۹.۲
متأهل	۲۶۹	۶۷.۲	۶۷.۲
طلاق گرفته	۹	۱۲.۲	۱۲.۲
همسر فوت کرده	۵	۱.۲	۱.۲
جمع	۴۰۰	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰

بررسی نتایج جدول فوق نشان می دهد ۲۹.۲ درصد از افراد مورد بررسی مجرد، ۶۷.۲ درصد متأهل و ۱۲.۲ درصد طلاق گرفته و ۱.۲ درصد همسر فوت کرده بودند .

**توزیع نسبی میزان پاسخ گویی عمومی سازمان های دولتی در بین پاسخ گویان**

نام متغیر	طبقات	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
میزان تعهد مقامات سازمان های دولتی	بسیار کم	۴۶	۱۱.۵	۱۱.۵
	کم	۱۶۴	۴۱	۵۲.۵
	بی نظر	۹۷	۲۴.۲	۷۶.۸
	زیاد	۷۳	۱۸.۲	۹۵
	بسیار زیاد	۲۰	۵	۱۰۰
جمع		۴۰۰	۱۰۰.۰	
میزان تکریم شهروندان در مواجهه با مسؤولان و سازمان های دولتی	بسیار کم	۴۲	۱۰.۵	۱۰.۵
	کم	۱۵۲	۳۸	۴۸.۵
	بی نظر	۱۰۸	۲۷	۷۵.۵
	زیاد	۸۵	۲۱.۲	۹۶.۸
	بسیار زیاد	۱۳	۳.۲	۱۰۰
جمع		۴۰۰	۱۰۰.۰	
میزان شفافیت در اطلاع رسانی مسؤولان دولتی	بسیار کم	۶۹	۱۷.۲	۱۷.۲
	کم	۱۶۱	۴۰.۲	۵۷.۵
	بی نظر	۹۶	۲۴	۸۱.۵
	زیاد	۵۹	۱۴.۸	۹۶.۲
	بسیار زیاد	۱۵	۳.۸	۱۰۰
جمع		۴۰۰	۱۰۰.۰	

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

۱۹	۱۹	۷۶	بسیار کم	میزان انتقاد پذیری دولت
۵۷۸	۳۸۸	۱۵۵	کم	
۸۳۰	۲۵۸	۱۰۳	بی نظر	
۹۵۸	۱۲۲	۴۹	زیاد	
۱۰۰	۴۲	۱۷	بسیار زیاد	
	۱۰۰۰	۴۰۰	جمع	

**ارزیابی میزان پاسخ‌گویی عمومی « پاسخ‌گویی عمومی »**

تعداد	۴۰۰
میانگین	۱۹.۱۱۵۰
خطای معیار میانگین	۰.۳۴۴۳۱
میانه	۱۸.۰۰۰۰
نما	۱۷.۰۰
انحراف استاندارد	۶.۸۸۶۲۴
کجی (جولگی)	۰.۴۷۱
کشیدگی	-۰.۴۱۴
دامنه تغییرات	۲۹.۰۰
حداقل	۸.۰۰
حداکثر	۳۷.۰۰

همانطور که ملاحظه می‌شود کمترین نمره « پاسخ‌گویی عمومی » ۸ و بالاترین نمره ۳۷ از ۴۰ نمره است. بنابراین دامنه توزیع نمرات برابر با ۲۹ نمره می‌باشد. بیشترین نمره ای که در ارزیابی پاسخگویان تکرار شده برابر با ۱۷ می‌باشد. نمره پاسخ‌گویی نیمی از پاسخگویان مساوی یا کمتر از ۱۸ و نیمی دیگر

بیش از آن نمره می باشد. متوسط نمره «پاسخ‌گویی عمومی» نمونه آماری برابر با ۱۹.۱۱ می باشد. با توجه به مقدار خطای معیار میانگین توزیع این متغیر که برابر با ۰.۳۴ می باشد، می‌توان متوسط نمره «پاسخ‌گویی عمومی» ۹۵ درصد از شهروندان را مساوی یا بزرگتر از ۱۸.۷۷ کوچکتر یا مساوی با ۱۹.۴۵ برآورد کرد. نمره‌های «پاسخ‌گویی عمومی» در حدود ۶.۸۸ در اطراف میانگین پراکنده شده اند. بنابراین نمره‌های «پاسخ‌گویی عمومی» ۹۵ درصد از شهروندان را می‌توان مساوی یا بزرگتر از ۱۲.۲۳ و کوچکتر یا مساوی ۲۵.۹۹ برآورد کرد. مقدار چگونگی توزیع نمره‌های «پاسخ‌گویی عمومی» در حدود ۰.۴۷۱ می باشد که حاکی از قرینگی توزیع آن متغیر می باشد. کشیدگی توزیع این متغیر در حدود ۰.۴۱۴- می باشد که حاکی از کوتاه بودن کشیدگی توزیع این متغیر در قیاس با کشیدگی توزیع نرمال این متغیر است همانطور که در شکل زیر مشاهده می‌شود، توزیع نمره‌های «پاسخ‌گویی عمومی» پاسخگویان انحراف قابل ملاحظه‌ای از فرض نرمال بودن توزیع ندارد و همچنان می‌توان این متغیر را نرمال فرض کرد. با توجه به توضیحات فوق، میانگین نمره پاسخ‌گویی عمومی از ۲۰ نمره ۹.۵۵ می باشد.

#### بررسی روابط بین متغیرها:

- به نظر می‌رسد بین پایگاه اقتصادی اجتماعی و اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه رابطه وجود دارد.

آزمون پیرسون بین پایگاه اقتصادی اجتماعی و اعتماد

حجم نمونه	مقدار	سطح معنی داری
۴۰۰	-۰.۲۵۱	۰.۰۰۰

سطح معنی داری ارائه شده در جدول فوق به دلیل اینکه زیر ۰.۰۵ است پس بین پایگاه اقتصادی اجتماعی و اعتماد شهروندان به روابط عمومی قوه قضائیه رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه به دست آمده قابل تعمیم به جمعیت اصلی است. میزان رابطه ضعیف (۰.۲۵) و جهت رابطه معکوس و منفی است. یعنی با بالا رفتن پایگاه اقتصادی اجتماعی اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی کاهش می‌یابد.

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

- به نظر می‌رسد تفاوت معناداری بین میزان اعتماد به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه در بین زنان و مردان وجود دارد.

**تفاوت میزان اعتماد به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه به تفکیک جنسیت**

جنس	تعداد	میانگین	F	معناداری	اتا	مجذور اتا
مرد	۲۹۴	۲۰.۶۸۳۷	۰.۵۵۸	۰.۴۵۵	۰.۰۳۷	۰.۰۰۱
زن	۱۰۶	۲۰.۲۰۷۵				

با توجه به فرضیه تحقیق که از نوع فرضیه تفاوتی است و سطح معنی داری دو دامنه (۰.۴۵۵) که بالای ۰.۰۵ است ( $p \leq 0.05$ ) حکایت از نداشتن تفاوت اعتماد به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه در بین مردان با اعتماد به عملکرد روابط عمومی در بین زنان دارد به عبارت دیگر میانگین اعتماد زنان در مقام قیاس با اعتماد مردان تفاوت ناچیزی را نشان می‌دهد.

- به نظر می‌رسد بین میزان تعهد مقامات سازمان های دولتی و اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه رابطه وجود دارد.

**آزمون پیرسون بین میزان تعهد و اعتماد**

حجم نمونه	مقدار	سطح معنی داری
۴۰۰	۰.۵۰۷	۰.۰۰۰

سطح معنی داری ارائه شده در جدول فوق به دلیل اینکه زیر ۰.۰۵ است پس بین میزان تعهد مقامات سازمان های دولتی و اعتماد شهروندان به روابط عمومی قوه قضائیه رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه به دست آمده قابل تعمیم به جمعیت اصلی است. میزان رابطه متوسط (۰.۵۰) و جهت رابطه مستقیم و مثبت است. یعنی با بالا رفتن میزان تعهد مقامات سازمان های دولتی اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی افزایش می‌یابد.

- به نظر می‌رسد بین میزان تکریم شهروندان در مواجهه با مسؤولان و سازمان‌های دولتی و اعتماد به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه رابطه وجود دارد.

**آزمون پیرسون بین میزان تکریم و اعتماد**

حجم نمونه	مقدار	سطح معنی داری
۴۰۰	۰.۵۸۷	۰.۰۰۰

ضریب همبستگی پیرسون

سطح معنی داری ارائه شده در جدول فوق به دلیل اینکه زیر ۰.۰۵ است پس بین میزان تکریم شهروندان در مواجهه با مسؤولان و سازمان‌های دولتی و اعتماد شهروندان به روابط عمومی قوه قضائیه رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه به دست آمده قابل تعمیم به جمعیت اصلی است. میزان رابطه متوسط (۰.۵۸) و جهت رابطه مستقیم و مثبت است.

- به نظر می‌رسد بین میزان شفافیت در اطلاع‌رسانی مسؤولان دولتی و اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه رابطه وجود دارد.

**آزمون پیرسون بین میزان شفافیت در اطلاع‌رسانی و اعتماد**

حجم نمونه	مقدار	سطح معنی داری
۴۰۰	۰.۵۸۲	۰.۰۰۰

ضریب همبستگی پیرسون

سطح معنی داری ارائه شده در جدول فوق به دلیل اینکه زیر ۰.۰۵ است پس بین میزان شفافیت در اطلاع‌رسانی سازمان‌های دولتی و اعتماد شهروندان به روابط عمومی قوه قضائیه رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه به دست آمده قابل تعمیم به جمعیت اصلی است. میزان رابطه متوسط (۰.۵۸) و جهت رابطه مستقیم و مثبت است.

- به نظر می‌رسد بین میزان انتقادپذیری دولت و اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه رابطه وجود دارد.

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

#### آزمون پیرسون بین میزان انتقاد پذیری و اعتماد

حجم نمونه	مقدار	سطح معنی داری
۴۰۰	۰.۵۴۵	۰.۰۰۰

سطح معنی داری ارائه شده در جدول فوق به دلیل اینکه زیر ۰.۰۵ است پس بین میزان انتقاد پذیری دولت و اعتماد شهروندان به روابط عمومی قوه قضائیه رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه به دست آمده قابل تعمیم به جمعیت اصلی است. میزان رابطه متوسط (۰.۵۴) و جهت رابطه مستقیم و مثبت است.

- به نظر می‌رسد بین میزان پاسخگویی عمومی و اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه رابطه وجود دارد.

#### آزمون پیرسون بین میزان پاسخگویی عمومی و اعتماد

حجم نمونه	مقدار	سطح معنی داری
۴۰۰	۰.۶۴۲	۰.۰۰۰

سطح معنی داری ارائه شده در جدول فوق به دلیل اینکه زیر ۰.۰۵ است پس بین میزان پاسخگویی عمومی و اعتماد شهروندان به روابط عمومی قوه قضائیه رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه به دست آمده قابل تعمیم به جمعیت اصلی است. میزان رابطه متوسط (۰.۶۴) و جهت رابطه مستقیم و مثبت است.

**نتایج حاصل از تحلیل رگرسیونی متغیرهای مستقل مؤثر بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه**

#### قضائیه

با توجه به اینکه در آزمون‌های همبستگی، متغیرهای مستقل از هم و به صورت دو متغیری، رابطه‌هایشان بررسی شده است. به منظور خلاصه کردن نتایج تحقیق از رگرسیون چند گانه استفاده گردید تا بتوان تأثیر متغیرهای مختلف بر تغییر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه را بررسی نماییم.

**ضریب رگرسیون و ضریب تعیین**

ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای معیار برآورد
۰.۶۷۶	۰.۴۵۷	۰.۴۴۸	۴.۱۶۷۸۵

جدول بالا ضریب همبستگی، مجذور ضریب همبستگی یا ضریب تعیین را نشان می‌دهد به گونه‌ای که میزان همبستگی بین متغیرهای فوق ۰.۶۷ و در سطح بالا می‌باشد. همچنین ضریب تعیین بیانگر این است که ۴۵ درصد از تغییرات متغیر وابسته اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه توسط مجموعه‌ای از متغیرهای مستقل پوشش داده می‌شود.

**تجزیه واریانس نتایج رگرسیونی متغیرهای مستقل مؤثر بر اعتماد به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه**

مجموع مجذورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	F	سطح معنی داری
۵۰۹۴.۱۶۶	۶	۸۴۹.۰۲۸	۴۸.۸۷۶	۰.۰۰۰
۶۰۴۵.۱۱۳	۳۴۸	۱۷.۳۷۱		
۱۱۱۳۹.۲۷۹	۳۵۴			

سطح معنی داری ارائه شده در جدول فوق به دلیل اینکه زیر ۰.۰۵ است اجازه تحلیل معادله رگرسیون را

فراهم ساخته است

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

**ضرایب رگرسیونی و ضریب تعیین متغیرهای مستقل موثر بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه**

متغیر مستقل	ضریب استاندارد نشده	ضریب استاندارد شده	T	سطح معنی داری	خطای معیار	
					Beta	B
مقدار ثابت	۱۱.۷۴۴	۰.۷۶۱	۱۵.۴۳۱	۰.۰۰۰		
میزان تمهد مقامات سازمانهای دولتی	۰.۲۷۰	۰.۱۶۲	۱.۶۶۶	۰.۰۹۷		
میزان تکریم شهروندان	۰.۷۹۹	۰.۱۹۳	۴.۱۳۱	۰.۰۰۰		
میزان شفافیت در اطلاع رسانی	۰.۴۸۹	۰.۷۰	۲.۶۷۰	۰.۰۰۸		
میزان انتقاد پذیری دولت	۰.۵۴۵	۰.۱۶۴	۳.۳۳۰	۰.۰۰۱		
سن	-۰.۵۸۲	۰.۲۱۶	-۲.۶۹۰	۰.۰۰۷		
پایگاه اقتصادی اجتماعی	-۰.۳۸۱	۰.۱۷۱	-۲.۲۲۶	۰.۰۲۷		

بر این اساس، عمده ترین متغیرهای تأثیر گذار بر حسب میزان همبستگی بر اساس اولویت عبارتند از: میزان تکریم شهروندان با وزن بتای (۰.۲۷)؛ میزان شفافیت در اطلاع رسانی با وزن بتای (۰.۱۷)؛ میزان انتقاد پذیری دولت با وزن بتای (۰.۱۹)، سن با وزن بتای (-۰.۱۱) و پایگاه اقتصادی اجتماعی با وزن بتای (-۰.۰۹)؛ که در کل با توجه به میزان ضریب همبستگی تصحیح شده Adjusted R Square برابر ۰.۴۵ می باشد که نشان گر تبیین ۴۵ درصد از تغییرات متغیر وابسته (اعتماد به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه) توسط مجموع متغیرهای مستقل می باشد. ضمن آنکه بر اساس مقدار ضریب همبستگی چند گانه با  $R = ۰.۶۷$ ؛ همبستگی بالایی بین مجموع متغیرهای مستقل و متغیر وابسته وجود دارد.

**نتایج تحقیق و پیشنهادها**

با توجه به نتایج به دست آمده مشخص می شود که پاسخ گویی عمومی از عوامل اصلی ایجاد اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه می باشد، در واقع در هر جامعه ای، اعتماد شهروندان رابطه

تنگاتنگ با پاسخ گویی دولت دارد. براساس نظریات March & Olsen می توان گفت اعتماد به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه، انتظار مردم از روابط عمومی برای انجام رفتارهایی خاص از جمله شفافیت در اطلاع رسانی و افشای مجرمان اقتصادی و ... می باشد. مبادرت مقامات دولتی به پاسخ گویی عمومی به مردم در رابطه با اقدامات و تصمیمات آنان نیز از جمله مهمترین رفتارهای مورد انتظار مردم می باشد. در این صورت می توان انتظار داشت که مردم اگر واقعاً پاسخ گویی عمومی را ادراک کنند، اعتماد آنان به قوه قضائیه بالاخص روابط عمومی قوه قضائیه افزایش پیدا می کند. بر اساس نظریه Inglehart اگر عملکرد و پاسخگویی دولت ها ضعیف باشد اعتماد کاهش می یابد در واقع اگر سازمان های دولتی و روابط عمومی قوه قضائیه عملکرد ضعیفی داشته باشند اعتماد مردم نیز کاهش پیدا می کند. تمامی نتایج به دست آمده با نظریه مورد استفاده (مدل پنج بعدی کاپل) همخوانی دارد.

پیشنهاد می شود مسؤولان رده بالای دولت در مرحله نخست نسبت به سؤال ها و ابهام های مطرح شده از سوی نمایندگان مردم در مجلس و شوراها، مسائل مورد بررسی در رسانه های ارتباط جمعی و انتقادات و شکایت های مردمی حساس باشند و سعی کنند با پاسخ گویی به موقع این ابهام را بزدایند. مسؤولان اجرایی باید نسبت به وعده ها و قول و قرارهای خود با مردم حساسیت بسیاری به خرج دهند زیرا مردم این وعده ها را به خوبی به یاد خواهد داشت و در آینده بر مبنای میزان صداقت مسؤولان و تحقق وعده ها به قضاوت می نشینند. رفتار محترمانه با شهروندان و راهنمایی و جوابگویی به موقع به مراجعان دستگاه های اجرایی کشور تأثیر مثبتی بر افزایش اعتماد آنان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه خواهد داشت. با توجه به حساسیت عمومی نسبت به مسائل مالی و اختلاس ها و دست اندازی به بیت المال توسط برخی مفسدان اقتصادی لازم است مسؤولان در راستای جلب اعتماد مردم به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه با ارائه اطلاعات شفاف در مورد بودجه های سالیانه از طریق پایگاه های اینترنتی و جوابگویی مسؤولان به سؤال ها و انتقادات مردم در مورد میزان و نحوه استفاده سازمان های دولتی از وجوه عمومی اقدام نمایند.

بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه

## منابع و مأخذ

۱. احمدیان ، اسلام ؛ فریدون ، کامران. (۱۳۸۸). **بررسی میزان اعتماد اجتماعی مردم به پلیس و عوامل مرتبط با آن در استان ایلام**. پایان نامه کارشناسی ارشد پژوهش گری، دانشگاه آزاد واحد رودهن.
۲. امامی ، محمد . ۱۳۹۰ / ۷ / ۱۰ . **هر جا سخن از اعتماد است...؟؟** <http://www.pryazd.blogfa.com>
۳. امیرپور، مهناز. (۱۳۸۶) . **بررسی جامعه شناختی میزان اعتماد اجتماعی گروه های قومی نسبت به نسبت به سیاست های اجتماعی دولت**. رساله دکتری جامعه شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات .
۴. بیانات مقام معظم رهبری در هفته قوه قضائیه (۱۳۸۲). **منشور توسعه قضائی**. مرکز مطبوعات و انتشارات قوه قضائیه .
۵. تقی آبادی ، رضا. ۱۳۹۰ / ۷ / ۱۰ . **روابط عمومی و ارتباط با رسانه های جمعی در دستگاه قضائی**. روزنامه جوان ، تهران
۶. رایت ، دونالدک. (۱۳۸۲) . **هنر هشتم**. ترجمه خواجه نوری ، نسترن؛ شماره اول و دوم، بهار و تابستان.
۷. زاهدی، شمس السادات؛ خانباشی، محمد؛ رضائی، الهام (۱۳۹۰) . **افزایش اعتماد عمومی بر پایه ارتقای فرهنگ پاسخ گوئی** . پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال سوم، شماره ۵.
۸. زتومکا ، پیوتر . (۱۳۸۷) . **اعتماد نظریه جامعه شناسی** . ترجمه غلامرضا غفاری، نشر و پژوهش شیرازه .
۹. ساروخانی، محمد باقر . (۱۳۷۵) . **دایره المعارف علوم اجتماعی** . انتشارات کیهان .
۱۰. کفاشی، مجید؛ نادر، آزاده. (۱۳۸۸) . **عوامل اجتماعی مؤثر بر میزان اعتماد اجتماعی در بین اعضای هیأت علمی**. پژوهش نامه علوم اجتماعی ، سال سوم ، شماره اول .
۱۱. کمالی، افسانه (۱۳۸۲) . **مطالعه تطبیقی اعتماد اجتماعی در دو حوزه فرهنگ و سیاست**. رساله دکتری جامعه شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران.
۱۲. گیدنز، آنتونی (۱۳۸۴) . **پیامدهای مدرنیت**. ترجمه محسن ثلاثی ؛ تهران مرکز.

۱۳. منوریان، عباس . نرگسیان، عباس . فتاحی، مهدی. واثق، بهاره (۱۳۸۵). **بررسی رابطه بین پاسخ‌گوئی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های عمومی.** پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۳.
۱۴. میر سعید قاضی، علی. (۱۳۸۵). **تئوری و عمل در روابط عمومی و ارتباطات.** انتشارات مبتکران، ویرایش سوم.
۱۵. ویندال، سون. (۱۳۷۶). **کاربرد نظریه ارتباطات.** ترجمه علیرضا دهقان، مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها، چاپ اول.

۱. Rosscio, K.D. (۱۹۹۹), **Jays pirouette, or why political trust is not the same as personal trust.** Administration & Society
۲. Dubnick M.J.; Seeking salvation for accountability; **Paper Presented at the ۲۰۰۲ Annual Meeting of the American Political Science Association**, Boston, ۲۰۰۲.
۳. Pollitt C., Geert B.; **Public management reform: A comparative analysis**; Second Edition; Oxford: OUP, ۲۰۰۵
۴. O'Connell L.; "Program accountability as an emergent property: The role of stakeholders in a program's field"; *Public Administration Review*; Vol.۶۵, No.۱, ۲۰۰۵.
۵. Koppell J.; Pathologies of accountability: ICANN and the challenge of "Multiple Accountabilities Disorder"; *Public Administration Review*, V Vol.۶۵, No.۱, ۲۰۰۵.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی