

Public Organizations Management

Open
Access

ORIGINAL ARTICLE

Designing a Responsive Organization Model in the Public Sector Using a Mixed Method, Case Study: Public Organizations of Tabriz

Skandar Shirazi

Assistant Professor, Department of
Public Management, Payame Noor
University, Tehran, Iran.

Correspondence

Skandar Shirazi

Email:skandar.shirazi1400@pnu.ac.ir

ABSTRACT

One of the main necessities of democratic governments is the existence of a comprehensive accountability system in the public administration sector, and without this system, there is a possibility of administrative corruption and dissatisfaction in public sector organizations. The main purpose of this research is to identify and test the dimensions and components of organizational accountability and model design. The organization is responsible for public sector organizations. According to the purpose of this research, it is fundamental and its research method is mixed with a sequential-exploratory approach, and it was conducted in two phases, qualitative and quantitative, so that first, qualitative data was collected using interviews with 19 experts who were selected in a purposeful way. were collected and analyzed using the foundation data method and the use of three stages of open, central and selective coding, then using the survey questionnaire tool in the test environment, the collection of quantitative data has been carried out. They were tested by confirmatory factor analysis and structural equations, and finally the responsive organization model was designed. In the qualitative phase of the research, 167 subcategories were categorized in the form of 54 subcategories and 6 main categories of responsive government, responsive managers, responsive structure, responsive employees, responsive culture, and responsive clients. Based on the obtained results, breaking the structure in the laws and promoting the culture of accountability were chosen as the central categories of the research due to frequent repetition in the process of interviews. Also, among the dimensions of the responding organization, the category of creating a responsive structure with a t-statistic equal to 4.32 and an effect size of 0.7 has the highest impact, and the category of a responsive culture with a t-statistic equal to 2.96 and an effect size of 0.51 has the lowest impact on creating The responsible organization

KEY WORDS

Accountability, Accountable Organization, Government Organizations, Mixed Method.

How to cite

Shirazi, K. (2023). Designing a Responsive Organization Model in the Public Sector Using a Mixed Method, Case Study: Public Organizations of Tabriz. *Public Organizations Management*, 11(4), 79-96.

© 2023, by the author(s). Published by Payame Noor University, Tehran, Iran.

This is an open access article under the CC BY 4.0 license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

<https://ipom.journals.pnu.ac.ir/>

نشریه علمی

مدیریت سازمان‌های دولتی

«مقاله پژوهشی - اکتشافی»

طراحی مدل سازمان پاسخگو در بخش دولتی به روش آمیخته، مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی تبریز

اسکندر شیرازی

چکیده

یکی از ضرورت‌های اصلی دولت‌های دموکراتیک، وجود سیستم پاسخگویی جامع در بخش مدیریت دولتی است و بدون وجود این سیستم، احتمال بروز فساد اداری و نارضایتی در سازمان‌های بخش دولتی وجود دارد. هدف اصلی این پژوهش، شناسایی و آزمون ابعاد و مؤلفه‌های پاسخگویی سازمانی و طراحی مدل سازمان پاسخگو برای سازمان‌های بخش دولتی است. این پژوهش با توجه به هدف انجام آن بنیادی و روش تحقیق آن آمیخته با رویکرد متوالی-اکتشافی است و در ۲ فاز کیفی و کمی انجام شده است بدین صورت که ابتدا داده‌های کیفی با استفاده از مصاحبه با ۱۹ نفر از خبرگان که به روش هدفمند انتخاب شده بودند، جمع‌آوری گردیده و به روش داده‌بنیاد و استفاده از سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی تحلیل شدند سپس با استفاده از ابزار پرسشنامه پیمایش در محیط آزمون آغاز و جمع‌آوری داده‌های کمی انجام شده است داده‌های بخش کمی با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی و معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گرفتند و در نهایت مدل سازمان پاسخگو طراحی گردید. در فاز کیفی پژوهش ۱۶۷ زیرمقوله در قالب ۵۴ مقوله فرعی و ۶ مقوله اصلی دولت پاسخگو، مدیران پاسخگو، ساختار پاسخگو، کارکنان پاسخگو، فرهنگ پاسخگو و ارباب‌رجوع پاسخگویی طلب دسته‌بندی شدند. براساس نتایج به دست آمده ساختار شکنی در قوانین و ترویج فرهنگ پاسخگویی به دلیل تکرار مکرر در فرایند مصاحبه‌ها به عنوان مقوله‌های محوری پژوهش انتخاب شدند. همچنین در بین ابعاد سازمان پاسخگو، مقوله ایجاد ساختار پاسخگو با آماره تی برابر با ۴/۳۲ و اندازه اثر ۰/۷۷، دارای بالاترین تأثیر و مقوله فرهنگ پاسخگو با آماره تی برابر با ۲/۹۶ و اندازه اثر ۰/۵۱ کمترین تأثیر را بر ایجاد سازمان پاسخگو دارا است.

واژه‌های کلیدی

پاسخگویی، سازمان پاسخگو، سازمان‌های دولتی، روش آمیخته.

استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

نویسنده مسئول:

اسکندر شیرازی

رایانامه:

skandar.shirazi1400@pnu.ac.ir

استناد به این مقاله:

شیرازی، اسکندر (۱۴۰۲). طراحی مدل سازمان پاسخگو در بخش دولتی به روش آمیخته، مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی تبریز. فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱۱(۴)، ۷۹-۹۶.

مقدمه

پاسخگو بودن یک سازمان و شفافیت در روند اجرای فعالیت‌ها می‌تواند انعکاس‌دهنده تصویر مناسبی از سازمان و تقویت‌کننده وجهه مثبت آن باشد و برعکس، پاسخگو نبودن می‌تواند نه تنها موجب نارضایتی شود، بلکه سبب تخریب وجهه آن سازمان با وجود تلاش‌های مثبت در سایر حوزه‌ها شود؛ بنابراین، نبودن یا کاهش پاسخگویی در سازمان‌ها، کاهش کارایی و اثربخشی سازمان و اتلاف منابع ملی و سازمانی را در پی خواهد داشت. یکی از ضرورت‌های اصلی دولت‌های دموکراتیک، وجود سیستم پاسخگویی^۱ جامع در بخش مدیریت دولتی است و بدون وجود این سیستم، احتمال بروز خطا در بخش دولتی وجود دارد. پیشگیری از بروز فساد احتمالی، جلوگیری از تضییع منابع و امکانات، انتخاب بهترین شیوه برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری و احقاق حقوق شهروندان، از جمله دلایل ضرورت وجود پاسخگویی در بخش دولتی است (کرد و همکاران، ۱۳۹۹). تلاش برای افزایش پاسخگویی در جامعه از طریق افزایش اطلاعات مردم و فرایندهای پاسخگویی منجر به بهبود خدمات بخش عمومی و در نهایت، اصلاح آن می‌شود (جوکار و وثوقی نیری، ۲۰۲۰).

پاسخگویی یکی از ضرورت‌های حکمرانی نوین در عصر حاضر است و در صورتی که تحقق یابد، به تقویت رابطه اصیل و کیل میان شهروندان و کارزاران، افزایش اثربخشی و شفافیت در عملکرد سازمان‌ها، کاهش فساد و مشروعیت نظام سیاسی کمک می‌کند. اگر پاسخگویی و شفاف‌سازی در عملیات بخش دولتی وجود نداشته باشد، در این صورت، اعتماد عمومی کاهش پیدا می‌کند و به دنبال آن، بقای دولت با تردید روبه‌رو می‌شود؛ بنابراین دولت‌ها برای بقای خود به اعتماد عمومی نیاز دارند و اعتماد عمومی برافزایش پاسخگویی و شفاف‌سازی تأثیرگذار است (همان، ۲۰۲۰). پاسخگویی، ابزار اصلی به‌منظور برنامه‌ریزی و اجرای خط‌مشی‌های دولتی و ارائه خدمات ضروری به مردم است و بخش الزامی حکومت‌های مدرن به شمار می‌رود (علی عباس و همکاران، ۲۰۲۲) مهم‌ترین وجه تمایز نظام‌های مردم‌سالار از غیر آن‌ها، وجه پاسخگو بودن آن و قبول مسئولیت در قبال مردم دانسته‌اند. پاسخگویی ابزاری برای نظارت بر قدرت و پیش‌گیری از سوءاستفاده از اختیارات عمومی است و از جنبه نظارتی در همه نظام‌های سیاسی امروز نقش محوری دارد (رهنورد و همکاران، ۲۰۱۹). در قلمرو سازمانی پاسخگویی را می‌توان به‌عنوان چارچوبی برای توصیف

نگرش، رفتار و مکانیسم‌ها در سطوح مختلف یک سازمان به کار برد. نظام پاسخگویی در سازمان‌ها موجب کاهش رفتارهای غیرقانونی خواهد شد. در واقع مسئولیت پاسخگویی، سازمان را موظف می‌کند در حیطه وظایف قانونی خود در مورد فعالیت‌هایی که انجام می‌دهد، به مردم و نمایندگان قانونی آن‌ها توضیح دهد و در مورد میزان منابع مالی بودجه عمومی دولت و نحوه مصرف آن اسناد و مدارک معتبر ارائه کند (الفتی و همکاران، ۲۰۲۱). پاسخگویی، تعهد به ارائه گزارش عملکرد و توضیح و توجیه اقدامات و تصمیمات در مقابل مسئولیت پذیرفته شده و بهره‌مندی از قدرت و اختیار است. در نتیجه، اصل اساسی آن است که مسئول بودن و برخورداری از قدرت و اختیار، پاسخگو بودن را به دنبال دارد. مطابق اصل پاسخگویی و همانند سایر ارکان و نهادهای عمومی، سازمان‌های دولتی باید در قبال عملکرد خود در سطوح مختلف به‌ویژه فرایندهای اداری، نحوه تصمیم‌گیری و اجرای آن، به نهادهای نظارتی، افکار عمومی و یا حداقل کنشگران و ذی‌نفعان سازمانی پاسخگو باشد (نعمتی و همکاران، ۱۴۰۰). پاسخگویی^۲ مفهوم پیچیده‌ای دارد و ابزاری است برای دادن توضیح متعهدانه اعمال و تصمیمات یک فرد یا نهاد به فرد یا نهاد دیگری که دارای آثار حقوقی، سیاسی و اداری است. (سید ارسلان حیدر و همکاران، ۲۰۲۲)، مجموعه‌ای است از روابط اجتماعی که براساس آن شخص برای توضیح و توجیه رفتار خود با دیگران و سایرین احساس تعهد می‌کند به‌عبارت‌دیگر، فرد اجبار و اصرار دارد به توضیح و توجیه روابط خود با دیگر افراد. پاسخگویی یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی، ارتقای حاکمیت دموکراتیک، بهبود ارائه خدمات و توانمندسازی شهروندان است (رهنورد و همکاران، ۲۰۱۹). هر سیستمی در قبال رفتارهای فردی و جمعی نیازمند پاسخگویی است. بدون وجود یک سیستم پاسخگویی صحیح کارکنان به هر طریقی که می‌خواهند عمل می‌کنند و این زمینه را برای اغتشاش و هرج و مرج در سازمان فراهم می‌کند و مشروعیت سازمان را بدون یک زیرمجموعه از فرایست‌ها کل زیر سؤال می‌برد. غیرقابل‌تصور است، سازمانی وجود داشته باشد که بتواند بدون پاسخگویی عمل کند (زاهد بابلان و همکاران، ۱۳۹۹). از طرفی، اگر پاسخگویی سازمانی به‌درستی در سازمان‌ها برقرار شود، اطمینان از عملکرد درست و مطابق با برنامه، جلوگیری از سوء کاربرد به صورت عمدی یا سهوی، ارائه به موقع و صحیح گزارش‌ها در سلسله‌مراتب اداری، احقاق حقوق و کسب رضایت

اجتماعی، زمینه را برای بروز حکمرانی خوب و مردم‌سالار فراهم می‌سازد (کرد و همکاران، ۱۳۹۹). به سخن دیگر پاسخگویی عبارت است از: عمل مسئول ساختن افراد مشخص، برای اینکه تضمین شود وظایف به موقع و طبق روش‌ها و معیارهای مورد توافق انجام می‌شود (آرغده و همکاران، ۱۳۹۹)

پاسخگویی سه هدف عمده دارد: ابزاری است در جهت نظارت بر قدرت و پیشگیری از سوءاستفاده از اختیارات عمومی؛ تضمینی است بر کاربرد صحیح منابع ملی، تبعیت از قانون و صیانت از ارزش‌های خدمات عمومی و ابزار مؤثری برای ارتقا و بهبود زمامداری و مدیریت خدمات عمومی است (خیاط مقدم و همکاران، ۲۰۱۶).

پاسخگویی مسئله‌ای مهم و چالش‌آور است. در بیشتر کشورها این تقاضا و انتظار وجود دارد که سازمان‌های خدمات دولتی^۳ در مقابل شهروندان (نه فقط مشتریان و مراجعه‌کنندگان) بیشتر پاسخگو باشند، یعنی به چگونگی ارائه خدمات به مردم و نتیجه کار سازمان‌های خدماتی دولتی و نظرات شهروندان بیشتر توجه شود (محمدی و همکاران، ۱۳۹۹). پاسخگویی فقط با ارائه گزارش در مورد فعالیت سازمان‌ها به مردم انجام نمی‌شود خدمات ارائه شده جنبه‌های مختلفی دارند و به افراد متفاوتی ارائه می‌شوند، از این‌رو، وجود شکل‌های مختلف پاسخگویی ضروری به نظر می‌رسد. مهم‌ترین نکته این است که سازمان‌ها خود را در برابر انتظارات مردم و نتایج پیش‌آمده، مسئول و جوابگو بدانند (وزیری، ۱۳۹۳: ۲۱). در دیدگاه سنتی امور اداری، پاسخگویی سیاسی^۴ و بوروکراسی وجود داشت، ولی پاسخگویی به مشتری پیش‌بینی نشده بود و شاید نیازی هم به آن احساس نمی‌شد. ولی به تدریج مشخص شد که شکل قدیمی پاسخگویی اداری که بر ارتباطات رسمی حاصل از ساختار سلسله‌مراتبی متکی بود، در آخر قرن بیستم مناسب و کافی نبود. حتی گفته شد که یکی از اهداف مدیریت دولتی نوین^۵ تغییر جهت به سوی شکل جدید و مستقیم‌تر پاسخگویی است (هیوز، ترجمه الوانی، شورینی و معمارزاده طهران، ۱۳۹۵: ۲۹۷).

ارباب‌رجوع هر دستگاه و اجرای صحیح قوانین و مقررات را در پی خواهد داشت (الفتی و همکاران، ۴۰۰). مقوله پاسخگویی سازمانی به‌عنوان یکی از موضوعات مطرح در سازمان‌های امروزی، توجهات بسیاری را به خود جلب نموده و واکاوی این مفهوم نیازمند شناسایی و تحت کنترل درآوردن عوامل درون و برون‌سازمانی بی‌شماری است (راث و همکاران^۱، ۲۰۲۱). در نتیجه وجود یک نظام پاسخگویی مؤثر و راهبردی یکی از ضرورت‌های اجتناب‌ناپذیر در نظام کارآمد و جامعه مطالبه‌گر و عدالت‌خواه است (آرغده و همکاران، ۱۳۹۹). با توجه به اهمیت پاسخگویی در سازمان‌های دولتی و نظام‌های سیاسی این تحقیق درصدد طراحی مدلی است که بتواند سازمان‌های دولتی را بیشتر به سمت پاسخگویی هدایت کند سازمان‌های دولتی برای افزایش پاسخگویی چه اقداماتی را در اولویت قرار دهند؟ ابعاد و مؤلفه‌های سنجش پاسخگویی کدامند؟ و مدیران دولتی برای اینکه سازمان پاسخگو ایجاد نمایند کدام بخش‌ها و امور را در اولویت قرار دهند و کدام مدل را به‌کارگیرند؟ در کل هدف اصلی این پژوهش شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های پاسخگویی در سازمان‌های دولتی و طراحی الگوی سازمان پاسخگو در بخش دولتی است.

مبانی نظری

پاسخگویی

مفهوم پاسخگویی را باید در ارزش‌های بنیادین جوامع مردم‌سالار، یعنی در اصول دموکراسی، حاکمیت قانون و اثربخشی دولت‌ها جستجو کرد. پاسخگویی در لغت به معنی پاسخ گفتن و مشافهه است. و وسیله‌ای برای کنترل مأموران دولتی در چارچوب قوانین، مقررات و رویه‌های اداری است که به پیشرفت و بهبود مستمر خدمات دولتی منجر می‌شود. (خیاط مقدم و همکاران، ۲۰۱۶) پاسخگویی، تکلیف به حساب پس دادن^۲ بابت کارهای انجام‌گرفته یک شخص به شخص دیگر است پاسخگویی به معنای اطلاع دادن، توضیح دادن و توجیه کردن کارهایی است که انجام گرفته‌اند. پاسخگویی به‌عنوان ابزاری برای کنترل دولت و کارگزاران دولتی و نیز ابزاری برای تحقق مشارکت و نزدیکی بیشتر اصیل و وکیل و در نهایت انسجام سیاسی و اجتماعی عمل می‌کند و به‌عنوان ابزاری

3. Government Service Organizations
4. Political Accountability
5. Modern Public Administration

1. Ruth & et al
2. Duty to Pay Back

تحول در رویکرد پاسخگویی

طبق نظریه پاسخگویی^۱ هر کسی که به نام شخص یا گروهی عملی را انجام دهد می‌بایست به همان شخص یا گروه نیز گزارش دهد و یا به‌نوعی در برابر آن‌ها مسئول باشد (هیوز، ۱۳۹۵: ۲۷۹). پاسخگویی به‌عنوان نیروی جاذب بین سیستم‌های اجتماعی عمل می‌کند (محمدی، ۱۳۹۹) نخستین و مهم‌ترین مبنا و پیش‌زمینه پاسخگویی نظارت است به‌گونه‌ای که بدون وجود نظارت پاسخگویی معنا پیدا نمی‌کند و عملاً تا نظارتی نباشد نمی‌توان افراد و نهادها را به پاسخگویی فراخواند. دومین مبنا پاسخگویی، شفافیت است. پاسخگویی در حوزه‌های متفاوت، استانداردهای مجزایی دارد که مربوط به پاسخگویی اجتماعی است (خیاط مقدم و همکاران، ۱۳۹۸).

در بیان تفاوت این دو مفهوم می‌توان گفت مسئولیت^۲ به معنای الزام به انجام عمل یا وظیفه مشخصی است و پاسخگویی الزام به توضیح و تشریح چگونگی انجام مسئولیت از طریق ارائه گزارش‌های لازم مبتنی بر دلایل منطقی و قابل‌انکاست (نیلز برانسون و کریستینا تام^۳، ۲۰۲۲). در این معنا در حقیقت پاسخگویی تعهد به جواب دادن در مقابل مسئولیتی است که به شخص یا نهاد عمومی واگذار شده است؛ بنابراین الزام به بیان دلایل تصمیم و مستدل ساختن آن از عناصر اصلی مفهوم پاسخگویی است که موجب ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری می‌شود (آرغده، ۱۳۹۹) و علاوه بر آن فرصت بررسی میزان درستی و عقلانیت تصمیم یا اقدام را فراهم می‌کند در مقابل، عدم بیان دلایل یک تصمیم یا اقدام، به عدم پاسخگویی دولت به مردم یا سایر مراجع پاسخگویی می‌انجامد (فاضلی‌نژاد و شفیع سرشت، ۱۴۰۰).

پاسخگویی بدون مسئولیت و مسئولیت بدون وجود اختیارات معنا پیدا نمی‌کند. و برای ارتقای آن باید عوامل تأثیرگذار بر این مساله شناسایی گردد و در یک تعامل بهینه زیرسیستم‌های اجتماعی سازمان تمامی اجزای سازمان را برای پاسخگویی آماده نمود شناخت اجزای اثرگذار و ارتقای زیرسیستم‌های سازمانی در توسعه پاسخگویی نقش بسزایی

دارد (زاهد بابلان و همکاران، ۱۳۹۹). از این رو پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل سازمان پاسخگو در بخش دولتی^۴ صورت می‌پذیرد و طی آن سعی می‌کنیم ابعاد و مؤلفه‌های اثرگذار بر پاسخگویی سازمان‌های دولتی را شناسایی و مورد آزمون قرار دهیم و در نهایت مدلی از سازمان پاسخگو برای سازمان‌های دولتی ارائه کنیم.

پیشینه پژوهش

جوکار و همکاران (۲۰۲۰) طی پژوهشی تحت عنوان "طراحی الگوی پاسخگویی اجتماعی پلیس" بیان کرد؛ الگوی پاسخگویی اجتماعی^۵ پلیس شامل متغیرهای نوع مأموریت، فرهنگ‌سازمانی و وجهه سازمانی به‌عنوان عامل علی، سبک رهبری خدمتگذار و سازمان مبتنی بر فناوری و تمایل کارکنان به‌عنوان عوامل میانجی و پیچیدگی محیطی و ناپایداری محیطی به‌عنوان عوامل تعدیل‌کننده می‌باشند.

الفتی و همکاران (۲۰۲۱) طی پژوهشی تحت عنوان "شناسایی و اولویت‌بندی موانع پاسخگویی در سازمان‌های ورزشی" نشان داد که جز موانع محیطی، تمامی متغیرهای شناسایی شده در پژوهش، اثر مثبت و معناداری بر موانع پاسخگویی سازمان‌های ورزشی می‌گذارند و در این بین نیز بیشترین میزان اثر مربوط به موانع کارکردی با ۴۷ درصد است. رهنورد و همکاران (۲۰۱۹) طی پژوهشی تحت عنوان "تدوین چارچوبی برای پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی ایران" نشان می‌دهد که الزامات بین‌المللی، نوع مأموریت سازمان، فرهنگ‌سازمانی، الزامات قانونی، وجهه سازمانی و بلوغ فکری جامعه از عوامل مؤثر بر استقرار پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های دولتی است. در ضمن، استقرار پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های دولتی موجب پیامدهایی مانند افزایش اعتماد عمومی، رضایت عمومی و رشد و تعالی جامعه است.

علی عباس و همکاران^۶ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان "نقش رهبری مسئول در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی" برای پاسخگویی با نقش میانجی مالکیت روانی و تعهد محیطی

4. Accountable Organization Model In The Public Sector
5. Social Responsiveness Model
6. Ali Abbas & et al

1. Accountability Theory
2. Responsibility
3. Nils Brunsson & Kristina Tamm

باعث فراهم شدن پاسخگویی مالی و فراهم شدن مسئولیت پاسخگویی نسبت به قانون گذاری می شود.

روش شناسی پژوهش

روش شناسی پژوهش‌ها با توجه به نوع، هدف و رویکرد به کار رفته در آن‌ها شناخته می‌شود این پژوهش با توجه به هدف انجام آن بنیادی و روش پژوهش آن آمیخته با رویکرد متوالی-اکتشافی^۴ می‌باشد بدین صورت که ابتدا داده‌های کیفی جمع‌آوری گردیده و سپس با استفاده از داده‌های کیفی جمع‌آوری شده پیمایش در محیط آزمون^۵ صورت گرفته است محقق جهت اکتشاف ابعاد و مؤلفه‌های سازمان پاسخگو در مرحله نخست، با استفاده از انجام مصاحبه‌های ساختارمند با خبرگان از روش داده‌بنیاد^۶ استفاده کرده است اکتشاف مقوله‌ها با استفاده از رویکرد استقرایی (جزء به کل) در قالب زیرمقوله‌ها، مقوله‌های فرعی و مقوله‌های اصلی دسته‌بندی شدند؛ و پس از نهمی کردن سه مرحله کدگذاری و جمع‌بندی آن‌ها، مجدداً تمامی کدهای انتخاب شده در اختیار گروه خبرگان قرار گرفته و نظرات اصلاحی آن‌ها در خصوص انتخاب کدهای محوری و انتخابی اخذ و اعمال شد و در نهایت کل مراحل کدگذاری مورد تأیید گروه خبرگان قرار گرفت سپس در فاز دوم با استفاده از روش کمی پیمایشی هریک از زیرمقوله‌ها و مقوله‌های فرعی به صورت پرسشنامه‌ای با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت آماده شده و به‌منظور تأیید و بررسی آن در سازمان‌های دولتی شهرستان تبریز در بین نمونه آماری توزیع گردیده است و با استفاده از ابزار پرسشنامه داده‌های بخش کمی جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

در فاز کیفی پژوهش تحلیل داده‌ها با استفاده از رویکرد کدگذاری سه مرحله‌ای اشتراوس و کوربین (۲۰۰۸) انجام شده است. در مرحله کدگذاری باز نکات و مضامین کلیدی مورد توجه بوده و کدهای به دست آمده در فرایند مصاحبه‌ها در جدولی نوشته شده و به هر کد یک عنوان (شماره) اختصاص داده شد در پایان فرایند کدگذار باز ۳۸۲ نکته کلیدی به دست آمد که پس از حذف مشابهت‌ها و کدهای تکرار شده، ۱۶۷ کد به‌عنوان کد باز انتخاب گردید در مرحله کدگذاری محوری، تلاش شد مفاهیم یافته شده براساس اشتراکات و سازگاری معنایی در کنار هم قرار گیرند و دسته‌بندی جدیدی ارائه شود و

کارکنان که در بین ۵۷۵ نفر از کارکنان شرکت‌های دولتی انجام گردید بیان نمودند رابطه مثبتی بین رهبری مسئول و پاسخگویی سازمانی از طریق مالکیت روان‌شناختی کارکنان و تعهد محیطی کارکنان وجود دارد. این مطالعه همچنین نشان داد که اثر غیرمستقیم زمانی قوی‌تر است که کارکنان تعهد محیطی بالاتری داشته باشند.

نیلز برانسون و کریستین تام^۱ (۲۰۲۲) با مطالعه‌ای در خصوص نهادگرایی سازمانی که به روش توصیفی انجام گردید بیان داشتند که نفوذ سیاسی در سازمان‌ها رو به افزایش است زمانی که تصمیمات مهم سازمانی در بیرون از سازمان گرفته می‌شود یا عوامل ساختاری تحت تأثیر منافع ذی‌نفعان محیطی دست‌کاری می‌شود سطح پاسخگویی سازمانی کاهش می‌یابد براساس استدلال نویسندگان زیر، استقلال سازمانی و کاهش دخالت‌های بیرونی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمان اثرگذار است.

گانی و جرمیاس (۲۰۰۶) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی تأثیر پاسخگویی بر سطح اطمینان و مقاومت در مقابل تغییر" به این نتیجه رسید که: افرادی که سیستم هزینه‌یابی مورد علاقه خود را انتخاب می‌کنند و برای این انتخاب دلیل می‌آورند در مقایسه با سایر افراد به سیستم انتخابی خود نمره‌های بالاتر و به سیستم جایگزین نمرات پایین‌تری اختصاص می‌دهند. در عین حال نشان داد که پاسخگویی افراد نسبت به پیامدهای منفی انتخاب خود، باعث می‌شود که از شدت این تأثیرات کاسته شود. افرادی که نسبت به عملکرد خود پاسخگو بودند اطمینان کمتری نسبت به سیستم انتخابی خود در مقایسه با افراد غیر پاسخگو نشان می‌دهند. نتایج همچنین نشان داد افراد پاسخگو مقاومت کمتری در مقابل تغییر نسبت به افراد غیر پاسخگو نشان می‌دهند.

جوردن و هاگبارت^۲ (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان "میزان اهمیت مسئولیت پاسخگویی و همچنین تحقق مناسب آن با اجرای سیستم بودجه‌بندی^۳ بر مبنای عملکرد" به این نتیجه رسیدند که: اندازه‌گیری عملکرد باعث بهبود مسئولیت پاسخگویی نسبت به دستگاه‌های اجرایی می‌شود. همچنین اندازه‌گیری عملکرد باعث فراهم کردن مسئولیت پاسخگویی نسبت به شهروندان می‌شود و در ادامه اندازه‌گیری عملکرد

4. Sequential Exploratory Strategy
5. Navigation in the Test Environment
6. Grand Theory Method

1. Nils Brunsson & Kristina Tamm
2. Johnson & Christensen
3. Budgeting System

در فاز کیفی ۱۹ از استادان دانشگاهی در رشته مدیریت دولتی و مدیران ارشد سازمان‌های دولتی که در رشته‌های مدیریت، علوم اجتماعی یا علوم سیاسی دارای تحصیلات کارشناسی ارشد به بالا بودند به‌عنوان پانل خبرگان تحقق حاضر انتخاب شدند. انتخاب اعضای پانل خبرگان با استفاده از روش هدفمند صورت گرفته و محقق تا مرحله رسیدن به مرحله اشباع نظری که در مصاحبه ۱۷ حاصل گردید و دو مصاحبه بعدی به دلیل حصول اطمینان از اشباع نظری صورت پذیرفت مصاحبه‌ها را ادامه داد. تخمین جامعه آماری فاز کمی پژوهش حدود ۱۲۰۰ نفر بوده و انتخاب نمونه براساس جدول مورگان برابر با ۲۹۱ نفر برآورد گردید که به روش تصادفی طبقه‌ای پرسشنامه‌ها توزیع شدند داده‌های فاز کمی با استفاده از نرم‌افزار لیزرل و روش معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

برای سنجش پایایی از روش باز آزمون استفاده شد در روش باز آزمون از بین ۱۹ مصاحبه انجام شده ۳ نمونه به‌طور تصادفی انتخاب و هرکدام از آن‌ها در فاصله زمانی ۵ تا ۳۰ روز کدگذاری شدند. سپس کدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی برای هرکدام از مصاحبه‌ها با یکدیگر مقایسه شدند و از طریق میزان توافقات و عدم توافقات موجود در دو مرحله کدگذاری شاخص ثبات محاسبه شد. جدول ۱ نتایج حاصل از کدگذاری مجدد فرایند بازآزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۱. نتایج باز آزمون

Table 1. Retest Results

عنوان مصاحبه	کدهای کدگذار ۱	کدهای کدگذار ۲	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی باز آزمون
۳P	۱۱	۱۲	۱۰	۲	درصد
۸P	۱۴	۱۲	۱۱	۳	۹۰٪
۱۲P	۱۲	۱۳	۱۱	۲	۸۴٪
	۳۷	۳۷	۳۲	۷	۸۸٪

یافته‌های پژوهش

پژوهش حاضر باهدف طراحی مدل سازمان پاسخگو در دو فاز کیفی و کمی صورت گرفت برای انجام این کار، ابتدا در فاز کیفی سعی شده است با استفاده از رویکرد داده‌بنیاد و با انجام ۱۹ مصاحبه با خبرگان و انجام سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی زیرمقوله‌ها، مقوله‌های فرعی و اصلی سازمان پاسخگو شناسایی شد و ادامه با استفاده از رویکرد کمی معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأییدی ابعاد و مؤلفه‌های به دست آمده مورد آزمون قرار گرفته و درنهایت مدل سازمان پاسخگو طراحی شد. جدول ۲ در زیر نتایج سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی پژوهش را نشان می‌دهد.

مفاهیم به صورت کلی تر دسته‌بندی شدند. در این مرحله محقق ۱۶۷ کد باز را در ۵۴ کد محوری دسته‌بندی نمود و در مرحله ی کدگذاری انتخابی وجوه مشترک مقوله‌های به دست آمده از مراحل قبلی شناسایی شدند و ۵۴ کد محوری در قالب ۶ کد انتخابی دسته‌بندی گردیدند کدگذاری انتخابی مرحله اصلی نظریه‌پردازی است که مقوله محوری را به شکل نظام یافته به دیگر مقوله‌ها ربط داده و روابط را می‌تواند در یک چارچوب منظم روایت‌گیری کرده و پایه‌های علمی کار را استحکام ببخشد. کدگذاری براساس مفاهیم کلیدی که به آن کدگذاری سطح کلان یا تحلیل سطح ماکرو نیز گفته می‌شود از مزایایی برخوردار است که مهم‌ترین آن عدم پیچیدگی در داده‌هایی است که به دست آمده است. در این مرحله تلاش شد که مقوله‌های اصلی و زیرمقوله‌های نیز از یکدیگر تفکیک شده و دسته‌بندی گردند.

فاز دوم پژوهش با استفاده از روش کمی پیمایشی انجام شده است تحقیقات پیمایشی به‌عنوان روشی برای جمع‌آوری اطلاعات از نمونه مشخص و یا افرادی از طریق پاسخ به سؤالات تعریف می‌شود (چک و شوت، ۲۰۱۲). روش پیمایش ابزارهای مختلفی برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات اولیه دارد که معروف‌ترین آن پرسشنامه است در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها در فاز کمی از پرسشنامه استفاده شده است جامعه آماری پژوهش در دو فاز اجرایی متفاوت بوده است

با توجه به داده‌های جدول فوق و از آنجا که هر سه مصاحبه بالای ۸۴٪ و ضریب پایایی کل برابر با ۸۷٪ است، مصاحبه‌ها دارای ضریب پایایی قابل‌قبول و پایایی بالای بخش کیفی پژوهش دارند.

در فاز کمی برای سنجش روایی از تأیید خبرگان و برای سنجش پایایی پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برای پرسشنامه تحقیق برابر با ۰/۷۶ به دست آمد که نشان از سطح قابل‌قبول و پایایی بالای ابزار سنجش فاز کمی پژوهش می‌باشد.

جدول ۲. نتایج کدگذاری باز، محوری و انتخابی

Table 2. The Results of Primary, central and Selective Coding

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی (کد محوری)	زیرمقوله‌ها (کد باز)	شناسه کدها
ساختار پاسخگو	هوش رقابتی بالا	تزیق رقابت- رقابتی کردن استخدام در بخش دولتی- رقابت در خدمات سازمان‌های دولتی	۲۲ و ۴۶ و ۱۰۲
	ساختار منعطف و انطباق پذیر	ساختار انعطاف پذیر - ساختار انعطاف داشتن	۳ و ۵۶ و ۸۹
	وجود سیستم‌های منابع انسانی	به‌کارگیری کارکردهای مدیریت منابع انسانی- استفاده از استراتژی‌های مدیریت منابع انسانی	۶۳ و ۱۲۷
	وجود ارتباطات شفاف	شفاف بودن ارتباطات در سازمان - روشن بودن مسیرهای ارتباطی داخلی - رسمی بودن روابط داخل سازمان	۱۳۰ و ۱۷ و ۷۲
	فرایندهای روشن	شفاف بودن چگونگی انجام کار - علنی بودن وظایف هر بخش - در دسترس ارباب رجوع قرار گرفتن روش انجام کار	۱۳۴ و ۹۱ و ۴۰
	تقویت کارگروهی	تقسیم کار اصولی- تزیق روحیه جمعی- انجام فعالیت‌ها به صورت گروهی	۱۱۵ و ۶۹ و ۳۱
	وجود زیرساخت‌های فناورانه	به‌کارگیری تکنولوژی‌های جدید- به‌روزرسانی تجهیزات- تأمین امکانات لازم جهت انجام خدمت‌رسانی	۱۹ و ۱۳۸ و ۷۶
	وجود رسمیت	وجود دستورالعمل‌های تبیین شده - وجود شیوه‌های انجام کار مشخص	۱۴۲ و ۱۰۰
	وجود سلسله‌مراتب	سلسله‌مراتب سازمانی مشخص - وجود مراتب پاسخگویی روشن - محترم شمردن سلسله‌مراتب سازمانی	۴۴ و ۱۰۸ و ۱۳۱
	وجود بوروکراسی مناسب	حاکمیت بوروکراسی بر سازمان - تأکید بوروکراسی بر پاسخگویی - عمل‌گرایی بوروکراسی در جهت تقویت پاسخگویی	۲۹ و ۸۷ و ۱
	تمرکز تصمیم‌گیری	اتخاذ تصمیم‌گیری در رأس سازمان - تأکید تصمیمات سازمان بر پاسخگویی - لحاظ نمودن همه جوانب در تصمیمات سازمان	۵۱ و ۹۹ و ۱۱۲
	کارکنان پاسخگو	ساختار شفاف	ساختار سازمانی واضح - تبیین واضح وظایف کارکنان در ساختار سازمانی
اهداف روشن		روشن نمودن اهداف سازمانی در ساختار سازمانی- اهداف سازمانی در جهت پاسخگویی - اهداف سازمانی در پی مأموریت‌های سازمان بودن	۵۰ و ۸۳ و ۹۵
ساختار پذیرای پاسخگویی		طراحی ساختار بر طبق پاسخگویی - تقویت پاسخگویی توسط ساختار سازمانی- ساختار وسیله‌ای برای پاسخگو سازی سازمان	۱۰ و ۶۸ و ۲۵
وجود ارتباطات صحیح		تبیین ارتباطات سازمانی به کارکنان- رسمی بودن ارتباطات سازمانی - ارتباطات سازمانی در جهت پاسخگو سازی سازمان بودن	۸۷ و ۷۱
فقدان تعارض ویرانگر		برقراری تعارض در حد مطلوب توسط مدیران- مدیریت تعارض در سازمان - فقدان تعارض مخرب در سازمان	۲۷ و ۱۱۸ و ۱۲۲
نیروی انسانی توانمند		کارکنان با مهارت‌های فنی- کارکنان با مهارت‌های ارتباطی بالا- کارکنان متخصص- کارکنان خلاق	۳۸ و ۱۰۱ و ۵۵ و ۱۲۶
آموزش و توسعه منابع انسانی		بهبود مستمر نیروی انسانی- توسعه مهارت‌های منابع انسانی- اتخاذ برنامه‌های آموزشی	۹ و ۱۴ و ۹۲
نیروی انسانی خلاق		به‌کارگیری کارکنان نوآور- جذب نخبگان علمی- به‌کارگیری ایده‌های کارکنان خلاق	۱۲۳ و ۸۵ و ۴۹
همسویی اهداف فردی و سازمانی		همسوسازی اهداف فردی و سازمانی- اهداف فردی در نتیجه اهداف سازمانی باشد- ادغام منافع فرد و سازمان	۹۴ و ۴۱ و ۲۰
عدم ائتلاف‌سازی		جلوگیری از تشکیل ائتلاف سیاسی توسط ذی‌نفعان- فقدان گروه‌های مخرب در سازمان	۱۱ و ۳۶
نبودن ویژگی‌های شخصیتی مخرب		سازمان عاری از خشونت - سازمان عاری از حسادت - در اولویت قرار گرفتن احترام متقابل	۵۲ و ۱۱۰ و ۶۶
تأمین نیازهای مالی کارکنان		تأمین نیازهای مالی کارکنان- توجه به نیازهای روحی کارکنان- توجه به روابط اجتماعی درون سازمان	۱۰۴ و ۹۷ و ۳۳
درک اهمیت پاسخگویی توسط کارکنان	واقف بودن کارکنان بر اهمیت پاسخگویی - در اولویت بودن پاسخگویی توسط کارکنان - تربیت کارکنان پاسخگو در سازمان	۱۵ و ۷۸ و ۱۱۹	
وجدان قوی کاری	تقویت وجدان شخصی کارکنان- وجدان کاری کارکنان	۸۱ و ۶۷	

ادامه جدول ۲. نتایج کدگذاری باز، محوری و انتخابی

مقوله اصلی	مقوله‌های فرعی (کد محوری)	زیرمقوله‌ها (کدباز)	شناسه کدها
فرهنگ پاسخگو	فرهنگ شایسته‌سالاری	حاکم بودن شایسته‌گزینی بر سازمان - شایسته‌پروری ساختار سازمان - پیگیری شایسته‌سالاری توسط اهداف سازمانی	۸۸ و ۱۳۶ و ۱۸
	ترویج روحیه کار تیمی	تقویت کار تیمی - تیم‌سازی - ایجاد فرهنگ کار تیمی	۶۰ و ۷۴ و ۱۲
	ایجاد فرهنگ پاسخگویی	نهادینه شدن پاسخگویی در کارکنان - تبدیل پاسخگویی به فرهنگ	۵۴ و ۱۰۶ و ۱۳۲
	عدم وجود نفوذ	کاهش نفوذ غیررسمی در سازمان - غیرقابل تغییر بودن اولویت‌های سازمان	۴۵ و ۷۷ و ۱۲۱
	قانع نداشتن ذی‌نفعان	در اولویت نبودن ذی‌نفعان نسبت به اهداف سازمان - عدم تلاش صرف جهت راضی نگه‌داشتن ذی‌نفعان	۷۹ و ۴۸
	عدم فردگرایی مدیران	مدیران فردگرا نباشند - عدم اتخاذ همه تصمیمات سازمان توسط مدیران	۹۰ و ۴۳
	فقدان گروه‌های غیررسمی ناکارآمد	فقدان گروه‌های دوستانه ناکارآمد در سازمان - عدم اخلاص در عملکرد سازمان توسط گروه‌های غیررسمی	۱۱۴ و ۲۴
	وجود چشم‌انداز بلندمدت	چشم‌انداز بلندمدت مدیران - مدیران آینده‌نگر - قدرت پیش‌بینی آینده توسط مدیران	۲۱ و ۷۵ و ۱۱۷
	رهبری تحول‌آفرین	قدرت تغییر مدیران - عمل به‌مانند رهبران - تشویق تحول‌آفرینی توسط مدیران	۲۶ و ۴۲ و ۱۲۸
	نگاه بیرون به درون	اهمیت دادن به انتقادات ارباب‌رجوع - فراهم آوردن اظهارنظر به ارباب‌رجوع توسط مدیران	۸ و ۶۲
مدیران پاسخگو	وجود بستر برای بروز خلاقیت	تشویق خلاقیت توسط مدیران - اهمیت مدیران به نوآوری - در اولویت بودن خلاقیت کارکنان	۶۵ و ۹۸ و ۱۲۹
	طراحی شغل به صورت سیستمی	طراحی شغل اصولی - طراحی شغل منجر به کارایی شدن	۱۱۱ و ۵۹
	تفویض اختیار مناسب	وجود مشارکت در بخش‌های مختلف - عدم تمرکز در تصمیم‌گیری - توزیع حق تصمیم‌گیری در سلسله‌مراتب سازمان	۴۷ و ۴ و ۱۲۵
	انتصابات شفاف	روش‌های شفاف جذب نیروی انسانی - عادلانه بودن روش استخدام کارکنان - جذب از طریق روش‌های فراگیر	۱۴۴ و ۱۱۶ و ۳۷
	سیاست‌بازی کم	کاهش زد و بندهای سیاسی در سازمان - کاهش میزان دخالت‌های سیاسیون در سازمان - کاهش تبعیض	۹۳ و ۱۴۰ و ۲۸
	به‌کارگیری روش علمی در اداره سازمان	استفاده از فنون علمی در اداره سازمان - به‌کارگیری علم مدیریت دولتی در اداره سازمان	۱۴۱ و ۱۰۵ و ۸۴
	پیگیری مأموریت‌های سازمانی	در اولویت بودن مأموریت‌های سازمانی - پیگیری اهداف سازمانی توسط مدیران - طراحی سازوکارهای سازمان در راستای نیل به اهداف سازمانی	۶ و ۳۰ و ۹۶
	انتشار اطلاعات کافی	توزیع اطلاعات لازم توسط مدیران - انتشار اطلاعات به صورت عادلانه - در دسترس بودن اطلاعات	۱۰۳ و ۵۷ و ۱۳۳
	وجود مشارکت مؤثر	ایجاد هم‌افزایی از طریق مشارکت - وجود مشارکت سازمانی در راستای کارایی برقراری عدالت سازمانی - حذف تبعیض بین کارکنان - بالا بودن سطح ادراک عدالت در سازمان	۱۳۹ و ۱۰۷ و ۱۳۷ و ۸۲ و ۵۳
	فقدان تبعیض	روشن بودن سیاست‌های سازمان - تدوین اهداف در راستای خط‌مشی‌های سازمانی - هماهنگی خط‌مشی‌ها با اهداف سازمانی	۱۴۳ و ۱۲۰ و ۳۹
دولت پاسخگو	خط‌مشی‌های شفاف	واضح بودن قوانین اداری - حذف قوانین متناقض - قابلیت اجرایی قوانین	۲ و ۱۱۳ و ۷۰
	قوانین شفاف	به حداقل رساندن بازی‌های سیاسی داخلی - برخورد با کارکنان متخلف	۱۳ و ۸۶
	عدم سیاسی‌بازی	اخذ صحیح مالیات - اخذ عادلانه مالیات - تأمین بودجه از طریق مالیات	۱۲۴ و ۷۳ و ۳۴
	اتکا به تأمین بودجه از طریق مالیات	گره خوردن منافع دولت در پاسخگویی - در اولویت بودن پاسخگویی توسط دولت	۱۶ و ۱۳۵
	همسویی پاسخگویی با منافع دولت	مطالبه‌گری اجتماعی - آگاه بودن جامعه به حقوق خود	۱۰۹ و ۶۴
ارباب‌رجوع پاسخگو طلب	پیگیری مطالبات	مطالبه حقوق توسط افراد جامعه - آشنایی افراد و جامعه با مسیرهای پیگیری حق خود - پیگیری و درخواست برخورد با تخلفات اداری توسط جامعه	۵ و ۲۳ و ۶۱
	بلوغ شهروندان جامعه	وجود رقابت در احزاب - اداره دولت توسط احزاب	۳۲ و ۸۲
	تقویت احزاب در جامعه	در اولویت بودن مردم در برنامه‌های دولت - دولت در پی اهداف جامعه باشد نه برعکس	۷۹ و ۳۸

جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه و بررسی نرمال بودن داده‌ها اقدام گردید جدول ۳ و ۴ در پایین نتایج آزمون کلمولوف-اسمیرنوف و کروی بارتلت را به ترتیب نشان می‌دهند.

از اتمام سه مرحله کدگذاری، تمامی داده‌ها به شکل پرسشنامه‌ای در بین نمونه آماری توزیع گردید و پیمایش در محیط آزمون صورت پذیرفت. در این بخش ابتدا با استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف و کروی بارتلت جهت سنجش صحت داده‌های

جدول ۳. آزمون کلمولوف-اسمیرنوف

Table 3. Kolmogorov-Smirnov Test

Shapiro-wilk			Kolmogorov-Smirnov			ابعاد
Sig	df	Static	Sig	Df	Static	
۰/۰	۲۴۲	۰/۹۶۸	۰/۲۱۱	۲۴۲	۰/۱۵۵	دولت پاسخگو
۰/۰	۲۴۲	۰/۹۲۲	۰/۱۳۳	۲۴۲	۰/۱۰۴	ساختار پاسخگو
۰/۰	۲۴۲	۰/۸۱۴	۰/۲۱۲	۲۴۲	۰/۱۱۹	مدیر پاسخگو
۰/۰	۲۴۲	۰/۹۸۰	۰/۱۲۱	۲۴۲	۰/۸۵	کارکنان پاسخگو
۰/۰	۲۴۲	۰/۷۷۲	۰/۳۳۳	۲۴۲	۰/۹۵	فرهنگ پاسخگو
۰/۰	۲۴۲	۰/۹۷۵	۰/۴۰۱	۲۴۲	۰/۷۹	ارباب رجوع پاسخگویی طلب

جدول ۴. آزمون کروی بارتلت

Table 4. Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.864
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	570.000
	df	15
	Sig.	.000

براساس نتایج به دست آمده از آزمون کلموگروف اگر مقدار به دست آمده از این آزمون بیشتر از ۰/۵ به دست آید بیانگر این است که داده‌ها دارای توزیع نرمال می‌باشد. براساس داده‌های جدول مقدار به دست آمده برای همه مؤلفه‌ها بیشتر از ۰/۵ می‌باشد و بیانگر این است که داده‌ها دارای توزیع نرمال می‌باشند.

سوالات پرسشنامه باید در حد معینی با یکدیگر همبستگی داشته باشند. معنی داری آزمون کروی بارتلت نشان‌دهنده این است که در ماتریس داده‌ها همبستگی کافی جهت ادامه تحلیل وجود دارد همچنان از آزمون کروی بارتلت برای

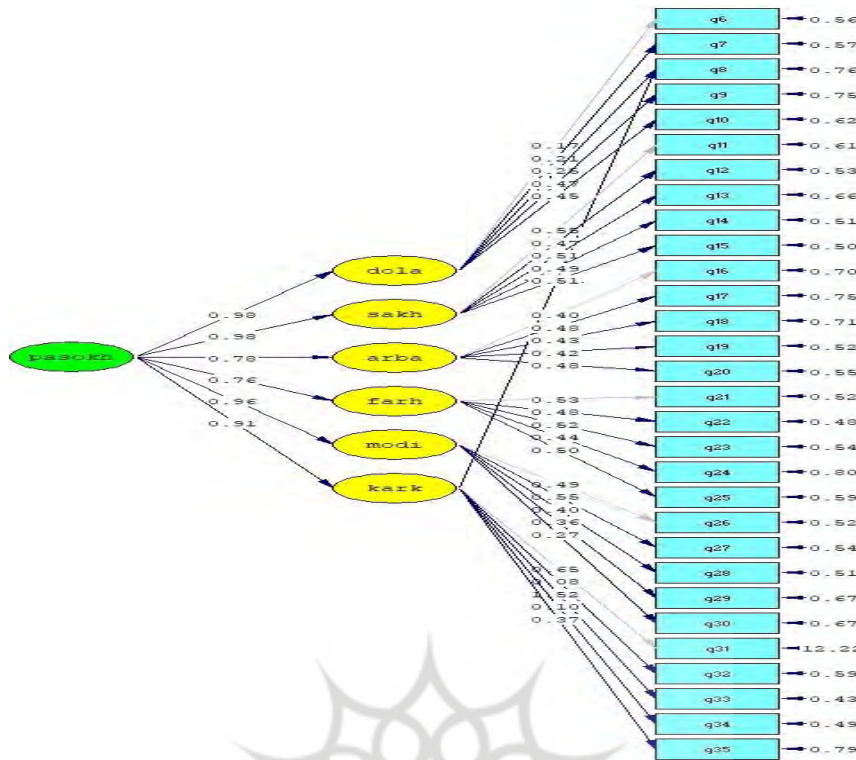
اطمینان از کافی بودن حجم نمونه استفاده می‌شود. این شاخص باید بالای ۰/۷ باشد البته بین ۰/۵ تا ۰/۷ نیز با احتیاط قابل قبول است. همان‌طور که خروجی آزمون طی جدول ۴ دیده می‌شود عدد به دست آمده برابر با ۰/۸۶۴ بوده که صحت آزمون را تأیید می‌کند.

در ادامه فاز کمی پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی و آزمون معادلات ساختاری برای بررسی روابط بین مدل استفاده شده است جدول ۵ نتایج تحلیل عاملی تأییدی و شکل ۱ مدل ساختاری تحقیق در حالت تخمین استاندارد و شکل ۲ مدل ساختاری تحقیق در حالت تی والیوس را نشان می‌دهد.

جدول ۵. نتایج تحلیل عاملی تأییدی

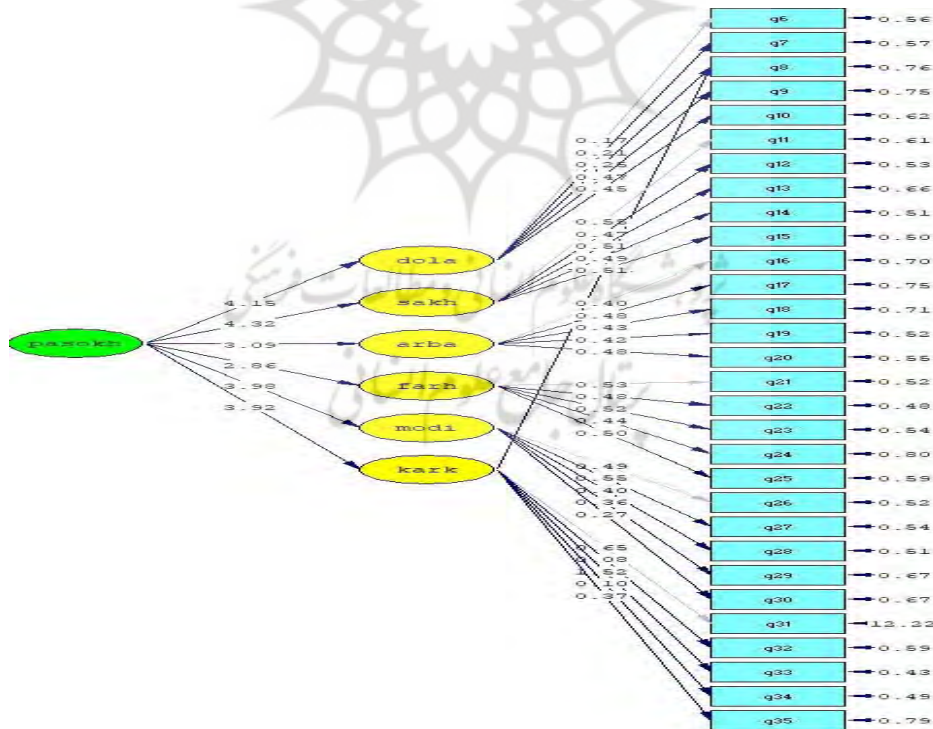
Table 3. Results of Confirmatory Factor Analysis

متغیر	بار عاملی	ابعاد	بار عاملی	AVE
		ساختار پاسخگو	۰/۷۷	
		دولت پاسخگو	۰/۷۴	
سازمان پاسخگو		ارباب رجوع پاسخگویی طلب	۰/۶۸	۰/۷۵
	۰/۷۱	کارکنان پاسخگو	۰/۵۷	
		فرهنگ پاسخگو	۰/۵۱	
		مدیران پاسخگو	۰/۷۳	



شکل ۱. مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد

Figure 3. Structural Model of Research in Standard Mode



شکل ۲. مدل ساختاری تحقیق در حالت تی والیوس

Figure 3. The Structural Model of Research in T-Value Mode

حالت استاندارد بوده و کفایت مدل نهایی را مورد تأیید قرار می‌دهند.

جدول ۶ شاخص‌های برازش مدل نهایی پژوهش را نشان می‌دهد براساس داده‌های به دست آمده تمامی شاخص‌های برازش مدل در

مدیر پاسخگو تأثیرگذار خواهند بود. کارکنان پاسخگو به‌عنوان یکی از مقوله‌های اصلی مدل سازمان پاسخگو در بخش دولتی مواردی به‌مانند نیروی انسانی توانمند، آموزش و توسعه منابع انسانی، نیروی انسانی خلاق، همسویی اهداف فردی و سازمانی، عدم ائتلاف‌سازی، عدم وجود ویژگی‌های شخصیتی مخرب، تأمین نیازهای کارکنان، درک اهمیت پاسخگویی، وجود آموزش ضمن خدمت و وجدان قوی کارکنان را شامل می‌گردد.

در این پژوهش ساختار شکنی در قوانین و ترویج فرهنگ پاسخگویی مقوله‌هایی بودند که در بیشتر مصاحبه‌ها تکرار شده و از این رو به‌عنوان مقوله محوری انتخاب شده است بر این اساس دو مقوله فوق عرصه‌هایی هستند که با اصلاح آن‌ها می‌توان، سازمان پاسخگو را بازپروری کرد.

شرایط زمینه‌ای بیان‌کننده زمینه‌های است که تشکیل سازمان پاسخگو را تسریع می‌بخشد. در این پژوهش طبق نظر خبرگان فرهنگ پاسخگو به‌عنوان شرایط زمینه‌ای مدل انتخاب گردید که شامل مقوله‌های فرعی فرهنگ شایسته‌سالاری، ترویج روحیه کار تیمی، ایجاد فرهنگ پاسخگویی، عدم وجود نفوذ، عدم قانع کردن ذی‌نفعان، عدم فردگرایی مدیران، نبودن گروه‌های غیررسمی و میل به پاسخگویی می‌باشد.

شرایط مداخله‌گر یا عناصر اقتضایی؛ نشان‌دهنده شرایط و خصوصیات است که سازمان پاسخگو را تحت تأثیر قرار می‌دهند. ارباب‌رجوع پاسخگویی طلب از جمله این موارد است که شامل زیرمقوله‌های پیگیری مطالبات، بلوغ جامعه، وجود حزب رقیب و عدم اتکای دولت به مردم است.

در مدل سازمان پاسخگو در بخش دولتی؛ عوامل راهبردی راهکارهایی است که ارتقای پاسخگویی را موجب می‌شوند و توانمندسازی نیروی انسانی، مبارزه با فساد اداری و شفافیت و نشر اطلاعات به صورت عادلانه توسط مدیر زیرمقوله‌های این بخش را تشکیل می‌دهند.

پیامدها کنش و واکنش‌های است که نتیجه سازمان پاسخگو را در بلندمدت نشان می‌دهد. اساسی‌ترین پیامد سازمان پاسخگو افزایش اعتماد عمومی بوده و زیرمقوله‌های پاسخگوسازی دولت، کارآمد شدن دولت و ادراک عدالت توسط شهروندان به‌عنوان پیامدهای سازمان پاسخگو در بخش دولتی در مدل نهایی دسته‌بندی شدند.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف طراحی مدل سازمان پاسخگو در بخش دولتی انجام شد. همان‌طور که از مبانی نظری و یافته‌های پژوهش استنباط شد، سازمان پاسخگو در تمام سطوح سازمانی

در پژوهش فوق برای ساخت مدل از روش اشتراوس-کوربین استفاده شده است در این روش داده‌های به دست آمده در قالب عوامل علی و زمینه‌ای که موجب روی آوردن کنشگر، به فعالیتی خاص که همان مقوله محوری است می‌شود، راهبردهایی که برای مدیریت وضعیت پیش‌آمده و تحقق بخشیدن به مقوله محوری اتخاذ می‌شود، عوامل مداخله‌گری که تسهیلگر یا مانع تأثیرگذاری عوامل علی و زمینه‌ای بر مقوله محوری می‌شود و پیامدهای ناشی از استراتژی‌های اتخاذی نشان داده می‌شوند. هدف از این مرحله، برقراری رابطه بین طبقه‌های تولید شده در مرحله کدگذاری محوری است، این عمل براساس مدل پارادایم انجام می‌شود و به نظریه‌پرداز کمک می‌کند که فرایند ایجاد نظریه را به‌آسانی انجام دهد.

شرایط علی یا علل اصلی سازمان پاسخگو: بیان‌کننده مسائل عمده‌ای است که سازمان پاسخگو از آن‌ها ساطع می‌شود. در این دسته‌بندی طبق نظر خبرگان چهار مقوله اصلی دولت پاسخگو، ساختار پاسخگو، کارکنان پاسخگو و مدیران پاسخگو شرایط علی سازمان پاسخگو را شکل می‌دهند. دولت پاسخگو شامل مواردی است که دولت می‌تواند بر پاسخگویی اثرگذار باشد. سیاست‌ها و خط‌مشی‌های شفاف، قوانین شفاف، عدم سیاسی بازی، تأمین بودجه از طریق مالیات، تأکید بر اخذ صحیح مالیات و همسویی پاسخگویی با منافع دولت از جمله این عوامل است. ساختار پاسخگو شامل عواملی می‌شود که پاسخگویی سازمان را از طریق عوامل ساختاری ارتقا می‌دهد مقوله‌هایی به‌مانند هوش رقابتی بالا، ساختار منعطف و انطباق‌پذیر، وجود سیستم‌های منابع انسانی، وجود ارتباطات شفاف، فرایندهای روشن، تقویت کارگروهی، وجود زیرساخت‌های فناورانه، وجود رسمیت، وجود سلسله‌مراتب مناسب، برقراری بوروکراسی مناسب، تمرکز تصمیم‌گیری، ساختار شفاف، اهداف روشن، ساختار پذیرای پاسخگویی باشد، وجود ارتباطات صحیح، نبودن تعارض ویرانگر و مدیران پاسخگو مقوله‌های فرعی عوامل ساختاری پاسخگویی سازمانی را شکل می‌دهند و مدیران می‌توانند با استفاده از این مقوله‌ها پاسخگویی را تقویت نمایند. مقوله اصلی مدیران پاسخگو یکی دیگر از متغیرهای شکل‌دهنده پاسخگویی در سازمان‌های بخش دولتی است مقوله‌های فرعی به‌مانند وجود چشم‌انداز بلندمدت، رهبری تحول‌آفرین، نگاه بیرون به درون، وجود بستر برای بروز خلاقیت، طراحی شغل به صورت گروهی، تفویض اختیار مناسب، انتصابات شفاف، سیاست بازی کم، به‌کارگیری روش علمی در اداره، پیگیری مأموریت‌های سازمانی، وجود اطلاعات کافی، وجود مشارکت مؤثر و عدم تبعیض در ایجاد

ساختار پاسخگو دارا می‌باشند اهمیت وجود ساختار پاسخگو در سازمان‌ها جهت ارتقای سطح پاسخگویی سازمانی بر کسی پوشیده نیست لیکن برای ایجاد ساختار پاسخگو انعطاف‌پذیری ساختاری و داشتن آزادی عمل کارکنان اهمیت بسزایی دارد براساس نتایج پژوهش غنی‌سازی مشاغل و گسترش عمودی مشاغل در سازمان‌ها و به‌کارگیری نیروی انسانی باهوش و خلاق که در یک محیط رقابتی در تعامل‌اند؛ در ایجاد ساختار پاسخگو در سازمان‌های دولتی اثرگذار خواهند بود. افراد با نیاز به موفقیت بالا و پیشرفت مدار که دارای اهداف بالاتری بوده و همیشه برای رسیدن به اهداف بالاتر در تلاش و رقابت می‌باشند نسبت به سایر افراد پاسخگویی بالاتری خواهند داشت و چنین افرادی در شکل‌گیری ساختار پاسخگو در سازمان‌های دولتی نقش اساسی دارند.

در بعد ارباب‌رجوع پاسخگو طلب دو مؤلفه بلوغ جامعه و عدم اتکای دولت به مردم تأثیرگذاری بالایی را دارا می‌باشند بر این اساس دو مقوله ارتقای سطح سواد اجتماعی جامعه و بلوغ شهروندان و اتکای دولت‌ها به مردم و استقلال مالی-سیاسی و یا به عبارتی وجود دولت کارآمد و مقتدر با کارگزاران کارداران لازمه ایجاد پاسخگویی سازمانی در بخش دولتی است برای ایجاد ارباب‌رجوع پاسخگو طلب در مرحله اول باید سطح شعور جامعه به سطح معینی از بلوغ برسد تا مردم از دولت‌ها درخواست پاسخگویی و ارائه گزارش‌های لازم در خصوص برنامه‌ها و تصمیمات خود نمایند ثانیاً کارگزاران و کارکنان دولتی همیشه به‌عنوان واسطه بین مردم و هسته مرکزی دولت عمل می‌کنند این گروه زمانی که دولت را ضعیف و غیرمنطقی ببینند و احساس کنند که سیاست‌های اصلی هسته مرکزی دولت مبتنی بر کسب منافع افراد و گروه‌های خاص باشد و هسته مرکزی قدرت با صدور قوانین و بخشنامه‌های نادرست در راستای کسب منافع گروه‌های خاص به حقوق مردم دست‌درازی می‌کند در چنین شرایطی کارکنان سازمان‌های دولتی به‌هیچ‌وجه در مقابل شهروندان پاسخگو نبوده و آن‌ها نیز در پی کسب منافع شخصی خواهند بود.

در بعد فرهنگ پاسخگو، زیرمقوله‌های فرهنگ شایسته‌سالاری، گسترش فرهنگ پاسخگویی و نبودن گروه‌های غیررسمی بالاترین ضرایب را به ترتیب دارا می‌باشند و در ایجاد فرهنگ پاسخگویی در سازمان‌های دولتی تأثیرگذار می‌باشند در برخی مواقع فرهنگ سازمانی طوری تعریف می‌شود که پاسخگویی نشانه ضعف و یا ترس کارگزار یا سازمان تلقی می‌شود و آن را ابزاری برای توجیه و رفع تهدیدات تلقی نموده که طی آن کارگزار مجبور به ارائه گزارش جهت رفع تهدید،

اثرات مثبتی را در پی دارد و این آثار بر کسی پوشیده نیست. داده‌های پژوهش، توانست ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر این الگوی رفتاری را شناسایی و تحلیل کند. مهم‌ترین داده‌های پژوهش از شیوه مصاحبه به دست آمد. مطالعه ادبیات تحقیق نشان داد که پژوهش‌های اندکی در خصوص شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های سازمان پاسخگو در بخش دولتی انجام شده است و این موضوع نیازمند پژوهش‌های بیشتری است. تاکنون پژوهشی درباره طراحی مدل سازمان پاسخگو در بخش دولتی انجام نشده است. از این‌رو پژوهش حاضر با روش تبیین شده باهدف شناسایی و آزمون ابعاد سازمان پاسخگو و طراحی مدل آن انجام گرفت و نتایج پژوهش در قالب ۶ کد نظری دسته‌بندی شدند.

نتایج حاصل از فاز کمی پژوهش و آزمون‌های کروی بارتلت و کلموگروف اسمیرنوف نشان داد که داده‌های پژوهش دارای توزیع نرمال بوده و در ماتریس داده‌ها به‌اندازه کافی همبستگی وجود دارد براساس نتایج آزمون تحلیل عاملی تأییدی ابعاد ساختار پاسخگو، دولت پاسخگو، مدیران پاسخگو، ارباب‌رجوع پاسخگویی طلب، کارکنان پاسخگو و فرهنگ پاسخگو به ترتیب در مدل سازمان پاسخگو تأثیرگذار بوده و همچنین بین سازمان پاسخگو و ابعاد زیر وجود ارتباط معنادار برابر با ۰/۷۱ مورد تأیید قرار گرفت که نشان‌دهنده تأثیرگذاری بالای ابعاد فوق در مدل سازمان پاسخگو است رتبه‌بندی ابعاد سازمان پاسخگو به ترتیب بیان شده در آزمون معادلات ساختاری نیز مورد تأیید قرار گرفت.

براساس نتایج آزمون معادلات ساختاری دو مقوله فرعی تأکید بر اخذ صحیح مالیات و همسویی پاسخگویی با منافع دولت مهم‌ترین مؤلفه‌های اثرگذار بر دولت پاسخگو می‌باشند براساس نتایج به دست آمده، اصلاح و بهبود سیستم‌های مالیاتی و اخذ مالیات عادلانه و شفافیت در تصمیمات و برنامه‌های دولتمردان در شکل‌گیری و ایجاد دولت پاسخگو اثرگذاری بالایی دارد رویه‌های کاری دولت‌ها باید در سطحی از شفافیت و در راستای پیگیری منافع جامعه باشد که خود دولتمردان هرگونه پنهان‌کاری را مغایر با اصول و رویه‌های جاری اداری تلقی نموده و جز در موارد خاص سیاسی و استراتژیک و در کل مواردی که کسب منافع ملی نیازمند محرمانه بودن برنامه‌هاست در سایر امور جاری دولتی و فرایندهای آن حالت محرمانگی را حذف نمایند و در تمامی حوزه‌های کاری شفافیت در امور و پاسخگویی پیشرو باشند تا از این طریق سازمان‌های دولتی برای پاسخگویی ترغیب شوند. در بعد ساختار پاسخگو دو مقوله فرعی ساختار منعطف و انطباق‌پذیر و هوش رقابتی بالا بیشترین تأثیرگذاری را در ایجاد

ارائه مدل سازمان پاسخگو برای سازمان‌های بخش دولتی است. پژوهش حاضر از لحاظ روش انجام پژوهش با هر سه پژوهش فوق که به صورت کیفی انجام شده بودند شباهت دارد اما جامعه آماری این پژوهش با تحقیقات اشاره شده متفاوت است تفاوت بعدی پژوهش حاضر نسبت به پژوهش‌های پیشین آزمون نتایج به دست آمده در محیط سازمان‌های دولتی است که این پژوهش با روش آمیخته انجام شده است اما تحقیقات قبلی به روش کیفی انجام شده بودند.

پیشنهاد‌های پژوهش

براساس نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر، اولین و مهم‌ترین بعد اثرگذار بر ایجاد سازمان پاسخگو، ایجاد ساختار پاسخگو است بر این اساس پیشنهاد می‌شود سازمان‌های دولتی غنی‌سازی مشاغل و افزایش آزادی عمل و استقلال شغلی کارکنان را سرلوحه امور خود کرده و در امور داخلی سازمان از تیم‌سازی و به‌کارگیری ساختاری نوین سازمانی بهره‌مند شوند کاهش رسمیت و سلسله‌مراتب سازمانی و ایجاد یک محیط رقابتی پویا قطعاً در ایجاد ساختار پاسخگو تأثیرگذار خواهد بود دولت‌ها به‌عنوان پیشگامان ایجاد نظام پاسخگویی در بدنه اداره امور دولتی نقش اساسی در شکل‌گیری سازمان پاسخگو خواهند داشت. بی‌شک پایه و اساس پاسخگویی دولت‌ها می‌باشند، اگر دولت‌ها فرایندها و سازوکارهای خود را به‌گونه‌ای طرح‌ریزی کنند که پاسخگویی در اولویت باشد یقیناً سازمان‌های دولتی پاسخگویی را به‌خوبی اجرا خواهند کرد. وجود دولت مقتدر و توانمند اهمیت بسزایی در شکل‌گیری نظام پاسخگویی در جامعه دارد از این رو برای ارتقای سطح پاسخگویی به دولت‌ها پیشنهاد می‌شود در اولویت بودن منافع مردم نسبت به منافع کارگزاران و سیاست‌مداران، پیگیری سیاست‌ها و رویه‌های منطقی و عقلایی، اداره عقلایی بحران‌ها و مشکلات جاری، کاهش رفتارهای کلیشه‌ای و ارتقای سطح شفافیت، توجه به نظر و خواست مردم و ارتقای سطح اعتماد بین دولت و ملت را جدی گرفته و در شکل‌گیری دولت پاسخگو تلاش نمایند.

ارتقای سطح مطالبه اجتماعی مردم با افزایش سطح آشنایی آن‌ها با حقوق شهروندی و قوانین و مقررات موجود میسر خواهد بود پاسخگویی نه نشانه ضعف است و نه یک کالایی که در مواقع لزوم باید در راستای کسب منافع خاصی به کار گیرد بلکه یک مسئولیت اجتماعی است که باید هر دو طرف دولت و مردم برای ارتقای سطح آن تلاش نمایند و این مستلزم ایجاد فرهنگ پاسخگویی در جامعه است برای ارتقای

جلب نظر یا کسب توافق است سازمان‌ها باید با ارتقای سطح فرهنگ و بازآفرینی جوسازمانی مشوق پاسخگویی بوده و تغییرات لازم را در افکار عمومی ایجاد نمایند و با ارائه پاداش برای افراد پاسخگو و ارتقای چنین افرادی سعی در نهادینه کردن فرهنگ پاسخگویی در بین کارکنان سازمان باشند.

در بعد مدیران پاسخگو دو زیرمقوله رهبری تحول‌آفرین و وجود چشم‌انداز بلندمدت تأثیرگذاری بالایی را دارا می‌باشند رهبران تحول‌آفرین با دید استراتژیک همیشه به دوردست‌ها می‌اندیشند و برای رسیدن به اهداف بلندمدت تغییر و تحول درونی نیروی انسانی را در اولویت قرار می‌دهند مدیرانی که تحول‌آفرینی و دست‌یابی به اهداف بلندمدت را پیگیری می‌کنند بی‌شک پاسخگویی را سرلوحه امور خود خواهند کرد.

در هر سازمانی نیروی انسانی مهم‌ترین بازوی اجرایی برنامه‌ها و یا تغییرات سازمانی است بی‌شک داشتن نیروی انسانی کارآمد، خلاق و متعهد در موفقیت سازمان نقش بسزایی را دارد. در بعد کارکنان پاسخگو زیرمقوله‌های نیروی انسانی توانمند و نیروی انسانی خلاق بیشترین تأثیرگذاری را بر ایجاد کارکنان پاسخگو دارا می‌باشند هرچه سطح خلاقیت و توانمندی نیروی انسانی در سازمان بالاتر باشد به همان نسبت پاسخگویی آن‌ها نیز بالاتر خواهد بود از لحاظ رفتار سازمانی می‌توان ادعا نمود که در شرایط عادی و بدون دخالت عوامل مداخله‌گر محیطی پاسخگو نبودن یک کارمند نشانه ضعف رفتاری، کژکارکردی و ناتوانی ایشان می‌باشد افراد توانمندی که بر همه جوانب کار احاطه دارند و از ابتدا تا انتهای کار را به‌طور صحیح و مبتنی بر قوانین و رویه‌های جاری سازمانی با تسلط کامل بر قوانین حاکم انجام می‌دهند و دچار کژ رفتاری و سستی در کار نبوده و انگیزه شغلی لازم را دارا می‌باشند دلیلی بر پاسخگو نبودن ندارند.

نتایج پژوهش حاضر در بعد عوامل علی و زمینه‌ای با نتایج پژوهش جوکار (۱۳۹۹)، در بعد عوامل مداخله‌گر با نتایج پژوهش الفتی، همکارنش (۱۴۰۰)، در بعد عوامل زمینه‌ای با نتایج پژوهش رهنورد (۱۳۹۸) همخوانی دارد لیکن یافته‌های پژوهش حاضر جامعیت بیشتری را دارا بوده و مقوله‌های شناسایی شده در بعد راهبرها، علل پیدایش، مقوله محوری، پیامدها و همچنین برخی مقوله‌های شناسایی شده در بعد عوامل علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر برای اولین بار ارائه شده و در تحقیقات قبلی وجود نداشتند و نوآوری پژوهش حاضر نسبت به تحقیقات پیشین می‌باشند.

نوآوری بعدی پژوهش حاضر ارائه دسته‌بندی جدیدی از ابعاد و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر پاسخگویی سازمانی و همچنین

کار خود قرار داده و کارکنان را در این مسیر مشارکت دهند لازم است در طول زمان مدیران تغییر و تحولات لازم را برای دستیابی به برنامه‌های بلندمدت با استفاده از رهبری تحول‌آفرین ایجاد نمایند و با این روش نیروی انسانی را به سمت پاسخگویی ترغیب نمایند

شایسته‌گزینی و به‌کارگیری نیروی انسانی خلاق، توانمند و با انگیزه در ایجاد سازمان پاسخگو به‌طور قابل توجهی تأثیرگذار می‌باشد امید است مورد توجه مسئولین و مدیران سازمان‌های دولتی قرار گیرد.

پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی تأثیر فرهنگ جامعه برافزایش پاسخگویی و وظایف دولت‌ها در افزایش پاسخگویی در سازمان‌های دولتی مورد توجه قرار گیرد.

سپاسگزاری

از اعضای محترم پانل خبرگان پژوهش که با صرف زمان و انرژی ما را در انجام پژوهش فوق یاری نمودند، تقدیر و تشکر می‌نماییم.

آن می‌توان با تدوین قوانین مناسب از طرف دولت‌ها و اجرای دوره‌های آموزش عمومی برای شهروندان به‌طور عموم و دوره‌های آشنایی با حقوق شهروندی سازمانی برای مشتریان و ارباب‌رجوع در سازمان‌های دولتی کمک شایانی نمود

طراحی ساختارهای سازمان‌های دولتی باید به‌گونه‌ای باشد که پاسخگویی را تقویت نماید. سطح تمرکز، رسمیت و پیچیدگی در بخش‌های مختلف باید به‌تناسب نیاز و اثرگذاری مناسب بر پاسخگویی سازمانی تدوین شود مثلاً ممکن است در بخش‌هایی از ساختار انعطاف و در بخش‌های دیگر تمرکز برافزایش پاسخگویی تأثیرگذار باشد و این مسئله باید به صورت تخصصی مورد توجه کارشناسان مدیریت دولتی و طراحی سازمان قرار گیرد.

پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان‌های دولتی فرهنگ شایسته‌سالاری و نخبه‌گزینی را در سطح سازمان‌ها گسترش داده و از نیروی انسانی خلاق و توانمند برای ایجاد سازمان پاسخگو استفاده نمایند.

پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان‌ها استفاده از سبک رهبری تحول‌آفرین و تدوین چشم‌انداز بلندمدت سازمانی را در دستور

References

- Abbas, A., Chengang, Y., Zhuo, S., Manzoor, S., Ullah, I., & Mughal, Y. H. (2022). Role of responsible leadership for organizational citizenship behavior for the environment in light of psychological ownership and employee environmental commitment: A moderated mediation model. *Frontiers in Psychology*, 12, 756570. doi: 10.3389/fpsyg.2021.756570.
- Aguilera, R. V., Waldman, D. A., & Siegel, D. S. (2022). Responsibility and organization science: Integrating micro and macro perspectives. *Organization Science*, 33(1), 483-494. <https://doi.org/101287/orsc.2021.1518>.
- Arghadeh, F., Qasemzadeh, A., & Zowar, T. (2020). The Role of Ethics, Professionalism & Organizational Identity of Faculty Members on Their Individual Accountability. *Ethics in Science and Technology*, 15(3), 83-90. (In Persian)
- Brunsson, N., Gustafsson Nordin, I., & Tamm Hallström, K. (2022). 'Un-responsible' organization: How more organization produces less responsibility. *Organization Theory*, 3(4), 26317877221131582. <https://doi.org/1001177/2631787722113158>.
- Corbin, J. & Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. (3rd ed).s.l.: Thousand Oaks, CA Sage
- Elwani, M., & Danaei Fard, H. (2003). Public administration and public trust. *Journal of Management Knowledge*, Tehran University Publications, 14(55), 5-27. (In Persian)
- Fazlinejad, J., & Shafiei Sardasht, J. (2021). Pathology of the Role of the Audit Court on the Realization of Accountability and Rule of Law. *Quarterly Journal of Public Law Knowledge*, 10(33), 33-59. (In Persian)
- Gani, L., & Jermias, J. (2006). Investigating the effect of board Independence on performance.
- Haider, S. A., Akbar, A., Tehseen, S., Poulouva, P., & Jaleel, F. (2022). The impact of responsible leadership on knowledge sharing behavior through the mediating role of person-organization fit and moderating role of higher educational institute culture. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(4), 100265. DOI: 10.1016/j.jik.2022.100265
- Hughes, A. (2015). *Modern public administration*. Translation: Elwani, Seyed Mehdi, Khalili Shurini, Sohrab, Memarzadeh, Gholamreza, Marvarid Publications. (In Persian)
- Johnson, B., Christensen, L. (2013). *Educational research: quantitative, qualitative, and mixed approach*. Translated by Ali Akbar Khosravi Babadi, Kambyz Pushneh, Tirqif Aghazadeh,

- Tehran: Aizh.
- Jokar, A., & Vosoghi N., A. (2020). Designing Social Accountability in Police Organizations, *Order & Security Research Journal*, 13(4), 83-108. (In Persian)
- Khayat Moghadam, S., Yousfi, M., & Habibi, N. (2016). Components of Professional Ethics in Management. *The journal of Ethics in Science and Technology*. 11(1), 127-136. (In Persian)
- Kord. M., Bagheri, M., Ghasemihamed, A., & Mohebi, M. (2020). Central Bank Accountability: Comparative Study of United State and Iran Legal Systems. *Public Law Studies Quarterly*, 50(2), 443-463. (In Persian)
- Maxwell, Joseph Alex (2016). *Qualitative research design : an interactive approach*. Translated by Siddiqah Khurshid, Semnan: Semnan University Publications. (In Persian)
- Mohammadi, E., Khalil Nezhad, Sh., Golmohammadi, E. (2020). The effect of social capital on corporate social responsibility: Emphasis on business ethics. *Social Capital Management*, 8(3), 431-456. (In Persian)
- Mohammadi, H. (2013). *Theoretical and practical dimensions of accountability*. Tehran: The Ayandeh, first edition. (In Persian)
- Mohammadpour, A. (2012). *Qualitative research method against method*. Tehran: Sociologists Publications. (In Persian)
- Nemati, M., Habibzadeh, M. J., Mousavi Mojab, & S. D. (2022). Parliamentary accountability of the judiciary as a challenge to judicial independence. *the Judiciary Law*, 85(115), 327-347 (In Persian)
- Olfati, A., Yousefi, B., Bahrami, Sh., & Eydi, H. (2021). Identification and Prioritization of Accountability Barriers in Sport Organizations, *Sport Management*, 13(1), 141-160. (In Persian)
- Pollitt, C., & Geert B. (2005). *Public Management Reform: A comparative analysis*. Second Edition; Oxford: OUP.
- Rahnavard, F., Jokar, A., Taherpour, H., & Rasouli, M. (2019). Developing a Social Accountability Framework for Public Organizations in Iran. *Public Organizations Management*, 7(2), 115-134. (In Persian)
- Romzek, B. S. (2000). Dynamics of public sector accountability in an era of reform. *International review of administrative sciences*, 66(1), 21-44.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2011). *Principles of qualitative research method*. Translator Buick
- Vaziri Kermani, S. (2014). *An introduction to the accountability of government organizations*. first edition, Tehran: Tehran University Publications Institute. (In Persian)
- Zahidbablan, A., Qalaei, A.R., Deoband, A., & Kazemi, S. (2020). Mediating Role of Job Engagement in the Relationship of Professional Ethics and Organizational Accountability. *Ethics in Science and Technology* 2020; 15(1), 123-129. (In Persian)