

کاوش قرآنی در موانع پاسخ‌گویی

در سیستم‌های اجتماعی از دیدگاه قرآن کریم*

- جعفر ترک‌زاده^۱
- مهدی امیری^۲

چکیده

خلأ چارچوبی مفهومی برای بررسی موانع پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی مبتنی بر قرآن کریم در ادبیات پژوهشی کشور به‌شدت احساس می‌شود از این رو این پژوهش با هدف تبیین مفهوم پاسخ‌گویی و موانع آن در سیستم‌های اجتماعی از طریق غور و بررسی در مبانی نظری و آیات قرآنی مرتبط و با بهره‌گیری از فرایند چرخه‌ای تحلیل کیفی انجام شده است. این روش مشتمل بر چهار مرحله گردآوری داده‌ها و اطلاعات، تقلیل داده‌ها، سازماندهی داده‌ها و تفسیر می‌باشد که امکان تحلیل داده‌های کیفی پراکنده و پربعد را فراهم می‌کند. جامعه آماری (قلمرو)، پژوهش، کلیه آیات قرآن کریم می‌باشد که با بهره‌گیری از فهرست موضوعی تفاسیر نور و نمونه، پیام‌ها و مفاهیم مرتبط با مفهوم موانع پاسخ‌گویی در آیات قرآن کریم با استفاده از کاربرگ‌های محقق ساخته مبتنی بر روش کیفی مذکور به‌عنوان ابزار پژوهش، مورد کاوش قرار گرفته است. نتایج پژوهش در

* تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۱۲ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۳/۲۳.

۱. دانشیار دانشگاه شیراز (djt2891@gmail.com).

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور (mahdiamiri10@gmail.com).

بخش اول نشان‌دهنده فراگیر بودن مفهوم پاسخ‌گویی در قلمروهای مختلف زمانی، مکانی و موضوعی است؛ از پاسخ‌گویی در برابر خداوند تا پاسخ‌گویی به مردم و نهادهای اجتماعی. در بخش دوم از طریق مطالعه آیات و تدبیر بر روی این آیات با بهره‌گیری از تفاسیر نور و نمونه، ۹۹ مفهوم پایه احصاء و سپس این مفاهیم در ذیل ۲۷ مفهوم محوری دسته‌بندی و در نهایت ۸ مفهوم سازماندهی شده مشتمل بر کفرورزی، گمراهی، بی‌بصیرتی، تشکیک، سینات، تعدی کردن، فریب‌کاری و پیمان‌شکنی به‌عنوان موانع پاسخ‌گویی در سه حوزه شناختی، عاطفی و رفتاری به منظور ترویج و توسعه آموزه‌های قرآنی حکم‌رانی اسلامی در نهادها و سازمان‌های اداری کشوری و لشکری پیشنهاد شده است. واژگان کلیدی: پاسخ‌گویی، سیستم‌های اجتماعی، قرآن.

مقدمه

مفهوم "سیستم اجتماعی"^۱، مفهومی کلی است که می‌تواند بر همه سازمان‌های اجتماعی بزرگ و کوچک که چه به صورت برنامه‌ریزی شده و آگاهانه و چه به صورت خودجوش تأسیس شده‌اند به کار گرفته شود. این سیستم‌ها در وهله اول سیستمی باز هستند که متأثر از ارزش‌های جامعه، خط‌مشی‌ها و تاریخ هر جامعه هستند و دارای قسمت‌های وابسته به هم هدف‌دار، ساخت‌مند و هنجاری بوده و دارای ضمانت اجرا نیز هستند و شامل انواع سازمان‌های رسمی و غیر رسمی‌اند (هوی و میسکل، ۱۳۹۲). سیستم‌های اجتماعی "سیستم‌های پیچیده سازواری"^۲ هستند که از اجزاء و روابط بین آنها تشکیل شده است (الوانی و همکاران، ۱۳۹۱). یک سیستم پیچیده سازوار شونده^۳، پویا و خودسازمان‌دهی^۴ شده است به این معنی که می‌تواند بسیار سازمان‌یافته باشد بدون اینکه رهبری، جهت و مدیریت آگاهانه داشته باشد (مکنزی^۵، ۲۰۱۴).
 ضرورت پاسخ‌گویی از مباحث مهم و تعیین‌کننده در تعامل‌های اجتماعی و

1. social system.
2. complex adaptive systems.
3. complex adaptive system (CAS).
4. self-organising.
5. McKenzie.

سیاست‌گذاری‌های اجتماعی است و از کسانی که در جامعه دارای پایگاه و موقعیت اجتماعی هستند و به نوعی عهده‌دار نقش‌های مختلف، این انتظار وجود دارد که در برابر انجام مسئولیت‌های خود، پاسخ‌گو باشند. به‌واقع، پاسخ‌گویی عمومی از نشانه‌های اداره مدرن و دموکراسی محور بوده و عدم پاسخ‌گویی به مردم در رابطه با اعمال، اشتباهات و تصمیمات باعث می‌گردد که این دموکراسی و مردم‌سالاری در حد شعار و حرف بماند (معدنی و همکاران، ۱۳۹۷: ۲۳). به هر روی، مسئله پاسخ‌گویی، مسئله‌ای عام و فراگیر بوده و همه جوامع به‌نوعی با آن سروکار دارند چراکه یکی از مهم‌ترین وجوه تمایز نظام‌های مردم‌سالار و به‌خصوص نظام اسلامی از غیر آن، وجه پاسخ‌گویی و قبول مسئولیت در قبال مردم بودن است و در «نظام اسلامی، مسئله مشروعیت^۱ - چه به نص و چه به تعیین مشخص شده باشد - محصول تعامل پاسخ‌گویی و کارآمدی است» (اخوان کاظمی، ۱۳۸۳: ۶۷).

کات و ماری^۲ (۲۰۰۲)، پاسخ‌گویی را اساس اندازه‌گیری عمل‌کرد، ارزیابی و گزارش‌دهی می‌دانند و اعتقاد دارند که پاسخ‌گویی باید به‌عنوان ملاکی جهت اندازه‌گیری عمل‌کرد، گزارش‌دهی و ارزیابی در سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی مورد استفاده قرار گیرند. در تمامی ادبیات موجود در خصوص موضوع پاسخ‌گویی، یافتن یک تعریف یا دیدگاه مشترک درباره آن مشکل است (آرتلی و همکاران^۳، ۲۰۰۱: ۳)، زیرا مفهوم پاسخ‌گویی به یک سیستم و دستگاه معنایی تبدیل شده و مترادف خواسته‌های سیاسی بسیاری مطرح گردیده است (بونز^۴، ۲۰۰۵: ۳). در واقع، پاسخ‌گویی^۵ برای افراد مختلف معانی متفاوتی دارد (مولگان^۶، ۲۰۰۰: ۵۵۵)، اما آنچه که بر روی آن توافق وجود دارد این است که پاسخ‌گویی یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰)، و یکی از ضرورت‌های کلیدی مدیریت دولتی در شرایط کنونی (واعظی و

1. ligitimacy.
2. CUTT, JAMES AND MURRY, VIC .
3. Artley et al.
4. Bovens.
5. Accountability.
6. Mulgan.

آزمندیان، ۱۳۹۰: ۱۳۲)، و سبب افزایش مشروعیت اجتماعی سازمان‌ها شده (الوانی و قشقایی، ۱۳۸۵)، و احساس پاسخ‌گویی در مقابل جامعه و ذی‌نفعان متعدد، سازمان‌ها را از ورود به کژراهه و غلتیدن در نگرش‌های آمرانه و یک‌سونگرانه باز داشته و می‌تواند منجر به انسجام سازمانی و در نهایت سلامت سازمانی آنان گردد.

در مسیر پاسخ‌گویی صحیح و اثربخش به ذی‌نفعان موانعی می‌توانند تأثیرگذار باشند. از این رو هنگامی که باور عدم پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری مدیران دولتی و نهادهای مربوطه، فراگیر شد و برای مدتی طولانی تداوم یافت عامه مردم نه تنها اعتماد خود را نسبت به دولت‌مردان، مدیران و کارگزاران و سازمان‌های عمومی از دست خواهند داد بلکه نسبت به خود نهاد دولت به معنای یک کلیت نیز بی‌اعتماد خواهند شد (خانزاده، ۱۳۸۷: ۱۹)، به این ترتیب رفتار منفعت طلبانه و عدم پاسخ‌گویی به عامه، زنگ خطری برای افول اعتماد عمومی به دولت‌هاست (دانایی‌فرد، ۱۳۹۰: ۸۵)، از این رو بهترین الگوهای حکمرانی مادامی که نتوانند در خصوص ذی‌نفعان و شهروندان متعدد خود پاسخ‌گو باشند دوام چندانی نخواهند آورد.

در اسلام و آموزه‌های دینی، کارگزار حکومت علاوه بر اینکه در برابر مردم، مسئول و پاسخ‌گوست در برابر خداوند نیز مسئول و پاسخ‌گو است و این نشان‌دهنده اهمیت است که دین مبین اسلام برای موضوعی چون پاسخ‌گویی قائل است. مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی در آموزه‌های اسلامی امری ضروری و حیاتی است و عدم پاسخ‌گویی، به نوعی بی‌احترامی نسبت به مسائل اجتماعی است که این عدم پاسخ‌گویی می‌تواند در نتیجه موانعی رخ دهد که در این پژوهش با توجه به بررسی و کاوش در آیات قرآن کریم در صدد، احصاء و دسته‌بندی این عوامل هستیم.

هر چند مفهوم پاسخ‌گویی در خارج از کشور توسط پژوهشگرانی از جمله؛ رافورد، لوک و فورنیکس^۱ (۲۰۲۰)، یکینی و یکینی^۲ (۲۰۲۰)، نورالنبی^۳ (۲۰۱۸) مورد بررسی قرار گرفته و در پژوهش‌هایی که توسط پژوهشگران داخلی همچون؛ اردلان و همکاران

1. radford, A. , Luke, B. & Furneaux, C
 2. Yekini, L. S. and Yekini, K. C
 3. Nurunnabi.

(۱۳۹۵)؛ اصغری و اسدی (۱۳۹۲) انجام شده به‌طور کلی و عمدتاً به‌صورت توصیفی و یا کمی - پیمایشی مورد توجه قرار گرفته است. از محدود پژوهش‌های داخلی که به بررسی مفهوم پاسخ‌گویی در آموزه‌های دینی و قرآنی پرداخته‌اند می‌توان به پژوهش، فولادی و شفیع (۱۳۹۷)، اشاره کرد که، انواع پاسخ‌گویی در نهج البلاغه را شامل؛ الف) پاسخ‌گویی در قبال مسئولیت؛ ب) پاسخ‌گویی در قبال مردم و اجتماع؛ ج) پاسخ‌گویی در قبال بیت المال و د) پاسخ‌گویی در قبال عمل کرد دانسته‌اند. همچنین ذاکری و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهشی به تبیین الگوی پاسخ‌گویی و نظارت بر نظام اداری در حکومت علوی از منظر رابطه بوروکراسی و دموکراسی پرداخته‌اند.

جستجوی پیشینه پژوهشی خارج از کشور در حوزه پاسخ‌گویی اسلامی نیز بیان‌گر این است که این تحقیقات نیز توصیفی از پاسخ‌گویی را در امور و قواعد اجتماعی همچون؛ امور خیریه، وقف، زکات، مسائل بانکداری و یا نقش و جایگاه کلی آن را در آموزه‌های دینی بررسی کرده و از ارائه یک چارچوب جامع و مدون غافل بوده‌اند و تنها بر ضرورت و اهمیت پاسخ‌گویی و فاصله آن تا وضعیت مطلوب در یک کشور اسلامی تأکید دارند. همچنین، در مباحث اسلامی نیز چند مدل پاسخ‌گویی برای سازمان‌های غیرانتفاعی وجود دارد که که بیشتر این مدل‌ها مربوط به حوزه مالی است از جمله: مدل پاسخ‌گویی وقف در مالزی (عثمان^۱، ۲۰۱۲). محمد^۲ (۲۰۱۷)، بیان می‌دارد که ادبیات پاسخ‌گویی در آموزه‌های اسلامی از رابطه آن با زمینه اجتماعی غفلت کرده‌اند و همچنین فقدان شواهد تجربی که رابطه بین تئوری و عمل را در تحقیقات بررسی کند، مشهود است و علاوه بر این، ادبیات موجود در حوزه پاسخ‌گویی اسلامی بر پاسخ‌گویی عمل‌کردی کوتاه مدت متمرکز است نه پاسخ‌گویی استراتژیک. در همین زمینه، بصری و خالد^۳ (۲۰۱۲)، معتقدند که در مقایسه با ادبیات رو به‌رشد پاسخ‌گویی، نسبت مطالعات این مفهوم در آموزه‌های اسلامی در مقایسه با آموزه‌های مسیحی ضعیف‌تر است.

1. Osman.
2. Mohamed.
3. Basri, Hasan and Abdul Khalid .

مرور مبانی نظری و پژوهش‌های انجام‌شده تا زمان انجام این پژوهش نشان می‌دهد که در مبحث سیستم‌های اجتماعی چارچوب جامعی در حوزه پاسخ‌گویی به‌صورت عام و در حوزه اسلامی به‌طور خاص یافت نگردید و لذا این پژوهش به‌ضرورت یک مسئله حیاتی با عنوان موانع پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی با نگاه قرآنی پرداخته است؛ لذا اصالت پژوهش عبارت است از اینکه سعی می‌شود تا یک طرح نوی تحقیقاتی را با یک شیوه ترکیبی اجرایی کند.

آنچه که از بررسی مجموع پژوهش‌های فوق می‌توان کسب کرد این است که، به‌طور کلی این پژوهش‌ها و پژوهش‌های مشابه در حوزه پاسخ‌گویی نشان می‌دهد که یا نویسندگان و محققان بیشتر در صدد تطبیق مطالعات خود با آیات قرآن بوده‌اند به این معنا که مباحثی در حوزه پاسخ‌گویی و مسئولیت را از دیدگاه غربی وام گرفته و سپس در صدد تأیید آن بنا به مستندات و آیات قرآنی دارند و یا پژوهش‌ها اگر هم در حوزه پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی است ولی باز مبانی نظری آن برگرفته از ادبیات ترجمه‌ای غرب است. از طرف دیگر، آنچه که از آن به‌خصوص در نظام جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان پرچمدار شیعه در جهان غفلت شده است اولاً، مفهوم و چیستی پاسخ‌گویی و ثانیاً چگونگی این پاسخ‌گویی و موانع موجود بر سر راه این پاسخ‌گویی مبتنی بر قرآن کریم است که خلأ آن در سازمان‌ها و سیستم‌های اجتماعی جامعه ایرانی - اسلامی کاملاً مشهود است و به‌طور کلی در بررسی انجام شده توسط نگارنده خلأ چارچوب‌های مفهومی و بسط مطالعات میدانی متناسب با آموزه‌های اسلامی و بومی مشهود است و مجموعه فعالیت‌های پژوهشی انجام شده در حوزه پاسخ‌گویی به‌صورت کلی و یا مبتنی بر رویکرد توصیفی و یا کمی صرف انجام گردیده است. از این رو در پژوهش حاضر به دنبال کشف و توسعه موانع پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی مبتنی بر آیات قرآن کریم است. به‌عبارت دیگر هدف پژوهش آن است که یک چارچوب قرآنی پاسخ‌گویی در حوزه موانع کشف و برای کاربرد در سیستم‌های اجتماعی پیشنهاد نماید. از آنجا که یکی از الزامات توسعه الگوی حکم‌رانی اسلامی و ایرانی، توسعه و تبیین الگوی پاسخ‌گویی مبتنی بر مبانی و آموزه‌های اسلامی است؛ لذا این پژوهش به دنبال توسعه و طراحی یک چارچوب

مفهومی پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی بر مبنای قرآن کریم است بنابراین در این پژوهش برای اولین بار چارچوب مفهومی موانع پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی توسعه داده شده و به جامعه علمی ارائه شده است.

۱- روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش در دو بخش انجام شده که در بخش اول با بهره‌گیری از مبانی نظری و آیات مرتبط و در بخش دوم با استفاده از روش تحقیق تحلیل محتوای کیفی مقوله‌ای و با بهره‌گیری از فرایند چرخه‌ای تحلیل به گردآوری و تحلیل عمیق و کاوش موانع پاسخ‌گویی در بافت و زمینه قرآن کریم پرداخته است. قلمرو کاوش و بررسی داده‌های این پژوهش کلیه آیات قرآن کریم بوده است که با بهره‌گیری از تفاسیر نور و نمونه مورد کاوش و بررسی قرار گرفته است. در بخش دوم پژوهش با توجه به ماهیت کیفی آن، از کاربرگ‌های محقق ساخته برای تحلیل محتوای آیات و بر اساس فرایند چرخه‌ای تحلیل که ابتدا آن را سارانتاکوس^۱ (۱۹۹۸)، به‌عنوان یک روش تحلیل محتوای کیفی مشتمل بر گردآوری داده‌ها و اطلاعات، تقلیل داده‌ها سازماندهی و تفسیر مطرح و سپس ترک‌زاده (۱۳۸۸)، آن را در تولید و توسعه دانش مدیریت اسلامی توسعه داده، استفاده شده است.

در این روش پژوهش کیفی (فرایند چرخه‌ای تحلیل)، با توجه به پربعد و پربرایند بودن داده‌ها، نحوه گردآوری اطلاعات در خلال فرایند گردآوری داده‌ها و اطلاعات شکل گرفته است. بدین ترتیب کلیه آیات قرآن کریم به همراه تفسیر نور و نمونه به‌منظور واکاوی، شناسایی موانع پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی مورد بازخوانی قرار گرفت و سپس آیاتی که بار یا محتوای موانع پاسخ‌گویی داشتند مطالعه و بقیه آیات غیر مرتبط از فرایند چرخه تحلیل کنار گذاشته شد. سپس در تک تک آیات مرتبط، با در نظر گرفتن مفاهیم اساسی پاسخ‌گویی به کشف و گردآوری اطلاعات مد نظر به‌صورت اکتشافی^۲ و جهت‌مند^۳ پرداخته شد. به‌منظور بررسی اعتمادپذیری پژوهش، از

1. Sarantakos.
2. Exploratory.
3. Directed.

روش‌های مرور متخصصان و خودبازبینی محقق طی فرایند جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها و بررسی چارچوب و محتوای آن از دیدگاه صاحب‌نظران استفاده شده است (کرسول^۱، ۲۰۰۷).

۲- یافته‌های پژوهش

۱-۲- پاسخ‌گویی و مسئولیت اجتماعی در اسلام

بر خلاف جوامع غربی فارغ از ارزش، که دین یک امر شخصی و خصوصی است (رایس^۲، ۱۹۹۹)، در بسیاری از نقاط جهان اسلام، اسلام در همه جنبه‌های جامعه از جمله سیاست، اجتماع، قانون و اقتصاد ادغام شده است (اریبی و ژائو، ۲۰۱۰: ۷۳). دیدگاه اسلام بر خلاف آموزه‌های غربی در خصوص مفهوم مسئولیت اجتماعی، دیدگاهی کلی‌نگر و معنوی یک‌پارچه‌گرا بر اساس آموزه‌های قرآن و سنت است (احمد^۳، ۲۰۰۲). اندیشمندان مختلفی از جمله اریبی و ژائو (۲۰۱۰: ۷۳-۷۲)، معتقدند که نظریه‌های مختلفی همچون؛ تئوری نمایندگی^۴، نظریه ذی‌نفعان^۵، نظریه مشروعیت^۶، نظریه اقتصاد سیاسی^۷، نظریه پاسخ‌گویی^۸ و نظریه نهادی^۹ نظریه‌هایی هستند که در زمینه اقتصادهای بازار غربی توسعه و رواج یافته‌اند و کاربرد آنها در سایر نقاط جهان به‌ویژه جوامع اسلامی که مشاغل در یک زمینه فرهنگی متفاوتی فعالیت دارند، جای سؤال دارد.

بر اساس آموزه‌های دینی بهترین راه برای ایجاد و توسعه عدالت اجتماعی، گسترش مفهوم مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی است (اصغری، ۱۳۸۳). زیرا مطابق با آیات الهی و آموزه‌های دینی یک انسان با ایمان نه تنها در این جهان و در برابر صاحبان حق بلکه در

1. Creswell.
2. Rice.
3. Ahmad. s
4. Agency theory.
5. Stakeholder theory.
6. Legitimacy theory.
7. Political economy theory.
8. Accountability theory.
9. Institutional theory.

جهان دیگر نیز خود را پاسخ‌گو در برابر اعمال خود می‌داند و در آن روز راه مفرّی از اعمال خود و حکومت الهی ندارد (و لا یمكن الفرار من حکومتک^۱). در اسلام، کارگزاران و حاکمان عالی اسلامی باید نسبت به فعالیت زیردستان و افراد زیرمجموعه خود نظارت و حساب‌گری دقیق داشته و از آنها در برابر مسئولیت‌های محوّله پاسخ بخواهند (فولادی و شفیعی، ۱۳۹۷: ۱۹۸). از منظری دیگر، پاسخ‌گویی در اسلام هم پاسخ‌گویی عمودی در برابر خداوند و هم پاسخ‌گویی افقی نسبت به سایر افراد و جامعه را در بر می‌گیرد. هر دو پاسخ‌گویی برای ایمان یک مسلمان ضروری است (سلیمان^۲، ۲۰۰۵: ۳۱). از نگاه اسلامی باید کنترل و قوانینی برای هدایت رفتارهای شخصی و شغلی برای محافظت از حداقل استانداردها یا بازدارندگی در برابر اقدامات قانونی اعمال شود. به‌طور کلی در اسلام پاسخ‌گویی نه تنها به ذی‌نفعان بلکه پاسخ‌گویی به خداوند است (بصری و عبدالخالد، ۲۰۱۲: ۳۳). کمارالدین و اوزایر^۳ (۲۰۱۹)، معتقدند که پاسخ‌گویی در اسلام با دو مفهوم امانت و خلیفه الهی ارتباط نزدیک دارد. به این معنا که امانت نوعی اعتماد است که خداوند نسبت به همه نیازهای انسانی مسئولیت دارد. همچنین تمام منابع موجود در این جهان متعلق به خداوند (مالکیت)، است و مردم فقط مدیریت آن منابع را بر عهده دارند. از طرف دیگر ارتباط پاسخ‌گویی با مفهوم خلیفه به این صورت است که خلیفه کسی است که دارای قدرت است تا نیازهای انسانی را پاسخ‌گو باشد و خلیفه، علاوه بر پاسخ‌گویی در قبال خداوند، باید در قبال دیگران نیز پاسخ‌گو باشد. به‌طور کلی، در آموزه‌های اسلامی، هر مسلمان به‌عنوان یک موجود اجتماعی در نظر گرفته می‌شود که نمی‌تواند نقش و مسئولیت خود را در برابر جامعه یا هر یک از هم‌نوعان خود نادیده بگیرد و انزوا را حتی به‌منظور پرستش الهی برگزیند (مجلات الاحکام^۴، ۲۰۰۱). در آموزه‌های اسلامی، مسئولیت اجتماعی تنها وظیفه دولت نیست بلکه کلیه اعضای جامعه تشویق می‌شوند که

۱. فرازی از دعای کمیل بن زیاد.

2. Sulaiman.

3. Kamaruddin, Muhammad Iqmal Hisham & Auzair, Sofiah .

4. Majallah-al-Ahkam.

فداکاری کرده و ثروت خود را صرف فقرا و نیازمندان جامعه نمایند در حالی که انتظار پاداش متقابل را فقط از جانب خداوند دارند (دوسوکی^۱، ۲۰۰۸).

۲-۲- موانع پاسخ‌گویی مطابق با آیات قرآن برای کاربست در

سیستم‌های اجتماعی

پاسخ‌گویی در آموزه‌های دینی اسلامی و قرآنی از جایگاه و اهمیت والایی برخوردار است و دین مبین اسلام نیز پاسخ‌گویی را از دو بُعد فردی و اجتماعی و همچنین در رابطه مسئولیت فرد نسبت به اختیارات و توان‌مندی‌های خود و همچنین نسبت به پاسخ‌گویی به خلق و با خالق مورد توجه قرار داده است. لذا تبیین و واشکافی موانع پاسخ‌گویی با توجه به رویکرد اسلامی و در یک زمینه راهبردی و استراتژیک در بستر تعاملات اجتماعی و آنچه که امروزه سیستم‌های اجتماعی نامیده می‌شود، می‌تواند راه‌گشای عمل مسئولان و مردم و وظایف هر یک در قبال دیگری بوده و راه را برای جلوگیری از اهمال‌کاری و از سر باز کردن امور فراهم آورد. زیرا در رویکرد اسلامی، هم حکومت و هم مسئولان در قبال عمل کرد خود باید پاسخ‌گو باشند چرا که پذیرش مسئولیت از مقوله امانتی برای خدمت به خلق و برآوردن حاجات مردم است نه یک حق و یا امتیازی برای کسب درآمد. لذا در این بخش از پژوهش به دنبال بررسی این مفهوم هستیم که «موانع پاسخ‌گویی مطابق با آیات قرآن برای کاربست در سیستم‌های اجتماعی چیست؟».

بر این اساس و به‌منظور گردآوری اطلاعات موجود در قرآن کریم، نگارنده آیات شریفه قرآن کریم را به‌عنوان زمینه‌ها و منابع اطلاعات مرتبط شناسایی نموده است. سپس آیات مذکور را بررسی نموده است و آیاتی که بار یا مفهوم و محتوای پاسخ‌گویی داشته است را انتخاب و مطالعه کرده است و مابقی آیات (آیاتی که بار یا مفهوم و محتوای پاسخ‌گویی نداشته‌اند)، از چرخه تجزیه و تحلیل، کنار گذاشته شده است؛ همچنین با بهره‌گیری از فهرست موضوعی کتب نور و نمونه نیز کدهای موضوعی که مرتب با پاسخ‌گویی داشته‌اند نیز بررسی و این کدها مبنای جستجوی

1. Bovens.

مجدد آیات مرتبط با پاسخ‌گویی قرار گرفت. سپس تک‌تک آیات را با در نظر گرفتن مفاهیم و مضامین اساسی پاسخ‌گویی بررسی نموده و به کشف و گردآوری اطلاعات مد نظر پرداخته است. لازم به ذکر است که انتخاب، جستجو و گردآوری اطلاعات در آیات قرآن به منظور واکاوی و شناسایی بر مبنای محتوای آیات و پیام، مفهوم یا مضمون پاسخ‌گویی که در خود آیه یا مجموعه‌ای به هم پیوسته از آیات داشته‌اند، انجام گردیده است. اطلاعات در حالت اکتشافی^۱ و جهت‌مند^۲ گردآوری شده‌اند. بدین معنا که اطلاعات در گستره وسیع و پر بُعدی گردآوری و همزمان و به‌طور مستمر، دسته‌بندی و کاویده شده‌اند تا به اکتشاف (تشخیص و شناخت)، جوانب مختلف مفهوم پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی منجر گردید و به این ترتیب، پس از مطالعه آیه‌ها، مفاهیم مربوط به هر آیه که ارتباط بیشتری با مفهوم موانع پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی داشتند، به‌طور مجزا احصاء شد که مطابق جدول شماره ۱ در این مرحله ۹۹ مفهوم پایه احصاء گردید.

جدول شماره ۱. مفاهیم پایه احصاء شده مرتبط با موانع پاسخ‌گویی در

قرآن کریم

کفر	بی‌ایمانی	شرک	کراهت از حق	عدم شکرگذاری	ناسپاسی
روی‌گردانی از حق	تولی	روی‌گردانی از یاد خداوند	روی‌گردانی از دستورات خداوند	روی‌گردانی از تذکر	تبعیت از باطل
تبعیت از شیطان	تسلط شیطان	نفس‌اماره	طاغوت پرستی	توسل به معبود غیرالهی	اطاعت از غیر خداوند
سحر و جادو	عدم پرستش خداوند	استعانت از غیر خداوند	اختلاف در حق	تهمت	افتراء

1. exploratory.

2. directed.

پدیرش هدایت غیرالهی	گمراهان	ضلالت	عدم تعقل	عدم بصیرت	عدم هدایت
عدم آگاهی	نادانی	عدم تفکر	کوردلی	شک	سوء ظن
وسوسه	وسوسه شیطان	تبیعت از شهوآت	تفرقه	پراکندگی در سعی و تلاش	ادعای ایمان و گفتار بدون عمل
خود فراموشی	بی مبالاتی	سستی	یأس	وجدان بیمار	زنگار دل
ظلم به نفس	حسد	سنگ دلی	تکبر	غرور	بخل
فخر فروشی	انکار کردن	تکذیب	مجادله	کینه توزی	دشمنی با خداوند
استهزاء	طعنه زدن	عیب جوئی	بدگوئی	سخن لغو و بیهوده	ظلم کردن
زورگویی	استضعاف	تجاوز به حدود الهی	تقاضای نامعقول	مجرمین	فاسقین
مفسدین	ظالمان	عمل غیر صالح	عمل زشت	کسب گناه	قتل
نیرنگ	کید	خدعه	عذر تراشی	نفاق	ریا
سخن چینی	گزافه گویی	کتمان حق	تحریف و تبدیل حقیقت	تحریف آیات الهی	تبدیل نعمت
سریچی از فرمان الهی	نافرمانی عمدی	مخالفت با خداوند و پیامبر	طغیان	ایبا	استکبار
پیمان شکنی	خلف وعده	خیانت	-	-	-

سپس در مرحله بعد تلاش گردید که ۹۹ کد گردآوری شده مرحله قبل را که

دارای قرابت محتوایی بودند در ذیل یک عنوان مشترک (کدمحوری / اطلاعات معنادار)، که به نوعی دربرگیرنده یا پوشش‌دهنده داده‌های کیفی دسته مربوطه می‌باشند، کدگذاری یا دسته‌بندی شوند. بر این اساس مفاهیم پایه احصاء شده در مرحله قبل، در ذیل ۲۷ مفهوم محوری دسته‌بندی و مفهوم‌سازی شده‌اند که شرح آنها در جدول شماره ۲ آمده است. در نهایت با ترکیب اطلاعات و شناخت حاصل از دو مرحله پیش (گردآوری اطلاعات و تقلیل احیاء‌گرانه داده‌ها)، به سازماندهی، تحلیل، جمع‌بندی و طبقه‌بندی نهایی اطلاعات کیفی گردآوری شده از قرآن کریم در دو مرحله مفاهیم سازماندهی شده، مرحله ۱ (سطح ۱) و مرحله ۲ (سطح ۲) پرداخته شد، و تلاش گردید تا اطلاعات کدگذاری شده در مرحله قبل در کدهای معنادارتری قرار داده شود تا هم درک این مفهوم برای خواننده سریع‌تر اتفاق بیفتد و هم امکان مقایسه سریع‌تر بین موانع پاسخ‌گویی از دیدگاه قرآن کریم و سایر متون و منابع فراهم آید (جدول شماره ۲).

جدول شماره ۲. موانع پاسخ‌گویی مستخرج از آیات قرآن کریم

مفاهیم پایه	مفاهیم محوری (سازمان‌دهنده)	مفاهیم فراگیر سطح ۲	مفاهیم فراگیر سطح ۱
۱- کفر. ۲- بی‌ایمانی. ۳- شرک. ۴- کراهت از حق	کفر		
۱- عدم شکرگذاری. ۲- ناسپاسی	ناسپاسی		
۱- روی‌گردانی از حق. ۲- تولی. ۳- روی‌گردانی از یاد خداوند. ۴- روی‌گردانی از دستورات خداوند. ۵- روی‌گردانی از تذکر و فراموشی یاد خدا. ۶- تبعیت از باطل. ۷- تبعیت از شیطان. ۸- تسلط شیطان. ۹- نفس	حق‌گریزی	کفر ورزی	ذهنی و اداری (شناختی)

<p>اماره . ۱۰- پذیرش هدایت غیرالهی . ۱۱- اطاعت از غیر خداوند . ۱۲- توسل به معبود غیر الهی . ۱۳- طاغوت پرستی . ۱۴- استعانت از غیر خداوند . ۱۵- عدم پرستش خداوند . ۱۶- سحر و جادو . ۱۷- افتراء . ۱۸- تهمت . ۱۹- اختلاف در حق .</p>			
<p>۲- گمراهان . ۳- ضلالت</p>	گمراهی	گمراهی	
<p>۱- عدم آگاهی . ۲- نادانی .</p>	جهالت	بی بصیرتی	بینشی و نگرشی (عاطفی)
<p>۱- عدم تفکر . ۲- عدم تعقل</p>	بی فکری		
<p>۱- عدم بصیرت . ۲- عدم هدایت . ۳- کوردلی .</p>	فقدان بصیرت		
<p>۱- شک . ۲- سوء ظن</p>	شبهه		
<p>۱- وسوسه . ۲- وسوسهٔ شیطان . ۳- تبعیت از شهوات</p>	وسوسه	تشکیک	
<p>۱- تفرقه . ۲- پراکندگی در سعی و تلاش</p>	تفرقه		
<p>۱- ادعای ایمان و گفتار بدون عمل . ۲- خود فراموشی . ۳- بی‌مبالاتی . ۴- سستی</p>	ضعف ایمان	سینات	
<p>۱- یأس</p>	یأس		
<p>۱- وجدان بیمار . ۲- زنگار دل . ۳- ظلم به نفس . ۴- حسد . ۵- سنگ دلی</p>	قلب مریض		

۱- تکبر. ۲- غرور. ۳- بخل. ۴-	تفاخر فخرفروشی		
۱- انکار کردن. ۲- تکذیب	تکذیب		
۱- مجادله. ۲- کینه توزی. ۳- دشمنی با خداوند	خصومت		
۱- استهزاء. ۲- طعنه زدن. ۳- عیب جوئی. ۴- بدگوئی. ۵- سخن لغو و بی‌هوده	بدزبانی		
۱- ظلم کردن. ۲- زورگویی	ظلم و جور		
استضعاف	استضعاف		
۱- تجاوز به حدود الهی. ۲- تقاضای نامعقول	تعدی	تعدی کردن	عملی و رفتاری
۱- مجرمین. ۲- فاسقین. ۳- مفسدین. ۴- ظالمان	بزهکاری		
۱- عمل غیر صالح. ۲- عمل زشت. ۳- کسب گناه. ۴- قتل	عمل ناصالح		
۱- نیرنگ. ۲- کید. ۳- خدعه. ۴- عذر تراشی	خدعه		
۱- نفاق. ۲- ریا. ۳- سخن چینی. ۴- گرافه گوئی. ۵- کتمان حق.	تزویر		
۱- تحریف و تبدیل حقیقت. ۲- تحریف آیات الهی. ۳- تبدیل نعمت	تحریف		
۱- سرپیچی از فرمان الهی. ۲- نافرمانی	سرکشی	پیمان‌شکنی	

عمدی. ۳- مخالفت با خداوند و پیامبر. ۴- طغیان. ۵- ابا. ۶- استکبار			
۱- پیمان شکنی. ۲- خلف وعده. ۳- خیانت	پیمان شکنی		

در رابطه با موانع پاسخ گویی بایست اشاره نمود که منظور از موانع در این پژوهش، عوامل سلبی پاسخ گویی هستند که در سه حوزه شناختی (ادراکی، ذهنی)، عاطفی (بینشی و نگرشی) و رفتاری (عملی)، به تفکیک ذکر گردیده است و به این معناست که برخی از این موانع مربوط به حوزه تفکرات و ذهنیات درونی، بخشی مربوط به نگرش ها، هنجارها و عقاید و برخی مربوط به حوزه عمل و رفتار عاملان پاسخ گویی در نظام اداری است، و این سه حوزه در عین اینکه مستقل بوده و خود به نوعی موانع پاسخ گویی هستند ولی هر یک زیربنا و شالوده ای برای سطح بعد است و در عین حال هر سه حوزه با هم ارتباط معنایی و تنگاتنگی دارند که در ادامه شرح آنها به تفکیک ارائه شده است.

۲-۲-۱- کفر ورزی

محمدی ری شهری بیان می کند که کفر در قرآن به سه معنا (محمدی ری شهری، ۱۳۸۸: ۳۰۸). به کار رفته است: ۱- کفری که نه ممدوح و نه مذموم است مانند آیه *...كَمَثَلِ غَيْثٍ أَعْجَبَ الْكُفَّارَ نَبَاتُهُ...* (حدید/۲۰). ۲- کفر ممدوح که عبارت است از نهان کردن چیزی که عقل، نهان کردن آن را نیک و آشکار شدنش را ناپسند می داند، مانند اباطیل و خرافات آنجا که می فرماید: *﴿فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا انفِصَامَ لَهَا﴾* (بقره/۲۵۶)، ۳- کفر مذموم که عبارت است از پنهان کردن چیزی که عقل، نهان کردن آن را ناپسند و آشکار نمودن آن را پسندیده می داند، مانند پنهان کردن و کتمان حقیقت از روی تعصب و لجاج و سودجویی.

در فضای مفهومی این پژوهش، کفر در معنای مذموم آن به کار رفته است. کفر از این جهت از عوامل عدم پاسخ گوئی ذهنی و شناختی و مانعی برای آن است که کافر

سعی در کتمان حقیقت کرده و بدین جهت خود را از پاسخ‌گویی می‌راند؛ در واقع کفر با شفافیت، که از مبانی زیربنایی پاسخ‌گویی است منافات دارد و کافران و منافقان مطابق آموزه‌های قرآنی ﴿صُمُّ بَكُمْ عُمِّي فَهَمَّ لَا يَرْجِعُونَ﴾ (همان/۱۸)، کر، کور و گنگ‌اند (درک درستی از مسائل ندارند)، لذا پاسخ‌گویی خوبی نسبت به مسئولیت‌ها و وظایف محوله نیستند به‌طوری که حتی نه در دنیا و نه در عقبی اعمالشان مقبول نبوده و اعمالشان تباه شده است (محمد/۳۲)، و سرپرست و یاور و مولائی ندارند (همان/۱۱)، و در نهایت این کفر و فرار از پاسخ‌گویی صحیح، به ضرر و زیان خودشان است ﴿فَمَنْ كَفَرَ فَعَلَيْهِ كُفْرُهُ﴾ (فاطر/۳۹)، و عواقب این امر به خودشان بر می‌گردد. افراد بی‌ایمان نیز که یکی از مصادیق کافران است، مطابق با امور مدیریتی، گزینه مناسبی برای انجام وظایف محوله نیستند چرا که بنا به آیات متعدد قرآنی این افراد در گمراهی دور و درازی هستند (سبأ/۸)، و لذا این افراد نمی‌توانند پاسخ‌گویی خوبی هم در برابر مردم و هم به‌طریق اولی در برابر خداوند باشند.

از دیگر مواردی که ارتباط نزدیکی با کفر دارند، شرک است که در لغت به معنای شریک قائل شدن برای خداوند است (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲: ۲۶۶). با توجه به مفهوم شرک، فرد مشرک به دلیل تعدد مفاهیم شراکت ذهنی و یا عملی، خود را ملزم به پاسخ‌گویی به یک مقام ندانسته و در هر موقعیتی می‌تواند خود را به دلیل فرار از پاسخ‌گویی به ذی‌نفعان، به دیگری پاسخ‌گو دانسته و بدین ترتیب بهانه‌ای برای فرار از پاسخ‌گویی پیدا کند (البته این تعدد پاسخ‌گویی با مفهوم مدیریتی، پاسخ‌گویی افقی و عمودی و یا ماتریسی متفاوت است و در اینجا فرد به بهانه پاسخ‌گویی به دیگری و نه ذی‌نفع مستقیم از پاسخ‌گویی سر باز می‌زند). لذا شرک و شراکت عملاً مانعی برای پاسخ‌گویی واقعی در سیستم اجتماعی شمرده می‌شود. نکته دیگر اینکه شرک در مراحل اولیه آن پنهان و غیر آشکار و ذهنی (خفی)، است و تشخیص آن به‌عنوان مانع پاسخ‌گویی، دشوار است و رفته رفته نمود عینی و بیرونی می‌یابد (شرک جلی)، بنابراین ایجاد مکانیسم‌هایی برای پالایش اولیه مسئولان در جهت ایفای پست و مقام سازمانی ضروری می‌نماید.

در سرشت انسان تقاضا و گرایشاتی وجود دارد که خداوند به‌طور نهادینه در هر

انسانی به ودیعه قرار داده است و یکی از این موارد گرایش به حق و حقیقت است چنانکه در سوره مبارکه روم چنین می‌فرماید: ﴿فَطَرَتِ اللَّهُ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا﴾ (روم/۳۰)، لذا انسان به لحاظ آفرینش فطری، موجودی، حق جو و حقیقت جو است و این حق جوئی با خدا جوئی برابر است چرا که خدا آیینۀ تمام نما و مصداق کامل حق است و از آنجا که خداوند از روح خودش در انسان دمیده ﴿وَنَفَخْتُ فِيهِ مِنْ رُوحِي﴾ (ص/۷۲)، لذا انسان نیز گرایش و میل باطنی به حقیقت برگرفته شده از آن دارد و خداوند در این زمینه از انسان میثاق نیز گرفته است تا انسان نسبت به غفلت از این فطرت حقیقت جوئی (خدا جوئی)، عذر و بهانه‌ای نداشته باشد ﴿وَإِذْ أَخَذَ رَبُّكَ مِنْ بَنِي آدَمَ مِنْ ظُهُورِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ وَأَشْهَدَهُمْ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ أَلَسْتُ بِرَبِّكُمْ قَالُوا بَلَىٰ شَهِدْنَا أَنْ تَقُولُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّا كُنَّا عَنْ هَذَا غَافِلِينَ﴾ (اعراف/۱۷۲).

حق به معنای امر ثابت، شایسته، صحیح، محقق الوقوع است (تهانوی، ۱۹۹۶)، و راغب اصفهانی (۱۴۱۲) بیان می‌کند که اصل حق مطابقت و موافقت است و باطل را نقیض حق و چیزی که ثبات ندارد معرفی می‌کند. حق در قرآن در یک معنا در برابر باطل مطرح گردیده است ﴿قُلْ جَاءَ الْحَقُّ وَزَهَقَ الْبَاطِلُ﴾ (اسراء/۸۱)، حق‌گریزی در فضای مفهومی این پژوهش اشکال گوناگونی دارد؛ گاهی به صورت روی گردانی از حق، دستورات الهی و یاد خداوند است که در بعضی آیات با عنوان تولی یاده شده است ﴿فَمَنْ تَوَلَّىٰ بَعْدَ ذَلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ﴾ (آل عمران/۸۲)، گاهی به صورت روی گردانی از تذکر و فراموشی یاد خداوند^۱، گاهی به صورت اختلاف در حق^۲، در بعضی موارد نیز به صورت تبعیت از باطل^۳، شیطان^۴، نفس اماره^۵، طاغوت پرستی، توسل به معبود غیر الهی^۶، استعانت از غیر خداوند، توسل به سحر و جادو^۱ و عدم پرستش

۱. ﴿وَلَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ نَسُوا اللَّهَ فَأَنسَاهُمْ أَنفُسَهُمْ أُولَٰئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ﴾ (حشر / ۱۹).
۲. ﴿ذَٰلِكَ بِأَنَّ اللَّهَ نَزَّلَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ وَإِنَّ الَّذِينَ اخْتَلَفُوا فِي الْكِتَابِ لَفِي شِقَاقٍ بَعِيدٍ﴾ (بقره / ۱۷۶).
۳. ﴿وَيَعْبُدُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ مَا لَا يَنْفَعُهُمْ وَلَا يَضُرُّهُمْ وَكَانَ الْكَافِرُ عَلَىٰ رَبِّهِ ظَهِيرًا﴾ (فرقان / ۵۵).
۴. ﴿وَلَا ضَلَّتْهُمْ وَلَا مَنِيَّتْهُمْ وَلَا مَرَّتْهُمْ فَلَيْسَ كُنَّ آذَانُ الْأَنْعَامِ وَلَا مَرَّتْهُمْ فَلْيُعِيرَنَّ خَلْقَ اللَّهِ وَمَنْ يَتَّخِذِ الشَّيْطَانَ وَلِيًّا مِنْ دُونِ اللَّهِ فَقَدْ خَسِرَ خُسْرَانًا مُبِينًا﴾ (نساء / ۱۱۹).
۵. ﴿أَرَأَيْتَ مَنْ اتَّخَذَ إِلَهَهُ هَوَاهُ أَفَأَنْتَ تَكُونُ عَلَيْهِ وَكِيلًا﴾ (فرقان / ۴۳).
۶. ﴿وَمِنَ النَّاسِ مَنْ يَتَّخِذُ مِنْ دُونِ اللَّهِ أَندَادًا يُحِبُّونَهُمْ كَحُبِّ اللَّهِ...﴾ (بقره / ۱۶۵).

خداوند^۲ که باطل‌گرایی نامیده شده است و گاهی نیز از طریق افتراء و تهمت، که حق‌ستیزی نامیده شده است.

آنچه که با توجه به موارد گفته شده و در ارتباط با پاسخ‌گویی می‌توان گفت این است که گریز از حق، به معنای گرایش به سمت باطل است و لذا حق‌گریزی، مانعی برای پاسخ‌گویی الهی و مبتنی بر آیات است و حق‌گريزان، پاسخ‌گوی خوبی برای مسئولیت محوله نیستند؛ از این رو آن کسی که مطابق با آموزه‌های اسلامی، خود را در پیشگاه الهی مسئول و پاسخ‌گو نداند و دستورات الهی را نافرمانی کند، در برابر خلق خداوند و مردم چطور پاسخ‌گو خواهد بود؟!

بنابراین با توجه به آنچه که در خصوص مفاهیم کفر، شرک و گمراهی افراد واجد این خصوصیت و صفت ذکر شد، قرآن کریم، کافران و مشرکان را به دلیل اینکه مانع و بازدارنده مردم از مسیر الهی که به نظر می‌رسد مسیر پاسخ‌گویی صحیح است ﴿وَصَدُّوا عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ﴾ (محمد/۳۲)، باز می‌دارند، در ضلالت و گمراهی دور و دراز و آشکاری ﴿وَمَنْ يَعْصِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ ضَلَّ ضَلَالًا مُّبِينًا﴾ (احزاب/۳۶)، می‌داند و بدیهی است که کسی که در مسیر ضلالت و گمراهی گام نهد، پاسخ‌گوی خوبی نه به خداوند و نه به بندگان خداوند نخواهد بود.

۲-۲-۲- گمراهی

در فرهنگ فارسی معین (۱۳۸۸) گمراهی به معنای گم‌کردگی راه و طبق لغت‌نامه دهخدا (۱۳۷۷) مترادف ضلالت است و در اینجا که در نقطه مقابل هدایت به کار رفته عبارت است از اینکه که شخصی به هدایت و راهنمایی افراد راهنما گوش ندهد و یا بعد از پذیرش حق و راه مستقیم دوباره از راه راست منحرف شود و راه گمراهی یعنی راه غیر هدایت را در پیش گیرد و در مسیری برود که هرگز از آن طریق به مقصد و هدف نمی‌رسد (طباطبایی، ۱۴۱۷: ۱۲/۵۳).

۱. ﴿لَعَلَّنَا نَتَّبِعَ السَّحَرَةَ إِنْ كَانُوا هُمْ الْغَالِبِينَ﴾ (شعراء / ۴۰).
۲. ﴿لَنْ يَسْتَنْكِفَ الْمَسِيحُ أَنْ يَكُونَ عَبْدًا لِلَّهِ وَلَا الْمَلَائِكَةُ الْمُقَرَّبُونَ وَمَنْ يَسْتَنْكِفْ عَنْ عِبَادَتِهِ وَيَسْتَكْبِرْ فَسَيَحْشُرُهُمْ إِلَيْهِ جَمِيعًا﴾ (نساء / ۱۷۲).

در ذیل این کد سازماندهی شده (گمراهی)، کلمات متعددی از قرآن کریم همچون: غاوین^۱، ضالین^۲ و کلمات هم خانواده آنها به کار رفته است. آنچه که در مجموع آیات مرتبط با گمراهی و ضلالت مشترک است این است که عدم پیروی از راهی که راه حق و تبیین شده به وسیله پیامبران و ائمه علیهم السلام است منجر به منحرف شدن انسان و در نتیجه مانعی برای پاسخ گویی حقیقی در پیشگاه الهی است. لذا گمراهی و گمراهان از راه حق بنا به آیات قرآن، کسانی را فرا می خوانند که نه تنها در دنیا بلکه در آخرت نیز پاسخ شان را نمی دهند ﴿وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّنْ يَدْعُو مِنْ دُونِ اللَّهِ مَنْ لَا يَسْتَجِيبُ لَهُ إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَهُمْ عَنْ دُعَائِهِمْ غَافِلُونَ﴾ (احقاف/۵)، با توجه به آنچه که ذکر گردید، گمراهی به عنوان یک مانع ذهنی و شناختی برای پاسخ گویی مطرح است.

۲-۲-۳- بی بصیرتی

بصیرت را بینش، دانایی (معین، ۱۳۸۸)، بینایی (دهخدا، ۱۳۷۷)، زیرکی و هوشیاری (نفسی، ۱۳۴۳) و عقیده قلبی (ابن منظور، ۱۴۱۴ ق، ج ۴: ۶۵)، دانسته اند و لذا بی بصیرتی به معنای فقدان هر یک از موارد ذکر شده و به نوعی مترادف با کوردلی است. از دیدگاه امام علی علیه السلام بی بصیرتی رمز حیرت و ریزش است (نهج البلاغه، ۱۳۸۳: حکمت ۲۶۲). در فضای مفهومی این پژوهش، بی بصیرتی مشتمل بر کدهای محوری همچون؛ جهالت (شامل عدم آگاهی و نادانی)، بی فکری (شامل عدم تفکر و عدم تعقل)، و فقدان بصیرت (شامل عدم بصیرت، عدم هدایت و کوردلی)، ذکر شده است. مطابق با آیات قرآن کریم، اکثر انسان ها، نا آگاه بوده و عبارت ﴿أَكْثَرُ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ﴾ (اعراف/ ۱۳۱ و ۱۸۷؛ انفال/ ۳۴؛ سبأ/ ۲۸ و...)، جهل و جهالت (انعام/ ۱۱۱؛ نمل/ ۵۵؛ اعراف/ ۱۳۸ و...) و واژه هایی که معنایی مشابه با جهالت دارند (لَا يَفْقَهُونَ)، در بسیاری از آیات ذکر شده است. همچنین خداوند در بسیاری از آیات قرآن کریم بیان می کند که با اینکه بعضی از انسان ها می دانند که خلقت زمین و آسمان و بارانی که زمین را بعد از مرگش زنده می کند همه توسط خداست ولی باز از روی عناد و سرپیچی و بعضی دلایل دیگر از

۱. ﴿وَبُرِّزَتِ الْجَحِيمُ لِلْغَاوِينَ﴾ (شعراء / ۹۱).

۲. ﴿وَاعْفِرْ لَأَبِي إِنَّهُ كَانَ مِنَ الضَّالِّينَ﴾ (شعراء / ۸۶).

خداوند روی بر می‌تابند لذا در توصیف این افراد عبارت ﴿لَا يَعْقِلُونَ﴾ (عنکبوت/۶۳؛ مائده/۵۵)، را به کار می‌برد و بیان می‌کند که بعضی با دیدن آیات و نشانه‌های الهی ممکن است تفکر نکنند ﴿وَتِلْكَ الْأَمْثَالُ لِنَّاسٍ لَّعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ﴾ (حشر، ۲۱)؛ اعراف / ۱۷۶؛ نحل / ۴۴).

قرآن کریم مرتبه بالاتر از موارد گفته شده در فوق (جهالت، بی‌فکری)، را کوردلی و نداشتن بصیرت دانسته و بیان می‌کند که افراد بی‌بصیر از پیش و پس آنها سدی است و قادر به دیدن حقایق امور نیستند ﴿وَجَعَلْنَا مِنْ بَيْنِ أَيْدِيهِمْ سَدًّا وَمِنْ خَلْفِهِمْ سَدًّا فَأَغْشَيْنَاهُمْ فَهُمْ لَا يُبْصِرُونَ﴾ (یس / ۹)، و لذا بیان می‌کند کسی که در این دنیا کور دل و بی‌بصیرت باشد، در آخرت نیز کوردل و گمراه است ﴿وَمَنْ كَانَ فِي هَذِهِ أَعْمَى فَهُوَ فِي الْآخِرَةِ أَعْمَى وَأَصْلَبُ سَبِيلًا﴾ (اسراء / ۷۲).

با توجه به آنچه که گفته شد، بی‌بصیرتی در بسیاری از بزنگاه‌ها و موارد حساس، مانع پاسخ‌گویی صحیح افراد می‌گردد و در حوزه سیستم‌های اجتماعی نیز نداشتن بصیرت، قدرت تمیز و تشخیص صحیح از باطل را از فرد سلب می‌کند و بنابراین بی‌بصیرتی، مانعی اساسی برای پاسخ‌گویی صحیح است.

۲-۲-۴- تشکیک

در فضای مفهومی این پژوهش و ذیل کد سازماندهی شده تشکیک، کدهای محوری شامل شبهه (مشمول بر شک و سوء ظن)، وسوسه (وسوسه، وسوسه شیطان و تبعیت از شهوات)، و تفرقه (تفرقه و پراکندگی در سعی و تلاش)، قرار دارند. شک خلاف یقین (دهخدا، ۱۳۷۷)، و به‌حالتی نفسانی ناشی از تردید بین دو یا چند چیز گفته می‌شود (ابن منظور ۱۴۱۴: ۱۰/۴۵۱). واژه شک در قرآن بعضی مواقع به‌تهایی ﴿بَلْ هُمْ فِي شَكٍّ يَلْعَبُونَ﴾ (دخان / ۹)، و بعضی مواقع همراه با واژه ریب به کار رفته است ﴿وَإِنَّهُمْ لَفِي شَكٍّ مِّنْهُ مُرِيبٍ﴾ (فصلت / ۴۵). برخی معتقدند که "شک مریب" به معنای تأکید بیشتر بر شک اولیه (برای نمونه: سبزواری، ۱۳۱۹: ۲۴۰)، و برخی معتقدند که این دو (شک و مریب)، مترادف هستند (میدانی، ۱۳۶۱: ۱۲۵/۱۲)، و عده‌ای نیز "مریب" را شکی قوی‌تر دانسته‌اند (طبرسی، ۱۳۷۲: ۵/۳۰۴). به هر روی شک و تردید از

عواملی است که توان و قدرت تصمیم‌گیری انسان را تحلیل داده و مانع از یک انتخاب عقلانی و صحیح در انسان می‌شود. فرد شکاک دائماً در حالتی بینابینی صحیح و غلط به سر می‌برد و از نتیجه انتخاب خود مطمئن نیست؛ بنابراین این گونه افراد، پاسخ‌گوی خوبی نسبت به مسئولیت‌های محوله نیستند.

سوء ظن به معنای خطور گمان بد نسبت به خداوند و یا مؤمن (ویکی فقه، ۱۳۹۸)، و در برابر حسن ظن است. در قرآن کریم به مومنان توصیه شده است که از سوء ظن و بدگمانی نسبت به دیگران اجتناب شود زیرا بسیاری از این ظن‌ها ناصحیح می‌باشند.

وسوسه در اصطلاح عبارت است از هر چه که باعث روی گردانی دل از یاد خدای سبحان گردد (سعادت‌پرور، ۱۳۷۴: ۱۲۲)، که نقطه مقابل الهام که به معنای اندیشه و تصورات ستوده و نیکو است (فیض کاشانی، ۱۳۷۲). شیوه معمول شیطان برای گمراه ساختن انسان، وسوسه است. مطابق آیات قرآن، شیطان کارش وسوسه‌گری در دل انسان‌هاست ﴿الَّذِي يُوسِسُ فِي صُدُورِ النَّاسِ﴾ (ناس/۵)، حتی اگر آن انسان‌ها، آدم و حوا عَلَيْهِمُ السَّلَام باشند ﴿فَوَسْوَسَ لَهُمَا الشَّيْطَانُ﴾ (اعراف/۲۰)، و لذا قرآن کریم تنها راه در امان ماندن از این وسوسه را پناه بردن به خداوند می‌داند. بنابراین وسوسه شیطان و پیروی از او، مانعی برای پاسخ‌گویی صحیح انسان در مسیر الهی است؛ نکته دیگر اینکه این وسوسه‌گری برای انحراف مسیر پاسخ‌گویی درست، گاهی ممکن است از طریق وسوسه‌گری کسان دیگری که نفخه شیطانی دارند نیز اتفاق بیفتد ﴿مِنْ شَرِّ الْوَسْوَاسِ الْخَنَّاسِ﴾ (ناس/۴)، که نمونه‌اش کسانی هستند که سعی دارند از طریق پیروی از خواسته‌های شهوانی - که مصداق پاسخ‌گویی ناصحیح است - شما را از این مسیر باز دارند ﴿وَيُرِيدُ الَّذِينَ يَتَّبِعُونَ الشَّهْوَاتِ أَنْ تَمِيلُوا مَيْلًا عَظِيمًا﴾ (نساء/۲۷).

تفرقه به معنای جدا کردن، جدایی انداختن (عمید، ۱۳۹۰)، و نقطه مقابل وحدت و اتحاد است (ویکی فقه، ۱۳۹۸). تفرقه و پراکندگی به خصوص در زمینه سعی و تلاش نیز یکی دیگر از موانع بینشی پاسخ‌گویی است چرا که عدم وحدت و انسجام در سعی و تلاش مانعی اساسی برای تجمع نیروها و قوای انسان برای رسیدن به اهداف است و لذا از آنجا که یکی از اهداف سیستم‌های اجتماعی، پاسخ‌گویی در جهت اقناع افکار عمومی است این تفرقه و پراکندگی نیروهای سازمان، مانعی برای دست‌یابی به این امر است.

۲-۲-۵- سیئات

۱۷۵

در فضای مفهومی این پژوهش با توجه به اینکه بعضی کدهای کشف شده معنا و بار منفی دارند ذیل واژه سیئات به عنوان کد سازماندهی شده نهایی و مشتمل بر کدهای محوری ضعف ایمان (شامل ادعای ایمان و گفتار بدون عمل، خود فراموشی، بی‌مبالاتی و سستی)، یأس، قلب مریض (شامل وجدان بیمار، زنگار دل، ظلم به نفس، حسد و سنگ‌دلی)، تفاخر (شامل تکبر، غرور، بخل و فخرفروشی)، تکذیب (شامل انکار کردن و تکذیب)، خصومت (شامل مجادله، کینه توزی و دشمنی با خداوند)، و بدزبانی (شامل استهزاء، طعنه زدن، عیب‌جوئی، بدگوئی و سخن لغو و بیهوده) دسته‌بندی شده‌اند.

سیئات به معنای گناهان و کارهای بد و ناشایسته و در مقابل حسنات است (نقیسی، ۱۳۴۳). مجموعه سیئات اشاره شده در اینجا، به عنوان مجموعه گناهانی هستند که در حوزه بینشی و نگرشی و یا به عبارت دیگر در حوزه عاطفی مطرح هستند یعنی گناهانی که یا از قلب، دل و عواطف انسان سرچشمه می‌گیرند (مانند تکبر، غرور و بخل، استهزاء، طعنه زدن، عیب‌جوئی و سخن لغو و بیهوده)، و یا ناشی از عوامل دیگر هستند و تبعات قلبی و عاطفی دارند (مانند زنگار دل، کینه‌توزی، بی‌مبالاتی و سستی و یأس) و به عنوان مانعی برای پاسخ‌گویی مطرح هستند. به عنوان نمونه؛ زنگار دل که به معنای حجابی است که مانع ادراک حقایق می‌شود و در قرآن کریم با اصطلاح «زَان» آمده است ﴿كَلَّا بَلْ زَانَ عَلَىٰ قُلُوبِهِمْ مَا كَانُوا يَكْسِبُونَ﴾ (مطففین/۱۴)، و یا حسد که به معنای آرزوی زوال نعمت‌ها و داشته‌های دیگران است (راغب، ۱۴۱۲ق)، و افراد حسود نسبت به داشته‌های دیگران رشک می‌برند (رازی، فرهنگ واژگان فارسی سره، ۱۳۹۵) و لذا فرد حسود ممکن است نه تنها خودش پاسخگوی اقدامات و اعمال خود نباشد بلکه نسبت به پاسخ‌گویی دیگران نیز حسادت کرده و مانع انجام وظایف و مسئولیت‌های دیگران نیز گردد که در این راه می‌تواند از مکانیسم‌های منفی دیگری همچون؛ طعنه‌زدن، عیب‌جوئی و بدگوئی نیز در جهت حسادت خود نسبت به پاسخ‌گویی دیگران بهره‌برداری کند؛ در واقع این چنین افرادی با این ویژگی، به دنبال توجیح اشتباه خود از طریق تخریب دیگران هستند.

در نتیجه گناهان مختلفی که برای قلب انسان پیش می‌آید، مانع تشخیص و تمیز حق و باطل و صحیح و ناصحیح توسط انسان می‌گردد که انسان را هم در مسیر پاسخ‌گویی الهی و هم پاسخ‌گویی اجتماعی دچار اشتباه می‌کنند.

۲-۲-۶- تعدی کردن

تعدی را تجاوز کردن از حد خود دانسته‌اند (غیاث اللغات، ۱۳۹۳). ظلم و زورگویی، مورد استضعاف قرار دادن دیگران، تجاوز از حدود الهی و تقاضای نامعقول داشتن، در فضای مفهومی این پژوهش ذیل کد واژه "تعدی کردن" قرار داده شده است. "ظلم" یکی از رذایل اخلاقی و مذموم و به معنای ستم و بی‌داد آمده است (سیاح، ۱۳۳۰: ۵۵). در قرآن کریم ظلم در معانی متعددی ذکر شده است از جمله ظلم به خداوند^۱، ظلم به نفس^۲ و ظلم به دیگران^۳؛ همچنین ظلم می‌تواند عقیدتی نیز باشد و در این مورد فرد معتقد به این ظلم، جایگاه واقعی آن چیز را در نظام هستی در عقیده خود رعایت نکرده است مثل شرک (محمدی‌ری‌شهری، ۱۳۸۸: ۲۹۸)، و قرآن در این خصوص از شرک به‌عنوان ظلم و ستمی عظیم یاد می‌کند ﴿إِنَّ الشِّرْكَ لَظُلْمٌ عَظِيمٌ﴾ (لقمان/۱۳). ظلم کردن ناشی از عوامل متعددی از جمله؛ کینه‌توزی، خودکامگی، خودخواهی و استکبار، می‌باشد و دارای تبعات و آثار فردی و اجتماعی دنیوی و اخروی متعددی است از جمله سلب آرامش و آسایش مردم (خوئی، ۱۴۰۶: ۲۱۴)، و ایجاد تفرقه و از بین رفتن روح وحدت کلمه در جامعه است (نهج‌البلاغه، ۱۳۸۳: خطبه ۲۱۶).

کسانی که به قلمرو دیگران تعدی و تجاوز می‌کنند و حقوق اولیه آنها را پایمال می‌کنند و به حد و حدود خود قانع نیستند، مطمئناً نه جایگاه حقیقی خود و نه دیگران را به رسمیت نمی‌شناسند و لذا ظالم خود را نه در پیشگاه خداوند و نه در پیشگاه قانون

۱. ﴿فَمَنْ أَظْلَمُ مِمَّنْ كَذَبَ عَلَى اللَّهِ وَكَذَّبَ بِالصِّدْقِ إِذْ جَاءَهُ أَلَيْسَ فِي جَهَنَّمَ مَثْوًى لِّلْكَافِرِينَ﴾ (زمر/۳۲).

۲. ﴿قَالَ رَبِّ إِنِّي ظَلَمْتُ نَفْسِي فَاغْفِرْ لِي فَغَفَرَ لَهُ إِنَّهُ هُوَ الْعَفُورُ الرَّحِيمُ﴾ (قصص/۱۶).

۳. ﴿...فَمَنْ أَظْلَمُ مِمَّنِ افْتَرَى عَلَى اللَّهِ كَذِبًا لِّيُضِلَّ النَّاسَ بِغَيْرِ عِلْمٍ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ﴾ (انعام/۱۴۴).

و مردم، مسئول نمی‌داند و لذا پاسخ‌گوی اعمال، رفتار و کردار خود نیست، و نکته دیگر اینکه ظلمِ ظالم و استضعافِ مظلوم به وجود نمی‌آید مگر به اینکه مردم ندانند چگونه مراقب مسئولان و حاکمان خود باشند و از ایشان حساب‌رسی کنند؛ بنابراین ظلمِ ظالم در نتیجه سکوت مظلوم و فراموش کردن قدرت پاسخ‌خواهی ایشان پدید می‌آید و این دو لازم و ملزوم یک‌دیگرند.

۷-۲-۲- فریب‌کاری

سیستم و سازمان و همچنین افرادی که در این سیستم‌ها فعالیت دارند اگر بنایش بر فریب‌کاری و مصادیق آن همچون؛ ریا و دورویی، نفاق، تحریف و تبدیل حقیقت و کتمان حق و حقیقت باشد مسلماً در پاسخ‌گویی به نیازهای واقعی ذی‌نفعان درون و برون سیستمی خود باز خواهد ماند چرا که به جای تمرکز توان و قوای سیستمی خود بر تأمین نیازها بر عذرتراشی و بهانه‌جویی‌های مختلف برای از سر واکردن ارباب رجوع و مراجعان مختلف است و لذا چنین سیستم‌هایی ممکن است در یک محدوده زمانی کوتاه در برخی زمینه‌ها، موفقیت‌هایی کسب کنند ولی در بلندمدت نه تنها توفیق چندانی ندارند بلکه منجر به اضمحلال سیستم و همچنین رقم زدن بی‌اعتمادی نسبت به سیستم می‌شوند؛ چون چنین سیستم‌هایی سنگ بنای خود را بر عدم اعتماد و پیش‌برد امور نه از طریق عقلانیت و اعتماد بلکه بر تحریف حقیقت و یا غلو در آن بنا نهاده‌اند و بنابراین در موقعیت‌های مختلف به جای تصحیح خطاهای گذشته و جبران آن، بر طبل عذرتراشی و بهانه‌جویی می‌کوبند. لازم به ذکر است که این فریب‌کاری و مصادیق آن می‌تواند در مسئول یک سیستم نمود داشته باشد و به تدریج کل یک سیستم را درگیر کند.

۸-۲-۲- پیمان‌شکنی

قرآن کریم در آیات متعددی انسان‌ها را به پرهیز از این پیمان‌شکنی و عمل به وفای

عهد ترغیب، و پیمان‌شکنان را افرادی فاسق^۱ و مفسد فی الأرض^۲ دانسته و عاقبت آنها را شوم و بد توصیف کرده^۳ است.

آنچه که مسلم است این است که، تخلف در عمل به وعده‌های داده شده به مردم و سرپیچی از فرامین الهی در تحقق اهداف و مسئولیت‌های سازمانی، منجر به کاهش سطح اعتماد عمومی به سیستم و زمینه بروز و ظهور ناهنجاری‌های مختلف اجتماعی و اخلاقی است. دادن وعده‌های توخالی و پوچ برای رسیدن به مناصب مختلف مدیریتی و اجرایی و یا نقض عهد به خاطر منافع فردی و گروهی خاص در برابر منافع جمعی آحاد مردم، اثرات سوء و نامطلوبی بر روحیات مردم در کوتاه مدت و کاهش مشارکت اجتماعی در بلندمدت می‌گردد؛ بنابراین، در هر سیستم اجتماعی رمز تحقق کارایی و اثربخشی و دستیابی به سلامت سازمانی، پرهیز از پیمان‌شکنی و مصادیق مختلف آن (خیانت، خلف وعده، سرپیچی از فرامین الهی و...)، می‌باشد و پاسخ‌گویی واقعی در نتیجه پرهیز از امور یاد شده است.

۲-۲-۹- موانع

چیزهایی که ممانعت‌کنند و بازدارند کسی را از کاری و هر آنچه مانع اجرای کاری گردد (دهخدا، ۱۳۷۷). موانع پاسخ‌گویی، مجموعه عواملی هستند که از پاسخ‌گویی مطلوب و اثربخش جلوگیری کرده و وجود این موانع می‌تواند منجر به کژکارکردی سیستم گردند. (میرسپاسی و باقرزاده، ۱۳۸۵)، ضمن آسیب‌شناسی نظام پاسخ‌گویی در سازمان‌های دولتی، موانع پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی را شامل موانع ساختاری (نارسایی قوانین، نامناسب بودن ساختارهای کنترلی، عدم ضمانت اجرای قوانین، فقدان ساز و کارهای نظارت مدنی، نامطلوب بودن ساختارهای تشکیلاتی و محدودیت در رسیدگی‌های خارج از سازمان)، موانع کارکردی (عدم

۱. ﴿وَمَا وَجَدْنَا لِأَكْثَرِهِمْ مِنْ عَهْدٍ وَإِنْ وَجَدْنَا أَكْثَرَهُمْ لَفَاسِقِينَ﴾ (اعراف / ۱۰۲).
۲. ﴿الَّذِينَ يَتَّفِضُونَ عَهْدَ اللَّهِ مِنْ بَعْدِ مِيثَاقِهِ وَيَقْطَعُونَ مَا أَمَرَ اللَّهُ بِهِ أَنْ يُوصَلَ وَيُفْسِدُونَ فِي الْأَرْضِ أُولَئِكَ هُمُ الْخَاسِرُونَ﴾ (بقره، آیه ۲۷).
۳. ﴿وَالَّذِينَ يَتَّفِضُونَ عَهْدَ اللَّهِ مِنْ بَعْدِ مِيثَاقِهِ وَيَقْطَعُونَ مَا أَمَرَ اللَّهُ بِهِ أَنْ يُوصَلَ وَيُفْسِدُونَ فِي الْأَرْضِ أُولَئِكَ لَهُمُ اللَّعْنَةُ وَلَهُمْ سُوءُ الدَّارِ﴾ (رعد / ۲۵).

پایبندی مدیران به اجرای قوانین، وجود نارسایی در اجرای نظام مشارکت، نامناسب بودن روش‌های ارزیابی مدیران، ناآگاهی مردم به حقوق شهروندی خود، جذب و به‌کارگیری مدیران ناکارآمد، و موانع محیطی (عدم پرسش‌گری نهادهای مدنی، وجود دوپارگی هنجاری و واگرایی آن، تضعیف باورهای دینی در عرصه‌های اجرایی)، می‌دانند (قلی‌پور، ۱۳۸۳: ۱۰۵). موانع پاسخ‌گویی در ایران را تعدد نهادها و سازمان‌های متولی امر عمومی در کشور، ناکارآمدی دستگاه‌های نظارتی و ذی‌نفع بودن آنها در نمونه مورد نظارت، عدم شایسته‌سالاری و نظام نامناسب انتخاب و عدم تناسب بین اختیارات و وظایف محوله می‌داند. همان‌طور که پژوهش‌های مورد اشاره نشان می‌دهد این پژوهش‌ها، به بررسی موانع پاسخ‌گویی به صورت کلی و در چارچوب نظام اداری کشور اشاره دارند که مبتنی بر ادبیات و آموزه‌های برگرفته از مدیریت ترجمه‌ای فرهنگ غربی و در خوش‌بینانه‌ترین حالت، مبتنی بر، لیبرال-دموکراسی و شهروندمداری مادی‌گرایانه و دنیوی و سبک زندگی متفاوت با سبک زندگی اسلامی است. در واقع آنچه که باید به آن توجه نمود این است که موانع پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی برگرفته از قرآن کریم، متفاوت با آن چیزی است که پژوهش فوق و یا پژوهش‌های مشابه به آن پرداخته‌اند. در فضای مفهومی این پژوهش موانع در سه حوزه ذهنی و ادراکی (شناختی)، شامل؛ کفرورزی و گمراهی، حوزه بینشی و نگرشی (عاطفی)، شامل؛ تشکیک و سیئات، و حوزه عملی و رفتاری شامل؛ فریب‌کاری و پیمان شکنی دسته‌بندی گردیده‌اند (جدول شماره ۲). موانع پاسخ‌گویی؛ مجموعه عواملی هستند که از پاسخ‌گویی مطلوب و اثربخش جلوگیری کرده و وجود این موانع می‌تواند منجر به کژکارکردی سیستم گردند؛ به عبارت دیگر منظور از موانع در این پژوهش، عوامل سلبی پاسخ‌گویی بودند که همچون سدی در برابر پاسخ‌گویی صحیح و مطلوب ممانعت ایجاد می‌کنند.

نتیجه‌گیری

پاسخ‌گویی یکی از ارکان اصلی مدیریت در جوامع امروزی است که می‌تواند تصویری از عدالت اجتماعی، برابری، اعتماد و انصاف را ارائه دهد، و در نگاه اسلامی

با عنایت به تأکید مؤکد آیات مختلف، موضوع پاسخ‌گویی و مسئولیت‌های مرتبط با آن جایگاه ویژه‌ای دارد و قلمروهای مختلف زمانی، مکانی و موضوعی و همچنین دنیوی و اخروی را در بر می‌گیرد. در آموزه‌های اسلامی، مسئله پاسخ‌گویی، با مقوله‌هایی همچون؛ مسئولیت، اخلاق، امانت، مشروعیت و حکم‌رانی رابطه تنگاتنگ و درهم‌تنیده‌ای داشته و پاسخ‌گویی به نوعی انجام تکالیف شرعی است که خداوند بر عهده انسان نهاده است و هیچ فرد و نهادی از مسئله پاسخ‌گویی استثناء نشده است. در پژوهش حاضر تلاش شد در یک گستره وسیع، پربعد و پربرایند، و در یک فضای مفهومی نسبتاً گسترده به بررسی موضوع پرداخته شود. در این راستا بر مبنای روشی جدید (فرایند چرخه‌ای تحلیل)، کوشیده شد تا موارد و مصادیق متعدد مرتبط با موانع پاسخ‌گویی در آیات نورانی قرآن کریم بررسی و تحلیل شده و با طی کردن مسیر پیش‌رونده روش تحلیل مورد ذکر، چارچوب مفهومی به‌دست آید که در این پژوهش این موانع پاسخ‌گویی در سه حوزه شناختی (ادراکی، ذهنی)، عاطفی (بینشی و نگرشی) و رفتاری (عملی)، به‌دست آمده است.

پیشنهاد‌های کاربردی و پژوهشی

با توجه به دلایل عقلی و شواهد مرتبط با لزوم توسعه علوم انسانی اسلامی بومی و نیز تجربه حاصل از این پژوهش و قابلیت‌های ساختاری و کارکردی آن برای پاسخ‌گویی در سیستم‌های اجتماعی در طیف وسیعی از سازمان‌ها، می‌بایست زمینه توسعه مفاهیم سازمانی به‌خصوص مفهوم پاسخ‌گویی با رویکردی اسلامی در کشور فراهم آید تا مسئولان و مدیران بتوانند به‌نحو بهتر و مطلوب‌تری، نیازها و درخواست‌های ارباب رجوع مرتفع و زمینه اثربخشی و سلامت سازمانی سیستم را فراهم آورند و از این طریق مسیر سازمان‌های خود را به سمت بهره‌وری و تعالی بیشتر در زمینه‌های عمل‌کردی متناسب با فرهنگ بومی و اسلامی سوق دهند. در این راستا موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

۱. بررسی موانع توسعه یافته در این پژوهش توسط مدیران و مسئولان دستگاه‌های مختلف کشوری و لشکری در تمامی سطوح کلان تا خرد با توجه به تأیید قابلیت‌های ساختاری و کارکردی این پژوهش.

۲. لحاظ نمودن موانع به‌دست آمده در این پژوهش به‌عنوان یکی از معیارهای سنجش عمل کرد سیستم‌ها و سازمان‌های مختلف به‌خصوص مراکز آموزشی در تأمین رضایت عمومی آحاد مردم و ذی‌نفعان مختلف.
۳. به‌کارگیری موانع مفهومی به‌دست آمده در این پژوهش برای پایش و ارزیابی سیستم‌های مختلف اجتماعی از منظر پاسخ‌گویی به ذی‌نفعان و ارباب رجوع.

کتاب‌نامه

۱. قرآن کریم.
۲. نهج البلاغه، ترجمه محمد دشتی، چاپ دوم، قم، سبطنبی، ۱۳۸۴.
۳. ابن منظور، محمد بن مکرم، لسان العرب، ج ۶، چاپ سوم، بیروت، دار صادر، ۱۴۱۴.
۴. اخوان کاظمی، بهرام، «پاسخ‌گویی و کارآمدی»، نشریه حکومت اسلامی، ۱۳۸۳، سال نهم، شماره ۴، صص ۸۳-۶۰.
۵. اردلان، محمدرضا، بهشتی‌زاد، رقیه و سلطانزاده، وحید، «امکان استقرار سازمان‌های پاسخ‌گویی سریع بر اساس مؤلفه‌های یادگیری سازمانی»، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، ۱۳۹۵، سال هشتم، شماره ۱، پانزدهم، صص ۳۱-۱۳.
۶. اصغری، حرمت و اسدی، اسماعیل، «تأثیر پاسخ‌گویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی ایران)»، فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، ۱۳۹۲، سال چهارم، شماره نهم و دهم، بهار و تابستان ۹۲، صص ۷۵-۵۳.
۷. اصغری، محمود، نقش پاسخ‌گویی و تأثیر آن در عدالت اجتماعی، اندیشه حوزه، ۱۳۸۳، ش ۴۹ و ۵۰.
۸. الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن، مدیریت عمومی و اعتماد عمومی، دانش مدیریت، ۱۳۸۰، ۱۴: ۵۵، صص ۳۳-۲۶.
۹. —، و قشقایی، فرشته، سازمان‌های غیردولتی و چالش‌های پاسخ‌گویی، مطالعات مدیریت، ۱۳۸۵، شماره ۴۹، صص ۳۷-۲۵.
۱۰. —، امیری، مقصود و احمدی، کیومرث، «از اخلاق اجتماعی سازمانی تا پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی؛ رویکردی جهت استقرار نظام پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی در سازمان‌های دولتی ایرانی»، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۳۹۱، سال هفتم، شماره ۱، بهار ۹۱.
۱۱. ترک‌زاده، جعفر، روش پژوهش فرایند چرخه‌ای تحلیل، روشی برای گردآوری، تحلیل و استنتاج از داده‌های کیفی پربعد در مسیر توسعه دانش مدیریت اسلامی، روش‌شناسی علوم انسانی، ۱۳۸۸، سال ۱۵، شماره ۶۱، صص ۱۴۲-۱۲۳.
۱۲. خانزاده، زینب، رابطه بین اعتماد عمومی و پاسخ‌گویی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۸۷.
۱۳. خونی، سید حبیب‌الله، منهاج البراعه فی شرح نهج البلاغه، ج ۳، خطبه ۱۵، بنیاد فرهنگی امام مهدی، ۱۴۰۶.

۱۴. دانایی فرد، حسن، چالش‌های مدیریت دولتی در ایران، تهران، انتشارات سمت، ۱۳۹۰.
۱۵. دهخدا، علی اکبر، لغت‌نامه، چاپ اول، تهران، مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۷۷.
۱۶. ذاکری، محمد، اسدی، اسماعیل و لطفی، هادی، «تبیین الگوی پاسخ‌گویی و نظارت بر نظام اداری در حکومت علوی از منظر رابطه بوروکراسی و دموکراسی»، فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، ۱۳۹۰، سال دوم، شماره چهارم، صص ۱۸-۱.
۱۷. رازی، فریده، فرهنگ واژگان فارسی سره (برای واژه‌های عربی در فارسی معاصر)، تهران، نشر مرکز، ۱۳۹۵.
۱۸. راغب اصفهانی، حسین، مفردات الفاظ قرآن، بیروت، دارالقلم، ۱۴۱۲.
۱۹. رامپوری، غیاث‌الدین بن جلال‌الدین، غیاث‌اللغات، تهران، چاپ و نشر بین الملل، ۱۳۹۳.
۲۰. سبزواری، ملا هادی، شرح منظومه، ج ۱، به کوشش حسن زاده آملی، تهران، ناب، ۱۴۱۷.
۲۱. سعادت پرور، علی، سرالأسراء فی شرح حدیث المعراج، ج ۱، چاپ اول، قم، انتشارات تشیع، ۱۳۷۴.
۲۲. سیاح، احمد، فرهنگ جامع، ج ۳، تهران، کتاب‌فروشی اسلام، ۱۳۳۰.
۲۳. طباطبایی، محمدحسین، المیزان فی تفسیر القرآن، قم، دفتر انتشارات اسلامی، ۱۴۱۷.
۲۴. طبرسی، فضل بن حسن، مجمع البیان فی علوم القرآن، تهران، ناصر خسرو، ۱۳۷۲.
۲۵. فولادی، حفیظ‌الله و شفیعی، عباس، پاسخ‌گویی کارگزاران از دیدگاه امیرالمؤمنین علی علیه السلام در نهج البلاغه، پژوهش‌های نهج البلاغه، سال هفدهم، تابستان ۹۷، شماره ۵۷، صص ۲۰۶-۱۹۱.
۲۶. فیض کاشانی، ملا محسن، راه روشن (ترجمه المحجة البيضاء)، ترجمه سید محمدصادق عارف، چاپ اول، ج ۵، مشهد، مؤسسه چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی، ۱۳۷۲.
۲۷. قلی‌پور، رحمت‌الله، تحلیل و امکان‌سنجی الگوی حکم‌رانی خوب در ایران با تأکید بر نقش دولت، دانش مدیریت، ۱۳۸۳، شماره ۶۷.
۲۸. محمدی ری شهری، محمد، مبانی شناخت، چاپ دوم، قم، دارالحدیث، ۱۳۸۸.
۲۹. معدنی، جواد، زرنندی، سعید و عبدالهی، محمدرضا، تحلیل تأثیر پاسخ‌گویی عمومی بر خط‌مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی (مورد مطالعه: وزارت صنعت، معدن و تجارت جمهوری اسلامی ایران)، فصلنامه خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت، ۱۳۹۷، سال نهم، شماره ۳۰، تابستان ۹۷، صص ۴۱-۲۱.
۳۰. معین، محمد، فرهنگ لغت فارسی، چاپ سوم، تهران، امیرکبیر، ۱۳۸۸.
۳۱. میدانی، عبدالرحمن حسن، معارج التفکر و دقائق التدبیر، دمشق، دارالقلم، ۱۳۶۱.
۳۲. میرسیاسی، ناصر و باقرزاده، محمدرضا (۱۳۸۵). آسیب‌شناسی نظام پاسخ‌گویی در سازمان‌های دولتی، فصلنامه پژوهشگر، ۱۳۸۵، سال سوم، شماره ۷/۲، تابستان ۸۵، صص ۱۴-۱.
۳۳. نفیسی، علی اکبر، فرهنگ نفیسی (فرهنگ ناظم الأطبا)، تهران، خیام، ۱۳۴۳.
۳۴. واعظی، رضا، آزمندیان، محمدصادق، «مدل پاسخ‌گویی سه بعدی: نگاهی متفاوت به پاسخ‌گویی»، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۱۳۹۰، ۶ (۱)، صص ۱۵۵-۱۳۱.

35. Ahmad, Khaliq (2002)
36. Aribi, Zakaria Ali & GAO, Simon. (2010). Corporate social responsibility disclosure A comparison between Islamic and conventional financial institutions, Journal of Financial Reporting and Accounting, Vol. 8 No. 2 .
37. Artley, Will & others (2001) , The Performance-Based Management, Hand Book- University of California. <http://www.orau.gov/pbm>. 16. Behn, Robert. D. (2002) , Rethinking democratic Accountability, Brookings Institution, Press. pp. 89-111 .
38. Basri, Hasan and Abdul Khalid, Siti Nabiha. (2012). Examining Accounting And Accountability Issues In Religious Context: Insights From Literature, Aceh International Journal of Social Sciences, 1 (1): 27 – 35 .
39. 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 .
40. CUTT, JAMES AND MURRY, VIC (2002). ACCOUNTABILITY AND EFFECTIVENESS EVALUATION IN NON-PROFIT ORGANIZATIONS'. ROULEDGE IS AN IMPRINT OF THE TAYLOR, FRANCIS GROUP
41. Dusuki, A. W. (2008). What Does Islam Say about Corporate Social Responsibility? Review of Islamic Economics, Vol. 12, No. 1. Pp. 5-28 .
42. Islamic Ethics in a Changing Environment for Managers, in AbulHasan M. Sadeq (ed.) , Ethics in Business and Management: Islamic and Mainstream Approaches. London: Asean Academic Press .
43. Kamaruddin, Muhammad Iqmal Hisham & Auzair, Sofiah Md. (2019). INTEGRATED ISLAMIC FINANCIAL ACCOUNTABILITY MODEL FOR ISLAMIC SOCIAL ENTERPRISE (ISE) , The Journal of Muamalat and Islamic Finance Research, Vol. 16, No. 1, June 2019, Pp. 17-36 .
44. Majallah-al-Ahkam (2001, original publication 1876). Majallah AI-AhkamAI-'Adliyyah (The Mejelle: A Complete Code onIslamic CivilLaw). Translated by C. R. Tyer; D. G. Dementriades and Ismail Haqqi Effendi. Kuala Lumpur: The Other Press .
45. Mohamed, Hussain Ethiga. (2017). Accountability practices in Islamic charities in Scotland A critical and postmodern perspective, PhD thesis of Philosophy, Heriot-Watt University School of Social Sciences .
46. Mulgan, R. (2003). Holding power to account: Accountability in modern democracies. Basingstoke: Plegrave .
47. Nurunnabi, Mohammad. (2018). Accounting for Accountability: A Critical Reflection on the Private Higher Education in Bangladesh, Administration & Society. Vol. 50 (3) 429–470 .
48. Osman, A. Z. (2012). Accountability in managing waqf properties: The case of two State Religious Councils in Malaysia (Doctoral thesis). Royal Holloway University of London, United Kingdom .

49. Radford, A. , Luke, B. & Furneaux, C. Exploring Accountability in Social Enterprise: Priorities, Practicalities, and Legitimacy. *Voluntas* 31, 614-626 (2020). <https://doi.org/10.1007/s11266-020-00215-8>
50. Rice, G. (1999) , “Islamic ethics and the implications for business”, *Journal for Business Ethics*, Vol. 18 No. 4, pp. 345-58 .
51. Sarantakos, Sotirios (1998). *Social Research*, 2nd Ed, Hampshire & London, Mac Millan Press Ltd .
52. Sulaiman, M. (2005) , “Islamic Corporate Reporting, Between the Desirable and the Desired, First edition, Malaysia, International Islamic University Malaysia, Research Centre .
53. Yekini, L. S. and Yekini, K. C. (2020) , "NGO Accountability on Environmentalism: A Literature Review of Relevant Issues and Themes", Yekini, K. C. , Yekini, L. S. and Ohalehi, P. (Ed.) *Environmentalism and NGO Accountability (Advances in Environmental Accounting & Management*, Vol. 9, Emerald Publishing Limited, pp. 139-155 .