



فصلنامه علمی - پژوهشی سیاست‌گذاری عمومی، دوره ۶، شماره ۱، بهار ۱۳۹۹، صفحات ۲۰۳-۲۲۲

بررسی گفتمان پاسخگویی دولت‌ها در بخش نظام اداری ایران با استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی

حسن رنگریز^۱

دانشیار مدیریت منابع انسانی دانشگاه خوارزمی

(تاریخ دریافت: ۹۸/۴/۶ - تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۱/۶)

چکیده

فلسفه پاسخگویی و تحقق آن برای پاسخ به مشکلات نظام اداری ضامن سلامت عملکرد دولتمردان حاکم بر کشورهاست. این مقاله با بررسی گفتمان پاسخگویی دولت‌ها، به تحلیل نظرات دولت‌های دهم و یازدهم با محوریت نظام اداری از بعد کیفی می‌پردازد. روش پژوهش، استفاده از مدل تحلیل ون‌دایک و فرکلاف بوده و با لحاظ کردن فضای سیاسی، وضعیت فرهنگی و اجتماعی و نیروهای ایدئولوژیک جامعه، مواضع و چگونگی واکنش دو دولت را مشخص می‌کند. جامعه اطلاعاتی، گزیده سخنان روسای جمهور در دو دوره مختلف درباره نظام اداری منتشر شده در روزنامه‌های کثیرالانتشار است که پنج متن طی سال‌های ۱۳۸۱ تا ۱۳۹۶ برای نمونه و بر مبنای روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شد. نتایج پژوهش با استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی نشان داد که گفتمان دولت دهم؛ الگوهای بومی توسعه، کاهش هزینه‌های اداری، خدمت‌گزاری مسئولین و توسعه کشاورزی و گفتمان دولت یازدهم؛ بسترسازی مناسب، پاسخگویی و شفافیت، قانون‌گرایی و اعتدال است.

واژگان کلیدی: گفتمان پاسخگویی، گفتمان ریاست جمهوری، نظام اداری، تحلیل گفتمان انتقادی.

مقدمه

در گفتمان مدیریت دولتی نوین، گفتمان غالب دولت‌ها سیستم پاسخگویی بخش نظام اداری است. این سیستم، دولت را به بخش سیاسی و در نهایت، به جامعه وصل می‌کند. یک سیستم دموکراتیک بر پایه پاسخگویی^۲ استوار یافته است. فرض بر آن است که کلیه اقدامات دولت، در نهایت همان اقدامات شهروندان است که از طریق نمایندگان آنها انجام می‌شود. به قول دانا هیو: «لازمه تامین منابع عمومی، طراحی دقیق یک ساختار پاسخگویی است تا به این ترتیب، شهروندان اطمینان حاصل کنند که نهایت تلاش از طرف کسانی که به نام آنها اقدام می‌کنند، بعمل آمده است» (دانا هیو، ۱۹۸۹: ۲۲۲). پاسخگویی مستلزم آن است که دولت در مقابل مردم و نمایندگان قانونی آنها برای اعمالی که انجام می‌دهد و تصمیماتی که اتخاذ می‌کند، پاسخگو باشد و به آنها توضیح دهد (باباجانی، ۱۳۹۱، ۲۱۴). پاسخگویی زمانی معنی و مفهوم پیدا می‌کند که «مسئولیت‌پذیری اجتماعی»^۳ نمود منطقی و عقلایی به خود بگیرد. سازمان‌ها به عنوان پدیده‌های قدرتمند، تاثیرات مثبت و منفی بسیاری بر جوامع مدرن می‌گذارند. اگر این سازمان، دولت باشد این تاثیر تشدید می‌شود. همین امر ایجاب می‌کند که از منظر مسئولیت‌پذیری اجتماعی به دولت نگریده شود. بنابراین، مسئولیت‌پذیری آنها در قبال مردم و ذینفعان امری بدیهی می‌نماید (هادیان و کروژده، ۱۳۹۱: ۱۷۸). دولت‌ها نقش کلیدی و اساسی در خلق، تثبیت و نهادینه کردن نظام اعتماد در جامعه دارند. نحوه نگرش حاکمیت به جامعه و رابطه آن با مردم در شکل‌گیری نظام اعتماد نقش اساسی را ایفا می‌کند. هم‌چنین اهتمام دولت‌ها به اقامه عدل و دادگری میان مردم نمی‌تواند در روند اعتمادسازی بی‌تاثیر باشد. دولت‌هایی که بخواهند در سرمایه‌گذاری اجتماعی موفق باشند چاره‌ای جز مشارکت اجتماعی ندارند. ولی نکته‌ای را نباید فراموش کرد و آن ابزارهای تسهیل‌کننده تعاملات اجتماعی و ایجاد روحیه همبستگی و تعاون در کشور است که به آن انسجام اجتماعی می‌گویند. وحدت و انسجام موجب می‌شود کنش‌های اجتماعی تسهیل گردد. دغدغه خاطر پژوهشگر در این مقاله این است که بتواند با بررسی گفتمان پاسخگویی دولت‌ها، به تحلیل نظرات دولت‌های دهم و یازدهم با محوریت نظام اداری از بعد کیفی بپردازد. برای بررسی این گفتمان از رویکرد تحلیل گفتمان انتقادی استفاده شده است که جزء روش‌های کیفی به‌شمار می‌آید و نوعی روش تفسیری است که از مجموعه ویژگی‌ها و مشخصه‌هایی پیروی می‌کند و می‌تواند برای دستیابی به سطحی از داده‌ها استفاده شود. در تحلیل گفتمان مجموعه اوضاع اجتماعی، زمینه وقوع متن یا نوشتار، گفتار، ارتباطات

2 - Accountability

3 - Social Responsibility

غیرکلامی، و رابطه ساختار و واژه‌ها در گزاره‌ای کلی نگریسته می‌شود. واژه‌ها هر یک به تنهایی مفهوم خاص خود را دارد، اما در شرایط وقوع، در اذهان گوناگون معانی متفاوتی یافته و در نتیجه انتقال، دریافت و اثرگذاری متفاوت و گوناگونی در پی دارد (صالحی‌زاده، ۱۳۹۰: ۱۲۴). با توجه به مولفه پاسخگویی که در گفتمان غالب سخنان روسای جمهور در بخش نظام اداری ایران جایگاه ویژه‌ای دارد، ضرورت دارد مساله گفتمان پاسخگویی با رویکرد مزبور بررسی شود، چرا که در سلامت عملکرد دولت‌ها نقش اساسی را ایفا می‌کند. هدف پژوهش حاضر کشف مختصات گفتمانی روسای جمهور دولت‌های دهم و یازدهم در بخش نظام اداری ایران و ارتباطات این بخش با مردم به عنوان خدمت‌گیرندگان است. از اینرو پرسش‌های اصلی پژوهش عبارتند از:

- ۱- گفتمان پاسخگویی روسای جمهور دولت‌های دهم و یازدهم چیست؟
- ۲- گفتمان پاسخگویی چه ارتباطی با اداره سازمان‌های دولتی دارد؟
- ۳- گفتمان پاسخگویی چه کمکی به مدیران بخش دولتی می‌کند؟

پیشینه نظری

پاسخگویی در بخش دولتی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات و اقدامات کارگزاران همواره بر امور اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جوامع شدیداً تاثیر می‌گذارد (فقیهی، ۱۳۸۰: ۵۴). لازمه رسیدن به یک جامعه توسعه‌یافته، داشتن یک سیستم پاسخگوست. ارتباط دولت و شهروندان، این سیستم پاسخگو را شکل می‌دهد. شهروندان زمانی دولت را نماینده واقعی خود خواهند دانست و از برنامه‌های آن حمایت خواهند کرد که دولت در قبال عملکرد خود پاسخگو باشد. داشتن یک سیستم پاسخگویی فعال، دولت را به جامعه و مردم پیوند می‌دهد، گویی که تمام اقدامات دولت همان خواسته‌های مردم است. اصولاً مشروعیت دولت در گرو داشتن یک سیستم پاسخگویی تواناست. عدم پاسخگویی می‌تواند دولت را به یک قدرت مطلقه و مسلط به همه امور تبدیل و زمینه فساد را فراهم کند. سازمان‌های دولتی و ادارات برای خدمت به مردم تاسیس شده‌اند. پاسخگویی، کیفیت مرادده بین این سازمان‌ها و مردم را بیان می‌کند. جلب رضایت مردم در چارچوب قوانین و ایجاد زمینه مشارکت آنان در تصمیم‌گیری‌ها، به تفاهم بین سازمان‌های دولتی و مردم کمک و پاسخگویی را تقویت می‌کند. سازمان‌های دولتی باید توجه کنند که خدمات آنان، یا به عبارت دیگر، خروجی سازمانشان وقتی معنی و توجیه دارد که برای تامین نیازهای مردم باشد. پاسخگویی سه هدف

عمده دارد: نخست آنکه ابزاری است جهت نظارت بر قدرت و پیشگیری از سوءاستفاده از اختیارات عمومی، دوم تضمینی است برای کاربرد صحیح منافع ملی، تبعیت از قانون و صیانت از ارزش‌های خدمات عمومی، و سوم ابزار موثری برای ارتقاء و بهبود زمامداری و مدیریت خدمات عمومی است (فرج‌وند، ۱۳۹۳: ۱۰۷). هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگویی است، تا به طریقی عمل کند که مورد تایید جامعه باشد. پاسخگویی مبنای هر جامعه‌ای است که ادعا می‌کند دموکراتیک هستند. شاید بتوان این جمله را برعکس و با شدت بیشتر بیان کرد. 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 شهروندان و دولت را می‌توان به رابطه بین اصیل / وکیل تشبیه کرد؛ زیرا در حقیقت، شهروندان موافقت کرده‌اند که دیگری اداره جامعه را به نام آنها برعهده بگیرد، ولی باید اطمینان حاصل کنند که علائق آنها مورد توجه قرار گرفته است. صاحب‌نظران (دی و کلین، ۱۹۸۷: ۶) معتقدند از هنگامی که اشخاص مسئولیت پیدا می‌کنند، و وظایفی را به نام شهروندان خود انجام می‌دهند، پاسخگویی سیاسی آغاز می‌شود. تقسیم کار مدنی، و تفویض نقش‌های خاص به شهروندان، ضرورت پاسخگویی سیاسی به جای پاسخگویی شخصی را موجب می‌شود. اشخاص به طرق مختلف با اداره امور دولتی مرادده پیدا می‌کنند. آنها ممکن است «ارباب رجوع» ادارات مختلف و به عبارت دیگر، در جستجوی دریافت نفع یا خدمت از سازمان‌های اداری باشند؛ ممکن است «ملزم به رعایت نظم» بر حسب محدودیت‌های قانونی که همگان را دربرمی‌گیرد، باشند؛ ممکن است «مشارکت کننده» باشند، بسیاری از سازمان‌ها به افراد اجازه می‌دهند که با عضویت در هیئت‌های منصفه و نظایر آن، به عنوان یک مشارکت کننده در فرایند اداری خدمت کنند؛ آنها ممکن است «مدعی» باشند یعنی از یک سازمان دولتی شکایت داشته باشند، و شاید متداول‌ترین آنها برخوردهای خیایانی است که بین برخی از مردم و پلیس و سایر سازمان‌ها پدید می‌آید (روزنبلوم و همکاران، ۲۰۱۵: ۸). از آنجایی که در اینگونه برخوردها، طرف‌های درگیر دارای قدرت هستند، تنش‌های خاصی بوجود می‌آید اشخاص موظف به رعایت قانون هستند؛ سازمان اداری نیز می‌داند که مردم، قدرت شکایت، فرجام خواهی، و حتی در صورت عدم رضایت از نتیجه شکایت، طرح آن در مطبوعات را دارند (هیوز، ۱۳۷۷: ۲۸۳). رابطه 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، ولی مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد. فقدان پاسخگویی، می‌تواند به معنای تبدیل دولت به یک قدرت مطلقه و مسلط بر همه امور و حرکت به سوی فساد یا نهادینه شدن فساد باشد. دو نوع پاسخگویی وابسته به

هم وجود دارد؛ که عبارتند از: پاسخگویی سیاسی، و پاسخگویی بوروکراتیک یا اداری. پاسخگویی سیاسی به پاسخگویی دولت منتخب در برابر رای دهندگان تعبیر می‌شود؛ ولی پاسخگویی اداری به پاسخگویی بوروکراسی در برابر دولت منتخب اشاره دارد.

مسئولیت پاسخگویی در بخش اداری

مدیران دولتی، پاسداران اعتماد مردم‌اند. از اینرو، پاسخگویی سازمان‌های دولتی به مردم موضوع بسیار مهمی است، زیرا بسیاری از فعالیت‌ها در بخش دولتی هستند که زمینه زیادی برای فساد و زیرپا نهادن منفعت عامه فراهم می‌کنند (فرازمند، ۲۰۰۱: ۵). هیچ چیز، نه خطاهای قضاوت، نه ناکارایی، نه ضایعات، نه مالیات‌های سنگین، نه وجود مقررات بیش از حد، و نه حتی شکست در جنگ، دولت را از پایه نمی‌لرزاند، به جز وجود این باور که عامه مردم تصور کنند حاکمان و مدیران دولتی، به جای توجه به منفعت عامه متوکلین خود، به منفعت شخصی خود می‌اندیشند. اگر چنین باورهایی در میان مردم فراگیر شوند و برای مدتی طولانی تداوم یابند، عامه مردم هم به دولتمردان و مدیران دولتی و هم به خود نهاد دولت بی‌اعتماد می‌شوند (دنهارت، ۲۰۰۲: ۵۱). آنچه اهمیت دارد اعتماد و وفاداری عامه مردم است. اگر عامه مردم به نهادهای دولتی و افراد منتخب و منصوب دولتی اعتماد نداشته باشند، در اجرای تصمیمات دشوار، خصوصاً تصمیماتی که مستلزم ایثار و فداکاری است، همکاری نخواهند کرد. اگر کارکنان دولتی در تحقق اراده مردم مورد اعتمادند، رفتار منفعت‌طلبانه آنها اعتماد عمومی را مخدوش می‌کند و سبب بی‌اعتمادی مردم به سازمان‌های دولتی و حتی خود دولت می‌شود. بنابراین، می‌توان ادعا کرد که برای اینکه کارکنان، مدیران و کارگزاران دولت نشان دهند که به منفعت عامه پایبندند باید پاسخگویی را سرلوحه کار خود قرار دهند. به عبارت دیگر، یکی از استانداردهای معمول «مردم محوری»^۴ در خدمات عمومی این است که دولت تا چه حد نسبت به پاسخگویی عمومی از خود حساسیت نشان می‌دهد. از نظر فردریکسون، سازوکارهایی نظیر محافل عمومی، شکایت از سازمان‌های دولتی و حکمیت که بیانگر ابزارهای پاسخگویی هستند، همگی با نظریه کلی عامه در مدیریت دولتی سنخیت دارند (دانائی فرد، ۱۳۸۱). برخی دیگر از اندیشمندان نیز، ضمن طرح مشکلات سازمان‌های دولتی، عدم پاسخگویی را عامل اصلی بی‌اعتمادی می‌دانند. به نظر آنها، وجود سازمان‌های فاقد اثربخشی مناسب، سازمان‌های مالی ناکارآمد، منفعت‌طلبی شخصی در بخش‌های مالیاتی، و سطح حقوق و دستمزد در سازمان‌های

دولتی عوامل اصلی و مشکلات عمده مردم، مدیران و کارگزاران دستگاه حکومتی را نشان می‌دهند (دانائی فرد، ۱۳۹۳: ۸۵).

انواع پاسخگویی در بخش اداری

مطالعات نشان از آن دارد که پاسخگویی به گونه‌های سازمانی، قانونی، حرفه‌ای و سیاسی به شرح زیر قابل تفکیک است: **پاسخگویی سازمانی**: به نظارت‌های درونی سازمان گفته می‌شود. در اینجا پاسخگویی 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 پاسخگویی سازمانی است. **پاسخگویی قانونی**: دربرگیرنده نظارت‌های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات قانونی و قوانین اساسی است. اساس پاسخگویی قانونی بر روابط اصیل و وکیل نهاده شده است. این پاسخگویی اغلب از راه رسیدگی‌های ویژه نظیر نظارت‌های تقنینی، ممیزی‌های مالی و برنامه‌های و بازرسی‌های بیرونی برای رسیدگی به شکایات استخدامی صورت می‌گیرد. **پاسخگویی حرفه‌ای**: در نظام‌های پاسخگویی حرفه‌ای استقلال افراد برای تصمیم‌گیری‌ها بیش و کم حفظ می‌شود و عملکرد آنان با هنجارهای حرفه‌ای، اعتقادات و تجارب مکتسبه آنان مورد قضاوت قرار می‌گیرد. **پاسخگویی سیاسی**: در این نوع از پاسخگویی، مدیران به خواسته‌های مقامات سیاسی یعنی منتخبان مردم، همچنین گروه‌های ذینفع و سایر نهادهای سیاسی جوابگو می‌شوند. به عبارتی دیگر پاسخگویی سیاسی نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمان‌ها بر عملکرد مدیران است (کمپبل، ۱۹۹۳: ۱۱۲).

تحلیل گفتمان انتقادی

در عصر حاضر برای مدیران دولتی شناخت و آگاهی از تحلیل گفتمان انتقادی^۵ امری اجتناب ناپذیر است؛ زیرا اکثر اندیشمندان و صاحب‌نظران حوزه مدیریت دولتی، بنیاد یا به عبارتی پایه این رشته را علوم سیاسی قلمداد می‌کنند. از زمانی که وودرو ویلسون بحث جدایی سیاست از اداره مطرح نمود، تمامی تمرکز او متوجه این موضوع بود که مدیران اجرایی درگیر مسائل سیاسی نشود؛ هر چند در گذر زمان تعدادی زیادی از اندیشمندان بر این باور شدند که سیاست نباید از اداره جدا گردد. به هر ترتیب، در نوشته‌های ویلسون به طور مشخص روشن است که دغدغه

وی؛ نظام تاراج و فساد دستگاه اداری است که او را بر آن داشته است تا ایده جدایی سیاست از اداره را مطرح نماید. در حقیقت یکی از مباحث مهمی که مدیر بخش دولتی را موفق می‌سازد، این است که از گفتمان غالب سیاسی جامعه خود مطلع باشد. همچنین، از آنجایی که در درون سازمان، مدیران و کارکنانی وجود دارند که هر کدام گرایش سیاسی خاص خود را دارند، گفتمانی چندلایه از مباحث سیاسی در سازمان شکل می‌گیرد که هر کدام درصدی تحریف و قایع به نفع نگرش سیاسی خود هستند. پنی کوک (۱۹۹۴) می‌گوید: گفتمان عبارت است از زبان به هنگام کاربرد به منظور برقراری ارتباط و تحلیل گفتمان عبارت است از جستجو برای یافتن آنچه به گفتمان انسجام می‌بخشد. تحلیل گفتمان انتقادی نوشتارها و گفتارها را در بافت اجتماعی خاص خود مورد تحلیل قرار می‌دهد. در این پژوهش از دو رویکرد ون‌دایک و نورمن فرکلایف به سبب نزدیک بودن آن با پژوهش‌های کیفی مدیریت استفاده شده است.

رویکرد تئون ون‌دایک: ون‌دایک از جمله افراد برجسته و از پیشگامان مطالعه و پژوهش در زمینه تحلیل گفتمان انتقادی است که انگاره اجتماعی-شناختی^۶ را مطرح ساخت و اکثر آثار انتقادی‌اش به بازتولید تعصبات قومی و نژادپرستی در گفتمان اختصاص داشته است (ون‌دایک، ۱۹۸۷). وی بر این باور است که بین ساختارهای گفتمان و ساختارهای اجتماعی رابطه مستقیمی وجود ندارد و آن‌ها همیشه به واسطه شناخت فردی و اجتماعی به یکدیگر مرتبط می‌شوند و شناخت، حلقه گمشده بسیاری از مطالعات زبان‌شناسی انتقادی و تحلیل گفتمان انتقادی است. از این رو، او مثلث جامعه-شناخت-گفتمان را عرضه می‌کند. در عین حال ون‌دایک به شناخت اهمیت زیادی می‌دهد. وی سه بعد اصلی را در مفهوم گفتمان در نظر می‌گیرد: (۱) دلالت‌های ضمنی؛ (۲) خودی و دیگران؛ و (۳) هویت مشارکین گفتمان (ون‌دایک، ۱۳۸۲: ۱۷).

رویکرد نورمن فرکلایف: یکی از شخصیت‌های شاخص در زمینه تحلیل گفتمان انتقادی نورمن فرکلایف نام دارد. وی بحث گفتمان و زبان به مثابه کردار اجتماعی^۷ را مطرح ساخت. در نگاه او، تحلیل گفتمان انتقادی، روشی است که در کنار سایر روش‌ها برای بررسی تغییرات اجتماعی و فرهنگی به کار گرفته می‌شود (فرکلایف، ۲۰۰۲: ۷۰). وی رویکرد خود را مطالعه انتقادی زبان^۸ می‌نامد و اولین هدف را که بیشتر جنبه نظری دارد «کمک به تصحیح کم‌توجهی گسترده نسبت به اهمیت زبان در تولید، حفظ و تغییر روابط اجتماعی قدرت» و دومین هدف را که عملی‌تر است «کمک به افزایش آگاهی نسبت به اینکه چگونه زبان در سلطه فردی بر فردی

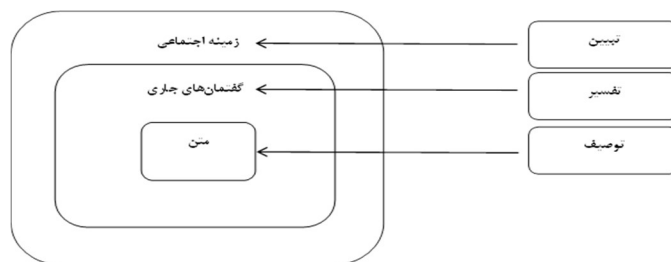
6 - Sociocognitive Model

7 - Social Practice

8 - Critical Language Study

دیگر نقش دارد» می‌داند؛ زیرا در نگاه او آگاهی اولین قدم به سوی رهایی است. در هدف دوم، فرکلاف تاکید زیادی روی بالا بردن سطح افراد کرده است؛ زیرا معتقد است «در گفتمان، مردم می‌توانند روابط قدرت خاصی را مشروعیت بخشند یا آن را به رسمیت نشناسند، بدون اینکه از کاری که انجام می‌دهند آگاهی داشته باشند» (فرکلاف، ۱۹۸۹: ۱).

فرکلاف از اصطلاح گفتمان برای اشاره به کل فرآیند تعامل اجتماعی استفاده می‌کند که متن فقط بخشی از آن است؛ زیرا او برای گفتمان سه عنصر در نظر می‌گیرد که عبارتند از: متن، تعامل^۹ و بافت اجتماعی^{۱۰}. فرآیند تعامل اجتماعی علاوه بر خود متن، شامل فرآیند تولید متن و فرآیند تفسیر^{۱۱} است و متن، مرجع آن تفسیر بشمار می‌آید. براساس رابطه کل به جزء که میان گفتمان و متن برقرار است، تحلیل متن^{۱۲} نیز بخشی از تحلیل گفتمان است. «از چشم‌انداز تحلیل گفتمان، ویژگی‌های صوری متن از یک سوء به عنوان ردپاهای فرآیند تولید و از دیگر سو به عنوان سرنخ‌هایی در فرآیند تفسیر در نظر گرفته می‌شود» (همان؛ ۲۴). نگاره ۱ گفتمان و عناصر تشکیل دهنده آن و تعامل این عناصر را با یکدیگر تصویر می‌کند:



شکل ۱ - پیوستگی رابطه متن با گفتمان و شرایط پیرامونی.

در قیاس به سه جنبه گفتمان (نگاره ۱) فرکلاف سه جنبه یا مرحله را برای تحلیل گفتمان انتقادی از هم تمیز می‌دهد: (۱) توصیف: مرحله‌ای است که با ویژگی‌های صوری متن ارتباط دارد. (۲) تفسیر: مرحله‌ای است که به ارتباط میان متن و تعامل می‌پردازد؛ اینکه متن را محصول فرآیند تولید و منبع فرآیند تفسیر بدانیم. (۳) تبیین: مرحله‌ای است که به بیان ارتباط میان تعامل و بافت اجتماعی می‌پردازد؛ اینکه چگونه فرآیندهای تولید و تفسیر تحت تاثیر اجتماع قرار دارند. در هر سه مرحله، با تحلیل سروکار داریم؛ اما ماهیت آن در هر مرحله متفاوت است. تحلیل در مرحله اول به برجسب‌دهی ویژگی‌های صوری متن اکتفاء می‌کند و متن را به مثابه

9 - Interaction
10 - Social Context
11 - Interpretation
12 - Text Analysis

یک شیء در نظر می‌گیرد. در مرحله دوم، تحلیل گفتمان، به تحلیل فرآیندهای شناختی شرکت‌کنندگان^{۱۳} و تعاملات میان آن‌ها می‌پردازد. مرحله تبیین نیز ارتباط میان رویدادهای اجتماعی^{۱۴} (تعاملات) با ساختارهای اجتماعی را بیان می‌کند که بر این رویدادها تاثیر می‌گذارند و نیز از آن‌ها تاثیر می‌پذیرند (فرکلاف، ۱۹۹۲: ۹۰).

پیشینه تجربی پژوهش

در محدوده جستجوهای انجام شده، پژوهشی که به طور مستقیم به موضوع گفتمان پاسخگویی دولت‌ها در بخش اداری با استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی از جنبه کیفی بپردازد، یافت نشد. یکی از پژوهش‌هایی که در این زمینه انجام یافته است، پژوهش مقیمی و همکاران (۱۳۹۱) تحت عنوان «مطالعه ماهیت زبان دولت در سه دهه انقلاب اسلامی و ارائه الگوی کارآمد آن در ایران» است. روش انجام پژوهش برای بررسی وضعیت موجود زبان دولت در سه دهه، رویکردهای تحلیل گفتمان فرکلاف و سطح خرد وندایک بوده و تدوین الگوی کارآمد زبان دولت مبتنی بر نظرسنجی از خبرگان (دلفی) است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد، ماهیت زبان دولت در سه دهه (وضعیت موجود) به زبان بوروکراسی نزدیک است و الگوی کارآمد زبان دولت (وضعیت مطلوب) باید از خوی و منش چنین زبانی فاصله بگیرد و به سمت زبان فرا بوروکراتیک سوق پیدا کند؛ زبانی که صادق، ملت‌ساز، مشارکت‌جو، پاسخگو، تکریم‌کننده شهروندان، متوجه منافع عمومی، عدالت‌محور، شفاف و ارزش‌محور است. «تحلیل گفتمانی امر اخلاقی در سیاست‌گذاری حکومت الکترونیکی ایران» از دیگر پژوهش‌هایی است که به وسیله خالقی و همکاران (۱۳۹۲) انجام یافته است. در این پژوهش با رویکرد تحلیل گفتمان انتقادی به موضوع اخلاق در قلمرو حکومت پرداخته شده و تلاش می‌کند به این پرسش پاسخ دهد که اخلاق رسمی حکومت الکترونیکی چگونه در زبان پدیدار می‌شود و با دیگر جنبه‌های زندگی اجتماعی چه نسبتی دارد؟ در واقع پرسش اصلی پژوهش بررسی چگونگی معنی شدن اخلاق و اصول اخلاق رسمی در پهنه حکومت الکترونیکی است. پژوهش انجام یافته دیگر توسط مرادی و همکاران (۱۳۹۶) تحت عنوان «مطالعه و مقایسه پاسخگویی مالی دولت در چهار دوره ریاست جمهوری پس از انقلاب اسلامی با استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی» انجام پذیرفته است. آنان با استفاده از مدل تحلیل گفتمان انتقادی فرکلاف و بر مبنای روش نمونه‌گیری اشباع تئوریک نتیجه‌گیری کردند که با توجه به نوع‌شناسی انواع گفتمان‌های مطالعه شده، رویکرد هر

13 - Participation

14 - Social Events

دولت برای پاسخگویی در قبال عملکرد اقتصادی خود با توجه به وضعیت سیاسی و بافت اجتماعی حاکم در آن دوره، از لحاظ ماهیت متفاوت است، ولی در مجموع روند به نسبت یکنواختی را در حمایت از نتایج اقدامات خود داشته و با نگاهی منتقدانه نسبت به عملکرد دولت‌های پیشین به مقایسه عملکرد خود با آنها پرداخته است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر در زمره پژوهش‌های کیفی بوده و به دنبال تحلیل گفتمان انتقادی است. در این پژوهش برای بررسی گفتمان پاسخگویی دولت‌ها در بخش نظام اداری، از مدل تلفیقی سه سطحی خرد و ندادیک (دلالت‌های ضمنی، خودی و دیگران، و هویت مشارکین گفتمان) و سه سطح توصیف، تفسیر و تبیین فرکلاف استفاده شده است (آفاگل‌زاده، ۱۳۹۲: ۵۹). اطلاعات مربوط به پیشینه نظری و تجربی پژوهش با استفاده از روش کتابخانه‌ای جمع‌آوری شده و اطلاعات لازم برای یافتن به پاسخ پرسش‌های پژوهش، به کمک روش میدانی به شیوه استفاده از اطلاعات و مستندات جمع‌آوری شدند؛ زیرا به واسطه دسترسی کم هزینه به اطلاعات و از آن مهم‌تر امکان ارزیابی روند موضوع مورد بررسی طی دوره مدنظر که در مطالعات گذشته‌نگر بسیار حائز اهمیت بوده، این شیوه انتخاب شده است. شایان ذکر است که عدم دسترسی به کلیه اطلاعات مورد نیاز پژوهش برای بازه زمانی دولت دهم و یازدهم با توجه به محدودیت زمان، فرایند جمع‌آوری داده زمان‌بر بود. بنابراین، ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش، استخراج سخنان روسای جمهور در رابطه با مسائل نظام اداری کشور از متون روزنامه است. یکی از مولفه‌های اصلی در این پژوهش، بررسی روایی و پایایی روش پژوهش است. از این رو لازم است در این خصوص نکاتی بیان شود، هرچند که به لحاظ تفسیری و کیفی بودن، ویژگی‌های منحصر بفردی دارد (صالحی‌زاده، ۱۳۹۰: ۱۲۴). در خصوص روایی و پایایی پژوهش باید گفت تحلیل گفتمان انتقادی همواره یک مساله تفسیری بوده و با داده‌هایی که در طول این تحلیل جمع‌آوری شده، مشکلی نداریم. مهم این است که در پژوهش مبتنی بر این روش، روایی و پایایی و یافته‌های آن، وابسته به بحث‌های منطقی است که در تحلیل وجود دارد. اعتبار تحلیل گفتمان به کیفیت قدرت نطق و بیان وابسته است. البته این روش به تناسب روش‌های گفتمانی و گستردگی از جزء به کل در مباحث متنی، ساختاری و اجتماعی متفاوت است، اما همگی در کل از یک سبک که همان تحلیل گفتمان است، بهره می‌برند (آفاگل‌زاده، ۱۳۸۵: ۳۹). ضمن اینکه برای تعیین ارزیابی کیفیت داده‌ها، سعی شد در تحلیل داده‌ها، به بستر موضوع توجه شود و از

نظرات یک پژوهشگر بیرونی برای تحلیل داده‌ها و ارائه نتایج به وی نیز استفاده شد. جامعه اطلاعات پژوهش را اسناد و مدارک و سخنرانی‌های روسای جمهوری اسلامی ایران در دوره دهم و یازدهم تشکیل می‌دهد. محور پژوهش بر مستندات و آرشیو روزنامه‌های هر دوره مربوط به گفتمان روسای جمهور است. به این دلیل مقطع زمانی پژوهش، دوره دهم و یازدهم ریاست جمهوری است. در روش‌های مبتنی بر اسناد، نمی‌توان از قبل مشخص کرد که چه تعداد متن انتخاب و مطالعه می‌شود تا پدیده مدنظر در پژوهش کیفی به طور کامل شناسایی شود (فقیهی، ۱۳۸۰). از اینرو تا رسیدن به نقطه اشباع، به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته می‌شود. اشباع تئوریک زمانی رخ می‌دهد که داده دیگری که به تعریف خصوصیات یک طبقه کمک کند، به پژوهش وارد نشود و تمام مقایسه‌های مدنظر اتفاق افتاده باشد (آفاگل‌زاده، ۱۳۸۵: ۵۳). انتخاب این دو دوره صرفاً به این دلیل بوده است که گفتمان غالب در خصوص نحوه اداره دولت و در نتیجه اداره سازمان‌های دولتی مشخص شود. از آنجایی که دولت دهم نماینده حزب اصول‌گرا و دولت یازدهم نماینده حزب اصلاحات است، مبنایی بهتر برای شناسایی گفتمان غالب هر دوره است. در این پژوهش، تعداد پنج سخنرانی از روسای جمهور مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است، چرا که پژوهش با پنج سخنرانی به نقطه اشباع رسید. انتخاب این سخنرانی‌ها از طریق نمونه‌گیری هدفمند (غیراحتمالی) بوده است. در انتخاب سخنرانی‌ها، آن‌هایی که در خصوص اداره دولت بوده‌اند مورد توجه قرار گرفته‌اند و نیز سعی گردید تا با انتخاب فواصل زمانی مختلف گفتمان پایدار دولت وقت استنتاج گردد. تفصیل و جزئیات در خصوص سخنرانی‌های مذکور در جدول (۱) قابل تبیین است.

جدول ۱ - تشریح جامعه و نمونه آماری

دولت	تاریخ	شرکت کنندگان
دهم	سه شنبه ۲ تیر ۱۳۸۸	دیدار با جمعی از روسا و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها
	سه شنبه ۴ خرداد ۱۳۸۹	دیدار با فرماندار و جمعی از مسئولان و مدیران شهر ری
	پنجشنبه ۱۹ فروردین ۱۳۸۹	دیدار با مدیران استان آذربایجان غربی
	پنجشنبه ۲۵ فروردین ۱۳۹۰	دیدار با مدیران استان سیستان و بلوچستان
	جمعه ۱۹ فروردین ۱۳۹۰	دیدار با مدیران استان کرمانشاه
یازدهم	یکشنبه ۱۷ شهریور ۱۳۹۲	اولین گفتگو با مردم
	شنبه ۱ آذر ۱۳۹۳	هم‌اندیشی مدیران ارشد دولت تدبیر و امید

دولت	تاریخ	شرکت کنندگان
	پنجشنبه ۱ بهمن ۱۳۹۴	همایش استانداران و فرمانداران و مدیران کل سیاسی و انتخابات
	جمعه ۴ تیر ۱۳۹۵	دیدار با وزرا، معاونان، استانداران و روسای سازمان‌ها
	شنبه ۱۳ خرداد ۱۳۹۶	دیدار با وزرا، معاونان، استانداران و روسای سازمان‌های دولتی

یافته‌های پژوهش

با توجه به رویکرد مطالعه حاضر مبنی بر بررسی گفتمان پاسخگویی دولت‌ها در بخش نظام اداری از جنبه کیفی برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش در زمینه ماهیت و نوع به انجام رساندن پاسخگویی دولت‌ها در سطح گفتمان روسای جمهور در دولت دهم و یازدهم و تفاوت بین آنها، بهتر است این موضوع با دسته‌بندی گفتمان‌های غالب و مسلط در دولت‌های مزبور در سطح تحلیل خرد ون دایک و سطوح توصیف، تفسیر و تبیین فرکلاف بررسی و مقایسه شده و سپس به این پرسش‌ها در بخش توصیه‌های سیاستی پاسخ داده شود.

جدول ۲ - سطوح تحلیل خرد ون دایک

سطوح	دولت دهم	دولت یازدهم
دلالت‌های ضمنی	۱. به طور ضمنی بر مدل بومی توسعه تاکید دارد. ۲. به طور ضمنی بر عرضه مدیریت خود به جهان اشاره دارد. ۳. به طور ضمنی بر توسعه و بهبود از طریق عوامل داخلی تاکید دارد.	۱. به طور ضمنی بر رویه‌های معتدل مدیران و روسا تاکید دارد. ۲. به طور ضمنی بر مسئولیت‌پذیری مدیران و نیز پاسخگویی آنان اشاره دارد. ۳. به طور ضمنی بر کلی‌نگری تاکید و جزئی‌نگری را نفی می‌کند.
خودی و دیگران	کشور، ملت ایران و جامعه مسلمانان را گروه خودی و دیگر دولت‌ها را سلطه‌گر و مستکبر قلمداد می‌کند.	گروه خودی را در داخل و خارج دارای منطق، اعتدال و انصاف قلمداد می‌کند و دیگران را در داخل و خارج بی‌انصاف و افراطی تلقی می‌کند.
هویت مشارکین گفتمان	مردم ایران: مردمی آزاد اندیش و متمدن که برای توسعه کشور خود نیازی به کشورها و ملت‌های دیگر ندارند. کشورهای غربی: کشورهای مستکبری که همواره در پی غارت و استعمارگری در کشورهای خاورمیانه هستند.	مردم ایران: مردمی منطقی و عاقل که به درستی تشخیص می‌دهند چه اموری، چه اقداماتی به مصلحت آنان است. کشورهای غربی: کشورهایی سودجو و منفعت طلب که تنها در جهت منافع خود حرکت می‌کنند، در

مدیران دولتی: افرادی که در برهه‌ای از زمان فرصت نصیبشان شده تا به ملت خود خدمت کرده و رضای خداوند را کسب نمایند.	نتیجه تنها با مذاکره می‌توان با آن‌ها ارتباط برقرار کرد. مدیران دولتی: افرادی مسئولیت‌پذیر و پاسخگو که باید در جهت منافع عامه مردم عمل و اقدام کنند.
--	---

جدول ۳ - سطوح توصیف، تفسیر و تبیین فرکلاف

سطوح	زیرسطوح	دولت دهم	دولت یازدهم
توصیف متون	قطعات معنایی	قطعه اول: نقش علم در توسعه کشور، قطعه دوم: فرهنگ غنی ایران اساس ماندگاری؛ قطعه سوم: تاکید بر مدل بومی توسعه؛ قطعه چهارم: خدمت به مردم وظیفه مدیران و کارکنان؛ قطعه پنجم: صرفه‌جویی در بودجه کشور	قطعه اول: شفافیت و پاسخگویی مدیران و مسئولین دولت؛ قطعه دوم: به تعامل تاکید و تقابل را نفی می‌کند؛ قطعه سوم: برابری همه افراد در برابر قانون و مراجع نظارتی؛ قطعه چهارم: استفاده مناسب از فرصت‌ها؛ قطعه پنجم: حرکت در مسیر رای مردم و خواسته آنان.
	واژگان کانونی	علم، آزادی و استقلال، ملت ایران، مدیریت جهانی، خدمت به مردم، پیشرفت و توسعه بومی، روحیه انقلابی، فرهنگ غنی و متعالی مردم ایران، تحقق آرمان‌های الهی.	گزارش‌دهی به مردم، پاسخگویی به مردم، شفافیت در امور و فرآیندها، خادمیت دولت، استفاده از فرصت برای خدمت، نقدپذیری مسئولین، مقبولیت دولت در بین مردم و پروردگار، پیگیری مطالبات مردم، بررسی همه جانبه مشکلات، توجه به مسائل کلیدی.
	عبارت بندی‌های افراطی	استکبار جهانی، الگوی مدیریت جهانی، ملت ایران، نظام سلطه، همبستگی مردم، رسیدن به رضای خداوند، برنامه‌ریزی توسعه بومی.	اقدامات کوتاه‌مدت و بلندمدت، کاهش تشریفات زائد اداری، تسهیل‌سازی فرآیندهای اداری، توجه به توسعه کشاورزی، سعه صدر مسئولین دولتی، احترام به قانون، شفافیت و وضوح.
	هم معنایی، شمول معنایی، تضاد معنایی	کشورهای مظلوم متضاد کشورهای ظالم، کشورهای غربی هم‌معنا استکبار جهانی، علم هم‌معنا دانش هسته‌ای، اراده ملی هم‌معنا دموکراسی، ایران هم‌معنا مرجعیت علمی.	دولت هم‌معنا خادم مردم، گزارش‌دهی هم‌معنا با صداقت و درستی و نیز متضاد با شایعه‌سازی، و واژه تعامل متضاد تقابل.

اسم دولتی شعار برای دولت‌هایی که تنها وعده می‌دهند. اسم میزان الحراره برای معیارهایی که افراد را گزینش می‌کند.	کشورهای غربی را نظام سلطه و جبهه استکبار نامیدن و کشورهای حامی ایران را ملت بی‌دفاع قلمداد کردن است.	اسم سازی
تربیون شعار به دولت‌هایی که فقط قول می‌دهند، تشبیه کرده است. دولت را به ماشین تشبیه کرده است که تمام اجزاء آن باید با هم هماهنگ کار کنند.	کشورهای غربی را به استکبار جهانی تشبیه کرده است و نیز مردم و کشور ایران را به ترتیب به بهترین مردم و کشور دنیا تشبیه کرده است.	صنایع بیانی
در سخنرانی‌ها، مخالفان در خارج کشور به صورت معلوم بیان شده‌اند، اما در خصوص مخالفان داخل کشور همواره جملات به صورت مجهول به کار رفته است. در خصوص موافقان داخل و خارج کشور از ساخت معلوم استفاده به عمل آمده است.	سعی بر این بوده است که جملات به صورت معلوم به کار روند، به عبارتی رئیس جمهور دولت دهم کنشگران و فاعلان را قید کرده است و نقش هر یک از آنان را به روشنی تشریح کرده است. البته برای نیروهای مخالف داخلی از افعال مجهول استفاده شده است.	مجهول سازی
باید به مشکلات مردم رسیدگی شود. مسئولین و مدیران باید به مردم پاسخگو باشند. استانداران و فرمانداران باید از فضای برجام در جهت تولید، اشتغال و بازسازی زیرساخت‌ها اقدام کنند.	ما باید مدیریت جهانی خود را عرضه کنیم. ما باید قدرشناس فرصت خدمت باشیم. ما باید از صنعتی شدن پرهیز و بر ظرفیت کشاورزی روستایی تاکید کنیم. زنان مناطق محروم باید تحصیل کنند.	وجوه دستوری
رابطه بین پاسخگویی و شفافیت با اعتماد مردم، رابطه بین اعتماد با ثبات اقتصادی.	رابطه بین دانش با توسعه‌یافتگی و پیشرفته بودن، رابطه بین توسعه کشاورزی روستایی با رونق	وجوه رابطه‌ای

	اقتصادی، رابطه بین رئیس بودن با خدمتکار بودن.		
در قطعه اول به پاسخگویی مدیران و مسئولین؛ در قطعه دوم به رویکرد تعامل در ارتباطات؛ در قطعه سوم به برابری تمام مسئولین، مدیران و افراد در برابر قانون؛ در قطعه چهارم به استفاده از فرصت-های بوجود آمده؛ و در قطعه پنجم به پیگیری خواسته‌ها و مطالبات مردم اشاره دارد.	در قطعه اول به پیشرفت علمی در عرصه نظامی؛ در قطعه دوم بر فرهنگ بومی؛ در قطعه سوم بر توسعه بومی؛ در قطعه چهارم بر خادمت مدیران و کارکنان؛ و در قطعه پنجم بر کاهش هزینه‌های اداری تاکید دارد.	وجه بیانی	
ضمیر آن‌ها را برای کشورهای غربی و حامیان آنان به کار برده است و ضمیر ما و شما را ملت ایران قلمداد می‌کند. لذا رئیس جمهور دولت یازدهم با به کار بردن ضمائر و افعال مفرد درصدد اجماع با مخاطبان خود برآمده است.	ضمیر آن‌ها را برای کشورهای غربی و حامیان آنان به کار برده است و ضمیر ما و شما را ملت ایران قلمداد می‌کند. لذا رئیس جمهور دولت دهم با به کار بردن ضمائر و افعال جمع و مفرد از ضمیر و افعال مفرد درصدد اجماع با مخاطبان خود برآمده است.	کاربرد ضمائر من، ما، شما و آنها	
پاسخگویی و شفافیت و اعتماد مردم، کاهش تشریفات زائد اداری و رضایت مردم، توجه به مسائل کشاورزان و بهبود کشاورزی.	اراده ملت و موفقیت، مبارزه با استکبار جهانی، همراهی راه دولت دهم با راه شهیدان و امام راحل ^(ره) .	ارزش‌های پیوندی	
در ابتدا متن خود را با شفافیت و پاسخگویی آغاز کرده و در ادامه با ارائه گزارش‌هایی بر اهمیت این موضوع تاکید کرده و در پایان به مستمر بودن این عمل تاکید دارد.	متن ابتدا با طلب یک دعا آغاز، به مشاق دیدار بودن با خادمان مردم ادامه یافته و در پایان با فرصت خدمت کردن سخنرانی خود را به پایان رسانیده است.	ساخت متن	

<p>استفاده از عبارت‌های مردم می‌خواهند بدانند یا مردم باید بدانند برای همراهی مشارکت‌کنندگان و مخاطبان است.</p>	<p>تکرار عبارت‌های برای همراهی و مشارکت مخاطبان از قبیل: شما بهتر از من می‌دانید، شما به خاطر دارید، موفقیت حاصل کار مستمر شماها (مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی) است.</p>	<p>کنترل‌های تعاملی</p>
<p>در سخنرانی ریاست دولت یازدهم بر چهار موضوع اصلی تاکید می‌شود: ۱. بسترسازی ۲. پاسخگویی ۳. شفافیت ۴. اعتدال. به عبارتی گفتمان دولت یازدهم بر پایه بسترسازی مناسب در کشور است، زیرا سیاست‌گذاران این دولت بر این باورند که ایجاد بستر مناسب برای توسعه کشور ضروری است و نقش مدیران و مسئولین را پاسخگویی و شفافیت می‌داند.</p>	<p>به طور کلی می‌توان گفت محوریت سخنرانی ریاست دولت دهم بر پایه سه عنصر اساسی است: ۱. مدیریت بومی، ۲. توسعه کشاورزی روستایی، ۳. خدمتگذاری مسئولین. در نتیجه می‌توان گفت گفتمان دولت دهم بر توسعه کشور از طریق ظرفیت‌های داخلی و نیز از طریق توسعه کشاورزی روستایی بوده است که در این میان مدیران دولتی به عنوان خادمان ملت نقش کلیدی در راستای این سیاست‌ها ایفا می‌کنند.</p>	<p>تفسیر متون</p>
<p>ریاست دولت یازدهم مدعی است که رضای خداوند در گرو رضای مردم است در نتیجه اقدامات و فعالیت‌های خود را در جهت تامین رضای مردم می‌داند. از منظر وی، مردم دولت یازدهم را برای بسترسازی، پاسخگویی، شفافیت، قانون‌مداری و اعتدال برگزیده‌اند. بنابراین تمامی افراد ذیل یک قانون قرار دارند و نیز تمامی مدیران باید به مردم پاسخگو باشند و در این راستا خادمان آنان باشند.</p>	<p>ریاست دولت دهم با تاکید فراوان به خواست و اراده ملت همواره تاکید دارد که اقدامات دولت وی در راستای این خواسته‌ها و نیز رضای خداوند است. به عبارتی، مدعی است اقدامات و فعالیت‌های دولت وی برآمده از خواست مردم است، مردم و ملت ایران خواهان اشتغال از طریق توسعه کشاورزی روستایی هستند و شهرهای صنعتی در تمرکز توجه آنان قرار ندارد. در این راستا مدیران و کارکنان دولتی با نقش خادمیت خود باید همواره چنین سیاست‌هایی را دنبال نمایند و اقدامی باید انجام شود که در تحقق این سیاست‌ها باشد.</p>	<p>تبیین متون</p>

نتیجه‌گیری

این پژوهش به مطالعه گفتمان پاسخگویی دولت‌ها در بخش نظام اداری از جنبه کیفی پرداخته و در چارچوب تحلیل گفتمان انتقادی به بررسی گفتمان غالب روسای جمهور دولت‌های دهم و یازدهم با محوریت مسائل مرتبط با نظام اداری تمرکز کرده است؛ زیرا به دنبال پاسخی برای نحوه پاسخگویی دولتمردان حاکم بر جامعه در دو دوره دهم و یازدهم از نگاه کیفی بوده تا به این نتیجه نائل شود که پاسخگویی هر دولت با توجه به فضای سنگین سیاسی و شرایط روز اقتصادی و اجتماعی کشور چه روندی را طی طریق کرده و هر دولت با چه رویکردی در اداره سازمان‌های دولتی در قبال شهروندان پاسخگو بوده است. پس از تحلیل داده‌های بدست آمده بر اساس مدل تحلیل ون دایک و فرکلاف، نتایج پژوهش نشان داد با توجه به نوع شناسی انواع گفتمان‌های مطالعه شده، رویکرد دولت دهم و یازدهم برای پاسخگویی در قبال شهروندان جامعه از لحاظ ماهیت و نحوه ارائه دستاوردها و نتایج کار حاصل از فعالیت‌های انجام یافته دولت در نظام اداری با توجه به شرایط اقتصادی و فرهنگی زمان خود، متفاوت است؛ به طوری که می‌توان گفت با توجه به داده‌های پژوهش و تحلیل آنها با استفاده از مدل تحلیل ون دایک و فرکلاف در سطح خرد تحلیل دلالت‌های ضمنی، خودی و دیگران، و هویت مشارکین گفتمان از یک سو؛ و سه سطح توصیف، تفسیر و تبیین از سوی دیگر؛ نتایج بدست آمده با در نظر ساختار ریشه‌ای هر دوره، دولت دهم با برخورداری از مولفه‌هایی هم‌چون الگوهای بومی توسعه، کاهش هزینه‌های اداری، خدمتگزاری مسئولین و توسعه کشاورزی برخورداری بوده و دولت یازدهم با مولفه‌هایی هم‌چون بسترسازی مناسب برای پاسخگویی و شفافیت، قانون‌گرایی و اعتدال برخورداری بوده است. نتیجه این پژوهش در دولت دهم با مطالعات مقیمی و همکاران (۱۳۹۱)، مبنی بر مشارکت‌جویی، پاسخگویی، تکریم شهروندان، توجه به منافع عمومی، عدالت محوری و شفافیت به عنوان زبان دولت همخوانی دارد. هم‌چنین نتیجه این پژوهش در دولت دهم با مطالعات مرادی و همکاران (۱۳۹۶) مبنی بر اقتدارگرایی، توجه دولت در زمینه حل مسائل و مشکلات اقتصادی، عدم پذیرش مشکلات و ضعف‌های موجود در سیاست‌های اتخاذ شده، جلب توجه افکار عمومی به سمت مخالفان سیاسی دولت و پررنگ کردن نقش آنها برای ایجاد بستری در راستای متقاعد کردن سایر نهادها و افکار عمومی در پذیرش مشکلات اقتصادی موجود در جامعه و ایجاد جریانی فکری برای تاکید بر وجه تمایز دولت فعلی نسبت به سایر دولت‌های گذشته برای نمود بیشتر عملکرد دولت همخوانی دارد. لازم به یادآوری است در خصوص نتایج این پژوهش در دولت یازدهم با سایر پژوهش‌های موجود، بررسی‌ها نشان داد که هیچ‌گونه پژوهشی یافت نشد.

توصیه‌های سیاستی

از خلال نتایج پژوهش، توصیه‌های سیاستی زیر پیشنهاد می‌گردد: همان‌طور که اندیشمندان مدیریت دولتی بیان می‌کنند، بستر فعالیت رشته مدیریت دولتی، علوم سیاسی است و دوری از آن اجتناب‌ناپذیر است. اقدامات و فعالیت‌های مدیران دولتی با سیاست‌های دولت عجین شده است. برخلاف بخش کسب و کار، دولت با مسائلی چون اثربخشی، کارایی، قانون‌مندی، پاسخگویی به مردم، شفافیت در فعالیت‌ها، شهروندمداری، مسئولیت‌پذیری در برابر مردم، برابری تمامی افراد جامعه در ذیل قانون، توزیع مناسب امکانات و تسهیلات و غیره روبرو است. هر دولتی مدعی است که نماینده مردم است زیرا از رای آنان بر سر منصب نشسته است، در نتیجه هر اقدامی که دولت انجام می‌دهد در راستای خواست مردم تعریف می‌شود. این اقدام باعث می‌شود که هر گونه اقدام خلاف سیاست‌های دولت از سوی مدیر دولتی، انگشت اتهام را به سوی او کشانیده و او را مورد نقد و نکوهش قرار دهد. مقاومت مدیر در برابر سیاست‌های دولت او را به صورت ناخودآگاه در برابر مردم قرار می‌دهد. در نتیجه، او فردی مطرود از جامعه و دولت می‌شود. شایان ذکر است، چه بسیار هستند مدیرانی که بدون شناخت از گفتمان غالب دولت وقت خود، در دام این‌گونه موارد قرار گرفته‌اند و به راحتی از صحنه مدیریت بخش دولتی کنار گذاشته شده‌اند. همان‌طور که نتایج این مطالعه نشان می‌دهد، گفتمان یک دولت تقریباً در دوره چهار ساله خود تغییری نکرده است. این بدین معناست که دولت وقت، به خوبی می‌داند برنامه پیش‌روی خود چیست و باید بر چه مواردی تاکید نماید. لذا اگر مدیر بخش دولتی می‌خواهد با دولت‌های وقت خود همکاری داشته باشد باید تابع گفتمان آن دولت باشد نه بر شاخص‌های مورد نظر خود تاکید ورزد، زیرا به غیر از شاخص‌هایی که در گفتمان ریاست دولت تاکید می‌شود دیگر موارد کم اهمیت یا بی اهمیت برای دولت وقت هستند. در این پژوهش، پژوهشگر به دنبال صحت و درستی گفتمان روسای دولت دهم و یازدهم نبوده است، بلکه درصدد این بوده که شناخت از گفتمان‌های روسای مذکور چه کمکی به مدیران بخش دولتی در جهت موفقیت آنان (مدیران بخش دولتی) خواهد کرد. براساس تحلیل سخنانی‌ها پاسخ به سوال اول در قالب جداول ۲ و ۳ به صورت کامل داده شده است. در پاسخ به سوال دوم باید اذعان داشت شناخت از گفتمان غالب دولت‌ها، برای مدیر بخش دولتی حکم امتیاز ویژه برای آنان دارد، زیرا این افراد به راحتی می‌دانند در شرایط فعلی چه معیارها و شاخص‌هایی برای دولت وقت با اهمیت و چه معیارها و شاخص‌هایی در شرایط فعلی برای دولت وقت بی‌اهمیت یا کم اهمیت است. به تکرار دیده شده است مدیران دولتی مدعی هستند که تمام تلاش خود را برای

موفقیت سازمان انجام داده‌اند، اما نه تنها برای آنان موفقیتی حاصل نشده است، بلکه در بسیاری از موارد اقدامات و فعالیت‌های وی مورد نقد و نکوهش قرار گرفته است. این مسئله از آنجا نشأت می‌گیرد که اقدامات مدیر دولتی با گفتمان دولت وقت هم‌خوانی نداشته است. در پاسخ به سوال سوم باید اذعان داشت، با کمی تأمل بر گفتمان‌های دولت دهم و یازدهم می‌توان پی برد که گفتمان این دو دولت به طرز مشهودی متفاوت است، در نتیجه اقداماتی که در دولت دهم مورد تقدیر و تشکر قرار گرفت، در دولت یازدهم مورد نقد قرار می‌گیرد و بالعکس. می‌توان دریافت که موفقیت دولت دهم مواردی چون طراحی الگوهای توسعه بومی و قابل تعمیم، کاهش هزینه‌های اداری، خدمت‌گذاری مسئولین و توجه به توسعه کشاورزی روستایی بود، در نتیجه هر اقدامی در جهت این سیاست‌ها مورد تقدیر و استقبال قرار گرفت. از طرفی دیگر، گفتمان غالب دولت یازدهم بر مبنای بسترسازی مناسب، پاسخگویی و شفافیت، قانون‌گرایی و اعتدال بود. از منظر این دولت، بسترسازی با استفاده از ظرفیت‌های بومی یا غیربومی برای کشور مفید است و تأکید بر روی بومی‌سازی حذف می‌شود. دولت یازدهم با تأکید بر نقش پاسخگویی و شفافیت سعی بر آن دارد که اعتماد و حس تعلق مردم را به دولت افزایش دهد. بنابراین، هر نوع عملی که به بسترسازی مناسب، پاسخگویی و شفافیت، قانون‌مندی و اعتدال کمک کند در دولت مذکور مورد استقبال و تحسین قرار می‌گیرد.

منابع

- ۱ - آفاگل‌زاده، فردوس (۱۳۸۵). تحلیل گفتمان انتقادی: توسعه تحلیل گفتمان در زبان‌شناسی، تهران: انتشارات علمی و فرهنگی.
- ۲ - آفاگل‌زاده، فردوس (۱۳۹۲). فرهنگ توصیفی تحلیل گفتمان و کاربردشناسی، تهران: انتشارات علمی و فرهنگی.
- ۳ - باباجانی، جعفر (۱۳۹۱). نقش تفکر سیستمی در تحلیل نظام پاسخگویی و خرده نظام‌های تشکیل‌دهنده، مجموعه مقالات کرسی‌های نظریه‌پردازی در دانشگاه علامه طباطبائی، ۲۸۵، ۲۳۸-۲۱۳.
- ۴ - خالقی، امیرحسین، پورعزت، علی اصغر، رهبر، فرهاد، قاضی نوری، سید سپهر (۱۳۹۲). تحلیل گفتمانی امر اخلاقی در سیاستگذاری حکومت الکترونیکی ایران، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۵، شماره ۴، ۱۰۰-۷۹.
- ۵ - دانائی‌فرد، حسن (۱۳۹۳). چالش‌های مدیریت دولتی در ایران، چاپ هشتم، تهران: انتشارات سمت.
- ۶ - دانائی‌فرد، حسن (۱۳۸۱). «تئوری عامه در مدیریت دولتی: پیش طرح‌های تدوین تئوری»، فصلنامه مطالعات مدیریت، دوره دهم، شماره‌های ۳۸، ۳۷، ۱۸۰-۱۴۹.
- ۷ - زاهدی، شمس‌السادات؛ الوانی، سیدمهدی؛ فقیهی، ابوالحسن (۱۳۸۳). فرهنگ جامع مدیریت، چاپ سوم، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
- ۸ - صالحی زاده، عبدالهادی (۱۳۹۰). درآمدی بر تحلیل گفتمان میشل فوکو؛ روش‌های تحقیق کیفی، مجله معرفت فرهنگی اجتماعی، سال دوم، شماره ۳، ۱۴۱-۱۳۱.
- ۹ - فرج‌وند، اسفندیار (۱۳۹۳). مبانی مدیریت دولتی، چاپ هشتم، تهران: انتشارات فروزش.

- ۱۰ - فقیهی، ابوالحسن (۱۳۸۰). نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی: دیدگاه تطبیقی، فصلنامه مطالعات مدیریت، دوره ۸، شماره ۳۰-۲۹، ۷۰-۵۳.
- ۱۱ - مرادی، محمد، نرگسیان، عباس، توسلی، هانیه (۱۳۹۶). مطالعه و مقایسه پاسخگویی مالی دولت در چهار دوره ریاست جمهوری پس از انقلاب اسلامی با استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۹، شماره ۲، ۲۱۲-۱۹۳.
- ۱۲ - مقیمی، سیدمحمد، ضیائی، محمدصادق، عاملی، سعیدرضا، نرگسیان، عباس (۱۳۹۱). مطالعه ماهیت زبان دولت در سه دهه انقلاب اسلامی و ارائه الگوی کارآمد آن در ایران، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۴، شماره ۴، ۱۲۸-۱۱۳.
- ۱۳ - ون‌دایک، تئون. ای (۱۳۸۲). مطالعاتی در تحلیل گفتمان: از دستور متن تا گفتمان کاوی انتقادی، گروه مترجمان. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.
- ۱۴ - هادیان، ناصر، کروژده، مظاهر (۱۳۹۱). تکوین دولت به مثابه یک سازمان در محیط بین‌المللی؛ نگاهی نو به دولت، فصلنامه روابط خارجی، شماره ۱۵، ۲۰۲-۱۶۵.
- ۱۵ - هیوز، آون. (۱۳۷۷). مدیریت دولتی نوین، مترجمان: سیدمهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی و علامر ضا معمارزاده طهران، تهران: انتشارت مروارید.

- 32- Campbell, C. (1993). "Public Service and Democratic Accountability". in R. A. Chmpan (ed.), *Ethics in Public Services*, Ottawa: Carleton University Press.
- 33- Denhardt, R. B. (2002). Trust as Capacity: The Role of Integrity and Responsiveness, *Public Organization Review*, 2(1), 65-76.
- 34- Day, P., & Klein, R. (1987). *Accountabilities: Five Public Services*, London: Tavistock.
- 35- Donahue, J. D (1989). *The Privatization Decision: Public Ends, Private Means*, New York: Basic Books.
- 36- Fairclough, N (2002). Critical Discourse Analysis and the Marketization of Public Discourse, in Toolan, M(ed.) *Critical Discourse Analysis, Vol.2*, London: Routledge.
- 37- Fairclough, N. (1989). *Language and power*, London: Longman.
- 38- Fairclough, N. (1992). Discourse and social change. *Language in Society, Cambridge: Polity*, 22(3), 421-464.
- 39- Pennycook, A. (1994). Incommensurable discourses? *Applied linguistics*, 15(2), 115-138.
- 40- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R., and Clerkin, R (2015). *Public Administration: Understanding Management, Politics and Law in the Public Sector*, 8th edition, New York: McGraw-Hill Publication Co.
- 41- Van Dijk, T (1987), *Communicating Racism: Ethnic Prejudice in Thought and Talk*. Newbury Park.CA: Sage.