

تحلیل تأثیر پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی‌گذاری ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی

(مورد مطالعه: وزارت صنعت، معدن و تجارت جمهوری اسلامی ایران)^۱

جواد معدنی^۲ - دکتر سعید زرنندی^۳ - محمدرضا عبدالهی^۴

چکیده

زمینه: پاسخگویی عمومی، سلامت اداری و شفافیت سازمانی از کلیدی‌ترین مفاهیم در حوزه مطالعات مدیریت دولتی است که تمامی بخش‌ها، اعم از بخش دولتی و خصوصی را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

هدف: هدف مقاله حاضر، بررسی و شناسایی تأثیر پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی‌گذاری ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی است. این مقاله، برگرفته پژوهشی با تحت عنوان ارائه برنامه‌های اداره کل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به معاونت طرح و برنامه وزارت صنعت در رابطه با اقدامات و برنامه بخش سلامت اداری سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی می‌باشد.

روش: جامعه آماری این تحقیق را کارکنان دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت صنعت، معدن و تجارت ج.ا.ا تشکیل می‌دهند. روش پژوهش حاضر، توصیفی-پیمایشی است که به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار Amos22 و SPSS23 استفاده شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های استاندارد با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است که روایی محتوایی پرسشنامه توسط تعدادی از صاحب‌نظران و متخصصین مدیریتی و اجرایی مورد تایید قرار گرفت؛ سپس برای سنجش پایایی پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ توسط نرم‌افزار Spss23 برای متغیرها ۰.۹۰۱ درصد به دست آمد که مقدار مناسبی بود.

نتایج: نتایج نشان داد که پاسخگویی عمومی بر بهبود خط‌مشی‌گذاری ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی به ترتیب با ضرایب مسیر ۰/۵۷۳ و ۰/۷۶۱، ضرایب همبستگی ۰/۸۱۹ و ۱۰/۲۱ تأثیر مثبت، مستقیم و معناداری دارد.

کلیدواژه: پاسخگویی عمومی، خط‌مشی، سلامت اداری، شفافیت سازمانی، وزارت صنعت-معدن و تجارت ج.ا.ا

^۱ این پژوهش، برگرفته از طرح پژوهشی مصوب وزارت صنعت، معدن و تجارت جمهوری اسلامی ایران به شماره «۴۲۰ / م / ص» تحت عنوان ارائه برنامه‌های اداره کل ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات به معاونت طرح و برنامه وزارت صنعت در رابطه با اقدامات و برنامه بخش سلامت اداری سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی می‌باشد.

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی خط‌مشی‌گذاری عمومی دانشگاه علامه طباطبائی Javadmadani000@gmail.com (مسئول مکاتبات)

^۳ استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

^۴ مدیرکل دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت صنعت، معدن و تجارت

مقدمه

بهره‌مندی و بهره‌برداری بهتر از منابع انسانی، منابع طبیعی، دانش فنی و سرمایه ملی هدایت کنند. این امر میسر نمی‌گردد مگر با بهبود خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت انجام امور در سازمان‌ها. شفافیت و سلامت اداری از گویاترین و بدیهی‌ترین شاخص‌های پاسخگویی عمومی هستند که زیربنای هرگونه حرکت به‌سوی رشد، توسعه و تحول سازمانی، بهبود فرآیند کار در سازمان‌ها، شناخت وضع موجود، تشخیص صحیح نقاط قوت و ضعف و سپس طرح برنامه‌های سنجیده برای اصلاح کارها را تشکیل می‌دهند. سازمان‌های دولتی به‌عنوان مهم‌ترین مراکز قانونی و عمومی و همچنین با ایفای نقش‌های اساسی‌شان در جامعه؛ از این امر مستثنا نبوده و همواره با وسعت و فعالیت‌های بسیار، مسائل و مشکلات پاسخگویی را خواهد داشت و باید در مقابل ذینفعان داخلی و خارجی از جمله: ارباب‌رجوع، کارمندان، دولت و مدیران و... پاسخگو باشد. به نظر می‌رسد پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت نظام اداری و شفافیت انجام امور سازمانی تأثیرگذار باشد. لذا بررسی نظام پاسخگویی و تعیین عوامل تأثیرگذار بر آن در خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت امور در سازمان‌های دولتی حائز اهمیت می‌باشد. در این راستا، این سؤال به میان می‌آید که تأثیر پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی چگونه است؟. از طرفی، پژوهش‌های کمی وجود دارند تا بتوانند تأثیرات پاسخگویی عمومی را بر سلامت اداری و شفافیت سازمانی بسنجند. بر این اساس این پژوهش درصدد است تا تأثیر پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی را بررسی نموده و با طراحی الگوی مناسب پاسخگویی عمومی برای سازمان‌های دولتی در سنجش ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی؛ به بررسی نظریه‌ها و تئوری‌های مربوطه بپردازد و در پایان پیشنهادهای مهم و کاربردی‌ای را

پاسخگویی عمومی از دیدگاه تئوری دموکراسی محور دارای اهمیت زیادی است. پاسخگویی عمومی، شهروندان و نماینده‌های آن‌ها را قادر می‌سازد تا سازمان‌های دولتی را در برابر اقداماتشان جوابگو سازد (مارچ و اولسون^۱، ۱۹۹۵). در بخش عمومی، موضوع پاسخگویی اهمیت فراوانی دارد؛ زیرا در اینجا بحث مصالح و منافع عمومی مطرح است. تغییر الگوی اداره و ظهور شیوه‌های نوین حکومت اداری، همچون مدیریت دولتی نوین، مسئله پاسخگویی را با شدت بیشتری مطرح کرده است. در واقع؛ تحت‌الگوی جدید مدیریت گرای، دولت و سازمان‌های عمومی در معرض آزمون‌های جدی‌تری از پاسخگویی و پرسش و مسئولیت قرار دارند (اسکیلمنز^۲، ۲۰۰۸: ۱۷۵-۱۹۴). در اصل، پاسخگویی یکی از ضرورت‌های کلیدی و از ارکان اصلی مدیریت دولتی در شرایط کنونی است که تصویری از سلامت و شفافیت امور سازمانی در ذهن متبادر می‌سازد. از همین رو ملاحظه می‌شود که بسیاری از پژوهش‌های حاضر، به بررسی این موضوع می‌پردازند که ناشی از اهمیت و پیامدهای آن است (تیمونز و گارفیاس^۳، ۲۰۱۵؛ ویلیامز^۴، ۲۰۱۵؛ بولیوار و همکاران^۵، موگیلیانسکی^۶، ۲۰۱۵؛ پدرو لورنزو^۷، ۲۰۱۵؛ عبد عزیز و همکاران^۸، ۲۰۱۵؛ ساواندی و توماس^۹، ۲۰۱۴؛ هانی عظمی و محمد^{۱۰}، ۲۰۱۴؛ استوجاوسکا و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۴؛ علی و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۴؛ کاستاس پرزه و همکاران^{۱۳}، ۲۰۱۲؛ ویزر^{۱۴}، ۲۰۱۰). سازمان‌های بخش دولتی برای پاسخگویی بهتر و کامل‌تر، نیازمند سلامت اداری و شفافیت امور هستند. سازمان سالم سازمانی است که نه‌تنها در محیط خود دوام می‌آورد؛ بلکه در هر برهه زمانی طولانی نیز به‌طور کافی سازش می‌کند و توانایی بقا و سازش خود را پیوسته توسعه و گسترش می‌دهد (هوی و میسکل، ۱۳۹۳: ۳۵). سازمان‌های سالم می‌توانند فراهم آورنده جوامع سالم باشند؛ می‌توانند جوامع را به‌سوی

ارائه کند. بخش بعدی مقاله به مبانی و چارچوب نظری تحقیق، روش‌شناسی تحقیق، تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش، نتیجه‌گیری و پیشنهادات می‌پردازد.

پاسخگویی عمومی:

پاسخگویی عمومی از نشانه‌های اداره مدرن و دموکراسی محور است. اگر آن‌هایی که قدرت دارند، در رابطه با اعمال، اشتباهات و تصمیم‌گیری‌های خود به مردم پاسخگو نباشند، دموکراسی و مردم‌سالاری در حد حرف و شعار باقی می‌ماند. بنابراین، پاسخگویی عمومی به‌عنوان یک نهاد، مکمل مدیریت دولتی در یک حکومت دموکراتیک و مردم‌سالار است (بوونز^{۱۵}، ۲۰۰۷: ۱۸۲-۲۰۸). پاسخگویی همیشه به حکمرانی خوب، انجام امور عمومی، مدیریت بودجه عمومی، تضمین تحقق حقوق بشر، جلوگیری از سوءاستفاده و فساد، و همچنین اطاعت از حاکمیت قانون مربوط می‌شود (عبد عزیز و همکاران، ۲۰۱۵؛ بهویان و آماگوه^{۱۶}، ۲۰۱۱؛ مورل^{۱۷}، ۲۰۰۹؛ سازمان ملل متحد حقوق بشر^{۱۸}، ۲۰۱۲). اصطلاح پاسخگویی عمومی معمولاً به رابطه خوب میان سیاستمداران و شهروندان باز می‌گردد (عبد عزیز و همکاران، ۲۰۱۵: ۱۶۴). پاسخگویی در بخش عمومی نیازمند دولتی است پاسخگو که برای پاسخ به عموم مردم و استفاده از منابع عمومی فعال باشد (آلمکوئیست و همکاران^{۱۹}، ۲۰۱۳؛ جورج د ژسوس و ایرادو^{۲۰}، ۲۰۱۲؛ لائگرید و همکاران^{۲۱}، ۲۰۰۸).

برخی از محققان پاسخگویی را این‌گونه تعریف کرده‌اند: پاسخگویی عبارت است از عمل مسئول دانستن فرد یا افرادی مشخص در قبال وظایف محوله یا به‌عبارتی دیگر، دلیل آوردن یا دلیل خواستن برای کارهای انجام‌شده و وظایف انجام‌نشده که اصول حاکم بر آن عبارت است از: وجود تعریف شفاف از وظایف محوله، مشخص بودن مسئولیت انجام کار، تفویض ناپذیر بودن مسئولیت پاسخگویی در قبال امور

محوه، مستند و مستدل بودن پاسخ‌ها (خانباشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۳). پاسخگویی عبارت است از یک فرد یا یک گروه که مسئولیت انجام عملی به آن‌ها واگذار شده است انتظار می‌رود در قبال پیامدهای مثبت و منفی کار خود جوابگو باشند و توضیح دهند که چرا و چگونه این پیامدها اتفاق افتاده است. به سخن دیگر پاسخگویی عبارت است از مسئول نمودن افرادی خاص برای تعیین اجرای به‌موقع و طبق روش‌ها و معیارهای مورد توافق وظایف (تیمور نژاد، ۱۳۸۰: ۴۱). همان‌طور که ملاحظه شد، پاسخگویی به طرق مختلف تعریف شده است، ولی به‌طور کلی پاسخگویی به «فرآیندهایی گفته می‌شود که بر اساس آن شهروندان، مدیران دولتی را در برابر اقداماتشان مسئول می‌سازند» (اوکیون و هیتزمن^{۲۲}، ۲۰۰۰: ۴۵-۵۵).

در دهه‌های پس از ۱۰۵۵ میلادی، زمانی که شاه ویلیام اول در انگلستان زمان امور را در دست داشت، مقرر کرد که تمامی افراد ثروتمند و زمین‌دار، فهرستی از املاک و دارایی‌های خود را به مأموران و نمایندگان پادشاه یا دفتردار گفته می‌شد، فهرست دارایی‌ها و زمین‌های زمین‌داران را در دفتر ثبت زمین درج می‌کردند. پس از آن، رویه حساب پی دادن به‌صورت رسمی‌تر از سوی پادشاه نهاده و اعمال می‌شد؛ به‌گونه‌ای که زمین‌داران موظف بودند در دوره‌های زمانی شش‌ماهه یا یک‌ساله به ارائه صورت‌های خود اقدام کنند (دابنیک^{۲۳}، ۲۰۰۵: ۳۲۶-۴۱۷). همین ریشه خاص تاریخی پاسخگویی است که باعث شده هیچ معنایی صحیحی در حوزه زبان‌های اروپایی، مثل فرانسوی، پرتغالی، اسپانیولی، آلمانی و هلندی برای آن وجود نداشته باشد (هارلو^{۲۴}، ۲۰۰۲: ۱-۳). همین امر در سطح گسترده‌تری موجب شکل‌گیری دو رویکرد هنجاری^{۲۵} و توصیفی^{۲۶} نسبت به پاسخگویی شده است. در رویکرد هنجاری، پاسخگویی متشکل از مجموعه‌ای از استانداردهای اخلاقی است که به‌منظور

ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان سازمان‌ها در حوزه‌های مختلف به کار می‌رود. در این معنا، پاسخگویی به‌عنوان یک فضیلت و برتری به‌منزله یک ویژگی مثبت برای سازمان‌ها، مدیران و کارگزاران دولتی در نظر گرفته می‌شود (کوپل^{۲۷}، ۲۰۰۵: ۳۴). در رویکرد توصیفی، بجای تمرکز بر رفتار کارگزاران، بر فرآیندها و سازوکارهایی تأکید می‌شود که بر اساس آن، پاسخگو، ملزم یا متعهد به ارائه توضیح درباره تصمیمات و رفتارشان به پاسخ‌خواه است (بوونز، ۲۰۰۵: ۳۵؛ به نقل از شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱: ۵۴-۵۵).

مدل‌های پاسخگویی

۱. مدل روزمک و دابنیک:

در این مدل، بر اساس دو بعد منبع کنترل و شدت کنترل، چهار نوع پاسخگویی سلسله مراتبی، قانونی، حرفه‌ای و سیاسی مشخص شده است. اگر سازمان دولتی توسط نهادها و سازمان‌ها یا گروه‌های ذینفع خارج سازمان کنترل شود، منبع کنترل بیرونی است و اگر پاسخگویی درون سازمان وجود داشته باشد، منبع کنترل درونی خواهد بود. همچنین اگر سازمان دولتی یا مدیران و متخصصان به‌موجب قوانین و مقررات ملزم به پاسخگویی باشند، شدت کنترل زیاد و در غیر این صورت کم است (فتاحی و واثق، ۱۳۸۶: ۹۳).

۲. مدل‌های پاسخگویی مولز:
مولز در یک دسته‌بندی ساده به پاسخگویی هیئت‌مدیره‌ها در بخش خصوصی اشاره نموده و ترکیب آن‌ها را در یک طیف، ملاک طبقه‌بندی خود قرار داده است (الوانی، ۱۳۷۹).

- مدل پاسخگویی به فرادستان:

این مدل نشان‌دهنده شکل پاسخگویی در مدیریت دولتی سنتی است که در آن نمایندگان از سوی مردم بر سازمان‌های دولتی کنترل و نظارت می‌نمایند و از آن‌ها مسئولیت پرسى می‌کنند. در این مدل، مدیریت به مقامات بالا توجه داشته و خود را نسبت به جامعه، شهروندان و ارباب‌رجوع، پاسخگو نمی‌داند.

- مدل پاسخگویی به کارکنان:

در این مدل، مدیران سازمان نسبت به کارکنان مسئول هستند و باید به آن‌ها پاسخگو باشند. این مدل در دهه ۱۹۷۰ مقبولیت بسیاری یافت و با نهضت دموکراسی صنعتی توسعه پیدا کرد. بر اساس این مدل کارکنان، نمایندگان در هیئت‌مدیره داشته و بدین‌وسیله می‌توانند نوعی مسئولیت پرسى در مدیریت اعمال نمایند. انتقاد عمده به این مدل، گرایش سازمان به‌سوی اهداف کارکنان و دور شدن از اهداف اصلی است. سازمان در چنین وضعیتی ممکن است تبدیل به ابزاری برای نیل به مقاصد فردی کارکنان شده و در تحقق اهداف خود ناتوان شود.

جدول ۱: انواع پاسخگویی در مدل روزمک و دابنیک.

سلسله مراتبی	قانونی
(درجه کنترل زیاد و منبع کنترل بیرونی)	(درجه کنترل زیاد و منبع کنترل درونی)
حرفه‌ای	سیاسی
(درجه کنترل کم و منبع کنترل بیرونی)	(درجه کنترل کم و منبع کنترل درونی)
منبع: (روزمک و دابنیک، ۱۹۸۷: ۲۲۹)	

- مدل پاسخگویی به شهروندان:

مدل پاسخگویی به شهروندان برم مبنای دموکراسی مشارکتی شکل گرفته و مردم در مسئولیت پرسی از سازمان‌ها در سطح محله و منطقه خود فعال می‌باشند، این سیستم متمم سیستم نمایندگی است و مردم با نمایندگان در امر مسئولیت پرسی مشارکت و همکاری دارند. انجمن‌های مردمی و تشکل‌های داوطلبانه و شوراهای محلی و منطقه‌ای اشکالی از این مدل پاسخگو هستند.

- مدل پاسخگویی بازار مدار

در این مدل پاسخگویی به مشتریان و ارباب‌رجوع، هدف اصلی را تشکیل می‌دهد. سازمان‌های دولتی باید مستقیماً به مشتریان و استفاده‌کنندگان از خدمات خود پاسخگو باشند. قدرت از عرضه‌کنندگان خدمت به استفاده‌کنندگان آن منتقل می‌شود و در این راه تلاش می‌شود تا از انحصاری بودن خدمات جلوگیری به عمل آید. در این مدل نظرات استفاده‌کنندگان آن منتقل می‌شود و در این راه تلاش می‌شود تا از انحصاری بودن خدمات جلوگیری به عمل آید. در این مدل نظرات استفاده‌کنندگان و مشتریان خدمات بسیار مهم بوده و باید ترتیبی اتخاذ شود تا اطلاعات مربوطه در این زمینه جمع‌آوری شود. مدیریت از طریق قرارداد نیز در این مدل کاربرد دارد و به‌وسیله آن می‌توان سازمان را نسبت به ارباب‌رجوع حساس و پاسخگو کرد. ایجاد محیط رقابتی، دادن فرصت به ارباب‌رجوع برای انتخاب و تدارک اطلاعات برای آنان از ویژگی‌های کاربرد این مدل است.

- مدل خود مسئولیتی (خود پاسخگویی)

در این مدل برخلاف مدل‌های پیش‌گفته شده که کنترل از خارج به سازمان اجمال می‌شد، کنترل درونی بوده و سازمان نسبت به خود پاسخگو می‌باشد. مدیران در مقابل وجدان خود احساس مسئولیت نموده و می‌کوشند تا عملی که انجام می‌دهند، نه تنها از نظر

قانونی بلکه از نظر اخلاقی نیز قابل قبول باشد. آنان در این حالت باید حاضر باشند تا مشکلات و خطاهای خود را بازگو کرده و حتی در صورت لزوم تن به کناره‌گیری داوطلبانه دهند (الوانی، ۱۳۷۹).

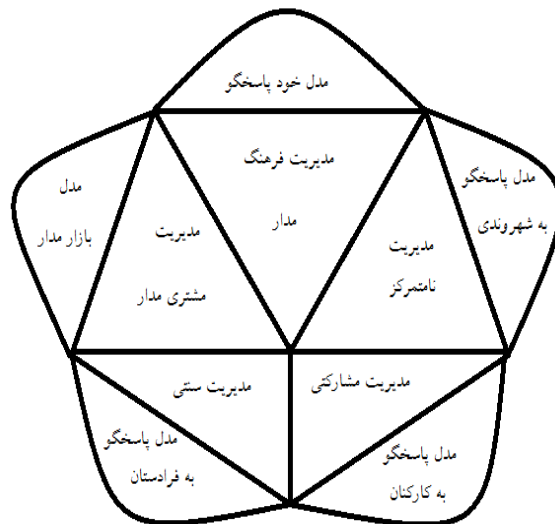
۳. مدل مناسب در مدیریت دولتی جدید:

توجه به خصوصی‌سازی، بازار گرا شدن و مشتری مداری مدیریت دولتی جدید را به وجود آورده است؛ بنابراین باید مجموعه‌ای از مدل‌ها، برای پاسخگویی تدوین شود. پاسخگویی مدیریتی به همراه پاسخگویی سیاسی که در قالب ۵ مدل بیان شد باید به کار گرفته شده و برای هر نوع سازمان دولتی یک یا چند مدل متناسب، از مجموعه مدل‌ها مورداستفاده قرار گیرند. به فرض اگر در مدیریت دولتی جدید، برخی از امور دولتی به بخش خصوصی سپرده شود، دیگر پاسخگویی سنتی عمل نخواهد کرد، زیرا سازمان‌ها دیگر نسبت به نمایندگان مردم پاسخگو نبوده و در مجموعه‌های مستقل خود نسبت به مدیران خصوصی پاسخگو خواهند بود. بدین ترتیب یک مدل اقتضایی که تلفیقی از ۵ مدل پاسخگویی است در شرایط مختلف مدیریت دولتی جدید می‌تواند کاربرد داشته باشد. در این مدل اقتضایی (شکل ۲) هر یک از مدل‌ها با جنبه‌ای از مدیریت دولتی جدید سازگار شده و امر پاسخگویی را به‌طور مؤثر ممکن می‌سازد.

۴. مدل پاسخگویی شوارتز:

شوارتز «پاسخگویی اقتضایی» را پیشنهاد کرده است، یعنی استفاده هر یک از انواع پاسخگویی یا ترکیبی از آنها بسته به موقعیت موجب موفقیت خواهد شد (شوارتز^{۲۸}، ۲۰۰۱: ۱۱۶۶). مدل‌های پاسخگویی معرفی شده در این رابطه عبارت است از:

۱. پاسخگویی به فرادستان، ۲. پاسخگویی به کارکنان، ۳. پاسخگویی به شهروندان، ۴. پاسخگویی به مشتریان و ارباب‌رجوع، ۵. پاسخگویی به خود.



شکل ۲. مدل‌های پاسخگویی در ساختار مدیریت دولتی جدید
(الوانی، سید مهدی ۱۳۷۹)

۵. مدل متانی و حسن پور:
متانی و حسن پور (۱۳۹۳)، با بهره‌گیری از مدل روزمک و دابنیک؛ گونه‌های پاسخگویی در سازمان‌های بخش دولتی را در موارد زیر بیان کرده‌اند (متانی و حسن پور، ۱۳۹۳: ۶۴-۶۳):

- پاسخگویی سازمانی:

به نظارت‌های درونی سازمان گفته می‌شود. در این نوع پاسخگویی که مبتنی بر روابط فرادست و فرودست است، مدیران بر عملکرد کارکنانی که اغلب اختیار اندکی دارند، نظارت می‌کنند. نظارت‌های مستقیم و بازبینی ادواری عملکرد، مصادیق روشنی از پاسخگویی سازمانی است. همچنین تدوین مقررات، بخشنامه‌های سازمانی و دیگر سازوکارهای نظارتی که اختیارات کارکنان را محدود می‌کند، در زمره این نوع پاسخگویی قرار می‌گیرند.

- پاسخگویی قانونی:

در برگرفته نظارت‌های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات قانونی و قوانین اساسی است. اساس پاسخگویی قانونی بر روابط

همچنین یکی از محققان ضمن تأیید رابطه پاسخگویی و اعتماد عمومی، انواع پاسخگویی را به شرح زیر طبقه‌بندی نموده است که با توجه به جامعیت و نگاه همزمان آن به پاسخگویی داخلی و خارجی (منبع کنترل درونی و بیرونی) که پیش‌تر ذکر شد، این دسته‌بندی را مبنای عمل قرار خواهیم داد (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲: ۲۵-۵۰).

- ۱) پاسخگویی قانونی: تا چه حد متصدیان امور عمومی از قوانین تبعیت می‌کنند؛
- ۲) پاسخگویی اخلاقی: میزان انطباق عملکرد کارگزاران عمومی با موازین اخلاقی جامعه؛
- ۳) پاسخگویی مالی: مصرف منابع پولی عمومی به اثربخش‌ترین روش؛
- ۴) پاسخگویی عملکردی: میزان تحقق اهداف موردنظر سیاستمداران منتخب و برآوردن انتظاراتها در قلمرو خط‌مشی عمومی؛
- ۵) پاسخگویی دموکراتیک: ارزش قائل بودن به ارزش‌ها و فرآیندهای دموکراتیک؛
- ۶) پاسخگویی سیاسی: پاسخ قانع‌کننده به سؤال‌های مطرح‌شده از طرف نمایندگان مجلس، مطبوعات و ...

موکل / وکیل نهاده شده است. سؤال این است که آیا وکیل انتظارات موکل را تأمین کرده است؟ این پاسخگویی اغلب از راه رسیدگی‌های ویژه نظیر نظارت‌های تقنینی، ممیزی‌های مالی و برنامه‌ای و بازرسی‌های بیرونی صورت می‌گیرد.

- پاسخگویی حرفه‌ای و سیاسی:

پاسخگویی حرفه‌ای جنبه درونی و پاسخگویی سیاسی جنبه بیرونی دارد. تفاوت میان پاسخگویی حرفه‌ای و سیاسی را در منبع تعیین استاندارد عملکرد می‌توان یافت. به عبارت دیگر، باید دید چه کسی استاندارد عملکرد را که مبنای قضاوت برای پاسخگویی است، تعیین خواهد کرد. در پاسخگویی حرفه‌ای منبع استاندارد عملکرد، قضاوت شخصی فرد کارمند است. حال آنکه در پاسخگویی سیاسی این منبع، دیگرانند و نه خود شخص. در نظام‌های پاسخگویی حرفه‌ای استقلال افراد برای تصمیم‌گیری‌ها کم‌وبیش حفظ می‌شود و عملکرد آنان با هنجارهای حرفه‌ای، اعتقادات و تجارب آنان مورد قضاوت قرار می‌گیرد (فقیهی، ۱۳۸۱: ۵۷). در پاسخگویی سیاسی مدیران به خواسته‌های مقامات سیاسی یعنی منتخبان مردم، همچنین گروه‌های ذینفع و سایر نهادهای سیاسی جوابگو می‌شوند. به عبارتی دیگر پاسخگویی سیاسی، نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمان‌ها بر عملکرد مدیران است. در هریک از انواع چهارگانه پاسخگویی، ارزش‌ها و انتظارات رفتاری ویژه‌ای مورد تأکید است (فتاحی و واثق، ۱۳۸۶: ۹۳).

خطمشی ارتقای سلامت اداری:

همان‌طور که مشخص است، سلامت اداری نقطه مقابل فساد اداری است؛ یعنی نظام اداری با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و با توجه به نظم اداری از قبل طراحی شده، وظایف خود را به‌خوبی و برای دستیابی به سازمانی سالم اجرا می‌کند. بانک جهانی

مواردی همچون مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، یکپارچگی، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، اجماع، برابری، اثربخشی، کارایی را لازمه ارتقای سلامت اداری می‌داند (بانک جهانی، ۲۰۱۲). خطمشی ارتقای سلامت اداری به وضعی فراتر از اثربخشی کوتاه‌مدت سازمان دلالت دارد به مجموعه‌ای از خصایص سازمانی نسبتاً پردوام اشاره می‌کند. یک سازمان سالم به این معنا فقط در محیط خود پایدار می‌ماند. بلکه در درازمدت قادر است به‌اندازه کافی با محیط خود سازگار شود توانایی‌های لازم را برای بقای خود پیوسته ایجاد کند و گسترش دهد (زرندی، ۱۳۸۵: ۱۰). از نظر لایدن و کلینگل^{۲۹} سلامت اداری، مفهومی تقریباً تازه است و شامل توانایی سازمان برای اجرای وظایف خود و رشد و بهبود سازمان می‌شود. سازمان سالم جایی است که افراد می‌خواهند بمانند و کار کنند و خود افرادی مؤثر و سودمند باشند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱: ۴۹). خطمشی ارتقای سلامت اداری به‌عنوان یک شارح از عملکرد کامل و بدون مانع از تمام فرآیندهای سازمانی رسمی، غیررسمی، اصلی و فرعی است که موجب می‌شود تمام فرآیندهای سازمانی، بروندادی سالم و قانونی ارائه دهند (ژنیدیس و کیریاکوس^{۳۰}، ۲۰۱۴: ۵۶۴). به‌طورکلی، خطمشی ارتقای سلامت اداری به رویه‌ها و دستورالعمل‌هایی اطلاق می‌شود که کلیه عوامل یک سازمان را در راستای قابلیت تأمین اهداف آن داشته باشد و بتواند انحراف از هنجارهای اداری و قانونی و موانع اهداف سازمانی را در اسرع وقت شناسایی و تدابیر لازم و به‌هنگام را برای رفع آن‌ها لحاظ نمایند (جسارتی و جسارتی، ۱۳۹۳: ۳۱).

در برخی از منابع، واژه «Integrity» را به معنای یکپارچگی ترجمه کرده‌اند. اما مصطلح‌ترین معنای این واژه، سلامت اداری است که در بسیاری از منابع داخلی و خارجی بکار رفته می‌شود. یکپارچگی، استفاده از قدرت عمومی برای منفعت عمومی است. این عنصر، محور برجسته مبارزه با فساد است. مفهوم

به‌عنوان جریان آزاد اطلاعات تعریف شده است؛ که شامل پاسخگویی عمومی، حکمرانی خوب و به‌عنوان اقدامات عملی برای محدود کردن فساد عمل می‌کند (پارک و بلکینسون^{۳۱}، ۲۰۱۲). شفافیت در سازمان‌ها، شرکت‌ها، ادارات، و جوامع انجام می‌شود و به‌عنوان راهنماهای تصمیم‌گیری‌ها و خط‌مشی‌های یک سازمان در افشای اطلاعات به کارکنان خود و عموم مردم، و یا به افشای آن به دریافت‌کنندگان موردنظر از اطلاعات است (شانکنبرگ و توملینسون^{۳۲}، ۲۰۱۴). منظور از شفافیت افزایش آگاهی مردم از خط‌مشی‌ها و اقدامات دولت می‌باشد و این‌که داشتن اطلاعات کافی در هنگام بروز مشکلات یا داشتن شکایت به چه مکانی مراجعه کنند. برای ایجاد رابطه مطلوب بین سازمان‌های دولتی و مردم و تحقق هدف فوق، رعایت اصول حق آگاه شدن و دانستن و آزادی اطلاعات ضروری است. شفافیت هم‌چنین باعث افزایش اطمینان و کاهش ابهام شده و در جلوگیری از فساد، نقش بسزایی دارد. بدون وجود شفافیت در کلیه امور، پاسخگویی نمی‌تواند منشأ نتایج و آثار مثبت باشد. شفافیت در نظام اداری و مالی سهم بزرگی در به وجود آوردن مدیریت صحیح دارد.

- نقش پاسخگویی عمومی در خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی:

پاسخگویی یکی از ارزش‌های کلیدی مستخدمان کشوری در دموکراسی‌ها و به‌خصوص در دموکراسی‌های پیشرفته است. از منظر وسیع‌تر، پاسخگویی بخشی از هویت مدیریت چه در سازمان‌های عمومی، دستگاه‌های اداری، ملی، دادگاه‌ها و یا در شرکت‌ها، انجمن‌ها و تیم‌های خصوصی می‌باشد (خانباشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۵). از نظر سازمانی، سلامت اداری یا یکپارچگی اشاره به ویژگی‌های سازمانی‌ای دارد که نشان‌دهنده کیفیت اقدام، مطابق با ارزش‌های اخلاقی؛ استانداردها و قوانین پذیرفته‌شده توسط اعضای سازمان و جامعه

سلامت، پیشنهادکننده شیوه‌های مثبت و فعال است و بر مبنای آن در واقع قبل از اینکه به دنبال طرح‌هایی برای مبارزه با فساد در سطح ادارات باشیم، بهتر است در مسیر سلامت نظام اداری جامعه حرکت کنیم و گروه‌ها و بخش‌های مختلف برای پیشگیری و مبارزه با شکل‌گیری فساد را گردآوریم؛ به‌عبارت‌دیگر، گروه‌های مختلف و ذینفع برای جلوگیری از فساد، بسیج و ظرفیت‌سازی شوند (اقبالی و همکاران، ۱۳۹۳: ۳۵۴).

- شفافیت:

شفافیت به معنای جریان آزاد اطلاعات و دسترسی داشتن به اطلاعات، برای همه‌کسانی که در ارتباط با تصمیمات هستند (عبداللهی و عبدی، ۱۳۹۳: ۲۵۸). شفافیت به معنای امکان دادن به شهروندان است تا به میلیون‌ها حسابرس با حق اظهارنظر و دسترسی به مطبوعات آزاد تبدیل شوند. در برابر، نبود شفافیت بدان معناست که هرکس در دولت، نهاد عمومی، شرکت یا بانک از دسترسی دیگران به اطلاعات جلوگیری کند یا اطلاعات نادرست به دست دهد. بدین‌سان در سایه نبود شفافیت، نابرابری اطلاعاتی میان قانون‌گذاران و مجریان و کسانی پدید می‌آید که مشمول مقررات قرار می‌گیرند و زمینه فساد گسترش می‌یابد. شفافیت اطلاعات در سازمان‌ها، مایه فساد کمتر و حکمرانی و کارکرد اقتصادی بهتر می‌شود (مقدسی، ۱۳۸۹). اساسی‌ترین علت و زمینه وقوع فساد در هر کشوری می‌تواند وجود نقاط ضعف متعدد در مستندسازی فعالیت‌های سیاسی و اقتصادی و وضعیت مالی اشخاص حقیقی و حقوقی باشد. نتیجه مستقیم این کمبود (عدم مستندسازی)، عدم امکان ایجاد شفافیت در فعالیت‌ها و وضعیت مالی اشخاص است که این امر (عدم ایجاد شفافیت در فعالیت‌های اقتصادی، اداری، اجتماعی و فرهنگی) علت اساسی وقوع فساد است (هاشمی، ۱۳۹۰). شفافیت به‌طورکلی

مجموع و به صورت جداگانه مشخص شده اند، و به عنوان بخشی از اصول بنیادی اداره عمومی محسوب می‌شود. به این ترتیب، این اصول نیاز به ضمانت و حمایت از جانب سیستم سازمان ملل متحد در تمام کشورهای عضو را دارد. در سازمان‌های عمومی، سلامت اداری اشاره به "صداقت" و یا "اعتماد" در وظایف رسمی داشته، و در همراهی با شفافیت؛ به عنوان یک آنتی‌تز در مقابل "فساد" یا "سوءاستفاده" عمل می‌کنند.

شهبازی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی شهروندان» به بررسی و شناسایی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی شهروندان شهر قم پرداخته‌اند که در این تحقیق، تعداد ۵۵۰ نفر از ارباب رجوع مناطق هشت‌گانه شهرداری کلان‌شهر قم را مورد آزمون قرار داده و در پایان تأثیر مستقیم و مثبت پاسخگویی عمومی بر اعتماد عمومی شهروندان کلان‌شهر قم را نتیجه‌گیری کرده‌اند.

شریفی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «بررسی نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری از طریق افزایش شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقاء اعتماد و درستی: مورد مطالعه شعب بانک صادرات شهر اصفهان» به بررسی رابطه شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از استفاده فناوری اطلاعات (تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک) با کاهش فساد اداری در شعب بانک صادرات شهر اصفهان پرداخته‌اند. روش این پژوهش، از نوع همبستگی-پیمایشی است که با استفاده از جدول کهن، مورگان و کرجسای تعداد نمونه ۲۶۹ نفر به شکل تصادفی طبقه‌بندی شده از بین ۹۰۰ نفر کل کارکنان شعب بانک صادرات شهر اصفهان انتخاب مکرده‌اند. اطلاعات مربوط از طریق دو پرسشنامه محقق‌ساخته با روایی محتوایی تأیید شده توسط صاحب‌نظران و پایایی با

است که هدف نهایی آن حفاظت از منافع عمومی از طریق یک سیستم حکومت کارآمد و مؤثر است که باعث افزایش حفاظت از حقوق شهروندان می‌شود (کولثوف و همکاران^{۳۳}، ۲۰۱۰؛ باومن^{۳۴}، ۲۰۱۳؛ عبد عزیز، ۲۰۱۵). پاسخگویی عمومی به عنوان یک محرک برای کارکنان، موجب می‌شود تا آنان برای القاء ارزش‌های اخلاقی و تعهدمدارانه گام بردارند که در این صورت، نقش عمده‌ای در تضمین ارتقای سلامت نظام اداری و شفافیت در سازمان را ایفا می‌کند (عبد عزیز، ۲۰۱۵: ۱۶۵).

به طور کلی، پاسخگویی، شفافیت و سلامت اداری (یکپارچگی) سه مفهوم مرتبط به هم هستند که روابط میان کنشی دارند و از چندین جنبه مورد بحث قرار می‌گیرند:

- از جنبه خطمشی‌ها، قوانین و مقررات و لزوم شفاف‌سازی آن؛
- از جنبه تداخل و دوباره‌کاری که باعث عدم شفافیت و پاسخگویی می‌شود؛
- از جنبه ریشه‌های تاریخی و عدم پاسخگویی دستگاه‌ها به مردم؛
- از جنبه لزوم تغییر نگرش‌های مسئولان از حاکم بودن به خدمتگزار بودن و پاسخگویی؛
- توانایی‌های لازم برای پاسخگو بودن؛
- راهنمای پاسخگویی مجریان؛
- راهبرد کاهش ارتباط مستقیم با کارکنان؛
- لزوم مستندسازی روش‌ها برای عرضه خدمت به مردم و پاسخگو بودن در مقابل آن (مرادی و همکاران، ۱۳۹۳: ۳۰۲).

آرمسترانگ^{۳۵} (۲۰۰۵) در تحقیقی با عنوان «سلامت اداری، شفافیت و پاسخگویی در دولت: روند اخیر منطقه‌ای و تحولات بین‌المللی و مسائل نوظهور» بیان می‌کند که مفاهیم تعریف شده سلامت اداری، شفافیت و پاسخگویی توسط کشورهای سازمان ملل متحد، در

باشد. بخش‌های عمومی در سراسر جهان در حال حاضر تحت فشار برای توجیه منابع و مصارف از منابع عمومی و همچنین بهبود عملکرد در ارائه خدمات خود هستند. در حال حاضر، آن را به عنوان حقوق عمومی برای نظارت بر شفافیت و کارایی مدیریت عمومی در نظر می‌گیرند. برای اطمینان از حکمرانی خوب، اتخاذ بهترین راهبرد برای بهبود پاسخگویی در بخش عمومی بسیار ضروری است. بنابراین، به منظور افزایش پاسخگویی در بخش عمومی، توجه به عوامل درون‌سازمانی حائز اهمیت است زیرا که مستقیماً تحت تأثیر پاسخگویی؛ یکپارچگی سیستم، شفافیت امور، سیستم کنترل داخلی و کیفیت روش‌های رهبری قرار دارد. و در پایان بیان کرده‌اند که این مطالعه می‌تواند به خط‌مشی‌گذاران در برقراری مسئولیت‌پذیری بیشتر در میان ادارات و سازمان‌های دولت مختلف کمک کند.

روش‌شناسی تحقیق

از آنجایی که هدف پژوهش روابط علی میان متغیرهای پاسخگویی عمومی و مؤلفه‌های آن با سلامت اداری و شفافیت سازمانی می‌باشد، پس پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع پیمایشی است. این پژوهش توصیفی است چراکه به توصیف متغیرها و نیز روابط میان آن‌ها می‌پردازد. هم‌چنین از نوع پیمایشی است، چراکه برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده و به‌طور مشخص مبتنی بر معادلات ساختاری است. هم‌چنین با استفاده از تحلیل همبستگی، تحلیل رگرسیون روابط همزمانی میان متغیرها آزمون و تبیین می‌شود. همان‌طور که ذکر شد، جهت گردآوری اطلاعات و داده‌های موردنیاز و بررسی فرضیات تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است. از طرفی، علاوه بر پرسشنامه از کتب، مقالات، پایان‌نامه‌ها، اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی نیز به عنوان

ضرایب آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۶ و ۰/۹۲ استخراج شد. نتایج با استفاده از روش‌های آمار توصیفی، آزمون ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چند متغیره، و تحلیل مسیر مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفته است. و در پایان نتیجه‌گیری کرده‌اند که شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از فناوری اطلاعات شامل تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری رابطه معنی‌دار و مستقیم دارد.

بولیوار و همکاران^{۳۶} (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان «حکمرانی، شفافیت و پاسخگویی: یک مقایسه بین‌المللی» به بررسی این موضوع پرداخته‌اند که شفافیت مالی دولتی یک مفهوم ضروری در اجرای خط‌مشی‌های عمومی برای غلبه بر بحران مالی عمومی است. هدف از این استانداردهای گزارشگری مالی بین‌المللی برای بهبود شفافیت دولتی و پاسخگویی از طریق استفاده از مدل‌های حسابداری جدید است. بر اساس یک مطالعه تجربی بین‌المللی مربوط به مؤسسات عالی حسابرسی از ۲۹ کشور، به بررسی تصمیم‌گیری‌های سیاسی همراه با مقدمه‌ای از ارزش منصفانه حسابداری به منظور بهبود شفافیت مالی دولتی صورت گرفته است. و در پایان نتیجه گرفته‌اند که استانداردهای گزارشگری مالی در سه حوزه خط‌مشی عمومی دولت عبارت‌اند از: اصلاح مقررات، آموزش مهارت برای کارکنان بخش دولتی و بین‌المللی سازی فرآیندها.

عبد عزیز و همکاران^{۳۷} (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان «افزایش پاسخگویی عمومی بخش‌های دولتی از طریق سیستم سلامت اداری [یکپارچگی]، سیستم کنترل داخلی و روش‌های رهبری: مطالعه مروری» به بررسی این موضوع پرداخته‌اند که در حال حاضر، حکومت در مدیریت دولتی یک مسئله جهانی است مخصوصاً زمانی که تداوم تقلب، ناکارآمدی، فساد، و کنترل داخلی ضعیف و مدیریت مالی گریبان گیر آن

Accountability. دیاگرام (۱) و (۲) ضریب استاندارد و عدد معناداری مدل پژوهش حاضر را نشان می‌دهد. برای انجام تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری، نرم‌افزارهای متعددی از جمله AMOS، Lisrel و EQS وجود دارند که هر کدام دارای ویژگی‌های خاص خودشان می‌باشند. نرم‌افزار AMOS به دلیل اینکه با نرم‌افزار SPSS مطابقت بیشتری دارد، برای انجام تحلیل‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. واژه AMOS برگرفته از Analysis Of Moment Structures به معنای تحلیل سازه‌های گشتاور می‌باشد. از ویژگی‌های این نرم‌افزار، اضافه شدن IBM SPSS AMOS به‌عنوان یکی از منوهای Analyz در نرم‌افزار SPSS بعد از نصب آن می‌باشد. همچنین فراخوانی داده‌ها و بحث تحلیل مسیر در این نرم‌افزار به‌سادگی انجام می‌شود که این دو ویژگی به همراه محیط ساده آن جهت ترسیم مدل، به‌عنوان مزیت‌های AMOS بر دیگر نرم‌افزارهای موجود می‌باشد (فرید، ۱۳۹۳). مدل‌سازی معادلات ساختاری از جنبه روش‌شناختی ابزاری بسیار قوی است که ضمن برخورداری از دقت بالا، امکان تحلیل پدیده‌های پیچیده‌ی علوم انسانی را میسر می‌سازد. این روش امکان تحلیل اطلاعات به‌صورت چند متغیره و مرتبط با هم را فراهم می‌آورد و در جایگاه بالاتری از تحلیل رگرسیون، تحلیل مسیر و تحلیل عاملی قرار می‌گیرد. اگرچه مدل‌سازی معادلات ساختاری ترکیبی از این تحلیل‌ها می‌باشد اما قابل‌تقلیل به هیچ‌کدام از آنها نیست (حسین زاده و همکاران، ۱۳۹۰).

فرضیه‌های اصلی: پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری تأثیر دارد.

پاسخگویی عمومی بر شفافیت سازمانی تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی:

- پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اقتصادی تأثیر دارد.

منابع برای تحقیق استفاده می‌شود. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه است. پرسشنامه دارای دو بخش و شیوه توزیع آن به شکل تصادفی ساده است. بخش اول پرسشنامه شامل اطلاعات دموگرافیک گروه نمونه مانند سن، جنس و تحصیلات کارکنان است و بخش دوم پرسشنامه مربوط به سؤالات پژوهش است که بر این اساس برای متغیرهای مورد بررسی ۳۱ سؤال برای سنجش با طیف ۵ تایی لیکرت در نظر گرفته شده است. برای بررسی پایایی پرسشنامه، از آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آن برای ۱۳۴ پرسشنامه ۰.۹۰۱ به دست آمد که مقدار مناسبی بود. برای تعیین روایی آن، پرسشنامه در اختیار گروهی از اساتید و کارشناسان قرار گرفت.

جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کارکنان دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت صنعت، معدن و تجارت جمهوری اسلامی ایران است که تعداد این افراد ۱۸۰۰ نفر بوده که نمونه مورد مطالعه از جدول مورگان ۳۱۷ نفر تعیین شد. از میان پرسشنامه‌های توزیع شده، تعداد ۱۳۴ پرسشنامه مسترد گردید. لازم به ذکر است که باتوجه به ادغام وزارتخانه‌های صنایع و معادن و بازرگانی در قالب وزارت صنعت، معدن و تجارت، واحدها و اداره کل‌های سابق نیز ادغام شده و در قالب یک پیکره واحد درآمده‌اند. از همین رو، تعداد کارکنان دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارتخانه ۱۷۸ نفر بودند که با توزیع پرسشنامه‌ها، تعداد ۱۳۴ پرسشنامه به دست محققان رسید.

در ادامه برای تحلیل فرضیات تحقیق، با استفاده از مدل معادلات ساختاری بررسی و الگوی پیشنهادی تحقیق مورد کنکاش قرار گرفته است. هر کدام از متغیرهای تحقیق در مدل با عبارتهای ذیل در دیاگرام‌ها نشان داده شده‌اند: شفافیت با Transparency، سلامت اداری با Integrity و پاسخگویی با

- تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

در تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS بهره گرفته شده است. برای آزمون فرضیات، سطح خطا ۱٪ در نظر گرفته شده است. به منظور بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر شفافیت و سلامت اداری از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

میانگین سن پاسخ‌دهندگان برابر با ۳۶ بوده است. و میانه برابر با ۳۵ می‌باشد یعنی ۵۰٪ افراد بالای ۳۵ سال و ۵۰٪ آن‌ها زیر ۳۵ سال قرار دارند و بیشترین داده یا مد نیز ۳۰ سال می‌باشد و انحراف معیار ۷٫۹۱ می‌باشد که نشان‌دهنده پراکندگی کمی در جامعه می‌باشد.

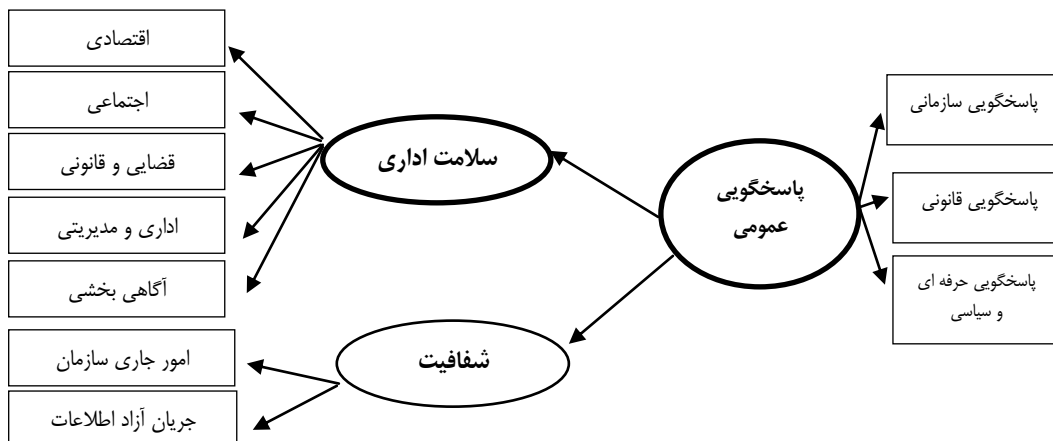
جدول ۲: توزیع فراوانی و درصدی سن پاسخ‌دهندگان.

سن پاسخ‌دهندگان	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
۱۹-۲۹	۲۸	۱۷٫۷	۱۷٫۷
۳۰-۳۹	۴۲	۴۹٫۲	۶۶٫۹
۴۰-۴۹	۴۹	۲۸٫۳	۹۵٫۳
۵۰-۵۹	۱۵	۳٫۵	۹۸٫۸
جمع	۱۳۴	۱۰۰٫۰	

جدول ۲ نشان می‌دهد که ۱۷٫۷ درصد پاسخ‌دهندگان بین سن ۱۹ تا ۲۹ سال قرار دارند. ۴۹٫۲ درصد ۳۰ تا ۳۹ سال، ۲۸٫۳ درصد بین ۴۰ تا ۴۹ سال و ۳٫۵ درصد بین سن ۵۰ تا ۵۹ سال قرار دارند و فقط ۱٫۲ درصد آن‌ها بالای ۶۰ سال می‌باشند.

- پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت اجتماعی تأثیر دارد.
- پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت قضایی و قانونی تأثیر دارد.
- پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و مدیریتی تأثیر دارد.
- پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و آگاهی بخشی تأثیر دارد.
- پاسخگویی عمومی بر شفافیت امور جاری سازمان تأثیر دارد.
- پاسخگویی عمومی بر شفافیت جریان آزاد اطلاعات تأثیر دارد.

مدل زیر چارچوب مفهومی این پژوهش را نشان می‌دهد. با توجه به تعاریف ارائه شده و ذکر تحقیقات گذشته، مدل مفهومی زیر را به منظور بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی (وزارت صنعت، معدن و تجارت جمهوری اسلامی ایران) طراحی کرده‌ایم. در این تحقیق، پاسخگویی عمومی به‌عنوان متغیر مستقل با مؤلفه‌های پاسخگویی سازمانی، پاسخگویی قانونی و پاسخگویی حرفه‌ای و سیاسی در نظر گرفته شده است و سلامت اداری با مؤلفه‌های اقتصادی، اجتماعی، قضایی و قانونی، اداری و مدیریتی، آگاهی بخشی؛ همچنین شفافیت سازمانی با مؤلفه‌های امور جاری سازمان و جریان آزاد اطلاعات به‌عنوان متغیرهای وابسته در نظر گرفته شده‌اند.



تجزیه و تحلیل‌های استنباطی:

در ابتدا جهت تشخیص آزمون آماری مناسب آزمون نرمال بودن انجام گرفت که مشخص شود آیا داده‌ها نرمال هستند و یا خیر؟. از همین رو، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها استفاده شد که نتایج آن از قرار زیر است (جدول ۴).

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها انجام گرفت. با توجه به جدول ۴، چون سطح معناداری به دست آمده از تمامی متغیرها بیشتر از ۰،۰۵ می‌باشد، بنابراین توزیع داده‌ها نرمال بوده و می‌توان جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری پارامتریک استفاده نمود.

در پژوهش حاضر به منظور بررسی تأثیر مؤلفه‌های پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی، از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

جدول ۳: توزیع فراوانی و درصدی سوابق خدمتی.

سابقه خدمت	فراوانی	درصد معتبر	درصد تجمعی
۰ تا ۱۰ سال	۷۲	۵۶،۷	۵۶،۷
۱۱ تا ۲۰ سال	۴۶	۲۹،۹	۸۶،۶
۲۱ تا ۳۰ سال	۱۳	۱۳،۰	۹۹،۶
۳۰ به بالا	۳	۰،۴	۱۰۰،۰
جمع	۱۳۴	۱۰۰،۰	

جدول بالا نشان می‌دهد که ۵۶،۷ درصد پاسخ‌دهندگان سابقه خدمتشان بین ۰ تا ۱۰ سال می‌باشد و ۲۹،۹ درصد ۱۱ تا ۲۰ سال و ۱۳ درصد ۲۱ تا ۳۰ سال سابقه خدمت دارند و در نهایت ۰،۴ درصد آن‌ها بالای ۳۰ سال سابقه دارند. همچنین ۳،۱ درصد پاسخ‌دهندگان دارای مدرک دکتری؛ ۳۳،۵ درصد فوق‌لیسانس؛ ۳۲،۳ درصد لیسانس؛ ۳۰،۱۱ درصد دیپلم و فوق‌دیپلم می‌باشند.

جدول ۴: آزمون نرمال بودن توزیع داده‌ها (کولموگروف - اسمیرنوف)

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	آماره کولموگروف - اسمیرنوف	سطح معناداری
خطمشی ارتقای سلامت اقتصادی	۲۴،۹۲	۳،۳۷۲	۰،۹۱۹	۰،۳۶۷
خطمشی ارتقای سلامت اجتماعی	۲۳،۰۲	۲،۹۱۱	۱،۲۲۳	۰،۱۰۱
خطمشی ارتقای سلامت قضایی و قانونی	۳۰،۳۶	۳،۷۸۹	۰،۹۷۲	۰،۳۰۲
خطمشی ارتقای سلامت اداری و مدیریتی	۱۷،۴۱	۱،۹۲۱	۰،۹۶۸	۰،۳۰۶
خطمشی ارتقای سلامت اداری و آگاهی بخشی	۱۶،۲۲	۲،۳۲۴	۰،۹۶۶	۰،۳۲۵
شفافیت امور جاری سازمان	۲۴،۰۲	۱،۹۰۱	۱،۲۲۱	۰،۱۰۳
شفافیت جریان آزاد اطلاعات	۳۴،۳۱	۱،۹۲۳	۰،۹۶۵	۰،۳۱۵

منبع: یافته‌های پژوهش

جدول ۵: توصیف مدل

مدل	ضریب همبستگی	مجدور مقدار ضریب همبستگی	ضریب تعیین R2	Std. Error of the Estimate
۱	۰/۸۱۹	۰/۶۷۲	۰/۶۳۷	۶،۸۷۲۰۵

منبع: یافته‌های پژوهش

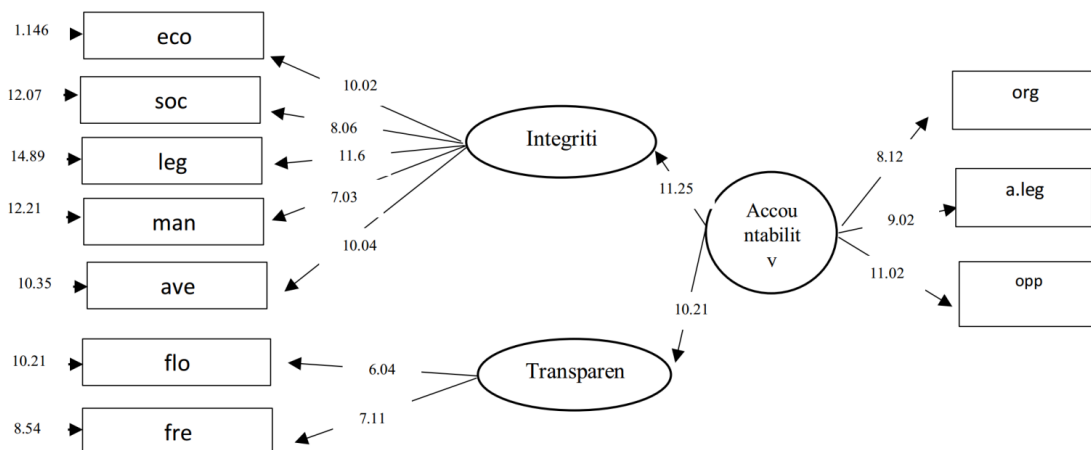
جدول ۶: ضرایب رگرسیون

Sig.	T	تغییرات غیراستاندارد شده			مدل
		Beta	Std. Error	B	
					(Constant)
۰/۰۰۱	۱،۴۲۴		۵،۵۰۵	۷،۸۳۷	
۰/۰۰۰	۱،۵۱۲	۰/۸۸۸	۰/۲۱۲	۰/۳۲۰	خط‌مشی ارتقای سلامت اقتصادی
۰/۰۰۰	۵،۱۴۸	۰/۵۴۶	۰/۳۷۵	۱،۹۳۱	خط‌مشی ارتقای سلامت اجتماعی
۰/۰۰۳	۴،۳۴۴	۰/۴۱۲	۰/۵۳۳	۰/۴۳۲	خط‌مشی ارتقای سلامت قضایی و قانونی
۰،۰۰۱	۳،۴۲۳	۰،۵۰۱	۰،۴۹۲	۰،۵۳۷	خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و مدیریتی
۰،۰۰۰	۱،۲۳۱	۰،۶۱۲	۰،۵۰۲	۱،۲۳۱	خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و آگاهی بخشی
۰،۰۰۲	۴،۲۳۱	۰،۷۸۲	۰،۳۲۱	۰،۵۶۲	شفافیت امور جاری سازمان
۰،۰۰۰	۰،۶۱۱	۰،۷۸۲	۰،۴۲۵	۰،۵۳۲	شفافیت جریان آزاد اطلاعات

در جدول شماره ۵، مجذور مقدار ضریب همبستگی - که به آن ضریب تعیین نیز گفته می‌شود - ۰/۶۷۲ به دست آمده است و این بدان معناست که ۶۷٪ از تغییرات سلامت اداری و شفافیت سازمانی را می‌توان با مؤلفه‌های پاسخگویی عمومی در محیط کار تبیین کرد. هر چه مقدار ضریب تعیین بالاتر و به مقدار ۱ نزدیک‌تر باشد، رگرسیون از برازش مناسب‌تری برخوردار است. با کمک ضریب تعیین، می‌توان دریافت که به ازای تغییرات در متغیرهای مستقل چه مقدار تغییر در متغیر وابسته صورت می‌گیرد.

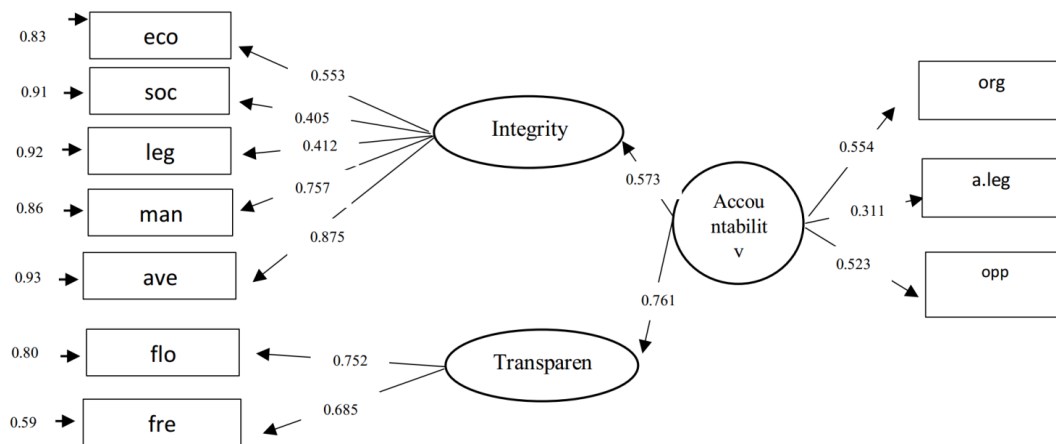
در جدول شماره ۶ ضرایب و معنی‌داری هر یک از متغیرها ارائه شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، sig تمامی متغیرها از ۰۰۵ کمتر است. بنابراین می‌توان گفت تمامی متغیرها تأثیر معنی‌داری بر خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی دارند، در نتیجه؛ هر هفت فرضیه فرعی تحقیق مورد مایید قرار می‌گیرند. یعنی مؤلفه‌های پاسخگویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی تأثیر معناداری دارند.

برای انجام تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری از نرم‌افزار AMOS استفاده شده است. دیاگرام (۱) و (۲) ضریب استاندارد و عدد معناداری مدل پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.



دیاگرام ۱: مدل در حالت استاندارد

Chi-square=19.03, df=12, P-value= 0.0413, RMSEA= 0.045



دیگرام ۲: مدل در حالت معناداری

Chi-square=19.03, df=12, P-value= 0.0413, RMSEA= 0.045

آزمون فرضیات اصلی

فرضیه اصلی: پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری تأثیر دارد.

اثر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری دارای ضریب مسیر ۰/۵۷۳ است که دارای مقدار t ۱۱/۲۵ می باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۲/۵۸ تا -۲/۵۸ هر پارامتر مدل)، بزرگتر از ۲/۵۸ محاسبه شده است. لذا می توان بیان نمود که فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می شود، به عبارت دیگر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری اثر معنی داری به لحاظ آماری است و هر چه پاسخگویی عمومی بیشتر گسترش یابد، سلامت اداری در جهت مثبت افزایش می یابد. لذا این فرضیه تحقیق پذیرفته می شود.

فرضیه اصلی ۲: پاسخگویی عمومی بر شفافیت سازمانی اثر معنادار و مثبتی دارد.

اثر پاسخگویی عمومی بر شفافیت سازمانی دارای ضریب مسیر ۰/۷۶۱ است که دارای مقدار t آن ۱۰/۲۱ می باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۲/۵۸ تا -۲/۵۸ هر پارامتر مدل)، بزرگتر از ۲/۵۸

محاسبه شده است. لذا می توان بیان نمود که فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می شود، به عبارت دیگر پاسخگویی عمومی بر شفافیت سازمانی دارای اثر معنی داری به لحاظ آماری است و هر چه پاسخگویی عمومی بیشتر گسترش یابد، شفافیت سازمانی در جهت مثبت افزایش می یابد. لذا این فرضیه تحقیق پذیرفته می شود.

فرضیه فرعی ۱: پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اقتصادی اثر معنادار و مثبتی دارد.

اثر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اقتصادی دارای ضریب مسیر ۰/۸۳ است که دارای مقدار t آن ۱/۱۴۶ می باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۲/۵۸ تا -۲/۵۸ هر پارامتر مدل)، بزرگتر از ۲/۵۸ محاسبه شده است. لذا می توان بیان نمود که فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می شود، به عبارت دیگر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اقتصادی دارای اثر معنی داری به لحاظ آماری است و هر چه پاسخگویی عمومی بیشتر گسترش یابد، سلامت اقتصادی در جهت مثبت افزایش می یابد. لذا این فرضیه تحقیق پذیرفته می شود.

اثر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری و مدیریتی دارای ضریب مسیر $0/86$ است که دارای مقدار t آن $12/21$ می‌باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه $2/58$ تا $-2/58$ هر پارامتر مدل)، بزرگ‌تر از $2/58$ محاسبه شده است. لذا می‌توان بیان نمود که فرض صفر با 99 درصد اطمینان رد می‌شود، به عبارت دیگر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری و مدیریتی دارای اثر معنی‌داری به لحاظ آماری است و هر چه پاسخگویی عمومی بیشتر گسترش یابد، سلامت اداری و مدیریتی در جهت مثبت افزایش می‌یابد. لذا این فرضیه تحقیق پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی ۵: پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری و آگاهی بخشی اثر معنادار و مثبتی دارد.

اثر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری و آگاهی بخشی دارای ضریب مسیر $0/93$ است که دارای مقدار t آن $10/35$ می‌باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه $2/58$ تا $-2/58$ هر پارامتر مدل)، بزرگ‌تر از $2/58$ محاسبه شده است. لذا می‌توان بیان نمود که فرض صفر با 99 درصد اطمینان رد می‌شود، به عبارت دیگر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری و آگاهی بخشی دارای اثر معنی‌داری به لحاظ آماری است و هر چه پاسخگویی عمومی بیشتر گسترش یابد، سلامت اداری و آگاهی بخشی در جهت مثبت افزایش می‌یابد. لذا این فرضیه تحقیق پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی ۶: پاسخگویی عمومی بر شفافیت امور جاری سازمان اثر معنادار و مثبتی دارد.

اثر پاسخگویی عمومی بر شفافیت امور جاری سازمان دارای ضریب مسیر $0/80$ است که دارای مقدار t آن $10/21$ می‌باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق

فرضیه فرعی ۲: پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اجتماعی اثر معنادار و مثبتی دارد.

اثر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اجتماعی دارای ضریب مسیر $0/91$ است که دارای مقدار t آن $12/07$ می‌باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه $2/58$ تا $-2/58$ هر پارامتر مدل)، بزرگ‌تر از $2/58$ محاسبه شده است. لذا می‌توان بیان نمود که فرض صفر با 99 درصد اطمینان رد می‌شود، به عبارت دیگر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اجتماعی دارای اثر معنی‌داری به لحاظ آماری است و هر چه پاسخگویی عمومی بیشتر گسترش یابد، سلامت اجتماعی در جهت مثبت افزایش می‌یابد. لذا این فرضیه تحقیق پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی ۳: پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت قضایی و قانونی اثر معنادار و مثبتی دارد.

اثر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت قضایی و قانونی دارای ضریب مسیر $0/92$ است که دارای مقدار t آن $14/89$ می‌باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه $2/58$ تا $-2/58$ هر پارامتر مدل)، بزرگ‌تر از $2/58$ محاسبه شده است. لذا می‌توان بیان نمود که فرض صفر با 99 درصد اطمینان رد می‌شود، به عبارت دیگر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت قضایی و قانونی دارای اثر معنی‌داری به لحاظ آماری است و هر چه پاسخگویی عمومی بیشتر گسترش یابد، سلامت قضایی و قانونی در جهت مثبت افزایش می‌یابد. لذا این فرضیه تحقیق پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی ۴: پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری و مدیریتی اثر معنادار و مثبتی دارد.

مثبت افزایش می‌یابد. لذا این فرضیه تحقیق پذیرفته می‌شود.

در جدول ۷ ضرایب مسیر، آماره t-value و ضریب تشخیص (R^2) برای متغیرهای پاسخگویی عمومی، خطمشی ارتقاء سلامت اداری و شفافیت سازمانی ارائه شده است.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف اصلی این پژوهش؛ بررسی و شناسایی تأثیر پاسخگویی عمومی بر خطمشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی (مطالعه موردی وزارت صنعت، معدن و تجارت جمهوری اسلامی ایران) است. یکی از ویژگی‌های نظام‌های سیاسی مردم‌سالار توانایی پاسخگویی آن‌ها در قبال عملکرد خود است. البته در این خصوص نمی‌توان انتظار داشت که حکومتی خود به‌تنهایی پاسخگوی عمل خود باشد، بلکه چنین فرآیندی از سازوکارهای اساسی برخوردار است که از آن می‌توان به‌عنوان نهادهای جامعه مدنی یاد کرد. وزارتخانه‌ها به‌عنوان یکی از اجزای قدرتمند جامعه مدنی و تأثیرگذار بر افکار عمومی نقش‌های مهمی بر عهده دارد که یکی از

قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۲/۵۸ تا ۲/۵۸- هر پارامتر مدل)، بزرگ‌تر از ۲/۵۸ محاسبه شده است. لذا می‌توان بیان نمود که فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می‌شود، به‌عبارت‌دیگر پاسخگویی عمومی بر شفافیت امور جاری سازمان دارای اثر معنی‌داری به لحاظ آماری است و هر چه پاسخگویی عمومی بیشتر گسترش یابد، شفافیت امور جاری سازمان در جهت مثبت افزایش می‌یابد. لذا این فرضیه تحقیق پذیرفته می‌شود.

فرضیه فرعی ۷: پاسخگویی عمومی بر شفافیت جریان آزاد اطلاعات اثر معنادار و مثبتی دارد.

اثر پاسخگویی عمومی بر شفافیت جریان آزاد اطلاعات دارای ضریب مسیر ۰/۵۹ است که دارای مقدار t آن ۸/۵۴ می‌باشد. مقدار t برای این پارامتر (طبق قاعده خطای پنج درصد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۲/۵۸ تا ۲/۵۸- هر پارامتر مدل)، بزرگ‌تر از ۲/۵۸ محاسبه شده است. لذا می‌توان بیان نمود که فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می‌شود، به‌عبارت‌دیگر پاسخگویی عمومی بر شفافیت جریان آزاد اطلاعات دارای اثر معنی‌داری به لحاظ آماری است و هر چه پاسخگویی عمومی بیشتر گسترش یابد، شفافیت جریان آزاد اطلاعات در جهت

جدول ۷: ضرایب استاندارد، ضریب تشخیص و آماره معناداری متغیرهای تحقیق

مؤلفه	شاخص	بار عاملی	آماره t	ضریب تشخیص R^2	ضرایب مسیر	تأیید / رد فرضیه‌ها
پاسخگویی عمومی	پاسخگویی سازمانی	۰/۵۵۴	۸/۱۲	۰/۵۹	۰/۵۵۴	تأیید
	پاسخگویی قانونی	۰/۳۱۱	۹/۰۲	۰/۶۰	۰/۳۱۱	تأیید
	پاسخگویی حرفه‌ای و سیاسی	۰/۵۲۳	۱۱/۰۲	۰/۵۲	۰/۵۲۳	تأیید
خطمشی	خطمشی ارتقای سلامت اقتصادی	۰/۵۵۳	۱۰/۰۲	۰/۶۳	۰/۵۵۳	تأیید
	خطمشی ارتقای سلامت اجتماعی	۰/۴۰۵	۸/۰۶	۰/۷۰	۰/۴۰۵	تأیید
ارتقاء سلامت اداری	خطمشی ارتقای سلامت قضای و قانونی	۰/۴۱۲	۱۱/۰۶	۰/۶۵	۰/۴۱۲	تأیید
	خطمشی ارتقای سلامت اداری و مدیریتی	۰/۷۵۷	۷/۰۳	۰/۶۱	۰/۷۵۷	تأیید
شفافیت سازمانی	خطمشی ارتقای سلامت اداری و آگاهی بخشی	۰/۸۷۵	۱۰/۰۴	۰/۵۸	۰/۸۷۵	تأیید
	شفافیت امور جاری سازمان	۰/۷۱	۶/۰۴	۰/۴۷	۰/۷۵۲	تأیید
	شفافیت جریان آزاد اطلاعات	۰/۸۴	۷/۱۱	۰/۵۱	۰/۶۸۵	تأیید

کارآمدی بیشتر حکومت و مشارکت مردم و گروه‌ها در تصمیم‌گیری‌ها فراهم خواهد آورد. در این پژوهش و در جامعه‌ی آماری مربوط به آن این مسئله مصداق دارد که البته بررسی و تحقیق بیشتری را می‌طلبد. به تعبیری دیگر نتایج به‌دست‌آمده گویای آن است که عواملی مانند میزان پاسخ‌گویی که مستقیماً با ادراک عمومی از عملکرد دستگاه‌های دولتی سروکار دارند تأثیر قوی‌تری بر روی بهبود خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی به این نهادها خواهند داشت. آزمون رگرسیون نیز مؤید آن بود که تأثیرگذارترین عامل در جهت افزایش بهبود خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی، پاسخ‌گویی سازمانی است. همچنین مدیران دولتی باید نسبت به سؤالات و ابهامات مطرح‌شده از سوی نمایندگان مردم، مسائل مطرح‌شده در مورد سازمان و انتقادات مردمی حساس باشند و سعی کنند با پاسخ‌گویی به‌موقع، ابهام‌زدایی کنند. بهبود خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی هم نیازمند مشارکت بیشتر شهروندان در تصمیم‌گیری‌های عمومی و برنامه‌ریزی و اجرای آن‌ها است. در زمینه‌ی بهبود خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در سازمان‌های دولتی کشور نیز توجه مسئولان امر به چند نکته ضروری است: اجرای ضابطه‌مند و شفاف قوانین در جامعه، یکسان بودن و روشن مردم و مسئولان در برابر مقررات و جواب‌گو بودن به مردم و سازمان‌های دولتی در مورد نقض مقررات و سعی در اصلاح و رفع کاستی‌های موجود وضعیت نامساعد پاسخ‌گویی عمومی نیز کاملاً مشهود است که دولت و نهادهای اجتماعی، مسئول شناسایی و ریشه‌یابی علل و زمینه‌های احتمالی کاهش پاسخ‌گویی عمومی در سازمان‌های دولتی جمهوری اسلامی ایران برای بهبود خط‌مشی ارتقای وضعیت سلامت اداری و شفافیت سازمانی آن برنامه‌ریزی و اقدام کنند.

عمده‌ترین آن‌ها خدمت‌رسانی و پاسخ‌گویی به عموم مردم است. بی‌تردید یکی از عناصر بسیار مهم پاسخ‌گویی، بهبود و خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی است. همین امر باعث شده است که به این موضوع از جهات و زوایای مختلفی پرداخته‌شده و مفاهیم متنوعی از آن ارائه شود. اما آنچه بسیار حائز اهمیت است، ایجاد یک نظام پاسخ‌گویی جامع و متوازن است که بر اساس آن کارکردهای پاسخ‌گویی محقق و از بروز کژ کارکردهای آن جلوگیری گردد. در مجموع نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که پاسخ‌گویی عمومی واحد ارزیابی عملکرد و پاسخ‌گویی به شکایات وزارت صنعت، معدن و تجارت می‌تواند از طریق خدمت‌رسانی به عموم مردم، تجمیع خواسته‌ها و نظارت و آگاهی بخشی منجر به بهبود خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی سازمان در قبال عملکرد خود شوند، کاری که اگر به‌درستی انجام پذیرد، زمینه را برای نزدیک شدن جامعه و مسئولان به یکدیگر، کارآمدی بیشتر حکومت و مشارکت مردم و گروه‌ها در تصمیم‌گیری‌ها فراهم خواهد آورد. نتایج این تحقیق همسو با نتایج تحقیقات جنسن (۲۰۰۱)، برگرن و برشتن (۲۰۰۷)، بلایت (۲۰۰۹)، پرز و همکاران (۲۰۱۲)، اوک کوچا (۲۰۱۳)، تکیم و همکاران (۲۰۱۳)، استوجانوسکا (۲۰۱۵)، عبدعزیز (۲۰۱۵)، موگیلینیسکی (۲۰۱۵)، تیمونز و گرافیاس (۲۰۱۵)، ویلیامز (۲۰۱۵)، لورنکو (۲۰۱۵)، بولیوار و همکاران (۲۰۱۵)، کیمپوئره و کیمپوئره (۲۰۱۵) است. در مجموع نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که سازمان‌های دولتی می‌توانند از طریق پاسخ‌گویی عمومی، تجمیع خواسته‌ها و نظارت و آگاهی بخشی منجر به بهبود خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی دولتی در قبال عملکرد خود شوند، کاری که اگر به‌درستی انجام پذیرد، زمینه را برای نزدیک شدن جامعه و مسئولان به یکدیگر،

منابع و مآخذ

- احمدی، علی اکبر؛ خوشبخت، علی؛ حسینی، سید تیمور. (۱۳۹۱). ارزیابی تأثیر عملکرد مدیران بر سلامت سازمانی. فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک، ش ۲۷، زمستان ۹۱.
- اقبال، محمد؛ لاله، محسن؛ بخشی الموتی، جواد؛ حضرتی، علیرضا؛ ندرلو، علیرضا. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر سلامت اداری کارکنان ستاد فرماندهی انتظامی استان البرز، مجموعه مقالات همایش ملی پلیس و ارتقای سلامت اداری. تهران: ۲۱ آبان ۱۳۹۳.
- الوانی، سید مهدی. (۱۳۷۹). مدل‌های پاسخگویی در ساختار مدیریت دولتی جدید، کنترلر، سال سوم، شماره ۹ و ۱۰، صص ۵-۱۲.
- تیمور نژاد. کاوه. (۱۳۸۳). "نظام پاسخگویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون ارائه خدمات شهری و رضایت شهروندان" رساله دکتری. دانشگاه علامه طباطبایی.
- جسارتی، عسگر؛ جسارتی، اکبر. (۱۳۹۳). رابطه بین عوامل انگیزش شغلی با سلامت اداری کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان اردبیل. دانش انتظامی اردبیل، سال اول، شماره سوم، صص ۲۵-۴۵.
- حسین زاده، علی حسین؛ عرفانی، حسین؛ شمسی کوشکی، سجاد؛ محمدی، سید مهدی. (۱۳۹۰). کاربرد مدل و تحلیل معادلات ساختاری در علوم انسانی با نرم استفاده از AMOS، شوشتر: دانشگاه آزاد اسلامی شوشتر، معاونت پژوهشی.
- خانباشی، محمد؛ زاهدی، شمس السادات؛ الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۰). پاسخگویی؛ بستری برای تقویت اعتماد عمومی. فصلنامه نظم و امنیت انتظامی، شماره دوم، سال چهارم، تابستان ۱۳۹۰.
- دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۲). اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی. رساله دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی.
- زرندی. سعید (۱۳۸۵). طراحی چارچوب برای سلامت اداری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- شریفی، حسین؛ مشرف جوادی، محمدحسین؛ حاجی پور، مرضیه. (۱۳۹۱). بررسی نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری از طریق افزایش شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقاء اعتماد و درستی: مورد مطالعه شعب بانک صادرات شهر اصفهان. پردازش و مدیریت اطلاعات، دوره ۲۸، شماره ۳، صفحات ۶۶۰-۶۷۹.
- شهبازی، مهدی؛ درویش، حسن؛ زارعی، فرهاد. (۱۳۹۱). تأثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان. مدیریت سازمان‌های دولتی، سال اول، شماره ۱.
- عبداللهی، راشن؛ عبدی، یونس. (۱۳۹۳). سلامت اداری و راهکارهای فرهنگی پیشگیری از فساد اداری در ناجا. مجموعه مقالات همایش ملی پلیس و ارتقای سلامت اداری، تهران، آبان ۹۳. بازرسی کل ناجا (مرکز تحقیقات کاربردی).
- فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره. (۱۳۸۶). پاسخگویی در سازمان‌های دولتی: ارائه چارچوبی تحلیلی برای پاسخگویی عمومی، فصلنامه مدیریت و توسعه، سال هشتم، شماره ۳۲، صص ۸۴-۱۰۲.
- فرید، ابراهیم. (۱۳۹۳). مدل‌سازی معادلات ساختاری در داده‌های پرسشنامه‌ای به کمک نرم‌افزار AMOS، تهران: مهرگان قلم.
- فقیهی، ابوالحسن. (۱۳۸۱). نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی، دیدگاهی تطبیقی، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۴۶.
- کلانتری، خلیل. (۱۳۸۸). مدل‌سازی معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی. (چاپ اول)، تهران: انتشارات فرهنگ صبا.
- متانی، مهرداد؛ حسن‌پور، مهشید. (۱۳۹۳). بررسی نقش رسانه‌های جمعی در ارتقای سطح پاسخگویی

- in public management reform.** *Lnt Rev Adm Sci.* 2000; 66: 45-55.
- Bauman, D. C. 2013. **Leadership and the three faces of integrity.** *The Leadership Quarterly*, 24(3), 414-426
- Bhuiyan, S. H., Amagoh, F. (2011). **Public sector reform in Kazakhstan: issues and perspectives.** *International Journal of Public Sector Management*, 24(3), 227-249.
- Bolívar, Manuel Pedro Rodríguez; Navarro Galera, Andrés & Alcaide Muñoz, Laura. (2015). **Governance, transparency and accountability: An international comparison,** *Journal of Policy Modeling*, Volume 37, Issue 1, January-February 2015, Pages 136-174.
- Bovens, M. (2005). **Public Accountability.** In E. Ferlie, L. Lynn & C. Pollit (Eds.), *The Oxford Handbook of public management*, Oxford: Oxford University Press, P. 182-208.
- Costas-Pérez, Elena; Solé-Ollé, Albert & Sorribas-Navarro, Pilar. (2012). **Corruption scandals, voter information, and accountability.** *European Journal of Political Economy*. Volume 28, Issue 4, December 2012, Pages 469-484.
- Dubnick, M. (2005). **Accountability & the promise of performance in search of Mechanism.** *Public performance & management Review*, 28 (3), P. 326-417.
- Hani Azmi, Azrina & Mohamed, Nafsiah. (2014). **Readiness of Malaysian public sector employees in moving towards accrual accounting for improve accountability: The case of Ministry of Education (MOE).** *International Conference on Accounting Studies 2014, ICAS 2014*, 18-19 August 2014, Kuala Lumpur, Malaysia. *Social and Behavioral Sciences* 164 (2014) 106 – 111.
- Harlow, C. (2002). *Accountability in the European Union*, Oxford
- Jorge de Jesus, M. a., Eirado, J. S. B. 2012. **Relevance of accounting information to public sector accountability: A study of Brazilian federal public universities.** *Tékhné*, 10(2), 87-98.
- Kolthoff, E., Erakovich, R., Lasthuizen, K. (2010). **Comparative analysis of ethical leadership and ethical culture in local government: The USA, The Netherlands, Montenegro and Serbia.** *International Journal of Public Sector Management*, 23(7), 596-612
- Koppell, J. (2005). **Pathologies of Accountability: ICANN and the Challenge of Multiple Accountabilities Disorder,** *Public Administration Review*, Vol. 65, No.1.
- Laegreid, P., Verhoest, K., Jann, W. 2008. **The Governance, Autonomy and Coordination of Public Sector Organizations.** *Public Organization Review*. 8(2), 93-96.
- سازمان‌های دولتی، (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، سال ۱۱، شماره ۳۴، تابستان ۹۳.
- مقدس، علیرضا. (۱۳۸۹). کاربرد حکمرانی شایسته در مبارزه با فساد اداری، فصلنامه اطلاعات سیاسی-اقتصادی، ش ۲۸۱، صص ۱۰۶-۱۱۷.
- مرادی، خدیجه؛ خدایی، میلاد؛ لقایی، علی. (۱۳۹۳). بررسی نقش فناوری اطلاعات در ارتقای سلامت سازمانی (مورد مطالعه پلیس استان کرمانشاه). مجموعه مقالات همایش ملی پلیس و ارتقای سلامت اداری. تهران: ۲۱ آبان ۱۳۹۳.
- هوی، وین ک؛ میسکل، سیلیس. (۱۳۹۳). مدیریت آموزشی: تئوری، تحقیق و عمل. ترجمه میر محمد سید عباس زاده، جلد دوم، ارومیه: انتشارات دانشگاه ارومیه.
- هاشمی، علیرضا. (۱۳۹۰). مدیریت کارآمد مالیاتی، روزنامه دنیای اقتصاد، ش ۱۴۳۴، دی‌ماه.
- Abd Aziza, Mohamad Azizal; Ab Rahmanb, Hilmi; Alam, Md. Mahmudul; Saidc, Jamaliah. (2015). **Enhancement of the Accountability of Public Sectors through Integrity System, Internal Control System and Leadership Practices: A Review Study.** 7th INTERNATIONAL CONFERENCE ON FINANCIAL CRIMINOLOGY 2015 13-14 April 2015, Wadham College, Oxford, United Kingdom. *Procedia Economics and Finance* 28 (2015) 163 – 169.
- Ali, Amin; Elham, Faisol & Alauddin, Ahmadasri. (2014). **Does accountability discharged through performance measurement system?.** *International Conference on Accounting Studies 2014, ICAS 2014*, 18-19 August 2014, Kuala Lumpur, Malaysia. *Social and Behavioral Sciences* 164 (2014) 421 – 428.
- Almquist, R., Grossi, G., van Helden, G. J., Reichard, C. 2013. **Public sector governance and accountability.** *Critical Perspectives on Accounting*, 24(7-8), 479-487.
- Armstrong, Elia. (2005). **Integrity, Transparency and Accountability in Public Administration: Recent Trends, Regional and International Developments and Emerging Issues.** *Economic & Social Affairs*, United Nations.
- Aucion, P; Heintzman, R. (2000). **The dialectics of accountability for performance**

[GoodGovernance/Pages/GoodGovernanceIndex.aspx](#).
 Wieser, Bernhard. (2010). **Public accountability of newborn screening: Collective knowing and deciding**. Social Science & Medicine. Volume 70, Issue 6, March 2010, Pages 926–933.
 - Williams, Andrew. (2015). **A global index of information transparency and accountability**, Journal of Comparative Economics, Volume 43, Issue 3, August 2015, Pages 804–824 .
 World Bank Group (2012). **Anti-corruption**, www. World Bank.org /publicsector/anticorrupt.
 Xenidis, Y., & Kyriakos, T., (2014). **Organizational health: Definition and assessment**. Creative Construction Coonference 2014, 562-570.

March, J.G & Olsen, J.P. (1995). **Democratic Governance**. New York: Free Press.
 Mogiliansky, A. Lambert. (2015). **Social accountability to contain corruption**. Journal of Development Economics, Volume 116, September 2015, Pages 158–168.
 Morrell, K. 2009. **Governance and the public good**. Public Administration, 87, 538–556.
 Park, H., and Blenkinsopp, J. (2011). **The roles of Transparency and Trust in the Relationship between Corruption and Citizen Satisfaction**. International Review of Administrative Sciences, 77(2), 254-274
 Pedro Lourenço, Rui. (2015). **An analysis of open government portals: A perspective of transparency for accountability**. Government Information Quarterly, Volume 32, Issue 3, July 2015, Pages 323–332.
 Rozmek, Barbara S. & Melvine J.Dubnick. (1987). **Accountability in the Public Sector: Lessons from the Challenger Tragedy**. Public Administration Review, Vol.47, Issue 4.
 Sawandi, Norfaiezah & Thomson, Ian (2014). **Broadening corporate accountability: An 'idealised' downward accountability model**. International Conference on Accounting Studies 2014, ICAS 2014, 18-19 August 2014, Kuala Lumpur, Malaysia. Social and Behavioral Sciences 164 (2014) 429 – 436.
 Schillemans, T. (2008). **Accountability in the Shadow of Hierarchy**. Public Organization Review, 8. P. 175-194.
 Schnackenberg, Andrew K.; Tomlinson, Edward C. (March 2014). **"Organizational transparency: a new perspective on managing trust in organization-stakeholder relationships"**. Journal of Management (Sage). doi:10.1177/0149206314525202. Published online before.
 Schwartz, Robert. (2001). **Managing Government-third sector collaboration accountability**, amblings and politics, the international Journal of public administration, Vol.24, www.Dekker.com
 Stojanovska, M; Miovska, M; Jovanovska, J & Stojanovski, V. (2014). **The process of forest management plans preparation in the Republic of Macedonia: Does it comprise governance principles of participation, transparency and accountability**. Forest Policy and Economics, Volume 49, December 2014, Pages 51–56.
 Timmons, Jeffrey F. & Garfias, Francisco. (2015). **Revealed Corruption, Taxation, and Fiscal Accountability: Evidence from Brazil**. World Development, Volume 70, June 2015, Pages 13–27.
 United Nation Human Rights. 2012. **Good Governance**. Retrieved from <http://www.ohchr.org/en/Issues/Development/>

یادداشت‌ها

¹ March & Olsen.
² Schillemans.
³ Timmons & Garfias.
⁴ Williams.
⁵ Bolívar et al.
⁶ Mogiliansky
⁷ Pedro Lourenço.
⁸ Abd Aziz et al.
⁹ Sawandi & Thomson.
¹⁰ Hani Azmi & Mohamed
¹¹ Stojanovska
¹² Ali et al.
¹³ Costas-Pérez et al.
¹⁴ Wieser.
¹⁵ Bovens.
¹⁶ Bhuiyan & Amagoh
¹⁷ Morrell.
¹⁸ United Nation Human Rights.
¹⁹ Almqvist et al.
²⁰ Jorge de Jesus & Eirado.
²¹ Laegreid et al.
²² Aucion & Heintzman
²³ Dubnick.
²⁴ Harlow.
²⁵ Normative.
²⁶ Descriptive.
²⁷ Koppell.
²⁸ Schwartz.
²⁹ Lydon and Klinge.
³⁰ Xenidis & Kyriakos.
³¹ Park & Blekinsopp.
³² Schnackenberg & Tomlinson
³³ Kolthoff
³⁴ Bauman.
³⁵ Armstrong.
³⁶ Bolívar et al.
³⁷ Abd Aziz et al.