

## تدوین چارچوبی برای پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی ایران

\*فرج‌اله رهنورد<sup>۱</sup>، علی جوکار<sup>۲</sup>، حبیب‌اله طاهرپور<sup>۳</sup>، مهدی رسولی<sup>۴</sup>

۱. دانشیار گروه مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران.
۲. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران.
۳. استادیار گروه مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران.
۴. استادیار گروه مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۶/۱۱/۱۳) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۷/۰۶/۰۴)

## Developing a Social Accountability Framework for Public Organizations in Iran

\*Farajollah Rahnvard<sup>1</sup>, Ali Jokar<sup>2</sup>, Habibollah Taherpour<sup>3</sup>, Mahdi rasouli<sup>4</sup>

1. Associate Professor of Department Management, Institute for Management and Planning Studies (IMPS), Tehran, Iran.
2. Ph.D Candidate of Department of Management, Institute for Management and Planning Studies (IMPS), Tehran, Iran.
3. Assistant Professor of Department Management, Institute for Management and Planning Studies (IMPS), Tehran, Iran.
4. Assistant Professor of Department Management, Institute for Management and Planning Studies (IMPS), Tehran, Iran.

Received: (2/2/2018) Accepted: (26/8/2018)

## Abstract

Social accountability of public agencies is one of the requirements of public governance in the country. This kind of accountability is responding to social groups. The purpose of this study is to develop a framework for establishing social accountability in Iranian public sector organizations based on grounded theory. The statistical population of this research includes experts who have sufficient knowledge and practical experience in the field of social accountability. According to the research framework, a semi-structured method based on Atlas ta software has been used to collect the required data. After analyzing the text of the interviews, the dimensions of social accountability and causal, mediator and moderator variables were identified to develop a final framework. Research findings show that international requirements, the type of organizational mission, organizational culture, legal requirements, organizational reputation and public maturity of society are key factors influencing the establishment of social accountability in public agencies. Meanwhile, the outcomes of establishing social accountability in public agencies are an increase in public trust, public satisfaction, and community growth and excellence.

## Keywords

Social Accountability, Social Contract, Responsiveness, Transparency and Participation

## چکیده

پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی یکی از الزامات حاکمیت عمومی در کشور است. این نوع پاسخگویی برای واکنش به گروه‌های اجتماعی صورت می‌گیرد. هدف این پژوهش تدوین چارچوبی برای استقرار پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های بخش دولتی ایران مبتنی بر روش کیفی داده‌بنیاد است. جامعه آماری این پژوهش شامل خبرگانی است که در حوزه پاسخگویی اجتماعی دارای دانش کافی و تجربه عملی هستند. با توجه به چارچوب پژوهش، برای گردآوری داده‌های مورد نیاز پژوهش از روش نیمه ساخت یافته مبتنی بر نرم‌افزار Atlas ta استفاده شده است. پس از تحلیل متن مصاحبه‌ها، ابعاد سنجش پاسخگویی اجتماعی (شفاف‌سازی، مشارکت‌جویی، ارزشیابی عملکرد، رسیدگی به شکایات، خدمات پایدار و برآورده‌سازی) به‌عنوان مقوله محوری و متغیرهای علی، میانجی و تعدیل‌کننده شناسایی شده و چارچوب نهایی تدوین شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که الزامات بین‌المللی، نوع مأموریت سازمان، فرهنگ سازمانی، 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.

## واژه‌های کلیدی

پاسخگویی اجتماعی، قرارداد اجتماعی، واکنش، شفافیت و مشارکت.

## مقدمه

پاسخگویی مفهوم پیچیده‌ای دارد و ابزاری است برای دادن توضیح متعهدانه اعمال و تصمیمات یک فرد یا نهاد به فرد یا نهاد دیگری که همراه آثار حقوقی، سیاسی و اداری لازم است. پاسخگویی مجموعه‌ای است از روابط اجتماعی که براساس آن شخص برای توضیح و توجیه رفتار خود با دیگران و سایرین احساس تعهد می‌کند. به عبارت دیگر، فرد اجبار و اصرار دارد به توضیح و توجیه روابط خود با دیگر افراد بپردازد. پاسخگویی یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی، ارتقای حاکمیت دموکراتیک، بهبود ارائه خدمات و توانمندسازی شهروندان است (نیار، ۲۰۰۵)<sup>۱</sup>

سیر تکامل مشارکت اجتماعی سازمانی از تعهدات اجتماعی شروع و به مسئولیت اجتماعی و نهایتاً به پاسخگویی اجتماعی رسیده است. تفاوت پاسخگویی اجتماعی و مسئولیت اجتماعی در نحوه پاسخ و طریقه برخورد با مسائل عمومی است. مسئولیت اجتماعی رفتاری اخلاقی و واکنش به تبعات سازمانی در قبال تمامی ذی‌نفعان است (هاپکینز، ۲۰۰۴)<sup>۲</sup>. مسئولیت اجتماعی نشان‌دهنده تعهدات سازمان به جامعه در زمینه آثار فعالیت‌های سازمان در جامعه بوده و بیشتر جنبه تعهدی و اخلاقی دارد، در حالی که پاسخگویی اجتماعی توانایی سازمان را در ارتباط با فشارهای اجتماعی و چگونگی پاسخ به آن‌ها نشان می‌دهد و جنبه قانونی و روشمند سازمانی دارد. هر سازمان، ساختارها، شیوه‌های عمل و سازوکارهایی دارد که میزان پاسخگویی اجتماعی آن را تعیین می‌کند (فردریکسون، ۱۹۷۶)<sup>۳</sup>. پاسخگویی اجتماعی به تدریج مورد توجه سازمان‌ها قرار گرفت و نحوه رویارویی سازمان‌ها با جامعه را ضابطه‌مند و قابل بررسی ساخت. در پاسخگویی اجتماعی، امکانات و شیوه‌های اقدامات اجتماعی سازمان‌ها مشخص شده و ارزیابی و ممیزی تحقق اهداف اجتماعی سازمان‌ها امکان‌پذیر می‌شود. پاسخگویی اجتماعی گرایش مدیریتی دارد و معطوف به اقدامات عملی در سازمان برای پاسخگویی به مجامع اجتماعی است. عملیاتی بودن پاسخگویی اجتماعی موجب می‌شود تا بتوان به‌سادگی متوجه شد که تا چه حدی پاسخگویی اجتماعی در رفع مسائل اجتماعی موفق بوده است و الگوهای پاسخگویی موفق چیست.

در پاسخگویی اجتماعی، ساختارهای مناسب سازمانی، سیستم‌های ارزیابی عملکرد مطلوب، نقش مؤثر مدیریت، چگونگی تدوین خط‌مشی‌های اجتماعی و نحوه عملکرد

متناسب روابط عمومی شناسایی می‌شوند. یک سازمان، زمانی از عهده پاسخگویی اجتماعی بر می‌آید که از توان و ظرفیت سازمانی برای تأمین خواسته‌ها و انتظارات جامعه برخوردار باشد.

هرچند در خصوص پاسخگویی اجتماعی مطالعات قابل توجهی صورت گرفته است، اما اختلاف نظر زیادی بین اندیشمندان این حوزه وجود دارد. به‌عنوان مثال، UNDP (۲۰۱۳) تأثیر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بر پاسخگویی اجتماعی را مورد توجه قرار داده، در حالی که فاکس (۲۰۰۰) نقش موازنه و مقابله را در ترویج پاسخگویی اجتماعی برجسته کرده است. به‌علاوه، این مطالعات لزوماً ناظر بر بخش دولتی نیست. بنابراین، انجام پژوهش‌های تکمیلی در این خصوص می‌تواند در ترمیم این شکاف پژوهشی تأثیرگذار باشد. در بند ۲۰ سیاست‌های کلی نظام اداری بر اشاعه فرهنگ مسئولیت‌پذیری اداری و اجتماعی، پاسخگویی و تکریم ارباب‌رجوع و شهروندان تأکید شده است که تحقق آن نیازمند تدوین مدل مناسب پاسخگویی اجتماعی است که هدف اصلی این پژوهش را تشکیل می‌دهد. بالأخره، تدوین شاخص‌های پایش کشورها از سوی نهادهای بین‌المللی مانند شاخص حاکمیت خوب و انتخاب پاسخگویی به‌عنوان یکی از ابعاد این شاخص‌ها مستلزم طراحی سازوکارهای اجرایی برای پاسخگو ساختن دستگاه‌های اجرایی است که دلیل دیگری برای انجام چنین پژوهشی است.

## پیشینه پژوهش

### مفهوم پاسخگویی اجتماعی

پاسخگویی رابطه است بین یک نقش‌آفرین<sup>۴</sup> و یک مجمع<sup>۵</sup> که در آن نقش‌آفرین ملزم به توضیح و توجیه اقدام خود است، مجمع پاسخگویی ممکن است سؤالاتی را مطرح ساخته و در مسند قضاوت بنشیند و نقش‌آفرین ممکن است با پیامدهایی مواجه شود (بوونز، ۲۰۰۷). پاسخگویی اجتماعی یکی از انواع پاسخگویی است که بعضاً تحت عنوان پاسخگویی مدیریتی نیز مطرح می‌شود. هدف از پاسخگویی اجتماعی برآورده ساختن انتظارات شهروندان و در نتیجه حفظ مشروعیت سازمان‌های دولتی است. استقرار سازوکارهای پاسخگویی اجتماعی از سوی سازمان سبب جلوگیری از یکسوتگری مدیران، بهبود خدمات عمومی و افزایش اعتماد عمومی به سازمان شود. مهم‌ترین تعاریف پاسخگویی اجتماعی سازمانی به شرح جدول زیر است:

1. Niar
2. Hopkins
3. Fredertickson

4. Actor  
5. Forum

## جدول ۱. گونه‌شناسی پاسخگویی بر مبنای ماهیت عناصر پاسخگویی (بوونز، ۲۰۰۷)

ماهیت مجمع	ماهیت نقش‌آفرین	ماهیت تکلیف	ماهیت فعالیت
پاسخگویی سیاسی: پاسخگویی در مقابل بازیگران سیاسی	پاسخگویی سازمانی: پاسخگویی سازمان به‌مثابه نقش‌آفرین در مقابل عملکرد خود	پاسخگویی عمودی: پاسخگویی ناشی از قدرت زیاد مجمع	پاسخگویی مالی: پاسخگویی مالی نقش‌آفرین
پاسخگویی حقوقی: پاسخگویی در مقابل مراجع حقوقی	پاسخگویی سلسله‌مراتبی: پاسخگویی هر واحد یا فردی در مقابل مافوق خود	پاسخگویی قطری: پاسخگویی ناشی از قدرت متوسط یا غیررسمی مجمع	پاسخگویی روبه‌ای: پاسخگویی نقش‌آفرین در قبال روبه‌های مورد عمل
پاسخگویی اداری: پاسخگویی در مقابل حسابران، ناظران و بازرسان اداری	پاسخگویی جمعی: پاسخگویی هر عضو در قبال عملکرد گروه/سازمان	پاسخگویی افقی: پاسخگویی داوطلبانه به دلیل فقدان قدرت مجمع	پاسخگویی تولیدی: پاسخگویی نقش‌آفرین در قبال تولید صورت گرفته
پاسخگویی اجتماعی: پاسخگویی در مقابل گروه‌های ذی‌نفع مردم و جامعه مدنی	پاسخگویی فردی: پاسخگویی هر فردی در قبال عملکرد خود		
پاسخگویی حرفه‌ای: پاسخگویی در مقابل انجمن‌های حرفه‌ای			

## جدول ۲. مفهوم پاسخگویی اجتماعی از دیدگاه اندیشمندان

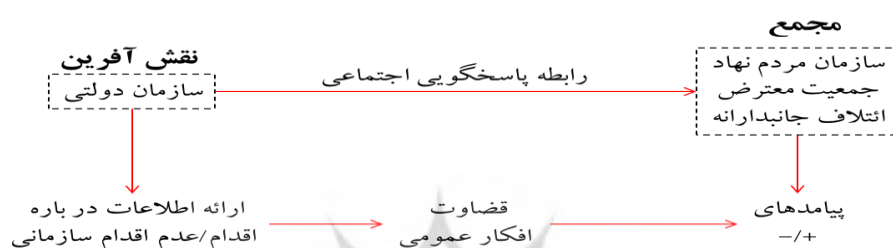
منبع	تعریف
آکرمن و بوئر (۱۹۷۶)	یک وظیفه مدیریتی و در برگیرنده تصمیماتی است که سازمان را از منظر اجتماعی پاسخگو می‌شوند
دوبنیک (۲۰۰۲)	هر سازوکاری که یک نهاد قدرتمند را وادار می‌کند که در مقابل جمعیت خاص واکنش نشان دهد.
ملنا، فاستر و سینگ (۲۰۰۴)	پاسخگویی اجتماعی اشاره به سازوکارهای رسمی یا غیر رسمی پاسخگویی به شهروندان و یا سازمان‌های جامعه مدنی توسط مقامات دولتی یا ارائه دهندگان خدمات دولتی است. مشارکت مستقیم شهروندان وجه تمایز این پاسخگویی است.
گوتز و جنکینز (۲۰۰۵)	شکلی از پاسخگویی است که از اقدامات شهروندان و سازمان جامعه مدنی نشأت می‌گیرد و هدف آن پاسخگو نگهداشتن دولت است.
بوونز (۲۰۰۷)	نوعی پاسخگویی است که به حساب پس‌دادن در مقابل سازمان‌های غیردولتی، گروه‌های ذینفع، و مشتریان به عنوان ذی‌نفعان مرتبط در فرایند تصمیم‌گیری تمرکز دارد.
هاتزرگر و جوشی (۲۰۰۸)	شکلی از پای‌بندی شهروندی که پاسخگویی را از طریق تلاش‌های شهروندان و سازمان‌های جامعه مدنی برای جوابگو نگه‌داشتن مقامات دولتی، تأمین‌کنندگان خدمات، و حکومت‌ها در قبال تعهداتشان برقرار می‌سازد.
ملنا و مک نی (۲۰۱۰)	الزام صاحب منصبان دولتی به جوابگویی یا پذیرش مسئولیت اقدامات خودشان. پاسخگویی زمانی وجود دارد که صاحبان قدرت باید اقدامات خود را تشریح و توجیه کنند یا با مجازات‌هایی مواجه شوند.
بانک جهانی (۲۰۱۳)	مجموعه اقدامات و راهبردهایی که بازیگران اجتماعی یعنی شهروندان برای جوابگو نگه‌داشتن دولت به کار می‌گیرند.

نوع فعالیت) و تکلیف (میزان اجبار فرد به پاسخگویی)، انواع مختلف پاسخگویی را مطرح کرده است: همان‌طور که در جدول دیده می‌شود، پاسخگویی اجتماعی یکی از انواع پاسخگویی است که بر مبنای ماهیت

بوونز (۲۰۰۷) براساس ماهیت عناصر مختلف پاسخگویی به بیان انواع مختلف پاسخگویی پرداخته است. به سخن دیگر، او براساس ماهیت مجمع (پاسخگویی به چه کسانی)، نقش‌آفرین (پاسخ‌خواهی از چه کسانی)، فعالیت (ماهیت و

با توجه به تعاریف ارائه شده و با در نظر گرفتن تعریف کلی بوونز (۲۰۰۷) از پاسخگویی، می‌توان پاسخگویی اجتماعی سازمان در بخش دولتی را به شرح زیر تعریف کرد: پاسخگویی اجتماعی سازمانی رابطه است بین یک سازمان دولتی (نقش‌آفرین) و بازیگران اجتماعی (مجمع) که در آن سازمان دولتی ملزم به ارائه اطلاعات و توجیه اقدامات خود است، بازیگران اجتماعی ممکن است سؤالاتی را مطرح ساخته و عملکرد سازمان را در معرض قضاوت افکار عمومی قرار دهند که پیامد آن می‌تواند مثبت یا منفی باشد.

مجمع قابل‌تعریف است. به سخن دیگر، مجمعی که باید نقش‌آفرین در مقابل او پاسخگو باشد، یک موجودیت اجتماعی است. به علاوه، نقش‌آفرین می‌تواند یک سازمان باشد که در این حالت پاسخگویی سازمانی بر مبنای ماهیت نقش‌آفرین قابل‌تعریف است. در مجموع در حالتی که نقش‌آفرین یک سازمان دولتی و مجمع یک موجودیت اجتماعی باشد، پاسخگویی اجتماعی سازمان قابل‌تعریف است.



شکل ۱. مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمانی در بخش دولتی (Bovens, 2007)

کنترل قدرت دولت است؛ ۲) مکتب آزادی‌خواه<sup>۳</sup> بر حمایت از آزادی فردی تأکید داشته و به تبع آن لیبرال‌ها تأکید قابل‌ملاحظه‌ای بر روابط حقوقی برای جلوگیری از تعدی سازمان‌های دولتی بر آزادی‌های فردی داشته و به پاسخگویی اجتماعی را به‌عنوان ابزاری برای بهبود کارکرد قراردادهای و بازار می‌نگرد؛ ۳) اخلاق‌گرایی، رویکرد دیگر ایدئولوژیک است که پاسخگویی اجتماعی را برای اطمینان از رعایت اخلاقیات از سوی حکمرانان مطرح می‌سازد.

به هر حال پاسخگویی اجتماعی بعد از پیدایش موضوع مسئولیت اجتماعی از نیمه دوم قرن بیستم مورد توجه صاحب‌نظران قرار گرفته و در الگوواره<sup>۴</sup>‌های نوین مدیریت دولتی منعکس شده است. با توجه به انتقادهایی که بر الگوی اداره امور عمومی سنتی<sup>۵</sup> وارد شد، الگوواره اداره امور عمومی نوین<sup>۶</sup> شکل گرفت که بر ایجاد دولت پاسخگو، تصمیم‌گیری دموکراتیک، توسعه برابری اجتماعی، بوروکراسی‌زدایی و تمرکززدایی تأکید داشت (فردریکسون، ۱۹۷۶).<sup>۷</sup> به دنبال مطرح‌شدن پارادایم مدیریت دولتی نوین<sup>۸</sup> موضوع پاسخگویی به مردم و مسئولیت‌پذیری در خدمات عمومی مورد تأکید قرار

### مبانی نظری پاسخگویی اجتماعی

مطابق نظریه قرارداد اجتماعی که توسط روسو (۱۳۸۸) ارائه شده، حکومت‌ها قدرت خودشان را از مردم تحت حکومت خود می‌گیرند و دولت مشروع، دولتی است که نیازها و خواسته‌های شهروندان را برآورده می‌سازد. این بحث وجود دارد که شکل‌های عمیق پاسخگویی عمومی از «قرارداد اجتماعی» نشأت می‌گیرد (دی وال، ۲۰۰۰).<sup>۱</sup> قرارداد اجتماعی هم اشاره به مشروعیت قواعد سیاسی و هم توانایی شهروندان در اعمال نفوذ بر حکمرانان دارد (هیکی، ۲۰۰۲).<sup>۲</sup> از این رو، پاسخگویی اجتماعی ابزاری است برای تنظیم رابطه دولت-مردم تا این اطمینان حاصل شود که دولت به نمایندگی مردم در راستای افکار شهروندان حرکت می‌کند. نظریه اصیل-وکیل پایه پاسخگویی اجتماعی را تشکیل می‌دهد. مطابق این نظریه، اصیل یعنی مردم و وکیل یعنی حکمرانانی که از طرف مردم برای اداره کشور انتخاب می‌شوند (هیو، ۲۰۰۹).

رودان و هیوز (۲۰۱۲) مبانی ایدئولوژیکی پاسخگویی را مورد مطالعه قرار داده و سه منطق ایدئولوژیکی برای پاسخگویی به شرح زیر مطرح ساخته‌اند که هر یک از آن‌ها از نظر تنظیم رابطه دولت و مردم متفاوت هستند:

(۱) پاسخگویی دموکراتیک، بر برتری اقتدار شهروندان بر قدرت دولت تأکید داشته و این امر مستلزم استقرار سازوکارهایی برای

3. Liberalism

4. Paradigm

5. TPA

6. NPA

7. Fredrickson (1976)

8. NPM

1. Waal (2000)

2. Hickey (2011)

برعکس و با شدت بیشتر بیان کرد. لازمه هر دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمان‌های دولتی به‌وسیله مردم ایجاد می‌شوند و باید در برابر آن‌ها پاسخگو باشند. دولت‌ها از مردم مالیات و رأی می‌گیرند و در مقابل مسئولیت دارند که به شکل مناسب در انجام خواسته‌های آنان بکوشند و در صورتی که خلافی کرده‌اند به مجازات برسند (هیوز، ۱۹۹۸).

از طرف دیگر با توجه به تحولات اساسی فرهنگی، اجتماعی و سیاسی رخ داده و تغییر شکل حکومت‌ها از بوروکراتیک به دموکراتیک یکی از مفروضات و الزامات اساسی این نوع حکومت‌ها وجود مشارکت شهروندان در اداره امور جامعه و پاسخگو کردن دولت به مردم و جامعه مدنی است. درحقیقت از مبانی حکومت دموکراتیک مسئولیت مقامات دولتی در مقابل مردم است. در دموکراسی‌ها، مقامات دولتی مسئول و پاسخگوی تصمیم‌ها و اعمالی هستند که اتخاذ می‌کنند. بدون پاسخگویی به مردم دموکراسی ممکن نیست. از طرف دیگر، ویژگی برجسته و پایدار نظام سیاسی ایران «اسلامیت» حکومت آن است. دلالت این امر آن است که باید مدیریت دولتی نیز با چنین رویکردی تعریف و برای پیاده‌سازی حاکمیت اسلامی که خود مدعی حاکمیت مطلوب است به کار گرفته شود. از جمله اصول این شیوه مدیریتی عبارت است از: توجه به اخلاقیات و انسان کامل و ارزش‌های اسلامی، مشارکت فراگیر عموم مردم در حکومت و داشتن مسئولیت شرعی در پاسخگویی به ذی‌نفعان و مردم (رهنورد، ۱۳۹۰). با توجه به اینکه در شریعت دینی ما توجه ویژه‌ای به مشارکت ذی‌نفعان جامعه در اداره حکومت شده است. بنابراین، بر همین اساس ضرورت پاسخگویی به آن‌ها از طرف سازمان‌های دولتی یک تکلیف دینی محسوب می‌شود.

### سنجش پاسخگویی اجتماعی

با توجه به مطالعه پیشینه و ادبیات نظری درخصوص پاسخگویی اجتماعی، مدل‌های موجود درخصوص سنجش پاسخگویی اجتماعی سازمانی در جدول زیر منعکس شده‌اند.

گرفت. درحقیقت از اصول مدیریت دولتی نوین شهروندمداری، تأمین مشارکت مردم در اداره امور عمومی و پاسخگویی مدیریتی یعنی پاسخگویی سازمان‌های دولتی به مردم است (هوجس<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸: ۲۳۰).

استوکر (۲۰۰۶) معتقد است که الگوی مدیریت ارزش‌های همگانی در واکنش به مدیریت دولتی نوین ظهور پیدا کرد و این نظریه با رویکردهای سنتی که بر تفاوت‌های بخش دولتی و خصوصی تأکید دارند، بیشتر همخوانی دارد. مدیریت ارزش همگانی بر نظریه دموکراسی استوار است و در پی تأمین ارزش همگانی و پاسخگویی اجتماعی در جامعه است. به عبارت دیگر، شهروندگرایی را جایگزین مشتری‌مداری می‌کند. براساس مبانی مدیریت ارزش‌های همگانی، مدیران دولتی باید به مجموعه‌ای از نهادها و استانداردها شامل منافع عمومی قوانین موضوعه و اساسی، دیگر سطوح دولت، رسانه‌ها، استانداردهای حرفه‌ای، ارزش‌ها و استانداردهای اجتماعی، عوامل نهادی، هنجارهای دموکراتیک و درنهایت شهروندان، پاسخگو باشند. به‌راستی، آن‌ها برای پاسخگویی به همه هنجارها، ارزش‌ها و اولویت‌های رقیب نظام پیچیده حکمرانی عصر ما مسئول هستند (دنهارت، ۲۰۰۷).<sup>۲</sup> یکی از مباحثی بسیار مهم و در عین حال جدید که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده، موضوع تعالی حاکمیت است. دولت‌ها به‌تنهایی قادر به برآورده‌سازی نیازهای جدید نخواهند بود. آنان باید با افزایش قابلیت‌های خود از طریق باز دمیدن نیروی تازه در نهادهای عمومی توان واکنش به نیازهای جدید را افزایش دهند. این مهم نیازمند الگوی جدیدی است که بتوان از همه ظرفیت‌های جامعه در بخش‌های دولتی، خصوصی و سوم استفاده کرد. حاکمیت خوب یکی از مدل‌های تعالی حاکمیت است که پاسخگویی را به‌عنوان یکی از ابعاد کلیدی حاکمیت شبکه‌ای مطرح ساخته است (کافمن، کرای و ماسترازی، ۲۰۱۴).<sup>۳</sup>

حاکمیت خوب را می‌توان دیدمان جدیدی در حاکمیت تلقی کرد که با ویژگی‌های خاصی شناخته می‌شود. این ویژگی‌ها، حاصل تجمیع دیدگاه‌های برخی از نهادهای بین‌المللی و صاحب‌نظران علوم سیاسی و مدیریتی است.

مطابق مدل حاکمیت خوب، هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگویی است، تا به طریقی عمل کند که مورد تأیید جامعه باشد. پاسخگویی مبنای هر جامعه‌ای است که ادعا می‌کند دموکراتیک است. شاید بتوان این جمله را

1. Hughes
2. Denhardt (2007)
3. Kaufmann, Kraay & Mastruzzi (2014)

## جدول ۳. مدل‌های سنجش پاسخگویی اجتماعی

منبع	ابعاد یا مؤلفه‌های سنجش
آکرمن (۲۰۰۵)	(۱) ساختار انگیزشی؛ (۲) پیروی از قانون؛ (۳) نهادسازی؛ (۴) درگیر شدن؛ (۵) شمولیت
بلاگسکو (۲۰۰۵)	(۱) شفافیت؛ (۲) مشارکت؛ (۳) ارزشیابی؛ (۴) پاسخگویی به شکایات؛ (۵) واکنش
جاس (۲۰۱۰)	(۱) عمومی‌سازی (Publicity)؛ (۲) ژرف‌نگری (Scrutiny)؛ (۳) حسابرسی (Audit)؛ (۴) مسئولیت (Responsibility)؛ (۵) جبران (Sanction)
تمانگ و مالنا (۲۰۱۱)	(۱) دسترسی شهروندان به اطلاعات؛ (۲) شنیده شدن صدای شهروندان؛ (۳) تلاش جمعی شهروندان؛ (۴) کمک‌های حمایتی
پریمو (۲۰۱۳)	(۱) تمهیدات نهادی؛ (۲) شفافیت؛ (۳) درگیرسازی ذی‌نفعان؛ (۴) جواب‌دهی نقش‌آفرین
کاماگرو و جکس (۲۰۱۳)	(۱) شنیده شده صدای شهروندان (voice)؛ (۲) ضمانت اجرا (enforceability)؛ (۳) قابلیت جواب‌دهی (answerability)
مالکیگانی (۲۰۱۵)	(۱) انطباق‌پذیری؛ (۲) مشروعیت و شنیدن صداها؛ (۳) سرزندگی؛ (۴) ارزشیابی عملکرد؛ (۵) تحلیل ریسک؛ (۶) انتقال دانش

به‌طور کلی، پاسخگویی اجتماعی در ارائه خدمات دولتی، محصول دو چیز است که با هم دیگر کار می‌کنند: (۱) سیستمی از نهادهای طراحی شده به روشی که پاسخگویی را از نظر ساختاری امکان‌پذیر می‌سازد و (۲) شهروندان آگاه و بسیج شده که طالب پاسخگویی از سیستم موردنظر هستند. از این‌رو، سنجش پاسخگویی اجتماعی می‌تواند بر مبنای طرفین پاسخگویی (نقش‌آفرین و مجمع) صورت گیرد و مدل‌های سنجش

پاسخگویی اجتماعی از این نظر به دودسته کلی سیستم‌گرا (طرف عرضه) و شهروندگرا (طرف تقاضا) تقسیم می‌شوند.

**عوامل مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی و آثار آن**

با مطالعه پیشینه تحقیق عوامل مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی سازمانی به شرح جدول زیر احصا شده‌اند:

## جدول ۴. عوامل مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی و آثار آن

نوع متغیر	منبع	یافته‌های پژوهشی
عوامل مؤثر	بانک جهانی (۲۰۰۲)	فرصت برای تبادل اطلاعات، گفتگو و مذاکره بین دولت و شهروندان؛ (۲) تمایل و توانایی شهروندان و جامعه مدنی برای پاسخ‌جویی از دولت؛ (۳) گرایش، مهارت‌ها و اقدامات تأمین‌کنندگان خدمات برای شفافیت و تسهیم اطلاعات با شهروندان؛ (۴) محیط تواناساز برای مشارکت مدنی.
	میجر و بوونز (۲۰۰۳)	فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی
	کیم (۲۰۰۹)	عوامل کلیدی بازدارنده استقرار پاسخگویی شامل: (۱) اقتدارگرایی رهبران ملی؛ (۲) عدم احساس مسئولیت مقامات دولتی؛ (۳) رفاه اقتصادی پایین
	مک نیل و مالنا (۲۰۱۰)	استفاده از رسانه؛ (۲) ترکیب مهارت‌های فنی و بسیج مردمی؛ (۳) تجربه قبلی در زمینه پاسخگویی اجتماعی؛ (۴) تعهد پایدار؛ (۵) ائتلاف‌سازی؛ (۶) حمایت‌های بین‌المللی
	بیونکیا، هیکی و کینگ (۲۰۱۲)	تمایل سیاسی؛ (۲) ماهیت جامعه مدنی؛ (۳) دموکراسی خواهی و حاکمیت قانون؛ (۴) ظرفیت و تمایل شهروندان برای مشارکت در فعالیت‌های پاسخ‌جویی؛ (۵) درجه نابرابری اجتماعی؛ (۶) ظرفیت دولت برای واکنش به تقاضاهای پاسخگویی؛ (۷) روابط دولت-مردم
	امالی (۲۰۱۳)	جامعه مدنی؛ (۲) جامعه سیاسی؛ (۳) روابط درون نخبگان؛ (۴) روابط دولت-جامعه؛ (۵) روابط درون جامعه؛ (۶) الزامات جهانی.
	هافمن (۲۰۱۴)	عوامل سیاسی؛ (۲) عوامل اجتماعی-فرهنگی؛ (۳) عوامل اقتصادی؛ (۴) عوامل حقوقی
	هیکی (۲۰۱۱)	عوامل زمینه‌ای: روابط دولت و جامعه، جامعه مدنی و جامعه سیاسی
		(۲) عوامل مداخله‌گر: اعتبار بازیگران پیشرو، همکاری دولت و جامعه مدنی، راهبردهای ارتباطی
		چندگانه

پترس (۲۰۰۷)	تعمیق دموکراسی؛ (۲) بهبود ارائه خدمات عمومی؛ (۳) راهبری جامعه
مک گی و گاونتا (۲۰۱۱)	استفاده بهتر بودجه؛ (۲) بهبود ارائه خدمات؛ (۳) واکنش بهتر دولت به نیازهای شهروندان؛ (۴) ایجاد فضایی برای پای‌بندی شهروندان؛ و (۵) توانمندسازی ندای محلی.
هازل و دیگران (۲۰۱۲)	ارتقای آگاهی شهروندان؛ (۲) افزایش اعتماد به سازمان‌های دولتی
اسکات (۲۰۱۳)	کاهش فساد
برینکروت و وتربر (۲۰۱۵)	(۱) ارتقای اثربخشی ارائه خدمات؛ (۲) تحکیم حاکمیت عمومی و دموکراسی؛ (۳) توانمندسازی شهروندان

قرار گرفته است. هدف نهایی نظریه برخاسته از داده‌ها ارائه تبیین‌های جامع نظری در مورد پدیده‌ای خاص است. به‌طور کلی، این راهبرد داده‌های حاصل از منابع اطلاعاتی را به مجموعه‌ای از کدها، کدهای مشترک را به مقوله‌ها و آنگاه مقوله‌ها را به نظریه تبدیل می‌کند (اشتراوس و کوربین ۱۹۹۸). با توجه به اینکه در این تحقیق نیز به دنبال نظریه‌پردازی درخصوص سنجش پاسخگویی اجتماعی و تدوین مدل بومی بوده از این روش تحقیق استفاده شده است.

### نمونه گیری نظری

جامعه آماری تحقیق حاضر در بخش کیفی و جهت دستیابی به مدل مفهومی اولیه پاسخگویی اجتماعی در ایران، شامل اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌ها هستند که سابقه اجرایی در سازمان‌های دولتی را داشته و در زمینه پاسخگویی اجتماعی صاحب نظر هستند.

التزام شهروندان برای وادار ساختن سازمان‌های دولتی به پاسخگویی اجتماعی، زمانی قابل دفاع است که پیامدهای مثبتی را در اداره امور عمومی بر جای بگذارد. جدول فوق در برگزیده مطالعاتی است که درخصوص آثار مستقیم و غیرمستقیم پاسخگویی اجتماعی انجام شده است.

### روش‌شناسی پژوهش

از دید روش‌شناسی، پژوهشگران بر این باورند که روش تحقیق کیفی بینش عمیق‌تری را در قبال پدیده‌های فرایندی فراهم می‌سازند. یکی از مشخصه‌های پژوهش کیفی، تعامل فوق‌العاده بین پژوهشگر و محیط پیرامونی است و درک عمیقی از مسئله پژوهش را فراهم می‌آورد (بلوم، هارمن، لی و میچل، ۲۰۱۱).

باوجوداین، انواع مختلفی از راهبردهای کیفی تحقیق وجود دارد که اغلب به‌واسطه تفاوت در شیوه جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها تفاوت‌هایی با یکدیگر دارند. یکی از انواع مختلف این راهبردها روش نظریه برخاسته از داده‌ها است که به‌واسطه ویژگی‌های خاص آن در تحقیقات مورد استفاده

### جدول ۵. آمارهای جمعیت‌شناختی خبرگان

کد خبره	جنسیت	سن	تخصص	مسئولیت	تجربه
۱	مرد	۶۲	مدیریت دولتی - خطامشی‌گذاری	مدیر گروه - عضو هیئت‌علمی / اجرایی	۲۷
۲	مرد	۵۸	مدیریت دولتی	عضو هیئت‌علمی - اجرایی	۲۸
۳	مرد	۴۰	مدیریت دولتی	عضو هیئت‌علمی / اجرایی - پژوهشگاه وزارت نفت	۲۱
۴	مرد	۴۵	مدیریت دولتی - خطامشی‌گذاری	عضو هیئت‌علمی / اجرایی - عضو هیئت‌مدیره	۲۳
۵	مرد	۳۸	مدیریت دولتی - منابع‌نسانی	عضو هیئت‌علمی	۲۰
۶	مرد	۶۲	مدیریت دولتی	عضو هیئت‌علمی / اجرایی	۴۰
۷	مرد	۴۷	مدیریت	عضو هیئت‌علمی / اجرایی - عضو هیئت‌مدیره	۳۸
۸	مرد	۴۵	مدیریت دولتی - خطامشی‌گذاری	عضو هیئت‌علمی / اجرایی	۳۳
۹	مرد	۶۲	مدیریت دولتی - خطامشی‌گذاری	عضو هیئت‌علمی / اجرایی - دبیرخانه تشخیص مصلحت نظام	۳۵
۱۰	مرد	۴۱	مدیریت دولتی - خطامشی‌گذاری	عضو هیئت‌علمی / اجرایی - معاون دانشکده	۲۰
۱۱	مرد	۴۳	مدیریت دولتی - منابع‌انسانی	عضو هیئت‌علمی / اجرایی	۱۸

کد خبره	جنسیت	سن	تخصص	مسئولیت	تجربه
۱۲	مرد	۴۰	مدیریت دولتی- منابع انسانی	عضو هیئت‌علمی / اجرایی	۲۰
۱۳	مرد	۴۰	مدیریت دولتی - خط‌مشی‌گذاری	عضو هیئت‌علمی / اجرایی	۲۰
۱۴	مرد	۴۲	مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری	عضو هیئت‌علمی	۲۱
۱۵	مرد	۴۶	مدیریت دولتی	عضو هیئت‌علمی / اجرایی - معاون پژوهش	۲۵

نیمه ساختاریافته انجام شد که از مصاحبه سیزدهم به بعد، تکرار در اطلاعات مشاهده شد (اشباع نظری)، اما برای اطمینان، انجام مصاحبه‌ها تا پانزدهمین خبره ادامه یافت. مدت زمان هر مصاحبه به‌طور متوسط یک ساعت بود. تمام مصاحبه‌ها برای استخراج کدهای اولیه بر روی کاغذ پیاده شد.

از آنجایی که در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه از روش نظریه‌برخاسته از داده‌ها استفاده شده است، ابتدا متن هر مصاحبه بررسی شده است و با توجه به هر جمله اساسی درون متن، نکات کلیدی در مصاحبه برای کدگذاری باز، مفهوم‌سازی و همچنین مقوله‌بندی استخراج شده است. به‌منظور سازمان‌دهی بهتر فرایند تحلیل، جهت تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها، از نرم افزار Atlas Ta استفاده شده است.

جمع‌آوری داده

ابزار اصلی مورد استفاده برای تدوین مدل فرایندی در این پژوهش، مصاحبه نیمه ساختارمند است. جامعه آماری این پژوهش شامل خبرگانی است که از سوی، دانش کافی درخصوص مباحث مدیریت دولتی به خصوص پاسخگویی اجتماعی داشته و از سوی دیگر تجربه عملی و آشنایی لازم با فضای پاسخگویی سازمانی را داشته باشند. در ابتدای هر مصاحبه ابتدا توضیحاتی درخصوص موضوع مورد نظر داده می‌شد و پس از اطمینان از روشن بودن موضوع برای خبره مورد نظر سوال‌ها پرسیده شده است. پس از هر مصاحبه براساس روش نمونه‌گیری نظری گلوله برفی، از مصاحبه شونده خواسته می‌شود تا افرادی را معرفی کنند که از نظر آن‌ها اشراف کامل به موضوع دارند و سپس سابقه علمی و تجربی افراد بررسی و مصاحبه با آن‌ها ترتیب داده می‌شد. گردآوری اطلاعات از اردیبهشت‌ماه ۱۳۹۶ آغاز شد و تا آبان ماه ۱۳۹۶ ادامه یافت. در این تحقیق با پانزده خبره مصاحبه

#### جدول ۶. راهنمای مصاحبه نیمه ساختاریافته نظم‌دهی و تحلیل داده‌ها

سوالات اصلی	سوالات فرعی
ابعاد پاسخگویی اجتماعی دستگاه‌هایی اجرایی کدامند؟	۱. تا چه حد با چارچوب‌های مفهومی ارائه شده از سوی نهادهای بین‌المللی برای سنجش پاسخگویی اجتماعی آشنا هستید؟ ۲. آیا این چارچوب را برای شرایط کشور ما مناسب می‌دانید؟ ۳. چه ابعاد یا مؤلفه‌های دیگری را برای سنجش پاسخگویی اجتماعی پیشنهاد می‌کنید؟ ۴. تعریف شما از پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی ایران چیست؟
مهم‌ترین چالش‌ها برای پاسخگو ساختن دستگاه‌های اجرایی در بخش دولتی ایران کدامند؟	۱. آیا با تجربیات دیگر کشورها برای استقرار پاسخگویی اجتماعی دستگاه‌های اجرایی آشنا هستند؟ ۲. چه عواملی را در تعمیق پاسخگویی اجتماعی دستگاه‌هایی اجرایی ایران مؤثر می‌دانید؟ ۳. بر اساس تجربه شما، موانع استقرار پاسخگویی اجتماعی دستگاه‌هایی اجرایی بخش دولتی ایران کدامند؟ ۴. چگونه می‌توان دستگاه‌های اجرایی را به پاسخگویی اجتماعی وادار کرد؟ ۵. چه اقداماتی برای پاسخگو نگه‌داشتن دستگاه‌هایی اجرایی در بخش دولتی ایران انجام شده است؟
پیامدهای استقرار پاسخگویی اجتماعی دستگاه‌های اجرایی کدامند؟	۱. چه اهدافی را خط‌مشی‌گذاران دولتی برای تعمیق پاسخگویی اجتماعی دنبال می‌کنند؟ ۲. چه سیاست‌ها و راهبردهایی را دولت برای استقرار پاسخگویی اجتماعی دستگاه‌هایی اجرایی انتخاب کرده است؟ کدامند؟
شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر در استقرار پاسخگویی اجتماعی چگونه است؟	۱. شرایط سیاسی، اقتصادی و اجتماعی حاکم بر دستگاه‌های اجرایی چه الزاماتی را بر آن‌ها تحمیل می‌کند؟ ۲. چه عواملی در استقرار پاسخگویی اجتماعی مداخله کرده و به‌نوبه خود پاسخگویی اجتماعی را تحت‌الشعاع قرار می‌دهند؟



(اشتراوس و کوربین، ۱۹۹۸) در این پژوهش ابتدا کلیه مصاحبه‌ها به شکل کامل و بدون انحراف به شکل نوشتار تهیه شد و بر روی کاغذ پیاده شد. پس از آن با کدگذاری کلیه عبارات از مجموع ۱۵ مصاحبه صورت پذیرفته، ۱۲۰۰ عبارت استخراج شد با حذف تمامی عبارات نامربوط از فرایند کدگذاری، ۴۶۷ کد اولیه در اختیار قرار گرفت. با توجه به اینکه مفاهیم متنوعی از داده‌ها استخراج شده بود و دسته‌بندی آن‌ها در تعداد قابل بررسی، ممکن نبود، کدگذاری باز در سطح مفاهیم برای بار دوم به انجام رسید. در این مرحله پژوهشگر از ۴۶۶ کد اولیه به ۶۷ مفهوم ثانویه دست یافت و در مرحله آخر از مجموع ۶۷ مفهوم ثانویه ۲۶ مقوله استخراج شد.

کدگذاری، اساس فرایند تحلیلی در نظریه‌پردازی داده‌بنیاد است. در نظریه‌پردازی داده‌بنیاد از سه نوع کدگذاری استفاده می‌شود؛ کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی.

### الف) کدگذاری باز

کدگذاری باز یک فرایند تفسیری است که به وسیله تجزیه و تحلیل داده‌ها انجام می‌پذیرد. هدف این فرایند این است که در ذهن تحلیلگر بینش جدیدی را از طریق تفسیر پدیده‌ها ایجاد نماید. در کدگذاری باز اتفاقات/کنش‌ها/تعاملات با یکدیگر مقایسه می‌شوند تا شباهت‌ها و تفاوت‌ها مشخص شود و در نهایت یک مشخصه مفهومی به خود گیرند. در این مسیر اتفاقات/کنش‌ها/تعاملات مشابه در دسته‌های مفهومی گروه‌بندی می‌شوند تا مقولات و زیرمقولات ایجاد شوند

جدول ۷. تعداد کدهای اولیه، ثانویه، مفاهیم و مقولات

عبارت	کد اولیه	مفهوم اولیه	مفهوم ثانویه	مقوله
۱۲۰۰	۴۶۷	۳۶۳	۶۷	۲۶

اجتماعی بود که شش بعد برای سنجش پاسخگویی اجتماعی در مصاحبه با نفر اول شناسایی شد.

نمونه‌ای از کدهای باز، مفاهیم اولیه و مقوله‌ها به شرح جدول ۸ است. این مصاحبه ناظر بر شناسایی مؤلفه‌های پاسخگویی

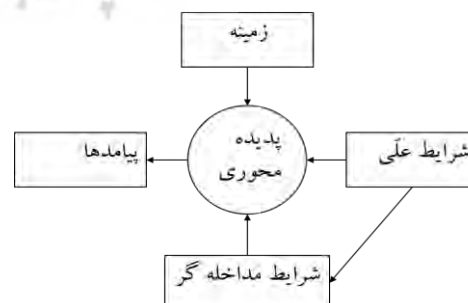
جدول ۸. کدهای باز، مفاهیم و مقوله‌ها از مصاحبه نفر اول

نکات کلیدی	کد	کدگذاری باز	مفاهیم	مقوله
استقرار سازوکارهای دسترسی آزاد ذی‌نفعان به اطلاعات دستگاه اجرایی از ابعاد سنجش پاسخگویی اجتماعی است.	۱-۱	دسترسی ذی‌نفعان به اطلاعات	دسترسی آزاد به اطلاعات	شفاف‌سازی
و تهیه و انتشار گزارش‌های عملکرد به صورت ادواری	۱-۲	تهیه گزارش عملکرد	گزارش عملکرد	
برگزاری نشست‌های روشن‌گرانه با رسانه‌ها	۱-۳	نشست با رسانه‌ها	نشست با رسانه‌ها	
ارزشیابی ادواری عملکرد سازمانی باهدف اطلاع‌رسانی به ذی‌نفعان اجتماعی	۱-۴	ارزشیابی ادواری	ارزشیابی عملکرد	ارزشیابی عملکرد
تحلیل ادواری نیازهای ذی‌نفعان اجتماعی	۱-۵	تحلیل نیازهای ذی‌نفعان اجتماعی	حساسیت به نیازهای جامعه	برآورده سازی نیاز ذی‌نفعان
و تلاش برای برآورده سازی آن‌ها	۱-۶	و تلاش برای برآورده سازی آن‌ها	پاسخ به انتظارات جامعه	
استقرار سازوکارهایی که ذی‌نفعان اجتماعی بتوانند در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی مشارکت داشته باشند.	۱-۷	استقرار سازوکار خط‌مشی‌گذاری مشارکتی	تصمیم‌گیری مشارکتی	مشارکت‌جویی
و همچنین شبکه‌گرایی در ارائه خدمات	۱-۸	استفاده از ساختار شبکه‌ای در خدمات	مدیریت مشارکتی	
درخواست مشارکت در تصمیم‌گیری‌های دستگاه‌های اجرایی به نمایندگی گروه‌های مختلف اجتماعی	۱-۲۸	درخواست مشارکت در تصمیم‌گیری سازمان‌ها	نقش NGO ها در تصمیم‌گیری‌های مشارکتی	
برگزاری نشست‌های روشن‌گرانه و دعوت از دستگاه‌های اجرایی برای معرفی نماینده	۱-۲۹	برگزاری نشست‌های روشن‌گرانه	نقش سازمان‌های مردم‌نهاد در مدیریت مشارکتی	
استقرار نظام پیشنهادها برای اخذ نظرات و پیشنهادها ذی‌نفعان	۱-۱۸	ایجاد نظام پیشنهادها	سیستم اخذ پیشنهادها	

نکات کلیدی	کد	کدگذاری باز	مفاهیم	مقوله
سازمانی و مشتری				
برقراری سازوکارهای رسیدگی به شکایات ذی‌نفعان اجتماعی	۱-۹	ایجاد سازوکار رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات	رسیدگی به شکایات
ارتباطدهی سازوکارهای رسیدگی به شکایات به منشور شهروندی	۱-۱۹	رسیدگی به شکایات	رعایت حقوق شهروندی	
ارائه خدمات با رویکرد حفظ محیط‌زیست	۱-۱۰	توجه به خدمات محیط‌زیست	حفظ محیط‌زیست در مدیریت	خدمات پایدار
استفاده از تکنولوژی‌های اداری سبز،	۱-۱۱	کاربرد فناوری زیست محیطی	ساختار مناسب فناوری سبز	

### ب) کدگذاری محوری

در کدگذاری محوری از طریق پیوند بین یک مقوله و زیرمقوله‌های آن، داده‌ها را به هم پیوند می‌دهند. بدین ترتیب، کدگذاری محوری اشاره به فرایند شکل‌دهی مقوله اصلی و مقوله‌های فرعی دارد. از طریق پارادایم کدگذاری شرایط، زمینه‌ها، راهبردها (کنش/تعامل) و پیامدها، مقولات فرعی به مقولات اصلی مرتبط می‌شوند. این پارادایم تفاوتی با طرح‌هایی که در انواع دیگر تحقیقات کیفی مورد استفاده قرار می‌گیرد، ندارد ولی در مطالعات نظریه‌پردازی داده‌بنیان به شکل هماهنگ‌تری مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این شیوه کدگذاری، به‌منظور کمک به محقق برای نظم بخشیدن به داده‌های استخراج شده از نمونه آماری و تعیین فرایند و مسیر ایجاد تئوری، پارادایم‌های کدگذاری ارائه شده‌اند. در این مرحله پژوهشگر می‌تواند از پارادایم‌های کدگذاری مختلفی برای تسهیل شناسایی ارتباط میان مقولات استفاده کند، ولی پژوهشگر باید در میان طرح‌های موجود، طرحی را انتخاب کند که تصویر معتبرتری از تئوری ارائه کند. در این پژوهش از الگوواره کدگذاری نیمه ساخت‌یافته اشتراوس و کوربین استفاده شده است (اشتراوس و کوربین، ۱۹۹۸).



شکل ۲. چارچوب نیمه ساخت‌یافته تحقیق کیفی (Lock, 2003)

در این مرحله دسته‌بندی و مقایسه عناوین استخراج شده از داده‌ها است. پس از مرحله اول محقق خود را با انبوهی از داده‌های خام روبرو می‌بیند که چندان به هم ربطی ندارند اما با بررسی‌های بیشتر پیوندهای نامرئی هویدا خواهد شد. با مقایسه مفاهیم مختلف می‌توان زمینه‌های مشترک را میان آن‌ها کشف کرد که امکان طبقه‌بندی مفاهیم مشابه را در قالب‌های فوق فراهم می‌کند (سالندانا، ۲۰۰۹).<sup>۱</sup> در پارادایم کدگذاری اشتراوس و کوربین: ۱. شرایط علی مقوله‌های مربوط به شرایط تأثیرگذار بر پدیده محوری هستند؛ ۲. زمینه‌ها، شرایط خاصی هستند که بر پدیده محوری تأثیر می‌گذارند؛ ۳. پدیده محوری، یک صورت ذهنی از پدیده‌ای است که اساس فرایند است. پدیده محوری نشان‌دهنده مفهوم مرکزی پژوهش است که با پرسیدن سوالاتی از قبیل ایده تحلیلی اصلی در این تحقیق چیست؟ اگر یافته‌های پژوهش را بخواهیم در چند جمله مفهوم‌سازی کنیم، چه باید بگوییم؟ همه کنش‌ها و تعاملات نشأت گرفته از آنچه چیزهایی هستند؟ پژوهشگر چگونه می‌تواند تنوع مشاهده شده میان مقولات را توضیح دهد؟ شناسایی می‌شود؛ ۴. شرایط واسطه‌ای، شرایط زمینه‌ای عمومی هستند که بر اثر تغییر در علت‌ها تغییر می‌یابند و بر پدیده محوری مؤثر هستند؛ ۵. استراتژی‌ها بیانگر کنش/تعاملاتی هستند که از پدیده محوری منتجمی شوند (لاک، ۲۰۰۳).<sup>۲</sup> درحقیقت محقق باید مشخص کند که با تغییر شرایط چه کنش‌هایی محقق می‌شود؛ و ۶. پیامدها مقوله‌هایی هستند که در اثر تحقق کنش‌ها و تعاملات ایجاد می‌شوند. در این پژوهش جهت طراحی مدل پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی به‌عنوان پدیده محوری، عوامل علی، شرایط واسطه‌ای و عوامل زمینه‌ای مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی و پیامدهای پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی می‌پردازیم.

1. Saldaña (2009)  
2. Locke (2003)

این‌روش کدگذاری به این دلیل محوری گفته می‌شود که کدگذاری حول «مقوله محوری» انجام می‌شود. وظیفه محقق

تفسیرها، ترکیبی از معیارهای مورد استفاده در ارزیابی تحقیقات تفسیری و تحقیقات مبتنی بر روش‌شناسی نظریه‌برخاسته از داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. در این خصوص، معیارهای لینکن و گوبا (۱۹۸۵): اعتمادپذیری (credibility)، انتقال پذیری (transferability)، اتکاپذیری (dependability) و تصدیق‌پذیری (confirmability) معیارهای چارمز (۵۲۷:۲۰۰۶): اعتمادپذیری (credibility) اصل بودن (originality)، بازآوایی (resonance) و مفید بودن (usefulness) و بالآخره معیارهای اولیه نظریه‌برخاسته از داده‌ها (Glaser, 1978: 4) از معروفیت بیشتری برخوردارند که شامل مناسب بودن (fit)، عملی بودن (workability) مرتبط بودن (relevance) و تعدیل‌پذیری (modifiability) هستند.

### ج) کدگذاری انتخابی

کدگذاری انتخابی: روند انتخاب مقوله‌ی اصلی به‌طور منظم (سیستماتیک) و ارتباط دادن آن با سایر مقوله‌ها، اعتبار بخشیدن به روابط و پر کردن جاهای خالی با مقولاتی که نیاز به اصطلاح و گسترش بیشتر دارند.

### ارزیابی اتکاپذیری یافته‌ها

طراحی روش‌شناسی و طرح تحقیق این پژوهش به نحوی است که بتواند داده‌ها و تفسیرهایی مناسب و موثق را برای پاسخگویی سازمان‌های دولتی ارائه دهد. جدول (۸) خلاصه‌ای از معیارهای سنجش کفایت فرایند تحقیق و کیفیت داده‌ها و تفسیرها را نشان می‌دهد. به تبعیت از صاحب‌نظران تحقیقات کیفی لینکن و گوبا (۱۹۸۵): گلاوسر و اشتراوس (۲۰۰۶): چارمز، اریکسون (۲۰۰۶). برای ارزیابی قابل اتکا بودن داده‌ها و

جدول ۹. ارزیابی کیفیت یافته‌های پژوهش

معیار	شرح
اعتمادپذیری (credibility): درجه تطبیق یافته‌های تحقیق با داده‌های تحقیق	۱) بررسی چندین باره سؤال‌های مصاحبه نیمه ساخت‌یافته به‌منظور شفاف بودن (سؤالات: ۲) ارسال خلاصه‌ای از طرح تحقیقی پژوهش به‌منظور آماده بودن ذهن مصاحبه‌شونده؛ ۳) دقت پژوهشگر و چندین بار بررسی کدهای اتخاذ شده از مصاحبه‌ها؛ ۴) گردآوری اطلاعات کافی با رعایت اشباع نظری؛ ۵) بررسی و پالایش نظریه صورت‌بندی شده با چند نفر از خبرگان
انتقال‌پذیری (Transferability): درجه کاربرد یافته‌های تحقیق در دیگر موقعیت‌های مشابه	۱) نمونه‌گیری نظری و هدفمند؛ ۲) اطلاعات ارائه شده در مورد پدیده تحت بررسی، از کفایت لازم برای ارزیابی امکان انتقال یافته‌ها به موقعیت‌های مشابه برخوردار است؛ ۳) مفاهیم نظری ارائه شده از داده‌های حاصل از تمامی مصاحبه‌شوندگان این مطالعه استخراج شد.
اتکاپذیری (dependability): درجه ثبات و پایداری تبیین‌های صورت گرفته در طول زمان	۱) احصای تجربیات جاری و پیشین خبرگان در مورد موضوع تحقیق؛ ۲) رعایت ابزارهای روش‌شناختی در طول تحقیق؛ ۳) مستندسازی جامع مصاحبه‌ها از طریق نرم‌افزار اطلس
تصدیق‌پذیری (confirmability): درجه عینیت‌گرایی تحقیق و اجتناب از تورش و پیش‌داوری محقق	۱) مرور مصاحبه‌های پیاده شده و ارزیابی تفسیرهای محقق از سوی دیگران؛ ۲) بسط و پالایش تفسیرها از طریق تأیید خلاصه الگوی صورت‌بندی شده توسط ۳ تن از خبرگان.
بازآوایی (resonance): توانایی پژوهشگر در احصای معانی و تفاسیر تحلیلی	۱) از بودن مصاحبه‌ها و اختصاص زمان کافی به آن‌ها پرده از ماهیت پیچیده پدیده مورد بررسی برداشت؛ ۲) تطبیق یافته‌ها با مبانی نظری و روش‌شناسی تحقیق کیفی؛ ۳) تسلط پژوهشگر به نرم‌افزارهای مدیریت داده‌ها و ۴) انجام مصاحبه‌ها به صورت حرفه‌ای، بی‌نام و در فضای دوستانه.
مفید بودن (usefulness): جنبه‌های عملی نتایج تحقیق	۱) قابلیت کاربرد یافته‌ها در خط‌مشی‌گذاری عمومی ۲) سهم علمی یافته‌ها در تدوین مدل بومی.



کد خبره مقوله‌ها	ر	ز	س	ف	د	ن	م	ب	ت	ث	ج	ح	ط	ظ	ع	گ	ف	ق	ک	
سازمانی مبتنی بر فناوری	*																			
مطالبه‌گری جامعه مدنی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
مطالبه‌گری مردم	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
نظارت همگانی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
سبک رهبری اخلاقی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
تمایل افراد سازمان به پاسخگویی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
پایش رسانه‌ای	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
عدم اطمینان محیطی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
فرهنگ عمومی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
شفاف‌سازی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
مشارکت‌جویی ذی‌نفعان	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
ارزشیابی عملکرد	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
رسیدگی به شکایات	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
خدمات پایدار	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
برآورده‌سازی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
افزایش اعتماد عمومی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
رشد و تعالی اخلاقی جامعه	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
رضایت عمومی	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

با در نظر گرفتن چارچوب اشتراوس و کوربین، مقولات و آن در جدول زیر منعکس شده است.

جدول ۱۲. فراوانی مقولات و مفاهیم مرتبط برحسب ابعاد مختلف چارچوب اشتراوس و کوربین

عناصر چارچوب	مقولات	مفاهیم ثانویه	فراوانی مفاهیم اولیه	فراوانی کدهای اولیه
	الگوواره مدیریتی	نگرش مقامات دولتی	۴	۵
		ظرفیت و قابلیت مقامات دولتی	۸	۱۲
	الزامات بین‌المللی	نقش معاهدات و پروتوکل‌های بین‌المللی	۱۰	۱۵
		پایش ادواری عملکرد سازمان از طریق نهادهای بین‌المللی	۱۰	۱۵
عوامل علی	نوع مأموریت سازمان	میزان ارتباط سازمان با ارباب رجوع	۵	۷
		نوع مأموریت سازمان	۱۲	۱۵
	فرهنگ سازمانی	وجود فرهنگ‌سازمانی حامی پاسخگویی اجتماعی	۱۲	۲۵
	الزامات قانونی	وجود قوانین الزام‌آور پاسخگویی اجتماعی	۱۲	۲۳
		قابل اجرا بودن قوانین الزام‌آور پاسخگویی اجتماعی	۶	۱۶
		نظارت بر اجرای قوانین الزام‌آور پاسخگویی اجتماعی	۵	۱۰

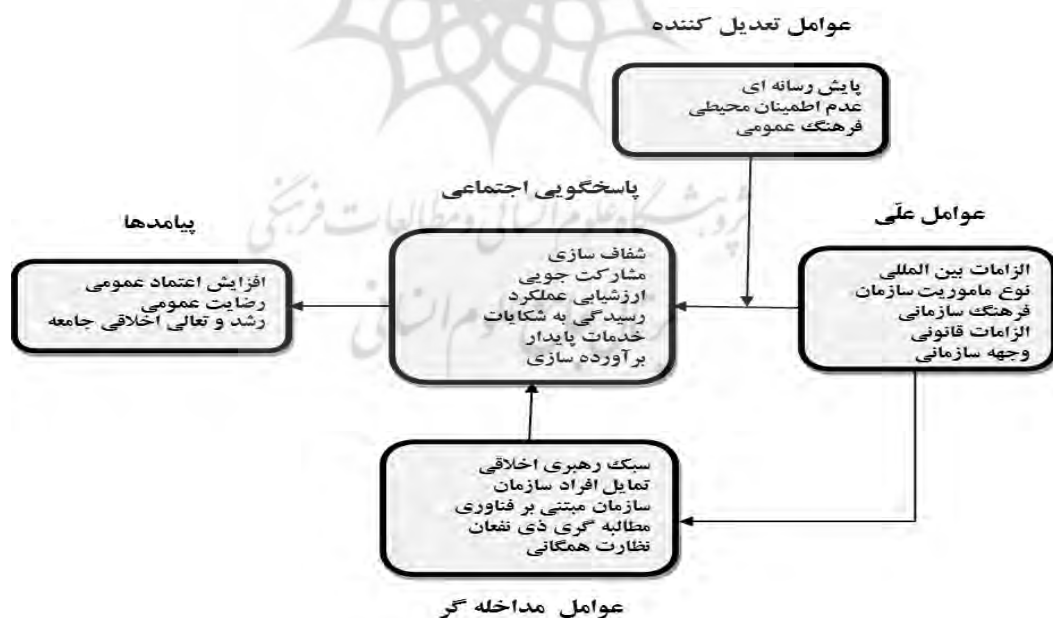
عناصر چارچوب	مقولات	مفاهیم ثانویه	فراوانی مفاهیم اولیه	فراوانی کد های اولیه
	وجهه سازمانی	وجود سیستم‌های ارزیابی مطلوب	۱۰	۲۷
		احترام کارکنان به ارباب رجوع	۱۲	۳۰
		ارائه خدمات مناسب به ذی‌نفعان	۵	۱۸
	بلوغ فکری جامعه	افزایش سطح آگاهی‌های شهروندان	۱۲	۲۰
		وجود شهروندان متعهد و مسئولیت‌پذیر	۱۰	۱۷
	سازمان فناوری محور	زیر ساخت الکترونیک و فناوری اطلاعات	۵	۱۴
		وجود ارتباطات الکترونیک و شبکه‌ها	۵	۷
		نیروی انسانی ماهر و متخصص	۳	۶
	مطالبه‌گری مردم	میل به مطالبه‌گری در شهروندان	۵	۱۲
		فرهنگ مطالبه‌گری در جامعه	۵	۱۰
		میل به مطالبه‌گری در جامعه مدنی	۱۳	۲۶
متغیرهای مداخله‌گر (میانجی)	نظارت همگانی	فرهنگ مطالبه‌گری جامعه مدنی در جامعه	۶	۱۸
		مطالبه‌گری سیاست‌مداران از سازمان	۵	۸
		بلوغ سیاسی جامعه	۷	۱۷
		نظارت و آگاهی شهروندان	۸	۱۲
	سبک رهبری اخلاقی	احساس تعهد نسبت به افراد و جامعه	۱۰	۱۲
		تقدم منافع دیگران بر منافع شخصی	۸	۱۴
		تمایل مدیریت به پاسخگویی به ذی‌نفعان	۱۲	۱۴
	تمایل افراد به پاسخگویی	تمایل کارکنان به پاسخگویی به ذی‌نفعان	۱۲	۱۴
		نقش اطلاع‌رسانی رسانه	۱۳	۳۶
		نقش نظارتی رسانه‌ها بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌ها	۱۲	۲۶
شرایط زمینه‌ای (متغیرهای تعدیل‌کننده)	عدم اطمینان محیطی	محیط متحول و غیرقابل پیش‌بینی	۲	۲
		مخاطرات و نا اطمینانی‌های محیطی	۶	۱۵
		وجود بستر مناسب فرهنگی	۶	۲۰
	فرهنگ عمومی	ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی مناسب پاسخگویی اجتماعی	۳	۱۱
		سازوکارهای دسترسی آزاد ذی‌نفعان به اطلاعات سازمان	۱۲	۲۰
		تهیه و انتشار گزارش‌های عملکرد به صورت ادواری	۹	۲۰
	برگزاری نشست‌های روشنگرانه با رسانه‌ها	تصمیم‌گیری‌های مشارکتی	۱۲	۲۰
		بودجه‌بندی مشارکتی	۲	۲۰
		تدوین خط‌مشی ارزشیابی عملکرد	۵	۱۲
	تدوین معیارهای ارزیابی عملکرد	تدوین معیارهای ارزیابی عملکرد	۶	۲۹
		سازوکارهای رسیدگی به شکایات ذی‌نفعان اجتماعی	۵	۹
		وجود ضمانت اجرایی اعمال تشویق و تنبیه	۳	۶
	خدمات پایدار	استفاده از تکنولوژی‌های اداری سبز	۲	۶
		ارائه خدمات با رویکرد حفظ محیط‌زیست	۲	۶
		تحلیل ادواری نیازهای ذی‌نفعان اجتماعی	۶	۱۲
	برآورده‌سازی (واکنش‌گری)			

عناصر چارچوب	مقولات	مفاهیم ثانویه	فراوانی مفاهیم اولیه	فراوانی کدهای اولیه
	افزایش اعتماد عمومی	تدوین منشور شهروندی پاسخگویی اجتماعی	۴	۸
		رضایت ذی‌نفعان اجتماعی	۶	۱۲
پیامدهای پاسخگویی اجتماعی	افزایش اعتماد عمومی	افزایش اعتماد عمومی جامعه به حکومت	۶	۱۳
		ارتباطات مناسب ذی‌نفعان و حکومت	۴	۷
	رشد و تعالی جامعه	توسعه اصول اخلاقی	۴	۸
		ایجاد حس تعهد و پیوستگی در جامعه	۴	۸
		رضایت عمومی	تقویت و شکل‌گیری مشارکت عمومی	۶
		نشاط جامعه	۶	۷

### شکل‌گیری نظریه

ساخته شده به شکل قضیه‌هایی قابل ذکر هستند. قضیه‌های استخراج شده که در مدل به شکل ارتباط میان مقولات نشان داده شده است را می‌توان به شکل فرضیه در آزمون مدل استخراج شده مورد اندازه‌گیری قرار داد. باید توجه داشت ساختن و تدوین مفاهیم، مقوله‌ها و قضیه‌ها در نظریه مبنای دیگر مفاهیم است. به عبارت دیگر، محقق در انجام پژوهش دائماً برای اصلاح، تغییر و دست‌یافتن به نظریه‌ای مناسب که به کمک آن تبیینی از روابط مشاهده شده به دست دهد، به مراحل قبلی باز می‌گردد.

برخی از پژوهشگران مرحله کدگذاری انتخابی را آخرین مرحله جهت مدل‌سازی نمی‌دانند. این مرحله نسبت به مرحله کدگذاری انتخابی پا را فراتر می‌گذارد و سعی در شناسایی روابط بین مقوله‌ها دارد تا بر این اساس ضمن ایجاد تئوری کاملتر مدل نهایی استخراج شد. در این مرحله پژوهشگر با پالایش یافته‌های قبلی و با طی فرایندهای رفت و برگشت بر روی داده‌ها و دستاوردهای پژوهش در مراحل قبلی به دنبال شناسایی ارتباط بین مقولات است. این ارتباطات در نظریه



شکل ۳. چارچوب پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی ایران

سازمانی بوده و متغیرهای فراسازمانی در این چارچوب لحاظ نشده است.

باید در نظر داشت که واحد تحلیل در این پژوهش، سازمان است. بنابراین، چارچوب احصا شده ناظر بر متغیرهای سطح

کرده اند (برینکروف و وتربرگ، ۲۰۱۵) در حالی که نتایج این پژوهش نشانگر آن است که افزایش رضایت عمومی، رشد و تعالی اخلاقی جامعه و بهبود اعتماد عمومی از پیامدهای پاسخگویی اجتماعی است.

### بحث و نتیجه‌گیری

امروزه ظهور الگوواره‌های جدید مانند اداره امور عمومی نوین و خدمات عمومی نوین بر مجموعه‌ای از ارزش‌های نوین در اداره کشورها تاکید دارند که پاسخگویی اجتماعی یکی از این ارزش‌هاست. پاسخگویی اجتماعی در حاکمیت عمومی نه یک گزینه، بلکه یک ضرورت راهبردی است. حاکمیت عمومی بر این نکته توجه دارد که چگونه سازمان‌های مختلف برای نیل به سطح بالاتری از نتایج مورد نظر با شهروندان و ذی‌نفعان تعامل می‌کنند (بوواید و لوفلر، ۲۰۱۵). با توجه به تغییر شرایط محیطی و مطالبه گر شدن مردم، سازمان‌های دولتی ایران در حال گذر از الگوواره‌های سنتی به الگوواره‌های نوین مانند مدیریت ارزش‌های همگانی در اداره امور عمومی هستند. از این رو، تکیه صرف بر سازوکارهای پاسخگویی سنتی مانند پاسخی‌گری، ضروری است، سازوکارهای پاسخگویی مانند پاسخگویی اجتماعی تدوین و به اجرا گذاشته شوند که در این پژوهش چارچوبی برای آن در سطح سازمان تدوین شده است.

در این پژوهش ابعاد سنجش پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی در قالب مقوله‌های شفافیت اطلاعات، ارزشیابی عملکرد، مشارکت‌جویی، واکنش‌گری، رسیدگی به شکایات و خدمات پایدار معرفی شده و متغیرهای الگوواره مدیریتی، الزامات قانونی، الزامات بین‌المللی، نوع مأموریت سازمان، فرهنگ سازمانی، الزامات قانونی، وجهه سازمانی و بلوغ فکری جامعه به‌عنوان عوامل علی و عواملی همچون مطالبه‌گری ذی‌نفعان، نظارت همگانی، سبک رهبری اخلاقی، تمایل افراد سازمان به پاسخگویی به‌عنوان عامل میانجی و پایش رسانه‌ای، عدم اطمینان محیطی و فرهنگ عمومی به‌عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده پاسخگویی اجتماعی سازمان‌ها معرفی شدند. از منظر خبرگان عوامل فرهنگی همچون فقدان وجود فرهنگ مطالبه‌گری در جامعه و عدم اطمینان محیطی موجب شده است تا شهروندان تمایل کمتری جهت پاسخگویی اجتماعی جامعه داشته باشند.

هرچند یافته‌های این پژوهش در مقایسه با مبانی نظری پیش گفته از جامعیت بیشتری برخوردار است و چارچوب احصا شده، حاصل روایت خبرگان از پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی ایران است، اما پیشینه پژوهش به شرح زیر با برخی از یافته‌های این پژوهش سازگاری دارد:

۱. ابعاد سنجش پاسخگویی اجتماعی: مطالعات بلاگسکو و همکاران (۲۰۰۵) در سنجش پاسخگویی اجتماعی بر ابعاد چهارگانه شفافیت، مشارکت، ارزشیابی، شکایت و واکنش تأکید دارند، در حالی که در این پژوهش، علاوه بر ابعاد فوق‌الذکر، دو بعد دیگر «برآورده‌سازی» و «خدمات پایدار» نیز در شرایط بخش دولتی ایران از سوی خبرگان مطرح و پاسخگویی اجتماعی با جامعیت بیشتری قابل سنجش خواهد بود.
۲. عوامل علی: مطالعات بانک جهانی (۲۰۰۲) تعامل دولت-شهروندان، تمایل و توانایی شهروندان و جامعه مدنی؛ گرایش، مهارت‌های تأمین‌کنندگان خدمات و محیط تواناساز را از عوامل مؤثر بر استقرار موفقیت‌آمیز پاسخگویی اجتماعی می‌داند. بوکنیا و همکاران (۲۰۱۲) تمایل سیاسی، ماهیت جامعه مدنی، دموکراسی‌خواهی و حاکمیت قانون، ظرفیت و تمایل شهروندان، ظرفیت دولت و روابط دولت-مردم را به‌عنوان عوامل کلیدی تأثیرگذار بر پاسخگویی اجتماعی شناسایی کرده‌اند. در پژوهش حاضر، الگوواره مدیریتی، الزامات قانونی، الزامات بین‌المللی، نوع مأموریت سازمان، فرهنگ سازمانی، وجهه سازمانی و بلوغ فکری جامعه به‌عنوان عوامل مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی شناسایی شده‌اند که با توجه به زمینه ایرانی، تفاوت قابل ملاحظه‌ای با یافته‌های قبلی دارد.
۳. شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر: نتایج پژوهش حاضر نشانگر آن است که مطالبه‌گری ذی‌نفعان، نظارت همگانی، سبک رهبری اخلاقی و تمایل افراد سازمان به پاسخگویی، به‌عنوان عوامل میانجی و پایش رسانه‌ای، عدم اطمینان محیطی و فرهنگ عمومی به‌عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده در رابطه بین عوامل علی و پاسخگویی اجتماعی عمل می‌کنند. هر چند در تحقیقات قبلی به صورت کلی، به عوامل زمینه‌ای اعم از سیاسی، اقتصادی، فرهنگی-اجتماعی و حقوقی توجه شده (هافمن ۲۰۱۴)، اما مطالعه متغیرهای میانجی مورد توجه قرار نگرفته است.
۴. پیامدها: در مجموع مطالعات قبلی، پاسخگویی اجتماعی را سازوکاری برای بهبود خدمات عمومی، تحکیم حاکمیت عمومی و دموکراسی، کاهش فساد و بهبود اعتماد شهروندان معرفی



سطح بلوغ سیاسی جامعه نیز عاملی مهم جهت افزایش آگاهی‌های ذی‌نفعان جامعه شامل مردم و جامعه مدنی جهت حضور در عرصه اجتماعی و سعی در فشار بر سازمان‌ها جهت وادار کردن آن‌ها به پاسخگویی اجتماعی است.

همچنین سبک رهبری اخلاقی سازمان به عنوان یکی از متغیرهای واسطه‌ای عنوان شد. در این نوع سبک رهبر سازمان خیر و منافع اکثریت را بر منافع شخصی مقدم می‌دارد و اولویت وی آرمان اخلاقی است. آن‌ها مسائل اخلاقی را جزو فرهنگ سازمان قرار داده و نسبت به حقوق دیگران و جامعه احساس تعهد می‌کنند. در این گونه سبک رهبری پاسخگویی به ذی‌نفعان ارزش محسوب شده و از مسائل اساسی سازمان است.

تمایل کارکنان و مدیران نیز از نظر خبرگان عامل مهم واسطه‌ای دیگر در فرایند پاسخگویی اجتماعی است زیرا در صورت مهیا بودن سایر شرایط و بسترها در صورتی که تمایل به پاسخگویی در آن‌ها نباشد، پاسخگویی اجتماعی در سازمان - های دولتی شکل نخواهد گرفت. عامل مهم و تأثیرگذار دیگر که به عنوان تعدیل‌کننده شناخته می‌شود نقش پایش رسانه‌هاست. وجود رسانه‌های مستقل و درجه آزادی رسانه‌ها که شامل وجود رسانه‌های متعدد آزاد و عدم وابستگی آن‌ها به نهادهای دولتی عامل مهمی است تا رسانه‌ها بتوانند نقش خود در زمینه اطلاع‌رسانی، آگاهی بخشی و بسیج افکار مردمی درخصوص پاسخگویی اجتماعی را به درستی ایفا کند. از دیگر نقش‌های رسانه‌ها نقش نظارتی بر عملکرد سازمان‌ها، نقش ارتباطی و نقش افشاگری درخصوص تخلفات سازمان‌هاست. پایش رسانه‌ای از طریق افزایش سطح آگاهی‌های شهروندان و مطالبه‌گری ذی‌نفعان بر روی پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی مؤثر است.

خبرگان پژوهش معتقدند نوع مأموریت سازمان جزو عوامل علی تأثیرگذار بر پاسخگویی اجتماعی است. در برخی سازمان‌ها به لحاظ نوع مأموریت و ارتباط بیشتری که با نیازهای شهروندان دارند، مثل سازمان‌های آموزشی یا بهزیستی پاسخگویی اجتماعی در آن‌ها اهمیت بیشتری دارد و بیشتر تحت نظارت شهروندان هستند. آن‌ها معمولاً، ارباب رجوع بیشتری دارند و تنوع درخواست‌ها در آن‌ها نیز بیشتر است و این موضوع لزوم انجام پاسخگویی اجتماعی به ذی‌نفعان را در آن‌ها بیشتر می‌کند.

خبرگان به این موضوع اذعان داشتند که به‌منظور سنجش میزان پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی از ابعاد شفافیت، ارزشیابی عملکرد، رسیدگی به شکایات، مشارکت‌جویی،

از نظر خبرگان وجود شهروندان آگاه و سازمان‌های مردم‌نهاد و تعهد و مسئولیت‌پذیری آن‌ها کمک می‌کند که شهروندان به حقوق و مسئولیت‌های خودآگاهی کافی داشته باشند و در نتیجه با آگاهی و حس مسئولیت‌پذیری پاسخگویی اجتماعی را مطالبه کنند. زیرا در صورتی که افراد و سازمان‌های مردمی به مسائل آگاه نباشند و یا آگاه باشند اما حس مسئولیت‌پذیری نداشته باشند وارد فعالیت‌های اجتماعی نخواهند شد و نقشی در زمینه پاسخگو سازی اجتماعی ایفا نخواهند کرد که این عامل با عنوان مطالبه‌گری ذی‌نفعان در پژوهش نامیده شد. همچنین از نقطه نظر خبرگان جامعه مدنی نقش مهمی در زمینه پاسخگوسازی اجتماعی سازمان‌ها دارد. فشارهایی که از سوی رسانه‌های فعال و منتقد وارد می‌شود همراه با نقش فعالانه جامعه مدنی موجب می‌شود تا سازمان‌ها مجبور به پاسخگویی شوند

از نظر خبرگان نوع نظام و الگوواره مدیریتی و میزان تمایل آن در جهت شکل‌گیری مشارکت و در نتیجه میزان دموکراتیک بودن آن عامل زمینه‌ای مهمی در جهت شکل‌گیری پاسخگویی اجتماعی سازمان‌ها و ترغیب آن‌هاست که نوع حاکمیت این تغییرات و مشارکت را پذیرا باشد. الگوواره مدیریتی مروج ارزش‌های همگانی حامی پاسخگویی اجتماعی سازمان‌هاست. همچنین از نظر خبرگان وجود قوانین حمایت‌کننده حضور شهروندان در فعالیت‌های اجتماعی و حمایت‌کننده از آزادی بیان تأثیر مهمی در حضور مردم و ایفای نقش به عنوان ناظر و پاسخ‌خواهی از سازمان‌های دولتی خواهد داشت و در صورت وجود قوانین مشخص و الزام‌آور، سازمان - های دولتی الزام به انجام پاسخگویی اجتماعی خواهند داشت. خبرگان به این موضوع اشاره کردند که شتاب فناوری و الزامات بین‌المللی باعث بهبود زیرساخت‌های ارتباطی، الکترونیکی و سیستم‌های فناوری اطلاعات و توسعه نیروی انسانی ماهر، تغییر شکل سازمان از سنتی به سازمان‌های مبتنی بر فناوری شده که در آن‌ها شفافیت بهتر اطلاعات، مشارکت بیشتر و برآورده سازی نیازهای ذی‌نفعان خواهد شد.

وجود الگوواره مدیریتی مناسب در سطح جامعه که مشوق مدیران سازمان به پاسخگویی اجتماعی باشد، نیز از متغیرهایی بود که از نظر خبرگان بر روی پاسخگویی اجتماعی سازمان‌ها مؤثر است. اعتقاد به مبانی حاکمیت خوب و مدیریت ارزش‌های همگانی از این الگوواره‌هاست که در آن‌ها به لزوم پاسخگویی مناسب سازمان‌ها به پاسخگویی و از جمله پاسخگویی به ذی‌نفعان و شهروندان اشاره شده است.

چنین نتیجه‌ای منطقی است. درحقیقت بهبود رابطه دولت-مردم تنها در سایه اعتماد عمومی آن‌ها به دولت و سازمان‌های دولتی محقق می‌شود، در این صورت حکومت‌ها زمانی قادر خواهند بود باعث افزایش مشارکت و همکاری شهروندان خود شوند که بتوانند اعتماد شهروندان را نسبت به خود جلب کنند. به همین جهت است که دولت‌ها همواره باید نسبت به میزان اعتماد در جامعه حساس باشند تا در شرایط سختی و ناکامی، از حمایت مردم برخوردار شوند و حکومت دوام بیشتری بیابد.

### پیشنهادها

با در نظر گرفتن یافته‌های این پژوهش، پیشنهاد می‌شود که نهاد متولی اصلاح اداری کشور با رویکرد پاسخگویی اجتماعی، سازوکارهای مناسبی را در اصلاح نظام اداری طراحی و به اجرا بگذارد. این سازوکارها باید ناظر بر سنجش ادواری میزان پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی و همچنین ارتقای پاسخگویی اجتماعی با در نظر گرفتن عوامل تأثیرگذار اعم از متغیرهای مستقل، میانجی و تعدیل کننده باشد.

از آنجایی که واحد تحلیل این پژوهش سازمان است، توصیه می‌شود دیگر پژوهشگران با تدوین مدل‌های سطح فردی و سطح کشوری، دیگر متغیرهای تأثیرگذار را شناسایی کرده تا بتوان به مدل جامعی در تبیین سازه چند بعدی و چندوجهی پاسخگویی اجتماعی در بخش دولتی ایران دست یافت.

واکنش‌گری و خدمات پایدار می‌توان بهره‌گیری کرد. شفافیت در فرایندهای سازمان‌های عمومی از دید خبرگان بدین معنی است که اطلاع‌رسانی مناسب و کاملی از اطلاعات و فرایندهای موجود در سازمان‌های دولتی انجام گیرد. همچنین به نظر خبرگان نیاز است که سیستم ارزشیابی عملکرد سازمان‌های دولتی توسط ذی‌نفعان جامعه وجود داشته باشد. بدین منظور نیاز است تا خط‌مشی ارزشیابی تدوین شود تا براساس آن عملکرد سازمان ارزشیابی شود. از دیگر سازه‌های پاسخگویی اجتماعی سازوکار مناسب رسیدگی به شکایات شهروندان است. این سازوکار شامل سیستم ارتباطی و روابط عمومی مناسب، رسیدگی به شکایات انجام شده و سعی در پاسخگویی مناسب به آن‌هاست. از دیدگاه نخبگان ارائه خدمات پایدار و توجه به استفاده از فناوری‌های انرژی سبز از دیگر ابعاد سنجش پاسخگویی اجتماعی سازمان‌هاست. نخبگان بر این مسئله تأکید داشتند که توجه و واکنش به نیازهای ذی‌نفعان جامعه باید یکی دیگر از ابعاد پاسخگویی اجتماعی باشد. از نظر آن‌ها سازمان‌ها با پایش محیطی و افکارسنجی می‌توانند به صورت داوطلبانه به تحلیل ادواری نیازهای شهروندان و جامعه پرداخته و سعی در برآورده سازی آن‌ها کند.

بالأخره، خبرگان معتقد هستند که مشارکت شهروندان پاسخگویی اجتماعی و مطالبه‌گری موجب خواهد شد تا مشارکت در جامعه شکل گرفته و تقویت شود و درنهایت می‌تواند به رضایت عمومی افراد جامعه منجر شود. از نظر آنان استقرار پاسخگویی اجتماعی می‌تواند با ارتقای همبستگی و همدلی بین افراد جامعه موجب رشد و تعالی اصول اخلاقی در جامعه، افزایش اعتماد عمومی و رضایت عمومی جامعه شود.

### منابع

- رهنورد، فرج‌اله (۱۳۹۰). «الگوی مدیریت دولتی برای تحقق حاکمیت تراز چشم‌انداز ۱۴۰۴». مدیریت دولتی، ۶، ۵۸-۴۳.
- Bluhm, D. J., Harman, W., Lee, T. W. & Mitchell, T. R. (2011). Qualitative research in management: A decade of progress. *Journal of Management Studies*, 48(8), 1866-1891.
- Bovaird, T. & Löffler, E. (2009). *Public Management and Governance*. N.Y: Routledge.
- Bovens. M. (2007). *New Forms of Accountability and EU-Governance*. Comparative European Politics. Palgrave Macmillan Ltd.
- Brinkerhoff, D.W. & Wetterberg, A. (2015). *Understanding the role of context in*
- روسو، ژان ژاک (۱۳۸۸). *قرارداد اجتماعی: متن و زمینه*. ترجمه مرتضی کلانتریان، تهران: انتشارات آگاه.
- Ackerman, R. & Bauer, R. (1976). *Corporate Social Responiveness: the Modern Dilemma*. Reston, Virginia, Reston Publishing.
- Ackerman, J. M. (2005). Social Accountability in the Public Sector: a conceptual discussion, Paper No. 82, Washington D.C., World Bank, p. 1.
- Blagescu, M., de Las Casas, L. & Lloyd, R. (2005). *Pathways to Accountability: The GAP Framework*. London: One World Trust.

- shaping social accountability interventions: towards an evidence-based approach*. Institute for Development Policy and Management, school of Environment and Development, University of Manchester, UK.
- Camargo, C. B. & Jacobs E. (2013). *Social accountability and its conceptual challenges: an analytical framework*. Basel institute on governance.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. London: Pine Forge Press.
- Denhardt, R. B. (2007). Five Great Issues in organization theory. In R.A. Robbin & et al (Eds). *Handbook of Public Administration*, 105-129.
- De Waal, A. (2000). *Democratic political process and the fight against famine*. IDS Working. Institute of Devopment studies.
- Dubnick, M. J. (2002). Seeking Salvation for Accountability, paper presented at the Annual Meeting of the American Political Science Association.
- Eriksson, P. & Kovalainen, A. (2016). *Qualitative Methods in Business Research: a Practical Guide to Social Research*. Los Angeles: Sage.
- Fox, J. (2000). Civil Society and Political Accountability: Propositions for Discussion. *Presented at the conference Institutions, Accountability and Democratic Governance in Latin America*, The Helen Kellog Institute for International Studies, Notre Dame University, 8 May, 2000.
- Fredertickson, H. G. (1976). The Lineage of New Public Administration . *Administration & Society*, 8(2), 149-174.
- Glaser, B. G. (1978). *Theoretical sensitivity: advances in the methodology of grounded theory*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser B, Strauss A. (2006). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. USA: Aldine.
- Goetz, A. M. & Jenkins, R. (2005). *Re-inventing Accountability: Making Democracy Work for Human Development*. International Political Economy Series, Basing stoke.
- Hazell, R., Bourke, G. & Worthy, B. (2012). Open House? Freedom of Information and Its Impact on the UK Parliament . *Public Administration*, 90(4), 901-921.
- Hickey, S. (2011). The politics of social protection: what do we get from a social contract approach? *Canadian Journal of Development Studies*, 32(4), 425-438.
- Hoffmann, K. D. (2014). *The Role of Social Accountability in Improving Health Outcomes: Overview and Analysis of Selected International NGO Experiences to Advance the Field*. Washington, DC: Core Group.
- Hughes, O. E. (1998). *Public Management and Administration: An Introduction*. N.Y.: Macmillan Press.
- Hsu, S. P. (2009). In Search of Public Accountability: The Weiming Model in China *The Australian Journal of Public Administration*, 68(S1), S40° S50.
- Joss, S. (2010). Accountable Governance, Accountable Sustainability? A Case Study of Accountability in the Governance for Sustainability *Environmental Policy and Governance*, 20, 408-421.
- Kaufmann, D., Kraay, A. & Mastruzzi, M. (2014). *World Governance Indicators*. World Bank Institute: The World Bank Group.
- Kim, P. S. (2009). Enhancing Public Accountability for Developing Countries: Major Constraints and Strategies. *The Australian Journal of Public Administration*, 68(S1), S89-S100.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. (1985). *Naturalistic enquiry*. Beverley Hills: CA: Sage.
- Magliacani, M. (2015). *Managing Cultural Heritage: Ecomuseum, Community, Governance and Social Accountability*. UK: Palgrave Macmillan.
- Meijer, A. J. & Bovens, M. (2003). Public Accountability in the Information Age. In: E-Government. Workshop in conjunction with JURIX 2003, M. Palmirani, T. van Engers & M.A. Wimmer (eds.), *International Federation for Information Processing*. Laxenburg (Austria), 2003, 16 - 28.
- Malena, C. & McNeil, M. (2010). "Social Accountability in Africa: An introduction ", in C. Malena and M. McNeil, (eds.), *demanding good governance: lessons*

- from social accountability initiatives in Africa. Washington DC: The World Bank.
- McNeil, M. & Malena, C. (2010). *Demanding Good Governance: Lessons from Social Accountability Initiatives in Africa*, the World Bank and Washington, D.C.
- NIAR (2005). *Social Accountability Mechanism: a Generic Framework*. National Institute of Administrative Research (NIAR), Mussoorie, India.
- O Meally, S. C. (2013). *Mapping Context for Social Accountability*. The World Bank Group and Washington, D.C.
- Peters, B. G. (2007). Performance-Based Accountability, in Anwar Shah (Eds), *Performance Accountability and Combating Corruption*. The World Bank and Washington D.C.
- Primova, R. (2013). Assessing Social Accountability in the EU Multilevel Governance System: the Case of EU Energy Policy-Making, *International Conference Collaboration among Government, Market, and Society*. Shanghai, China, May 25-27.
- Rodan, G. & Hughes, C. (2012). Ideological Coalitions and the International Promotion of Social Accountability: The Philippines and Cambodia Compared. *International Studies Quarterly*, 1° 14.
- Saldaña, J. (2009). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. London: SAGE Publications.
- Schatz, F. (2013). Fighting Corruption with Social Accountability: a Comparative analysis of Social Accountability Mechanisms Potential to Reduce Corruption in Public Administration. *Public Administration and Development*, 33, 161-174.
- Stoker, G. (2006). Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance? . *American Review of Public Administration*, 36(1), 41-57.
- Strauss, A. L. & Corbin, J. A. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. London: Sage Publications.
- Tamang, S. & Malena, C. (2011). The Political Economy of Social Accountability in Nepal, PRAN Program for Accountability in Nepal, Worl Bank.
- UNDP. (2013). *Reflections on Social Accountability*. New York.
- World Bank. (2002). *Social Accountability in the Health Sector: Participatory Public Expenditure Management at the National Level*. Social Accountability Sourcebook.
- World Bank. (2013). *Mapping Context to Social Accountability. Resource Paper, Social Development Department*. World Bank and Washington DC.