

بررسی رابطه بین پاسخگویی و مشارکت عمومی در بین مراجع کنندگان سازمان ثبت احوال

سمینه رضاییان^۱

چکیده

رسانی به شهروندان را از طریق بهبود فعالیت‌های اداره ثبت احوال بهبود بخشند. سازمان ثبت احوال، نهادی کارآمد و ابزاری برای دولت شناخته می‌شود که پاسداری از هویت مردم را برعهده دارد، این مرکز به عنوان متولی ثبت کننده وقایع چهارگانه زندگی افراد می‌کوشد در مسیر مکانیزاسیون فرآیندهای خدمات هویتی و ایجاد تسهیلات لازم برای جامعه گام بردارد. از طرفی عوامل متعددی در مشارکت عمومی شهروندان در اداره ثبت احوال اثر گذار است که پاسخگویی عمومی یکی از این عوامل است. پاسخگویی^۲ یکی از چالش‌هایی است که دولت‌ها با آن مواجه هستند. امروزه دولت‌ها بایستی نسبت به خط مشی‌ها و اقداماتشان پاسخگو باشند. هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگو است و لازمه دموکراسی، داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمان‌های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آن‌ها پاسخگو باشند.

رابطه بین دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می‌دهد که به موجب آن، سازمان‌های دولتی وظایف مربوط را انجام می‌دهند و شهروندان اجازه می‌دهند که این وظایف انجام شوند، مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد. (هیوز^۳، ۱۳۹۲).

پاسخگویی از ابزارهای کنترل و نظارت بر قدرت و مقابله با سوء استفاده از قدرت است. بنابر این در همه نظام‌ها، فرآیندها و سازوکارهایی برای اعمال شاخه اجرایی دولت پیش بینی شده است. اگر دولت‌ها پاسخگو نباشند، یکسویه و مستبد و فساد انگیز خواهند شد. (دنهارت، ۱۳۸۸) از طرفی دیگر مشارکت و سهم‌گیری فعال و تأثیر گذار مردم در عرصه‌های مختلف اقدامی حیاتی، سازنده و مبارک است. اقدامی است که هر جامعه‌ای که توفیق دست یابی به آن را داشته باشد طعم شیرین و ثمرات ارزشمند آن را چشیده است.

پاسخگویی یک سازمان باعث افزایش مشارکت عمومی شهروندان می‌شود. در این صورت تحقیق حاضر با هدف شناسایی تأثیر پاسخ‌گویی عمومی بر مشارکت در اداره ثبت احوال استان تهران انجام شده است. روش تحقیق مورد استفاده پیمایشی - همبستگی است. پرسشنامه‌های پاسخگویی عمومی و مشارکت عمومی منوربان و همکاران (۱۳۸۸). جامعه آماری این تحقیق مراجع کنندگان به اداره ثبت احوال در استان تهران است که با استفاده از فرمول کوکران تعداد نمونه آماری ۳۸۴ نفر تعیین گردیده و با روش نمونه‌گیری تصادفی پرسشنامه‌های پژوهش بین اعضای نمونه آماری توزیع گردیده است. با توجه به غیر نرمال بودن توزیع داده‌ها، از نرم افزار اسمارت PLS ۳ برای بررسی ارتباط بین پاسخگویی و مشارکت عمومی استفاده شده است که نتایج بدست آمده از ضریب استاندارد نشان دهنده وجود ارتباط مثبت و مستقیم بین ابعاد پاسخگویی و مشارکت عمومی است.

واژگان کلیدی: پاسخگویی، مشارکت، مشارکت عمومی،

ثبت احوال

مقدمه

سازمان ثبت احوال کشور، به عنوان یکی از سازمان‌های بزرگ ارائه دهنده خدمات است، نقش ثبت احوال در زیر ساخت‌های سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جامعه مهم است. همچنین ثبت احوال بازوی توانمند دولت در کلیه امور سیاسی، امنیتی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است. وظیفه سازمان ثبت احوال بر شهروندان و دولتمردان به وضوح مشخص است. دولتمردان در تلاش هستند تا با جذب مشارکت عمومی مردم، فرایند خدمت

اساس ماهیت مجمع (پاسخگویی در مقابل چه کسانی)، نقش آفرین (پاسخ خواهی از چه کسانی)، فعالیت (ماهیت و نوع فعالیت) و تکلیف (میزان اجبار فرد به پاسخگویی)، انواع پاسخگویی را مطرح کرده است.

- انواع پاسخگویی بر اساس ماهیت مجمع، مشکل وجود چشم‌های متعدد: سیاسی، قانونی، اداری، اجتماعی و حرفه‌ای
- انواع پاسخگویی بر اساس ماهیت نقش آفرین، مشکل وجود دست‌های متعدد: شرکتی، عمومی، جمعی و فردی
- انواع پاسخگویی بر اساس ماهیت فعالیت: مالی و رویه‌ای و تولیدی

- انواع پاسخگویی بر اساس ماهیت تکلیف: پاسخگویی عمومی، قطری و افقی

نشانه‌ها و نتایج مثبت پاسخگویی

۱. اطمینان از عملکرد درست و مطابق با برنامه

۲. تصحیح اشتباهات

۳. تعیین ضعفها برای جلوگیری از تکرار آنها

۴. تاثیر گذاشتن در رفتارها

۵. کاربرد موثر منابع فیزیکی، مالی و نیروی انسانی و به دست آوردن بیشترین کارایی

۶. حفظ روحیه کارگزاران با علم به اینکه دیگران از زحمات آنها مطلعند و به آنان ارج می‌نهند

۷. بدست آوردن امکانات و منابع با بهترین صرفه‌های اقتصادی

۸. جلوگیری از سوء کاربرد منابع به صورت عمدی یا سهوی

۹. ارائه به موقع و صحیح گزارشها در سلسله مراتب اداری

۱۰. ارائه به موقع حقوق و مزایای دولتی

۱۱. افزایش اثربخشی اقدامات

۱۲. کسب رضایت ارباب رجوع هر دستگاه

۱۳. اجرای صحیح قوانین و مقررات

۱۴. احقاق حقوق ارباب رجوع

نشانه‌ها و تبعات منفی عدم پاسخگویی

۱. اتلاف منابع ملی و سازمانی

۲. افزایش ناکارآمدی اداری و بوروکراسی‌های زائد

۳. بازدهی پایین‌داری‌ها

۴. توسعه دامنه اختیارات و مسئولیت‌های دولت و عدم تامین مطالبات مردم

۵. فقدان ارتباط منطقی و ساختاری بین میزان پاسخگویی کارمندان دولت و وضعیت استخدامی آنها

لازمه دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمانهای دولتی به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آنها پاسخگو باشند. (هیوز، ۱۳۹۲). فقدان پاسخگویی موجب بی‌اعتمادی و در بی‌اعتمادی دموکراسی و شهروندی مفهومی نخواهد داشت.

دستیابی به نظام پاسخگویی مناسب بدلیل مفهوم پیچیده آن، از اهداف کلی اکثر اصلاحات سازمانی است تا جاییکه هر صاحب نظری به فراخور برداشت، تجربه و معلومات خود، جنبه‌های مشخص از آن را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد. پاسخگویی نیروی پیش‌برنده‌ای است که بر بازیگران کلیدی فشار وارد می‌آورد تا در قبال عملکرد خود، مسئول باشند و از آن دفاع کنند. امروزه مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمان، مردم‌پسند شده و به گفته مورفی صحیح‌تر و مثبت‌تر از مسئولیت‌پذیری اجتماعی می‌باشد و آن شرکت‌هایی که نگران نقششان در اجتماع اند برحسب مسئولیت‌های خود، پاسخگویی اجتماعی مناسبی را انجام می‌دهند (ارلو^۱، ۱۹۸۲).

از دیگر پیامدهای مهم پاسخ‌گویی عمومی می‌توان به مشارکت عمومی اشاره کرد. زمانی که مردم دولت را نسبت به خود پاسخگو نبینند، تمایل مشارکت برای امور جامعه در آنان کاهش پیدا می‌کند، حتی به نوعی می‌توان گفت که پاسخ‌گویی عمومی با اثرگذاری بر اعتماد عمومی نیز می‌تواند بر سطح مشارکت عمومی اثرگذار باشد. بر این اساس تضمین و جلب اعتماد شهروندان همیشه چالش مهمی برای مدیران دولتی است. زیرا کاهش بی‌اعتمادی می‌تواند به نوبه خود منجر به کاهش مشارکت شهروندان شود. با وجود این می‌توان انتظار داشت که پاسخ‌گویی عمومی از طریق مشارکت عمومی بر میزان اعتماد عمومی اثرگذار باشد، یعنی حالتی که ضعف در پاسخ‌گویی عمومی باعث کاهش مشارکت عمومی شود. در پژوهش حاضر تلاش بر آن است که مشخص شود چه نوع ارتباط بین پاسخگویی عمومی و مشارکت عمومی شهروندان در ادارات ثبت احوال شهرستان تهران وجود دارد؟

مفهوم پاسخگویی و انواع آن

پاسخگویی عبارت است از رابطه بین یک نقش آفرین^۲ و یک مجمع^۳ که در آن نقش آفرین ملزم به توضیح و توجیه رفتار خود است. مجمع پاسخگویی ممکن است پرسش‌هایی را مطرح ساخته و در مسند قضاوت بنشیند، و نقش آفرین ممکن است با پیامدهایی مواجه شود (باونز^۴، ۲۰۰۷). باونز در مدل خود بر اساس مولفه‌های مختلف به بیان انواع مختلف پاسخگویی پرداخته و بر

مشارکت عمومی

مشارکت کردن به معنی سهم در چیزی یافتن و از آن سود بردن و یا در گروه شرکت جستن و با آن همکاری داشتن است. به همین جهت از دیدگاه جامعه شناختی بین مشارکت به معنی حالت یا وضع (امر مشارکت کردن) و مشارکت به عنوان عمل و تعهد (عمل مشارکت) تمیز قائل شد.

مشارکت در معنای دوم از تعلق به گروهی خاص داشتن و سهم در هستی آن خبر می‌دهد و معنای شرکت فعالانه در گروه را می‌رساند و به فعالیت‌های اجتماعی انجام شده نظر دارد (آلن بیرو، ۱۳۶۷). بر اساس تحقیقات آماری میان میزان مشارکت شهروندان در مسائل سرنوشت ساز و میزان آنچه به «اثر بخشی» معروف است رابطه وجود وجود دارد، یعنی حس اثر بخشی مشارکت شهروندان و اینکه می‌توان در سیاست‌ها و خط مشی‌ها تأثیر گذاشت (راش، ۱۳۷۷). بنا بر این برای جلب اعتماد مردم و فراهم ساختن بسترهای لازم برای مشارکت مردم در توسعه فرهنگی، مردم باید در همه مراحل فعالیت‌های فرهنگی، تصمیم‌سازی، بر نامه ریزی و اجراء، دخالت داشته باشند. طلب مشارکت در حین اجرای بر نامه، جذابیت لازم را ایجاد نمی‌کند و اعتماد مردم را بر نمی‌انگیزد. (حبیبی، پورا احمد و مشکینی، ۱۳۸۶)

پیشینه تحقیق

خورسندی فرد (۱۳۹۹) پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر مشارکت در بودجه، پاسخگوئی و سیستم کنترل داخلی بر شیوه‌های مدیریت مالی در دستگاه‌های اجرائی استان گیلان انجام دادند. نتایج نشان داد که مشارکت در بودجه، استفاده از منابع مالی و پاسخگوئی در سطح اطمینان ۹۵ درصد بر شیوه‌های مدیریت مالی تأثیر مثبت و معناداری دارند. ولی سیستم کنترل داخلی بر شیوه‌های مدیریت مالی تأثیر مثبت و معناداری ندارد.

فرزین پور (۱۳۹۸) این تحقیق نیز در راستای همین هدف به بررسی و تحلیل پیامدهای مشارکت شهروندان بر اثربخشی سازمان‌های خدمات شهری پرداخته و سعی نموده است با شناسایی برخی عوامل مهم در جامعه مورد نظر، مسئولین شهری را برای تقویت آنها تشویق و تحریک نماید. عوامل مورد نظر در این تحقیق عبارتند از: عملکرد شورایی‌ها، برگزاری جلسات عمومی و ارتقاء پاسخگوئی مدیران شهری. نتایج تحقیق بیانگر این است که بین عملکرد شورایی‌ها، برگزاری جلسات عمومی، ارتقاء پاسخگوئی و اثربخشی سازمان‌های خدمات شهری ارتباط معنی داری وجود دارد.

۶. پیچیدگی قوانین و مقررات کشور و ناآگاهی مردم از اطلاعات و گردش کند و ناسالم اطلاعات
۷. انجام برخی وظایف غیر ذاتی (تولید اتومبیل)

انواع نظام پاسخگوئی رامکز^۱

• پاسخگوئی سازمانی

به نظارت‌های درونی سازمان گفته می‌شود. در اینجا پاسخگوئی که مبتنی بر روابط فرادست و فرودست است مدیران بر عملکرد کارکنانی که اغلب اختیار اندکی دارند نظارت می‌کنند. نظارت‌های مستقیم و بازبینی‌های ادواری عملکرد، مصادیق روشنی از پاسخگوئی سازمانی است. همچنین تدوین مقررات، بخشنامه‌های سازمانی و دیگر سازوکارهای نظارتی که اختیارات کارکنان را محدود می‌کند در زمره این نوع پاسخگوئی قرار می‌گیرند.

• پاسخگوئی قانونی

در بر گیرنده نظارت‌های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات قانونی و قوانین اساسی است. اساس پاسخگوئی قانونی بر روابط اصیل و وکیل نهاده شده است. سؤال این است که آیا وکیل انتظارات اصیل را تأمین کرده است؟ این پاسخگوئی اغلب از راه رسیدگی‌های ویژه نظیر نظارت‌های تقنینی، ممیزی‌های مالی و برنامه‌ای و بازرسی‌های بیرونی برای رسیدگی به شکایات استخدامی صورت می‌گیرد.

• پاسخگوئی حرفه‌ای و سیاسی

اولی جنبه درونی و دومی بیرونی دارد. تفاوت میان پاسخگوئی حرفه‌ای و سیاسی را در منبع تعیین استاندارد عملکرد می‌توان یافت. به عبارت دیگر باید دید چه کسی استاندارد عملکرد را که مبنای قضاوت برای پاسخگوئی است تعیین خواهد کرد. در پاسخگوئی حرفه‌ای منبع استاندارد عملکرد قضاوت شخصی فرد کارمند است. حال آنکه در پاسخگوئی سیاسی این منبع، دیگرانند و نه خود شخص. (ناکامورا^۲، ۱۹۹۰؛ رفیع زاده بقراآباد، منوریان، ۱۳۸۸).

در نظام‌های پاسخگوئی حرفه‌ای استقلال افراد برای تصمیم‌گیری‌ها حفظ می‌شود و عملکرد آنان با هنجارهای حرفه‌ای، اعتقادات و تجارب مکتسبه آنان مورد قضاوت قرار می‌گیرد. در پاسخگوئی سیاسی؛ مدیران به خواسته‌های مقامات سیاسی یعنی منتخبان مردم، همچنین گروه‌های ذینفع و سایر نهادهای سیاسی جوابگوئی می‌شوند.

به عبارتی دیگر پاسخگوئی سیاسی نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمان‌ها بر عملکرد مدیران است (کامبل^۳، ۱۹۹۳)

تر خود را نشان داده است. وجود تفاوت در بزرگی اثر پاسخگویی بیانگر این است که ارزش های فرهنگی هر کشور نقش مهمی را در چگونگی درک و قدردانی عموم مردم از پاسخگویی دولت ها را ایفا می کند.

روش شناسی پژوهش

هدف از پژوهش حاضر بررسی روابط علی میان متغیرهای پاسخگویی عمومی و مشارکت عمومی است، پس تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مراجع کنندگان به اداره های ثبت احوال مناطق ۲۲ گانه تهران است. نمونه آماری ۳۸۴ نفر تصادفی از بین مراجع کنندگان به این سازمان انتخاب و پرسشنامه های پژوهش بین آن ها توزیع شده است. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه های پاسخگویی عمومی و مشارکت عمومی منوریان و همکاران (۱۳۸۸) استفاده شده است. از نرم افزار SPSS24 برای بررسی شاخص های آماری میانگین و انحراف معیار و از نرم افزار اسمارت PLS3 جهت بررسی روایی و پایایی پرسشنامه های پژوهش، تحلیل عاملی و آزمون فرضیه های پژوهش استفاده شده است.

تعریف نظری

پاسخگویی: پاسخگویی نیروی پیش برنده است که بر بازیگران کلید فشار می آورد تا در برابر ارائه عملکرد خوب و اطمینان از آن احساس مسئولیت نمایند (پاول، ۱۹۹۱؛ هیوز، ۱۳۹۲).
مشارکت عمومی: کوشش های سازمان یافته برای افزایش کنترل بر منابع و نهاد های نظم دهنده در شرایط اجتماعی معین از سوی مردم، گروه ها و جنبش هایی که تاکنون از حیثه اعمال چنین کنترلی محروم و مستثنا بودند. (غفاری، ۱۳۸۰)

تعریف عملیاتی

پاسخگویی: میزان نمره ای که آزمودنی از پرسشنامه پاسخگویی عمومی منوریان و همکاران (۱۳۸۸) کسب می کند.

پهلوان (۱۳۹۸) پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین شفافیت سازمانی و پاسخگویی عمومی با اعتماد عمومی در شهرداری جاجرمد انجام داد. نتایج تجزیه و تحلیل تحقیق نشان داد که: (۱) بین شفافیت سازمانی و مولفه های آن (مشارکت، اطلاعات بنیادی، پاسخگویی و پنهان کاری) و اعتماد عمومی در شهرداری جاجرمد رابطه معناداری وجود دارد که به جز رابطه پنهان کاری و اعتماد عمومی که معکوس می باشد بقیه روابط به صورت مستقیم و مثبت می باشند. (۲) بین پاسخگویی عمومی و مولفه های آن (کنترل پذیری، شفافیت، تکریم، تعهد) و اعتماد عمومی در شهرداری جاجرمد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

قیاسی (۱۳۹۶). پژوهشی تحت عنوان کاربست مشارکت عمومی، پاسخگویی و شفافیت نهادهای عمومی در حق مردم بر دانستن انجام داد و نتایج تحقیق بیانگر آن است که مشارکت همگانی، مطالبه گرایانه و گسترده مردم می تواند منجر به ایجاد فرهنگ پاسخگویی نهادهای عمومی گردد که نمونه های فراوانی را از این دست می توان در سالهای اخیر و به ویژه پس از پویایی جامعه مدنی در کشورمان مشاهده نمود. همچنین، آن چنان که در این پایان نامه نیز آشکار گردید، شفافیت نهادهای عمومی، حق دسترسی آزادانه به اطلاعات و اسناد دولتی، در معیت قوانین صریح و کارا، به ارتقاء و شکوفایی «حق بر آگاهی» می انجامد.

پرومیسکو^۱ (۲۰۱۸) پژوهشی را تحت عنوان «آیا شفافیت و پاسخگویی عملکرد دولت را بهبود می بخشد؟ شواهد حاصل از شهر سئول کره جنوبی» انجام داد. نتایج نشان داد که شفافیت و پاسخگویی با عملکرد بخش عمومی رابطه مثبت دارد ولی در مقابل را رضایت شهروندان از ارائه خدمات عمومی رابطه منفی دارد.

گریم ملیکویجنز^۲ و همکاران (۲۰۱۸) پژوهشی تحت عنوان «تاثیر پاسخگویی بر اعتماد دولت: یک مطالعه تطبیقی فراملی» انجام دادند. در این تحقیق به مقایسه اثر پاسخگویی بر اعتماد در دولت های هلند و کره جنوبی پرداخته شده است. نتایج به دست آمده الگو های مشابهی را در هر دو کشور نشان داده است: پاسخگویی اثری ملایم و گاهی اوقات منفی در اعتماد به دولت ها دارد. با وجود این، اثر منفی در دولت کره جنوبی بسیار پررنگ

جدول (۱) پرسشنامه پاسخگویی

شماره	عامل ها	سوال
۱	تعهد	شهروندان به طور مناسبی از خدمات دولت و سازمان های دولتی برخوردار می شوند
۲	تعهد	دولت و سازمان های دولتی در برابر عملکرد خود پاسخگو هستند.
۳	تعهد	دولت و سازمان های دولتی در قبال شهروندان خود احساس مسؤولیت می کنند.
۴	تکریم	به عقیده من دولت و سازمان های دولتی نسبت به شهروندان خود وفادارند.
۵	تکریم	شهروندانی که به سازمان های دولتی مراجعه می کنند، از احترام کافی برخوردار می شوند.
۶	شفافیت	دولت و سازمان های دولتی وظایف خود را به طور واضح و شفاف انجام می دهند.
۷	شفافیت	دولت و سازمان های دولتی در اطلاع رسانی به مردم کاملاً واضح و شفاف عمل می کنند.
۸	کنترل پذیری	به نظر من دولت و سازمان های دولتی انتقاد پذیرند.
۹	کنترل پذیری	دولت و سازمان های دولتی، انتقادات و پیشنهادات شهروندان را با حساسیت مد نظر قرار می دهند.

مشارکت عمومی: میزان نمره ای که آزمودنی از پرسشنامه مشارکت عمومی منوریان و همکاران (۱۳۸۸) کسب می کند.

جدول (۲): پرسشنامه مشارکت عمومی

شماره	عامل ها	سوال
۱	تمایل به مشارکت	من تمایل دارم آرای خود را درباره بهبود اداره دولت و سازمان های دولتی به گوش مسؤولان برسانم.
۲	تمایل به مشارکت	مردم باید برای بهبود اداره دولت و سازمان های دولتی، پیشنهادات و انتقادات خود را به آن ها ارائه دهند.
۳	تمایل به مشارکت	مردم باید نسبت به بهبود اداره جامعه خود، احساس مسؤولیت داشته باشند.
۴	تمایل به مشارکت	مردم باید برای تعیین سرنوشت جامعه خود، با هم بحث و تبادل نظر داشته باشند.
۵	عمل به مشارکت	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه در فعالیت های اجتماعی شرکت می کنم.
۶	عمل به مشارکت	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه با سازمان های خیریه همکاری می کنم.
۷	عمل به مشارکت	من به صورت آگاهانه و فعال در راهپیمایی ها (مثل ۲۲ بهمن) شرکت می کنم.
۸	عمل به مشارکت	من به صورت آگاهانه و داوطلبانه در انتخابات شرکت می کنم.

آماري این پژوهش متشکل از ۳۸۴ نفر مشارکت کننده است که ۱۶۳ نفر آنها خانم و ۲۲۱ نفر آقا می باشند که بیشتر پاسخ دهندگان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی است. همچنین بیشتر پاسخ دهندگان در بازه سنی بین ۲۰ تا ۳۰ سال می باشند.

تحلیل استنباطی

در جدول (۳) فراوانی و درصد فراوانی برای متغیرهای سن، جنسیت و سطح تحصیلات پاسخ دهندگان ارائه شده است. نمونه

جدول (۳) فراوانی و درصد فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی

درصد فراوانی	فراوانی	گروه	
۴۲ %	۱۶۳	زن	جنسیت
۵۸ %	۲۲۱	مرد	
۳۰ %	۱۱۵	فوق دیپلم و پایین تر	سطح تحصیلات
۶۲ %	۲۳۷	کارشناسی	
۰.۸ %	۳۲	کارشناسی ارشد	
۲۳ %	۸۷	کمتر از ۲۰ سال	سن
۳۵ %	۱۳۶	بین ۲۰ تا ۳۰ سال	
۳۱ %	۱۲۰	بین ۳۰ تا ۴۰ سال	
۱۱ %	۴۱	بین ۴۰ تا ۵۰ سال	

تحلیل استنباطی

است که توزیع داده متغیرهای پژوهش نا پارامتریک است. برای بررسی پایایی پرسشنامه‌های پژوهش از ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بهره گرفته شده است. با توجه به اینکه مقدار ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۷ است، بنابراین پایایی پرسشنامه‌های پژوهش در حد قابل قبول و قوی است. میانگین واریانس استخراج شده به منظور بررسی روایی پرسشنامه‌های پژوهش استفاده شده است. با توجه به اینکه مقادیر میانگین واریانس استخراج شده برای تمامی متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۵ است، بنابراین روایی همگرای پرسشنامه‌های پژوهش قابل قبول است.

در جدول (۴) یافته‌های شاخص‌های آماری میانگین و انحراف معیار، آزمون نرمال و یافته‌های روایی و پایایی گزارش شده است. با توجه به این جدول میانگین ابعاد پاسخگویی عمومی و مشارکت عمومی مشارکت کنندگان بیشتر از ۳ است. به عبارتی با توجه به اینکه پرسشنامه‌های پژوهش بر اساس طیف پنج سطح لیکرت امتیازدهی شده‌اند، بیشتر پاسخ‌های مشارکت کنندگان برای طیف‌های تا حدودی موافقم، موافقم و کاملاً موافقم اختصاص یافته است. نتایج آزمون نرمال کلموگروف اسمیرنوف حاکی از آن

جدول (۴) یافته‌های شاخص‌های آماری، آزمون نرمال و یافته‌های روایی و پایایی

متغیر	شاخص‌های آماری		آزمون نرمال		روایی و پایایی	
	میانگین	انحراف معیار	Sig.	KS	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراج شده
تعهد	۳/۴۶۳۷	۰/۷۶۹۳۷	۰/۰۰۱	۰/۲۰۳	۰/۹۵۴	۰/۸۷۵
تکریم	۳/۴۷۹۴	۰/۷۷۸۹۱	۰/۰۰۱	۰/۱۷۴	۰/۹۵۱	۰/۹۰۶
شفافیت	۳/۴۰۹۹	۰/۷۶۹۶۷	۰/۰۰۱	۰/۱۷۷	۰/۹۴۵	۰/۸۹۵
کنترل	۳/۴۸۱۵	۰/۷۷۸۲۹	۰/۰۰۱	۰/۱۶۳	۰/۹۵۴	۰/۹۱۱
تمایل به مشارکت	۳/۴۱۶۵	۰/۷۸۱۶۱	۰/۰۰۱	۰/۱۹۹	۰/۹۶۰	۰/۸۵۸
عمل به مشارکت	۳/۴۲۵۸	۰/۷۷۸۳۰	۰/۰۰۱	۰/۲۰۶	۰/۹۶۳	۰/۸۶۷
مشارکت عمومی	۳/۴۲۱۱	۰/۷۶۹۹۰	۰/۰۰۱	۰/۲۴۶		

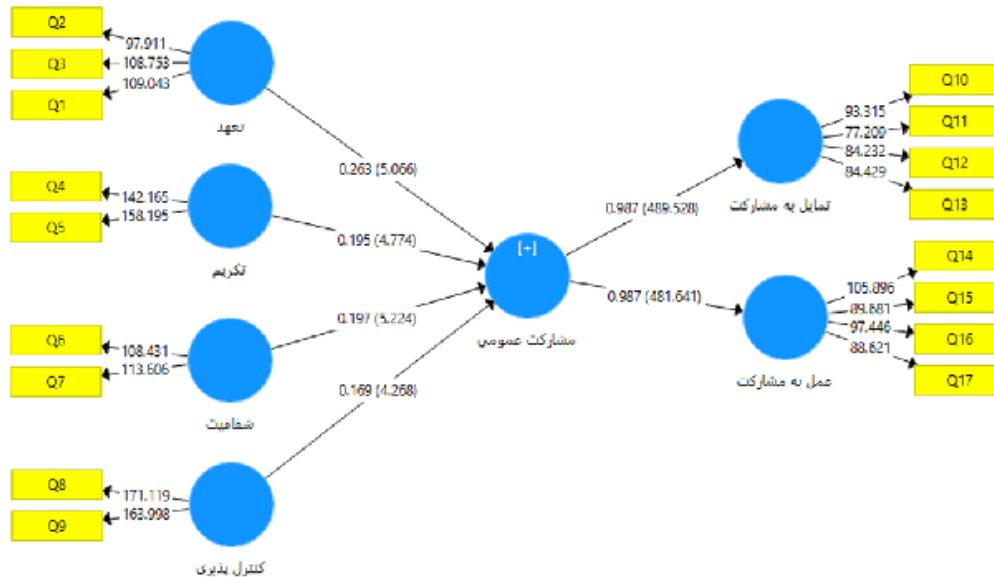
در جدول (۵) یافته‌های تحلیل بارهای عاملی برای سؤالات تمامی سؤالات بیشتر از ۰/۷ است، بنابراین هیچ کدام از سؤالات پژوهش صورت گرفته است. با توجه به اینکه بارهای عاملی متغیرهای پژوهش از مدل مفهومی حذف نمی‌شوند.

جدول (۵). تحلیل بارهای عاملی سؤالات

تعهد	تمایل به مشارکت	تکریم	شفافیت	عمل به مشارکت	مشارکت عمومی	کنترل‌پذیری
Q1	۰/۹۳۹					
Q2	۰/۹۳۲					
Q3	۰/۹۳۵					
Q4		۰/۹۵۱				
Q5		۰/۹۵۳				
Q6			۰/۹۴۶			
Q7			۰/۹۴۷			
Q8					۰/۹۵۵	
Q9					۰/۹۵۴	
Q10		۰/۹۳۴				
Q11		۰/۹۲۱				
Q12		۰/۹۲۴				
Q13		۰/۹۲۶				
Q14				۰/۹۳۹		
Q15				۰/۹۲۸		
Q16				۰/۹۳۱		
Q17				۰/۹۲۶		

خروجی مدل مفهومی پژوهش در حالت ضریب استاندارد و ضریب معناداری با نرم افزار اسمارت 3 PLS ارائه شده است. بر اساس این مدل، ارتباط بین ابعاد پاسخگویی عمومی (تعهد، تکریم، شفافیت و کنترل پذیری) با مشارکت عمومی بررسی شده است.

با توجه به این که توزیع داده ها برای متغیرهای پژوهش ناپارامتریک است، از نرم افزار اسمارت 3 PLS که حساسیتی به داده های غیر نرمال ندارد، برای تحلیل بارهای عاملی، پایایی و روایی و ضریب معناداری و ضریب استاندارد، استفاده شده است. در شکل ۱



شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش در حالت ضریب استاندارد و ضریب معناداری

نشان دهنده آن است که ارتباط مثبت و معناداری بین ابعاد پاسخگویی عمومی با مشارکت عمومی وجود دارد. همچنین یافته های ضریب معناداری، نشان دهنده وجود ارتباط معنادار بین ابعاد تعهد، تکریم، شفافیت و کنترل پذیری با مشارکت عمومی است. یافته های این پژوهش با تحقیقات منوریان و همکاران (۱۳۸۸) همخوانی دارد. همچنین نتایج به دست آمده با تحقیقات سفیری و صادقی (۱۳۹۰) و هاشمیان و دیگران (۱۳۹۰) که احساس بی قدرتی را در شکل گیری مشارکت اجتماعی دانشجویان و مشارکت شهروندان در امور شهری موثر می دانند، همخوانی دارد. رابرت دال (۱۹۵۸) در تبیین عوامل موثر بر مشارکت معتقد است که فرد زمانی تمایل به مشارکت دارد که مطمئن باشد که درگیری او در امری حتماً به نتیجه خواهد رسید. هر گاه شخصی فکر کند که فعالیت و مشارکت او بی اهمیت بوده و نمی تواند منشا تغییراتی شود، احتمال وارد شدن او در آن بسیار کم خواهد بود؛ هر چه فرد احساس کند مشارکت وی در امری کارایی نخواهد داشت، به همان نسبت ممکن است کمتر مشارکت کند (شکوری، ۱۳۹۰). بنابراین مدیران در اداره های ثبت احوال از طریق ایجاد سازو کارهای مثبتی همچون بهبود زیر ساخت ها، استقرار نظام های یکپارچه نظارتی، شفافیت قوانین و پاسخگویی به شکایات مشتریان می توانند پاسخگویی عمومی در اداره های ثبت احوال تهران را

با توجه به شکل ۱ ضریب همبستگی در مسیر بعد تعهد بر مشارکت عمومی ۰/۲۶۳، در مسیر تکریم بر مشارکت عمومی ۰/۱۹۵، در مسیر شفافیت بر مشارکت عمومی ۰/۱۹۷ و در مسیر کنترل پذیری بر مشارکت عمومی ۰/۱۶۹ است. به عبارتی رابطه مثبت و مستقیمی بین ابعاد پاسخگویی عمومی با مشارکت عمومی در بین مراجع کنندگان به اداره های ثبت احوال در تهران وجود دارد. همچنین یافته های ضریب معناداری حاکی از آن است که در مسیر تعهد بر مشارکت عمومی ($t = 5/066, p = 0/001$)، در مسیر تکریم بر مشارکت عمومی ($t = 4/774, p = 0/001$)، در مسیر شفافیت بر مشارکت عمومی ($t = 5/224, p = 0/001$) و در مسیر کنترل پذیری بر مشارکت عمومی ($t = 4/268, p = 0/001$) است. بنابراین می توان نتیجه گرفت که در سطح اطمینان ۰/۹۵ سطح خطای ۰/۰۵ ارتباط معناداری بین ابعاد پاسخگویی عمومی با مشارکت عمومی در بین پاسخ دهندگان در اداره های ثبت احوال تهران وجود دارد. همچنین شدت ارتباط بین بعد تعهد و مشارکت عمومی بیشتر از ابعاد تکریم، شفافیت و کنترل پذیری است.

بحث و نتیجه گیری

هدف از پژوهش حاضر بررسی روابط علی میان متغیرهای پاسخ گویی عمومی و مشارکت در بین مراجع کنندگان به اداره های ثبت احوال تهران است. نتایج به دست آمده از تحلیل ضریب استاندارد

و ادارات به شمار نرود. بدیهی است تا زمانی که پاسخ‌خواهی و پاسخگویی به عنوان شیوه‌ای مؤثر برای کارآمدسازی نظام اداری تلقی نشود، راه به جایی نمی‌برد.

۳- نبود دستگاه‌های پاسخ‌خواه محلی و تمرکز امور در مرکز، به نوبه خود مشکلاتی در شکل‌گیری یک نظام پاسخگویی و پویا ایجاد خواهد کرد.

۴- بی‌توجهی به پاسخ‌خواهی مردمی و مدنی به خصوص مطبوعات، احزاب و ... که جلوه‌ای از نظارت مردمی هستند و برخورد سلیقه‌ای با آنها در عمل، از دیگر دلایل عدم شکل‌گیری نظام پاسخگویی پویا به شمار می‌رود.

۵- سازمانهایی که در ارتباط با احقاق حقوق شهروندان و ارباب‌رجوع فعالیت دارند، تنها در صورت شکایات افراد رسیدگی می‌کنند و مسئولیت قانونی و تصریح‌شده‌ای در قبال شکایاتی که در مطبوعات و رسانه‌ها منعکس می‌شوند، ندارند و این امر یک خلأ در امر پاسخگویی به شمار می‌رود؛ از سوی دیگر، سازمانهای مذکور تا زمانی که شکایتی صورت نگرفته باشد، اقدامی نمی‌کنند و در پی کشف و یا پیشگیری از وقوع تخلف نیستند.

۶- یک نظام پاسخگویی پویا باید به صورت مداوم و خودکار، اجزای مختلف نظام را به پاسخ‌خواهی فراخواند.

افزایش دهند. تعهد بالای کارکنان در پاسخگویی به مشتریان و تکریم آنها می‌تواند به برقراری ارتباط مناسب بین مراجع کنندگان و کارکنان شرکت ثبت احوال گردیده و در نتیجه مراجع کنندگان خواسته‌های خود را به شکل مناسبی به کارکنان منتقل می‌نمایند و تمایل بیشتری به مشارکت با سازمان ثبت احوال خواهند داشت. بنابراین مدیران اداره ثبت احوال باید تلاش کنند تا با تقویت روحیه تعهد و تکریم کارکنان و تسهیل روابط بین کارکنان و مراجعان، خواسته‌ها و نیازهای مراجع کنندگان را درک کرده و به شکل مناسب آنها را پاسخ دهند.

پیشنهادات تحقیق

۱- تعدد مراجع پاسخ‌خواه و روشن نبودن حدود وظایف آنها، روند پاسخگویی را دچار مشکل می‌کند. دستگاه‌های پاسخ‌خواه باید هماهنگ باشند و در فعالیتهای آنها تداخل در وظایف دیده نشود.

۲- در قوانین دستگاه‌های پاسخ‌خواه، بازرسی یا رسیدگی به عملکرد افراد و ادارات همواره با آمريت همراه نباشد، به طوری که مثلاً برای دعوت از مسئولان برای همکاری در تسهیل و بهبود برای انجام امر پاسخگویی هیچ گونه پاداشی ذکر نشده باشد و اساساً پاسخگویی، یکی از معیارهای کارآمدی و نقاط قوت مدیران



۱. دانایی فرد، حبیب، (۱۳۸۲). طراحی و تبیین مدل اعتماد عمومی؛ رساله دکتری چاپ نشده دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
۲. دنهارت، رابرت بی (۱۳۸۸)، «تئوری های سازمان دولتی»، ترجمه الوانی-دانایی فرد، انتشارات صفار-اشراقی، چاپ سوم.
۳. راش، مایکل، جامعه و سیاست (۱۳۷۷)، ترجمه منوچهر صبوری، انتشارات سمت، تهران.
۴. رفیع زاده بقرآباد، علا الدین، منوریان، عباس (۱۳۸۸). بررسی عوامل موثر بر پاسخگویی ذی نفعان، مجله تدبیر، شماره ۲۱.
۵. هیوز، آون، مدیریت دولتی نوین (۱۳۹۲)، ترجمه سیدمهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی، غلامرضا معمار زاده طهران، تهران، انتشارات مروارید، چاپ چهاردهم.
۶. الوانی، سید مهدی، زاهدی، شمس السادات، خانباشی، محمد (۱۳۹۰). پاسخگویی؛ بستری برای تقویت اعتماد عمومی، فصلنامه نظم و امنیت انتظامی، شماره دوم، سال چهارم.
۷. غفاری، غضنفر (۱۳۸۰). بررسی موانع اجتماعی - فرهنگی موثر بر مشارکت اجتماعی - اقتصادی سازمان یافته در جامعه روستایی ایران: مطالعه موردی روستاهای شهرستان کاشان؛ موسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی دانشگاه تهران.
۸. حبیبی، کیومرث، مشکینی، ابوالفضل، پوراحمد، احمد (۱۳۸۸). بهسازی و نوسازی بافت های کهن شهری. انتشارات انتخاب. تهران.

9. Bo vens, M. (2006). Accountability, Part of the Oxford Handbook of Public Management, Oxford: Oxford University Press.
10. Bo vens, M. (2006). Analysing and Assessing Public Accountability: A Conceptual Framework. European Governance Papers (EUROGOV), No. C-06-01.
11. Kobila,. 2011. Accountability in Governance Networks: An Assessment of Public, Private and Non-profit Energy Management Practices Following Hurricane Katrina. Public Administration Review.
12. Romzek B.S., Dubnick M.J.; "Accountability"; In: J. M. Shafritz (ed.), International Encyclopaedia of Public Policy and Administration; Vol.1: A-C. Westview Press. 1998.
13. Segares A.H.; Assessing the unidimensionality of measurement: a paradigm and illustration within the context of information system; International Journal of Management Science, Vol.25, No.1. 1997.