

نظام پاسخگویی در دانشگاه آزاد اسلامی

علی کارگر زنجانی^۱ - ابوالحسن فقیهی^۲ - رضا نجف بیگی^۳

چکیده

توصیف مفاهیم و بررسی نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی و تبیین عوامل تاثیر گذار بر آن و ارائه یک الگوی مناسب پاسخگویی هدف کلی این پژوهش را تشکیل می‌دهد. جامعه آماری مطالعه را مدیران سطوح و بخشهای مختلف واحدهای دانشگاهی مناطق ۱۳ و ۸ و ۲ تشکیل می‌دهد که با روش نمونه گیری در دو مرحله خوشه‌ای و تصادفی ساده تعداد ۳۸۴ نفر در بیش از ۲۵ واحد دانشگاهی انتخاب شده است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی بوده و ابزار جمع آوری اطلاعات را دونوع پرسشنامه محقق ساخته، شامل پرسشنامه‌ی تعیین میزان پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی و پرسشنامه تعیین عوامل تأثیر گذار بر کارآمدی نظام پاسخگویی تشکیل می‌دهد. روایی ابزارها با استفاده از روایی صوری و پایایی آنها با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شده است و از شاخص‌های آماری توصیفی برای تلخیص و آزمون همبستگی برای تحلیل داده‌ها استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین عوامل درون و برون سازمانی و نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی رابطه معنی دار وجود دارد و بر مبنای یافته‌های پژوهش پیشنهادهایی به منظور بهبود و کارآمدی نظام پاسخگویی دانشگاه ارائه شده است.

واژگان کلیدی: پاسخگویی، نظارت، مطالعات تطبیقی، دانشگاه آزاد اسلامی

^۱ دانشجوی دکتری دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، گروه مدیریت دولتی، تهران ایران

ali.kargarzanjani@gmail.com

^۲ استاد و عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران faghihi@srbiau.ac.ir (مسئول مکاتبات)

^۳ استاد و مدیر گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران kimia_m_85@yahoo

مقدمه

احساس تعهد می‌کند. به عبارت دیگر فرد اجبار دارد به توضیح و توجیه روابط خود با سایر افراد بپردازد» (پولیت، ۲۰۰۳: ۸۹). البته پاسخگویی و پاسخ خواهی ارتباط بسیار نزدیکی با یکدیگر دارند و تا پاسخ خواهی تقویت نشود پاسخگویی افزایش نمی‌یابد و از طرفی تقویت پاسخ خواهی وابسته به میزان اطلاعاتی است که در دسترس عموم قرار می‌گیرد.

بحث پاسخگویی قلمرو وسیعی می‌تواند داشته باشد و از پاسخگویی در برابر خداوند متعال تا پاسخگویی در مقابل فرد و در مقابل دیگران و جامعه را در برگیرد. واقعیت اینست که پاسخگویی امروزه یکی از چالش‌هایی است که دولت‌ها و سازمان‌های دولتی و غیر دولتی با آن مواجه هستند و بایستی نسبت به سیاستها، خط مشی‌ها و اقداماتشان پاسخگو باشند. به همین خاطر گفته می‌شود یکی از راه‌های کارآمد نمودن دانشگاهها ایجاد سیستم پاسخگویی در دانشگاههاست، تا ضمن شفاف نمودن اختیارات و مسئولیت‌های هر یک از بخش‌های مختلف نظام آموزشی، مسئولین آنها را وادار به ارائه توضیح در قبال عملکرد خود نماید. دانشگاه و جامعه با هم تعاملی پویا دارند و در این رابطه است که افراد و اعضای جامعه مایل‌اند دانشگاه در مقابل آنها احساس مسئولیت کند و تنها به فکر جمع شهریه و سود خود نباشد. هر گاه دانشجویان و اولیاء آنان اطمینان حاصل کنند که مدیریت دانشگاه نسبت به آنها احساس مسئولیت می‌کنند و به پاسخگو بودن در مقابل جامعه می‌اندیشند، تلقی مثبتی نسبت به دانشگاه پیدا می‌کنند و در پرتو این جو اطمینان و اعتماد، سرمایه اجتماعی تولید می‌شود.

امروزه مدیران واحدهای دانشگاهی می‌باید به کارهایی دست بزنند که مورد قبول جامعه و منطبق با ارزشهای آن باشد. دانشگاههایی که نتوانند خود را با این مهم تطبیق دهند، در عرصه عمل موفق نخواهند بود. به عبارت دیگر اگر دانشگاهها بخواهند جایگاه

پاسخگویی عمومی^۱ از نشانه‌های اداره مدرن و دمکراتیک است. اگر آنهایی که قدرت دارند در رابطه با اعمال، اشتباهات و تصمیم‌گیری هایشان به مردم پاسخگو نباشند، دموکراسی در حد حرف و شعار باقی می‌ماند. بنابراین پاسخگویی عمومی به عنوان یک نهاد، مکمل مدیریت دولتی در یک حکومت دمکراتیک و مردم سالار است (بوونز، ۲۰۰۵: ۱۸۲). پاسخگویی سازوکار تضمین تأمین منافع عموم و روشی برای نظارت بر دیوان سالاری هاست؛ زیرا پاسخگویی در بخش عمومی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات کارگزاران و رفتار آنها همواره تأثیر شدیدی بر جوامع می‌گذارد، لذا در چنین وضعیتی که شهروندان از رفتار کارگزاران متأثر می‌شوند، چگونه می‌توان تصمیمات و رفتار کارگزاران را در جهت تأمین منافع عموم هدایت کرد و اطمینان یافت که سازمانها و دستگاههای اجرایی در راستای منافع عموم گام بر می‌دارند. پاسخگویی ابزاری موثر در تأمین منافع عموم است که البته خود نیازمند نظارت عمومی است. این نظارت یا به شکل حرفه ای است یا توسط نهادهای سیاسی صورت می‌گیرد در هر دو صورت پاسخگویی در صورت تحقق، عاملی برای کنترل قدرت، تضمین استفاده صحیح از منافع عمومی و ابزاری برای بهبود خدمات عمومی خواهد بود. (قلی پور، ۱۳۸۷: ۱۸۳).

از نظر تاریخی مفهوم پاسخگویی به مفهوم حسابداری بسیار نزدیک است، سابقه تاریخی این مفهوم به سده یازدهم میلادی بر می‌گردد؛ زمانی که مالکان در قلمرو حکومت ویلیام اول ملزم به ارائه صورت‌حسابی از دارائی‌هایشان شدند. مفهوم پاسخگویی از منظر جامعه شناختی با مفاهیم حسابرسی و حسابدهی مرتبط است (دوینک، ۲۰۰۲: ۷-۹). در تعریف پاسخگویی می‌توان گفت: «پاسخگویی مجموعه‌ای از روابط اجتماعی است که براساس آن شخص در توجیه رفتار خود (روابط خود) با دیگران

بیان مساله

پاسخگویی ضرورت غیر قابل انکار جوامع مردم سالار است. می‌توان گفت که پاسخگویی اساس حاکمیت و مدیریت دولتی است. زیرا متضمن این اصل است که سازمانهایی که قدرت را در اختیار دارند و آن را اعمال می‌کنند در مقابل مردم پاسخگو محسوب می‌شوند (فقیهی، ۱۳۸۴: ۶). پاسخگویی عمومی نه تنها از نشانه‌های اداره مدرن و دموکراتیک، بلکه لازمه آن است. پاسخگویی دموکراسی‌های مدرن را می‌توان بر اساس روابط اصیل- وکیل تحلیل کرد. پاسخگویی عمومی یا همان پاسخگویی بخش دولتی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات و اقدامات کارگزاران همواره بر امور اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جوامع شدیداً تأثیر می‌گذارد (فقیهی، ۱۳۸۰: ۵۴). مبحث پاسخگویی در ایران نسبتاً جدید است، زیرا در دوران باستان و حکومت‌های بعد از اسلام تا زمان مشروطیت پاسخگویی شخصی وجود داشت، یعنی بر وفا داری و پاسخگوبودن به فردی خاص استوار بود، پس از مشروطه مخصوصاً بعد از شهریور ۱۳۲۰ هر چند با الگو برداری از سایر کشورها استفاده از مشاوران خارجی، قوانینی در مورد انجام اصلاحات تصویب شد ولی پاسخگویی در حد پاسخگویی اداری (در سطح ادارات مرکزی و استان‌ها) باقی ماند (موتمنی طباطبائی، ۱۳۷۳). فرهنگ پاسخگویی هنوز در بین مدیران سازمانهای کشورمان بطور کلی نهادینه نشده، و آنان احساس می‌کنند الزامی برای پاسخگویی وجود ندارد. معمولاً در ایران پاسخگویی با ارائه عملکرد اشتباه گرفته می‌شود (دانایی فرد، ۱۳۸۲).

در میان سازمانهای کشورمان دانشگاه آزاد اسلامی به عنوان یک موسسه عمومی در قلمرو آموزش عالی از جایگاه رفیعی برخوردار بوده و به عنوان مهمترین مرکز اندیشه ورزی و تولید علم، وظایف و نقشهای مختلفی را برعهده داشته و متفکران، محققان، دانش پژوهان و دانشجویان آن در اعتلای علمی و جهت بخشیدن به

خود را در جامعه حفظ کنند و به نحوی عمل کنند که باعث بقاء، توسعه و موفقیت شان شود، لازم است که به مسئولیت اجتماعی خود توجه داشته باشند و به تعهدات خود نسبت به دانشجویان و استادان و بطور کلی به شهروندان به درستی عمل نمایند. بدیهی است که اگر دانشجویان از مدیران واحدهای دانشگاهی سلب اعتماد کنند در یک فضای بی اعتمادی هر دو متضرر می‌شوند و خسارت می‌بینند (الوانی، ۱۳۸۴).

سیستم‌های جدید پاسخگویی بر عملکرد دانشجویان تمرکز می‌نمایند و پاسخگویی معیاری است برای اطمینان از اینکه دانشجویان بر اساس استاندارد سطح بالا آموزش ببینند. پاسخگویی دانشگاهها صرفاً پاسخگویی به بازار و تقاضای بازار نیست، بلکه مسئولیت اجتماعی پاسخگویی به مسائل فرهنگی جامعه را نیز دارند. دانشگاهها نهادهایی هستند که منابع عمومی، کمک‌های خصوصی داوطلبانه، شهریه اوقاف و صلح بلاعوض استفاده می‌نمایند، لذا انتظار می‌رود که پاسخگویی مسائل عمومی جامعه نیز باشند (فراستخواه، ۱۳۸۴).

با توجه به اهمیت مفهوم پاسخگویی در کشور ما نیز در طی سالهای اخیر مورد توجه واقع شده است. اما تحقیقات مستقل کمتری در باره پاسخگویی دانشگاهها انجام شده، بلکه اغلب تحقیقات به مطالعات پاسخگویی در نظام اداری و سازمانهای دولتی کشور اختصاص یافته است، در حالیکه بررسی پیشینه پژوهش در دنیا حاکی از آن است که پاسخگویی از ابعاد مختلف در سطح دانشگاهها مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش با هدف تبیین مهمترین عوامل تأثیر گذار بر نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس دیدگاههای خبرگان در این حوزه اداری در دو بعد درون و برون سازمانی، بر تدوین یک الگوی مطلوب تأکید شده است.

پیشینه پژوهش

هرچند پاسخگویی در جوامع امروز به صورتهای متفاوتی مورد تأکید قرار می‌گیرد، در مفهوم عام به فرایندهایی گفته می‌شود که شهروندان، حاکمان را برای رفتار و عملکردشان مسئول می‌کند (آکوئین، ۲۰۰۰: ۴۵). پاسخگویی از مفاهیمی است که مقبول همه است و در گفتمان سیاسی و ادبیات خط مشی گذاری بسیار مورد استفاده قرار می‌گیرد، دلیل این امر آن است که این مفهوم تصویری از شفافیت و اعتماد عمومی را به ذهن متبادری سازد (بوونز، ۲۰۰۵: ۲). نخستین و مهمترین مبنا و پیش زمینه پاسخگویی نظارت است و گونه ای که بدون نظارت پاسخگویی معنا پیدا نمی‌کند و عملاً تا نظارتی نباشد نمی‌توان افراد و نهادها را به پاسخگویی فرا خواند. دومین مبنای پاسخگویی شفافیت است. شفافیت در نظام اداری و مالی سهمی بزرگ در بوجود آوردن مدیریت صحیح دارد. سومین مبنای پاسخگویی که می‌تواند نظام پاسخگویی را به نتیجه برساند و استمرار تداوم صحت آنرا تضمین کند رسیدگی به شکایات واصله است (حبیبی، ۱۳۸۵: ۱۳). البته پاسخگویی به آرامی از مرز اشتقاقی خود که همان حسابداری است فراتر رفته و دیگر مانند آن یادآور تصویری از مسائل مالی نیست، پاسخگویی با خود امانتداری، عدالت، انصاف بهبود شرایط، شفافیت، شایستگی اخلاقی و جلوه‌هایی از دموکراسی را به همراه دارد.

پاسخگویی دانشگاهها نیز امروزه به عنوان یک بحث داغ در بین سیاستمداران است. پاسخگویی فرآیندی است که طی آن سازمانها و انجمنها یا اشخاص تلاش می‌نمایند تا اطمینان یابند که دانشگاهها اهداف خود را محقق نمایند. امروزه عقیده براینست که وظیفه دانشگاهها صرفاً تربیت یک انسان متخصص نیست، بلکه وظیفه دانشگاهها پرورش شهروند، زندگی با مخالفان و احساس مسئولیت اجتماعی و... و پاسخگویی در این زمینه هاست (فراستخواه، ۱۳۸۴). دانشگاهها

حرکت‌های فکری، اعتقادی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی جامعه نقش اساسی ایفاء می‌نمایند. هرچند این دانشگاه به عنوان فصلی درخشان و بزرگ از کارنامه‌ی انقلاب اسلامی شناخته می‌شود، اما طبیعی است همانند هر سازمان دیگری با این وسعت و فعالیت مسائل و مشکلات پاسخگویی خواهد داشت، و باید درمقابل ذینفعان داخلی و خارجی از جمله درمقابل دانشجویان، استادان، کارکنان، ارباب رجوع، و نیازهای بازار کار، دولت و... پاسخگو باشد. لذا بررسی نظام پاسخگویی دانشگاه و تعیین عوامل تأثیر گذار بر آن از ابعاد مختلفی حائز اهمیت می‌باشد. البته باید در نظر داشت که طرح این مسأله به این معنا نیست که در کل مجموعه دانشگاه آزاد اسلامی فعالیت موثر و نکته مثبتی در رابطه با پاسخگویی به انتظارات جامعه مخصوصاً دانشجویان وجود ندارد، بلکه قضیه‌ی پاسخگویی دانشگاه، به لحاظ اهمیت آن قضیه ای چالش برانگیز و در خور توجهی است که تحقیق کامل در این زمینه را می‌طلبد.

لذا سوال اصلی تحقیق اینست که آیا نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی از کارآمدی لازم برخوردار است؟ مهمترین عواملی که با آن در ارتباط است کدامند؟ و چگونه می‌توان آنرا بهبود بخشید؟ براساس آنچه مطرح شد می‌توان مهمترین مسائل این پژوهش را بررسی وضعیت نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی با رویکرد تطبیقی و تعیین مهمترین عوامل موثر بر کارآمدی و اثر بخشی نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی در مقابل ذینفعان داخلی و خارجی و ارائه راه حل مناسب دانست. بنا بر این پژوهش حاضر از دو جنبه دارای اهمیت است: ۱- پرکردن خلاء نظام پاسخگویی از حیث تئوری و عمل ۲- طراحی الگوی مناسب پاسخگویی برای دانشگاه آزاد اسلامی با بررسی نظریه‌ها و تئوریهای پاسخگویی با دیدگاهی تطبیقی.

در موسسات آموزش عالی (با ۸ مولفه و ۴۵ زیر مولفه) به عنوان چارچوب ادراکی مدل خود را ارائه نموده و نتیجه گیری کرده است که به منظور ترویج فرهنگ پاسخ خواهی و پاسخ گویی باید بستر سازی از طریق سازوکارهای اجرایی و عملی صورت گیرد و پاسخ گویی به عنوان یک شیوه ارتباطی جهت خلق فرصتهای جدید مطرح گردد. اعرابی (۱۳۸۰) در مطالعه ای با نگرش تطبیقی نظام پاسخگویی دولت در ایران را با چهار کشور پیشرفته جهان فرانسه، انگلستان، ژاپن و آمریکا مورد مقایسه قرار داده و نتیجه گیری نموده است که کشور ما با مشکلاتی جدی در زمینه پاسخگویی در هر سه حوزه قانون اساسی، نظام اداری و جامعه مدنی مواجه می باشد و پیشنهادهایی را جهت بهبود نظام پاسخگویی در ایران پیشنهاد نموده است.

بنابراین سازمانها و مدیران دولتی باید برای حساب پس دهی بابت عملکردشان به گروههای ذینفع، NGO ها^۶ (سازمانهای غیر دولتی) و جامعه مدنی احساس الزام نمایند. اولین قدم برای کسب این مطلوب نهادینه کردن گزارش دهی و ایجاد پانلهای عمومی برای بیان نظریات عمومی است. امروزه رشد استفاده از اینترنت به این پاسخگویی وجهه‌ی جدیدی بخشیده است. به طور روزافزونی نتایج بازرسی‌ها، ارزیابیها و به گزینی‌ها در اینترنت قرارداد می‌شوند. برای مثال در هلند و انگلستان سازمانهای بازرسی ملی مدارس وجود دارند که درباره مدارس گزارشاتی را در اینترنت منتشر می‌کنند و اولیاء، روزنامه نگارها و اداره‌های محلی به سادگی می‌توانند نتایج عملکرد مدرسه خاصی را با سایر مدارس مشابه مقایسه کنند، زیرا که اطلاعات کیفی و کمی فراهم شده است و شواهد زیادی وجود دارد که والدین در انتخاب مدرسه یا هنگام تعویض مدرسه از این اطلاعات استفاده می‌کنند و همین امر سبب می‌شود پاسخگویی در سطح محلی افزایش یابد (پولیت، ۲۰۰۳). به هر حال پاسخگویی اجتماعی از

نهادهای هستند که از منابع عمومی، کمک‌های خصوصی داوطلبانه و مردمی، شهریه‌ی دانشجویان، اوقاف و هدایا و صلح بلاعوض استفاده می‌نمایند، لذا انتظاری رود که پاسخگویی مسائل عمومی جامعه نیز باشند.

بنابراین بسیاری از صاحب نظران، پاسخگویی دانشگاهها را به ویژه در شرایط کنونی، به عنوان یک ضرورت مطرح می‌کنند و پرداختن به این امر را از مهمترین راه‌های مقابله با چالش‌ها و مشکلات مبتلابه نظام آموزش عالی می‌دانند.

دایجل و کیوکو^۷ (۲۰۰۲) انواع مختلف پاسخگویی، چگونگی کاربرد آنرا در آموزش عالی آمریکا و نقش فناوری اطلاعات در پاسخگویی را مورد بررسی قرار داده اند و نتایج بررسی شان نشان داده است که پاسخگویی در مراکز آموزش عالی آمریکا به عنوان یک چالش مهم و اساسی مطرح شده است که درک آن به موسسات کمک می‌نماید تا با افزایش پاسخگویی به نمونه‌ی موثری عمل نمایند (دایجل و کیوکو، ۲۰۰۰). فقیهی (۱۳۸۰) در یک مطالعه تطبیقی نظامهای پاسخگویی را در کشورهای آمریکا، انگلیس (به عنوان نماینده دو نظام سیاسی پارلمانی و ریاستی) و پاکستان و بنگلادش (در آسیا) و زامبیا (در آفریقا) را به عنوان نمونه ای از کشورهای جهان سوم بررسی نموده و نتیجه گیری نموده است که اولاً همه‌ی این جوامع ضرورت و اهمیت پاسخگویی بوروکراسی به نهادهای سیاسی را پذیرفته اند و ساختارهایی برای پاسخگو کردن سازمانهای اداری برپا داشته اند، ثانیاً مطالعه نظامهای پاسخگویی درونی در قلمرو نظارت قوه مجریه در کشورهای آمریکا و انگلیس از اثر بخشی مطلوبی برخوردارند و در کشورهای پاکستان، بنگلادش و زامبیا نظارت مجلس بر بوروکراسی چندان اثر بخش نیست. صفایی (۱۳۸۲) در رساله دکتری خود تحت عنوان ارائه مدلی جهت پاسخگویی مدیران آموزش عالی کشور با پرداختن به موضوع پاسخگویی مدیران

مهمترین انواع پاسخگویی در کشورهای دموکراتیک است.

مطالعه نظام‌های پاسخگویی دانشگاه‌های خصوصی در کشورهای آسیایی نظیر: ژاپن، چین، سنگاپور، مالزی، اندونزی، ترکیه حکایت از آن دارد که همه این جوامع ضرورت و اهمیت پاسخگویی به ذینفعان داخلی و خارجی را پذیرفته اند و ساختارهایی را برای پاسخگو کردن سازمانهای اداری برپا داشته اند. نظام‌های پاسخگویی در دانشگاه‌های این جوامع هم در بعد بیرونی وهم در بعد درونی استقرار یافته است. با بررسی و مقایسه نظام پاسخگویی در واحدهای دانشگاهی دانشگاه آزاد اسلامی با نظام پاسخگویی دانشگاه‌های کشورهای یاد شده از حیث عملکرد به نظر می‌رسد در این زمینه با مشکلاتی مواجه می‌باشند و نیازمند ایجاد نظام قوی رسیدگی، ایجاد شفافیت و جریان آزاد اطلاعات و تکریم کرامت انسانی و تبدیل نظام اداری آن از حاکم و طلبکار به خدمتگزاری می‌باشد. پاسخگویی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی هم نسبت به عملکرد گذشته و برنامه‌های آینده زمانی امکان پذیراست که پرسشگران مستقل و دور از غرض و تعصب و متخصصین آنرا تعیین کنند. پاسخگویی پشت تریبونهای یک سویه از اعتبار بالایی برخوردار نبوده بلکه بایستی پرسشگران مستقل متخصص را در مراکز مطالعاتی و دانشگاهها و نهادهای غیر دولتی جستجو کرد و فضایی را بوجود آورد تا این قشر فرهیخته انگیزه‌ی لازم را برای پرسشگری از قدرت مسلط داشته باشند. از سویی لزومی ندارد که مدیران دانشگاه آزاد اسلامی هم در برابر فشار پاسخگویی به صورت منفعل برخورد نمایند، بلکه آنها می‌توانند تا حدی این فرآیند پاسخگویی را هدایت و مدیریت کنند و به جای تبدیل شدن به قربانیان پاسخگویی به قهرمانان پاسخگویی تبدیل شوند.

فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی ۱: بین عوامل درون سازمانی و نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه آزاد اسلامی رابطه مثبت وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

(۱) بین رضایت مندی (کارکنان و اساتید و دانشجویان) و نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی رابطه مثبت وجود دارد.

(۲) بین استقرار نظام شایسته سالاری و نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه آزاد اسلامی رابطه مثبت وجود دارد.

(۳) بین استفاده از کارآفرینی دانشگاهی و نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه آزاد اسلامی رابطه مثبت وجود دارد.

(۴) بین کفایت سیستم نظارت درونی و نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی رابطه مثبت وجود دارد.

(۵) بین سیاست گذاری صحیح و نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی رابطه مثبت وجود دارد.

(۶) بین داشتن اختیار مدیران و کارکنان و نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی رابطه مثبت وجود دارد.

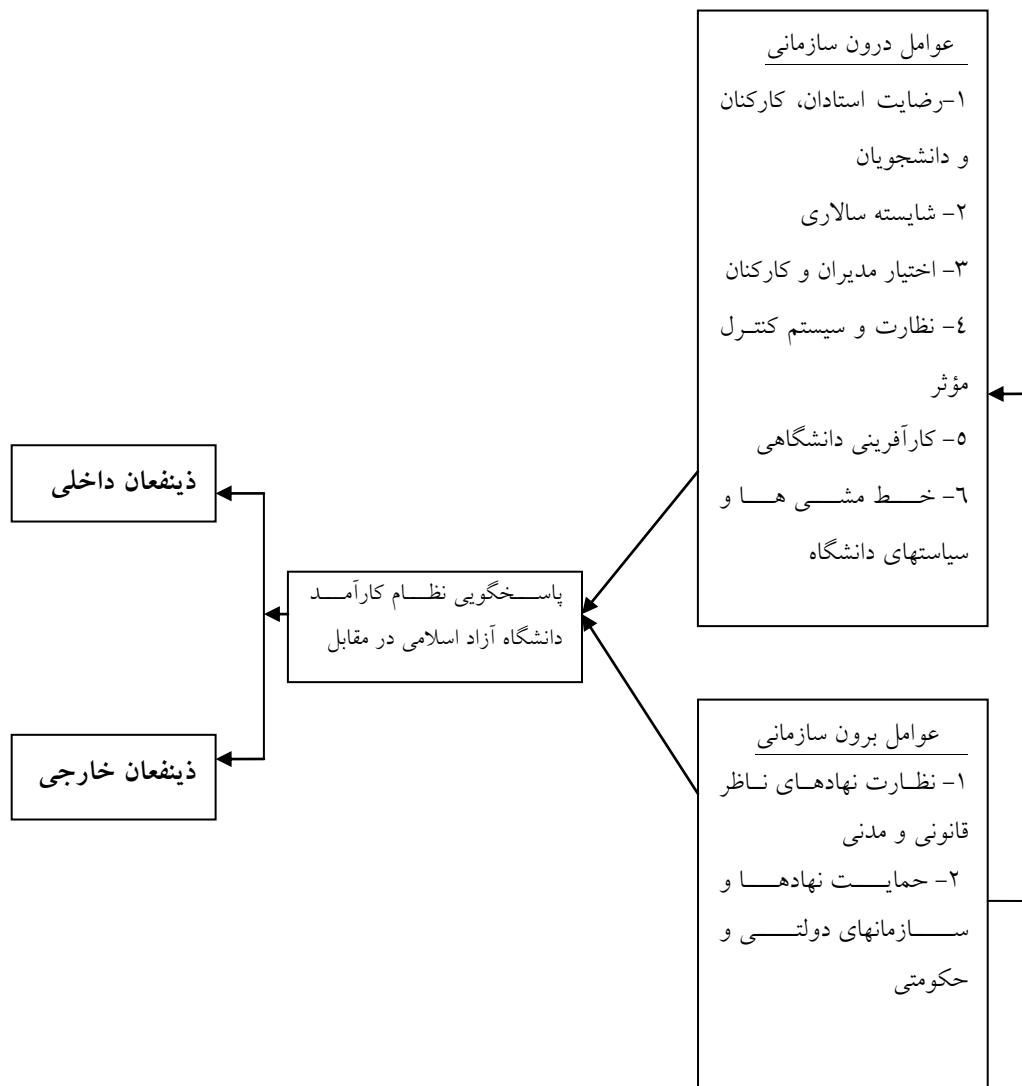
فرضیه اصلی ۲: بین عوامل برون سازمانی و نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه آزاد اسلامی رابطه مثبت وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

(۱) بین نظارت نهادهای قانونی و مدنی و پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی رابطه مثبت وجود دارد.

(۲) بین حمایت سازمانهای دولتی و نهادهای حکومتی و نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی رابطه مثبت وجود دارد.

مدل تحلیلی تحقیق برای متغیرهای استخراج شده از چارچوب نظری تحقیق به شکل زیر می‌باشد:



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (پژوهشگر، ۱۳۹۳)

روش شناسی تحقیق

روش تحقیق در پژوهش حاضر، توصیفی از نوع همبستگی است. توصیفی از آن نظرکه به توصیف، تبیین و استخراج متغیرهای مورد بررسی می‌پردازد، همبستگی از آن جهت که، پس از استخراج و تعیین عوامل مؤثر بر نظام پاسخگویی دانشگاه با استفاده از این روش به نوع و میزان رابطه‌ی این عوامل با نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی اقدام شده است. در این روش با استفاده از دو نوع پرسشنامه محقق ساخته پاسخگویان دیدگاههای خود را نسبت به میزان پاسخگویی و تعیین رابطه هر متغیر با کارآمدی نظام پاسخگویی در قالب طیف پنج گانه لیکرت بیان

در این مدل عوامل درون سازمانی شامل متغیرهای : رضایت مندی (کارکنان، اساتید، دانشجویان)، استقرارنظام شایسته سالاری، سیاست گذاری صحیح مدیران، کفایت سیستم نظارت مؤثر درونی، تفویض اختیار به مدیران و کارکنان، استفاده از کارآفرینی دانشگاهی و عوامل برون سازمانی شامل متغیرهای : نظارت نهادهای ناظر قانونی، حمایت سازمانهای دولتی و حکومتی، نظارت مردم و نهادهای مدنی می‌باشد که نوع رابطه هر یک از این عوامل با متغیر وابسته نظام پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی مورد آزمون قرار گرفته است.

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از شاخص‌های آمار توصیفی مانند فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار جهت بررسی ارتباط عوامل مرتبط با کارآمدی نظام پاسخگویی دانشگاه از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده شده است. همچنین در این پژوهش برای بررسی پیش فرض توزیع نرمال متغیرهای تحقیق از آزمون غیر پارامتریک کالموگروف- اسمیرنف استفاده گردید که نتایج تحلیلی به صورت جدول در قسمت توصیفی آورده شده است، و برای هر کدام از فرضیه‌های فرعی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و برای آزمون فرضیه‌های اصلی از رگرسیون چند متغیری به روش اینتر (Enter) از راه تحلیل واریانس آنوا استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی (۳۲۱ نفر) ۸۳/۶ درصد از پاسخ دهندگان مربوط به گروه مرد و کمترین فراوانی (۶۳ نفر) ۱۶/۴ درصد از پاسخ دهندگان مربوط به گروه زن بوده است. همچنین ۶۹ درصد از آنها دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۳۱ درصد دارای مدرک دکتری بوده، و از این آنها ۵۷/۳ درصد دارای وضعیت استخدامی رسمی تمام وقت و ۴۲/۷ درصد دارای وضعیت استخدامی رسمی - آزمایشی بوده اند.

پس از آزمون فرضیه‌های فرعی تحقیق با استفاده از روش همبستگی پیرسون و با توجه به سطح معناداری ۰.۰۰۰ کوچکتر از سطح خطا ۰.۰۱ معنا دار بوده و از آنجایی که در تمامی آنها ضریب همبستگی مثبت بوده است، لذا یافته‌ها حاکی از آن است که تمامی فرضیه‌های تحقیق تأیید گردیده و با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که بین عوامل درون و برون سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی با نظام پاسخگویی آن رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

می‌دارند. جامعه آماری این مطالعه را تمامی مدیران (اعم از رؤسا و معاونین واحدهای دانشگاهی، رؤسا و معاونین دانشکده‌ها و مدیران گروه‌ها و مدیران بخش‌های مختلف واحدهای دانشگاهی دبیران و رؤسای مناطق دانشگاهی و دانشجویان دوره دکترا که خود اعضای هیئت علمی واحدهای دانشگاهی آزاد سراسر کشور هستند) تشکیل می‌دهند. دلیل انتخاب جامعه فوق داشتن سوابق و تجربه مدیریتی و آشنایی با نظام اداری و آموزشی و... دانشگاه آزاد اسلامی بوده است. روش نمونه گیری ابتدا به خوشه ای و سپس به صورت تصادفی ساده انجام گرفته و تعداد نمونه به لحاظ گستردگی جامعه آماری بر اساس جدول مورگان ۳۸۴ نفر از مناطق دانشگاهی ۸۰۲ دانشگاه آزاد اسلامی انتخاب شده است.

متون و ادبیات مربوط به حوزه‌ی پاسخگویی در سطح ملی و بین المللی و بر مبنای دیدگاه متخصصان شناسایی شدند؛ به عبارت دیگر، در منابع مختلف صاحب نظران، پژوهشگران و نویسندگان به تناسب نوع موضوعات، نیازها و اهداف پژوهشی خود هریک به نوعی به برخی از عوامل که ممکن است در بهبود نظام پاسخگویی موثر باشد، اشاره کرده اند، اما این عوامل یا در قالب دسته بندی‌های متفاوت از اهداف این پژوهش ارائه شده و یا بصورت پراکنده و غیر منسجم مورد بحث قرار گرفته بودند. به همین دلیل، در این پژوهش، تلاش شد بسیاری از عوامل مندرج در منابع در دسترس که می‌توانست به نوعی در ذیل حوزه پاسخگویی دانشگاه آزاد اسلامی بگنجد، با ذکر منابع فهرست شود و بر مبنای عوامل شناسایی شده دو نوع پرسشنامه محقق ساخته اولی با ۲۲ سوال و دومی با ۳۸ سوال بسته در طیف ۵ درجه ای لیکرت و یک سوال باز پاسخ تهیه شد. به منظور تعیین روایی ابزار از روش روایی صوری و به منظور تعیین پایایی، از ضریب آلفای کرونباخ، استفاده شد. ضریب پایایی پرسشنامه‌ها بر مبنای آلفای کرونباخ بالای ۸۰ درصد محاسبه شد.

جدول (۲): خلاصه مدل

R	مجذور R	مجذور R	خطای استاندارد برآورد
۰,۶۷۳*	۰,۴۵۴	۰,۴۴۰	۸,۸۵۳

*متغیرهای پیش بین: (رضایت ذینفعان دانشگاه، استقرار نظام شایسته، کفایت سیستم نظارت مؤثر درونی، داشتن اختیار مدیران، استفاده از کارآفرینی دانشگاهی، و سیاست‌گذاری صحیح)، و (نظارت نهادهای ناظر قانونی، حمایت نهادهای حکومتی، و نظارت مردم و نهادهای مدنی)

جدول (۳): نتایج تحلیل رگرسیون از راه تحلیل

واریانس*

سطح معنی‌داری	F	درجه میانگین	مجموع مجذورات آزادی مجذورات
۰,۰۰۰**	۳۴,۴۹۱	۲۷۰۲,۹۹۹	۹
	۷۸,۳۶۹	۳۷۴	۲۹۳۱۰,۱۳۰
	۳۸۳	۵۳۶۳۷,۱۲۲	کل

*متغیر وابسته: نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه

**متغیرهای پیش بین: (رضایت ذینفعان دانشگاه، استقرار نظام شایسته،

کفایت سیستم نظارت مؤثر درونی، داشتن اختیار مدیران، استفاده از کارآفرینی دانشگاهی، و سیاست‌گذاری صحیح)، و (نظارت نهادهای ناظر قانونی، حمایت نهادهای حکومتی، و نظارت مردم و نهادهای مدنی)

جدول شماره (۲) ضریب همبستگی چندگانه (R)

را نشان می‌دهد که میزان آن ۰/۶۳۷ بوده و رابطه متوسط محسوب می‌شود، مجذور R (ضریب تعیین) اصلاح شده نیز برابر با ۰/۴۴ است که نشان می‌دهد متغیرهای مستقل حدود ۴۴ درصد دارای واریانس مشترک بوده و به همان میزان، تغییرات متغیر وابسته (نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه) با متغیرهای مستقل مرتبط می‌باشد. همچنین با توجه به داده‌های جدول شماره (۳) تحلیل واریانس (ANOVA) نشان می‌دهد که رگرسیون معنی‌دار است (۰,۰۰۰ $p = ۳۴/۴۹۱ = F(۹, ۳۷۴)$)؛ و نشان از رد فرض صفر و در نتیجه تأیید فرض تحقیق را دارد.

جهت تحلیل بیشتر داده‌ها با استفاده از آزمون رگرسیون خطی چندگانه به بررسی رابطه بین مولفه‌های عوامل درون سازمانی (شامل رضایت ذینفعان دانشگاه، استقرار نظام شایسته، کفایت سیستم نظارت مؤثر درونی، داشتن اختیار مدیران، استفاده از کارآفرینی دانشگاهی، و سیاست‌گذاری صحیح)، همچنین عوامل برون سازمانی (شامل نظارت نهادهای ناظر قانونی، حمایت نهادهای حکومتی، و نظارت مردم و نهادهای مدنی) و نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه آزاد اسلامی پرداخته شد که جدول شماره (۱) نتایج تشخیص‌های هم خطی متغیرهای مستقل را نشان می‌دهد:

جدول (۱): نتایج تشخیص‌های هم خطی

متغیرهای مستقل

تشخیص‌های هم خطی	Toleranc e	VIF	متغیرهای مستقل
۴,۸۷۴	۰,۲۰۵		رضایت ذینفعان دانشگاه
۳,۶۹۴	۰,۲۷۱		استقرار نظام شایسته
۲,۱۱۸	۰,۴۷۲		کفایت سیستم نظارت مؤثر درونی
۶,۲۷۳	۰,۱۵۹		داشتن اختیار مدیران
۵,۲۹۶	۰,۱۸۹		استفاده از کارآفرینی دانشگاهی
۴,۱۹۶	۰,۲۳۸		سیاست‌گذاری صحیح
۲,۹۳۶	۰,۳۴۱		نظارت نهادهای ناظر قانونی
۵,۴۸۱	۰,۱۸۲		حمایت سازمانها، نهادهای حکومتی
۱,۶۳۴	۰,۶۱۲		نظارت مردم و نهادهای مدنی

با توجه به داده‌های جدول فوق در مورد همه متغیرهای مستقل مقدار VIF کمتر از ۱۰ کمتر و مقدار Tolerance بیشتر از ۰/۱ به دست آمد؛ بنابراین این ارتباط شدیدی بین هیچ کدام از متغیرها با متغیرهای مستقل دیگر مشاهده نشد؛ و استفاده از روش رگرسیون خطی برای داده‌ها مناسب دیده شد.

جدول (۴): ضرایب رگرسیون استاندارد شده و استاندارد نشده متغیرهایی که در مدل وارد شدند*

سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد شده		ضرایب استاندارد نشده		مدل
		Beta	Std. Error	B		
۰,۰۰۰	۱۰,۵۹۹		۲,۴	۲۵,۴۴		(مقدار ثابت)
۰,۴۰۲	-۰,۸۳۹	-۰,۰۷۱	۰,۲۴۱	-۰,۲۰۳		رضایت ذینفعان دانشگاه
۰,۰۰۰	۵,۳۹۹	۰,۳۹۷	۰,۲۶۵	۱,۴۲۸		استقرار نظام شایسته سالاری
۰,۰۰۰	۴,۲۶۶	۰,۲۳۷	۰,۲۲۶	۰,۹۶۴		کفایت سیستم نظارت مؤثر درونی
۰,۰۹۴	۱,۶۷۸	۰,۱۶۱	۰,۳۳۲	۰,۵۵۷		داشتن اختیار مدیران
۰,۴۱	۰,۸۲۵	۰,۰۷۳	۰,۲۹۶	۰,۲۴۴		استفاده از کارآفرینی دانشگاهی
۰,۰۰۱	۳,۲۷۸	۰,۲۵۷	۰,۳۹۲	۱,۲۸۴		سیاست‌گذاری صحیح
۰,۰۰۷	۱,۸۲	۰,۱۱۹	۰,۴۳۶	۰,۷۹۳		نظارت نهادهای ناظر قانونی
۰,۰۰۰	-۴,۹۵۱	-۰,۴۴۳	۰,۳۷۳	-۱,۸۴۸		حمایت نهادهای حکومتی
۰,۶۳۴	-۰,۴۷۶	-۰,۰۲۳	۰,۱۵۱	-۰,۰۷۲		نظارت مردم و نهادهای مدنی

*متغیر وابسته: نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه

**متغیرهای پیش‌بین: (رضایت ذینفعان دانشگاه، استقرار نظام شایسته،

کفایت سیستم نظارت مؤثر درونی، داشتن اختیار مدیران، استفاده از کارآفرینی دانشگاهی، و سیاست‌گذاری صحیح)، و (نظارت نهادهای ناظر قانونی، حمایت نهادهای حکومتی، و نظارت مردم و نهادهای مدنی)

اما اینکه آیا همه متغیرها شامل عوامل درون سازمانی (رضایت ذینفعان دانشگاه، استقرار نظام شایسته سالاری، کفایت سیستم نظارت مؤثر درونی، داشتن اختیار مدیران، استفاده از کارآفرینی دانشگاهی، و سیاست‌گذاری صحیح)، همچنین عوامل برون سازمانی (نظارت نهادهای ناظر قانونی، حمایت نهادهای حکومتی، و نظارت مردم و نهادهای مدنی) نقش قابل توجهی در توان پیشگویی‌کنندگی معادله‌ی رگرسیون داشتند؟ یا فقط یکی از آنها عامل مؤثر در معادله بوده است؟ پاسخ این سوال با مراجعه به جدول (۴) حاصل می‌شود.

با توجه به داده‌های جدول فوق، به ترتیب متغیرهای رضایت ذینفعان دانشگاه ($p=0,402$)، داشتن اختیار مدیران ($t=-839,0$ ، $p=0,094$)، استفاده از کارآفرینی دانشگاهی ($t=825,0$ ، $p=0,41$)، از عوامل درونی، و همچنین از عوامل برون سازمانی، نظارت نهادهای ناظر قانونی ($p=0,007$)، و نظارت مردم و نهادهای مدنی ($t=82,1$ ، $p=0,634$)،

معنی داری نبودند؛ ولی چهار متغیر دیگر شامل استقرار نظام شایسته ($t=5,399$ ، $p=0,000$)، کفایت سیستم نظارت مؤثر درونی ($t=4,266$ ، $p=0,000$)، سیاست‌گذاری صحیح ($t=3,278$ ، $p=0,001$) و همچنین از عوامل برون سازمانی، حمایت نهادهای حکومتی ($t=-4,951$ ، $p=0,000$)، پیش‌بینی‌کننده‌های معنی داری بودند؛ با مراجعه به ضریب بتا می‌توانیم پیش‌بینی کنیم که اگر استقرار نظام شایسته یک انحراف استاندارد افزایش یابد، میزان نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه (متغیر وابسته) به اندازه $397,0$ انحراف استاندارد افزایش خواهد یافت؛ و اگر کفایت سیستم نظارت مؤثر درونی یک انحراف استاندارد افزایش یابد، میزان نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه نیز به اندازه $237,0$ انحراف استاندارد افزایش خواهد یافت؛ و همچنین اگر سیاست‌گذاری صحیح یک انحراف استاندارد افزایش یابد، میزان نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه نیز به اندازه $257,0$ انحراف استاندارد افزایش خواهد یافت و نیز اگر حمایت نهادهای حکومتی یک

به کارکنان، مخصوصاً به اعضای هیئت علمی همانند دانشگاهها و موسسات دولتی طبق ضوابط و معیارهای مورد عمل وزارت علوم، تحقیقات و فن آوری صورت بگیرد. مطالعات نشان می‌دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین کننده رضایت شغلی است، بویژه زمانی که از دیدگاه کارمند این پرداخت منصفانه و عادلانه باشد. کارمند راضی پاسخگویی بهتر و عملکرد بالایی خواهد داشت.

۲- مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی بایستی از مدیریت متمرکز خود را رها نموده و به مناطق واحدهای دانشگاهی اختیارات بیشتری بدهد. البته در این زمینه از افراط و تفریط هم پرهیز گردد.

۳- مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی باید در عمل از رشد کمی کاسته و به رشد کیفی دانشگاه پردازد و از استقرار دیدگاه سیاسی در توسعه کمی آن پرهیز نماید.

۴- اساسنامه دانشگاه آزاد اسلامی باید به گونه ای تدوین شود که امکان نظارت دقیق کارآمد و مستمر بر آن از طرف نهادهای ناظر قانونی و نهادهای مدنی و مردم میسر و تقویت شود، نظارت بر امور مالی دانشگاه آزاد اسلامی به سازمانهای تخصصی سپرده شود که امکانات، تخصص و نیروی انسانی نظارت را داشته باشند.

۵- دانشگاه آزاد اسلامی باید با بهره گیری از کارآفرینی دانشگاهی در عرصه علم نوآور و پیشگام بوده و با عرضه نتایج تحقیقات دانشگاهی به بازار تولید و عرضه فناوریهای جدید صرفاً به درآمدهای جذب دانشجوی متکی نباشند. بنظرمی رسد یکی از راههای کسب درآمد، فروش اموال مازاد است به شرط اینکه درآمد حاصل از آن صرف فعالیتهای سرمایه ای و سرمایه گذاری شود.

۶- بکارگیری و استقرار نظام شایسته سالاری به جای نظام رابطه مداری در استخدامها و انتصابها

انحراف استاندارد افزایش یابد، میزان نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه نیز به اندازه ۰،۴۴۳- انحراف استاندارد خواهد بود. بر این اساس ۳ مورد از عوامل درون سازمانی شامل استقرار نظام شایسته، کفایت سیستم نظارت موثر درونی، سیاست گزاری صحیح مدیران، و تنها ۱ مورد از عوامل برون سازمانی نقش مهمی در پیش بینی میزان نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه دارند؛ که از میان آنها عامل استقرار نظام شایسته سالاری، در بین متغیرهای مستقل دیگر مهمترین نقش را در تغییر متغیر وابسته (میزان نظام پاسخگویی کارآمد دانشگاه) دارد.

نتیجه گیری

دانشگاه آزاد اسلامی به عنوان یکی از بزرگترین دانشگاه غیر دولتی جهان توفیق یافته است به تقاضای آموزش عالی در کشور پاسخگو باشد. بررسیهای متعدد سازمانهای نظارتی کشور از جمله بازرسی کل کشور و هیئت تحقیق و تفحص مجلس شورای اسلامی نشان دهنده سطح بالای پاسخگویی و نظارت پذیری دانشگاه آزاد اسلامی است. بر اساس مقررات، دانشگاه آزاد اسلامی همه ساله تراز مالی خود را به هیئت امنا و به وزارت امور اقتصادی و دارایی تسلیم می‌کند و امکان حسابرسی و ارزیابی آن برای کارشناسان وجود دارد (اداره کل اسناد دانشگاه، ۱۳۷۸). با این وجود نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که دانشگاه آزاد اسلامی طی سالهای اخیر دچار فراز و نشیبهای زیادی شده است و از حیث پاسخگویی دچار کاستی‌هایی گردیده است.

بر اساس نتایج حاصل از یافته‌ها و تأیید فرضیه‌های تحقیق پیشنهادهایی کاربردی برای مدیران جهت بهبود کارآمدی نظام پاسخگویی دانشگاه به شرح ارائه می‌گردند:

۱- در جهت افزایش انگیزش و ایجاد رضایت شغلی، اعطای تسهیلات و امکانات و پرداخت حقوق و مزایا

منابع و مأخذ

- ۷- ایجاد نظام قوی نظارت و رسیدگی به سوالها و شکایات و مجازات و افشای متخلفین بدون ملاحظه
- ۸- ایجاد وتقویت شفافیت و گزارش دهی در نظام اداری و مبارزه با هرگونه فساد اداری و مالی
- ۹- پاسخگویی به ارباب رجوع، دانشجویان، همکاران به عنوان معیار ارزیابی و ارتقاء مدیران و کارکنان
- دانشگاه آزاد اسلامی براساس فرمایشات مقام معظم رهبری باید از علم خود ثروت تولید کند و آنرا تبدیل به محصول کند تا دانشگاهی تأثیرگذار باشد. مهارت محوری، پژوهش محوری توسعه رشته‌های چند نظمی و توسعه شرکتهای دانش بنیان باید در دستورکار برنامه‌های دانشگاه برای ایجاد یک اصلاح علمی و اقتصادی قرار گیرد.
- با وجود تمام تفاسیر فوق به نظرمی رسد ضرورت حمایت دولت و مجلس و سایر نهادهای حکومتی از دانشگاه آزاد اسلامی به عنوان نمادی از مدیریت گرایی در آموزش عالی یک امر بدیهی می‌باشد، چرا که طی سالهای اخیر با اجرای قانون هدفمند کردن یارانه‌ها و افزایش نرخ تورم در کشور خسارت‌های مالی زیادی به دانشگاه آزاد وارد شده و در ادامه طرح هدفمندی یارانه از کمبود و کسری بودجه و کاستی‌های تجهیزاتی و آزمایشگاهی و داشتن نیروی انسانی ماهر و راضی و با علاقه و محدودیت فضای فیزیکی مناسب رنج خواهد برد و به ناچار مجبوره افزایش شهریه یا کاهش کیفیت آموزشی خواهد شد.
- الوانی، سید مهدی. (۱۳۷۸). دانشگاه آزاد اسلامی ضرورتی در عصر مدیریت گرایی. مجموعه‌ی خلاصه‌ی مقالات اولین اجلاس بررسی عملکرد و خدمات دانشگاه آزاد اسلامی، تهران: سازمان چاپ دانشگاه آزاد اسلامی.
- حبیبی، ابوالفضل. (۱۳۸۵). طراحی نظام پاسخگویی. روزنامه‌ی ایران. شماره‌ی ۳۵۳۹ تاریخ ۸۵/۱۰/۱۳ ص ۱۲.
- دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۲). پاسخگویی در سازمانهای دولتی. فصلنامه‌ی مدیریت و توسعه. شماره ۱۶. ص ۷۱.
- فراستخواه، مقصود. (۱۳۷۷). آموزش عالی در آستانه‌ی قرن بیست و یکم (گزارشی از کنفرانس آموزش عالی - ۱۹۹۸). نشریه‌ی نامه‌ی آموزش عالی. شماره‌ی ۷- ص ۱۲۷.
- فقیهی، ابوالحسن. (۱۳۸۰). نظامهای پاسخگویی در بخش دولتی: دید گاهی تطبیقی. فصلنامه مطالعات مدیریت. شماره‌ی ۴۴. ص ۶۸-۵۳.
- فقیهی، ابوالحسن. رحیمی، غلام رضا. (۱۳۸۴). بررسی پاسخگویی در سازمانهای دولتی ایران. مجله مدیریت و توسعه. شماره‌ی ۲۷. ص ۷۳-۶۰.
- فقیهی، ابوالحسن. تیمور نژاد، کاوه. (۱۳۸۵). پژوهشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهری و رضایت شهروندان. مجله مطالعات مدیریت. شماره ۵۰. ص ۴۵-۱۹.
- قلی پور، رحمت ا.... (۱۳۸۳). نقش دولت در حکمرانی خوب: تحلیل و امکان سنجی در ایران. پایان نامه دکتری، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
- مومنی طباطبایی، منوچهر. (۱۳۷۳). حقوق اداری ایران. تهران: انتشارات سمت.
- Aucoin, P. and Heintzman, R. (2000). The Dialectic of Accountability for Performance in Public Management Reform, International Review of Administrative Sciences, Vol. 66.
- Bovens, M. (2005a). Accountability, Part of The Oxford Handbook of Public

Management, Oxford: Oxford University Press.

Daigle, Stphan and Cuocco, Patrica. (2002). Public Accountability and Higher Education, Education Center for Applied Reserch, Reserch bulten, available: WWW. educause,edu/ecar.

Dubinick, Melvin, J. (2002). Seeking salvation for Accountability. Paper Presented at the 2002 mnnual Meeting of American Political Science Association, Boston.

Pollit, Christopher. (2003). The Essential Public Manager, London: Open University Press,McGaw Hill.

یادداشت‌ها

¹Public Accountabilit

²- Bovens

³-Dubinick

⁴- Pollit

⁵- Aucoin

⁶- Daigle and Cuocco

Non- Government Organization