

## نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای مسؤولیت پاسخگویی مدیران بخش عمومی

کاوه قادری

کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه پیام نور.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۶/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۹/۲۰

**The Effect of Social Capital on Improving the Accountability of Public Sector Managers**

K. Ghaderi

M.A. in Accounting, Payam Noor University, Iran.

Received: 2016/9/7 Accepted: 2016/12/10

**Abstract**

The present study aims at evaluating effects of social capital on improving accountability of public sector managers. The study consisted of all managers of state organs and institutions of the province of Kurdistan. The number of government organizations across the province to help 490 units Cochran statistic and the error level of 1% and 95% of the population is considered of 204. The research method was applied and the nature and description of the survey methodology. Data collection tool was a questionnaire. Its reliability was measured by Cronbach's alpha that the Cronbach's alpha higher than 0.7 in all cases, and this represents reliability. And to test hypotheses regarding the normality of the data, parametric statistical methods were used. The results show that is social capital and significant positive impact on improving the accountability of public officials is responsibility. In fact, public sector managers in areas with high social capital in the best way possible for the general public will be held accountable.

**چکیده**

هدف مطالعه حاضر بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر ارتقای مسؤولیت پاسخگویی مدیران بخش عمومی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران ارگان‌ها و نهادهای دولتی سطح استان کردستان بوده است. تعداد سازمان‌های دولتی سطح استان ۴۹۰ واحد بوده که به کمک آماره کوکران و در سطح خطای ۱٪ و اطمینان ۹۵٪ تعداد ۲۰۴ مورد نمونه آماری در نظر گرفته شده است. روش پژوهش به لحاظ هدف کاربردی است و از نظر ماهیت و روش توصیفی از نوع پیمایشی است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه است. پایایی پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ سنجیده شده که در نهایت مقدار آلفای کرونباخ در همه موارد بیشتر از ۰/۷ بوده و این نشان دهنده قابلیت اعتماد یا همان پایایی است. و برای آزمون فرضیه‌ها با توجه به نرمال بودن داده‌ها از روش‌های آماری پارامتریک استفاده گردید. و بر اساس یافته‌های پژوهش سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معنی‌دار بر ارتقای مسؤولیت پاسخگویی مدیران بخش عموم دارد. در واقع مدیران بخش عمومی در مناطق با سرمایه اجتماعی مطلوب به بهترین نحو ممکن در قبال افکار عمومی پاسخگو خواهند بود.

**Keywords:** Social Capital, Accountability, Trust, Public Section.

**واژه‌های کلیدی:** اعتماد، بخش عمومی، پاسخگویی، سرمایه اجتماعی.

**JEL Classification:** M48

طبقه‌بندی موضوعی: M48

## مقدمه

پاسخگویی در بخش عمومی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات کارگزاران و رفتار آن‌ها همواره تأثیر شدیدی بر جوامع می‌گذارد، بنابراین در چنین وضعیتی که شهروندان به شدت از رفتار آنان متأثر می‌شوند، می‌توان تصمیمات و رفتار کارگزاران را برای تأمین منافع مردم هدایت کرد و اطمینان یافت که سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی دولت در راستای منافع عمومی گام برمی‌دارند. از این رو باید با تقویت پاسخگویی در بخش عمومی، تضمین تأمین منافع عموم را حداکثر کرد، زیرا در هر جامعه‌ای مردم تسهیل‌کننده و هدف توسعه هستند (متانی و حسن‌پور، ۱۳۹۳: ۶۰).

لذا مدیران باید در مورد مصرف منابع عمومی به جامعه پاسخگو بوده و مردم را به طریقی مقتضی از جریان مصرف منابع آگاه نمایند (باباجانی، ۱۳۸۲: ۹۸).

در این راستا می‌توان عنوان کرد که گزارشگری مالی دولتی مرکز ثقل پاسخگویی دولت، به مردم و پاسخ‌خواهی مردم از دولت است و مردم از طریق نظام گزارشگری مالی کارآمد، قادر خواهند بود از چگونگی ارائه خدمات، نحوه مصرف منابع، استفاده و نگهداری اموال و دارایی‌ها، مطلع شوند و عملکرد مسوولان را مورد ارزیابی قرار دهند (الماسی و غلامپور، ۱۳۸۸: ۲۵).

پاسخگویی یکی از ضرورت‌های مدیریت دولتی در شرایط کنونی است. بهترین الگوهای حاکمیت مردم سالار تا وقتی نتوانند کسانی را که قدرت را در اختیار دارند، در برابر شهروندان پاسخگو کنند، کاملاً ناکارآمد و آسیب‌پذیرند (فیضی و زارع، ۱۳۹۴: ۱۰).

در حقیقت، پاسخگویی یکی از ارکان اصلی مدیریت دولتی است که تصویری از عدالت، برابری، اعتماد و انصاف را به ذهن متبادر می‌سازد و می‌تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد (یوونس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵: ۱۸۲).

شایان ذکر است که سازمان‌ها جهت بقا و موفقیت، نیازمند ایجاد رابطه بین نظام‌های اقتصادی و اجتماعی‌شان هستند (مارک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰: ۴).

در نظر گرفتن دیدگاه و خواست جامعه توسط سازمان‌ها سبب افزایش مشروعیت سازمانی و بهبود مزیت رقابتی شده و موفقیت آن‌ها را به همراه خواهد داشت (رحمان‌سرشت، و همکاران، ۱۳۸۸: ۳۳).

در چنین شرایطی مدیر موفق کسی است که اهداف

سازمان را در کنار منافع عامیانه و سیاست‌های کلی جامعه ارزیابی و ارزش‌گذاری کند. مدیران در هنگام تصمیم‌گیری باید به شرایط اجتماعی و اخلاقی حاکم بر جامعه توجه کنند، تا شرکت دچار مشکل نشود (باربارا و همکاران<sup>۳</sup>، ۱۹۹۴: ۷۳۳). در واقع می‌توان عنوان کرد که جلب و حفظ اعتماد جامعه بزرگترین سرمایه هر سازمان است و این سرمایه بی‌بدیل به تدریج و در گذر زمان و به سختی و با تلاش صادقانه اعضای سازمان و البته حمایت نهادهای نظارتی و فعالیت‌های روابط عمومی بدست می‌آید (هاشم‌زهی و جاه‌بین، ۱۳۹۲: ۲۵۰).

لذا به نظر می‌رسد پاسخگو بودن در قبال جامعه جهت حفظ و جلب اعتبار و اعتماد امری اساسی خواهد بود. پاسخگویی در قبال جامعه شامل اتخاذ رویکرد مدل منافع ذی‌نفعان به جای مدل سنتی منافع سهامداران در مدیریت سازمان‌هاست (روهینی و ماهادوآپا<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰: ۲۷۲).

هر چند، در گذشته پاسخگویی اجتماعی بیشتر به اقدامات داوطلبانه شرکت‌ها در رابطه با جامعه اطلاق می‌شد اما اخیراً، به‌عنوان نوعی تعهد در بخش‌های مختلف مورد پذیرش قرار گرفته است (هورست<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴: ۵؛ براندو و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۳: ۳۹۲).

در جامعه مدرن کنونی بسیاری از شرکت‌ها ناچار شده‌اند که به دلیل مسائل ناشی از جهانی شدن، الزامات قانونی، تغییر انتظارات عمومی و اجبار به ایجاد تصویر مطلوب از برند خود و افزایش قدرت رقابت‌پذیری، مسوولیت پاسخگویی در قبال جامعه را پذیرفته و به‌کار گیرند (اسکوتن<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱: ۳۱).

میلگرام و همکاران<sup>۸</sup> (۱۹۶۹)، معتقدند که تفکرات عموم مردم می‌تواند در شکل‌گیری ذهنیتی مثبت در مدیران تأثیرگذار باشد. آن‌ها معتقدند که هنجارهای اجتماعی مناطق با سرمایه اجتماعی بالا مدیران را وادار به اعمال رفتار صادقانه می‌نماید. در واقع می‌توان عنوان کرد که مدیران در شرکت‌های مستقر در مناطق با سرمایه اجتماعی بالا احتمالاً صادق هستند (همان، ۱۹۶۹: ۸۰؛ کیالدنی و همکاران<sup>۹</sup>، ۱۹۹۱: ۲۰۵).

در نتیجه این دسته از مدیران احتمالاً در مقابل افکار عمومی پاسخگوتر خواهند بود. در جامعه‌ای با سرمایه اجتماعی بالا مدیران ناچارند به خواست‌های آن جامعه توجه کنند تا بتوانند از اعتمادی که سازمان به تدریج از جامعه

3. Barbara et al

4. Rohini &amp; Mahadevappa

5. Hurst

6. Brandão et al

7. Schouten

8. Milgram et al

9. Cialdini et al

1. Bovens

2. Marc

توجیه کند (روزمک<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۰: ۲۶).

پاسخگویی عمومی وقتی وجود خواهد داشت که خدمات عمومی با کیفیت بالا، هزینه پایین و روش مناسب ارائه شوند (اوکونل<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۵: ۸۶).

می‌توان عنوان کرد که پاسخگویی به‌عنوان فرایند حسابرسی الزامات، تعهدات مالی و خروجی‌های ملموسی است که مورد درخواست استفاده‌کنندگان است، این امر نه تنها در جهت بهبود عملکرد مالی سازمان‌هاست بلکه افزایش منافع سازمان را نیز در نظر دارد (کلارک<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۲: ۱۹۳).

همچنین از آن، جهت تبیین و گزارش اهداف (هیندمن<sup>۱۴</sup>، ۱۹۹۰: ۲۹۸)، استفاده بهینه از منابع (جگرس و لاپسلی<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۱: ۲۹۸)، درک اهمیت توانمندی (کامات<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۳: ۶۷) و نیل به پاسخگویی اجتماعی در رابطه با ریسک‌های موجود (اونرمن و اودیر<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۶: ۳۵۳) یاد شده است.

پاسخگویی نسبت به خدمات عمومی، شامل روش‌های مورد استفاده به وسیله یک سازمان یا نهاد عمومی برای انجام وظایف و تعهدات و فرایند توضیح و تبیین وظایف و مسؤولیت‌های انجام شده توسط آن سازمان یا نهاد می‌شود (اسمیت<sup>۱۸</sup>، ۱۹۹۱: ۹۷).

به بیان ساده، مسؤولیت پاسخگویی وظیفه‌ای است که در اجرای آن اشخاص دلایل و توضیحات قانع‌کننده‌ای برای ادای مسؤولیت‌هایی که به عهده داشته‌اند، فراهم می‌آورند و گزارش‌های لازم را ارائه می‌کنند. مسؤولیت پاسخگویی دو وظیفه را در بر می‌گیرد، یکی انجام دادن عمل مشخص و دیگری پاسخگویی و ارائه دلایل منطقی برای عملی که انجام شده است. الزام به انجام عمل مشخص، مسؤولیت و الزام به ارائه گزارش، پاسخگویی است (باباجانی، ۱۳۷۸: ۷۵).

جهت تحقق پاسخگویی عمومی معیارهای مختلفی همچون شفافیت، تداوم و استمرار مطلوب عملکرد و کارآمد، کنترل‌پذیری (میزان انتقادپذیری)، حساس بودن، مسؤولیت، تعهد و تکریم وجود دارد (کوپل<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۵: ۱۱؛ بوونس، ۲۰۰۳: ۳-۶).

در این پژوهش با الهام از پژوهش کوپل (۲۰۰۵) چهار بعد شفافیت، تعهد، تکریم و کنترل‌پذیری جهت سنجش

کسب کرده محافظت نمایند. لذا یکی از بزرگترین وظایف سازمان‌ها پاسداری از اعتماد عمومی جامعه است تا این سرمایه اجتماعی دستخوش آسیب و نابودی نشود. در این پژوهش به دنبال پاسخ به این مهم هستیم که "سرمایه اجتماعی و تفکرات غالب در یک جامعه چه تأثیری بر مسؤولیت پاسخگویی مدیران در بخش عمومی خواهد گذاشت؟" در این راستا، در این پژوهش با تکیه بر شاخص‌های سرمایه اجتماعی و تأثیر آن بر مسؤولیت پاسخگویی مدیران بخش عمومی، سعی بر توسعه ادبیات نظری شده است. با توجه به مطالب مطرح شده مطالعه و بررسی موضوع پژوهش از اهمیت ویژه‌ای برخوردار خواهد بود زیرا باعث افزایش آگاهی و دانش در زمینه سرمایه اجتماعی و نحوه تأثیر آن بر عملکرد مدیران خواهد شد.

## مبانی نظری

### مسؤولیت پاسخگویی

نگاهی اجمالی به ویژگی‌های محیط فعالیت‌های غیرانتفاعی دولت و سازمان‌های بزرگ عمومی، نقش برجسته برخی از این ویژگی‌ها را در پیدایش مفهوم مسؤولیت پاسخگویی عمومی در سیستم‌های حکومتی مبتنی بر مردم‌سالاری، روشن می‌نماید. در این نوع حکومت‌ها که اساس آن بر پایه تکثیر قطب‌های قدرت شکل می‌گیرد، کانون یکپارچه و متمرکز قدرت به حوضچه‌های متعددی تقسیم و به هر یک از آنان سهمی تفویض می‌شود. پیش‌بینی قوای سه‌گانه در قوانین اساسی این قبیل کشورها و تفکیک اختیارات و مسؤولیت‌های قوای مقننه، مجریه و قضاییه و تأکید بر سازوکارهایی که بتواند از طریق توازن و کنترل، روابط بین قوا را تنظیم نماید، از مصادیق تکثیر قدرت در ساختار سیاسی این قبیل جوامع می‌باشد (باباجانی، ۱۳۸۰: ۲۴).

پاسخگویی عمومی از نشانه‌های اداره مدرن و دموکراتیک می‌باشد. اگر آن‌هایی که قدرت دارند در رابطه با اعمال، اشتباهات و تصمیم‌گیری‌های خود به مردم پاسخگو نباشند، دموکراسی و مردم‌سالاری در حد شعار باقی می‌ماند. بنابراین پاسخگویی عمومی به‌عنوان یک نهاد، مکمل مدیریت دولتی در یک حکومت دموکراتیک و مردم‌سالار می‌باشد (بوونس<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۰: ۹۶۹).

پاسخگویی عمومی از منظر جامعه‌شناسی نوعی رابطه اجتماعی است که در آن یک بازیگر الزام دارد که اقدامات و عملکرد خود را برای دیگران توضیح دهد و همچنین آن را

12. O,Connell

13. Clark

14. Hyndman

15. Jegers & Lapsley

16. Kamat

17. Unerman & O'Dwyer

18. Smith

19. Copel

10. Bovens

11. Rozmek

پاسخگویی در نظر گرفته شده است که در آن منظور از: - بعد شفافیت اطلاع‌رسانی صادقانه و عدم مخفی‌کاری مسؤولان نسبت به مردم است؛ - بعد تعهد به احساس مسؤولیت مقامات سازمان‌های دولتی در قبال شهروندان اشاره دارد؛ - بعد تکریم دلالت بر مورد احترام قرار گرفتن شهروندان در مواجهه با مسؤولان و سازمان‌های دولتی است؛ - بعد کنترل‌پذیری نیز میزان انتقادپذیری دولت و مسؤولان سازمان‌های دولتی و حساسیت آن‌ها به نظرات مردم را نشان می‌دهد (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱).

### سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی بر خلاف سرمایه‌های فیزیکی و انسانی، از تعریف روشن و دقیقی برخوردار نیست. در تمامی تعاریفی که راجع به سرمایه اجتماعی شده است، تأکید بر این است که وسیله‌ای برای رسیدن به اهداف و منافع فردی و گروهی و جامعه است (سوری، ۱۳۹۴: ۱۱۲).

سرمایه اجتماعی نوعی دارایی متعلق به گروه‌ها و جوامع است که هماهنگی و همکاری میان آن‌ها رسیدن به منافع متقابل را تسهیل می‌کند (پانام<sup>۲۰</sup>، ۱۹۹۵: ۶۵-۷۸).

به عبارتی دیگر سرمایه اجتماعی به‌عنوان مجموعه‌ای از هنجارهای غیررسمی است که اعضای گروهی که با هم روابط کاری دارند، در آن سهیم هستند. سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از هنجارهای موجود در جامعه است که سبب پیشبرد همکاری اعضای آن جامعه خواهد شد، با وجود این هنجارها سطح هزینه‌های تبادلات و ارتباطات نیز کاهش خواهد یافت (فوکویاما<sup>۲۱</sup>، ۲۰۰۱: ۹).

در واقع منظور از سرمایه اجتماعی انسجام درونی، فرهنگی و اجتماعی جامعه، هنجارها و ارزش‌های حاکم بر تعاملات ما بین مردم و نهادهایی است که این هنجارها در آن جریان دارد. سرمایه اجتماعی یک جایگاه مشترک برای اعضا و شبکه‌ها خلق می‌کند تا با استفاده از این سرمایه به سود و رفاه بالاتر برسند (سومیناندا<sup>۲۲</sup>، ۲۰۰۷: ۴۸).

پژوهشگران سرمایه اجتماعی را در ابعاد مختلفی دسته‌بندی کرده‌اند. در یک دسته‌بندی ابعادی همچون اعتماد، امنیت، انسجام، ارزش‌های اجتماعی، آگاهی و شناخت، مشارکت در نهادهای اجتماعی و سرمایه فرهنگی قرار دارد (کریمی، ۱۳۸۶: ۸۷).

به عقیده برخی از محققان، اعتماد مهم‌ترین ویژگی مورد اشاره در سرمایه اجتماعی است و متوجه درجه‌ای از همکاری افراد جامعه و تمایل آن‌ها در هماهنگ ساختن خود با هنجارهای جامعه است (بولز و جنتیس<sup>۲۳</sup>، ۲۰۰۲: ۴۲۵؛ کریمی، ۱۳۸۶: ۸۷).

این ویژگی ابعاد دیگر را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد و زمینه‌ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه خواهد بود (کریمی، ۱۳۸۶: ۸۷).

دسته‌بندی دیگری که از سرمایه اجتماعی وجود دارد، شامل سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی است (ناهاپیت و گوشال<sup>۲۴</sup>، ۱۹۹۸: ۲۴۳).

**۱. بعد ساختاری:** این بعد شامل پیوندهای شبکه‌ای، پیکربندی شبکه‌ای و انطباق‌پذیری شبکه‌های بین افراد است (بولینو و همکاران<sup>۲۵</sup>، ۲۰۰۲: ۵۰۶).

بعد ساختاری را می‌توان با تعداد دفعات تعاملات و وجود ارتباطات در سراسر سطوح سلسله مراتب و عملکرد بین طرفین در نظر گرفت (ویپل و همکاران<sup>۲۶</sup>، ۲۰۱۵: ۶).

**۲. بعد رابطه‌ای:** این بعد با سطوح بالایی از اعتماد، هنجارهای مشترک، تکالیف و هویت متقابل مشخص می‌شود. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد شامل اعتماد، هنجارها، الزامات، انتظارات و هویت است (چانگ و چوانگ<sup>۲۷</sup>، ۲۰۱۱: ۱۰). بعد رابطه‌ای نشان‌دهنده دارایی حاصل شده از طریق ارتباطات است (لاوسن و همکاران<sup>۲۸</sup>، ۲۰۰۸: ۴۴۷).

**۳. بعد شناختی:** این بعد از طریق درک متقابل میان افراد از طریق زبان، تفسیرها و معانی مشترک در سازمان‌ها بوجود می‌آید (لی و لیو<sup>۲۹</sup>، ۲۰۱۱: ۱۷۶۵). ویپل و همکاران (۲۰۱۵) این بعد را به‌عنوان چشم‌انداز مشترک در نظر گرفته‌اند.

در دسته‌بندی دیگری آگوستیو و همکاران<sup>۳۰</sup> (۲۰۱۴) سرمایه اجتماعی را به پنج بعد تقسیم کرده‌اند:

**۱. وضعیت:** نشان‌دهنده وضعیت اقتصادی، جمعیتی،

23. Bowles & Gintis  
24. Nahapiet & Ghoshal  
25. Bolino et al  
26. Whipple et al  
27. Chang & Chuang  
28. Lawson et al  
29. Li & Luo  
30. Agoustive et al

20. Putnam  
21. Fukuyama  
22. Soumyananda

تعامل خواهند بود. تعاملات مکرر در میان این تشکل‌ها منجر به تبادل اطلاعات بیشتر و بنابراین نظارت بیشتر و مؤثرتر می‌شود، در نتیجه گزارش‌دهی مطلوب‌تر و مسؤولیت پاسخگویی بهتر خواهد شد (ویو، ۲۰۰۸).

### پیشینه تجربی

فقیهی (۱۳۸۰)، با بررسی تطبیقی نظام‌های متداول پاسخگویی جهان سعی بر تدوین الگویی برای چارچوب نظری پاسخگویی نمود. مقایسه نظام‌های پاسخگویی در کشورهای مورد مطالعه، حکایت از آن دارد که همه آن جوامع ضرورت و اهمیت پاسخگویی بوروکراسی به نهادهای سیاسی را پذیرفته‌اند و ساختارهایی برای پاسخگو کردن سازمان‌های اداری بر پا داشته‌اند. نظام‌های پاسخگویی در جوامع یاد شده هم در بعد بیرونی و هم در بعد درونی استقرار یافته است.

حیبی (۱۳۸۲)، در پژوهش خود به بررسی حق آگاهی مردم به‌عنوان یک حق اساسی پرداخته است وی عنوان کرد که حق جستجو یا دسترسی به اطلاعات یکی از ضروری‌ترین عناصر آزادی بیان است و از سوی دیگر مردم‌سالاری نیز بدون تضمین حق آگاهی نمی‌تواند متضمن آینده روشن باشد. اکبری (۱۳۸۵)، عنوان کرد که سرمایه اجتماعی، ساختاری شامل: ساخت و عمل نهادهای رسمی و غیررسمی در سطح محلی است که ابزارهای لازم برای توسعه اجتماع را فراهم می‌آورند. سرمایه اجتماعی ساختاری از طریق شبکه‌ها و سازمان‌های افقی که فرایندهای تصمیم‌گیری آن‌ها شفاف و جمعی است و همچنین رهبران پاسخگو و انجام‌کنش جمعی و پاسخگو بودن از آن ناشی می‌گردد.

دانایی‌فرد و همکاران (۱۳۸۹)، نقش شایستگی اخلاقی اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری در ارتقای پاسخگویی عمومی بیمارستان‌های دولتی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاکی از آن است که بین شایستگی اخلاقی-اسلامی مدیران و پاسخگویی عمومی رابطه معنادار مثبتی وجود دارد. آن‌ها عنوان کردند که سازمان‌های دولتی برای ارتقای پاسخگویی عمومی علاوه بر بهبود ارزش‌های اخلاقی و اسلامی مدیران خود، نیازمند تقویت و ترویج فرهنگ خدمتگزاری محیط خود هستند.

خانباشی و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهش خود ضمن بررسی ادبیات اعتماد، تأثیر ادراک عمومی از پاسخگویی دولت را در افزایش یا کاهش سطح اعتماد عمومی ارزیابی کردند. نتایج پژوهش آن‌ها حاکی از تأثیر مثبت متغیر پاسخگویی بر ارتقای سطح اعتماد عمومی در کشور است.

ذاکری و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهش خود تبیین الگوی

سیاسی و فرهنگی افراد است.

### ۲. روابط خانوادگی: نشان‌دهنده روابط خانوادگی،

سیاسی، ورزشی، کاری، نهادی، پشتیبانی خانواده در مقابل چالش‌ها و حمایت از آن در مقابل مشکلات است.

### ۳. همدلی: نشان‌دهنده اعتماد، هم‌بستگی و شناخت

ضعف‌ها میان افراد است.

### ۴. روابط شخصی: نشان‌دهنده روابط افراد با نهادهای

مالی، نهادهای حاکمیتی، موسسه‌های کسب و کار، موسسه‌های ورزشی و نهادهای فرهنگی است.

### ۵. روابط اجتماعی: نشان‌دهنده روابط غیررسمی با

سازمان‌های بیمه و بانک، حاکمیت، مدیران موسسه و نهادهای فرهنگی است.

### ارتباط بین سرمایه اجتماعی و پاسخگویی

مطابق نظر مولگان، تعریف اصلی پاسخگویی به وسیله نوعی کنترل بیرونی، تعامل و مبادله اجتماعی و حق اختیار مشخص می‌شود (مولگان<sup>۳۱</sup>، ۲۰۰۳: ۱۰).

در این حالت، پاسخگویی شامل تعامل و مبادله اجتماعی به منزله همسوسازی و ضمانت اجرایی قوانین است. همچنین فرد پاسخگو (مدیر)، حق اختیار و فرد پاسخ‌خواه (شهروند)، حق درخواست جواب و تحمیل ضمانت اجرایی را دارد (بوونس، ۲۰۰۵: ۱۹۲).

معمولاً هنجارهای اجتماعی مناطق با سرمایه اجتماعی مطلوب مدیران را وادار به اعمال رفتار صادقانه می‌نماید. در واقع می‌توان عنوان کرد که مدیران در مناطق با سرمایه اجتماعی بالا احتمالاً صادق هستند (میلگرام و همکاران، ۱۹۶۹؛ کیالدنیو همکاران، ۱۹۹۱).

افراد در جامعه با سرمایه اجتماعی بالا همواره منافع گروه و جامعه را بر منافع شخصی خود ترجیح می‌دهند (نانیسینی و همکاران<sup>۳۲</sup>، ۲۰۱۳: ۲۲۲).

در نتیجه این دسته از مدیران احتمالاً در مقابل افکار عمومی پاسخگوتر خواهند بود. وجود تشکل‌های انبوه در جامعه، اعمال رفتارهای صادقانه و پاسخگو بودن در برابر افکار عمومی در مدیران را تشویق می‌کند. در چنین جامعه‌ای سرمایه‌گذاران نهادی، بانک‌ها و مدیران به طور منظم باهم در

31. Mulgan

32. Nannicini et al

استوار است که افراد در یک جامعه با سرمایه اجتماعی بالا منافع جامعه را بر منافع شخصی ترجیح می‌دهند. در این پژوهش بر اساس مبانی نظری مطرح شده مدل مفهومی به شکل زیر تدوین شده است. با الهام از پژوهش کوپل (۲۰۰۵)، چهار بعد شفافیت، تعهد، تکریم و کنترل‌پذیری جهت سنجش پاسخگویی در نظر گرفته شده است. همچنین بر اساس مطالعه ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)، سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی جهت سنجش سرمایه اجتماعی در مدل به کار گرفته شده است (نمودار ۱).

### فرضیات پژوهش

#### فرضیه اصلی

- سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر پاسخگویی عمومی مدیران دولتی دارد.

#### فرضیه فرعی

- سرمایه اجتماعی تأثیر مثبتی بر بعد تعهد پاسخگویی مدیران دولتی دارد.

- سرمایه اجتماعی تأثیر مثبتی بر بعد تکریم پاسخگویی مدیران دولتی دارد.

- سرمایه اجتماعی تأثیر مثبتی بر بعد شفافیت پاسخگویی مدیران دولتی دارد.

- سرمایه اجتماعی تأثیر مثبتی بر بعد کنترل‌پذیری پاسخگویی مدیران دولتی دارد.

#### روش پژوهش

پژوهش حاضر از جهت روش استنتاج، تحلیلی (بخشی از جامعه انتخاب و هدف، تعمیم نتایج نمونه به کل جامعه است) و از جهت طرح پژوهش، از نوع پیمایشی (تحقیقات بر مبنای نظر سنجی صورت گرفته و ابزار اصلی گردآوری داده‌ها

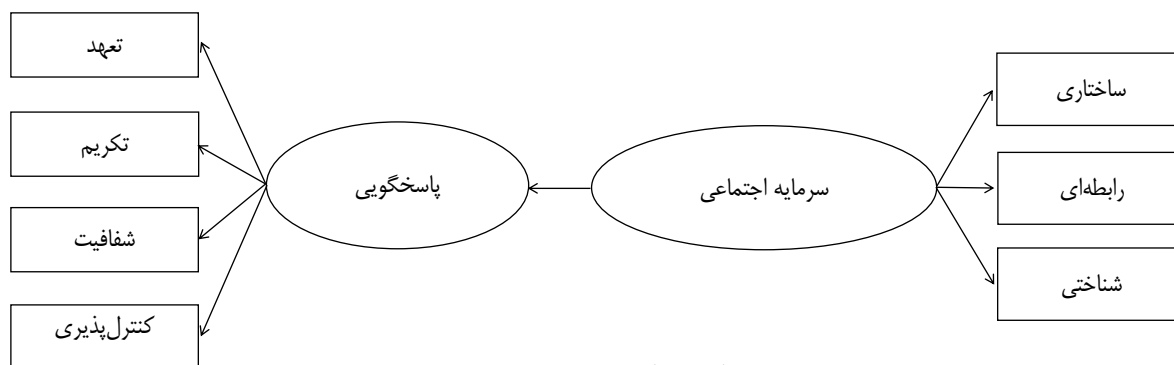
پاسخگویی و نظارت بر نظام اداری در حکومت علوی از منظر رابطه بوروکراسی و دموکراسی پرداختند. آن‌ها عنوان کردند که امام علی(ع) در دوران زعامت خود از نظامی جامع و چند وجهی برای توسعه پاسخگویی و نظارت بر دستگاه بوروکراسی استفاده کرده‌اند که ابعاد اصلی آن کنترل سیاسی، خودکنترلی بر مبنای ارزش‌های بوروکراتیک و نظارت همگانی بوده است.

احمدی و همکاران (۱۳۹۲)، تأثیر آگاهی شهروندی بر پاسخگویی و عملکرد سازمان زیباسازی برای بهبود مناظر شهری را بررسی کرد. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که میان میزان آگاهی شهروندان با متغیرهای: تکالیف شهروندی، پاسخگویی سازمان، تحصیلات، جنس و شغل رابطه معنادار وجود دارد.

امینی‌مهر و همکاران (۱۳۹۴)، در مطالعه خود به بررسی سودمندی مبنای حسابداری تعهدی بر شفافیت گزارشگری و مسؤولیت پاسخگویی در دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها حاکی از آن است که حسابداری تعهدی باعث ارتقای پاسخگویی بخش عمومی می‌شود. همچنین آن‌ها نشان دادند که حسابداری تعهدی تأثیر معناداری بر شفافیت گزارشگری ندارد.

جیمی و برونو<sup>۳۳</sup> (۲۰۱۲)، در مطالعه خود به دنبال یافتن پاسخی به این سؤال بودند که "آیا سرمایه اجتماعی باعث افزایش پاسخگویی سیاسی می‌شود؟" نتایج حاکی از آن است که در مناطقی با سرمایه اجتماعی بالا، پاسخگویی نیز بالاتر خواهد بود.

همچنین در تحقیقی مشابه نانسینی و همکاران (۲۰۱۳)، عنوان کردند که سرمایه اجتماعی احتمالاً باعث بهبود رفاه اقتصادی، بهبود عملکرد موسسات و افزایش مسؤولیت پاسخگویی سیاسی خواهد شد. ایده اصلی آن‌ها بر این اساس



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب جنسیت

جنس	فراوانی	درصد
مرد	۱۸۲	۹۷
زن	۶	۳
جمع کل	۱۸۸	۱۰۰

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب سن

گروه سنی	فراوانی	درصد
کمتر ۳۰ سال	۲	۱
بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۷۰	۳۷
بین ۴۰ تا ۵۰ سال	۸۲	۴۴
بالای ۵۰ سال	۳۴	۱۸
جمع کل	۱۸۸	۱۰۰

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر تحصیلات

گروه سنی	فراوانی	درصد
فوق دیپلم و پایین‌تر	۱۰	۵
کارشناسی	۱۳۱	۷۰
کارشناس ارشد	۴۲	۲۲
دکتری	۵	۳
جمع کل	۱۸۸	۱۰۰

جدول ۴. نتایج آزمون پایایی گویه‌ها

متغیر	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ
تعهد	۵	۰/۷۲۱
تکریم	۴	۰/۷۸۱
شفافیت	۵	۰/۷۳۳
کنترل‌پذیری	۵	۰/۸۱۰
ساختاری	۱۰	۰/۷۵۲
رابطه‌ای	۴	۰/۷۴۴
شناختی	۶	۰/۷۸۸

پرسشنامه یا مصاحبه است) می‌باشد که برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق مدیران اداره‌ها و نهادهای بخش عمومی در سطح استان کرستان می‌باشد. تعداد نهادهای بخش عمومی استان کرستان ۴۹۰ اداره است، در نهایت به کمک آماره کوکران و در سطح خطای ۱٪ و اطمینان ۹۵٪ تعداد ۲۰۴ مورد نمونه آماری در نظر گرفته شده است.

### روش گردآوری داده‌ها

از طریق مطالعات کتابخانه‌ای به بررسی سوابق پژوهش که شامل ادبیات نظری، تحقیقات کاربردی و عملی می‌باشد، پرداخته شده است. داده‌های مورد نیاز در کار میدانی از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شده است. سؤالات پرسشنامه بر اساس فرضیه‌های پژوهش طرح شده و جهت سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه استاندارد سرمایه اجتماعی که توسط ناهایت و گوشال (۱۳۹۰) تدوین گردیده، بهره گرفته شد. همچنین جهت سنجش پاسخگویی عمومی از پرسشنامه جنسن<sup>۳۴</sup> (۲۰۰۱) استفاده شده است.

هر پرسش در این پرسشنامه به صورت ۵ گزینه‌ای طیف لیکرت در نظر گرفته شده است. تمامی پرسش‌ها دارای ارزش مثبت است تا جایی که برای گزینه خیلی کم عدد ۱، کم عدد ۲، متوسط عدد ۳، زیاد عدد ۴ و خیلی زیاد عدد ۵ در نظر گرفته شده است.

با توجه به پیگیری‌های انجام گرفته از تعداد ۲۰۴ پرسشنامه ارسال شده، تعداد ۱۸۸ پرسشنامه (معادل ۹۲ درصد) تکمیل و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌های پژوهش

اطلاعات جمعیت شناختی پژوهش پس از گردآوری پرسشنامه‌ها و تجزیه و تحلیل آن در جداول ۱ تا ۳ آمده است. در این پژوهش به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده می‌شود. این روش برای محاسبه همسانی درونی ابزار اندازه‌گیری که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند به کار می‌رود. هر چه آلفا بیشتر باشد پایایی مقیاس نیز بیشتر خواهد بود. بدین ترتیب تعداد ۴۵ پرسشنامه بین افراد جامعه آماری که از اعضای نمونه نبودند، توزیع شد و پاسخ‌های بدست آمده با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد آزمون قرار گرفت. نتایج آزمون پایایی گویه‌های پژوهش در جدول ۱ نمایش داده شده است.

پذیرفته می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

هنجارهای اجتماعی قابلیت تحمیل اراده خود بر دیگران را دارند (هیلاری و هانگ، ۲۰۱۳).

در چنین شرایطی مدیران نیز تحت تأثیر فرهنگ عموم جامعه قرار می‌گیرند. در واقع در مناطق با سرمایه اجتماعی بالا مدیران جهت حفظ جایگاه خود ناچار به پاسخگو بودن در قبال جامعه خواهند بود (جیمی و برونو، ۲۰۱۲).

هدف از این مطالعه بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر پاسخگویی مدیران بخش عمومی است.

در این راستا با الهام از مطالعه کوپل (۲۰۰۵) چهار بعد شفافیت، تعهد، تکریم و کنترل‌پذیری جهت سنجش پاسخگویی در نظر گرفته شده است.

همچنین بر اساس مطالعه ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی به منظور سنجش سرمایه

### جدول ۵. آزمون نرمال بودن داده‌ها

متغیر	سطح معناداری
تعهد	۰/۸۲۵
تکریم	۰/۷۵۶
شفافیت	۰/۸۰۱
کنترل‌پذیری	۰/۷۹۵
ساختاری	۰/۷۵۸
رابطه‌ای	۰/۸۶۵
شناختی	۰/۷۵۸

با توجه به جدول ۴ مقدار آلفای کرونباخ در همه موارد بیشتر از ۰/۷ بوده و این نشان دهنده قابلیت اعتماد یا همان پایایی است. جهت انجام تجزیه و تحلیل داده‌ها در ابتدا باید نسبت به نرمال یا غیرنرمال بودن داده‌ها آزمون صورت گیرد. در مفاهیم آماری برای بررسی این موضوع از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف به‌عنوان متداول‌ترین آزمون، استفاده می‌شود. در این پژوهش نیز از این آزمون برای بررسی نرمال یا غیرنرمال بودن داده‌ها استفاده می‌شود. نتایج در جدول ۵ بیانگر این است که داده‌ها از توزیع نرمال برخوردارند زیرا مقادیر سطح معناداری بالاتر از ۰/۵ می‌باشند.

همچنین معیاری مهم که با روایی واگرا مشخص می‌شود، میزان رابطه سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲) نتایج بررسی روایی واگرا در جدول ۳ بیان شده است.

مطابق با جدول ۶ مقدار جذر میانگین واریانس استخراجی متغیرهای پژوهش، از مقدار همبستگی میان آن‌ها بیشتر است و می‌توان اظهار کرد روایی واگرای مدل مناسب است. این مطلب نشان می‌دهد که دو آزمون سازه‌های متفاوتی را می‌سنجند و بیانگر روایی واگرای (افتراقی) آزمون است.

### آزمون فرضیه‌ها

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش که با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS بدست آمده، در جدول ۷ شرح داده شده است.

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری، می‌توان عنوان کرد که در سطح معنی‌داری ۵ درصد سرمایه اجتماعی بر ارتقای سطح پاسخگویی مدیران بخش عمومی تأثیر مثبت و معناداری دارد. بنابراین، کلیه فرضیه‌ها در سطح ۹۵ درصد

### جدول ۶. روایی واگرا

متغیر	تکریم	تعهد	شفاف	کنترل‌پذیری	ساختاری	رابطه‌ای	شناختی
تکریم	۰/۶۸						
تعهد	۰/۷۱	۰/۷۵					
شفاف	۰/۶۸	۰/۵۸	۰/۵۶				
کنترل‌پذیری	۰/۵۷	۰/۵۱	۰/۵۳	۰/۶۲			
ساختاری	۰/۶۸	۰/۶۲	۰/۷۴	۰/۶۶	۰/۶۴		
رابطه‌ای	۰/۷۱	۰/۶۸	۰/۷۳	۰/۶۹	۰/۷۰	۰/۷۲	
شناختی	۰/۶۵	۰/۶۸	۰/۷۱	۰/۷۲	۰/۶۹	۰/۶۵	۰/۷۴



جدول ۷. آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	R	R Square	$\beta$ استاندارد	آزمون T	سطح معنی داری	نتیجه
۱	سرمایه اجتماعی	پاسخگویی	۰/۵۳	۰/۳۲	۰/۵۳	۸/۱۳	۰/۰۰۰۱۴	پذیرش فرضیه
۲	سرمایه اجتماعی	تعهد	۰/۳۸	۰/۲۱	۰/۳۸	۲/۵۸	۰/۰۰۲۵	پذیرش فرضیه
۳	سرمایه اجتماعی	تکریم	۰/۳۴	۰/۲۰	۰/۳۴	۳/۵۱	۰/۰۰۵۴	پذیرش فرضیه
۴	سرمایه اجتماعی	شفافیت	۰/۴۱	۰/۲۴	۰/۴۱	۳/۷۴	۰/۰۰۸۶	پذیرش فرضیه
۵	سرمایه اجتماعی	کنترل‌پذیری	۰/۳۸	۰/۲۳	۰/۳۸	۳/۵۴	۰/۰۰۱۵	پذیرش فرضیه

بخش عمومی پیشنهادهای ریز ارائه می‌شود:

- ساماندهی فعالیت‌های مشارکتی،
- ساماندهی انجمن‌های حرفه‌ای،
- به‌کارگیری روش‌های آموزشی گروهی تقویت یادگیری گروهی جهت خلق و تقویت سرمایه اجتماعی.

با توجه به این که جامعه آماری پژوهش حاضر، مدیران بخش عمومی استان کردستان است لذا عدم تعمیم نتایج حاصل از آن به کل کشور می‌تواند به‌عنوان یک محدودیت در نظر گرفته شود. بدین منظور پیشنهاد می‌شود که ارتباط بین سرمایه اجتماعی و پاسخگویی مدیران بخش عمومی در کل کشور توسط سایر پژوهشگران مورد بررسی قرار گیرد. همچنین می‌توان ارتباط بین سرمایه اجتماعی و پاسخگویی مدیران را در استان‌های مختلف به صورت مقایسه‌ای مورد سنجش قرار داد.

#### منابع

- احمدی، محمد؛ احمدپور، احمد؛ حاتمی‌نژاد، حسین. (۱۳۹۲). "بررسی تأثیر آگاهی شهروندی بر پاسخگویی و عملکرد سازمان زیباسازی برای بهبود منظر شهری، مطالعه موردی منطقه ۶ کلانشهر تهران". *آمایش جغرافیایی فضا*، ۳(۱۰)، ۱-۲۰.
- اکبری، غضنفر. (۱۳۸۵). "سرمایه اجتماعی و حکمرانی شهری". *تحقیقات جغرافیایی*، ۲۱(۴)، ۱۳۵-۱۵۳.
- الماسی، حسن؛ غلامپور، سید مهدی. (۱۳۸۸). "نقش قوانین و مقررات محاسباتی و سیستم حسابداری تعهدی در ارتقای ظرفیت پاسخگویی". *مدیریت کسب و کار*، ۱(۲)، ۲۵-۴۴.

اجتماعی به‌کارگرفته شده است. بر اساس نتایج آزمون فرضیه اصلی، سرمایه اجتماعی با ضریب مسیر ۵۷ درصد تأثیری نسبتاً قوی بر پاسخگویی مدیران بخش عمومی دارد. بنابراین بر اساس یافته‌های پژوهش ارتباط بین سرمایه اجتماعی و پاسخگویی مدیران بخش عمومی پذیرفته می‌شود. این ارتباط مثبت و معنادار می‌باشد.

نتایج مطالعه حاضر با پژوهش‌های جیمی و برونو (۲۰۱۲) و نانسینی و همکاران (۲۰۱۳) مطابقت دارد. در واقع سرمایه اجتماعی باعث بهبود رفاه اقتصادی، بهبود عملکرد مؤسسات و افزایش مسؤولیت پاسخگویی سیاسی خواهد شد. می‌توان چنین استدلال کرد که افراد در یک جامعه با سرمایه اجتماعی مطلوب منافع جامعه را بر منافع شخصی ترجیح می‌دهند. هنگامی که سطح فرهنگی افراد یک جامعه در حد مطلوبی باشد مدیران ناچار به اعمال رفتار صادقانه خواهند بود. مدیران نیز همانند سایر افراد جامعه معتقد به آرمان‌های کلی حاکم بر جامعه خواهند بود، در نتیجه هنگام تخطی از این اصول و استانداردها احساس گناه خواهند نمود. نتایج آزمون‌های فرعی حاکی از آن است که سرمایه اجتماعی تعهد مدیران نسبت به جامعه را به دنبال خواهد داشت (بعد تعهد). همچنین در تکریم شهروندان توسط مدیران تأثیرگذار خواهد بود (بعد تکریم). علاوه بر آن در جامعه‌ای با سرمایه اجتماعی مطلوب، مدیران صادقانه اطلاعات را بدون هرگونه مخفی‌کاری در اختیار افراد جامعه قرار می‌دهند (بعد شفافیت). همچنین سرمایه اجتماعی بالا، افزایش میزان انتقادپذیری مدیران و حساسیت آن‌ها نسبت به نظرات افراد را دنبال خواهد داشت (بعد کنترل‌پذیری).

با توجه به تأثیر سرمایه اجتماعی بر پاسخگویی مدیران

- باباجانی، جعفر. (۱۳۸۷). "ویژگی‌های نظام حسابداری و گزارشگری مالی". *مجله بیمه*، ۱۳، ۷۳-۸۰.
- باباجانی، جعفر. (۱۳۸۰). "مسئولیت پاسخگویی و کنترل‌های داخلی بخش عمومی". *مجله حسابدار*، ۱۶ (۱۴۶)، ۲۲-۲۷.
- باباجانی، جعفر. (۱۳۸۲). "تحلیلی نظری پیرامون سیستم نظارت مالی کشور از منظر پاسخگویی". *بررسی‌های حسابداری و حسابرسی*، ۱۰ (۳۱)، ۹۷-۱۰۳.
- حبیبی، محمد حسن. (۱۳۸۲). "حق آگاهی مردم به عنوان یک حق اساسی". *نشریه حقوق اساسی*، ۱ (۱)، ۶۵-۹۶.
- خانباشی، محمد؛ زاهدی، شمس‌السادات؛ الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۰). "پاسخگویی؛ بستری برای تقویت اعتماد عمومی". *نظم و امنیت انتظامی*، ۴ (۲)، ۲۵-۵۰.
- دانایی‌فرد، حسن؛ رحب‌زاده، علی؛ درویشی، آذر. (۱۳۸۹). "بین نقش شایستگی اخلاقی اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری در ارتقا پاسخگویی عمومی بیمارستان‌های دولتی". *مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی*، ۳ (۴)، ۵۷-۸۱.
- داوری، علی؛ رضازاده، آرش. (۱۳۹۲). *مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS*. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- ذاکری، محمد؛ اسدی، اسماعیل؛ لطفی، هادی. (۱۳۹۰). "تبیین الگوی پاسخگویی و نظارت بر نظام اداری در حکومت علوی از منظر رابطه بوروکراسی و دموکراسی". *رسالت مدیریت دولتی*، ۲ (۴)، ۱-۱۸.
- رحمان سرشت، حسین؛ رفیعی، محمود؛ کوشا، مرتضی. (۱۳۸۸). "مسئولیت اجتماعی؛ اخلاقیات فراسازمانی". *مجله تدبیر*، ۲۰ (۲۰۴)، ۲۴-۲۶.
- سوری، علی. (۱۳۹۴). "بررسی تطبیقی سنجش سرمایه اجتماعی در ایران". *فصلنامه تحقیقات مدل‌سازی اقتصادی*، ۲۰، ۱۰۷-۱۲۹.
- شهبازی، مهدی؛ درویش، حسن؛ زارعی، فرهاد. (۱۳۹۱). "تأثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان". *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۱ (۱)، ۵۳-۶۳.
- فقیهی، ابوالحسن. (۱۳۸۱). "نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی (دیدگاهی تطبیقی)". *فصلنامه مطالعات مدیریت*، ۴۶، ۳۱۲-۳۲۵.
- فوکویاما، فرانسیس. (۱۹۹۷). *پایان نظم (بررسی سرمایه اجتماعی و حفظ آن)*. ترجمه: غلامعباس توسلی، تهران: انتشارات جامعه ایرانیان.
- فیضی، طاهره؛ زارع، رضا. (۱۳۹۴). "بررسی رابطه میان تمرکززدایی اداری و حاکمیت عمومی با تأثیر دو متغیر پاسخگویی و اعتماد عمومی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان فارس)". *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۳ (۳)، ۷-۲۶.
- کریمی، محمد میثم. (۱۳۸۶). "اندازه‌گیری سطح سرمایه اجتماعی با تأکید بر عنصر اعتماد اجتماعی". *پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان*.
- متامی، مهرداد؛ حسن‌پور، مهشید. (۱۳۹۳). "بررسی نقش رسانه‌های جمعی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی". *فصلنامه مدیریت*، ۱۱ (۳۴)، ۵۹-۷۲.
- مقیمی، سیدمحمد؛ فضلی، صفر. (۱۳۹۰). *پژوهشنامه مدیریت (جلد ۱۱)*. تهران: انتشارات راه‌دان.
- هاشم‌زهی، نوروز؛ جاه‌بین، زهرا. (۱۳۹۲). "بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه (مطالعه موردی: افراد بالای ۲۰ سال شهر تهران)". *مطالعات علوم اجتماعی ایران*، ۱۰ (۲)، ۲۴۹-۲۷۸.
- Barbara, B., Melville, C. & Hugh, M. (1994). "Predicting Corporate Social Responsiveness: A Model Drawn from Three Perspectives". *Journal of Business Ethics*, 13(9), 731- 738.
- Bolino, M.C., Turnley, W.H. & Bloodgood, J.M. (2002). "Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations". *Academy of management Review*, 27(4), 505-522.
- Brandão, C., Rego, G., Duarte, I. & Nunes, R. (2013). "Social Responsibility: A New Paradigm of Hospital Governance?". *Health Care Analysis*, 21(4), 390-402.
- Bovens, M. (2005). *Public accountability*. In Ferlie, E., Lynne, L. & Pollit, C. (eds.). *The oxford handbook of public management*. Oxford: Oxford University Press, 182-208.
- Bovens, M. (2010). Two Concepts of Accountability: Accountability as a Virtue and as a Mechanism". *West European Politics*, 33(5), 946-967.
- Bowles, S. & Gintis, H. (2002). "Social Capital and Community Governance". *Economic Journal*, 112,

- 419-439.
- Chang, H. & Chuang, S. (2011). "Social Capital and Individual Motivations on Knowledge Sharing: Participant Involvement as a Moderator". *Information & Management*, 48, 9-18.
  - Cialdini, R. B., Kallgren, C.A. & Reno, R.R. (1991). "A Focus Theory of Normative Conduct: A Theoretical Refinement and Reevaluation of the Role of Norms in Human Behavior". *Advances in Experimental Social Psychology*, 24 (20), 201-234.
  - Clark, J. (1992). *Policy influence, lobbying and advocacy*. in Edwards, M. & Hulme, D. (eds), Making a Difference NGOs and Development in a Changing World, Earthscan Publications Limited, London, 191-202.
  - Fukuyama, F. (2001). "Social Capital, Civil Society and Development". *Third World Quarterly*, 22(1), 7-20.
  - Hurst, N. (2004). "Corporate Ethics, Governance and Social Responsibility: Comparing European Business Practices to Those in the United States". *Study of the Makkula Center for Applied Ethics Santa Clara University*, 1-67.
  - Hyndman, N. (1990). "Charity Accounting an Empirical Study of the Information Needs of Contributors to UK Fund-raising Charities". *Financial Accountability and Management*, 6(4), 295-307.
  - Jegers, M. & Lapsley, I. (2001). "Making Sense of Non-Profit Organizations". *Financial Accountability and Management*, 17(1), 1-3.
  - Jensen, L. (2001). *Image of Accountability in Danish Public Sector Reform*. <http://www.inpoma.net/search/poppers/sydney/lotteJensen.html>.
  - Jimi, J. & Bruno, H. (2012). "Does Social Capital Increase Political Accountability? An Empirical Test for Flemish Municipalities". *Public Choice*, 150(3), 731-744.
  - Kamat, S. (2003). "NGOs and the New Democracy: The False Saviors of International Development". *Harvard International Review*, 25(1), 65-69.
  - Lawson, B., Tyler, B.B. & Cousins, P.D. (2008). "Ntecedents and Consequences of Social Capital on Buyer Performance Improvement". *Journal of Operations Management*, 26(3), 446-460.
  - Li, Z. & Luo, F. (2011). "Research on the Relationship Among Social Capital, Organizational Learning and Knowledge Transfer Performance". *Journal of software*, 6(9), 1763-1770.
  - Marc, O. (2000). *Corporate social performance*. Research Brief. RB. Australia Center for Corporate Change, 4-6.
  - Milgram, S., Bickman, L. & L. Berkowitz. (1969). Note on the drawing power of crowds of different size. *Journal of Personality and Social Psychology*, 13 (2), 79-82.
  - Mulgan, R. (2003). "One Cheer for Hierarchy Accountability in Disjointed Governance". *Political Science*, 55(2), 6-18.
  - Nannicini, T., Andrea, S., Guido, T. & Ugo, T. (2013). "Social Capital and Political Accountability". *American Economic Journal Economic Policy*, 5(2), 222-250.
  - Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). "Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage". *The Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
  - O,Connell, L. (2005). "Program Accountability as an Emergent Property: The Role of Stake Holders in a Programs Field". *Public Administration Review*, 65(1), 85-93.
  - Putnam, R. (1995). "Bowling Alone: America's Declining Social Capital". *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.
  - Rohini, R. & Mahadevappa, B. (2010). Social Responsibility of Hospitals: An Indian Context". *Social Responsibility Journal*, 6(2), 268-285.
  - Rozmek, B.S. (2000). "Dynamics of Public Sector Accountability in an Era of Reform". *International Review of Administrative Sciences*, 66(1), 21-44.
  - Schouten, P. (2011). *Corporate social responsibility in hospitals focusing on sustainable procurement*. The Netherlands, ZonMw, 1-67.
  - Smith, T. (1991). "The Comparative Analysis of Bureaucratic Accountability". *Asian Journal of Public Administration*,

- 13(1), 93-104.
- Soumyananda, D. (2007). "Social Capital in the Creation of Human Capital and Economic Growth: A Productive Consumption Approach". *The Journal of Socio Economics Soceco*, 14, 32-48.
  - Unerman, J. & O'Dwyer, B. (2006b). "Theorizing Accountability for NGO Advocacy". *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 19(3), 349-376.
  - Whipple, J. M., Wiedmer, R. & Boyer, K. (2015). "Adyadic Investigation of Collaborative Competence, Social Capital and Performance in Buyer Supplier Relationships". *Journal of Supply Chain Management*, 51(2), 3-21.

