



طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی با تأکید بر بند بیستم

سیاست‌های کلی نظام اداری

رضا بیدآبادی‌امین^۱

کیومرث احمدی^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۲/۰۲/۱۳ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۰۳/۰۷

عادل صلواتی^۳

چکیده

مسئولیت‌پذیری و رفتار مسئولانه همواره به‌عنوان برنامه‌ای برای توسعه و رشد یافتگی پایدار در سازمان‌ها مورد توجه مدیران و برنامه‌ریزان سازمانی بوده است، لذا هدف از پژوهش ارائه طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی با تأکید بر بند ۲۰ سیاست‌های کلی نظام اداری بود. پژوهش از نظر فلسفه ساخت‌گرایانه و به لحاظ صبغه پژوهش، کیفی با رویکرد استقرایی و به لحاظ ماهیت، اکتشافی است. مشارکت‌کنندگان در پژوهش شامل ۱۵ نفر از صاحب‌نظران حوزه مدیریت دولتی، اعضای هیئت‌علمی که دارای سابقه اجرایی در سازمان‌های دولتی بودند. نمونه‌گیری به شیوه هدفمند و تا اشباع نظری ادامه یافت. تحلیل داده‌ها براساس روش استراس و کوربین انجام شد. مرحله کدگذاری باز ۱۴۳ مفاهیم اولیه و ۳۳ مفهوم محوری شناسایی شدند. ابعاد شش‌گانه طرح‌واره شرایط علی (۷ کد) شرایط زمینه‌ای (۳ کد)، راهبردها (۷ کد)، پدیده محوری (۶ کد) شرایط مداخله‌گر (۳ کد) و پیامدها (۷ کد) احصا گردید. لذا بر اساس یافته‌های این تحقیق جهت ایجاد مسئولیت‌پذیری کارکنان لازم است فرهنگ‌سازمانی، مسائل قانونی و وابستگی سازمانی تقویت گردد و مدیران نیز اهتمام ویژه‌ای به مبارزه با بی‌تفاوتی و تدوین فرهنگ‌سازمانی مبتنی بر اخلاق حرفه‌ای داشته باشند.

کلمات کلیدی

مسئولیت‌پذیری، اخلاق حرفه‌ای، تعهد کاری، قانون توسعه کشور

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران. bidabadi07@gmail.com
۲- استادیار، گروه مدیریت، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران. (نویسنده مسئول) kumarsahmadie@gmail.com
۳- استادیار، گروه مدیریت، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران. adelsalavaty@yahoo.com

کشورهای در حال توسعه به عنوان جوامع در حال گذار در نظام مدیریت دولتی دارای شاخص‌هایی می‌باشند که در جوامع توسعه‌یافته کاملاً متحول شده است. امروزه دیگر سازمان‌ها در کشورهایی با سازوکار بوروکراتیک و ساختار مکانیکی از عهده تأمین خدمات مناسب جامعه، بر نمی‌آید و مورد نقد جدی قرار می‌گیرد (اردکانی، ۱۳۸۸). انگاره و راهبردهایی که در خلال دهه‌های گذشته تا امروز در این سازمان‌ها جهت ترغیب کارکنان به داشتن حداکثر کارایی و اثربخشی به کار رفته است، کارایی خود را از دست داده‌اند. مدیریت دولتی نوین، در سایه مهندسی نظام اداری و زمینه‌سازی لازم برای حاکم شدن فرهنگ آینده‌ساز و پویا محقق می‌شود. وجود نیروی انسانی ناکارآمد و مسئولیت‌گریز، گرایش به تقلید و عدم گرایش به اهداف تولید از جمله ویژگی‌های نظام سنتی مدیریت دولتی است (هاشمی و همراهی، ۱۳۹۵). بنابراین حرکت به سوی به‌کارگیری راهبردهای جدید در بسیاری از سازمان‌های دولتی به دنبال تجدیدنظر و اصلاح سیاست‌هایی پیشین آغاز شده است. به همین منظور این سازمان‌ها درصدد اعمال این اصول پایدار، در سیاست‌های و مدیریت‌های خود هستند تا قابلیت‌های ناپایداری را که سال‌ها در سازمان ترویج شده مورد واكوی قرار دهند. در ادبیات مربوط به مسئولیت‌پذیری سازمانی، همواره این موضوع محل بحث بوده است که آیا یک واحد انتزاعی مانند سازمان دارای مسئولیت‌پذیری است و یا می‌توان مسئولیت‌پذیری را به یک واحد مجرد مانند سازمان نسبت داد (هاشمی و همراهی، ۱۳۹۵). به همین جهت عمل سازمان‌ها صرفاً مفهومی ثانویه و فرعی و ضمنی دارد و در سازمان‌ها عامل اصلی، عامل انسانی است که در جهت مقاصد سازمان فعالیت می‌کنند و تنها منشأ و علل فعالیت‌ها توسط سازمان مشخص می‌شود. از این دیدگاه، اقدامات سازمانی ثانویه و فرعی تلقی شده و از طریق فرمان‌ها، اهداف و جهت‌گیری سازمان مشروعیت می‌یابند. بر این اساس خردمایه شکل‌گیری دستگاه اداری و استخدام نیروی انسانی در بخش عظیم دولتی، تفویض اختیار و واگذاری مسئولیت به پایین‌ترین سطوح اداری است که در تارنمای یک کشور تحت عنوان سیستم مطرح می‌شود. بر این اساس، این کارکنان دولت هستند که در برابر اهداف مصرح در رسالت سازمانی مسئولیت داشته و باید در برابر عملکرد خود پاسخگو باشند (دانایی‌فرد و امیرزاده، ۱۳۹۵).

از سویی دیگر مسئولیت‌پذیری و رفتار مسئولانه به عنوان برنامه‌ای برای توسعه و رشد یافتگی پایدار در سازمان‌ها همواره مدنظر قرار گرفته است (سویستونو، لوباجوف و سیمینوا^۱، ۲۰۱۹) و یکی از مصادیق ارتقاء سلامت نظام اداری محسوب می‌گردد. میزان پاسخگویی کارکنان در برابر وظایف محوله و رسیدگی به عملکرد افراد در هر سطحی از سطوح سازمانی، سبب می‌شود سازمان به موقعیتی فراتر از یک اثربخشی

طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی.../بیدآبادی‌امین، احمدی و صلواتی

کوتاه‌مدت دست یابد و رشد همه‌جانبه‌ای را تجربه کند. اگرچه مفهوم مسئولیت‌پذیری به‌عنوان یک ارزش بنیادین، دارای اهمیت اساسی در کلیت نظام‌های اجتماعی است و نیاز به تعریف جامع و کامل می‌تواند راهنمای اثربخش کارکنان و مدیران در دستیابی به این نوع عملکرد باشد اما تاکنون توافق نظر چندانی بر یک مفهوم واحد از سوی صاحب‌نظران که دربرگیرنده تمامی جنبه‌های مسئولیت‌پذیری باشد صورت نگرفته است (حصیرچمن، شاکری و صادقی، ۱۳۹۷).

مسئولیت‌پذیری در سازمان از دیدگاه سروتو^۲ (۱۹۸۹) نوعی تعهد و الزام درونی فرد در قبال انجام مطلوب همه فعالیت‌هایی می‌باشد که بر عهده او گذاشته شده است و آن را با ایجاد یک تعهد اخلاقی در انجام فعالیت‌های سازمان معنا کرده است. صاحبی، زالی زاده و زالی زاده (۱۳۹۴) در این باره می‌گویند فردی که مسئولیت‌کاری را بر عهده دارد، موافقت می‌کند یکسری فعالیت‌ها و کارها را تحت نظارت فردی انجام دهد یا بر انجام این کارها توسط دیگران نظارت داشته باشد.

مرور ادبیات پژوهشی نشان می‌دهد طرح‌های ایجاد مسئولیت‌پذیری مؤثر، کلیدواژگان توسعه پایدار، جذابیت سازمانی، تعهد، تمایل به ماندن در سازمان و رفتارهای شهروندی سازمانی را با خود همراه می‌سازد و فرصت‌های مناسب را برای افزایش رقابت فراهم می‌آورد (راپ، شائو، تورنتون و اسکارلیکی^۳، ۲۰۱۳). مسئولیت‌پذیری همچنین عاملی مهم در به‌کارگیری انگیزه‌ها و توجه و حفظ کیفیت خاص کارکنان است (ژانگ و همکاران، ۲۰۲۱).

مسئولیت‌پذیری در سازمان امری داوطلبانه و خودخواسته است و آزادی برای مسئولانه عمل کردن یک شرط کلی در این خصوص است. احساس مسئولیت، تمایل کارکنان به پذیرش نقش خود در سازمان بوده و خلق فرهنگ این نگرش، فرآیند ظرفیتی است که هنر رهبران سازمانی را می‌طلبد. انتظار رفتار مسئولانه امری با القای تفکرات به‌تنهایی، انتظاری است که پایه‌هایی غیرعقلایی دارد. علاوه بر الگوهای رفتاری مورد پذیرش، پیاده‌سازی و ارتقاء مسئولیت‌پذیری نیازمند نوآوری سیستمی، هم‌آفرینی سازمانی، آگاهی از هدف‌های بنیادی سازمان و راهبردهای جهت‌دستیابی به این اهداف است (فرج‌وند، ۱۳۹۶). این مدیران هستند که به‌عنوان ترسیم‌کننده راهبردهای سازمان از طریق ساختارها، سیستم‌ها و انتصابات باید این امر را محقق نمایند. در صورت عدم تطبیق نقش کارکنان با فرآیندهای درون‌سازمانی، مسئولیت‌پذیری و تعهد در دستیابی به اهداف و ارزش‌های سازمان، تحت تأثیر قرار می‌گیرد (پالاتاداکا و پالاتاداکا^۴، ۲۰۲۰)، به همین دلیل حمایت مدیران ارشد در زمان توسعه مسئولیت‌ها و اختیارات کارکنان مرکز ثقل یک فرهنگ اثربخش سازمانی است که مدیران در سازمان باید در پی پیاده‌سازی آن در کلیت ساختارهای سازمان باشند (پورهاشمی دهکردی، کاملی و رئیسی سرشنیزی، ۱۳۹۷).

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۴، دوره ۱۴، تابستان ۱۴۰۲

مسئولیت‌پذیری در سازمان از دیدگاه کلز سبب افزایش قدرت شناختی و رشد تفکر، احساس رضایت درونی، تثبیت نوعی انگیزش درونی قوی، مورد توجه و پذیرش گروه‌ها قرار گرفتن، توسعه اعتماد به نفس، پرورش انضباط کاری درونی، نشاط و سرزندگی در محیط کار و صرفه‌جویی در هزینه‌ها و عدم نیاز به حضور مستمر مسئولان در میدان عملیاتی می‌شود (قربانی، ۱۳۹۱).

کلمه مسئولیت‌پذیری از نظر اصطلاح‌شناسی به معنی پذیرش، پاسخ‌دهی یا به عهده گرفتن کاری که از فرد خواسته می‌شود و شخص حق دارد، آن را بپذیرد یا آن را رد کند (پورهاشمی دهکردی، کاملی و رئیسی سرتشنیزی، ۱۳۹۷). تفاوت وظیفه و مسئولیت در این است که وظیفه کاری است که به فردی سپرده می‌شود و باید انجام بگیرد؛ اما زمانی که از فردی درخواست می‌شود مسئولیتی را قبول کند باید برای او کاملاً مشخص شود موضوع درخواست چیست و در برابر آن، چه چیزی به دست می‌آورد. (قربانی، ۱۳۹۱). مسئولیت را نوعی احساس تعهد در برابر اجرای دستورها، قوانین، مقررات و رعایت معیارها و هنجارهای اجتماعی مطابق با مقررات دینی و عقل سلیم، می‌دانند و مسئولیت‌پذیر، فردی باهوش بالای اخلاقی است که مسئولیت تمام اعمال و پیامدهای آن را از جمله اشتباهات و شکست‌ها می‌پذیرد (سوری و کرمی، ۱۳۹۳).

درواقع مسئولیت انتخابی آگاهانه است. درست مانند قراردادی نانوشته که تمام اجزای آن برای مسئول مشخص است. فرد مسئولیت‌پذیر نیازی به کنترل بیرونی بالا ندارد و می‌داند در هر موقعیتی چگونه عمل نماید زیرا این فرد در نتیجه آگاهی از مقررات، ارزیابی تجربه‌های شخصی و رسیدن به نتیجه‌گیری واقع‌گرایانه آن تجربه‌ها، الگوی رفتاری مناسبی را اختیار می‌کند (ویستونوف، لوباجوف و سینووا، ۲۰۲۰). مسئولیت‌پذیری سازمانی اصلی اخلاقی، اجتماعی است که سازمان‌ها به شدت به آن نیازمندند. امام علی (ع) حوزه مسئولیت‌پذیری را بسیار گسترده خوانده و از کارگزاران خود خواسته که نسبت به کلیه کارها و اقدامات و حتی روابط و مناسبات خود مسئولیت‌پذیر باشند (ایمانی لیل آبادی، شاه صفی و تاج آبادی، ۱۳۹۶). اصل مسئولیت‌پذیری می‌آموزد که هر کس در هر مرتبه‌ای که باشد، نسبت به تمام امور و کارهای خود مسئول و پاسخگو است.

ویستونوف، لوباجوف و سینووا^۵ (۲۰۱۹) معتقدند مسئولیت‌پذیری به معنای قدرت نظم دادن به افکار و احساسات، رفتار فردی همراه با اراده، قدرت انتخاب‌گری و پاسخ‌گوی اصلی پیامدهای فردی و اجتماعی آن رفتارها است. فاروق، احمد، ژانگ و هائو^۶ (۲۰۱۹) مسئولیت‌پذیری را در نظر داشتن پیامدهای رفتاری دانسته و نتیجه حس مسئولیت را ایجاد اعتماد و اطمینان در رفتار و احساس تعهد به ساختار اجتماعی بزرگ‌تر می‌دانند.

طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی.../بیدآبادی‌امین، احمدی و صلواتی

مسئولیت‌پذیری نه تنها از نظر صاحب‌نظران و اندیشمندان علم مدیریت مورد توجه بوده بلکه در مکاتب روان‌شناسی نیز به بررسی جنبه‌های روانی ایجاد و ارتقاء حس مسئولیت‌پذیری در افراد پرداخته شده است. بررسی این دیدگاه‌ها از آن جهت ارزشمند است که می‌تواند به مدیران در اخذ تصمیمات معقول‌تر با تکیه بر جنبه‌های روانی فردی و گروهی و بهبود عملکردهای سازمانی، کمک ویژه‌ای نماید.

آلفرد آدلر^۷ در دیدگاه روان‌شناسی فردی به آزادی انتخاب و مسئولیت انسان‌ها در فعالیت‌هایش اعتقاد دارد. به نظر او هر فردی شیوه خاص خودش را در زندگی داراست. در واقع محرک اصلی رفتار بشر اهداف و انتظارات او از آینده است. فرد سالم برای دستیابی به هدف‌های خود تلاش می‌کند این اهداف غالباً دارای ماهیتی اجتماعی هستند (شفیع‌آبادی و ناصری، ۱۳۹۹).

فردریک پرلز^۸ در دیدگاه گشتالت درمانی عنوان می‌کند، انسان از طریق رشد به بلوغ می‌رسد و از حمایت محیطی به حمایت شخصی و استقلال نائل می‌آید. انسان منفعل و فعل‌پذیر نیست بلکه یک سازمان‌دهنده‌ی فعال است. از نظر او شخص سالم بدون کنترل و مداخله‌ی نیروهای بیرونی، قادر به تنظیم خود است و فقط آگاهی از خود می‌تواند به رشد و کمال شخصیت بیانجامد. پرلز معتقد است انسان با رشد مسئولیت‌کارهای خود را بر عهده می‌گیرد و نیازی به کنترل ندارد (شولتر، ۱۳۹۶).

اریک برن^۹، در دیدگاه تحلیل رفتار متقابل عنوان می‌کند فرد با ثبات و رشد یافته، انسانی واقع‌بین و مسئولیت‌پذیر است. از دیدگاه او انسان مجموعه‌ای از احساسات، خلاقیت‌ها و کنترل آگاهانه برخوردار است که با تکیه بر هر کدام از این مهارت‌ها می‌تواند در برابر محیط پاسخگو باشد. افراد بالغ در اکثر مواقع قادرند کنترل خود را در دست بگیرند. تحلیل تبادلی فرآیندی است که طی آن فرد را از طریق تجزیه و تحلیل و درک رفتار خود در کسب آگاهی و قبول مسئولیت، با توجه به آنچه در زمان حال اتفاق می‌افتد، یاری نماید (پروچسکا و نورکراس، ۱۴۰۰).

ویلیام گلاسر^{۱۰}، در نظریه واقعیت‌درمانی خود اظهار می‌کند هر انسانی این استعداد را دارد که مسئول یا غیرمسئول باشد؛ اما اینکه به چه شیوه‌ای رفتار کند به تصمیم خود او بستگی دارد و نه به شرایط موجود. گلاسر تبادل بین توجه و احساس ارزش را در شکل بخشی به هویت دارای نقش عمده‌ای می‌داند. از دید او فردی که نتواند این دو نیاز اساسی را در حیطه‌ی واقعیت‌پذیرش مسئولیت و تشخیص درست-نادرست برآورده نکند، سالم نیست (شفیع‌آبادی و ناصری، ۱۳۹۹).

از دیدگاه گوردون آلپورت^{۱۱}، فرد سالم فعالانه در پی اهداف و امیدهای خود است و معناجویی و ایثار و تعهد رهنمون زندگی او است. انجام کار در حد متوسط او را قانع نمی‌کند بلکه در پی آن است که مسئولیتش را به بهترین شکل ممکن به سرانجام برساند. از نظر وی حس مسئولیت‌پذیری در خانواده

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۴، دوره ۱۴، تابستان ۱۴۰۲

پایه‌گذاری و پرورش می‌یابد. کار و مسئولیت به زندگی معنا می‌بخشد. بدون داشتن زندگی ارزشمند و تعهد، حس مسئولیت‌پذیری و مهارت، رسیدن به بلوغ انسانی میسر نیست (شولتز، ۱۳۹۶).

در دیدگاه آلبرت ایس^{۱۲} (انسان منطقی - هیجان) انسان سالم قادر است مشکلات خود را بدون کمک دیگران حل کند، اگرچه ممکن است گاهی به کمک آن‌ها نیز احتیاج داشته باشند. او در رابطه با تعهد و مسئولیت معتقد است فرد منطقی آنچه را که باید انجام دهد به انجام می‌رساند، اگر هم از مسئولیت اجتناب کند، دلایل محکمی برای آن دارد. انسان‌ها در زندگی به این نتیجه می‌رسند که زندگی با مبارزه، پذیرش مسئولیت و حل مشکلات لذت‌بخش‌تر است؛ و فرد برای کسب استقلال و ایفای مسئولیت به بهترین نحو ممکن تلاش می‌کند (شیلینگ، ۱۳۹۰).

در دیدگاه ویکتور فرانکل^{۱۳} که به وجود گرایان مشهور بوده، مسئولیت امری ضروری است. فرانکل قاطعانه به آن تکیه دارد و معتقد است که احساس مسئولیت‌پذیری و وظیفه‌شناسی می‌تواند انسان را از طریق اصلاح خطاهای گذشته بهبود بخشد (پروچسکا و نورکراس، ۱۴۰۰).

مسئولیت‌پذیری به‌طور فزاینده‌ای از فرهنگ، اجتماع و اقتصاد حاکم بر جامعه تبعیت می‌کند و می‌توان آن را از طریق احساس قدرت و کفایت، نظم و ترتیب، وظیفه‌شناسی، توفیق‌گرایی، خودکنترلی و محتاط بودن کارکنان سازمان موردسنجش قرار داد (پورهاشمی دهکردی، کاملی و رئیسی سرتشنیزی، ۱۳۹۷). مسئولیت‌پذیری، علاوه بر تأثیرپذیری از نهادهای سازمانی، بر جنبه‌ها و عملکرد سازمان نیز تأثیر بسزایی دارد. هرچه حس مسئولیت‌پذیری در مدیران و کارکنان بالاتر باشد احساس امنیت افزایش پیدا کرده و امکان شکل‌گیری هم‌افزایی در سازمان بیشتر می‌شود. با ارتقاء حس مسئولیت‌پذیری کارکنان، احتمال نیل به هدف در سازمان فزونی یافته و مهارت‌های ارتباطی کارکنان افزایش می‌یابد. در تحقیقات گوناگون ارتباط بین مسئولیت‌پذیری کارکنان با قابلیت اعتماد، عملکرد شغلی، داشتن نظم و انضباط و وظیفه‌شناسی به اثبات رسیده است (زارع، ناصری جهرمی، زینلی پور، محمدی، ۱۳۹۶). افزایش حس مسئولیت‌پذیری به ارتقای تعهد اجتماعی افراد در سازمان‌ها منجر شده و پایداری اجتماعی را به دنبال خواهد داشت (رضایی، شریفی و اعتماد اهری، ۱۳۹۹). میزان مسئولیت‌پذیری در کارکنان نیز در مطالعات مختلف موردبررسی گرفته است نتایج، پایین‌بودن مسئولیت‌پذیری در سازمان‌ها و به‌طور اخص سازمان‌های دولتی را نشان می‌دهد. در بررسی این علل به پایین بودن میزان رضایت شغلی و سلامت هیجانی، روانی و اجتماعی اشاره شده است. خصیصه مسئولیت‌پذیری به‌عنوان اساسی‌ترین عامل پیشرفت در کار، به‌آسانی در سازمان به وجود نمی‌آید. اگرچه در حالتی خوش‌بینانه مدیران برای نیل به این هدف می‌توانند از کارکنان درخواست نمایند تا در انجام وظایف خود مسئولیت‌پذیر باشند یا خود به الگویی

طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی.../بیدآبادی‌امین، احمدی و صلواتی

عملی برای کارکنان تبدیل شوند، اما در عمل هیچ‌گونه تضمین قابل‌اعتمادی برای تحقق این مهم وجود نخواهد داشت؛ زیرا در هر سازمان یا تشکیلاتی راه‌های بی‌شماری برای مسئولیت‌گریزی وجود دارد (پوپ، بروملی، لی و میر^۴، ۲۰۱۸).

در سازمان مسئولیت‌پذیری در سه سطح، از سطح فردی تا سازمانی شکل می‌گیرد. مسئولیت سازمانی فردی قائل بر مسئولیتی است که به دلیل عضو بودن در سازمان بر عهده کارکنان قرار دارد. سطح دوم مسئولیت سازمانی گروهی و ناظر بر تعهد گروه‌های کاری در قبال سازمان است. در سطح سوم مسئولیت سازمانی می‌توان به مسئولیت سازمانی خود سازمان اشاره کرد که خود سازمان به‌عنوان یک هویت و موجودیت دارای مسئولیت است (گنجعلی، سپهری و مسعودی پور، ۱۳۹۲).

جدول ۱: پیشینه پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه مسئولیت‌پذیری

| محققین (سال) | عنوان پژوهش | نتایج پژوهش |
|---|--|---|
| زارعی (۱۴۰۱) | شناخت و فرهنگ مسئولیت‌پذیری | مسئولیت و تعهد اجتماعی به‌عنوان عاملی در جهت ارضای نیازهای متقابل افراد جامعه و همچنین همبستگی اجتماعی عمل می‌کند |
| قاسم‌زاده، پناهی و مینایی (۱۴۰۰) | بررسی اثر جامعه‌پذیری سازمانی و سرمایه اجتماعی بر مسئولیت‌پذیری با نقش میانجی تعهد سازمانی | جامعه‌پذیری سازمانی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی در مسئولیت‌پذیری کارکنان مؤثر است. |
| رحمتی، بجانی، منظمی تبار و کرباسیون (۱۴۰۰) | بررسی سیستم انگیزشی مدیریت منابع انسانی در پذیرش مسئولیت کارکنان | با افزایش سطح انگیزش، میزان مسئولیت‌پذیری کارکنان بیشتر می‌شود |
| رضایی، شریفی و اعتمادادهری (۱۳۹۹) | شناسایی عوامل مؤثر بر مسئولیت‌پذیری کارکنان | مسئولیت‌پذیری کارکنان شامل هوش اخلاقی، هوش هیجانی، رهبری، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی، تعلق خاطر کاری و ارزشیابی می‌باشد. |
| قزاقچی، تقی زاده و رحمانیان (۱۳۹۸) | بررسی اثربخشی آموزش مسئولیت‌پذیری به شیوه گروهی بر اساس نظریه عملکرد شغلی | اثربخشی آموزش مسئولیت‌پذیری به شیوه گروهی بر اساس نظریه انتخاب بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی مورد تأیید قرار گرفت |
| حصیرچمن، شاکری نیا و صادقی (۱۳۹۷) | رابطه مهارت‌های ارتباطی، مسئولیت‌پذیری و تنظیم هیجانی با سلامت روان در کارمندان بانک ملی | مهارت ارتباطی، مسئولیت‌پذیری، درک پیام و قاطعیت به‌صورت مثبت و معنادار می‌توانند سلامت روان را پیش‌بینی کنند. |
| زارع، ناصری جهرمی، زینلی پور، محمدی (۱۳۹۶) | بررسی نقش واسطه‌ای مسئولیت‌پذیری در رابطه بین مدیریت دانش و مهارت‌های ارتباطی کارکنان | مسئولیت‌پذیری در رابطه بین مدیریت دانش و مهارت‌های ارتباطی کارکنان، نقش واسطه‌ای دارد. |
| آگوپلرا، والدمن و سیگل ^{۱۵} (۲۰۲۱) | مسئولیت‌پذیری و علم در سازمان ادغام دیدگاه‌های خرد و کلان | سازمان با اجرای استراتژی‌هایی کارکنان و مدیران را ملزم به رفتارهای مسئولانه نماید. |

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۴، دوره ۱۴، تابستان ۱۴۰۲

| | | |
|---|--|---|
| نقش واسطه‌ای سکوت سازمانی در ارتباط بین جو منفی سازمانی و مسئولیت‌پذیری | جو منفی در سازمان سبب افزایش حسادت سازمانی و سکوت سازمانی می‌گردد و مسئولیت‌پذیری را در سازمان کاهش می‌دهد | ژانگ و همکاران (۲۰۲۱) |
| تأثیر مسئولیت‌پذیری سازمانی بر فرسودگی شغلی در کارکنان | باید مسئولیت با ویژگی شخصیتی و سابقه متناسب باشد تا سبب فرسودگی شغلی نگردد. | شورخینا، بیکتاگیروا و چیکووا ^{۱۶} (۲۰۲۰) |

پژوهش‌های صورت گرفته خارج از کشور نشان می‌دهد که جنبه‌های مختلف مسئولیت‌پذیری، عوامل مؤثر بر این ویژگی و متأثر از این پدیده را از زوایای مختلف مورد بررسی قرار داده‌اند. در مطالعات داخلی نیز تاکنون مدلی پارادایمی که مسئولیت‌پذیری را به‌طور کامل بر مبنای سند چشم‌انداز توسعه مورد بررسی قرار داده باشد، توسط محقق یافت نشده است. لذا ارائه این مدل در بسط و غنای ادبیات رفتار سازمانی می‌تواند به‌عنوان راهنمای محققین و مدیران در توسعه پایدار سازمان‌های دولتی مورد استفاده قرار گیرد.

امروزه فضای بوروکراتیک و ساختار منقضی شده سلسله مراتبی بسیاری از ادارات دولتی باعث شده تا احساس تعهد و مسؤولیت‌پذیری کارکنان در قبال سازمان کم شود. سازمان‌ها در توسعه مسئولیت‌پذیری کارکنان باید دارای برنامه‌هایی مدون به‌منظور جلوگیری مسئولیت‌گریزی کارکنان باشند. هر سازمانی که نتواند بی‌مسئولیتی کارکنان خود را از سر راه بر ندارد، نه تنها با معضلات بیشتری در زمینه کارایی و بهره‌وری روبرو خواهد شد، بلکه بقاء آن سازمان را در طویل‌المدت در محاق ابهام قرار خواهد داد.

امروزه در کشور این عزم ملی وجود دارد که باید مسیر توسعه طی شود و این امر نیز در سند چشم‌انداز توسعه کشور و تدوین برنامه‌های شش‌ساله توسعه، مورد تأکید قرار گرفته است. خط‌مشی‌گذاران جمهوری اسلامی ایران در نقشه راه اصلاح نظام اداری کشور، در دیدمان حکمرانی خوب شاخص‌هایی چون مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، مسئولیت‌پذیری، اجماع‌سازی، عدالت و انصاف، کارایی و اثربخشی و پاسخگویی را راه‌حل چالش‌های فرارو دانسته‌اند. اصل سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، صراحتاً دولت را موظف به ایجاد نظام اداری صحیح دانسته است. (سالاریه، دانایی‌فرد، رهنورد و رجبزاده، ۱۳۹۹). در همین راستا بند ۲۰ از بندهای ۲۶ گانه نقشه راه اصلاح نظام اداری کشور برحسب عناصر سه‌گانه ساختار، کارکرد/مدیریت و ارزش‌ها که برای کارآمدتر شدن ساختار دولت مبتنی بر رئیس سیاست‌هایی کلی نظام اداری ارائه شده به‌صراحت به امر مسئولیت‌پذیری در سازمان‌ها اشاره نموده است که نتیجه‌گایی اجرای دقیق آن محقق شدن نظام اداری بهره‌ور بر پایه ارزش‌های اسلامی است (نقشه راه اصلاح نظام اداری، ۷-۶).

باوجود بودن سیاست‌های کلی نظام اداری، سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی، سیاست‌های کلی

طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی.../بیدآبادی‌امین، احمدی و صلواتی

برنامه ششم توسعه، سیاست‌های کلی تولید ملی، حمایت از کار و سرمایه ایرانی، سیاست‌های کلی اشتغال و سیاست‌های کلی اصلاح الگوی مصرف متأسفانه شاهد هستیم که مسئولیت‌پذیری در ادارات دولتی وضعیت چندان مطلوبی ندارد (دانایی‌فرد و امیرزاده، ۱۳۹۵). تردیدی نیست که نظام اداری کشور با مشکلاتی مانند گسترش بی‌رویه بخشنامه‌ها و شکل‌گیری پدیده بیش‌مقرراتی، تمایل در صد قابل‌توجهی از بوروکرات‌ها به حفظ منافع شخصی، بوروکراسی بازدارنده در اجرای خط‌مشی‌ها، حاکمیت تفکر بالا به پایین در خط‌مشی‌گذاری، فرهنگ اداری ناسازگار با خدمت‌گذاری، کم‌توجهی به شایسته‌سالاری، پایین بودن انگیزه کارکنان دولت جهت ارائه مناسب خدمات و سوء مدیریت در کنترل فساد اداری روبرو است که حل حداقل بخش بزرگی از این چالش‌ها در گرو رفتار مسئولانه، پاسخ‌گو و گذر از شکل‌های قدیمی مسئولیت به سوی شیوه‌های جدید، به‌ویژه سیستم‌های مدیریتی کارآمدتر و پاسخ‌گوتر است؛ بنابراین به‌نظر می‌رسد امروزه دولت‌ها در کنار ابزارهای قانونی و کنترلی برای تحقق مسئولیت‌پذیری در سازمان‌ها نیاز به ابزارهای پژوهشی دارد که به‌صورت عمیق این مسأله را واکاوی نماید. به همین دلیل با توجه به نیاز مبرم و ضروری به مطالعات در این حوزه و اینکه پیشینه پژوهش در ارتباط با مسئولیت‌پذیری در سازمان‌های دولتی در داخل و خارج از کشور چندان غنی نیست. همچنین به مسئولیت‌پذیری کلی که دربرگیرنده تمام جوانب رفتارهای مسئولانه کارکنان است، کمتر پرداخته شده است، به‌طوری‌که نمی‌توان در این مورد پیش‌بینی مناسبی از رفتارها و عوامل مؤثر، زمینه‌ساز و پیامدهای آن ارائه نمود. لذا محقق قصد دارد ضمن طراحی الگوی مسئولیت‌پذیری کارکنان ادارات دولتی با استفاده از نظریه داده بنیاد، به سؤال کلی پژوهش پاسخ دهد که: الگوی مسئولیت‌پذیری کارکنان دولت چگونه است و از چه شاخص‌هایی تشکیل شده است؟

به‌منظور پاسخگویی به این سؤال و شناسایی شاخص‌های مدل، سؤال‌های فرعی زیر تدوین شدند که عبارت بودند از ۱- مسئولیت‌پذیری به چه معنایی است (چیستی) و کارکنان مسئولیت‌پذیر در سازمان‌های دولتی دارای چه ویژگی‌هایی هستند؟ ۲- ارتقاء مسئولیت‌پذیری چگونه اتفاق می‌افتد (چگونگی) و چه شرایط و عواملی باید برای این منظور فراهم گردد. ۳- چرا ارتقاء مسئولیت‌پذیری در کارکنان دولت نیاز است (چرایی) و پیامدهای آن در سازمان‌های دولتی چیست؟ در راستای ارتقای این پدیده چه راهبردها و استراتژی‌هایی باید پیاده‌سازی و اجرایی شوند؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر فلسفه ساخت‌گرایانه و به لحاظ صبغه پژوهش، کیفی با رویکرد استقرایی است و از نظر جهت‌گیری، پژوهشی بنیادی محسوب می‌شود و به لحاظ ماهیت، پژوهشی اکتشافی است. به

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۴، دوره ۱۴، تابستان ۱۴۰۲

دلیل اینکه پژوهش حاضر بر شکل‌دهی چهارچوب مفهومی تأکید دارد و به آشکارسازی دانش ضمنی خبرگان در این حوزه نیاز دارد، از راهبرد «نظریه داده بنیاد» استفاده شده است. جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل متخصصان و صاحب‌نظران حوزه مدیریت دولتی، اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌ها که دارای سابقه اجرایی در سازمان‌های دولتی بودند. نمونه‌گیری این پژوهش مطابق با روش‌های کیفی، نمونه‌گیری هدفمند محسوب می‌شود به دلیل عدم امکان مصاحبه حضوری با متخصصین و رعایت پروتکل‌های بهداشتی به‌منظور ثبت داده‌ها، متخصصین مطالب مربوط به پژوهش را یادداشت‌برداری کرده و در اختیار محقق قرار دادند برخی از مصاحبه‌ها نیز با متخصصین از طریق شبکه‌های اجتماعی به‌صورت صوتی انجام و ضبط گردید. با توجه به مفروض‌های اساسی و زیربنایی رویکرد کیفی در پژوهش، تعداد نمونه پیش از اجرای پژوهش تعیین نشد و فرایند نمونه‌گیری تازمانی ادامه پیدا کرد که نوعی اشباع اطلاعاتی حاصل شود؛ در این مطالعه با ۱۵ مصاحبه انجام گرفت. تحلیل داده‌ها براساس روش پیشنهادی استراس و کوربین ۲۰۱۱ بعد از اولین مصاحبه انجام شد و به تولید مفاهیم و ایجاد سؤال‌هایی جدید و در نتیجه، کسب اطلاعات بیشتر منجر شد. مراحل کدگذاری در گراندد تئوری شامل سه‌گام کدگذاری باز، کدگذاری انتخابی و کدگذاری محوری است. تحلیل مصاحبه از طریق نرم‌افزار مکس کیودا نسخه ۱۲ انجام گرفت. پس از انجام مصاحبه‌ها جهت انجام روایی و پایایی داده‌های گردآوری‌شده، اطلاعات و کدهای به‌دست‌آمده توسط استادان مطالعه و بازبینی شده و مواردی جهت اصلاح یا تغییر نظریه نهایی انجام گرفت. در این پژوهش از شیوه توافق درون موضوعی برای محاسبه پایایی مصاحبه‌ها، استفاده شد.

جدول ۲- پایایی داده‌های حاصل از مصاحبه‌های پژوهش

| مصاحبه | تعداد کل داده‌ها | توافقات | عدم توافقات | پایایی باز آزمون |
|-------------|------------------|---------|-------------|------------------|
| دوم (M2) | ۳۸ | ۱۵ | ۱۱ | ٪۷۸ |
| هفتم (P3) | ۴۵ | ۱۹ | ۸ | ٪۸۴ |
| سیزدهم (P8) | ۳۳ | ۱۲ | ۷ | ٪۷۲ |
| کل | ۱۱۶ | ۴۶ | ۲۶ | ٪۷۹ |

جدول ۲ نتایج بررسی پایایی بین دو کدگذار از بررسی مصاحبه‌ها و کدگذاری‌ها نشان داد که قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها با توجه به اینکه مقادیر بالاتر از ۶۰٪ است، مورد تأیید است.

یافته‌های پژوهش

در جدول ۳ ویژگی‌های اعضای پنل پژوهش شامل جنسیت، سن، تحصیلات و حوزه فعالیت ارائه شده است.

طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی.../بیدآبادی‌امین، احمدی و صلواتی

جدول ۳- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در پژوهش

| ردیف | جنسیت | سن | مدرک/رتبه | حوزه فعالیت |
|------|-------|----|------------------|---|
| ۱ | مرد | ۵۲ | دکتری / دانشیار | دانشگاه / سابقه ۱۵ سال کار اجرایی در سازمان |
| ۲ | مرد | ۵۶ | دکتری / استاد | دانشگاه / سابقه ۱۷ سال کار اجرایی در سازمان |
| ۳ | مرد | ۴۵ | دکتری / استادیار | دانشگاه / سابقه ۵ سال کار اجرایی در سازمان |
| ۴ | مرد | ۶۳ | دکتری / استاد | دانشگاه / سابقه ۲۳ سال کار اجرایی در سازمان |
| ۵ | زن | ۴۶ | استادیار | دانشگاه |
| ۶ | مرد | ۵۴ | دکتری / دانشیار | دانشگاه / سابقه ۷ سال کار اجرایی در سازمان |
| ۷ | مرد | ۵۳ | دکتری / دانشیار | دانشگاه |
| ۸ | زن | ۴۵ | دکتری / استادیار | دانشگاه / سابقه ۵ سال کار اجرایی در سازمان |
| ۹ | مرد | ۶۲ | دکتری / دانشیار | دانشگاه |
| ۱۰ | مرد | ۳۷ | دکتری / استادیار | دانشگاه |
| ۱۱ | مرد | ۵۱ | دکتری / استادیار | دانشگاه / سابقه ۱۸ سال کار اجرایی در سازمان |
| ۱۲ | مرد | ۵۸ | دکتری / دانشیار | دانشگاه / سابقه ۸ سال کار اجرایی در سازمان |
| ۱۳ | زن | ۴۷ | دکتری / استادیار | دانشگاه / سابقه ۷ سال کار اجرایی در سازمان |
| ۱۴ | مرد | ۴۵ | دکتری / استادیار | دانشگاه |
| ۱۵ | مرد | ۳۹ | دکتری / استادیار | دانشگاه |

همچنان‌که در جدول ۳ آمده است ۲۰٪ از متخصصین را زنان و ۸۰٪ آن‌ها مرد بودند همه اعضای پنل متخصصین دارای مدرک دکتری بوده و ۶۰٪ دارای سابقه اجرایی بودند. به‌طور خلاصه پس از طرح سؤالات مصاحبه که به‌صورت باز پاسخ صورت گرفت، سه مرحله کدگذاری باز محوری و انتخابی جهت به دست آوردن مدل پارادایمی پژوهش انجام گرفت و مفاهیم کلی در قالب جداولی به دست آمد. نمونه‌ای از شواهد گفتاری که کدهای اولیه از آن استخراج گردید در جدول ۴ آمده است

جدول ۴- شواهد گفتاری کدهای اولیه پژوهش

| شواهد گفتاری | کدهای شناسایی شده |
|--|-------------------------------|
| مسئولیت‌پذیری با روحیه قبول انتقادات و شنیدن اشتباهات خود همراه است و بر اساس بازخوردی که از دیگران می‌گیرند اقدام اصلاحی تعریف کرده و سعی در اصلاح آن دارد. انجام کارهای درست سر وقت؛ نه زودتر و نه دیرتر یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های مسئولیت‌پذیری است. می‌توان گفت که مسئولیت‌پذیری سازمانی یعنی تعهد فرد نسبت به انجام وظایف شغلی مسئولیت‌پذیری حرفه‌ای یعنی فرد با مهارت و تجربه خود استانداردهای حرفه‌ای را رعایت نماید. | انتقادپذیر و پذیرفتن اشتباهات |
| | منظم انجام دادن امور محوله |
| | رعایت استانداردهای حرفه‌ای |
| | تعهد فردی |

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۴، دوره ۱۴، تابستان ۱۴۰۲

| | |
|--|--|
| به نظر من امروزه عمده ضعف ما در سازمان‌ها عدم استقرار یک فرهنگ‌سازمانی مبتنی بر مسئولیت‌پذیری است لذا یکی از مهم‌ترین روش‌های این فرهنگ‌سازی از راس سازمان و ایجاد الگوهای عملی در مدیریت ارشد است. در کارکنان باید استقلال عمل و آزادی در انجام وظایف داد و تقسیم‌کار باید ضرورتاً با تفویض اختیار نیز همراه باشد. رفتار مدیران با زیردستان و کارکنان باید به شکلی باشد که به نظرات افراد توجه شده و مشارکت کارکنان را همراه داشته باشد؛ این موضوع که افراد حس کنند نظرات آن‌ها و اقدامات آن‌ها بر سازمان مؤثر بوده و در تصمیمات لحاظ می‌شود می‌تواند به ارتقای مسئولیت‌پذیری کارکنان کمک کند | فرهنگ‌سازمانی |
| | مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری |
| | حمایت معنوی از کارکنان |
| | اجرای اصل تفویض اختیار در رده‌های مختلف سازمان |
| | رفتار صادقانه، احترام‌آمیز و مؤدبانه مدیران با کارکنان |

بررسی و تحلیل مصاحبه‌ها منجر به شناسایی ۱۴۳ کد باز توسط پژوهشگر گردید. سپس با بازنگری و جمع‌بندی کدها در مرحله کدگذاری باز ۳۳ مفهوم و در مرحله کدگذاری محوری مقوله احصاء گردید. به‌منظور تبیین بهتر دستاوردهای پژوهش مقوله‌بندی مدل پارادایمی در شش گروه دسته‌بندی شدند. شرایط علی مسئولیت‌پذیری: شرایط علی، شرایطی است که بر مقوله محوری اثرگذار است. شروطی لازم ولی ناکافی جهت دستیابی به پیامدهای حاصل از به‌کارگیری راهبردها است. این مقوله‌ها که حاصل شرایط مقدم هستند، رویدادهایی را در برمی‌گیرد که به وقوع یا رشد و گسترش پدیده‌های می‌انجامد. نشانگرهای شرایط علی در این پژوهش مشمول مقوله‌های فرعی نگرش‌های شغلی، نظارت، تعهد فردی، حمایت سازمانی، توانمندی روان‌شناختی، شایستگی اخلاقی و ساختاری سازمانی بودند.

جدول ۵- مقوله‌های اصلی و فرعی شرایط علی مسئولیت‌پذیری

| مقوله اصلی | مؤلفه‌ها | کدهای اولیه |
|--|----------------------|---|
| ارتقاء مسئولیت‌پذیری چگونه اتفاق می‌افتد؟ | نگرش شغلی | تعهد، غرقه‌گی شغلی، پیوند فرد با سازمان، رضایت شغلی |
| | نظارت | ارزیابی ارباب‌رجوع، پیگیری دستگاه‌های نظارتی، پایش عملکرد، حساسیت دستگاه‌های نظارتی، |
| | تعهد فردی | مسئولیت‌پذیری، تکلیف‌مداری، مقابله با اهمال‌کاری، تلاش پیوسته و مداوم |
| | حمایت سازمانی | امنیت شغلی، حمایت از پیشنهادها، تغییرات فعالانه، آزادی عمل، |
| | توانمندی روان‌شناختی | اثرگذاربودن فرد، تناسب بین الزامات کاری و باورها و رفتار، احساس استقلال کاری، اعتقاد به مهارت فردی خود |
| | شایستگی اخلاقی | توانایی قضاوت‌های صحیح در شرایط مرتبط با کار، آگاهی اخلاقی، پایبندی به اهداف سازمان، تمایل به انجام کار خوب |
| | ساختار سازمانی | فاصله نظام اداری با نقطه ایده‌آل، فضای متلاطم سازمان‌ها، ایجاد اشکال در مسیر ارتقا شغلی، عدم واگذاری اختیارات |

طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی.../بیدآبادی‌امین، احمدی و صلواتی

پدیده محوری یا پدیده مرکزی مسئولیت‌پذیری: مقوله محوری، همواره در داده‌ها ظاهر شود و تمامی مقوله‌های اصلی دیگر به آن مرتبط شود. نام مقوله محوری می‌تواند متناسب با موضوع مطالعه انتخاب شود. پدیده محوری در قلب مقوله‌ای دیگر در الگوی پارادایم قرار می‌گیرد. این مقوله دارای مقوله‌های فرعی احساس تعهد، انضباط کاری، وظیفه‌شناسی، توفیق‌طلبی، اعتمادپذیری و حسن خلق است. این مقوله‌ها در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶- مقوله‌های اصلی و فرعی مقوله محوری مسئولیت‌پذیری

| مقوله اصلی | مؤلفه‌ها | کدهای اولیه |
|--|---|---|
| معنای مسئولیت‌پذیری و ویژگی‌های کارکنان مسئولیت‌پذیر | احساس تعهد | متعهد به وظیفه، دقت در انجام امور، جبران خطاها، تلاش در جهت بحران‌زدایی، جدیت کاری |
| | انضباط کاری | نظم در انجام امور، وقت‌شناسی، قانون‌مدار، احترام به قوانین |
| | وظیفه‌شناسی | انجام صحیح وظایف کاری، خودکنترل، رعایت استانداردهای حرفه‌ای |
| | توفیق‌طلبی | مداخله مؤثر و مسئولانه، انتقادپذیر، اشتیاق نسبت به انجام امور، همسویی با سازمان و اعضاء |
| | قابلیت اعتماد | قابل اعتماد بودن، پاسخ‌گو، واقع‌بین، به دور بودن از شکایت و بهانه‌جویی |
| حسن خلق و روابط عمومی بالا | داشتن اخلاق نیکو، تعامل تیمی و گروهی، اخلاق‌مداری، تفکر فرابخشی، مثبت‌اندیش | |

عوامل زمینه‌ای: نشانگر سلسله خصوصیات ویژه‌ای است که به پدیده‌ای دلالت می‌کند. به عبارت دیگر، محل حوادث یا وقایع مرتبط با پدیده در طول یک بعد است که در آن راهبردهای کنش متقابل برای کنترل، اداره و پاسخ به پدیده صورت می‌گیرد (اشتراوس و کوربین، ۲۰۱۲). نشانگرهای شرایط زمینه‌ای در این پژوهش مشمول فرهنگ، مسائل قانونی و وابستگی سازمانی بودند.

جدول ۷- مقوله‌های اصلی و فرعی عوامل زمینه‌ای مسئولیت‌پذیری

| مقوله اصلی | مؤلفه‌ها | کدهای اولیه |
|--|-----------------|---|
| چه شرایط و عواملی باید برای ارتقاء و کنترل مسئولیت‌پذیری در ادارات دولتی فراهم گردد؟ | فرهنگ | ترویج و نشر موفقیت‌ها، ترویج اخلاق‌مداری، تشویق مسئولیت‌پذیری، ارج نهادن به شجاعت سازمانی |
| | مسائل قانونی | جلوگیری از قانون‌گریزی، رعایت قانون در همه شرایط و عدالت سازمانی، پاسخگو نمودن افراد |
| | وابستگی سازمانی | متعهد بودن سازمان به سازمان بالادستی، وابستگی سازمان به سایر سازمان‌ها، هویت وظیفه |

منظور از عوامل مداخله‌گر عوامل زمینه‌ای عمومی هستند که بر راهبردها تأثیر می‌گذارند، یا شرایط کلی و وسیع‌تری هستند که بر چگونگی کنش/کنش‌های متقابل اثر می‌گذارند (اشتراوس و کوربین، ۲۰۱۲). نشانگرهای شرایط مداخله‌ای در این پژوهش مشمول مقوله‌های ضعف‌های رفتاری، ناکارآمدی عملکردی و بی‌انگیزی

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۴، دوره ۱۴، تابستان ۱۴۰۲

جدول ۸- مقوله‌های اصلی و فرعی عوامل مداخله‌گر مسئولیت‌پذیری

| مقوله اصلی | مؤلفه‌ها | کدهای اولیه |
|---|-------------------|---|
| شرایط مداخله‌گر (کنش‌های) ایجاد مسئولیت‌پذیری کارکنان در ادارات دولتی کدامند؟ | ضعف رفتاری | عدم سلامت اداری، فضای تملق، بی‌اعتمادی به خود، خودبینی سازمانی، بی‌اعتمادی، انتظارات نامعقول |
| | ناکارآمدی عملکردی | ضایع شدن حق افراد، موازی کاری و ابهام نقش، عدم تأمین مطالبات مردم، فساد سازمانی، تعارضات فردی و گروهی و سازمانی |
| | بی‌انگیزگی | عدم انگیزه برای افراد مسئولیت‌پذیر، عدم تقویت حس مسئولیت‌پذیری، درونی نبودن مسئولیت‌پذیری |

راهبردها: به ارائه راه‌حلهایی برای مواجهه با پدیده مورد مطالعه اشاره دارد که هدف آن اداره کردن، برخورد، به انجام رساندن و حساسیت نشان دادن به پدیده مورد مطالعه است (اشتراوس و کوربین، ۲۰۱۲). نشانگرهای راهبردها در این پژوهش مشمول جانشین‌پروری، آموزش و آگاهی بخشی، نهادینه‌سازی مسئولیت‌پذیری، جبران خدمات، مدیریت بر پایه ارزش‌ها، رعایت عدالت‌سازمانی و حکمرانی مناسب بودند.

جدول ۹- مقوله‌های اصلی و فرعی راهبردهای مسئولیت‌پذیری

| مقوله اصلی | مؤلفه‌ها | کدهای اولیه |
|--|------------------------|--|
| در راستای ارتقای این پدیده چه راهبردها و استراتژی‌هایی باید پیاده‌سازی و اجرایی شوند | جانشین‌پروری | انتصاب مدیران توانمند، فراهم نمودن شرایط ارتقاء، تعریف سبب انتظارات پست‌های سازمانی، شایسته‌سالاری |
| | آموزش و آگاهی بخشی | ایجاد اهمیت وظیفه، آگاهی اهداف و برنامه‌های سازمانی، آموزش‌های پیش و حین خدمت |
| | نهادینه‌سازی | نشر آموزش مسئولیت اجتماعی سازمانی، تصویر روشن و شفاف از مفهوم مسئولیت اجتماعی سازمانی، دادن مسئولیت به کارکنان با توجه به توانایی و علاقه‌مندی |
| | جبران خدمات | حمایت از حقوق و دستمزد، بهبود شرایط محیط کار، توجه به نیازهای کارکنان، حمایت معنوی از کارکنان |
| | مدیریت بر پایه ارزش‌ها | تعریف قواعد اخلاقی در سازمان، تأکید بر صداقت، تأکید بر مسئولیت‌پذیری، پذیرش ارزش‌های سازمانی، حفظ کرامت کارکنان |
| | رعایت عدالت سازمانی | رفتار صادقانه، احترام‌آمیز و مؤدبانه مدیران با کارکنان |
| | حکمرانی مناسب | مبارزه با فساد اداری، برگزاری جلسات با کارکنان، نظارت مستمر بر عملکردها |

پیامدها: به عنوان خروجی حاصل از استخدام راهبردها و یا نتیجه کنش (اعمال) و واکنش (عکس‌العمل‌ها) شرایطی که در خصوص پدیده انجام می‌شود، تعریف می‌شود (اشتراوس و کوربین، ۲۰۱۲). نشانگرهای پیامدها در این پژوهش مشمول مقوله‌های بهبود تصویر سازمان، افزایش بهره‌وری، بهبود عملکرد، افزایش همدلی، شفاف‌سازی و رفع ابهام، جلوگیری از اتلاف منابع و امکانات و اثربخشی اقدامات بودند

طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی.../بیدآبادی‌امین، احمدی و صلواتی

جدول ۱۰- مقوله‌های اصلی و فرعی پیامدهای مسئولیت‌پذیری

| مقوله اصلی | مؤلفه‌ها | کدهای اولیه |
|--|------------------------|---|
| چرا ارتقاء مسئولیت‌پذیری در کارکنان دولت نیاز است؟ (چرایی) و پیامدهای آن در سازمان‌های دولتی چیست؟ | بهبود تصویر سازمان | افزایش اعتماد در سازمان، افزایش اعتبار داخلی و خارجی، بهبود دید نسبت به سازمان، کاهش شک کارکنان |
| | افزایش بهره‌وری | افزایش سود مالی، بازدهی مناسب، افزایش کارایی، افزایش ضریب اثربخشی، افزایش تولید و خدمات، ایجاد مزیت رقابتی، هم‌آفرینی سازمانی |
| | بهبود عملکرد | تحقق اهداف سازمانی، چابکی سازمانی، ایجاد تحرک و نشاط سازمانی، بهره‌مندی مؤثر از منابع |
| | همدلی سازمانی | احساس یک‌دلی و هماهنگی، ارتقاء اتحاد در سازمان، همراهی با اهداف سازمان، جلوگیری از توقعات بیجا، ایجاد جوسازمانی مطلوب |
| | شفاف‌سازی اداری | افزایش پاسخ‌گویی، کاهش تعارضات درون‌سازمانی، کاهش فساد اداری، ابهام‌زدایی از نقش‌های سازمان، شفافیت‌سازی فعالیت‌ها |
| | جلوگیری از اتلاف منابع | جلوگیری از اسراف در منابع، کاربرد مؤثر از کلیه منابع، جلوگیری از سوء کاربرد منابع به‌صورت عمدی و سهوی |
| | اثربخشی اقدامات | ایجاد رضایت‌مندی سازمانی و اجتماعی، بهبود تصمیم‌گیری، صیانت از تعالی سازمانی، ممانعت از رانت و رابطه، کاهش سطح خستگی اجتماعی سازمان، ارتقای کیفیت خدمات سازمان‌ها، رعایت اخلاق حرفه‌ای، رعایت قانون |

به‌منظور نمایش کدهای نظری و قابل‌فهم بودن آن‌ها مدل مفهومی مسئولیت‌پذیری کارکنان در سازمان‌های دولتی ارائه گردید. الگو مبتنی بر رویکرد نظام‌مند اشتراوس و کوربین طراحی شد؛ و در مدل مشخص شده است که مسئولیت‌پذیری تابع شرایط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گری است و چه راهبردهای برای ارتقاء مسئولیت‌پذیری فردی لازم است مورد توجه مدیران قرار گیرد. همچنین پیامدهای حاصل از این راهبردها به‌عنوان خروجی سیستم در نظر گرفته شده است. مدل پارادایمی در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱- مدل پارادایمی مسئولیت‌پذیری کارکنان ادارات دولتی ایران

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر توسعه مدل پارادایمی مسئولیت‌پذیری کارکنان با تأکید بر قانون توسعه و برنامه جامع اصلاح نظام اداری در سازمان‌های دولتی بود. به این منظور پس از انجام مصاحبه با ۱۵ تن از خبرگان حوزه مدیریت دولتی با استفاده از رویکرد گراندد تئوری، ۱۴۳ کد باز و ۳۳ مقوله فرعی از تحلیل پاسخ‌ها احصاء گردید. در این رابطه عوامل ایجادکننده و ارتقاء مسئولیت‌پذیری کارکنان، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها شناسایی گردید.

در عوامل علی نتایج حاکی از آن بود که شرایط مقدم و پیش‌آینده‌ای موردنیاز جهت ایجاد مسئولیت‌پذیری شامل نگرش‌های شغلی، نظارت، تعهد فردی، حمایت سازمانی، توانمندی روان‌شناختی، شایستگی اخلاقی و ساختاری سازمانی است. این نتایج با تحقیقات باومن و اسکیتکا^{۱۷}، ۲۰۱۲ و رابرتسون و بارلینگ^{۱۸}، ۲۰۱۳ همخوانی داشت.

یافته‌های تحقیقی حاضر نشان داد که نگرش شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های مستقیم رفتار کارکنان در سازمان محسوب می‌شوند. این نتایج با یافته‌های پژوهش‌های سهرابی، حسن‌زاده و فیاضی (۱۳۹۵) و احمدی، همسو بود. لذا به مدیران پیشنهاد می‌گردد در سازمان با رعایت سه‌گانه‌های مهارت عمومی از جمله رعایت انصاف و مساوات در برخورد با کارکنان (توزیع عادلانه منابع و توسعه عدالت رویه‌ای)، حمایت سرپرستی از آن‌ها و پاداش‌های سازمانی در زمان‌های مناسب ارزیابی مثبت عملکرد، سبب افزایش احساس حمایت سازمانی در کارکنان گردند. سیاست‌هایی کلی نظام اداری: بندهای ۱۰، ۱۹ و ۱۴، سیاست‌هایی کلی اقتصاد مقاومتی: بند ۱۶،

طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی.../بیدآبادی‌امین، احمدی و صلواتی

سیاست‌هایی کلی برنامه ششم توسعه: بندهای ۳ و ۱۹ با تأکید بر توسعه وظایف و فعالیت‌های مدیریت‌های محلی، کاهش سطوح مدیریت ستادی، اصلاح ساختارها از طریق کاهش سقف پست‌های سازمانی بر تفویض اختیارات و ساختارها تأکید دارند.

توانمندی روان‌شناختی و حسن خلق افراد به‌عنوان یکی دیگر از عوامل زیربنایی در توسعه مسئولیت‌پذیری شناسایی گردید. این نتایج در راستای تأکید بر سیاست‌هایی کلی نظام اداری: بندهای ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹ و سیاست‌هایی کلی اقتصاد مقاومتی: بند ۱۶ بود که دولت را موظف به اجرای اقداماتی از قبیل تسهیل جذب و نگهداشت نیروهای متخصص، ارتقای همدلی کارمندان با برنامه‌های دولت و تعهد سازمانی، ایجاد رضایت شغلی و ارتقای سطح فرهنگ سازمانی، هویت‌بخشی به کارمندان بخش دولتی متناسب با فرهنگ سازمانی می‌نماید. نتایج این بخش از پژوهش با نتایج مطالعات (ایمانی لیل آبادی، شاه صفی و تاج آبادی، ۱۳۹۶) همخوان بود. به مدیران پیشنهاد می‌گردد اهتمام جدی به بایست‌هایی چون بهبود سلامت محیط انسانی، آموزش فرهنگی و اخلاقی، توجه به تلفیق اخلاق و مسئولیت، تأکید بر حفظ حرمت و کرامت انسانی، ترویج اخلاق‌مداری به‌عنوان عامل انگیزشی تقویت توان فردی و پیوند روحیه جمعی و سازمانی، تأکید بر حقوق مردم در تنظیم مناسبات حرفه‌ای که از جمله شاخص‌های اخلاقی در سازمان است، صورت پذیرد؛ بنابراین مدیران با حفظ کرامت انسانی کارکنان، رعایت عدالت و به‌کارگیری نیروی انسانی مقید به اخلاقیات و قانون در نهادینه ساختن نظام اخلاقی در سازمان کوشا بوده و سازوکارهای اخلاقی را با تدوین منشور اخلاقی به‌صورت فرآیندی در سازمان حاکم نمایند. سیاست‌هایی کلی ناظر بر اجرای برنامه‌ها شامل سیاست‌هایی کلی نظام اداری: بندهای ۱، ۲۱، ۲۰ و ۲۶، سیاست‌هایی کلی اصلاح الگوی مصرف: بند ۱ است که نظام اداری را موظف به بهبود تعامل کارکنان با مردم و ارتقای سطح رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان‌های دولتی، ارتقای استانداردهای اخلاق حرفه‌ای و فرهنگ کاری با هدف بهبود عملکرد، استقرار نظام سنجش رضایتمندی شهروندان (مردم) از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی و تکریم ارباب‌رجوع و ایجاد ارتباط میان این نظام با نظام ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی، استقرار نظام دریافت شکایات شهروندان (مردم) نسبت به عملکرد دستگاه‌های اجرایی بهبود سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی به بخش دولتی نموده است.

نتایج حاکی از تحلیل نظرات خبرگان در ایجاد زمینه مناسب برای پیاده‌سازی مسئولیت‌پذیری در سازمان نشان داد که توسعه فرهنگ سازمانی مسئولیت‌پذیر، مقنن مبتنی بر پاسخ‌گویی و تأکید بر اجرای قانون و تبیین اهمیت و هویت وظیفه در زمینه‌سازی مسئولیت‌پذیری کارکنان نقش اساسی ایفا نماید. این نتایج با یافته‌های پژوهش اشکذری (۱۳۹۷) و پورهاشمی دهکردی، کاملی و رئیسی سرتشنیزی (

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۴، دوره ۱۴، تابستان ۱۴۰۲

۱۳۹۷) همسو بود. پیشنهاد می‌گردد مدیران به‌منظور پذیرش مسئولیت به‌عنوان یک اصل و ارزش باید در توسعه فرهنگ خدمت‌گزاری، اصل پاسخ‌گویی کارکنان، شجاعت سازمانی در انجام وظایف اهتمام بورزند. سیاست‌هایی کلی نظام اداری: بندهای ۲۰، ۲۴ و ۲۵، سیاست‌هایی کلی برنامه ششم توسعه: بند ۲۹ مدیران دستگاه‌های دولتی را مکلف به بازنگری در قوانین و مقررات با رویکرد پیشگیرانه، تدوین و استقرار نظام ارتقای شفافیت اداری، شناسایی مستمر گلوگاه‌های فساد در نظام اداری، پایش و کنترل گلوگاه‌ها و ارائه گزارش در سطوح تصمیم‌گیری، تدوین (بازطراحی) و استقرار نظام پاسخ‌گویی در نظام اداری، فرهنگ‌سازی با محوریت آشنا نمودن شهروندان (مردم) با مفهوم فساد در نظام اداری و تلاش به‌منظور ایجاد درکی صحیح از بروز این مقوله می‌نماید.

بحث قانون‌گذاری در سازمان و جلوگیری از قانون‌گریزی و قانون‌ستیزی از دیگر عوامل زمینه‌ای مسئولیت‌پذیری شناسایی گردید. این نتایج با مطالعه (دانایی‌فرد و امیرزاده (۱۳۹۵) همخوان بود. بر اساس این یافته‌ها پیشنهاد می‌گردد، مدیران باید به هردو نقش مسئولیت چه عینی و چه ذهنی در سازمان توجه نمایند. استقرار نظام عادلانه ارزشیابی، شفاف‌سازی قوانین و مقررات در سازمان‌ها، حمایت قانونی و تشویق افراد متعهد و مسئولیت‌پذیر، آشنایی مدیران با قوانین و مقررات سازمانی از راهبردهای پیاده‌سازی نظام قوانین به‌صورت خودخواسته در سازمان است.

همانندسازی روان‌شناختی با سازمان یکی از عوامل زمینه‌ساز پذیرش وظایف سازمانی می‌باشد. کارکنانی که به سازمان خود اعتقاد دارند و خود را عضو مؤثری از سازمان می‌دانند و فعالیت خود را در ارتباط با سازمان، سایر سازمان‌ها مهم می‌دانند. از این‌رو، حامیانی مؤثر و مثبت برای سازمان‌ها و سیاست سازمانی و جامعه خود هستند. لذا تقویت حس وابستگی به سازمان و احساس مؤثر بودن مستلزم اجرای راه‌حلهایی چون شایسته‌چینی شغلی، آزادی در عمل، جذابیت و چالشی بودن شغل، تناسب بین ویژگی شغل و شاغل، تعاملات سازنده بین مدیران و کارکنان، تناسب حقوق و مزایا با شغل در سازمان، می‌باشد. لذا به مدیران پیشنهاد می‌گردد در ایجاد نگرش کلی از رسالت سازمان به کارکنان خود کمک نمایند. تجارب و تخصص افراد سازمان در جهت تدوین اهداف کوتاه‌مدت و میان‌مدت به کار بگیرند. از انجام فعالیت‌های شخصی در زمان اداری و استفاده از امکانات سازمانی در جهت اهداف غیرسازمانی جلوگیری نمایند. نسبت به اجرای وظایف افراد حساس و پیگیر باشند. نظم و انضباط سازمانی را از خود شروع نموده و به سایر کارکنان در سازمان تسری دهند. پایبندی به اهداف و آرمان‌های سازمان را در سرلوحه کار خود قرار دهند. ساختارها و فرآیندهای سازمانی را بهبود ببخشند و جهت انگیزش آفرینی به سمت سازمان‌های سالم حرکت نمایند.

طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی.../بیدآبادی‌امین، احمدی و صلواتی

اگر عوامل و شرایط ذکر شده در مدل پارادایمی ایجاد مسئولیت‌پذیری در سازمان‌های دولتی به خوبی عمل نمایند، انتظار می‌رود که بروندها و نتایج مطلوب و مورد انتظار حاصل شود. این پیامدها هفت مؤلفه به ترتیب بهبود تصویر سازمان، افزایش بهره‌وری، همدلی سازمانی، شفاف می‌شود سازی اداری، جلوگیری از اتلاف منابع، اثربخشی اقدامات است. این نتایج با یافته‌های پژوهش پاتلن و مارتینز^۹، (۲۰۱۷)، رضایی، شرفی و اعتماد اهری (۱۳۹۹) و تابان، شرفی، ویسه و شیرینی (۱۳۹۳) همسو و همراستا بود. سازمان‌ها باید از طریق ارائه کالا و خدمات سالم و ارزنده، باعث تأمین نیازهای محیطی و تسهیل‌گر فرایند رشد و شکوفایی سازمان شوند. مسئولیت‌پذیری با بهره‌وری و بهبود عملکرد ربط وثیقی دارد. با تحقق اهداف سازمانی فضا و جوسازمانی تغییر می‌یابد. در گرو بهره‌مندی حداکثری از توانمندی‌های کارکنان، فضای نشاط شاداب و همدلی در سازمان توسعه می‌یابد. بدین منظور مدیران سازمان‌ها باید ابعاد و مؤلفه‌های مسئولیت‌پذیری را در حین کار مورد تأکید قرار دهند. آموزش‌های ضمن خدمت جهت آشنایی با مسئولیت‌ها و اهداف برگزار گردد. مؤلفه‌های مسئولیت‌پذیری به شاخص‌های عملکردی و ارتقاء کارکنان ورود پیدا نماید. لازمه یک جامعه مردم‌سالار، پاسخ‌گوبودن مشخص و مناسب سازمان‌های دولتی در برابر مردم است. امروزه مدیریت جهت حرکت خود را به سوی «پاسخ‌گویی فعال» قرار داده است. پاسخ‌گویی در برابر نتایج کار و روشن بودن مسئولیت مدیران و کارکنان که سازمان‌ها را هوشیار می‌کند تا در انجام کارهای خود دقت لازم را مبذول دارند. افراد و سازمان‌هایی که دچار ابهام در مسئولیت و پاسخ‌گویی هستند عدم کارایی و اثربخشی در انجام امور آن‌ها به خوبی مشاهده می‌شود. چه بسیار سازمان‌هایی که به دلیل مبتلا بودن به این نقیصه از بهره‌وری مطلوب به دور هستند. چندین راهبرد از بطن دیدگاه‌های مصاحبه‌شوندگان و با عنایت به تجربیات و ادراک آنان از وضعیت مسئولیت‌پذیری کارکنان در ادارات دولتی به دست آمد که شامل جانشین‌پروری، آموزش و آگاهی‌بخشی، نهادینه‌سازی، جبران خدمات، مدیریت بر پایه ارزش‌ها، حکمرانی مناسب و رعایت عدالت سازمانی بود. این راهبردها را می‌توان با شایسته‌سالاری، آموزش‌های پیش و حین خدمت، انتصاب مدیران توانمند، تصویر شفاف و روشن از مسئولیت‌پذیری و مبارزه با فسادهای اداری سیستماتیک و سازمان‌یافته اجرایی نمود. سیاست‌های کلی نظام اداری: بندهای ۱۲، ۱۷، ۲۵ و ۲۶، سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی: بندهای ۳، ۵ و ۲۰، سیاست‌های کلی برنامه ششم توسعه: بند ۳۰، سیاست‌های کلی تولید ملی، حمایت از کار و سرمایه ایرانی: بند ۱۲، سیاست‌های کلی اشتغال: بند ۱۳، سیاست‌هایی کلی اصلاح الگوی مصرف: بند ۳ دولت را موكداً به استقرار چرخه مدیریت بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی و استمرار آن با هماهنگی و نظارت عالی‌هی سازمان ملی بهره‌وری ایران، استقرار نظام ارتقای بهره‌وری با محوریت کاهش هزینه‌ها و

فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۴، دوره ۱۴، تابستان ۱۴۰۲

با حفظ کیفیت خدمت، شناسایی تجربیات موفق بهبود بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی با محوریت بهبود بهره‌وری در مدیریت منابع و اجرای قوانین و مقررات مبارزه با فساد اداری توصیه نموده است. بنابر مطالب ذکر شده انجام پژوهش با عنوان توسعه مدل پارادایمی مسئولیت‌پذیری کارکنان با تأکید بر قانون توسعه، استقرار نظام دولتی پاسخ‌گو را جایگزین بی‌مسئولیتی بروکرات‌های دولتی نماید و از خسارت‌های مترتب عدم استقرار مسئولیت‌پذیری حرفه‌ای در سازمان‌ها بکاهد. سیاست‌هایی کلان دولت می‌تواند عامل مهمی در راستای توسعه این پدیده در سازمان‌ها به شمار بیاید



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی.../بیدآبادی‌امین، احمدی و صلواتی

منابع

- ۱) احمدی، عباداله. (۱۳۹۹). نقش واسطه‌ای حمایت سازمانی در رابطه بامسئولیت‌پذیری و عملکردشغلی در کارکنان آموزش‌پرورش ناحیه یک شیراز. دوماهنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نودم‌مدیریت آموزشی، ۱۱(۴۶)، ۲۶۷-۲۹۶.
- ۲) اردکانی ناظمی، مهدی. (۱۳۸۸). ویژگی‌های نظام مدیریت دولتی در کشورهای در حال توسعه و ضرورت مهندسی فرهنگی آن‌ها. مطالعات فرهنگ - ارتباطات (نامه پژوهش فرهنگی سابق) سال دهم بهار ۱۳۸۸ شماره ۵.
- ۳) ایمانی لیل آبادی، علی، شاه صفی، حسن، تاج آبادی، حسین. (۱۳۹۶). اصول اخلاق سازمانی در اسلام. فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی، ۳(۷)، ۱۴۱-۱۶۴.
- ۴) پروچسکا جیمز، نورکراس جان سی. (۱۴۰۰). نظریه‌های روان‌درمانی. ترجمه یحیی سیدمحمدی. تهران: انتشارات روان.
- ۵) پورهاشمی دهکردی، علی؛ کاملی، محمدجواد؛ رئیسی سرتشنیزی، عباس. (۱۳۹۷). تأثیر فرهنگ سازمانی بر ارتقاء مسئولیت‌پذیری کارکنان کلانتری و پاسگاه‌های فرماندهی انتظامی شهرستان شهرکرد. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۴(۱۳)، ۶۸۳-۷۰۵.
- ۶) تابان محمد، شرفی وحید، ویسه سیدمهدی، شیرینی اردشیر. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر مسئولیت‌پذیری و هوش اخلاقی کارکنان بر سلامت نظام اداری (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه ایلام). مدیریت در دانشگاه اسلامی، ۳(۸)، ۲۲۳-۲۴۲.
- ۷) حصیرچمن، احیاء، شاکری نیا، ایرج و صادقی، عباس. (۱۳۹۷). رابطه مهارت‌های ارتباطی، مسئولیت‌پذیری و تنظیم هیجانی با سلامت روان در کارمندان بانک ملی. مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۰(۳۴)، ۲۳-۴۳.
- ۸) دانایی‌فرد، حسن، امیرزاده، مهسا. (۱۳۹۵). سازوکارهای ارتقاء مسئولیت‌ذهنی کارکنان سازمان‌های خدمات عمومی شهر تهران؛ بررسی شکاف‌بین‌وضع موجود و مطلوب. فصلنامه علمی پژوهشی راهبرد فرهنگ، ۹(۳۵)، ۷۹-۱۱۳.
- ۹) رحمتی، داریوش، بجانی، حسین، منظمی تبار، جواد، کرباسیون، رحمت‌الله. (۱۴۰۰). بررسی سیستم انگیزشی مدیریت منابع انسانی در پذیرش مسئولیت کارکنان ف.ا.ا. اصفهان. فصلنامه دانش انتظامی اصفهان، ۲۸، ۷۸-۹۸.

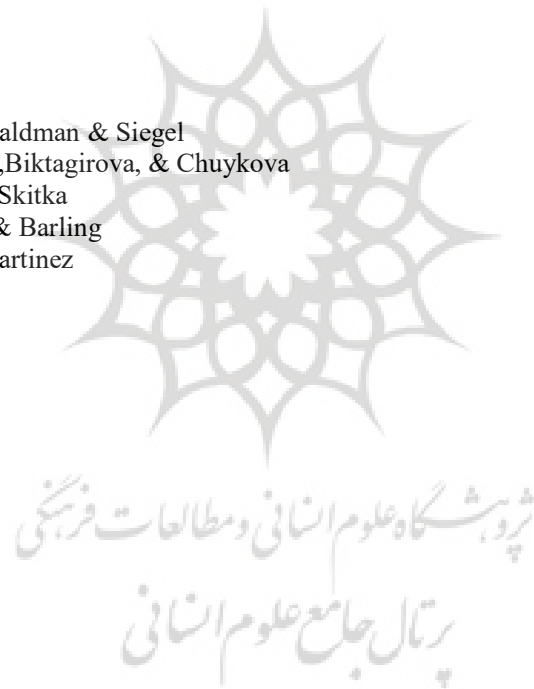
فصلنامه مطالعات رفتاری در مدیریت، شماره ۳۴، دوره ۱۴، تابستان ۱۴۰۲

- ۱۰) رضایی، علی، شریفی، اصغر، اعتماد اهری، علاءالدین. (۱۳۹۹). واکاوی عوامل مؤثر بر مسئولیت‌پذیری اعضای هیئت‌علمی دانشگاه فرهنگیان: یک پژوهش کیفی. تحقیقات مدیریت آموزشی، ۱۲(۴۵)، ۲۸۹-۳۰۳.
- ۱۱) زارع، سمیه، ناصری جهرمی، رضا، زینلی پور، حسین، محمدی، مهدی. (۱۳۹۶). بررسی نقش واسطه‌ای مسئولیت‌پذیری در رابطه بین مدیریت دانش و مهارت‌های ارتباطی کارکنان (مورد مطالعه: اداره کل آموزش و پرورش استان فارس). فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۴(۱۰)، ۱-۲۰.
- ۱۲) زارعی، احمد رضا. (۱۴۰۱). بررسی و شناخت فرهنگ مسئولیت‌پذیری. نشریه رهیافت‌های نوین در مطالعات اسلامی، شماره ۱۲، ۱۸۷-۲۰۰.
- ۱۳) سالاریه، نورا، دانایی‌فرد، حسن، رهنورد، فرج‌اله، رجب‌زاده، علی. (۱۳۹۹). طراحی شاخص اندازه‌گیری کیفیت مدیریت منابع انسانی بر اساس رویکرد حکمرانی خوب در بخش دولتی ایران. فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی، ۸ شماره ۲، پیاپی ۳۰، ۵۵-۶۶.
- ۱۴) سوری، احمد؛ کرمی، ذبیح‌اله. (۱۳۹۳). بررسی رابطه ابعاد مسئولیت‌پذیری با عملکرد فرماندهان کوپ استان اردبیل. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۹(۴)، ۶۲۳-۶۴۵.
- ۱۵) صاحبی، علی، زالی زاده، محسن، زالی زاده، مسعود. (۱۳۹۴). تئوری انتخاب: رویکردی در جهت مسئولیت‌پذیری و رویش روان‌شناسی، ۴(۲): ۱۳۴-۱۱۳.
- ۱۶) فرج‌وند، اسفندیار. (۱۳۹۶). از هم‌افزایی تا هم‌آفرینی. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، ۶(۱)، ۵۱-۶۲.
- ۱۷) قاسم‌زاده، ابوالفضل، پناهی قراداغلو، محب، مینایی، حامد. (۱۴۰۰). بررسی اثر جامعه‌پذیری سازمانی و سرمایه اجتماعی بر مسئولیت‌پذیری با نقش میانجی تعهد سازمانی: پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی، ۱۱(۴۲)، ۵۳-۷۴.
- ۱۸) قراملکی، احد فرامرز. (۱۳۸۸). درآمدی بر اخلاق حرفه‌ای، چاپ دوم، تهران: انتشارات سرآمد.
- ۱۹) قربانی، شهرزاد. (۱۳۹۱). رواج بی‌تعهدی و بی‌مسئولیتی در جامعه. تهران، ماهنامه سپید دانایی، شماره ۵۵.
- ۲۰) قزنجائی، حسن، تقی‌زاده، محمد احسان، رحمانیان، مهدیه. (۱۳۹۸). اثربخشی آموزش گروهی مسئولیت‌پذیری بر اساس نظریه انتخاب بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی. مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی، ۶(۲)، ۱۳۹-۱۵۸.

طرح‌واره مسئولیت‌پذیری رفتار حرفه‌ای کارکنان ادارات دولتی.../بیدآبادی امین، احمدی و صلواتی

- (۲۱) هاشمی، سید احمد، همراهی، مهرداد. (۱۳۹۵). مسئولیت‌پذیری اجتماعی، سومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت اقتصاد و حسابداری، ترکیه استانبول.
- 22) Aguilera, R. V. Waldman, D. & Siegel, D. S. (2021). Responsibility and Organization Science: Integrating Micro and Macro Perspectives. Organization Science, Forthcoming.
- 23) Bauman, C. W. & Skitka, L.J. (2012). Corporate social responsibility as a source of employee satisfaction. *Research in Organizational Behavior*, 32: 63-86.
- 24) Farooq, Q. Fu, P. Ahmad, S. Zhang, Y. & Hao, Y. (2019). Assessing human factor in the adoption of computer-based information systems as the internal corporate social responsibility. *Sage Open*, 9(3), 1-11.
- 25) Pallathadka, H. & Pallathadka, K. (2020). The Impact of Social Responsibility on Organizational Performance. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(11), 8288-8304.
- 26) Patlán, J. P. & Martínez, E. T. (2017). Evaluation of the organizational image of a university in a higher education institution. *Contaduría y Administración*, 62 (1), 123-140.
- 27) Robertson, J.L. & Barling, J. (2013). Greening organizations through leaders' influence on employees' pro-environmental behaviors. *Journal of organizational behavior*, 34(2): 176-194.
- 28) Rupp, D. E. Shao, R. Thornton, M. A. & Skarlicki, D. P. (2013). Applicants' and employees' reactions to corporate social responsibility: effects of first-party justice perceptions and moral identity. *Personnel Psychology*, 66 (4), 895- 933.
- 29) Shurukhina, G. A. Biktagirova, A. R. & Chuykova, T. S. (2020). How responsibility professional burnout inlay enforcement staff. In SHS Web of Conferences (87). EDP Sciences.
- 30) Svistunov, V. M. Lobachev, V. V. & Simonova, M. V. (2019). Staff responsibility as efficiency-driven factor of ERP-systems. In International Scientific Conference "Digital Transformation of the Economy: Challenges, Trends, New Opportunities". vol 84, 480-486.
- 31) Zhang, S. E. Wu, H. Wang, X. H. Zhao, C. X. Sun, T. & Cao, D. P. (2021). Impact of a Chaxu Atmosphere on Nurses' Organizational Responsibility behavior—The Mediating Roles of Envy and Silence. *Psychology Research and Behavior Management*, 14, 1187-1200.

1. Svistunov, Lobachev & Simonova
2. Seroto
3. Rupp, Shao, Thornton & Skarlicki
4. Pallathadka & Pallathadka
5. Vistunov, Lobachev & Simonova
6. Farooq, Ahmad, Zhang & Hao,
7. Adler
8. Perls
9. Berne
10. Glasser
11. Allport
12. Ellis
13. Frankl
14. pope & et al
15. Aguilera Waldman & Siegel
16. Shurukhina, Biktagirova, & Chuykova
17. Bauman & Skitka
18. Robertson & Barling
19. Patlán & Martinez



The Paradigm Model of Professional Behavior Responsibility of Employees with Emphasis on the Twentieth Paragraph of the General Policies of the Administrative System

Reza Bidabadie Amin¹

Kumars Ahmadi²

Adel Salavati³

Abstract

Responsibility and responsible behavior have always been considered by managers and organizational planners as a plan for sustainable development and growth in organizations. The purpose of this study was to develop a paradigm model Professional Behavior Responsibility of Employees with emphasis on the twentieth paragraph of the general policies of the administrative system. Research in terms of constructivist philosophy and in terms of the nature of research is qualitative with inductive approach and in terms of nature, it is exploratory research. Participants in the study included 15 specialists and experts in the field of public administration, faculty members of universities who had executive experience in government organizations. Sampling was performed in a targeted manner. The study continued until theoretical saturation. Data analysis was performed based on Strauss and Corbin method. Interview analysis was performed using MAXQDA, 12 software. Based on the open coding stage 143 basic concepts and 33 pivotal concepts were identified. The six dimensions of the paradigm model of causal conditions (7 codes), contextual conditions (3 codes), strategies (7 codes), axial phenomenon (6 codes) intervening conditions (3 codes) and consequences (7 codes) were calculated. So, based on the findings of this research for establish the responsibility, managers should pay special attention to combating indifference and developing an organizational culture based on professional ethics

Key words

Responsibility, Behavior Ethics, Work Commitment, Country Development Law

1-PhD Student of Management Department, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran. bidabadi07@gmail.com

2- Assistant Professor of Management Department, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran (Corresponding Author) kumarsahmadi@gmail.com

3- Assistant Professor of Management Department, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran. adelsalavaty@yahoo.com