

فصلنامه تعالی منابع انسانی

سال اول، شماره ۲، زمستان ۱۳۹۹

صفحات: ۱۰۷-۸۹

نوع مقاله: پژوهشی

ارائه مدل بومی پاسخگویی سازمانی در سازمان های دولتی ایران با در نظر گرفتن نقش عوامل سازمانی و فردی

یوسف احمدی^۱، هلن ابراهیمی قلعه قاضی^۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۱/۳۰

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۱۱/۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۸/۷

چکیده

پاسخگویی سازمانی در نهادهای دولتی از مهمترین چالش های پیش رو کشور می باشد ارگان های دولتی به دلیل نداشتن فرایند مشخص و مبتنی بر رقابت عموماً از لحاظ پاسخگویی سازمانی در سطح بسیار پایینی قرار دارند. همین امر طراحی مدلی که به بررسی عوامل موثر بر پاسخگویی سازمانی را مورد بررسی قرار دهد از اهمیت به سزایی برخوردار است. جهت حصول به این امر این تحقیق به بررسی پاسخگویی سازمانی در سازمانهای دولتی ایران با در نظر گرفتن نقش عوامل سازمانی و فردی پرداخته است. روش انجام پژوهش به روش کیفی و روش تحلیل محتوای کیفی صورت گرفته است. پژوهش حاضر همانند هر تحقیق دیگری، مرور ادبیات موضوع مرتبط، به صورت کتابخانه ای بوده و همچنین رویکرد پاسخگویی سازمانی براساس عوامل فردی و سازمانی در راستای طبقه بندی و ارائه ساختار بر اساس تحقیقات گذشته انجام شده است. برای بررسی و پاسخ به سوال پژوهش، به مصاحبه با مجموعه خبرگان پرداخته می شود. بر اساس روش نمونه گیری قضاوتی و گلوله برفی، انتخاب خواهند شد. شاخص کفایت تعداد مصاحبه‌ها، اشباع نظری است که بر اساس آن، پژوهشگر بدین نتیجه برسد که مصاحبه‌های بیشتر، اطلاعات بیشتری به اندوخته‌های فعلی مصاحبه‌ها اضافه نخواهد کرد و در نهایت مدل کیفی نهایی براساس عوامل علی، راهبردی، مداخله گر، بستر ساز و پیامد به عنوان عوامل نهایی ارائه گردید.

واژگان کلیدی: پاسخگویی سازمانی؛ عوامل فردی؛ عوامل سازمانی؛ سازمان های دولتی

^۱ استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد سیرجان، سیرجان، ایران (نویسنده مسئول)، رایانامه: bolandaseman5385@yahoo.com

^۲ کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی

اگر از مدیریت کلاسیک به سمت مدیریت روابط انسانی حرکت کنیم، اهمیت نیروی انسانی جلوه گر شده و در صورت ادامه این حرکت، به طوری که به ترتیب به سمت مدیریت نوین نزدیک شویم، چیزی که بیشتر از همه اهمیت آن نمایانگر می شود، عوامل محیطی و استراتژیک است و مهمترین عوامل محیطی در بخش دولتی و خصوصی که علت وجودی سازمان ها را نیز تشکیل می دهد، همان مردم و ارباب رجوع است. در اصل، این همان مردم و صاحبان اصلی هستند که انجام کارهای خود را به سازمان ها تفویض کرده اند. به عبارت دیگر، همان طور که «اون هیوز» در کتاب «مدیریت دولتی نوین» اشاره دارد که رابطه دولت و شهروندان سیستم پاسخگویی را شکل می دهد که به موجب آن سازمانها وظایف مربوط را انجام می دهند و شهروندان اجازه می دهند که وظایف انجام شوند ولی مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد (خانزاد، ۱۳۸۷).

از طرفی امروزه در محیط کسب و کار، جلب رضایت مشتری، در دستیابی سازمان ها به اهدافشان، نقشی مهم و اساسی دارد. سازمان ها دریافته اند که مشتریان، مهمترین دارایی آنها محسوب می شوند و بنابر این پاسخگویی به مشتریان را تعاملی سودمند به شمار می آورند (کندیل^۱ و چودری^۲، ۲۰۱۴).

پاسخگویی مفهوم است که به طور فزاینده در اسناد و سخنرانی های به کار رفته و می رود، زیرا تصویری از شفافیت و اعتماد پذیری ارائه می دهد. با این همه، معانی مختلفی از آن توسط گروه های مختلف مردم استنباط می شود (صالحی و همکاران، ۱۳۹۵).

یک سیستم پاسخگویی نوعی مبادله است که طی آن بخشی از قدرت خود را به نحوی که هر یک از طرفین به دیگری نیاز داشته باشد، مبادله می کنند (آندرتوس^۳ و کاستا^۴، ۲۰۱۴).

پاسخگویی از ابزارهای کنترل و نظارت بر قدرت و مقابله با سوء استفاده از قدرت است. بنابر این در همه نظام ها، فرآیندها و ساز و کارهایی برای اعمال شاخه اجرایی دولت پیش بینی شده است. اگر دولت ها پاسخگو نباشند، یکسویه و مستبد و فساد انگیز خواهند شد.

لازمه دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمان های دولتی به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می شوند و می بایست در برابر آنها پاسخگو باشند (نارایان^۵، ۲۰۱۴). فقدان پاسخگویی موجب بی اعتمادی و در بی اعتمادی دموکراسی و شهروندی مفهومی نخواهد داشت.

1 Kandil
2 Chodry
3 Andrew
4 Costa
5 Narayan

پاسخگویی مبنای هر جامعه ای است که ادعا می کند، دموکراتیک است. امروزه دستگاه های دولتی با نوعی تعارض و دوگانگی مواجه اند: از یک سو، در مقابل مردمان و سازمان های ملی خود احساس مسئولیت می کنند و باید در برابر نیازهای آنان پاسخگو باشند و از سوی دیگر، الزامات بین المللی و نیروهای جهانی آنان را وادار به اعمال روش ها و شیوه هایی می کند که در عمل مغایر خواست و انتظارات شهروندان آنهاست (چرایین، علمی و دلخوش، ۱۳۹۵).

پاسخگویی در حال گذر از شکل های قدیمی مسئولیت به طرف سایر شکل ها، بویژه سیستم های مدیریت کارآمدتر و پاسخگو تر است. هدف اصلی رویکرد مدیریتی پیش از آنکه رعایت قوانین و مقررات باشد، تحقق اهداف، افزایش پاسخگویی به مشتری و بذل توجه به هزینه ها و استفاده از منابع محدود به موثرترین شکل است (هیوز، ۱۳۸۸).

هر چند پاسخگویی در نظامهای سیاسی جهان به صورتهای متفاوتی مورد تأکید قرار می گیرد، در مفهومی عام به فرایندهایی گفته می شود که شهروندان با تکیه بر آنها حاکمان را برای رفتار و عملکردشان پاسخگو می کنند. این امر که اغلب از راه انتخابات انجام می شود به نمایندگان مردم در مجالس مقننه اختیار می دهد که مدیران سیاسی و کارکنان دولتی را از ساز و کارهای نظارتی و ممیزی پاسخگو کنند. مدیران سیاسی نیز مأموران فردوست خود را از راه سلسله مراتب اختیار و مسئولیت و دادگاه ها و محاکم اداری نیز مجریان را در برابر قانون پاسخگو می کنند (نارایان، ۲۰۱۴).

پاسخگویی، هدفهای سه گانه ای دارد؛ نخست آنکه ابزاری است جهت نظارت بر قدرت و پیشگیری از سوء استفاده از اختیارات عمومی. دوم تضمینی است بر کاربرد صحیح منابع ملی، تبعیت از قانون و صیانت از ارزش های خدمات عمومی و سوم ابزار مؤثری است برای ارتقاء و بهبود زمامداری و مدیریت خدمات عمومی.

پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل قدرت: بیشتر دولتها در شرایطی به سر می برند و در بستری حکومت می کنند که باید به تقاضاهای روز افزون شهروندان آگاه، تشکلهای، گروههای ذی نفع، نهضتهای اجتماعی، مطبوعات و وسایل ارتباط جمعی پاسخ دهند. پاسخگویی از جنبه نظارتی در همه نظامهای سیاسی امروز نقشی محوری دارد؛ زیرا سیاستمداران خواستار آنند که بخش اجرایی دولت از قدرت نامحدود و تهدید کننده ای که دارا است سوء استفاده نکند؛ بنابراین در همه نظامها فرایندها و ساز و کارهای پاسخگویی برای نظارت بر اعمال قدرت اجرایی دولت پیش بینی شده است.

پاسخگویی به عنوان تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی: مردم باید مطمئن شوند که کارگزاران در به کار گیری و استفاده بهینه از منابع عمومی از حدود قوانین موضوعه و ارزشهای خدمات عمومی عدول نکرده اند. این جنبه اصلی پاسخگویی است؛ زیرا فرض بر این است که شهروندان به طور مستقیم در اداره حکومت دخالت ندارند و نمایندگان منتخب آنان در مجالس قانونگذاری از سوی آنان بر کاربرد منابع ملی نظارت می کنند؛ از این رو پاسخگو کردن مجریان به سیاستمداران یک اصل محسوب می شود.

پاسخگویی ابزاری برای بهبود خدمات دولتی: نظارت بر قدرت و تضمین کاربرد صحیح منابع عمومی، اغلب جنبه های منفی و تنبیهی پاسخگویی را به ذهن تداعی می کند. پاسخگویی به عنوان ابزار پیشرفت و بهبود مستمر خدمات به جنبه مثبت خدمات دولتی اشاره دارد. این جنبه از پاسخگویی، نوعی فرایند یادگیری نیز تلقی می شود (هیوز، ۱۳۸۸).

¹ Hughes

در زمینه تأثیر عوامل سازمانی و فردی بر پاسخگویی سازمانی هیچ گونه تحقیق جامع ای د داخل و خارج از کشور صورت نگرفته است و بیشتر تحقیق صورت گرفته در زمانه عوامل فردی و سازمانی به بررسی و شناسایی عوامل تأثیر گذار پرداخته است و در زمینه پاسخگویی سازمانی نیز بیشتر تحقیقات به بررسی تأثیر پاسخگویی سازمانی بر رضایت مشتریان پرداخته است، اما با توجه به اینکه تا کنون پژوهشی که به صورت مستقیم تأثیر پاسخگویی سازمانی بر عوامل فردی و سازمانی را مورد ارزیابی قرار دهد انجام نشده است بنابراین انجام تحقیقی در این زمینه برای روشن شدن تأثیر مستقیم پاسخگویی سازمان بر عملکرد مالی آن لازم به نظر می رسد.

پاسخگویی یکی از ابزارهای اصلی مبارزه با فساد محسوب می شود. در این راستا افزایش و تقویت مکانیسم های پاسخگویی به عنوان راهکاری عملی در استراتژی های مقابله با فساد مورد توجه حکومت ها قرار گرفته است. وجود سیستم کارآمدی از پاسخگویی و شفافیت از سویی باعث حفظ مشروعیت و مقبولیت نظام سیاسی و اداری می شود و از سوی دیگر می تواند از فساد سازمان ها جلوگیری کند. پاسخگویی پیش نیاز اساسی برای ممانعت از سوء استفاده از قدرت است و تضمینی است برای این که قدرت با بیش ترین درجه ممکن از کارایی، تأثیر گذاری، تناسب، آینده نگری و تدبیر برای دستیابی به اهداف ملی پذیرفته شده حرکت کند (نایلند^۱ و پتر سن^۲، ۲۰۱۵). | پاسخگویی در بخش دولتی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات و اقدامات کارگزاران همواره بر امور اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جوامع بشدت تأثیر می گذارد. در جوامع پیچیده امروزی آراء و نظریات مردم، در تصمیمات و آرای نمایندگان منتخب آنان بروز می کند و این نمایندگان مردمند که مدیران و کارگزاران اجرایی دولت به طور مستقیم دخالت ندارند؛ از سوی دیگر مدیران سازمانهای دولتی که بدین گونه تعیین می شوند خود دیگر کارگزاران را منصوب و به آنان اختیاری را واگذار می کنند و عزل و نصب این مأموران به وسیله مدیران دستگاه حکومتی صورت می گیرد؛ بنابراین پرسش اساسی این است که چگونه می توان اطمینان یافت که رفتار و تصمیمات کارگزاران در جهت تأمین منافع مردم است و سازمانها و دستگاه های اجرایی دولت در راستای منافع جامعه گام بر می دارند (آندرئوس^۳ و کاستا، ۲۰۱۴).

در آثار بسیاری از متفکران سیاسی، این نکته به وضوح دیده می شود که اداره و اجرا را باید تابع نظارت نهادهای سیاسی قرار داد. جدایی اداره از سیاست که مترادف است با جدایی قدرت اجرایی از قدرت وضع خط مشی، هر چند در عمل تحقق پذیر نیست، بر دو حرکت مبتنی بوده است؛ یکی از ظهور نظام های مردم سالار نماینده در جوامع غربی که در قرون هجدهم و نوزدهم میلادی به صورت تأسیس مجالس قانونگذاری و ظهور احزاب سیاسی تجلی یافت و دوم ضرورت و نیاز برای ایجاد نظامی که در آن خدمات دولتی به گونه ای مستمر، حرفه ای و حمایت شده ارائه شود. این شناخت در جوامع مختلف به دلیل افزایش فساد و جانبداریهای سیاسی و در پاره ای موارد نیز به دلیل ضرورت تأمین مهارتهای کافی، دانش و تجربه در مدیریت دولتی بوده است (هیوز ۱۳۸۸). با در نظر گرفتن موارد بالا پژوهش حاضر در نظر دارد به بررسی نقش عوامل سازمانی و فردی بر پاسخگویی سازمانی پردازد. در نتیجه سوال اصلی پژوهش حاضر به شرح زیر است: تأثیر عوامل سازمانی و فردی بر پاسخگویی سازمانی چیست؟

¹ nayland

² Peter Sen

³ Anderous

با توجه به مطالب فوق اهداف و سوالات اصلی پژوهش حاضر به شرح زیر است :

اهداف اصلی پژوهش

شناسایی عوامل اثر گذار بر پاسخگویی سازمانی در سازمان های دولتی

طبقه بندی عوامل تاثیر گذار در گروه های مشخص

شناسایی مدل کیفی مولفه های اکتشاف شده سیستم پاسخگویی سازمانی در سازمان های دولتی براساس عوامل فردی و سازمانی

سوالات پژوهش

عوامل اثر گذار بر پاسخگویی سازمانی در سازمان های دولتی کدامند؟

این عوامل را در چه گروه هایی می توان طبقه بندی کرد؟

مدل کیفی تاثیر مولفه های اکتشاف شده سیستم پاسخگویی سازمانی در سازمان های دولتی براساس عوامل فردی و سازمانی چیست؟

مروری بر پیشینه پژوهش

تعریف پاسخگویی

پاسخگویی به دو شکل متمایز تقسیم بندی می شود: اول، پاسخگویی رهبران در برابر پیروان یا حکام در برابر آنان که بر ایشان حکم میرانند یا پاسخگویی دولتمردان در برابر شهروندان با مردم. این شکل را پاسخگویی دمکراتیک می نامند زیرا قدرت در نهایت از آن مردم است. دوم، الزام مقامات دولتی در پاسخگویی به اعمال و تصمیمات خود در برابر یکدیگر و مقامات بالاتر است. این گونه پاسخگویی را می توان پاسخگویی در برابر قانون اساسی نامید (نایلند و پیترسن، ۲۰۱۵).

جوابگویی

جوهر پاسخگویی و مسئولیت پذیری، جوابگویی است. پاسخگو بودن به معنای مقید بودن به جوابگویی به سؤالات مربوط به تصمیمات یا اقدامات در حیطه اختیار و قدرت افراد است. سؤالات و پرسش های مربوط به پاسخگویی به دو صورت می تواند پرسیده شود:

- اول، پرسش ها می تواند صرفاً آگاهی بخشی و اطلاع رسانی ساده باشد، مثل اطلاعات و آگاهی های مربوط به بودجه یا توصیف روایی (داستانی) اقدامات یا تصمیمات. این نوع پرسش، بازرسی و کنترل پایه ای مقدماتی و اساسی را توصیف می کند و بر پخش و انتقال یک طرفه اطلاعات از کارگزاران و مقامات پاسخگو به کارگزاران و مقامات ناظر

و کنترل کننده دلالت دارد (موسوی و سلاجقه، ۱۳۹۲). در اصطلاحات حاکمیت مردم سالار، جنبه آگاهی و خبررسانی جوابگویی با شفافیت مرتبط است (هیوز، ۱۳۸۸)

- دوم، فراتر از گزارش دهی عینیات و ظواهر امور است و در بردارنده تبیین ها، تحلیل ها، توجیحات و دلایل اقدامات است. این نوع پرسش نه تنها به چستی اقدامات بلکه به چرایی انجام آنها نیز می پردازند. این نوع سؤالات علی رغم این که بر پخش و انتقال اخبار دلالت دارد اما تا سطح گفت گو و تعامل میان نهادهای پاسخگو و نهادهای ناظر گسترش می یابد. این گفتگو و تبادل نظر می تواند در حوزه گسترده ای از درون سازمانی خاص گرفته (مثلا پاسخگویی اعضای کارکنان اداره ای به مدیران شان تا مناطق و حوزه های عمومی تر (مثلا استماع کنگره در زمان پاسخگویی وزرا و مدیران ادارات به سؤالات نمایندگان یا جلسات عمومی شهری و پاسخگویی مقامات محلی به ساکنان شهر) را شامل شود. جنبه تبیینی و تعلیلی جوابگویی، ادای ترجمان آن از طریق گفتگو و تبادل نظر با حاکمیت دمکراتیک و مردم سالار و ملازمت و همراهی آن (مردم سالاری) با مسئولیت پذیری حکومتی، حساسیت حکومتی و اعمال نظر مردم مرتبط است (آندرئوس و کاستا، ۲۰۱۴)

جایگاه پاسخگویی

اهمیت قائل شدن برای پاسخگویی به جایگاه افراد پاسخگو و ناظر در درون یک نظام سیاسی و دولتی خاص و نوع روابط آنها با همدیگر بستگی دارد. در یک دسته بندی کلی گروهی از این نهادها، بازیگران پاسخگو و ناظر داخل حکومت وجود دارند که "عاملان درونی پاسخگویی" هستند و گروهی از ابزارها و نهادها نیز خارج از حکومت وجود دارند که به "عاملان بیرونی پاسخگویی" معروفند (منوریان و رفیع زاده بقرآباد، ۱۳۸۸).

پاسخگویی درونی: به یکسری نهادهای دولتی اشاره دارد که اقدامات و فعالیت های سایر ارگانهای دولت و سازمانهای دولتی را کنترل می کنند. اودانل^۱ این دسته از نهادهای پاسخگویی را پاسخگویی افقی^۲ می نامد که به مثابه وجود ارگانهای دولتی ناظر و کنترل کنندهای قانونی، قدرتمند و سازمان یافته درون سیستم است. این دسته از نهادهای پاسخگویی می توانند از نظارت فعالیت های روزانه گرفته تا اعمال مجازات های جزایی و کیفری را اعمال کنند یا حتی در ارتباط با اقدامات انجام نشده که به نوعی اقدامات خلاف قانون محسوب می شود سایر ارگانهای حکومتی را مورد سؤال، تحقیق و بازرسی قرار دهند (اودانل، ۱۹۹۹). این نوع از مکانیسم های پاسخگویی از خصال اصلی نظام های مردم سالار به حساب می آید که محدودیت های قانونی روی نحوه اعمال قدرت و اقتدار دولتی وضع کرده است. این نهادهای حکومتی از تفکیک کلاسیک قدرت تا وجود ارگان های نظارتی، سازمان های حسابرسی و ادارات بازرسی، بازرس ویژه اداری، دادگاه های حسابرسی، کمیسیون های انتخاباتی و غیره را شامل می شود (او دویر^۳ و بامسما^۴، ۲۰۱۵).

¹ O'Donnell

² Horizontal Accountability

³ Odvier

⁴ Bamsma

پاسخگویی بیرونی: دسته دیگر عاملان و نهادهای پاسخگویی، نهادهای پاسخگویی بیرون از دولت هستند که به نقش نظارتی اشاره دارد. این امر به وسیله بازیگران و نهادهای بیرونی برای پاسخگو نگه داشتن کارگزاران و نهادهای دولتی اعمال می شود. برخی محققان این دسته را پاسخگویی عمومی نامیده اند (نارایان، ۲۰۱۴).

جدول ۱-انواع پاسخگویی همراه با مثال های توضیح دهنده (منوریان و رفیع زاده بقرآباد، ۱۳۸۸).

پاسخگویی بیرونی (عمودی)	پاسخگویی درونی (افقی)	
-انتخابات - هیأت های استانداردگذاری ملی و بین المللی - ارگان ها و ادارات صدور مجوز -فرانندوم -اصل (قانون) مصلحت عمومی	-نهادهای بازرسی عالی -دادگاه ها -بازرسان عام (دولتی) - نهادهای و ارگان های اعمال و اجرای قانون -استماع و دادرسی های پارلمان -کمیته ها و کمیسیون های قانونگذاری -هیأت های بازرسی اداری - ارگانها و نهادهای مبارزه با فساد	برخوردار از ظرفیت و توانایی بالا در اعمال ضمانت های اجرایی و تنبیهات
-کمیته های نظارتی شهروندان -نظر خواهی و نظرسنجی واگذاری و ارائه خدمات - سازمان ها و تشکلات ناظر جامعه مدنی -تحقیقات و پژوهش های سیاسی (چه به وسیله گروه های مشاوران چه دانشگاهیان) -رسانه ها و روزنامه نگاری افشاگر.	-کمیته های مشاوره ای - کمیته های میان وزارتخانه ای - ادارات رسیدگی به شکایات -داوران و بازرسان هیأت منصفه -مشورهای شهروندی -قوانین شفاف -قوانین آزادی اخبار و اطلاعات	برخوردار از ظرفیت و توانایی پایین در اعمال ضمانت های اجرایی و تنبیهات

-انواع پاسخگویی

پاسخگویی از دیدگاه حقوقی و مدیریتی به دو نوع تقسیم می شود:

الف) پاسخگویی سنتی: از دیدگاه حقوقی و مدیریتی قابل بررسی است. از نظر حقوقی در الگوی پاسخگویی سنتی، شخص حکمران از فرودستان حکومتی سؤال می کند. در بهترین حالت اگر با حکمران وارسته و عاقل سرو کار داشته باشیم از دیگران خواهد خواست که بنابر احکام عقل برای تأمین مصالح مردم بکوشند اما نکته این است که وی پاسخگویی فکر و عمل و فرمان خویش نیست. از دیدگاه مدیریتی شیوه فائق آمدن بر مشکلات و مسئولیت ها ایجاد یک ساختار سلسله مراتبی پاسخگویی است که ماکس وبر آن را طرح کرده است (ویزر، ۲۰۱۶).

ب) پاسخگویی نوین: در الگوی جدید، روابط بین نظام اداری و شهروندان به جای این که از طریق سیاستمداران برقرار شود به طور مستقیم برقرار می شود. این الگو در پیش فرض اساسی دارد انسان ها امکان خطا دارند و انسانها در

¹ Narayan

² Wizard

معرض فسادند. حال برای این که از خطا کاسته و از بروز اشتباهات جلوگیری شود باید کاری کرد که پاسخگویی نهاده شده شود و از حد میل افراد فراتر رود و تضمین قانونی پیدا کند (هیوز، ۱۳۸۸).

برای پاسخگویی مدل های مختلفی تعریف شده که هر کدام به نوعی به پاسخگویی در داخل و خارج اشاره دارد که برخی از مهمترین آنها از نظر صاحب نظران علم مدیریت به شرح زیر است:

۱- از نظر مارشال^۱ پاسخگویی به سه دسته تقسیم می شود:

- پاسخگویی دموکراتیک

- پاسخگویی قانونی

- پاسخگویی مالی

۲- از نظر استون^۲ پنج نوع پاسخگویی وجود دارد:

- پاسخگویی سیاسی

- پاسخگویی مدیریتی

- پاسخگویی قانونی

- پاسخگویی حرفه ای

- پاسخگویی در زمینه خرید بخش های دولتی

۳- ریچارد هیکس^۳ تقسیم بندی زیر را در رابطه با پاسخگویی ارائه می دهد:

- پاسخگویی مدیریتی: این پاسخگویی در درون سازمانهای دولتی در برابر مدیران ارشد صورت می گیرد.

- پاسخگویی سیاسی: این پاسخگویی در برابر نهادهای است که منبع مشروعیت سیاسی سازمان دولتی است مانند پاسخگو بودن مدیران سازمان تامین اجتماعی برای موفقیت های کلی سازمانشان یا طرحهای خاصی که اجرا کرده اند در برابر سیاستمداران.

- پاسخگویی مالی: این پاسخگویی در برابر نهادهایی است که سازمان را تامین می کنند مانند پاسخگو بودن مدیران پروژه در برابر وجوه مالی سازمان برای هزینه های پروژه خود.

- پاسخگویی عمومی: این پاسخگویی در شهروندان خارج از سازمان صورت می گیرد مثلا وزیر یا نماینده مجلس گزارشی در خصوص فساد مالی در یک وزارتخانه بدهد (او دویر و بامسما، ۲۰۱۵).

¹ Marshal

² Aston

³ Richard Hix

۴- دانایی فرد در پاسخگویی بخش دولتی را در دو دسته بزرگ جای می دهد:

الف - پاسخگویی درون سازمانی شامل :

- پاسخگویی قانونی که به دستگاه قضایی داده می شود.
- پاسخگویی مدیریتی که در مقابل مدیران ارشد است.
- پاسخگویی حرفه ای که در مقابل همکاران حرفه ای است.
- پاسخگویی عمومی که در برابر شهروندان و لریاب رجوع است.
- پاسخگویی مالی که در مقابل تامین کنندگان منابع مالی است.
- پاسخگویی سیاسی که در برابر قانونگذاران و سیاستمداران است.

ب- پاسخگویی برون سازمانی شامل

- پاسخگویی به قانونگذاران
- پاسخگویی به تامین کنندگان منابع مالی
- پاسخگویی به همکاران حرفه ای
- پاسخگویی به دستگاه قضایی
- پاسخگویی به شهروندان و ارباب رجوع (حسنی، ۱۳۹۳).

ویژگی های یکی سیستم پاسخگویی مناسب

- تومن و کاتلین^۱ برای یک سیستم پاسخگویی مناسب به شکایات ویژگی های زیر را بر شمردند.
- (۱) دسترسی آسان: باید راه های متنوعی برای طرح شکایات مشتریان فراهم شود.
 - (۲) پاسخگویی سریع: مشتریان در اسرع وقت باید پاسخ مستقیم دریافت نمایند.
 - (۳) دسترسی بدون دردسر: سیستم رسیدگی به شکایات باید بدون زحمت در دسترس مشتری باشد.
 - (۴) کارکنان با اختیار عمل: کارکنان سیستم پاسخگویی باید واجد اختیارات لازم برای حل مشکلات مشتریان باشند.
 - (۵) گزینش و آموزش کارکنان: کارکنان سیستم پاسخگویی به شکایات باید از آموزش های لازم در زمینه ارتباطات انسانی و جنبه های فنی محصول بهره مند گردند.
 - (۶) بانک اطلاعات مشتری: سازمان باید واجد یک بانک اطلاعات مکانیزه و قابل دسترس در مورد تمام مشتریان باشد.

¹ Neumann and Kathleen

۷) حمایت سازمانی مدیریت مالی سازمان باید منابع و توجه لازم به حل شکایات تخصیص دهد.

۸) منصفانه و بی طرف بودن: رسیدگی به شکایات باید بدون اعمال نظر شخصی و سوگیری انجام شود (ویزر، ۲۰۱۶)

مروری بر تحقیقات داخلی و خارجی

در ادامه به بررسی تحقیقات داخلی و خارجی مرتبط با موضوع پژوهش خواهیم پرداخت:

جدول ۶. خلاصه پژوهش های صورت گرفته در داخل و خارج کشور

نویسنده	سال	ماهیت تحقیق
عامریون و همکاران	(۱۳۹۳)	پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط ابعاد عدالت سازمانی با ابعاد پاسخگویی در بیمارستان های منتخب نیروهای مسلح انجام دادند. مطالعه حاضر مطالعه ای توصیفی - مقطعی است، که جامعه پژوهش در قسمت مربوط به عدالت سازمانی شامل ۱۹۲ نفر از کارکنان و در قسمت پاسخگویی شامل ۱۷۸ نفر از بیماران بستری در بیمارستان نظامی می باشد. از پرسشنامه استاندارد دادهها با استفاده از شاخص های آمار توصیفی و ضریب همبستگی پیرسون تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد که بین ابعاد عدالت سازمانی با ابعاد پاسخگویی ارتباط معناداری وجود دارد.
شهبازی و همکاران	۱۳۹۱	در تحقیقی به بررسی و شناسایی تاثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی شهروندان پرداخته اند. در این تحقیق، پاسخگویی عمومی به چهار بعد تعهد، تکریم، شفافیت و کنترل پذیری؛ و اعتماد عمومی به سه بعد اطمینان، درستکاری و خطرپذیری تقسیم شده است. روش تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر جمع آوری داده ها، توصیفی بوده است. جامعه تحقیق را ارباب رجوع مناطق شهرداری کلان شهر قم تشکیل می دهند. برای جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. نتایج این مطالعه حاکی از تاثیر مستقیم و مثبت پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی شهروندان کلانشهر قم است
حاجی و پایدار فرد	۱۳۹۴	در پژوهشی به مطالعه نقش عامل پاسخگویی در تبیین اعتماد سازمانی پرداخته اند. روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بوده و برای جمع آوری دادهها از ابزار پرسشنامه و جهت تحلیل فرضیات آن از نرم افزار SPSS استفاده شده است. کارکنان و مدیران بانک سپه تبریز جامعه آماری مشتمل بر ۳۴۸ نفر این پژوهش را تشکیل می دهند که نمونه آماری مشتمل بر ۲۸۲ نفر از میان جامعه آماری فوق انتخاب و پرسشنامه نهایی میان آنها توزیع شد. نتایج حاصل از تحلیل های صورت گرفته در این پژوهش حاکی از تاثیر مستقیم میزان پاسخگویی بر ارتقای سطح اعتماد سازمانی در بانکهاست، یعنی رابطه معناداری بین پاسخگویی و اعتماد سازمانی وجود دارد
ویزر	(۲۰۱۶)	تحقیقی با عنوان کنترل مدیریت، پاسخگویی و آموزش در بخش دولتی سازمان: تجزیه و تحلیل انتقادی انجام دادند. نتایج نشان داد که کنترل های مدیریت بر پاسخگویی تأثیر منفی داشته ولی در زمانی که آموزش به عنوان متغیر میانی وارد شد، تأثیر کنترل های مدیریتی بر پاسخگویی مثبت شد...
نایلند و پیترسن	(۲۰۱۵)	تحقیقی با عنوان کنترل ترکیبی و پاسخگویی در مدیریت بخش عمومی: سه مورد در یک بخش بیمارستان اصلاح انجام دادند. نتایج نشان داد که از بین کنترل های موجود، کنترل مالی بر پاسخگویی تأثیر معناداری داشته و کنترل مدیریتی تأثیر منفی بر پاسخگویی داشت.
احمد	(۲۰۱۴)	پژوهشی با عنوان پاسخگویی و کنترل در سازمان ها غیر دولتی: شواهی از بنگلادش انجام داد. هدف این پژوهش بررسی رابطه بین کنترلها سازمانی و میزان پاسخگویی سازمانهای غیر دولتی در بنگلادش بود. نتایج نشان داد که هر چه میزان کنترلها سازمانی افزایش یابد به همان میزان پاسخگویی سازمان در برابر جامعه و ذی نفعان نیز افزایش می یابد بنابراین می توان گفت رابطه مثبت و معناداری بین کنترل و پاسخگویی سازمانی وجود دارد.

ویکهام و آنجلا	(۲۰۱۴)	مقاله ای با عنوان مسئولیت پاسخگویی و رضایت: نقش تعدیلگری حمایت سازمانی انجام دادند. نتایج نشان داد که پاسخگویی در شرایطی که مورد حمایت سازمان باشد، تأثیر مثبت بر رضایت مشتریان داشته و در شرایطی که مورد حمایت سازمان نباشد، تأثیر منفی بر رضایت مشتریان می گذارد..
ناراین	(۲۰۱۴)	تحقیقی با عنوان حسابداری و چالشهای پاسخگویی: پیاده سازی استراتژی های پایداری انجام داد. نتایج نشان داد که پاسخگویی مالی تأثیر مثبت و قدرتمندی بر معیارهای حسابداری به منظور پیاده سازی استراتژی های پایداری در سازمان دارد.
گلوریا و بیل	(۲۰۱۳)	تحقیقی با عنوان پاسخگویی و سیستم های مدیریت عملکرد در بخش تغییر فرآیند سازمان های خصوصی و عمومی انجام دادند. نتایج نشان داد که در بخش دولتی پاسخگویی تأثیر چندانی بر عملکرد سازمانها در زمینه تغییر فرآیندها نداشته ولی در بخش خصوصی، مسئولیت پاسخگویی بر عملکرد سازمان در زمینه تغییر فرآیندها تأثیر مثبت و معناداری دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر به روش کیفی برای مرور ادبیات با روش مطالعه نظامند ابتدا به جمع آوری داده ارائه شده پرداخته شد و برای تحلیل و تفسیر اطلاعات توصیف شده از روش دلفی فازی استفاده شده است. به کمک روش دلفی فازی امکان تفسیر یکپارچه از نظریه ها مختلف از منابع متفاوت وجود خواهد داشت.

پژوهش حاضر به روش کیفی و روش تحلیل محتوای کیفی صورت گرفته است. همانند هر تحقیق دیگر، مرور ادبیات موضوع مرتبط، به صورت کتابخانه ای بوده در راستای طبقه بندی و ارائه ساختار بر اساس تحقیقات گذشته انجام شده است. نظرات دست اندرکاران جهت ارائه یک الگوی پاسخگویی سازمانی در سازمان های دولتی براساس عوامل فردی و سازمانی در نظر گرفته می شود. بدین معنا که به صورت میدانی از مدیران، کارشناسان و خبرگان، با استفاده از ابزار مصاحبه عمیق سوال گردید. برای تحلیل و تفسیر اطلاعات توصیف شده از روش دلفی فازی استفاده شده است. به کمک روش دلفی فازی امکان تفسیر یکپارچه از نظریه ها مختلف از منابع متفاوت وجود خواهد داشت.

در این تحقیق، پس از گردآوری داده ها که براساس کلیدواژه های کارشناسان و صاحب نظران به دست آمده است، عبارت های مورد نظر دسته بندی شده و از هر عبارت، مفهوم یا مفاهیم کلیدی آن عبارت استنتاج میشود، به این مرحله "کدگذاری نکات کلیدی" گفته می شود. در گام بعدی کدهای حاصل تحلیل و آن دسته از کدها که با یکدیگر موضوع مشترکی دارند، گروه بندی می شوند. این موضوع مشترک تحت عنوان "مقوله" شناخته می شود. پس از احصای مقوله ها، مقوله های مشترک در کنار یکدیگر تشکیل یک "تم" را می دهند که دارای مفاهیم کلان و انتزاعی تر هستند. شکل گیری مقوله ها و تم ها در نهایت به ظهور نوعی دسته بندی کلیدی در ارتباط با سوالات پژوهش منجر می شود. این دسته بندی می تواند در قالب یک مدل و متشکل از روابط ساده و یا چندگانه نمایش داده شود.

۱۲۹ متغیر شناسایی گردید که در غالب عوامل علی یا پیش شرط (۳۱ متغیر) عوامل مداخله گر (۱۹ متغیر) عوامل بستر ساز (۱۴ متغیر) راهبردها (۵۰ متغیر) و پیامدها (۱۵ متغیر) در این مرحله شناسایی شدند.

یافته های کیفی پژوهش:

ویژگی های جمعیت شناختی خبرگان

با ۳۰ نفر از خبرگان مصاحبه انجام شد که مشخصات آنها به شرح زیر است:

مطابق نتایج بیشتر پاسخگویان مرد هستند، یافته ها نشان داد ۷۳/۲ درصد پاسخگویان مرد و ۲۶/۸ درصد زن هستند. از نظر سن، ۳۱/۴ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال، ۴۰/۱ درصد بین ۵۱ تا ۶۰ سال و ۲۸,۵ درصد بیشتر از ۶۰ سال سن دارند. از نظر تحصیلات ۳۶/۷ درصد مربوط به تحصیلات فوق لیسانس و ۶۳,۳ درصد دکتری می باشد. از نظر سابقه کار ۵۲/۸ درصد بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۴۷/۲ درصد بیشتر از ۲۰ سال سابقه کار دارند.

تحلیل نظرات خبرگان

نتایج گام نخست تحلیل دلفی فازی ابعاد، مولفه و شاخص های پژوهش

در این بخش برای اعتبارسنجی ابعاد، مولفه ها و شاخص های شناسایی شده از روش دلفی فازی استفاده شده است. مطابق با جداول کدگذاری زیر، به هر یک از مولفه ها و شاخص های پژوهش کدی برای شناسایی و تحلیل انتخاب شده است و در نهایت با توجه به مقادیر قطعی روش غیر فازی سازی، تفاسیر لازم صورت گرفت.

جدول ۲. ابعاد، مولفه و شاخص های اولیه پژوهش

ابعاد	مولفه	شاخص
شرایط علی	۵	۵
شرایط راهبرد	۶	۲۶
شرایط بستر	۲	۱۰
شرایط مداخله گر	۱	۴
شرایط پیامد	۷	۹

منبع: یافته های محقق

نتایج گام اول تحلیل دلفی فازی ابعاد، مولفه و شاخص های پژوهش

جدول ۳: کدگذاری ابعاد، مولفه و شاخص ها

ابعاد	مولفه	کد	شاخص	کد
شرایط علی (C1)	۱- ضرورت ایجاد سیستم اثربخش پاسخگویی جهت استفاده صحیح از منابع سازمان	C11	۱- استفاده صحیح از منابع سازمان	S01

S02	۱- بهبود خدمات سازمان	C12	۲- ضرورت ایجاد سیستم اثربخش پاسخگویی جهت بهبود خدمات سازمان	
S03	۱- توسعه ابزار کنترل قدرت	C13	۳- ضرورت ایجاد سیستم اثربخش پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل قدرت	
S04	۱- ارتقا مدیریت انتظارات در سازمان	C14	۴- ضرورت ارتقا مدیریت انتظارات در سازمان	
S05	۱- ایجاد سرمایه اجتماعی پاسخگو در محیط رقابتی	C15	۵- ضرورت ایجاد سرمایه اجتماعی پاسخگو در سطوح مختلف سازمانی در محیط رقابتی	
S06	۱- پاسخگویی سازمانی	C16	۱- نهادهای نه کردن انواع شیوه های پاسخگویی براساس سطوح نظارت؛	شرایط راهبرد (C2)
S07	۲- پاسخگویی قانونی			
S08	۳- پاسخگویی حرفه ای			
S09	۴- پاسخگویی به فرادستان	C17	۲- به کارگیری پاسخگویی اقتضایی در سازمان	
S10	۵- پاسخگویی به کارکنان			
S11	۶- پاسخگویی به شهروندان			
S12	۷- پاسخگویی به مشتریان و ارباب رجوع			
S13	۸- پاسخگویی به خود			
S14	۱- ارتقا سیستم های مختلف ارتباط با مشتریان و ارباب رجوعان	C18	۳- ارتقا سیستم های مختلف ارتباط با مشتریان و ارباب رجوعان	
S15	۱- بعد اعتماد بین شخصی (وظیفه شناسی، خوشایندی، ثبات انسانی، گشودگی تجربیات، برون گرایی	C19	۴- مدیریت اعتماد در سازمان در سطوح مختلف در جهت ارتقا پاسخگویی سازمانی	
S16	۲- جنبه های اعتماد مدیریتی (مدیریت تیمی، تقسیم اطلاعات، حمایت کاری، قابلیت اطمینان)			
S17	۱- رعایت حقوق کارکنان	C20	۵- ارتقا استانداردهای پاسخگویی در سازمان	
S18	۲- تحمیل نکردن شغل به افراد،			
S19	۳- سلامتی و ایمنی			
S20	۴- آزادی مذاکره و در نظر گرفتن حق چانه زنی جمعی برای کارکنان			
S21	۵- نبود تبعیض			
S22	۶- رعایت نظم و نبود تنبیه			
S23	۷- رعایت ساعات کاری محدود برای کارکنان			

S24	۸- جبران خدمات			
S25	۹- نظام های مدیریتی مبتنی بر استانداردهای کارآمدی و اثربخشی			
S26	۱- پاسخگویی سریع و دسترسی بدون دردسر	C21	۶- ارتقا سیستم پاسخگویی	
S27	۲- کارکنان با اختیار عمل			
S28	۳- گزینش و آموزش کارکنان			
S29	۴- بانک اطلاعات مشتری			
S30	۵- حمایت سازمانی			
S31	۶- منصفانه و بی طرف بودن			
S32	۱- ارزیابی موفقیت کارکنان با استفاده از روش های مدرن	C22	۱- عوامل سازمانی	شرایط بستر (C3)
S33	۲- دارا بودن سیستم های پاداش دهی منصفانه			
S34	۳- دادن بازخورهای منظم و به موقع به کارکنان			
S35	۴- سلسله مراتب پاسخگویی و رویه ها و تنظیمات			
S36	۵- نظارت و سرپرست			
S37	۶- فرهنگ سازمانی			
S38	۷- حمایت مدیران عالی	C23	۲- عوامل فردی	
S39	۱- تمایل به اتکا کردن			
S40	۲- ارزش ها، عادات و رفتارها			
S41	۳- ویژگی های شخصیتی			
S42	۱- سیاسی	C24	۱- عوامل غیر قابل کنترل موثر بر سازمان	شرایط مداخله گر (C4)
S43	۲- اقتصادی			
S44	۳- فرهنگی و اجتماعی			
S45	۴- قوانین و رویه ها			
S46	۱- کارایی و بهره وری	C25	۱- ارتقا کارایی و بهره وری	شرایط پیامد (C5)
S47	۱- اجرای قانون	C26	۲- اجرای بهتر قانون و مصوبات	
S48	۲- اجرای مصوبات			
S49	۱- دانش تخصصی	C27	۳- ارتقا دانش تخصصی	
S50	۱- کیفیت خدمات	C28	۴- ارتقا کیفیت خدمات	
S51	۱- پیوند ارباب رجوع و کارکنان	C29	۵- پیوند ارباب رجوع و کارکنان	
S52	۱- افزایش رضایت ارباب رجوع	C30	۶- افزایش رضایت ارباب رجوع	

S53	1- مسئولیت پذیری	C31	7- ارتقا مسئولیت پذیری و جوابگویی
S54	2- جوابگویی		

منبع: یافته های محقق

جدول ۴: نتایج نظرسنجی گام دوم تحلیل فازی

نتایج	Crisp	Mean	U	M	L	کد	ابعاد
پذیرش	0.875	(0.750, 0.900, 0.977)	0.977	0.900	0.750	C1	شرایط علی
پذیرش	0.917	(0.820, 0.945, 0.987)	0.987	0.945	0.820	C2	شرایط راهبرد
پذیرش	0.900	(0.790, 0.925, 0.987)	0.987	0.925	0.790	C3	شرایط بستر
پذیرش	0.858	(0.727, 0.887, 0.962)	0.962	0.887	0.727	C4	شرایط مداخله گر
پذیرش	0.888	(0.772, 0.915, 0.977)	0.977	0.915	0.772	C5	شرایط پیامد

با توجه به نتایج گام اول تحلیل دلفی فازی و شاخص فازی زدایی (*Crisp*)، همه ابعاد و مولفه ها در گام اول مورد پذیرش خبرگان قرار گرفتند. همچنین طبق نتایج مرحله اول شاخص های S24 (جبران خدمات)، S47 (اجرای قانون) ، S53 (مسئولیت پذیری) که عدد غیرفازی شده کمتر از ۰,۷ کسب کرده اند حذف، و بقیه شاخص ها که عدد غیرفازی شده آن ها بیشتر از ۰,۷ است، مورد پذیرش خبرگان پژوهش قرار گرفتند.

در راستای تغییرات در این قسمت:

۱- شاخص "S24 (جبران خدمات) حذف شده به دلیل تشابه با شاخص " رعایت حقوق کارکنان " (S17) ادغام شد.

۲- شاخص "اجرای قانون" (S47) حذف شده نیز به دلیل تشابه، با شاخص S48 "اجرای مصوبات" ادغام شد.

۳- شاخص S53 (مسئولیت پذیری) حذف شده نیز به دلیل تشابه، با شاخص S54 "پاسخگویی" ادغام شد.

با توجه به نظرسنجی از خبرگان و تحلیل دلفی فازی، در گام اول ۵ بعد، ۲۱ مولفه و ۵۱ شاخص مورد تایید خبرگان قرار گرفتند.

توجه به نتایج گام دوم دلفی فازی و معیار قرار دادن شاخص فازی زدایی *Crisp*، در دور دوم هیچ شاخصی حذف نشد که این خود نشانه ای برای پایان گام های دلفی است. بطور کلی یک رویکرد برای پایان دلفی آن است که میانگین امتیازات سوالات گام اول و دوم با هم مقایسه شوند. در صورتی که اختلاف بین دو مرحله از حد آستانه خیلی کم (۰,۲) کوچکتر باشد در این صورت فرآیند نظرسنجی متوقف می شود. بنابراین ۵۱ شاخص تأیید به عنوان شاخص های نهایی مدل تحقیق تعیین شدند.

در ادامه مدل نهایی کیفی تحقیق ارده می گردد:

شرایط مداخله گر:

عوامل غیر قابل کنترل موثر بر سازمان (قوانین و رویه ها، فرهنگی و اجتماعی، اقتصادی و سیاسی)



راهبردها:

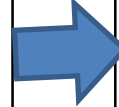
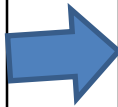
- ۱- راهبر نهادینه کردن انواع شیوه های پاسخگویی براساس سطوح نظارت (پاسخگویی سازمانی، پاسخگویی قانونی، حرفه ای)
- ۲- پاسخگویی اقتضایی در سازمان (پاسخگویی به فرادستان، پاسخگویی به کارکنان؛ پاسخگویی به شهروندان، پاسخگویی به مشتریان و ارباب رجوع، پاسخگویی به خود)
- ۳- ارتقا سیستم های مختلف ارتباط با مشتریان و ارباب رجوعان
- ۴- مدیریت اعتماد در سازمان در سطوح مختلف: بعد اعتماد بین شخصی (وظیفه شناسی، خوشایندی، ثبات انسانی، گشودگی تجربیات، برون گرایی) و جنبه های مدیریتی (مدیریت تیمی، تقسیم اطلاعات، حمایت کاری، قابلیت اطمینان) در جهت ارتقا پاسخگویی سازمانی
- ۵- ارتقا استانداردهای پاسخگویی در سازمان (رعایت حقوق کارکنان، تحمیل نکردن شغل به افراد، سلامتی و ایمنی، آزادی مذاکره و در نظر گرفتن حق چانه زنی جمعی برای کارکنان، نبود تبعیض، رعایت نظم و نبود تنبیه، رعایت ساعات کاری محدود برای کارکنان، جبران خدمات، نظام های مدیریتی مبتنی بر استانداردهای کارآمدی و اثربخشی)
- ۶- ارتقا سیستم پاسخگویی (پاسخگویی سریع ف دسترسی بدون دردسر، کارکنان با اختیار عمل، گزینش و آموزش کارکنان، بانک اطلاعات مشتری، حمایت سازمانی، منصفانه و بی طرف بودن)

پیامدها:

- ۱- ارتقا کارایی و بهره وری
- ۲- اجرای بهتر قانون و مصوبات
- ۳- ارتقا دانش تخصصی
- ۴- ارتقا کیفیت خدمات
- ۵- پیوند ارباب رجوع و کارکنان
- ۶- افزایش رضایت ارباب رجوع
- ۷- ارتقا مسئولیت پذیری و جوابگویی

شرایط علی:

- ۱- ضرورت ایجاد سیستم اثربخش پاسخگویی جهت استفاده صحیح از منابع سازمان
- ۲- ضرورت ایجاد سیستم اثربخش پاسخگویی جهت بهبود خدمات سازمان
- ۳- ضرورت ایجاد سیستم اثربخش پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل قدرت
- ۴- ضرورت ارتقا مدیریت انتظارات در سازمان
- ۵- ضرورت ایجاد سرمایه اجتماعی پاسخگو در سطوح مختلف سازمانی در محیط رقابتی



تشریح بستن:

- ۱- عوامل سازمانی (شامل: ارزیابی موقعیت کارکنان با استفاده از روش های مدرن، دارا بودن سیستم های پاداشی دهی منصفانه؛ دادن بازخورهای منظم و به موقع به کارکنان و «سلسله مراتب پاسخگویی» و رویه ها و تنظیمات، نظارت و سرپرست، فرهنگ، حمایت مدیران عالی، عوامل فردی (مانند تمایل به ارتقا کردن ارزش ها، عادات و رفتارها، ویژگی شخصیتی)

موضوع مورد تحقیق طراحی مدل کیفی عوامل موثر بر موثر بر پاسخگویی سازمانی در سازمان های دولتی براساس عوامل فردی و سازمانی می باشد. جامعه آماری در این بخش از پژوهش، برای بررسی و پاسخ به سوال پژوهش، به مصاحبه با خبرگان دانشگاهی، همچنین، کارشناسان و صاحب نظران آشنا پرداخته می شود. خبرگان دانشگاهی بر اساس روش نمونه گیری قضاوتی و گلوله برفی، انتخاب شده اند.

با تحلیل مصاحبه با خبرگان با تکنیک دلفی فازی تنظیم گردید. در این مرحله ۵ بعد، ۲۱ مولفه و ۵۳ شاخص مورد تایید خبرگان قرار گرفتند. که به شرح زیر طبقه بندی می شوند:

ابعاد شرایط علی (– ضرورت ایجاد سیستم اثربخش پاسخگویی جهت استفاده صحیح از منابع سازمان، ضرورت ایجاد سیستم اثربخش پاسخگویی جهت بهبود خدمات سازمان، ضرورت ایجاد سیستم اثربخش پاسخگویی به عنوان ابزار کنترل قدرت، ضرورت ارتقا مدیریت انتظارات در سازمان، ضرورت ایجاد سرمایه اجتماعی پاسخگو در سطوح مختلف سازمانی در محیط رقابتی

ابعاد راهبردها (راهبر نهادینه کردن انواع شیوه های پاسخگویی براساس سطوح نظارت، پاسخگویی اقتضایی در سازمان، ارتقا سیستم های مختلف ارتباط با مشتریان و ارباب رجوعان، مدیریت اعتماد در سازمان در سطوح مختلف، ارتقا استانداردهای پاسخگویی در سازمان، ارتقا سیستم پاسخگویی) **ابعاد شرایط مداخله گر** (عوامل غیر قابل کنترل موثر بر سازمان) **ابعاد شرایط بسترساز** (عوامل سازمانی و عوامل فردی)

ابعاد پیامدها (ارتقا کارایی و بهره وری، اجرای بهتر قانون و مصوبات، ارتقا دانش تخصصی، ارتقا کیفیت خدمات، پیوند ارباب رجوع و کارکنان، افزایش رضایت ارباب رجوع، ارتقا مسئولیت پذیری و جوابگویی) نتایج بدست آمده از پژوهش نشان می دهد که جهت بهبود سیستم پاسخگویی سازمانی باید ابتدا عوامل علی را با در نظر گرفتن شرایط بسترساز و مداخله گر در نظر گرفت تا راهبردی اثربخش منطبق با شرایط روز پیدا نمود تا از این طریق به بهترین پیامد در این حوزه دست یافت.

بر اساس یافته های پژوهش، پیشنهادات زیر ارائه می گردد:

- ۱- بکارگیری سیستم پاسخگویی اقتضایی در سازمان (پاسخگویی به فرادستان، پاسخگویی به کارکنان؛ پاسخگویی به شهروندان، پاسخگویی به مشتریان و ارباب رجوع، پاسخگویی به خود)
- ۲- راه اندازی سیستم های اثربخش ارتباط با ارباب رجوعان جهت بهبود چرخه پاسخگویی در سازمان
- ۳- طراحی سیستم پاسخگویی براساس سطوح اعتماد در سازمان: بعد اعتماد بین شخصی (وظیفه شناسی، خوشایندی، ثبات انسانی، گشودگی تجربیات، برون گرایی) و جنبه های مدیریتی (مدیریت تیمی، تقسیم اطلاعات، حمایت کاری، قابلیت اطمینان) در جهت ارتقا پاسخگویی سازمانی

۴- بکارگیری استانداردهای مشخص پاسخگویی در سازمان (رعایت حقوق کارکنان، تحمیل نکردن شغل به افراد، سلامتی و ایمنی، آزادی مذاکره و در نظر گرفتن حق چانه زنی جمعی برای کارکنان، نبود تبعیض، رعایت نظم و نبود تنبیه، رعایت ساعات کاری محدود برای کارکنان، جبران خدمات، نظام های مدیریتی مبتنی بر استانداردهای کارآمدی و اثربخشی)

۶- بکارگیری سیستم پاسخگویی اثربخش در سازمان با شاخص های (پاسخگویی سریع، دسترسی بدون دردسر، کارکنان با اختیار عمل، گزینش و آموزش کارکنان، بانک اطلاعات مشتری، حمایت سازمانی، منصفانه و بی طرف بودن)

منابع

خانزاده، زینب (۱۳۸۷) رابطه بین اعتماد عمومی و پاسخگویی در شرکت مخابرات از دیدگاه شهروندان، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.

چرایین، مسلم، علمی، علی و دلخوش، علی. (۱۳۹۵) بررسی رابطه فرهنگ سازمانی بر بهره وری منابع انسانی به واسطه پاسخگویی سازمانی مطالعه موردی مدیران مدارس شاهد کلیه مقاطع شهر مشهد، نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.

صالحی، مهدی، خراشادیزاده، سهیلا، خراشادیزاده، تکتم (۱۳۹۵) بررسی رابطه بین گزارشگری مسئولیت پاسخگویی و عملکرد آتی در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، چهارمین همایش ملی حسابداری ایران، دانشگاه ارومیه.

هیوز، آون. (۱۳۸۸) مدیریت دولتی نوین. ترجمه مهدی الوانی، خلیلی شورینی و غلامرضا معمارزاده، انتشارات مروارید، چاپ دهم.

موسوی، فاطمه و سلاجقه، سنجر. (۱۳۹۲) پاسخگویی سازمانی، اولین کنفرانس بین المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری)، رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

منوریان، عباس، رفیع زاده بقرآبادی، علالدین (۱۳۸۸) بررسی عوامل موثر بر پاسخگویی به ذینفعان. ماهنامه دبیر، شماره ۲۱۰.

حسینی، محمد (۱۳۹۳) نقش یادگیری سازمانی بر پاسخگویی و عملکرد شغلی کارکنان درمانی، مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره دوازدهم، شماره دهم، پی در پی ۶۴.

عامریون، احمد، جبارزاده بالکانو، مهدی، توفیقی، شهرام، سپندی، مجتبی، غنجال، علی (۱۳۹۳) بررسی ارتباط ابعاد عدالت سازمانی با ابعاد پاسخگویی در بیمارستان های منتخب نیروی مسلح، فصلنامه پرستار و پزشک د رزم، شماره بیست و پنج بهار

شهبازی، مهدی؛ درویش، حسن؛ زارعی، فرهاد (۱۳۹۱)، تاثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان، فصلنامه مدیریت سازمانهای دولتی، سال اول، شماره ۱، صص 53-65.

حاجی، مهین؛ پایدار فرد، داود (۱۳۹۴) بررسی رابطه پاسخگویی سازمانی با اعتماد سازمانی (مطالعه موردی: بانک سپه تبریز)، کنفرانس بین المللی مدیریت و علوم انسانی

Schedler, A., Diamond, L. J., & Plattner, M. F. (Eds.). (1999). The self-restraining state: power and accountability in new democracies. *Lynne Rienner Publishers*.

Wikhamn Wajda, Angela T. Hall , (2014) "Accountability and satisfaction: organizational support as a moderator", *Journal of Managerial Psychology*, 29 (5), 458 – 471

Gloria Agyemang , Bill Ryan (2013), Accountability and Performance Management Systems within Private and Public Sector Organisational Change Processes, in Cheryl R. Lehman (ed.) *Managing Reality: Accountability and the Miasma of Private and Public Domains (Advances in Public Interest Accounting, Volume 16) Emerald Group Publishing Limited*, pp.1 – 38

Visser Max (2016), Management Control, Accountability, and Learning in Public Sector Organizations: A Critical Analysis, in Alessandro Hinna , Luca Gnan , Fabio Monteduro (ed.) *Governance and Performance in Public and Non-Profit Organizations (Studies in Public and Non-Profit Governance, Volume 5) Emerald Group Publishing Limited*, pp.75 – 93

Ahmed Zahir Uddin. (2014). ACCOUNTABILITY AND CONTROL IN NON GOVERNMENTAL ORGANISATIONS (NGOS) – A Case of Bangladesh. Fourth Asia Pacific Interdisciplinary Research in Accounting Conference.

Andreas Michele, Costa Ericka , (2014), Toward an Integrated Accountability Model for Nonprofit Organizations, in Ericka Costa , Lee D. Parker , Michele Andreas (ed.) *Accountability and Social Accounting for Social and Non-Profit Organizations (Advances in Public Interest Accounting, Volume 17) Emerald Group Publishing Limited*, pp.153 – 176

Kandil Tarek , Chowdhury Dababrata. (2014), Islamic Banks' Mergers and Acquisitions – Impacts on Performance and Financial Crisis in the United Kingdom, in Fouad H. Beseiso (ed.) *The Developing Role of Islamic Banking and Finance: From Local to Global Perspectives (Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis, Volume 95) Emerald Group Publishing Limited*, pp.119 – 140

Narayan Anil K. , (2014) "Accounting and accountability challenges: Implementing sustainability in tertiary organisations", *Pacific Accounting Review*, Vol. 26 Iss: 1/2, pp.94 – 111 –

Nyland Kari , Pettersen Inger Johanne , (2015) "Hybrid controls and accountabilities in public sector management: Three case studies in a reforming hospital sector", *International Journal of Public Sector Management*,. 28(2),.90 – 104

-O'Dwyer Brendan , Boomsma Roel, (2015) "The co-construction of NGO accountability: Aligning imposed and felt accountability in NGO-funder accountability relationships", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*,. 28(1),.36-68

Presenting a native model of organizational accountability in Iranian government organizations, taking into account the role of organizational and individual factors

Yousef Ahmadi¹, Helen Ebrahimi Ghaleh Ghazi²

Abstract

Organizational accountability in government institutions is one of the most important challenges facing the country. Due to the lack of a clear and competitive process, government agencies are generally at a very low level in terms of organizational accountability. This is why designing a model that examines the factors affecting organizational accountability is of great importance. In order to achieve this, this study has examined organizational accountability in Iranian government organizations by considering the role of organizational and individual factors. The research method is qualitative and the content analysis method is qualitative. The present study, like any other research, is a library review of the related literature, and also the organizational accountability approach is based on individual and organizational factors in order to classify and present the structure based on past research. To review and answer the research question, an interview with a group of experts is conducted. They will be selected based on the method of judgmental sampling and snowball. The adequacy index of the number of interviews is the theoretical saturation based on which the researcher concludes that more interviews will not add more information to the current interview reserves and finally the final qualitative model based on causal, strategic, intervening, contextual and outcome factors. The title of final factors was presented.

Keywords: organizational accountability; Individual factors; Organizational factors; Government agencies

¹ Assistant Professor, Department of Management, Islamic Azad University, Sirjan Branch, Sirjan, Iran (Corresponding Author), Email: bolandasseman5385@yahoo.com

² Master of Business Administration