

ایجاد اعتماد برای تقویت دموکراسی

یافته‌های نظرسنجی سازمان همکاری و توسعه اقتصادی در سال ۲۰۲۱
در خصوص محرک‌های تقویت اعتماد به نهادهای عمومی



منبع: کتاب OECD با عنوان

Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions

ترجمه و تنظیم کننده: پریسا مطرانلوئی

ناظر: سارا محمدی

واحد پژوهش و مطالعات اقتصادی معاونت بررسی‌های اقتصادی

اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی تهران

آبان ۱۴۰۱

از طریق پست الکترونیکی زیر می‌توانید پیشنهادهای و نظرات اصلاحی خود را به واحد مربوطه منعکس نمایید:

researchcenter@tccim.ir

استفاده از مطالب این گزارش با ذکر منبع بلامانع است.



نظرسنجی سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (OECD) در مورد محرک‌های ایجاد اعتماد به نهادهای عمومی (Trust Survey) یک ابزار اندازه‌گیری جدید برای دولت‌های دموکراتیکی که به دنبال تقویت اعتماد عمومی در زمینه قابل اطمینان بودن، پاسخگویی، صداقت، انصاف و باز بودن دولت هستند، است. بیست و دو کشور OECD داوطلب شدند تا در مرحله اول برنامه نظرسنجی مزبور شرکت کنند و یک گام جمعی روبه جلو برای اندازه‌گیری و درک بهتر آنچه باعث بهبود اعتماد مردم به نهادهای عمومی به منظور ایجاد انعطاف پذیری بیشتر دموکراسی می‌شود، بردارند.

اعتماد یک شاخص مهم برای سنجش چگونگی درک مردم از کیفیت و نحوه ارتباط آنها با نهادهای عمومی در کشورهای دموکراتیک است. در عین حال، اعتماد بالا به نهادهای عمومی نتیجه ضروری حکمرانی دموکراتیک نیست. در واقع، سطوح پایین اعتماد در دموکراسی‌ها تنها به این دلیل است که شهروندان در سیستم‌های دموکراتیک - بر خلاف سیستم‌های استبدادی - در اعلام نظر در خصوص عدم اعتماد به دولت، آزادند.

نتایج این نظرسنجی در کشورهای مختلف به دلیل طیف متفاوت عوامل فرهنگی، اجتماعی، نهادی و اقتصادی به طور قابل توجهی متفاوت است. بنابراین لازم است مقایسه‌های بین‌المللی با دقت بیشتری مورد بررسی قرار گیرند.



نتایج نظرسنجی در رابطه با موضوع اعتماد سازمان همکاری و توسعه اقتصادی نشان می‌دهد که به طور میانگین کشورهای عضو OECD در بسیاری از معیارهای حکمرانی، مانند درک شهروندان از قابل اعتماد بودن دولت، ارائه خدمات و بازبودن اطلاعات، عملکرد مناسبی دارند. اکثریت مردم، در بیشتر کشورها، از دسترسی به اطلاعات در مورد رویه‌های اداری و از فراهم بودن مراقبت‌های سلامت و آموزشی رضایت دارند. به طور میانگین بیش از نیمی از پاسخ‌دهندگان در سطح ملی، در خصوص اینکه از اطلاعات شخصی آنها فقط برای مقاصد قانونی استفاده می‌شود، به دولت خود اعتماد دارند و از هر ده نفر، حدود شش نفر بر این باورند اگر برای دریافت منابع مالی درخواست کنند، با آنها منصفانه رفتار می‌شود و تنها یک سوم افراد نگران هستند که دولت برای یک بیماری همه‌گیر در آینده آماده نباشد.

با وجود این نتایج مثبت، در حالی که کشورها برای بیرون آمدن از بزرگترین بحران سلامت، اقتصادی و اجتماعی در دهه‌های اخیر تلاش می‌کنند، سطح اعتماد در سال ۲۰۲۱ کاهش یافته است (اگرچه سطح مذکور نسبت به پیامدهای بحران اقتصادی ۲۰۰۸ تا حدودی بالاتر است). داده‌های تاریخی نشان می‌دهد زمانی که اعتماد کاهش می‌یابد، بازسازی مجدد آن به زمان زیادی نیاز دارد. برای مثال، حدود یک دهه طول کشید تا اعتماد عمومی از بحران ۲۰۰۸ بهبود یابد. به همین دلیل است که کشورها به سرمایه‌گذاری در اعتمادسازی مجدد برای مقابله با چالش‌های سیاستی پیش‌رو نیاز مبرم دارند.

اعتماد به دولت بیانگر این است که مردم چگونه نهادهای عمومی خود را درک می کنند و از دولت خود چه انتظاری دارند.

اعتماد عمومی به دولت‌ها به رویه حکمرانی آنها کمک می کند تا به چالش‌های عمده حال و آینده در زمینه بحران‌های سلامت و اقتصادی مداوم، افزایش طولانی مدت نابرابری‌ها، پیری جمعیت، پیشرفت‌های فناوری و تهدیدهای تغییرات آب و هوایی پاسخ دهند. سطوح بالای اعتماد نهادی می تواند به دولت‌ها کمک کند تا هزینه‌های مبادله (در حکمرانی، در جامعه و در اقتصاد) را کاهش دهند و به تضمین همراهی با سیاست‌های عمومی کمک کنند.

اعتماد می تواند به تقویت انجام سرمایه‌گذاری‌های عمومی در حوزه اصلاحات و برنامه‌های چالشی که نتایج بهتری را به همراه دارد، کمک کند. در کشورهای دموکراتیک، سطوح نسبتاً بالای اعتماد - همراه با سطوح مناسبی از نظارت عمومی - می تواند به تقویت نهادها و هنجارهای مهم دموکراتیک کمک کند. با این حال، همانطور که اعتماد عمومی به عنوان یک نهاده برای حکمرانی عمل می کند (کمک یا مانع اجرای سیاست‌ها) - به همان اندازه یک خروجی مهم از حکمرانی نیز هست. بنابراین، از منظر سیاست‌گذاری، برای دولت‌های دموکراتیک مهم است که در مورد این ورودی‌ها و خروجی‌ها بیاندیشند؛ اینکه چگونه اعتماد بر نتایج سیاست‌ها تأثیر می گذارد و چگونه تحت تأثیر فرآیندهای سیاست‌گذاری قرار می گیرد.



نظرسنجی و مستندات

پس از آنکه بحران مالی جهانی در سال ۲۰۰۸، موجب از بین رفتن اعتماد به دولت‌ها شد و پیامدهای عمیقی بر پایه‌های دموکراتیک کشورها برجای گذاشت، کشورها در نشست OECD در سال ۲۰۱۳ خواستار تقویت تلاش‌ها برای درک اعتماد به نهادهای عمومی و تأثیر آن بر عملکرد اقتصادی شدند. به دنبال این فراخوان، OECD چارچوب مفهومی در مورد محرک‌های اعتماد در موسسات عمومی و دستورالعمل‌های آماری برای اندازه‌گیری آن را ایجاد کرد. سپس این چارچوب و دستورالعمل آن در چند کشور مورد آزمایش قرار گرفت و نهایتاً، کمیته حکمرانی عمومی OECD در سال ۲۰۲۱ این نظرسنجی بین‌المللی را تأیید کرد.

نظرسنجی اعتماد سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (OECD) در بیست و دو کشور از جمله؛ استرالیا، اتریش، بلژیک، کانادا، کلمبیا، دانمارک، استونی، فنلاند، فرانسه، ایرلند، ایسلند، ژاپن، کره، لتونی، لوکزامبورگ، مکزیک، هلند، نیوزیلند، نروژ، پرتغال، سوئد و بریتانیا و با پوشش کشوری قابل توجهی (معمولاً ۲۰۰۰ پاسخ دهنده در هر کشور) اجرا شده است. در این نظرسنجی پاسخ‌ها دربرگیرنده بازه ۰ تا ۱۰ هستند و به صورت ۴-۰ = کم / بعید است، ۵ = خنثی، ۱۰-۶ = زیاد / احتمال دارد، تعریف شده‌اند.

سوالات نظرسنجی اعتماد، مبتنی بر مفاهیم اساسی چارچوب اعتماد در قالب جدول صفحه بعد که تحت هدایت کمیته حکمرانی عمومی OECD است، محرک‌های کلیدی اعتماد به دولت را مشخص می‌کند. با توجه به اهمیت ادراکات شهروندان برای دوام و موفقیت سیاست‌های عمومی، می‌بایست تحلیل نظرسنجی اعتماد عمومی در کنار معیارهای سنتی مانند مخارج دولت، شمول برنامه‌ها، درآمد ملی و نرخ فقر، به ابزار منظم و مدرن حکمرانی عمومی در کشورهای OECD تبدیل شود.

چارچوب محرک‌های اعتماد در نهادهای دولتی

سطوح اعتماد به نهادهای عمومی مختلف

اعتماد به دولت ملی، دولت محلی، خدمات ملکی، پارلمان، پلیس، احزاب سیاسی، دادگاه‌ها، سیستم‌های حقوقی و سازمان‌های درون دولتی

محرک‌های حکمرانی عمومی از اعتماد به نهادهای دولتی

- ارائه خدمات عمومی کارآمد، با کیفیت، مقرون به صرفه، به موقع و شهروند محور که در سطوح مختلف دولت هماهنگ شده و رضایت کاربران را جلب می‌کند.
- توسعه یک خدمت مدنی نوآورانه و کارآمد که به نیازهای کاربران پاسخ دهد.

پاسخگویی

صلاحیت‌ها

- پیش بینی نیازها و ارزیابی چالش‌های در حال تغییر.
- عدم اطمینان در محیط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی را به حداقل برسانید.

قابلیت اطمینان

- اطلاعات باز و در دسترس ارائه دهید تا عموم مردم بهتر بفهمند دولت چه می‌کند.
- مشورت، گوش دادن و پاسخ به ذینفعان، از جمله از طریق مشارکت شهروندان و فرصت‌های مشارکت که منجر به نتایج ملموس می‌شود.
- اطمینان حاصل شود که فرصت‌های برابر برای عضویت و مشارکت در نهادهای دموکراسی وجود دارد.

بازبودن

- نهادهای عمومی را با ارزش‌ها، اصول و هنجارهای اخلاقی برای حفظ منافع عمومی هماهنگ کنید.
- تصمیم‌گیری کنید و از منابع عمومی به صورت اخلاقی استفاده کنید و در عین حال با فساد مبارزه کنید، منافع عمومی را بر منافع خصوصی ترجیح دهید.
- از سازوکارهای پاسخگویی بین نهادهای عمومی در تمام سطوح حکمرانی اطمینان حاصل کنید.
- خدمات مدنی بی طرفانه را که ارزش‌ها و معیارهای رفتاری آن حامی و اولویت دادن به منافع عمومی باشد، ارتقا دهید.

صداقت

ارزش‌ها

- بهبود شرایط زندگی برای همه.
- با کسب و کارها و افراد بدون در نظر گرفتن پیشینه و هویت آنها (مانند جنسیت، وضعیت اقتصادی-اجتماعی، منشاء نژادی/قومی) رفتار مستمر داشته باشید.

انصاف

محرک‌های فرهنگی، اقتصادی و سیاسی اعتماد به نهادهای دولتی

- هویت‌ها، صفات و ترجیحات فردی و گروهی، از جمله وضعیت اجتماعی-اقتصادی. اجتماعی شدن بین فردی و شبکه‌ها.
- بی اعتمادی و دوری از نظام سیاسی

درک عملکرد دولت در مورد چالش‌های بین نسلی و جهانی

- ادراک تعهد و اثربخشی دولت در پرداختن به چالش‌های بلندمدت

در ادامه این گزارش، نتایج حاصل از نظرسنجی در قالب ۶ فصل تحت عناوین زیر، ارائه شده است:



۱. سنجش اعتماد به دولت برای تقویت دموکراسی

۲. دولت تا چه اندازه قابل اعتماد است؟

۳. شرایط اجتماعی - اقتصادی و نگرش‌های سیاسی

۴. قابلیت اعتماد و پاسخگویی

۵. ضرورت صراحت، صداقت و رفتار برابر برای اعتماد و دموکراسی

۶. تقویت دموکراسی و اعتماد به حکومت دموکراتیک

در هر بخش نتایج نظرسنجی برای کشورهای مختلف، در قالب نمودارهایی ارائه شده است. در ادامه با هدف تلخیص مهمترین دستاوردهای این کتاب، پس از ارائه یکی از مهمترین نمودارهای هر فصل، به ارائه فهرستی از مهمترین نتایج آن بخش پرداخته شده است.



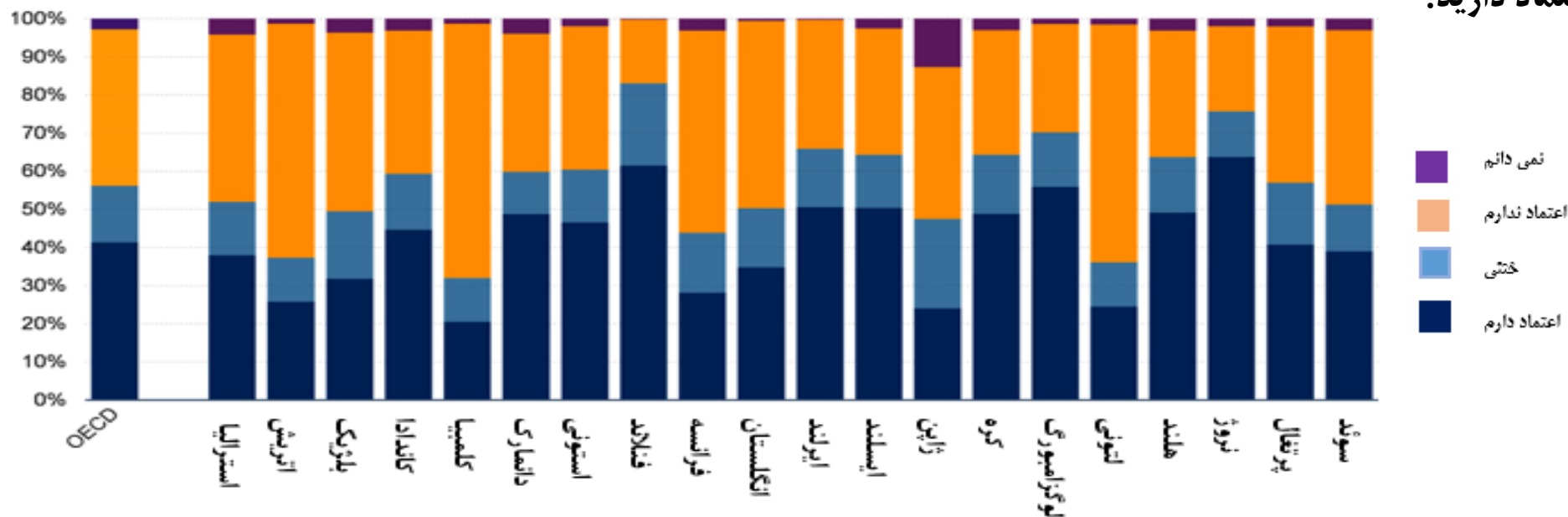
فصل اول

سنجش اعتماد به دولت برای تقویت دموکراسی



اعتماد به دولت ملی

پرسش: تا چه میزان به دولت ملی اعتماد دارید؟



به طور میانگین از هر ده پاسخ دهنده تنها چهار نفر (۴۱.۴٪)، به دولت ملی خود اعتماد دارند. نسبت افرادی که به دولت خود اعتماد دارند، در کشورهایی همچون فنلاند و نروژ بیش از ۶۰٪ است، اما این نرخ تقریباً در یک چهارم کشورها زیر ۳۰٪ است. در برخی کشورها درجه بالایی از بی طرفی و عدم اطمینان در مورد مسئله اعتماد وجود دارد. به طور میانگین ۱۴.۸٪ از پاسخ دهندگان، موضعی بی طرف دارند (نه به دولت خود اعتماد دارند و نه بی اعتمادند) و حدود ۳٪ اعلام کرده اند که نمی دانند. این گروه از این لحاظ که بهتر است توسط دولت ها متقاعد شوند، بسیار با اهمیت هستند.



سایر نتایج فصل اول

- به طور میانگین تنها یک سوم از مردم (۳۲.۹٪) تصور دارند که دولت نظرات بیان شده آنها در یک مشاوره عمومی را اتخاذ می کند.
- تفاوت های فرهنگی بین کشورها ممکن است سهم نسبی پاسخ های بی طرف و نامطمئن به سوالات مربوط به اعتماد به نهادهای مختلف را توضیح دهد. به عنوان مثال، در ژاپن نسبت بالایی از پاسخ دهندگانی وجود دارد که یا نسبت به اعتماد به دولت احساس بی طرفی دارند یا «نمی دانم» را انتخاب کرده اند. روی هم رفته، اکثریت پاسخ دهندگان (۶۰.۲٪) در ژاپن یا به دولت اعتماد دارند، دیدگاهی بی طرف دارند یا اعلام نموده اند که مطمئن نیستند که آیا به دولت اعتماد دارند یا خیر. در رابطه با این موضوع، نسبت پاسخ دهندگانی که به دولت ژاپن اعتماد ندارند کمتر از میانگین OECD است. این نشان دهنده بی طرفی نسبتاً بالا و انعطاف پذیری مهم از نظر اعتماد به دولت در ژاپن است.



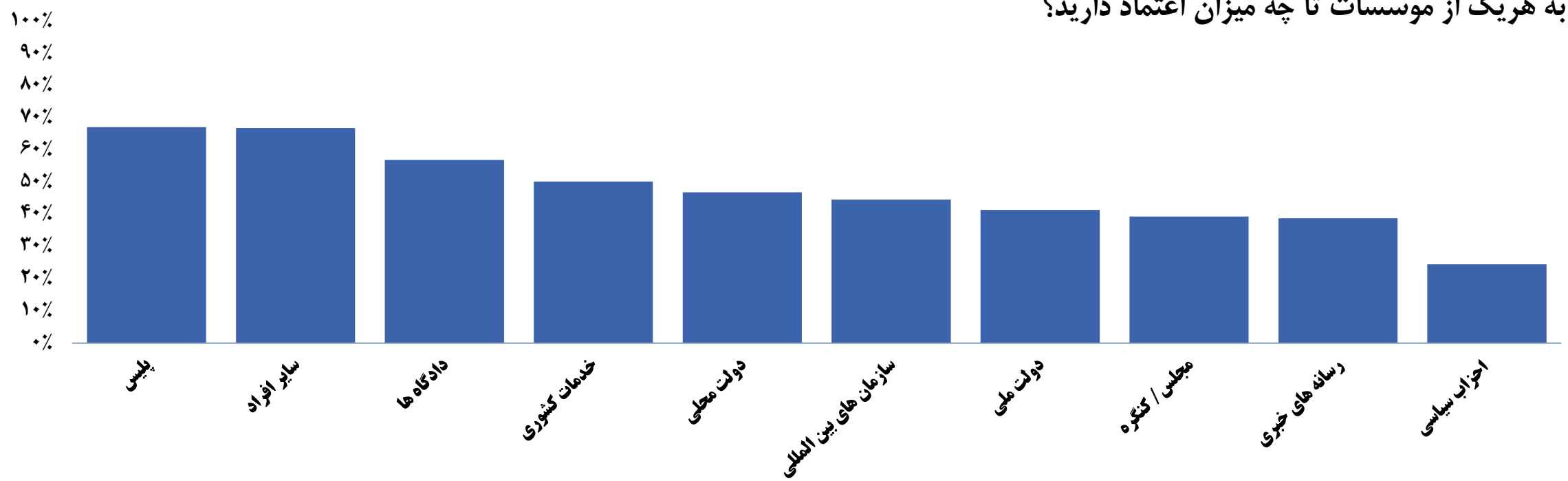
فصل دوم

دولت تا چه اندازه قابل اعتماد است؟



میزان اعتماد به موسسات مختلف

پرسش: به هریک از موسسات تا چه میزان اعتماد دارید؟



پاسخ دهندگان به طور متوسط به دولت محلی بیشتر از دولت ملی اعتماد دارند و بیش از همه به کارمندان دولت اعتماد دارند. همچنین پاسخ دهندگان به نهادهای قضایی مانند پلیس، دادگاه ها و نظام حقوقی اعتماد نسبتاً بالایی دارند. در مقابل، نهادهای قانون گذاری، رسانه ها و احزاب سیاسی در پایین ترین وضعیت به لحاظ اعتماد مردم قرار دارند.



سایر نتایج فصل دوم

- **به طور میانگین در کشورهای OECD از هر ده نفر، تنها چهار نفر اعلام کرده‌اند که به دولت ملی خود اعتماد دارند.** دولت‌های محلی و کارمندان دولتی اندکی وضعیت بهتری داشته‌اند؛ تقریباً نیمی از پاسخ دهندگان در سطح ملی، می‌گویند که به دولت محلی خود اعتماد دارند و نسبت مشابهی نیز به کارمندان دولتی اعتماد دارند. اکثر پاسخ دهندگان به دادگاه‌ها و پلیس کشور خود اعتماد دارند، در حالی که میزان حمایت از احزاب سیاسی و نهادهای قانونگذاری مانند پارلمان و کنگره و رسانه‌ها نسبتاً کم است.
- **معیارهای متعددی از قابلیت اطمینان دولت** (مانند آمادگی برای یک بیماری همه‌گیر در آینده)، توانایی اعلام نظر در مورد عملکرد دولت، صراحت دولت در بهره‌گیری از نظرات در یک مشاوره عمومی، و اعتماد به ظرفیت دولت برای اعمال اصلاحات آینده‌نگر، بیشترین رابطه آماری را با اعتماد به دولت ملی دارد.
- **ادراک از قابلیت اطمینان، انصاف و پاسخگویی دولت با اعتماد به خدمات مدنی رابطه آماری معناداری دارد.** رضایت از خدمات اداری، ادراک رفتار منصفانه کارمندان دولتی در برخورد با افراد مختلف یا برنامه‌های کاربردی برای منافع عمومی، اعتماد به استفاده دولت از اطلاعات برای مقاصد قانونی، درک حق اظهار نظر در خصوص آنچه دولت انجام می‌دهد، و پاسخگویی سازمان‌های دولتی در خصوص پذیرش ایده‌های نوآورانه بیشترین رابطه آماری را با اعتماد به خدمات مدنی دارند.
- **درک باز بودن، قابلیت اطمینان و پاسخگویی دولت به شدت با اعتماد به دولت محلی مرتبط است.** تصور مردم مبنی بر اینکه می‌توانند نظرات خود را در مورد تصمیمات دولت محلی بیان کنند و در مورد عملکرد دولت اعلام نظر کنند، همراه با رضایت از خدمات مدنی، درک آمادگی دولت برای بحران‌های آینده و پاسخگویی سازمان‌های دولتی برای اتخاذ ایده‌های نوآورانه، متغیرهایی هستند که بیشترین رابطه آماری با اعتماد به دولت محلی را دارند.



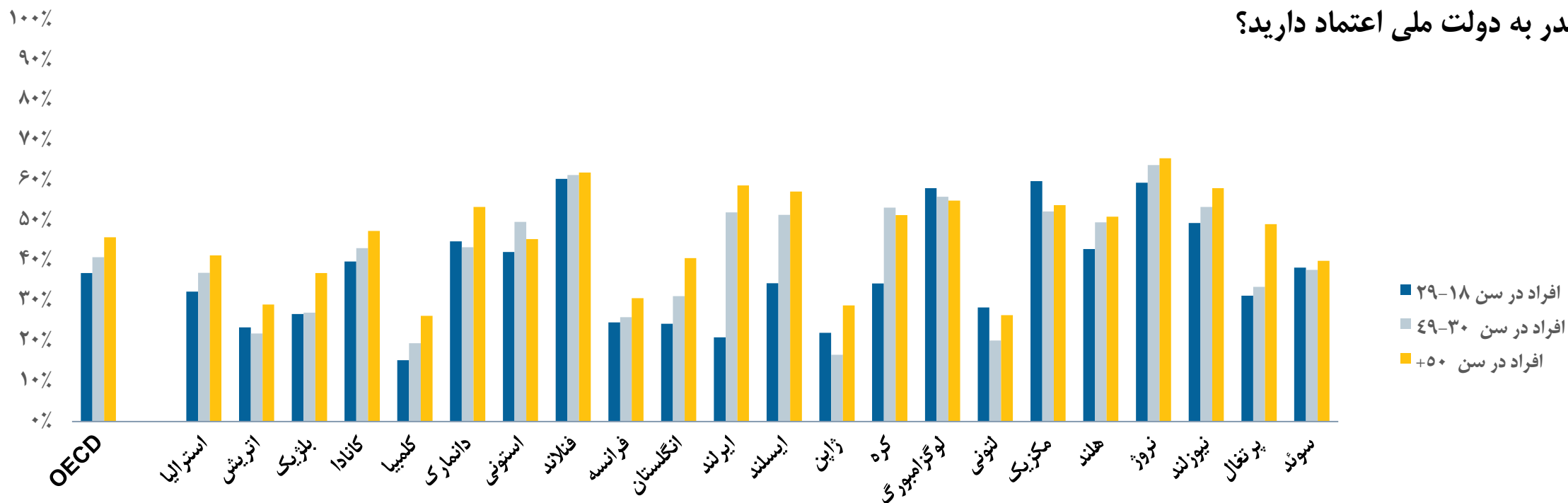
فصل سوم

شرایط اجتماعی – اقتصادی و نگرش های سیاسی



میزان اعتماد به دولت ملی بر اساس گروه‌های سنی مختلف

پرسش: چقدر به دولت ملی اعتماد دارید؟



در همه کشورهای مورد بررسی، به استثنای لتونی، لوکزامبورگ و مکزیک، جوانان کمتر از افراد مسن تر به دولت اعتماد دارند. به طور متوسط ۳۶.۹ درصد از افراد ۱۸ تا ۲۹ ساله، ۴۰.۹ درصد از افراد ۳۰ تا ۴۹ ساله و ۴۵.۹ درصد افراد ۵۰ سال و بالاتر به دولت اعتماد دارند. با این حال، تفاوت‌های قابل توجهی بین کشورها وجود دارد. به عنوان مثال، تفاوت اعتماد بین افراد مسن و جوان در لتونی، استونی، سوئد، لوکزامبورگ و فنلاند حداقل است، در حالی که در ایرلند، ایسلند، پرتغال و کره نسبتاً بزرگ به نظر می‌رسد.



سایر نتایج فصل سوم

- **افراد با سطح تحصیلات و درآمد پایین تر به طور مداوم نسبت به سایر گروه‌ها اعتماد کمتری به دولت دارند.** به طور میانگین، داشتن مدرک دانشگاهی با اختلاف حدود ۸ درصدی با اعتماد بیشتر به دولت همراه بوده است. به طور مشابه، شکاف در اعتماد به دولت در مقایسه با افراد دارای بالاترین و کمترین درآمد در جامعه ۱۲ درصد است.
- **جوانان کمتر به دولت اعتماد دارند.** به طور میانگین ۳۶.۹ درصد از افراد ۱۸ تا ۲۹ ساله تمایل به اعتماد به دولت خود دارند، در حالی که این میزان برای افراد ۵۰ سال و بالاتر ۴۵.۹ درصد است. همچنین شکاف جنسیتی در اعتماد وجود دارد و زنان به طور متوسط ۲.۷ درصد کمتر از مردان به دولت اعتماد دارند. دولت‌ها باید بر پیامدهای بلندمدت اقتصادی و اجتماعی بحران کووید ۱۹ بر جوانان از جمله بر فرصت‌هایی برای جوانان در خصوص شکل‌دادن به واکنش‌ها و افزایش مشارکت عمومی تمرکز کنند.
- **تفاوت‌های قابل توجهی در اعتماد به نهادها در مناطق مختلف کشورها وجود دارد.** دولت‌ها باید برای درک بهتر نقش عوامل اجتماعی-اقتصادی و نارضایتی از دسترسی منطقه‌ای به خدمات عمومی به تفاوت‌های سرزمینی توجه کنند.
- **به نظر می‌رسد آسیب‌پذیری‌های مشاهده‌شده حتی بیشتر از آسیب‌پذیری اجتماعی-اقتصادی اندازه‌گیری شده از طریق درآمد و تحصیلات اهمیت دارند.** اعتماد در میان افرادی که نگران شرایط مالی شخصی خود هستند به میزان قابل توجهی کمتر است؛ تنها ۳۴.۶٪ از گروهی که نااطمینانی مالی دارند، به دولت اعتماد دارند، در مقایسه با ۵۱.۲ درصد در میان افرادی که نااطمینانی مالی کمتری دارند. شکاف اعتماد بین افرادی که خود را دارای موقعیت اجتماعی نسبتاً بالاتری می‌دانند و افراد دارای پایگاه اجتماعی پایین حدود ۲۲.۹ درصد است.
- **داده‌های نظرسنجی اعتماد می‌تواند به دولت‌ها در ارائه خدمات بهتر کمک کند.** نظرسنجی اعتماد برای اولین بار دید جامعی از انتظارات و ارزیابی‌های مردم از دولت در ۲۲ کشور عضو OECD ارائه می‌دهد. این داده‌ها شواهد عملی برای کشورها فراهم می‌کند.



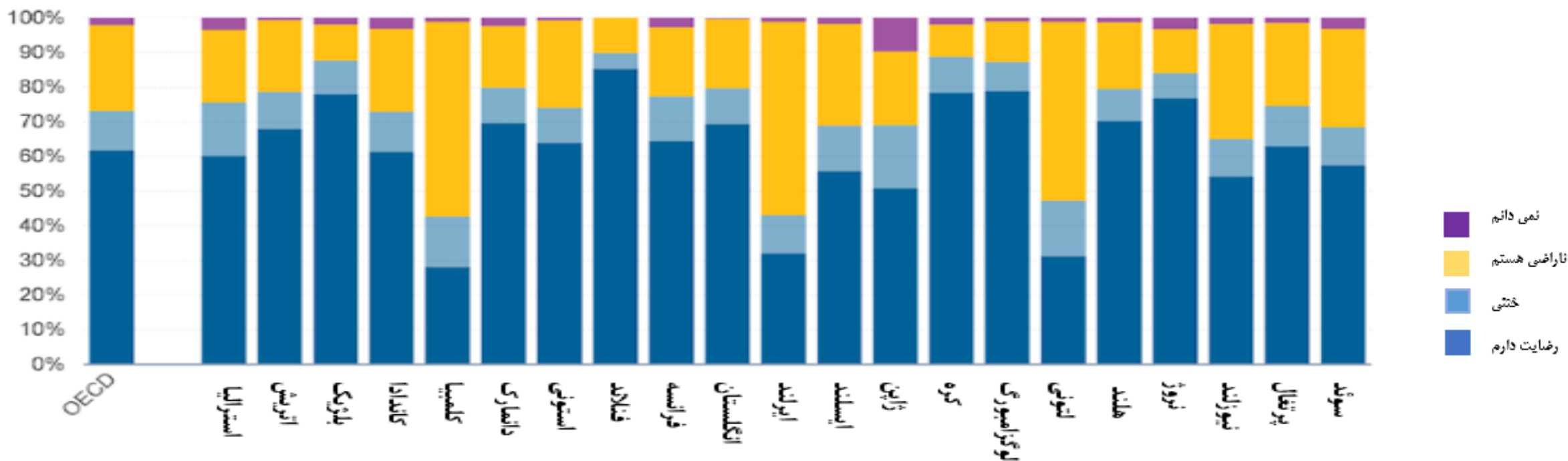
فصل چهارم

قابلیت اعتماد و پاسخگویی



میزان رضایت از فراهم بودن مراقبت‌های بهداشتی

پرسش: تا چه میزان از سیستم مراقبت‌های بهداشتی کشور خود رضایت دارید؟



به طور میانگین، ۶۱.۷٪ از پاسخ دهندگان اعلام نموده‌اند که از سیستم مراقبت‌های بهداشتی کشورشان رضایت دارند.



سایر نتایج فصل چهارم

- **مردم کشورهای مورد مطالعه در سطح قابل قبولی به قابلیت اطمینان دولت خود اعتماد دارند.** به طور میانگین حدود نیمی (۴۹.۴٪) از پاسخ دهندگان، اعلام کرده‌اند که دولت آنها آماده است تا با یک بیماری واگیر در آینده مقابله کند. اعتماد عمومی به آمادگی برای همه‌گیری، با اعتماد به دولت ملی مرتبط است.
- **اکثر مردم، در بیشتر کشورها، حتی در مواقع بحران، احساس رضایت از مراقبت‌های بهداشتی ملی (۶۱.۷٪) و سیستم آموزشی (۵۷.۶٪) کشور خود را گزارش داده‌اند.**
- **مردم نسبت به اینکه دولت، سیاست‌ها و خدمات نوآورانه را در پاسخ به بازخورد عمومی تطبیق دهد، بسیار بدبین هستند.** به طور میانگین تقریباً چهار نفر از هر ده نفر (یا کمتر) پاسخ دهنده، اعلام نموده‌اند که دولت آنها خدمات ضعیف را بهبود می‌بخشد، یک ایده نوآورانه برای بهبود خدمات عمومی را اجرا می‌کند، و یا سیاست ملی را در پاسخ به خواسته‌های مردم تغییر می‌دهد.
- **دولت‌ها باید به سرمایه‌گذاری برای بهبود آمادگی برای بحران‌های آینده و به حداقل رساندن عدم اطمینان برای مردم و کسب و کار ادامه دهند.** اعتماد عمومی در این زمینه‌ها به شدت با اعتماد به دولت ملی همبستگی دارد.
- **دولت‌ها در محیطی با سرعت فزاینده پیچیده و سریع، با انتظارات فزاینده شهروندان برای تعامل کارآمد و یکپارچه با دولت‌هایشان عمل می‌کنند.** رضایت عمومی از خدمات اداری و اجتماعی، و همچنین درک انصاف و رفتار برابر، به شدت با اعتماد به خدمات مدنی مرتبط است.
- **دولت‌ها باید در هنگام طراحی و اصلاح برنامه‌های عمومی، بازخوردهای کاربران و دیدگاه‌های مختلف را به کار گیرند،** اجرای ایده‌های نوآورانه در بخش عمومی را تشویق کنند، دسترسی به فرآیندهای دیجیتال و استفاده از اطلاعات شخصی در حکمرانی را بهبود بخشند و عملکرد خدمات عمومی را با استفاده از ترکیبی از نتایج عینی و معیارهای رضایت کاربر ارزیابی کنند.



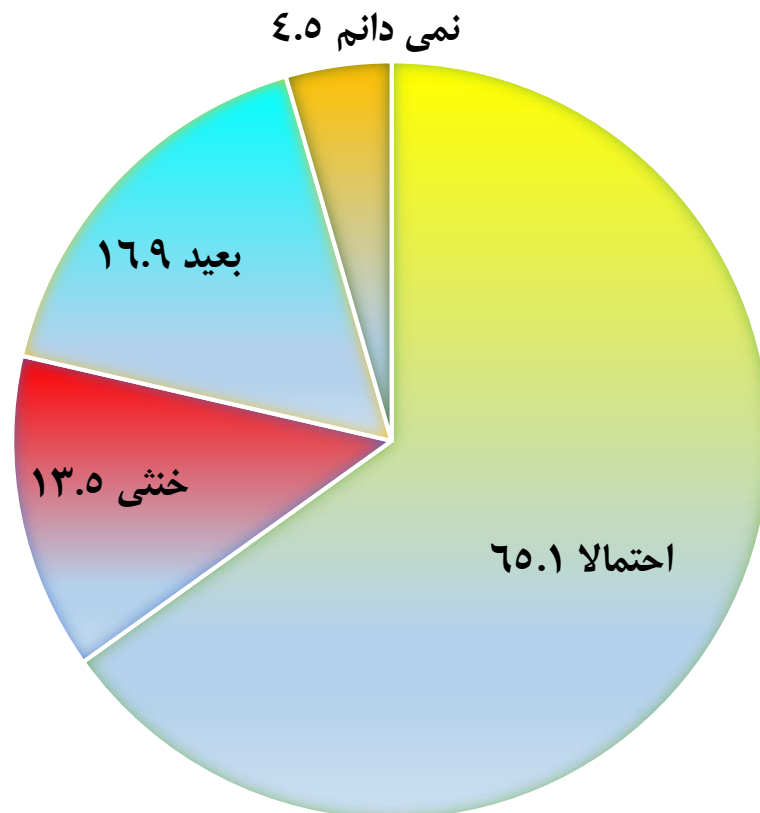
فصل پنجم

ضرورت صراحت، صداقت و رفتار برابر برای اعتماد و دموکراسی



میزان دسترسی به اطلاعات در خصوص رویه‌های اداری

پرسش: اگر به اطلاعاتی در مورد یک رویه اداری نیاز داشته باشید (به عنوان مثال دریافت گذرنامه، درخواست مزایا و ...)، به نظر شما چقدر محتمل است که اطلاعات ارائه شود؟



به طور میانگین اکثریت پاسخ دهندگان اعلام نموده‌اند که می‌توانند اطلاعات مربوط به فرآیندهای اداری را به راحتی بیابند.



سایر نتایج فصل پنجم

- **مردم کشورهای مورد بررسی دسترسی به اطلاعات دولتی را مثبت ارزیابی کرده اند؛** تقریباً دو سوم (۶۵.۱٪) احساس می‌کنند که اطلاعات مربوط به رویه‌های اداری به راحتی قابل دسترسی است. دولت‌ها باید اشتراک‌گذاری اطلاعات را تقویت و جمع‌بندی کنند، اطلاعات و داده‌ها را در دسترس عموم قرار دهند و استفاده مجدد و بازخورد را تشویق کنند.
- **مردم از فرصت‌های مشارکت در فرآیند سیاست‌گذاری و پاسخگویی دولت در قبال بازخوردها و خواسته‌های عمومی رضایت کمتری دارند.** حدود ۴۰ درصد از پاسخ‌دهندگان معتقدند که می‌توانند نظرات خود را در مورد تصمیم‌گیری دولت محلی در مورد جامعه خود بیان کنند و کمتر از یک سوم (۳۲.۹٪) معتقدند که دولت نظرات بیان شده در یک مشاوره عمومی را اتخاذ خواهد کرد.
- **بسیاری از پاسخ‌دهندگان برخی از مقامات دولتی را به عنوان پیشبرنده منافع خود می‌دانند.** تنها چهار نفر از هر ده پاسخ‌دهنده، به طور متوسط در سراسر کشورها، انتظار دارند که کارمندان دولتی از دادن رشوه امتناع کنند.
- **سیستم برای همه کار نمی‌کند.** این تصور که سیستم برای همه کار نمی‌کند (و اغلب برای افراد ممتاز بهتر عمل می‌کند) رایج است. تنها چهار نفر از هر ده پاسخ‌دهنده اطمینان دارند که یک کارمند دولتی با افراد ثروتمند و فقیر به طور مساوی رفتار می‌کند. این میزان در میان پاسخ‌دهندگان آسیب‌پذیر اقتصادی، به یک سوم کاهش می‌یابد.
- **صراحت و صداقت برای اعتماد به دولت مهم است.** دولت‌ها باید متعهد شوند که با مردم وارد تعامل شده و بازخورد عمومی را در مشورت‌ها در نظر بگیرند. اقدامات دولت برای تقویت توانایی فردی برای مشارکت در سیاست، و توسعه فرصت‌های مشارکت در میان افرادی که اطمینان کافی ندارند، به بهبود اعتماد به دولت کمک می‌کند.
- **درک پایین عمومی از استقلال قوه قضائیه از نفوذ سیاسی، به شدت با اعتماد کم به دولت ملی مرتبط است و درک انصاف به شدت با اعتماد به خدمات مدنی و دولت محلی مرتبط است،** همانند تلاش برای مبارزه با فساد، تضمین یکپارچگی، و ترویج رفتار برابر با کارمندان دولت.



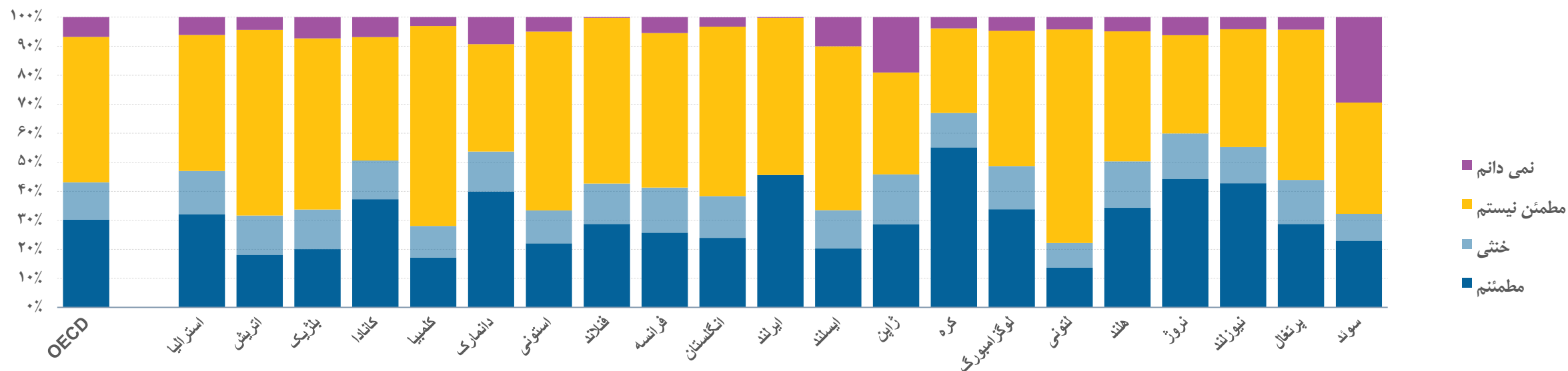
فصل ششم

تقویت دموکراسی و اعتماد به حکومت دموکراتیک



میزان فرصت افراد در نظردهی در خصوص تصمیم گیری های نظام سیاسی

پرسش: به نظر شما نظام سیاسی در کشور شما چقدر به افرادی مانند شما اجازه می دهد تا در آنچه دولت انجام می دهد، نظر داشته باشند؟



به طور میانگین در تمام کشورها، تنها ۳۰.۲ درصد از افراد اعلام کرده اند که سیستم سیاسی در کشورشان به افرادی مانند آنها اجازه می دهد که در مورد عملکرد دولت اظهار نظر کنند. در واقع، در یازده کشور، اکثریت پاسخ دهندگان مطمئن نیستند که در تصمیمات دولت اجازه اظهار نظر داشته باشند.



سایر نتایج فصل ششم

- **تعداد کمی از مردم احساس می کنند که می توانند به طور معناداری در فرآیندهای سیاسی دموکراتیک شرکت کنند و تقریباً نیمی از افراد (۴۷.۸٪)، تصور می کنند که مقامات منتخب و انتصابی ممکن است اسیر منافع خاصی شوند. این فراخوانی برای اقدام دولت ها در جهت رسیدگی به انتظارات بالاتر شهروندان در فرآیندهای دموکراتیک است.**
- **اطلاعات نادرست در این زمینه، خطرات فزایندهای را برای دامن زدن به بی اعتمادی و عدم مشارکت ایجاد می کند. حدود چهار نفر از هر ده نفر (۴۱.۴ درصد) پاسخ دهنده می گویند که به رسانه های خبری اعتماد ندارند و افراد زیادی برای دریافت اخبار به رسانه های اجتماعی روی می آورند. برای اطمینان از اکوسیستم های اطلاعاتی سالم که قادر به حمایت از بحث های دموکراتیک باشد، مدل های جدیدی از حکمرانی مورد نیاز است.**
- **اطمینان به اینکه دولت می تواند به چالش های جهانی و بین نسلی رسیدگی کند با مشکلاتی روبرو است. در حالیکه به طور میانگین حدود نیمی از پاسخ دهندگان معتقدند دولت ها باید تغییرات اقلیمی را در اولویت قرار دهند، تنها ۳۵.۵ درصد از مردم اطمینان دارند که کشورها در کاهش سهم خود در تغییرات اقلیمی موفق خواهند بود. کسانی که احساس می کنند دولت می تواند به خوبی به مسائل بلندمدت، جهانی و اغلب بین نسلی همچون تغییرات اقلیمی رسیدگی کند، به احتمال زیاد به دولت خود اعتماد دارند و معتقدند چنین راه حل های سیاستی امکان پذیر است.**