

## پاسخ‌گویی عمومی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی

زینب شکری\*<sup>۱</sup>، منصور خیرگو<sup>۲</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت سیاستگذاری بخش عمومی دانشگاه تربیت مدرس

۲. استادیار دانشگاه افسری امام علی (ع)

(تاریخ دریافت: ۹۱/۹/۱۱؛ تاریخ پذیرش: ۹۱/۱۲/۱۶)

### چکیده

هدف غایی این پژوهش، مقایسه پاسخ‌گویی عمومی بانک‌های دولتی و بانک‌های خصوصی از منظر مشتریان آن‌هاست. بدین منظور با مراجعه به پژوهش‌های انجام گرفته در زمینه موضوع مقاله پاسخ‌گویی، انواع و مؤلفه‌های مرتبط با پاسخ‌گویی عمومی شناسایی شدند و بر مبنای این مؤلفه‌ها، پرسش‌نامه‌ای مشتمل بر ۳۷ مؤلفه طراحی گردید و در اختیار مشتریانی که به طور هم زمان از خدمات هر دو نوع بانک دولتی و بانک خصوصی استفاده می‌کنند، قرار گرفت. بر اساس یافته‌های پژوهش، مشتریان معتقدند از لحاظ پاسخ‌گویی عمومی، تفاوت قابل ملاحظه‌ای میان دو سیستم بانکداری مشاهده می‌شود. به عبارت دیگر، در انواع پاسخ‌گویی عمومی همچون پاسخ‌گویی قانونی، پاسخ‌گویی دموکراتیک، پاسخ‌گویی عملکردی، پاسخ‌گویی مالی، پاسخ‌گویی اخلاقی و پاسخ‌گویی اجتماعی بین بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی تفاوت معناداری وجود دارد.

### واژگان کلیدی

پاسخ‌گویی عمومی، بانکداری دولتی، بانکداری خصوصی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رساله جامع علوم انسانی

## مقدمه

پاسخ‌گویی مسأله مهم و چالش‌آور در نظام‌های اداری و سیاسی بیش‌تر کشورها و دولت‌ها بوده و هست. امروزه دولت‌ها بایستی نسبت به خط‌مشی‌ها و اقداماتشان 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 این که وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخ‌گو باشد (هیوز، ۱۳۸۴، ص ۲۸۸). سازمان‌های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آن‌ها پاسخ‌گو باشند. موضوع پاسخ‌گویی در بخش خصوصی همواره مورد توجه بوده و کوشش شده تا با ایجاد ساختارها و شیوه‌های مناسب تحقق این امر میسر شود مسایلی از قبیل این که چگونه می‌توان از پاسخ‌گویی مدیران به سهامداران اطمینان پیدا کرد؟ چگونه می‌توان از درستی تصمیمات و فعالیت‌های مدیران مطمئن گردید و این که چه تضمینی وجود دارد که سازمان‌های خصوصی به مسؤولیت‌های اجتماعی و اخلاقی خود عمل نمایند؟ در بخش خصوصی مطرح است. در گذشته پاسخ‌گویی کارگزاران و مدیران اجرایی در مقابل مافوق و سلسله‌مراتب مدیریتی بود، لیکن امروزه پاسخ‌گویی مستقیم به مردم و شهروندان نیز به آن افزوده شده است. مسأله پاسخ‌گویی مبتنی بر این فرض است تصمیمات و اقدامات کارگزاران همواره بر امور اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جوامع اثر می‌گذارد. بانک‌ها به عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان اصلی اقتصاد در جوامع امروز، هدایت و پشتیبانی بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی جامعه را بر عهده دارند و طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های تجاری و خانوارها با بانک‌ها از طریق حساب‌های سپرده، وام‌ها و سایر خدمات مالی مرتبط هستند و از این رو به طور مستقیم تحت تأثیر کارکردهای بانک قرار می‌گیرند. بنابراین احتمال می‌رود هر گونه نقص، ناکارایی و غیره هزینه بیش‌تری را در مقایسه با سایر صنایع به اقتصاد وارد کند. طی سال‌های اخیر تصویب و اجرای قانون اجازه تأسیس بانک‌های غیردولتی، موجب شده است بخش دولتی با پیشینه انحصاری و غیررقابتی‌اش در ارائه خدمات به شهروندان، خود

را با بخش خصوصی به عنوان رقیبی تازه از راه رسیده مواجه ببیند. در این میان آن چه بقا و تداوم فعالیت‌های مؤسسات مالی دولتی و خصوصی را تضمین می‌کند، پاسخ‌گویی آن‌ها در شکلی مطلوب، مطمئن و متناسب است تا بتوانند با برآوردن انتظارات و خواسته‌های مشتریان و پاسخ‌گو بودن در قبال آن‌ها، رضایت و وفاداری مشتریان را موجب شوند. این امر مهم زمانی حاصل می‌شود که بانک‌ها ضمن توجه به پاسخ‌گویی عمومی، به عنوان مفهومی در برگیرنده انتظارات، رضایت و وفاداری مشتریان، در ارتقای آن کوشش کنند. یکی از مؤثرترین روش‌ها برای سنجش میزان پاسخ‌گویی، استفاده از آزمون‌های علمی و معتبر موجود در این زمینه است. این پژوهش نیز با هدف بررسی تطبیقی پاسخ‌گویی عمومی بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، با استفاده از انواع پاسخ‌گویی عمومی صورت گرفته است.

### پاسخ‌گویی عمومی و مفاهیم آن

پاسخ‌گویی حکومت و دولت به مردم بخشی از فرایند کلان توسعه سیاسی در هر جامعه است و مفهوم آن بر ارکانی نظیر پذیرش و حق دانستن حقایق و "حق پاسخ‌خواهی" برای مردم استوار است. در تعالیم مذهبی سفارش و تاکید بر پاسخ‌گویی به مردم شده است به نحوی که امیرالمومنین (ع) جریان جنگ صفین (نهج البلاغه، خطبه ۵۸) را برای اطلاع عموم از امور مملکت به آنان گزارش می‌نماید. وجود تحقق پاسخ‌گویی به مردم از دیدگاه آن حضرت عبارتند از: رعایت تقوی و عوامل نفسانی ارتباط با مردم رفع نیازهای مردم در اسرع وقت، پاسخ‌گویی با زبان توده مردم (قلی نژاد، ۱۳۸۰، ص ۳۴). در متون در دسترس، هیچ‌گونه تعریف واحدی از پاسخ‌گویی نیامده است. شاید عدم اشتراک و اتفاق نظر به این دلیل باشد که از طرح این مفهوم، حتی در کشورهای پیشرفته، مدت زیادی نیست که گذشته است. اکثریت دانشمندان و پژوهشگران در این مشترکند که پاسخ‌گویی نشانگر یک رابطه است و از ابعاد متفاوت نشانگر انواع خاصی از روابط دو جانبه می‌باشد که انواع پاسخ‌گویی را همچون پاسخ‌گویی سیاسی، پاسخ‌گویی اخلاقی، پاسخ‌گویی قانونی، پاسخ‌گویی عمومی و... را به وجود آورد و از آنجا که پاسخ‌گویی شامل وعده‌ای است که باید انجام شود، طبیعی است که پاسخ‌گویی را به عنوان یک رابطه

میان دو عامل یا بیش تر در نظر بگیریم (فقیهی، ۱۳۸۵، ص ۲۱). پاسخ‌گویی با عباراتی همچون تعهد، جواب‌گویی، مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گو بودن مترادف است (Dubnick, 1998, p. 25). در این نوشتار به تعاریفی چند از پاسخ‌گویی که بیش تر مورد استفاده است، اشاره می‌شود:

- پاسخ‌گویی در مفهوم اصلی خود، به جواب‌گویی در برابر یک شخص به خاطر عملکرد مورد انتظار تعبیر و تفسیر می‌شود (Mulgan, 2000, p55).

- گروه دیگری از پژوهشگران، پاسخ‌گویی را در ارتباط با ابعاد ارزشی، فرهنگی و اخلاقیات بیان می‌کنند. قوانین و انواع پاسخ‌گویی و کاربرد آن‌ها از یک زمان و یک فرهنگ به زمان و فرهنگ دیگر متفاوت است، چرا که پاسخ‌گویی عبارت از یک ویژگی عمومی زندگی اجتماعی می‌باشد که از نیازها، ارزش‌ها و هنجارهای فوری و ضروری افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها برخاسته است (Cohen & Eimicke, 1995, p 25).

- دوبنیک<sup>۱</sup> (۱۹۹۸)، در یک طبقه بندی عمومی، پاسخ‌گویان را از کارکنان بخش دولتی عمومی و سیاستمداران منتخب مردم دانسته و کسانی که پاسخ خواه هستند، عبارتند از: مجلس یا کنگره، رسانه‌های گروهی و مردم (Dubnick, 1998, p 25).

- برخی از اندیشمندان، پاسخ‌گویی را یک "هنجار مسئولیت اجتماعی" می‌دانند، ولی با برداشت‌های متفاوت از مسئولیت اجتماعی، از پاسخ‌گویی نیز برداشت‌های متفاوتی شده است (Licht&Behn, 2001, p83).

- کات و ماری<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) ضمن آن که پاسخ‌گویی را مفهومی می‌دانند که بیش تر در هزاره سوم مورد تأکید است، آن را اساس "اندازه‌گیری عملکرد، ارزیابی و گزارش‌دهی" قلمداد می‌کنند و اعتقاد دارند که پاسخ‌گویی باید در "اندازه‌گیری عملکرد" از اهمیت بالایی برخوردار باشد (قلی پور و طهماسبی، ۱۳۸۵، ص ۱۱۷).

با توجه به برداشت‌ها و دیدگاه‌های متفاوت از پاسخ‌گویی عمومی، می‌توان مفهوم آن را

- 
1. Dubnick
  2. Cutt & Murray

این چنین تعریف کرد:

"پاسخ‌گویی الزام فرد، گروه و سازمان به این امر است که اختیارات خود را به فعل درآورده و مسئولیت‌های واگذار شده را به انجام برسانند." (فقیهی، ۱۳۸۵، ص ۲۶).

### تفاوت پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری

با وجود روشن و صریح بودن معنا لغوی (که معانی متفاوت و تفسیرپذیری ندارد) و نیز جامع و مانع بودن تعاریف حقوقی و قانونی مسئولیت، این واژه در عرف اداری و فرهنگ عمومی و حتی در مجامع علمی با تسامح زیادی مورد استفاده‌های زیادی قرار گرفته است. مسئولیت در لغت به معنای مورد سؤال و بازخواست واقع شدن است و مسئول کسی است که پیامد کاری را بر عهده دارد. به نظر می‌رسد که واژه پاسخ‌گویی به لحاظ لغوی و اصطلاحی شفاف‌ترین و مناسب‌ترین واژه برای بیان حداقل بخشی از مفهوم مورد نظر باشد. اما باید توجه داشت با رویکردی که در مدیریت دولتی نوین تحت عنوان "رویکرد پاسخ‌گویی" مطرح گردیده متفاوت است. به طور خلاصه، واژه مسئولیت بیش از آن که تداعی کننده عناوینی چون ریاست، فرماندهی، قدرت، اختیار و نظایر آن باشد باید در بر گیرنده مفهومی باشد که بیانگر مؤاخذ بودن، مورد سؤال قرار گرفتن و پذیرفتن تبعات و عوارض ناشی از اخذ تصمیمات، اوامر و نواهی و انجام کارهای فرد مسئول است. از این جهت واژه پاسخ‌گویی می‌تواند تداعی کننده و ترجمان بخشی از این مفهوم و یا به عبارت بهتر، مکمل آن باشد، چرا که تنها از فردی که مسئول است می‌توان انتظار پاسخ‌گویی داشت و او نیز پاسخ‌گوی تعهدات و تکالیف خود می‌باشد. اما نکته مهم این است که "چه کسی" در برابر "چه افراد یا مراجعی" درباره "چه اموری" مسئول است و باید "پاسخ‌گو" باشد. به عبارت دیگر، "چه کسانی" حق و صلاحیت "سؤال کردن" و "پاسخ‌خواهی" از افراد مسئول در رده‌های مختلف را دارند (نجفی آشتیانی، ۱۳۸۲، ص ۸۳).

چانگ ون<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) معتقد است که پاسخ‌گویی بازتاب مسئولیت‌پذیری است.

1. Changhwan

پاسخ‌گویی قدرت اختیار کارگزاران را محدود می‌کند. از نظر شهروندان تمام رویه‌های اقدامات باید به تفصیل با جزئیات مشخص شود تا کارگزاران نتوانند از اختیارات خودشان سوءاستفاده نمایند (جدول ۱).

جدول ۱: مقایسه پاسخ‌گویی و مسؤلیت‌پذیری

مؤلفه	پاسخ‌گویی	مسؤلیت‌پذیری
اختیار	محدود شده	وسیع
اقتدار	پیروی	توانمند سازی
رابطه	وابستگی	استقلال
هدف	حداقل کردن دولت بد	حداکثر کردن دولت خوب
تأکید بر	جنبه‌های منفی	جنبه‌های مثبت
اصل	کنترل	استقلال
کارکنان	بی اعتماد	اعتماد
ابزار	گزارش و تنبیه	انگیزه و پاداش
خطر	خطر گریز	خطر پذیر
رفتار	محدود شده و محافظ کارانه	خلاقیت و نوآوری
تئوری	X تئوری	Y تئوری

منبع: (Changhwan, 2001)

### انواع پاسخ‌گویی عمومی

در بیش‌تر کشورها این تقاضا و انتظار وجود دارد که سازمان‌های خدماتی در مقابل شهروندان و مشتریان و مراجعه‌کنندگان پاسخ‌گو باشند. یعنی به چگونگی رایه خدمت به مردم و نتیجه کار سازمان‌های خدماتی و نظرهای شهروندان بیش‌تر توجه شود. پاسخ‌گویی فقط با رایه گزارش در مورد فعالیت سازمان‌ها به مردم انجام نمی‌شود. خدمات رایه شده جنبه‌های مختلف دارد و به افراد متفاوتی رایه می‌شود، از این رو وجود شکل‌های مختلف پاسخ‌گویی ضروری به نظر می‌رسد. طبق بررسی‌های به عمل آمده، بسیاری از اندیشمندان علم اداره و مدیریت پیرامون پاسخ‌گویی بحث و اظهار نظر نموده‌اند و هر یک از زاویه دید خویش به موضوع پرداخته‌اند و پاسخ‌گویی را به انواع مختلفی تقسیم کرده‌اند. از آنجا که

بررسی بیش‌تر در این مورد موضوع بحث این پژوهش نمی‌باشد بنابراین از بسط بیش‌تر آن صرف نظر نموده و با توجه به هدف اصلی پژوهش، برخی از انواع پاسخ‌گویی عمومی مطرح شده توسط اندیشمندان در قالب جدول ۲ ارائه می‌شود.

جدول ۲: انواع پاسخ‌گویی

صاحب نظران	انواع پاسخ‌گویی
متکالف (۲۰۰۱)	اداری، سیاسی، پاسخ‌گویی به مشتری، ترکیبی از همه نوع.
لی (۲۰۰۰)	پاسخ‌گویی مدیریتی (جانشین سه پاسخ‌گویی اداری، قانونی، سیاسی).
بارادوس، مین، ویلمان (۲۰۰۰)	پاسخ‌گویی مشترک دولت و پیمانکاران خدمات عمومی.
ملامر و مک کویت (۲۰۰۰)	تعیین نوع پاسخ‌گویی به نوع خدمتی که سازمان ارائه می‌دهد و افرادی که از آن استفاده می‌کنند.
رومزک و اینگراهام (۲۰۰۰)	منابع کنترل کننده داخلی: ۱. کنترل سلسله مراتبی (سازمانی)، با استقلال کم ۲. کنترل حرفه ای، با استقلال زیاد. منابع کنترل کننده خارجی: ۱. کنترل قانونی، با استقلال کم ۲. کنترل سیاسی، با استقلال زیاد.
الوانی (۱۳۷۹)	پاسخ‌گویی به فرادستان، پاسخ‌گویی به کارکنان، پاسخ‌گویی به شهروندان، پاسخ‌گویی به بازار، خود مسؤولیتی و پاسخ‌گویی اقتضایی.
شوارتز (۲۰۰۱)	مدل‌های معمول: سلسله مراتبی، حرفه ای، سیاسی، پاسخ‌گویی به بازار براساس محل کنترل: پاسخ‌گویی قانونی – اداری، پاسخ‌گویی قانونی – عملکردی. تقسیم بندی دیگر: حرفه ای، سلسله مراتبی، قانونی، بوروکراتیک، بر مبنای عملکرد، سیاسی.
ریچارد هیکس (۱۹۹۸)	پاسخ‌گویی مدیریتی، سیاسی، قانونی، عمومی، اخلاقی، مالی، حرفه ای.
جنسن (۲۰۰۰)	پاسخ‌گویی قانونی، مالی، عملکردی، دموکراتیک، اخلاقی.
رومزک (۱۹۹۷)	پاسخ‌گویی قانونی، حرفه ای، سلسله مراتبی، سیاسی.
رابرتسون و آکار (۱۹۹۹)	پاسخ‌گویی اجتماعی، مشارکتی، اخلاقی.

منبع: (اعظم وزیری، ۱۳۸۳)

در این پژوهش، با بررسی جامع مبانی نظری پاسخ‌گویی عمومی و سایر شرایط حایز اهمیت، در نهایت شش نوع پاسخ‌گویی قانونی، دموکراتیک، عملکردی، مالی، اخلاقی و

اجتماعی که تلفیقی از انواع پاسخ‌گویی می‌باشند و نسبتاً جامع و کامل هستند، مورد بررسی قرار گرفتند. ذکر این نکته حایز اهمیت است که هر چند پاسخ‌گویی در بخش دولتی به شکل بخش خصوصی ایجاد می‌شود، لیکن پاسخ‌گویی سیاسی در بخش خصوصی یا خصوصی شده وجود ندارد، بنابراین در این مطالعه تطبیقی پاسخ‌گویی سیاسی مورد مقایسه قرار نگرفته است.

### پیشینه پژوهش

پاسخ‌گویی عمومی پیش از این موضوع چندین مقاله و پایان‌نامه و هم‌چنین مقالات بین‌المللی بوده است. در جدول ۳ برخی از این پژوهش‌ها و نتایج آن‌ها به اختصار آورده شده است.

جدول ۳: پژوهش‌های مرتبط با حوزه پاسخ‌گویی عمومی

پژوهشگران	حیطه مورد بررسی	نتایج
دانایی فرد و انواری رستمی <sup>۱</sup> (۲۰۰۷)	نقش پاسخ‌گویی عمومی در ارتقاء اعتماد عمومی	پاسخ‌گویی عمومی، اعتماد عمومی را از طریق اثرگذاری بر روی رضایت شهروندان، تحت تأثیر قرار می‌دهد.
وزیری (۱۳۸۳)	بررسی پاسخ‌گویی سازمانی، سیاسی و فرهنگی سازمان‌های خدمات دولتی استان هرمزگان	مقررات و روش‌های به دقت تعیین شده، چگونگی پاسخ‌گویی این سازمان‌ها را تعیین می‌کند و جلب نظر ارباب رجوع اهمیتی ندارد و پاسخ‌گویی اداری فعلی مناسب نیست.
(اعرابی، ۱۳۸۰)	مقایسه نظام پاسخ‌گویی دولت ایران با نظام پاسخ‌گویی دولت در کشورهای فرانسه، انگلستان، ژاپن و امریکا	نتایج نشان داده‌اند کشور ایران با مشکلات جدی در زمینه پاسخ‌گویی مواجه است و سطح پاسخ‌گویی در حوزه‌های حقوق اساسی، نظام اداری و جامعه مدنی پایین است.
رزمی (۱۳۸۶)	نقش فرهنگ پرسشگری در ارتقاء پاسخ‌گویی سازمان‌های اداری ایران	در این پژوهش چنین نتیجه‌گیری شد که با ایجاد فرهنگ پرسشگری در بین ارباب رجوع می‌توان میزان پاسخ‌گویی مسؤولان سازمان‌های دولتی را ارتقاء داد.
تیموری‌نژاد (۱۳۸۴)	میزان رضایت ارباب رجوع از پاسخ‌گویی شهرداری تهران	نتایج کلی نشان داد که ارباب رجوع از پاسخ‌گویی متصدیان مناطق شهرداری تهران، ناراضی یا دارای رضایت نسبی است.



پژوهشگران	حیطه مورد بررسی	نتایج
فقیهی و رحیمی (۱۳۸۴)	بررسی وضعیت پاسخ‌گویی در سازمان‌های دولتی ایران	نتیجه حاکی از آن است که به ترتیب نظارت درونی سازمان‌های دولتی، نظارت نهادهای مدنی و نظارت شهروندان بر سازمان‌های دولتی بیش‌ترین تأثیر را بر ناکارآمدی نظام پاسخ‌گویی سازمان‌های دولتی دارد و تأثیر نظارت نهادهای حکومتی در حد نزدیک به متوسط است.
ادبی فیروزجانی (۱۳۸۶)	اثر نظارت و بازرسی بر روی پاسخ‌گویی و مؤلفه‌های آن	نتایج نشان داده‌اند هر چه نظارت و بازرسی کل بالاتر باشد، رفتارهای ناشی از پاسخ‌گویی محتمل‌تر است.
اسکالنگر و تارگلر <sup>۱</sup> (۲۰۰۶)	رابطه بین پاسخ‌گویی دولت و عملکرد مالی کشور سوئیس	نتایج پژوهش حاکی از وجود رابطه مثبت بین پاسخ‌گویی دولت و انضباط مالی می‌باشد.
توماس، جی. داز <sup>۲</sup> و اس. اسکات <sup>۳</sup> (۲۰۰۲)	بررسی روابط بین پاسخ‌گویی، رضایت شغلی و اعتماد	نتایج پژوهش نشان داده‌اند که بین رضایت شغلی و اعتماد به سرپرست مستقیم و مدیریت، رابطه معناداری وجود دارد.
هاسوارتر <sup>۴</sup> و همکارانش (۲۰۰۷)	بررسی اثرات پاسخ‌گویی هوشیارانه <sup>۴</sup> ، مهارت سیاسی و تنش شغلی بر روی درجات عملکرد شغلی	نتایج نشان داد که مهارت سیاسی رابطه بین متغیرهای پاسخ‌گویی هوشیارانه- درجات عملکرد شغلی، پاسخ‌گویی هوشیارانه- تنش شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
ساموئل پائول <sup>۶</sup> (۱۹۹۲)	پاسخ‌گویی در خدمات بخش عمومی: خروج، صدا و کنترل	نتایج نشان دادند که تأثیر مثبت پاسخ‌گویی عمومی بر روی عملکرد خدمات بخش عمومی می‌تواند از طریق اجتناب از اتکای صرف بر روی سازوکارهای کنترلی مانند کنترل سلسله مراتبی و استفاده از سازوکارهایی مانند خروج، صدا همراه با سازوکار کنترل افزایش داده شود
بارتون <sup>۹</sup> (۲۰۰۶)	پاسخ‌گویی بخش عمومی و قراردادهای برون‌سپاری بر مبنای اطمینان در تجارت (CIC) <sup>۸</sup>	نتایج پژوهش نشان داد که استفاده از چنین قراردادهایی عملکرد حکومت دموکراتیک را از طریق محرمانه نگهداشتن فعالیت‌های دولت تخریب می‌کند. " دولت سری" <sup>۷</sup> باعث می‌شود هیأت دولت از پاسخ‌گویی در مقابل مجلس و نمایندگان اجتناب کنند.

- Schaltegger & Torgler
- J. Dose
- S. Scott
- Felt Accountability
- Hathwarter & et al
- Samuel Paul
- Secret State
- Commercial - in- confidence
- Barton

نکته مهمی که در ارتباط با این پژوهش، در مقایسه با سایر پژوهش‌های مرتبط با این حوزه مطرح است، تمرکز این پژوهش بر انواع پاسخ‌گویی قانونی، پاسخ‌گویی دموکراتیک، پاسخ‌گویی عملکردی، پاسخ‌گویی مالی، پاسخ‌گویی اخلاقی و پاسخ‌گویی اجتماعی است که تعیین‌کننده‌های اصلی و نهایی "پاسخ‌گویی عمومی" می‌باشند. همانطور که در ادبیات پژوهش بررسی و عنوان شد، ضعف اصلی اکثر پژوهش‌های قبلی در این حوزه، عدم تمرکز بر انواع پاسخ‌گویی و بررسی تعداد محدودی از انواع پاسخ‌گویی بوده است. بر اساس بررسی مطالعه‌های انجام شده در حوزه پاسخ‌گویی عمومی، مشخص شده که تنها تعداد محدودی از آن‌ها انواع پاسخ‌گویی عمومی را مورد مطالعه قرار داده‌اند و الگویی برای انتخاب این انواع در نظر گرفته شده وجود ندارد.

### فرضیه‌های پژوهش

برای ایجاد رویکردی پژوهشی فرضیه‌هایی به صورت زیر تدوین شدند تا با آزمون آن‌ها بتوان تحلیلی علمی از وضعیت پاسخ‌گویی عمومی نظام بانکداری ارابه داد.

فرضیه اصلی: بین "پاسخ‌گویی عمومی" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی یک: بین "پاسخ‌گویی قانونی" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه فرعی دو: بین "پاسخ‌گویی دموکراتیک" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی سه: بین "پاسخ‌گویی عملکردی" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی چهار: بین "پاسخ‌گویی مالی" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه فرعی پنج: بین "پاسخ‌گویی اخلاقی" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود ندارد.

فرضیه فرعی شش: بین "پاسخ‌گویی اجتماعی" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود دارد.

### روش شناسی پژوهش

جهت‌گیری این پژوهش، توصیفی و هدف از انجام آن، بررسی تطبیقی پاسخ‌گویی عمومی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی می‌باشد. مبنای فلسفی پژوهش، اثبات‌گرایی و صبغه پژوهش، کمی و از نوع پژوهش میدانی می‌باشد. استراتژی پژوهش، مطالعه موردی و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه است. این پرسش‌نامه ۳۷ گزینه‌ای بر اساس انواع پاسخ‌گویی عمومی و مؤلفه‌های آن‌ها و پرسش‌نامه استاندارد موجود و طیف پنج رتبه‌ای لیکرت طراحی گردید. روایی پرسش‌نامه با تأیید نظر ۱۷ نفر از خبرگان و با توجه به اتکای آن به پرسش‌نامه استاندارد و مشابه در این زمینه حاصل گردید. ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده از داده‌های پرسش‌نامه برابر است با ۰/۹۵۴ که اعتبار درونی پرسش‌نامه را مورد تأیید قرار داد. از آن جا که داده‌های پرسش‌نامه به دو گروه غیر مستقل (به هم وابسته)، یعنی مشتریان توأم بانک‌های دولتی و خصوصی، نسبت به یک متغیر یعنی پاسخ‌گویی عمومی مربوط است، فرضیه‌های پژوهش براساس "آزمون مقایسه زوجی" مورد آزمون قرار گرفتند، هم‌چنین برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های انواع پاسخ‌گویی از "آزمون فریدمن" استفاده گردید.

### جامعه و نمونه آماری پژوهش

در این پژوهش جامعه آماری مورد نظر مشتریان بانک‌های دولتی و خصوصی می‌باشد. بانکداری دولتی در ایران شامل فعالیت بانک‌هایی است که با سرمایه دولت به صورت شرکت سهامی تشکیل شده‌اند. سهام این بانک‌ها متعلق به دولت است و نمایندگان دولت به عنوان صاحبان سهام در مجامع عادی و فوق العاده شرکت می‌کنند. بانکداری خصوصی به موجب قانون اجازه تأسیس بانک‌های غیر دولتی، مصوب فروردین ماه ۱۳۷۹ با سرمایه‌گذاری افراد حقیقی و افراد حقوقی غیردولتی در قالب شرکت‌های سهامی تابع قانون تجارت شکل گرفته است (هادی‌زاده و شاهدی، ۱۳۸۷، ص ۱۳۱). جامعه آماری این پژوهش بدین صورت تعریف می‌شود: "تمامی مشتریان بانک‌های شهر تهران که در حداقل یک بانک دولتی و یک بانک خصوصی به طور هم‌زمان دارای حساب می‌باشند و در زمان انجام این پژوهش از خدمات آن‌ها استفاده می‌کنند". با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری این پژوهش، حجم نمونه با استفاده از فرمول نمونه‌گیری از جامعه نامحدود

و تخمین برخی عوامل بر مبنای پژوهش‌های مشابه تعیین گردید:

$$n = \frac{Z_{.025}^2 \times p \times q}{\varepsilon^2} \Rightarrow n = \frac{(1.96)^2 \times 0.40 \times 0.60}{(0.05)^2} = 368$$

با توجه به این که جامعه این پژوهش نامحدود می‌باشد، پرسش‌نامه با اتکا به روش تصادفی طبقه‌بندی شده و با معیار پنج منطقه جغرافیایی شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز شهر تهران و با مراجعه به هفت شعبه از بانک‌های دولتی و پنج شعبه از بانک‌های خصوصی در هر منطقه و در مجموع، شصت شعبه در شهر تهران، در اختیار مشتریانی که شرایط مشابهی با تعریف جامعه آماری داشتند، قرار داده شد. پژوهشگر برای اعتبار بیشتر پژوهش، اقدام به توزیع پرسش‌نامه بیش‌تری نمود (حدود ۵۰ پرسش‌نامه اضافی) و در نهایت تعداد ۳۶۸ عدد پرسش‌نامه برابر با حجم نمونه آماری مورد تحلیل قرار گرفت. از جمله محدودیت‌های این گونه پژوهش‌ها، عدم همکاری برخی از مدیران بانک‌ها در خصوص توزیع پرسش‌نامه و پایین بودن روحیه همکاری بعضی از مشتریان است. در نهایت با توجه به عدم اتکای پژوهش به بانک‌های خاصی، ترکیب نمونه آماری مطابق جدول ۴ به دست آمد.

جدول ۴: پراکندگی مشتریان دارای حساب در دو نوع بانک

بانک	تجارت	رفاه کارگران	سپه	صادرات	کشاورزی	مسکن	ملت	ملی	جمع
اقتصاد نوین	۱۰	۳	۷	۸	۸	۱۲	۱۶	۱۵	۷۹
پارسیان	۹	۵	۱۳	۸	۹	۱۰	۱۴	۱۶	۸۴
پاسارگاد	۶	۷	۵	۸	۶	۷	۸	۱۱	۵۸
سامان	۶	۴	۶	۷	۵	۳	۶	۴	۴۰
سرمایه	۳	۳	۵	۶	۲	۷	۳	۷	۳۹
کارآفرین	۸	۶	۱۰	۱۰	۷	۵	۹	۱۳	۶۸
جمع	۴۴	۲۸	۴۶	۴۷	۳۷	۴۴	۵۶	۶۶	۳۶۸

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

با توجه به این که داده‌های پرسش‌نامه به دو گروه غیر مستقل (به هم وابسته)، یعنی مشتریان توأم بانک‌های دولتی و خصوصی، نسبت به یک متغیر یعنی پاسخ‌گویی عمومی

مربوط است، فرضیه‌های پژوهش براساس "آزمون مقایسه زوجی" مورد آزمون قرار گرفتند. جدول ۵ داده‌های نرم افزار spss برای آزمون فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد. سطح معناداری این پژوهش معادل ۵ درصد می‌باشد.

جدول ۵: داده‌های spss برای آزمون مقایسه زوج‌ها

انواع پاسخ‌گویی عمومی	اختلاف میانگین	انحراف معیار	انحراف معیار میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد		t	سطح معنا داری	نتیجه آزمون
				حد پایین	حد بالا			
قانونی	۰/۷۰۵۳	۰/۴۶۰۳۸	۰/۰۲۴۰۰	۰/۶۵۸۱۶	۰/۷۵۲۵۵	۲۹/۳۹۱	۰/۰۰۰	رد فرضیه
اخلاقی	۱/۱۴۷۱۶	۰/۶۲۴۱۹	۰/۰۳۲۵۴	۱/۰۸۳۱۷	۱/۲۱۱۱۴	۳۵/۲۵۶	۰/۰۰۰	رد فرضیه
عملکردی	۰/۷۲۸۲۶	۰/۶۹۴۱۳	۰/۳۶۱۸	۰/۶۵۷۱۱	۰/۷۹۹۴۱	۲۰/۱۳۷	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
دموکراتیک	۰/۶۸۲۰۷	۰/۹۹۴۱۱	۰/۵۱۸۲	۰/۵۸۰۱۶	۰/۷۸۳۹۷	۱۳/۱۶۲	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
مالی	۰/۸۳۴۳۴	۰/۵۷۸۰۷	۰/۰۳۰۱۳	۰/۷۷۴۹۸	۰/۸۹۳۵۰	۲۷/۶۸۴	۰/۰۰۰	رد فرضیه
اجتماعی	۰/۸۴۷۸۳	۰/۷۹۱۱۰	۰/۰۴۱۲۴	۰/۷۶۶۷۳	۰/۹۲۸۹۲	۲۰/۵۵۹	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
عمومی	۰/۸۲۴۱۵	۰/۴۱۶۶۲	۰/۰۲۱۷۲	۰/۷۸۱۴۴	۰/۸۶۶۸۶	۳۷/۹۴۸	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه

فرضیه یک: بین "پاسخ‌گویی قانونی" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۶: میانگین و رتبه مؤلفه‌های پاسخ‌گویی قانونی

بانکداری خصوصی			پاسخ‌گویی قانونی	بانکداری دولتی		
رتبه کل	رتبه در بعد	میانگین		میانگین	رتبه در بعد	رتبه کل
۱۸	۵	۳/۷۴	۱. اجرای صحیح قوانین و مقررات	۳/۳۵	۲	۳
۴	۱	۴/۲۵	۲. اطلاع رسانی به هنگام قوانین و مقررات	۳/۳۰	۳	۸
۱۳	۴	۴/۰۳	۳. اجرای صحیح بخشنامه‌های صادره از سوی بانک مرکزی	۳/۴۲	۱	۴
۲۸	۷	۳/۲۷	۴. رعایت قانون عملیات بانکداری بدون ربا	۲/۹۱	۶	۱۶
۶	۲	۴/۱۱	۵. اطلاع رسانی قوانین بانک از طریق کاتالوگ و بروشور به مشتریان	۲/۷۹	۷	۲۲
۸	۳	۴/۰۹	۶. تسهیم مناسب اطلاعات قانونی در بانک	۳/۰۷	۴	۱۰
۲۹	۶	۳/۳۴	۷. رعایت اصول بانکداری اسلامی	۳/۰۶	۵	۱۴

تمامی میانگین‌های مؤلفه‌های "پاسخ‌گویی قانونی" بانکداری خصوصی بزرگ‌تر از بانکداری دولتی می‌باشند. بر اساس "آزمون فریدمن" در بانکداری دولتی مؤلفه "اجرای صحیح بخش‌نامه‌های صادره از سوی بانک مرکزی" و در بانکداری خصوصی مؤلفه "اطلاع رسانی به هنگام قوانین و مقررات" رتبه یک را به دست آورده‌اند. طبق جدول ۳، آماره "آزمون مقایسه زوج‌ها" بزرگ‌تر از مقدار بحرانی است ( $1/96 < 29/391$ ) و با توجه به این که میانگین پاسخ‌گویی قانونی برای بانکداری خصوصی  $3/8381$  و برای بانکداری دولتی  $3/1328$  است، می‌توان نتیجه گرفت که میزان پاسخ‌گویی قانونی در بانکداری خصوصی بیش‌تر از بانکداری دولتی است و چون sig آزمون (سطح معناداری) کوچکتر از ۵ درصد است بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد که تفاوت معناداری بین پاسخ‌گویی قانونی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد. در جدول ۶ بیش‌ترین تفاوت در مؤلفه‌های "اطلاع رسانی قوانین بانک از طریق کاتالوگ و بروشور به مشتریان" و "اجرای صحیح بخش‌نامه‌های صادره از سوی بانک مرکزی" مشاهده می‌شود.

فرضیه دو: بین "پاسخ‌گویی دموکراتیک" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۷: میانگین و رتبه مؤلفه‌های پاسخ‌گویی دموکراتیک

بانکداری خصوصی			پاسخ‌گویی دموکراتیک	بانکداری دولتی		
رتبه کل	رتبه در بعد	میانگین		میانگین	رتبه در بعد	رتبه کل
۳۰	۱	۳/۲۲	۱. مشارکت مشتریان در امور بانک‌ها	۲/۵۳	۱	۲۹
۳۵	۲	۲/۵۷	۲. مشارکت مشتریان در انتخاب مدیر	۱/۴۶	۳	۳۷
۳۶	۳	۲/۴۵	۳. مشارکت نمایندگان مردم در سیاستگذاری بانک	۲/۲۰	۲	۳۲

تمامی میانگین‌های مؤلفه‌های "پاسخ‌گویی دموکراتیک" بانکداری خصوصی بزرگ‌تر از بانکداری دولتی می‌باشند. بر اساس "آزمون فریدمن" هم در بانکداری دولتی و هم در بانکداری خصوصی مؤلفه "مشارکت مشتریان در امور بانک‌ها" رتبه یک را به دست آورده است. طبق جدول ۳ آماره "آزمون مقایسه زوج‌ها" بزرگ‌تر از مقدار بحرانی است

( $1/96 < 13/162$ ) و با توجه به این که میانگین پاسخ‌گویی دموکراتیک برای بانکداری خصوصی  $2/7500$  و برای بانکداری دولتی  $2/0679$  است، می‌توان نتیجه گرفت که میزان پاسخ‌گویی دموکراتیک در بانکداری خصوصی بیش‌تر از بانکداری دولتی است. چون sig آزمون (سطح معناداری) کوچک‌تر از ۵ درصد است، بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد که تفاوت معناداری بین پاسخ‌گویی دموکراتیک در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد. در جدول ۷ بیش‌ترین تفاوت در مؤلفه " مشارکت مشتریان در انتخاب مدیر " مشاهده می‌شود.

فرضیه سه: بین " پاسخ‌گویی عملکردی " بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۸: میانگین و رتبه مؤلفه‌های پاسخ‌گویی عملکردی

بانکداری خصوصی			پاسخ‌گویی عملکردی	بانکداری دولتی		
رتبه کل	رتبه در بعد	میانگین		میانگین	رتبه در بعد	رتبه کل
۲۱	۲	۳/۶۵	۱-ارایه اطلاعات عملکرد سالانه به مشتریان	۲/۶۹	۲	۲۶
۳۴	۳	۲/۹۶	۲-ارایه اطلاعات مربوط به میزان تحقق سیاست‌های دولت	۲/۶۵	۳	۲۷
۲۰	۱	۳/۶۷	۳-حداقل بودن زمان انتظار برای دریافت خدمات بانکی	۲/۷۶	۱	۲۳

تمامی میانگین‌های مؤلفه‌های " پاسخ‌گویی عملکردی " بانکداری خصوصی بزرگ‌تر از بانکداری دولتی می‌باشند. بر اساس " آزمون فریدمن " هم در بانکداری دولتی و هم در بانکداری خصوصی مؤلفه " حداقل بودن زمان انتظار برای دریافت خدمات بانکی " رتبه یک را به دست آورده است. طبق جدول ۳، آماره " آزمون مقایسه زوج ها " بزرگ‌تر از مقدار بحرانی است ( $1/96 < 20/127$ ) و با توجه به این که میانگین پاسخ‌گویی عملکردی برای بانکداری خصوصی  $3/4312$  و برای بانکداری دولتی  $2/7029$  است، می‌توان نتیجه گرفت که میزان پاسخ‌گویی عملکردی در بانکداری خصوصی بیش‌تر از بانکداری دولتی است. چون sig آزمون (سطح معناداری) کوچک‌تر از ۵ درصد است بنابراین می‌توان نتیجه

گیری کرد که تفاوت معناداری بین پاسخ‌گویی عملکردی در بانک‌داری دولتی و بانک‌داری خصوصی در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد. در جدول ۸ بیش‌ترین تفاوت در مؤلفه "ارایه اطلاعات عملکرد سالانه به مشتریان" مشاهده می‌شود. فرضیه چهارم: بین "پاسخ‌گویی مالی" بانک‌داری دولتی و بانک‌داری خصوصی، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۹: میانگین و رتبه مؤلفه‌های پاسخ‌گویی مالی

بانک‌داری خصوصی			پاسخ‌گویی مالی	بانک‌داری دولتی		
رتبه کل	رتبه در بعد	میانگین		میانگین	رتبه در بعد	رتبه کل
۳۳	۳	۲/۷۷	۱. ارایه اطلاعات بودجه سالانه به مشتریان	۲/۰۰	۳	۳۵
۳۷	۴	۲/۳۹	۲. ارایه اطلاعات در مورد صرفه جویی‌های مالی بانک	۱/۷۰	۴	۳۶
۳۱	۲	۳/۱۷	۳. ارایه صورت‌های مالی بانک جهت اطلاع سپرده‌گذاران	۲/۶۴	۱	۲۵
۲۶	۱	۳/۵۵	۴. شفافیت مالی و تهیه گزارش‌های مالی	۲/۲۱	۲	۳۱

تمامی میانگین‌های مؤلفه‌های "پاسخ‌گویی مالی" بانک‌داری خصوصی بزرگ‌تر از بانک‌داری دولتی می‌باشند. بر اساس "آزمون فریدمن" در بانک‌داری دولتی مؤلفه "ارایه صورت‌های مالی بانک جهت اطلاع سپرده‌گذاران" و در بانک‌داری خصوصی مؤلفه "شفافیت مالی و تهیه گزارش‌های مالی" رتبه یک را به دست آورده‌اند. طبق جدول ۳، آماره "آزمون مقایسه زوج‌ها" بزرگ‌تر از مقدار بحرانی است ( $۲۷/۶۸۴ < ۱/۹۶۶$ ) و با توجه به این که میانگین پاسخ‌گویی مالی برای بانک‌داری خصوصی ۲/۹۷۶۲ و برای بانک‌داری دولتی ۲/۱۴۲۰ است، می‌توان نتیجه گرفت که میزان پاسخ‌گویی مالی در بانک‌داری خصوصی بیش‌تر از بانک‌داری دولتی است. چون  $sig$  آزمون (سطح معناداری) کوچک‌تر از ۵ درصد است بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد که تفاوت معناداری بین پاسخ‌گویی مالی در بانک‌داری دولتی و بانک‌داری خصوصی در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد. در جدول ۹ بیش‌ترین تفاوت در مؤلفه "شفافیت مالی و تهیه گزارش‌های مالی" مشاهده می‌شود.



فرضیه پنجم: بین "پاسخ‌گویی اخلاقی" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۱۰: میانگین و رتبه مؤلفه‌های پاسخ‌گویی اخلاقی

بانکداری خصوصی			پاسخ‌گویی اخلاقی	بانکداری دولتی		
رتبه کل	رتبه در بعد	میانگین		رتبه کل	رتبه در بعد	میانگین
۱۲	۸	۴/۰۴	۱. رسیدگی به مشکلات مشتریان	۲۰	۸	۲/۷۹
۱۵	۹	۴/۰۳	۲. عمل به وعده‌ها	۲۴	۱۰	۲/۶۷
۲	۲	۴/۳۹	۳. پاسخ به سؤال‌های مشتریان	۱۹	۹	۲/۷۱
۳	۳	۴/۲۸	۴. ارایه اطلاعات مورد نیاز مشتریان	۱۵	۶	۲/۸۵
۱	۱	۴/۴۷	۵. رفتار محترمانه با مشتریان	۱۲	۴	۲/۹۹
۳۲	۱۳	۳/۱۲	۶. عدم پارتی بازی و رشوه خواری	۳۰	۱۲	۲/۴۸
۲۳	۱۲	۳/۶۹	۷. متعهد بودن به ارزش‌های اسلامی	۱	۱	۳/۵۴
۱۰	۴	۴/۰۵	۸. در دسترس بودن مدیران و کارکنان	۷	۳	۳/۲۷
۱۷	۱۱	۳/۸۱	۹. عدم کاغذ بازی و تشریفات زائد	۳۴	۱۳	۲/۰۶
۱۴	۷	۳/۹۶	۱۰. راهنمایی مشتریان در انجام امور	۶	۲	۳/۲۹
۱۶	۱۰	۳/۸۹	۱۱. سهولت مراجعه مشتریان به مسؤولان جهت طرح مشکلات احتمالی	۱۱	۵	۲/۹۴
۱۱	۶	۴/۱۰	۱۲. انجام امور مشتریان در کوتاه‌ترین زمان ممکن	۲۸	۱۱	۲/۵۶
۹	۵	۴/۰۵	۱۳. فروتنی و تواضع کارکنان و مدیران	۱۷	۷	۲/۸۴

تمامی میانگین‌های مؤلفه‌های "پاسخ‌گویی اخلاقی" بانکداری خصوصی بزرگ‌تر از بانکداری دولتی می‌باشند. بر اساس "آزمون فریدمن" در بانکداری دولتی مؤلفه "متعهد بودن به ارزش‌های اسلامی" و در بانکداری خصوصی مؤلفه "رفتار محترمانه با مشتریان" رتبه یک را به دست آورده‌اند. طبق جدول ۳، آماره "آزمون مقایسه زوج‌ها" بزرگ‌تر از مقدار بحرانی است (۱/۹۶ < ۳۵/۲۵۶) و با توجه به این که میانگین پاسخ‌گویی اخلاقی برای بانکداری خصوصی ۳/۹۹۶۹ و برای بانکداری دولتی ۲/۸۴۹۷ است، می‌توان نتیجه گرفت که میزان پاسخ‌گویی اخلاقی در بانکداری خصوصی بیش‌تر از بانکداری دولتی است.

چون sig آزمون (سطح معناداری) کوچکتر از ۵ درصد است بنابراین می توان نتیجه گیری کرد که تفاوت معناداری بین پاسخ گویی اخلاقی در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد. در جدول ۱۰ بیش ترین تفاوت در مؤلفه های " پاسخ به سؤال های مشتریان" و "عدم کاغذ بازی و تشریفات زائد" مشاهده می شود. فرضیه شش: بین "پاسخ گویی اجتماعی" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۱۱. میانگین و رتبه مؤلفه های پاسخ گویی اجتماعی

بانکداری خصوصی			پاسخ گویی اجتماعی	بانکداری دولتی		
رتبه کل	رتبه در بعد	میانگین		میانگین	رتبه در بعد	رتبه کل
۲۵	۶	۳/۵۹	۱- جبران ضرر و زیان احتمالی وارده به شهروندان	۲/۱۸	۷	۳۳
۱۹	۳	۳/۶۴	۲- ارایه خدمات ضروری و مورد نیاز شهروندان	۲/۷۱	۶	۲۱
۲۴	۵	۳/۶۱	۳- حداقل خطا در ارایه خدمات	۲/۸۲	۵	۱۸
۲۲	۴	۳/۶۳	۴- عدالت و انصاف در ارایه خدمات به شهروندان	۲/۸۸	۴	۱۳
۲۷	۷	۲/۵۸	۵- پایبندی به استانداردها و هنجارهای جامعه	۳/۰۷	۳	۹
۷	۲	۴/۱۱	۶- ساعات مناسب و به موقع ارایه خدمات	۳/۳۲	۲	۵
۵	۱	۴/۲۹	۷- مناسب بودن مکان ارایه خدمات	۳/۵۲	۱	۲

تمامی میانگین های مؤلفه های "پاسخ گویی اجتماعی" بانکداری خصوصی بزرگ تر از بانکداری دولتی می باشند. بر اساس "آزمون فریدمن" هم در بانکداری دولتی و هم در بانکداری خصوصی مؤلفه "مناسب بودن مکان ارایه خدمات" رتبه یک را به دست آورده است. طبق جدول ۳، آماره "آزمون مقایسه زوج ها" بزرگ تر از مقدار بحرانی است (۲۰/۵۵۹ < ۱/۹۶۶) و با توجه به این که میانگین پاسخ گویی اجتماعی برای بانکداری خصوصی ۳/۷۸۴۲ و برای بانکداری دولتی ۲/۹۳۶۳ است، می توان نتیجه گرفت که میزان پاسخ گویی اجتماعی در بانکداری خصوصی بیش تر از بانکداری دولتی است. در جدول ۱۱ بیش ترین تفاوت در مؤلفه های "جبران ضرر و زیان احتمالی وارده به شهروندان" و "

ارایه خدمات ضروری و مورد نیاز شهروندان " مشاهده می‌شود. فرضیه اصلی پژوهش: بین "پاسخ‌گویی عمومی" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۱۲: میانگین و رتبه انواع پاسخ‌گویی عمومی بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی

بانکداری خصوصی			پاسخ‌گویی عمومی	بانکداری دولتی		
رتبه کل	رتبه در بعد	میانگین		میانگین	رتبه در بعد	رتبه کل
۲	۲	۳/۸۳	۱. پاسخ‌گویی قانونی	۳/۱۳	۱	۵
۱	۱	۳/۹۹	۲. پاسخ‌گویی اخلاقی	۲/۸۴	۳	۸
۹	۴	۲/۷۵	۳. پاسخ‌گویی دموکراتیک	۲/۰۶	۶	۱۲
۴	۵	۳/۴۳	۴. پاسخ‌گویی عملکردی	۲/۷۰	۴	۱۰
۶	۶	۲/۹۷	۵. پاسخ‌گویی مالی	۲/۱۴	۵	۱۱
۳	۳	۳/۷۸	۶. پاسخ‌گویی اجتماعی	۲/۹۳	۲	۷

در جدول ۱۲، تمامی میانگین‌های انواع "پاسخ‌گویی عمومی" بانکداری خصوصی بزرگ‌تر از بانکداری دولتی می‌باشند و چون  $t_{sig}$  آزمون (سطح معناداری) کوچک‌تر از ۵ درصد است بدین ترتیب به سهولت می‌توان دریافت که بین "پاسخ‌گویی عمومی" بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی تفاوت معناداری وجود دارد. طبق جدول ۵، آماره "آزمون مقایسه زوج‌ها" بزرگ‌تر از مقدار بحرانی است ( $۳۷/۹۴۸ < ۱/۹۶$ ) و با توجه به این که میانگین پاسخ‌گویی عمومی برای بانکداری خصوصی  $۳/۴۶۲۸$  و برای بانکداری دولتی  $۲/۶۳۸۶$  است، از این رو می‌توان نتیجه گرفت که میزان پاسخ‌گویی عمومی در بانکداری خصوصی بیش‌تر از بانکداری دولتی است.

بررسی میانگین امتیاز انواع پاسخ‌گویی عمومی بانکداری دولتی نشان می‌دهد که "پاسخ‌گویی قانونی" و "پاسخ‌گویی اجتماعی" دارای بیش‌ترین امتیاز می‌باشند. ترتیب امتیازات انواع پاسخ‌گویی عمومی بانکداری دولتی در جدول ۱۳ آمده است.

جدول ۱۳: رتبه‌بندی انواع پاسخ‌گویی عمومی بانکداری دولتی

انحراف معیار	میانگین	ماکزیمم	مینیمم	انواع پاسخ‌گویی عمومی	
۰/۵۴۴۲۲	۳/۱۳۲۸	۳/۱۸	۳/۰۷	پاسخ‌گویی قانونی	۱
۰/۵۹۳۹۰	۲/۹۳۶۳	۲/۹۹	۲/۸۷	پاسخ‌گویی اجتماعی	۲
۰/۵۸۷۲۱	۲/۸۴۹۷	۲/۹۰	۲/۷۸	پاسخ‌گویی اخلاقی	۳
۰/۸۷۱۶۷	۲/۷۰۲۹	۲/۷۹	۲/۶۱	پاسخ‌گویی عملکردی	۴
۰/۵۷۰۰۷	۲/۱۴۲۰	۲/۲۰	۲/۰۸	پاسخ‌گویی مالی	۵
۰/۷۴۰۲۰	۲/۰۶۷۹	۲/۱۴	۱/۹۹	پاسخ‌گویی دموکراتیک	۶

هم‌چنین بررسی میانگین امتیاز انواع پاسخ‌گویی عمومی بانکداری خصوصی نشان می‌دهد که "پاسخ‌گویی اخلاقی" و "پاسخ‌گویی قانونی" دارای بیش‌ترین امتیاز می‌باشند. ترتیب امتیازات انواع پاسخ‌گویی عمومی بانکداری خصوصی در جدول ۱۴ آمده است.

جدول ۱۴: رتبه‌بندی انواع پاسخ‌گویی عمومی بانکداری خصوصی

انحراف معیار	میانگین	ماکزیمم	مینیمم	انواع پاسخ‌گویی عمومی	
۰/۵۲۳۷۳	۳/۹۹۶۹	۴/۰۵	۳/۹۴	پاسخ‌گویی اخلاقی	۱
۰/۵۵۰۲۳	۳/۸۳۸۱	۳/۸۹	۳/۷۸	پاسخ‌گویی قانونی	۲
۰/۶۶۶۳۱	۳/۷۸۴۲	۳/۸۵	۳/۷۱	پاسخ‌گویی اجتماعی	۳
۰/۵۸۳۴۳	۳/۴۳۱۲	۳/۴۹	۳/۳۷	پاسخ‌گویی عملکردی	۴
۰/۸۶۲۰۵	۲/۹۷۶۲	۲/۹۷	۲/۸۸	پاسخ‌گویی مالی	۵
۰/۸۵۹۳۱	۲/۷۵۰۰	۲/۸۳	۲/۶۶	پاسخ‌گویی دموکراتیک	۶

### نتیجه

یکی از متداول‌ترین معیارها برای ارزیابی "مردم‌سالاری" خدمات عمومی، تحقق پاسخ‌گویی عمومی است. نخستین چالش پاسخ‌گویی عمومی، به فعالیت‌های مشارکتی بین بخش خصوصی و دولتی برمی‌گردد که تحت لوای آن اصلاحات طرفدار بازار، هم در کشورهای توسعه یافته و هم در کشورهای در حال توسعه گسترش یافته است. بنابراین امروزه موضوع پاسخ‌گو بودن بخش خصوصی و دولتی مورد توجه بوده و همواره کوشش می‌شود تا با ایجاد ساختارها و شیوه‌های مناسب تحقق این امر میسر شود.

آن‌چه در این پژوهش در پی آن بودیم، بررسی تطبیقی وضعیت انواع "پاسخ‌گویی عمومی" در بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی و مشخص نمودن تفاوت آن در دو

بخش و ارایه پیشنهادها و راه‌کارهایی در جهت اصلاح نقاط قابل بهبود و در راستای تحقق سازوکارهای پاسخ‌گویی عمومی در نظام بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی بود. برای همین منظور فرضیه‌های ششگانه پژوهش بر اساس انواع پاسخ‌گویی عمومی، تنظیم گردید و مورد آزمون قرار گرفت. همان‌طور که مشاهده گردید "پاسخ‌گویی عمومی" بانکداری خصوصی در مقایسه با بانکداری دولتی در وضعیت مطلوبی قرار دارد و بانک‌های خصوصی از پاسخ‌گویی خوبی برخوردارند. از لحاظ رتبه‌بندی انواع پاسخ‌گویی عمومی، در بانکداری دولتی به ترتیب پاسخ‌گویی قانونی، اجتماعی، اخلاقی، عملکردی، مالی و دموکراتیک از اولویت برخوردارند و در بانکداری خصوصی به ترتیب پاسخ‌گویی اخلاقی، قانونی، اجتماعی، عملکردی، مالی و دموکراتیک امتیاز بیش‌تری کسب نموده‌اند. نظام بانکداری دولتی به منظور ارتقای پاسخ‌گویی خود لازم است به نکات زیر توجه بیش‌تری نماید:

- جهت افزایش "پاسخ‌گویی قانونی" مدیران و مسئولان بایستی قوانین و مقررات را به خوبی رعایت نموده و آن‌ها را به موقع به شهروندان و کارکنان اطلاع‌رسانی نمایند و بخش‌نامه‌های صادره از سوی بانک مرکزی را به‌طور صحیح اجرا کنند.
- جهت افزایش "پاسخ‌گویی دموکراتیک" مدیران و مسئولان بایستی مشارکت مشتریان در انتخاب مدیر را مدنظر قرار داده و از نظرات نمایندگان مردم برای سیاست‌گذاری‌های نظام بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی کشور استفاده نمایند.
- جهت افزایش "پاسخ‌گویی عملکردی" مدیران و مسئولان بایستی اطلاعات مربوط به عملکرد سالانه بانک و همچنین اطلاعات مربوط به میزان تحقق سیاست‌های دولت را در اختیار مشتریان و شهروندان قرار دهند تا آن‌ها را نسبت به عملکرد صحیح و کارآمد نظام بانکداری مطمئن سازند.
- جهت افزایش "پاسخ‌گویی مالی" مدیران و مسئولان بایستی گزارش‌های مالی خود را به صورت شفاف و عاری از ابهام تهیه نموده و در اختیار مشتریان، شهروندان و مسئولان امر قرار دهند. همچنین بایستی اطلاعات مربوط به صرفه‌جویی‌های مالی بانک و

صورت‌های مالی بانک را جهت اطلاع سپرده‌گذاران و سرمایه‌گذاران ارایه نمایند تا آنان بتوانند با آگاهی بیش‌تری تصمیم بگیرند.

- جهت افزایش "پاسخ‌گویی اخلاقی" مدیران و مسئولان بایستی به سؤال‌های مشتریان پاسخ داده و کاغذبازی و تشریفات زائد را کنار بگذارند و به صورت محترمانه با مشتریان برخورد نمایند و اطلاعات مورد نیاز آنان را در اختیارشان بگذارند و به وعده‌هایی که داده‌اند عمل نمایند. همچنین مسئولان بایستی مشتریان را در انجام امورشان راهنمایی نمایند و با فروتنی و تواضع با آنان برخورد نمایند و به مشکلاتشان رسیدگی کنند، مهم‌تر این‌که، به ارزش‌های اسلامی متعهد باشند و آن را سرلوحه کار خویش قرار دهند.

- جهت افزایش "پاسخ‌گویی اجتماعی" مدیران و مسئولان بایستی به استانداردها و هنجارهای اجتماعی پایبند باشند و در ارایه خدمات عدالت و انصاف را رعایت نمایند، ضمن این‌که در ارایه خدمات مورد نیاز شهروندان کم‌ترین خطا را داشته باشند و خدمات بانکی مورد نیاز مشتریان و شهروندان را در زمان و مکان مناسب ارایه نمایند.

بانک‌های خصوصی نیز برای حفظ نگرش مثبت مشتریان بایستی در به‌روآوری و گسترش قابلیت‌ها، تلاش بیش‌تر و دوچندان داشته باشند. نهایتاً تقویت پاسخ‌گویی عمومی نیازمند بستر سازی و فرهنگ سازی است تا ضمن آموزش به کارگزاران خدمات عمومی جهت "پاسخ‌گو بودن"، مشتریان نیز توجیه شوند که "پاسخ‌خواهی" حقشان است و حقشان را مطالبه نمایند. بی‌تردید، در شرایطی یکسان و با اعتلای فرهنگ پاسخ‌گو بودن، آن‌که اصول را پاس بدارد و بدان ارج نهد، باقی می‌ماند.

به‌طور کلی، جهت ارتقاء و اعتلای میزان پاسخ‌گویی عمومی در نظام بانکداری کشور پیشنهادهایی به شرح زیر ارایه می‌گردد:

۱. طراحی ساختار سازمانی متناسب با پاسخ‌گو بودن بانک‌ها در قبال مشتریان و شهروندان

۲. ترویج فرهنگ پاسخ‌گویی در بین بانک‌های دولتی و بانک‌های خصوصی

۳. اولویت قرار دادن منافع عمومی به جای منافع سیاسی و منافع شخصی

۴. طراحی واحدهایی مستقل به منظور مراجعه مشتریان و شهروندان جهت طرح

مشکلات و مسایل احتمالی مربوط به پاسخ‌گویی بانک‌ها.

۵. استقبال از نظرات سازنده مشتریان و شهروندان جهت پاسخ‌گو بودن هر چه بهتر بانک‌های دولتی و خصوصی.

۶. آگاهی دادن به شهروندان و مشتریان که پاسخ خواهی حقشان است و بایستی مطالبه نمایند.

۷. حمایت نظام بانکداری کشور از پژوهش‌هایی که در حوزه بانکداری انجام می‌گیرد و طراحی ساز و کارهایی برای عملی نمودن و استفاده هر چه بیشتر از نتایج این پژوهش‌ها.



## منابع و مأخذ

۱. آذر، عادل؛ منصور، مؤمنی (۱۳۸۰)، *آمار و کاربرد در آن مدیریت*، جلد اول و دوم، تهران، سمت.
۲. ادبی فیروز جایی، علی (۱۳۸۶)، *اثر نظارت و بازرسی در استقرار و تقویت فرهنگ پاسخ‌گویی در سازمان بازرسی کل کشور*، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی.
۳. اعرابی، سید محمد (۱۳۸۰)، *مطالعه نظام پاسخ‌گویی دولت در ایران: نگرش تطبیقی*، دانش مدیریت، شماره ۵۵، انتشارات دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
۴. تیموری نژاد، کاوه (۱۳۸۳)، *نظام پاسخ‌گویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهرداری و رضایت شهروندان*، رساله دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی.
۵. فقیهی، ابوالحسن؛ تیموری نژاد، کاوه (۱۳۸۵)، *نظام پاسخ‌گویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهری و رضایت شهروندان*، مطالعات مدیریت، شماره ۵۰، ص ۲۳.
۶. فقیهی، ابوالحسن؛ رحیمی، غلامرضا (۱۳۸۴)، *بررسی پاسخ‌گویی در سازمان‌های دولتی ایران*، مدیریت و توسعه، شماره ۲۷، ص ۶۱.
۷. قلی‌پور، رحمت‌الله؛ طهماسبی آشتیانی، مجتبی (۱۳۸۵)، *تجزیه و تحلیل رابطه پاسخ‌گویی عمومی و برون‌سپاری در سازمان‌های عمومی*، فرهنگ مدیریت، شماره ۱۲، بهار ۱۳۸۵، صفحات ۱۴۹-۱۱۳.
۸. قلی‌نژاد، رمضان (۱۳۸۰)، *پاسخ‌گویی و مشتری‌فرمانی در روابط عمومی*، مرکز تحقیقات روابط عمومی، ص ۱۲.
۹. نجفی آشتیانی، محمد مهدی (۱۳۸۲)، *مسئولیت یا پاسخ‌گویی*، کمال مدیریت، شماره ۱، ص ۱۴۶.
۱۰. وزیری کرمانی، سرو اعظم (۱۳۸۳)، *پاسخ‌گویی سازمان‌های خدمات دولتی استان*



هرمزگان، رساله دکتری مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی.

۱۱. هادی‌زاده، اکرم؛ شاهدی، کامران (۱۳۸۷)، بررسی تطبیقی کیفیت خدمات بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، پژوهشنامه مدیریت، شماره ۴، صفحات ۱۴۶-۱۲۳.

۱۲. هیوز، آون (۱۳۸۴)، مدیریت دولتی نوین، ترجمه: الوانی؛ خلیلی شورینی؛ معمارزاده طهران. چاپ ششم، تهران، مروارید.

13. Barton, A. D. (2006), *Public Sector Accountability and Commercial-in-Confidence Outsourcing Contract*, Accounting & Auditing & Accountability Journal, Vol. 19, No. 2, pp. 256-271.
14. Behn. Robert. D. (2001), *Rethinking Democratic Accountability*, Washington DC. Brooking Institution Press.
15. Cohen , S. , Eimicke , W. B. (1995), *Ethics and the Public Administrator*, Annals of the American Academy of Political and Social Science, pp. 96-108.
16. Danaee, H. Anvari Rostamy, A. A. (2007), Promoting Public Trust in Public Organization: Explaining the Role of Public Accountability, *Public Organization Review*, 7, pp. 333.
17. Dubnick, Melvin. (1998), *Clarifying Accountability: An Ethical Framework*, In *Public Sector Ethics: Finding and Implementing Values*, Edited by Charles Sampford, Noel Preston. With C-A Bois, pp. 68-81. London: Routledge/Leichardt.
18. Hochwarter, W. A., Ferris, G. R., Gavin, M. B., Perrewé, P. L., Hall, A. T., Frink, D. D. (2007). Political Skill as Neutralizer of Felt Accountability – Job Tention Effects on Job Performance Ratings: A Longitudinal Investigation, *Organizational Behavior Human Decision Processes*, 102, pp. 226-239.
19. Licht ,A Mir. N. (2002), *Accountability and Governance*, London, M. www.ssrn.com.
20. Mo, Changhwan. (2001), *Privatization and Public Accountability: A Comparison between Private Public Bus Operations*, A Dissertation Submitted to the Graduate School—Newark, Rutgers, the State University of New Jersey.
21. Mulgan R. (2000), Accountability: An Ever Expanding Concept? *Public Administration*, Vol. 78, No. 3.
22. Paul. S. (1992), Accountability in Public Services: Exit, Voice and Control, *World Development*, Vol 20, Issue 7, pp. 1047-1060.
23. Schaltegger, C. , Torgler, B. (2006), *Government Accountability and Discipline: A Panel Analysis Using Swiss Data*, *Journal of Public Economics*, 91, pp. 117-140.
24. Thomas, P. , Does, J. J. , Scott, K. K. (2003), *Relationships Between accountability, job satisfaction and trust*, *Human Resource Development Quarterly*, 13, 3, pp. 307-323.