

مفهوم پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی و ضرورت طراحی ساز و کاری جهت ارزیابی آن در بخش دولتی ایران

کیومرث احمدی^{۱*}، سیدمهدی الوانی^۲، غلامرضا معمارزاده^۳

^۱ دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

^۲ دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

^۳ دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی علوم و تحقیقات، تهران، ایران

چکیده

پاسخ‌گویی ساز و کاری است که از طریق آن بهبود فعالیت‌ها میسر و توجیهی برای تبعات اجرای فعالیت‌ها ارایه می‌گردد. سازمان‌های دولتی که عهده‌دار مدیریت مسایل عمومی‌اند، نباید به صرف حل یک مشکل، سبب تحمیل مشکلات دیگری بر جامعه باشند. لذا امروزه مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی بسیار مورد توجه قرار گرفته است و در کنار آن مفاهیم زیادی نیز رشد کرده‌اند که مفهوم پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی، مفهومی سازمانی و راهبردی‌تر به نظر می‌رسد. برای سنجش وضعیت پاسخ‌گویی اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران نیازمند طراحی یک نظام ارزیابی هستیم که پژوهش مذکور به این امر پرداخته و بر این اساس مدلی با ۵ بعد و ۱۱ مؤلفه را طراحی کرده که در نهایت وضعیت پاسخ‌گویی اجتماعی را در سازمان‌های دولتی ارزیابی می‌نماید. پژوهش برحسب هدف کاربردی توسعه‌ای و بر حسب روش توصیفی و از شاخه همبستگی است که بر اساس نظرخواهی از خبرگان و فن دلفی انجام می‌گیرد.

واژه‌های کلیدی: پاسخ‌گویی، خدمت، مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی، پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی، نظام ارزیابی.

۱- مقدمه

بخش دولتی است یعنی پاسخ‌گو ساختن متصدیان امور در سازمان‌های دولتی در برابر تصمیم‌ها و اقدام‌هایشان، از عناصر اصلاحات بخش دولتی است [۹].

به خاطر میان‌رشته‌ای بودن، ابهام و عدم شفافیت در قلمرو موضوعی رشته مدیریت دولتی، اختلاف نظرها در خصوص ورود مباحث و مفاهیم جدید به این رشته زیاد است. هرچند موضوعات تازه‌ای در این رشته مثل توجه به مسائل عمومی و زیست‌محیطی، حقوق بشر، ارزش‌های اخلاقی و مسئولیت‌های اجتماعی مطرح شده، اما هنوز این موارد برای سازمان‌های دولتی در اوایل راه است. رشته مدیریت دولتی باید به دنبال پژوهش‌های تازه‌ای در حوزه‌های کار کاربردی اجتماعی باشد [۱۶].

سناریوی درحال تغییر مدیریت دولتی یک بازنگری جدی درونی را در نظر دارد. روندهای در حال ظهور، مدیریت دولتی را به حرکت از درون به بیرون متمایل ساخته‌اند. حرکت از درون به بیرون دال بر آن دارد که در گذشته اداره دولت بیش از حد بر آنچه در داخل دیوان سالاری دولت اتفاق می‌افتاد تاکید داشت. در آینده ضرورت دارد که به شکل جالب توجه این تاکید بر دنیای بیرون متمرکز شود به ویژه به دنیای شهروندی. دهنه‌تاز چند توصیه را برای بازگشت مدیریت دولتی به مسیر صحیح مفید می‌داند که یکی از آنها این است، کسانی که به مطالعه اداره دولت

پاسخ‌گویی مفهوم پیچیده‌ای دارد دستیابی به نظام پاسخ‌گویی مناسب از هدف‌های کلی اکثر اصلاحات بخش دولتی است. به گفته هیوز کیفیت نظام پاسخ‌گویی به رابطه دولت-شهروندان بستگی دارد [۳]. کات و ماری، پاسخ‌گویی را اساس اندازه‌گیری عملکرد، ارزیابی و گزارش‌دهی می‌دانند. متوسلی پاسخ‌گویی را، واکنشی به موقع نسبت به تغییرهای در منافع و ارجحیت‌ها طی زمان و ضرورت تغییر در اهداف می‌داند [۱۱]. یکی از پیچیدگی‌های پاسخ‌گویی، فراگیر بودن مفاهیم و مقبولیت آن نزد مردم است. پاسخ‌گویی نیروی پیش‌برنده‌ای است که بر بازیگران کلیدی فشار می‌آورد تا در قبال عملکردشان مسئول باشد و از عملکرد خوب خدمات عمومی اطمینان حاصل نمایند [۱۳]. احساس پاسخ‌گویی در مقابل جامعه، می‌تواند سازمان‌ها را از ورود به کژراهه و غلتیدن در نگرش‌های آمرانه و یک‌سویانه باز دارد [۸]. قابلیت پاسخ‌گویی یعنی داشتن توانایی برای بکارگیری دانش در توجیه فعالیت‌ها [۲۱]. به گفته الکومین، پاسخ‌گویی ابزاری برای بهسازی و بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی است [۱]. فقیهی، پاسخ‌گویی را مجموعه فرایندهایی می‌داند که مسئولیت‌پذیری مدیران در قبال رفتار و عملکردشان نسبت به شهروندان را نشان می‌دهد [۱۵]. پاسخ‌گویی یکی از عناصر کلیدی اصلاحات در

* ahmadi1218@yahoo.com

کینک و استایورز در مقایسه با پارادایم مدیریت دولتی نوین که بر اثربخشی تأکید زیاد داشت در پارادایم خدمات عمومی نوین بیشتر بر پاسخ‌گویی و تطبیق‌پذیری و خلق اعتماد شهروندان به بخش دولتی است [۱۴].

۳- سیر تکوین مفهوم پاسخ‌گویی در پارادایم‌های بخش دولتی

۳-۱ پاسخ‌گویی در پارادایم اداره امور دولتی

ویلسون با طرح جدایی سیاست از اداره عنوان می‌دارد که مدیران سازمان‌های دولتی در برابر قانونگذار جوابگو و قانونگذار در برابر مردم پاسخ‌گو هستند [۱]. در این مرحله، پاسخ‌گویی‌ها عبارت بودند از:

- پاسخ‌گویی سیاسی: این پاسخ‌گویی در برابر نهادی است که مشروعیت سیاسی آن سازمان است [۴]. پاسخ‌گویی سیاسی مدیران دولتی در نظام‌های پارلمانی از حقایق مهم زندگی آنهاست. به عنوان مثال وزرا در مجلس حاضر می‌شوند و به سئوال‌های نمایندگان پاسخ می‌دهند. شخصیت متغیر و ناشناخته نمایندگان مجلس این نوع پاسخ‌گویی را برای مدیران دولتی بسیار سخت می‌کند. همچنین مجلس می‌تواند عملکرد وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی را مورد تحقیق و تفحص قرار دهد [۱۷].
- پاسخ‌گویی اداری: این پاسخ‌گویی در برابر مدیر ارشد یا مدیر بالادست صورت می‌گیرد [۴].

۳-۲ پاسخ‌گویی در پارادایم مدیریت دولتی نوین

پاسخ‌گویی بیشتر نسبت به افراد ذی‌نفع و مشتریان مورد توجه قرار گرفت و تأکید بر نتایج است زیرا یکی از نارسایی‌های که پاسخ‌گویی سنتی در اداره امور دولتی داشت، عدم پاسخ‌گویی مستقیم به مشتری بود. در پارادایم مدیریت دولتی نوین، توجه به حداقل سازی هزینه‌ها و مخارج دولتی نیز مورد عنایت بود [۱]. در این دیدگاه علاوه بر پاسخ‌گویی‌های سیاسی و اداری یا بورکراتیک، پاسخ‌گویی‌های ذیل نیز به بخش دولتی افزوده گردید:

- پاسخ‌گویی مالی: مدیران سازمان در مقابل وجوهی پاسخ‌گو هستند که بابت اجرای طرح یا پروژه دریافت می‌کنند.
- پاسخ‌گویی مستقیم به مشتریان بخش دولتی [۴].

۳-۳ پاسخ‌گویی در پارادایم خدمات عمومی نوین

در این الگو نظریه حکمرانی خوب به مرور جایگزین مدیریت دولتی نوین گردید و پاسخ‌گویی تمامی ذی‌نفعان یکی از مولفه‌های آن است و پاسخ‌گویی به شهروندان احترام به ارزش‌های جامعه شفافیت و مشارکت با تشکل‌های غیردولتی از ارزش‌های آن محسوب می‌شود. پاسخ‌گویی به شهروندان جایگزین پاسخ‌گویی به مشتریان شد. در رویکرد خدمات عمومی نوین مدل پاسخ‌گویی اشاره به پاسخ‌گویی چند جانبه یا پیچیده داد و پاسخ‌گویی موضوعی پیچیده است و فراتر از ساده‌انگاری‌های نظریه اداره امور دولتی و مدیریت دولتی نوین است. مبنای انگیزش، میزان آرزوی کمک به اجتماع است [۱].

شناخت حاصل از نظریه حکمرانی، اقدامات تقویت‌کننده پاسخ‌گویی در سطوح مختلف بالاخص در سطح محلی را واقعی‌تر می‌نماید. حکمرانی با

مشغول هستند باید تلاش کنند تا نظریه و عمل را هماهنگ و منسجم سازند تا تعهدی قوی برای التزام به اصول اخلاقی خدمت به عامه فراهم گردد و از طریق تعهدات احساسی و اخلاقی توسعه شهروندی شکل گیرد. تحول دولت باید متضمن تجلی احساس شهروندی در عملکرد آن نظریه و عمل را هماهنگ و منسجم سازند تا تعهد قوی برای التزام به اصول اخلاقی خدمت به عامه فراهم و از طریق تعهدات احساسی و اخلاقی توسعه شهروندی شکل گیرد. تحول دولت باید متضمن تجلی احساس شهروندی در عملکرد آن است [۵].

۲- اهمیت و ضرورت مفهوم پاسخ‌گویی در سازمان‌های دولتی

عوامل مهمی در شکل‌گیری پارادایم خدمات عمومی نوین مؤثر بوده‌اند که از مهمترین آنها می‌توان به نظریه شهروندی دموکراتیک اشاره کرد که در نظریه مذکور، مدیران دولتی پشتیبانی از جامعه مدنی و محلی را مورد تأکید قرار می‌دهند [۱۵]. ارتباط سازمان‌های دولتی در سطح محلی و اعتقاد به تقویت چنین ارتباطی سبب ارتقای اعتماد سطوح مدنی و محلی نسبت به دولتمردان و همراهی آنان با خط مشی‌های عمومی خواهد بود. به کارگیری دیدگاه خدمت‌محور و تمرکز بر خدمات عمومی نوین اجازه می‌دهد طیف وسیعی از انتخاب‌های خط مشی، مسئولیت‌های اخلاقی و تعهدات مدنی را ایجاد و برای مدیران دولتی ضروری برشمرد. در تعریف موضوع خدمت‌محور می‌توان گفت هر خدمتی که به نحوی در جهت پاسخ‌گویی به منفعت عامه و مصلحت عمومی آرایه شود نوعی خدمت عمومی به شمار می‌رود [۱۴]. حکمرانی خوب که برگرفته از پارادایم خدمات عمومی نوین و نگرش خدمت‌محور بوده، نشان‌دهنده تصمیم‌گیری‌های اجتماعی است و به هدف، قرار گرفتن مدیریت دولتی در جو عمومی شکل گرفته است. خدمت‌محور به ما اجازه نمی‌دهد که تماشاگری منفعل در جامعه باشیم بلکه بایستی از منابع در جهت بهبود جامعه استفاده کنیم. پیش فرض تئوری خدمت‌محور، فرار از مسئولیت نیست بلکه بر رفتارهای مسئولانه فراسازمانی تأکید دارد. بلاک برای مدیرانی که خواستار حکمرانی بر مبنای خدمت‌محور هستند مطرح می‌کند که خدمت‌محور در صورتی محقق می‌یابد که معتقد باشیم همگی به دنبال پاسخ‌گویی هستیم [۱۴]. حکمرانی خوب مشتمل بر یک راهبرد اصلاحی وسیع است که حکومت را بازتر، پاسخ‌گوتر و مردم‌سالارتر می‌سازد. به گفته بلاک خدمت‌محور به عنوان رضایت حاصل از پاسخ‌گویی به دیگران تعریف می‌شود خدمت‌محور با استفاده از پاسخ‌گویی امور را تحت کنترل قرار می‌دهد اما این کار از طریق خلق فرهنگ مصلحت‌اندیش و توجه به مصلحت عامه شکل می‌گیرد که پاسخ‌گویی حقیقی به دنبال چنین موضوعی است [۵].

دنیارث، در باب خدمات عمومی نوین چندین توصیه دارد که در یکی از آنها اشاره نموده که باید به مردم اثبات کرد سازمان‌های دولتی به آنها پاسخ‌گو هستند و به نیازهای آنان توجه دارند. پاسخ‌گویی نسبت به ارزش‌های جامعه، منفعت عمومی،... و در نهایت شهروندان مدنظر است [۷]. به گفته آنفلید، خدمت‌محور در برگیرنده درجات مختلف پاسخ‌گویی به جامعه، عامه، ملت و حتی خداوند است به زعم مدیران سیاسی، ما نیازمند آرایه تعریفی مجدد از احساس نسبت به جامعه هستیم. به گفته

برآورده شدن نیازهای تمامی طرف‌های ذی نفع بالا ببرند [۱۸]. پاسخ‌گویی به مسایل اجتماعی به مثابه یک ضرورت و فشار از سوی جامعه مطرح شده است. در مفهوم پاسخ‌گویی اجتماعی سازمان تنها مسئله اخلاقیات تعیین کننده مسئولیت‌های سازمانی نیست بلکه برخوردی عملی و کاربردی با مسئله صورت می‌گیرد و به توانمندی سازمانی در پاسخ به نیازهای اجتماعی توجه شده است. قابلیت پاسخ‌گویی اجتماعی سازمان‌ها ارتباطی تنگاتنگ با پژوهش دارد مدیران باید بکوشند با کمک پژوهش، الگوهای جدیدی را برای پاسخ‌گویی به مسایل محیطی بیابند [۱۰]. امروزه تاکید ویژه بر نقش اعتمادآفرینی و خدمتگذاری در موفقیت بخش دولتی سبب شده تا اذعان گردد، کسانی که به مطالعه علم مدیریت دولتی می‌پردازند باید تعهدی قوی برای التزام به اصول اخلاقی خدمت به عامه و تلفیق نظریه - عمل یعنی کشاندن مفاهیم به سطوح عملیاتی - محلی و توسعه مفهوم شهروندی را فراهم آورند [۵] که طرح الگوهای جدید نیازمند نوآوری در بخش دولتی است و فرض مذکور با پارادایم خدمات عمومی که بدنبال پاسخ‌گویی چندجانبه است همسویی زیادی دارد و در این پژوهش این خلا مطالعاتی مد نظر قرار گرفته شده است.

۵- روش پژوهش

این پژوهش، مسئله خود را بر مبنای درجهت ماهیت شناختی، ساختارشناختی و فرایند شناسی پدیده نظام ارزیابی مفهوم پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی در بخش دولتی ایران قرار داده است و به دنبال جواب دادن به خلا مطالعاتی در خصوص شناسایی مدلی جهت ارزیابی وضعیت پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی در سازمان‌های دولتی ایران است تا بتوان بستری برای قیاس و در نهایت، ارتقای سطح و وضعیت پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی در بخش دولتی فراهم آورد. مطالعه ادبیات، متون و پیشینه مورد پژوهش، منجر به شناسایی اجزایی پیشنهادی برای مدل ارزیابی مفهوم پاسخ‌گویی شد که این امر از طریق پرسش نامه ای به واسطه فن دلفی به معرض ارائه رای و نظر ۸۸ نفر از خبرگان گذاشته شد که در نهایت بعد از طی کردن فرایند فن دلفی و جمع نظر نهایی خبرگان به کفایت نظری رسید سؤال اصلی پژوهش مبتنی بر شکاف مطالعاتی موجود عبارت بود از :

مدلی جهت ارزیابی وضعیت پاسخ‌گویی اجتماعی در سازمان های دولتی ایران کدام است؟

بر این اساس هدف اصلی پژوهش ، طراحی مدلی برای ارزیابی وضعیت پاسخ‌گویی اجتماعی سازمان های دولتی ایران است.

پژوهش برحسب هدف، توسعه‌ای-کاربردی است و برحسب روش توصیفی که به صورت اکتشافی- همبستگی است و از طریق معادلات ساختاری انجام می‌گیرد همچنین برحسب جمع آوری داده، براساس پرسش نامه محقق ساخته ای است که مبتنی بر نظر خبرگان و فن دلفی صورت پذیرفته است.

تعریف سازوکارهای پاسخ‌گویی پیوندی تنگاتنگ دارد زیرا به مثابه یک شبکه راهبردی برای ایجاد اعتماد است [۱۲].

۴- پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی و تبیین ساز و کاری برای ارزیابی آن در سازمان‌های دولتی ایران

چنین تصور می‌شود که بخش دولتی آنچه را باید ارائه دهد ارائه نمی‌دهد. پاسخ‌گویی در بخش دولتی مبتنی بر این فرض است که تصمیم‌ها و اقدام‌های کارگزاران همواره بر امورهای اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جامعه به شدت اثر می‌گذارند [۱۵]. سازمان دولتی نباید به گونه‌ای رفتار کند که سبب موارد ذیل شوند:

- تخریب محیط زیست
- خدشه به امنیت عمومی
- افزایش فقر عامه
- خدشه به الزامات دموکراسی
- خدشه به سنت های حسنه اجتماعی
- خدشه به نهادهای فرهنگی
- خدشه به وجهه بین المللی کشور [۶].

اخیرا مفهوم مسئولیت پذیری اجتماعی سازمانی به پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی تغییر یافته که اشاره به قدرت پاسخ‌گویی سازمان در برابر فشارهای جامعه دارد [۲]. وادوک، معمای معناشناختی و تعدد در خصوص مسائل اجتماعی سازمان را این گونه به نمایش گذاشته است: مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی، پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی، صداقت اجتماعی سازمانی^۱، آیین اجتماعی سازمان^۲، روابط اجتماعی سازمانی^۳، عملکرد اجتماعی سازمانی، پایداری اجتماعی سازمانی^۴، اعتبار اجتماعی سازمانی^۵، شهروندی سازمانی گاهی در مفاهیمی مشابه بکار می‌روند و سبب سردرگمی می‌گردد [۲۰]. دوناوود با رعایت نمودن مدل کوکران - وارنیک و مدل کارول اظهار داشت که مفهوم پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی می‌تواند مفر و برون رفتی از بن بست تعاریف و سردرگمی‌های معناشناختی در خصوص عملکرد اجتماعی سازمانی تلقی گردد [۲۲]. فردریک کران اشاره می‌کند که در میان اصطلاح‌های جدید اصطلاح پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی است که زیاد رشد نکرده است و می‌تواند شکل اساسی، راهبردی و سازمانی مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی باشد که در آن سازمان‌ها واقعا به انتظارات اجتماعی پاسخ می‌دهند [۱۹]. پاسخ‌گویی اجتماعی توان و ظرفیت سازمان در جهت برآورده سازی عملی به توقع ها و انتظارهای اجتماعی از سازمان است.

در دیدگاه پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی ، سازمان‌ها به مثابه شرکایی در کنار نهادهای جامعه اند و تلاش دارند تا به حل مشکل‌های جامعه به پردازند و در نهایت سطح رفاه و کیفیت زندگی اجتماعی مردم را با رعایت

- 1- Corporate Social Rectitude (CSR)
- 2 - Corporate Social Religion (CSR)
- 3 - Corporate Social Relationship (CSR)
- 4 - Corporate Community Involvement (CCI)
- 5 - Corporate Social Reputation (CSR)
- 6 - Corporate Citizenship (CC)

۶- تجزیه و تحلیل داده‌ها و نتیجه‌گیری

بر اساس سؤال اصلی و شاخص‌های مستخرج در ادبیات پژوهش و نظرخواهی خبرگان از معادلات ساختاری بهره‌جسته شد و با رعایت به ازای هر گویه حداقل سه خیره تحلیل عاملی انجام پذیرفت. در انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید از این مسئله اطمینان حاصل شود که می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل مورد استفاده قرار داد. با استفاده از آزمون بارتلت می‌توان از کفایت نمونه‌گیری اطمینان حاصل نمود. شاخص KMO برای عوامل در نظر گرفته شده بالای ۰/۷ بوده و آزمون معناداری کرویت نمونه بارتلت در تحلیل عاملی اکتشافی توسط SPSS به ترتیب برابر ۰/۸۴۹ و ۰/۰۰۰ است. همچنین این ۱۱ مؤلفه در حدود ۸۹ درصد واریانس نمرات مربوط به مفهوم نظام ارزیابی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی را تبیین می‌کنند لذا می‌توان نتیجه گرفت که داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب می‌باشند.

پس از انجام تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول که به شناسایی و پذیرش ۲۸ شاخص برای مؤلفه‌های مورد نظر ختم گردید، میانگین نمرات هر کدام از عامل‌های مشخص شده وارد تحلیل عاملی مرتبه دوم گردیدند. تحلیل عاملی مرتبه دوم به منظور تمایز و مشخص ساختن ابعاد مفهوم نظام ارزیابی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی صورت گرفت. شاخص اندازه کفایت نمونه یعنی KMO و معناداری آزمون کرویت نمونه بارتلت در تحلیل عاملی اکتشافی توسط SPSS به ترتیب برابر ۰/۷۹۴ و ۰/۰۰۰ است. همانطور که از جدول ذیل مشخص است ۱۱ مؤلفه در ۵ بعد خلاصه شدند. همچنین این ۵ عامل حدود ۸۱ درصد واریانس نمرات عوامل مفهوم نظام ارزیابی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی را توضیح می‌دهند.

جدول شماره (۱): ماتریس همبستگی دوران یافته تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه

دوم مفهوم نظام ارزیابی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی

مؤلفه‌ها	نسبت	عوامل استخراج شده				
		بعد اول	بعد دوم	بعد سوم	بعد چهارم	بعد پنجم
بهبود اقتصادی محلی	۰/۸۷۱	۰/۹۱۳	۰/۰۷۲	۰/۰۹۳	۰/۱۰۵	۰/۱۱۷
ملاحظات اقتصادی سازمانی	۰/۸۸۵	۰/۹۳۰	-۰/۱۲۰	۰/۰۵۰	۰/۰۳۵	۰/۰۴۴
فضاسازی فرهنگی	۰/۸۷۴	۰/۰۳۶	۰/۹۳۲	-۰/۰۴۲	۰/۰۰۴	-۰/۰۴۹
حمایت اجتماعی	۰/۸۷۷	-۰/۰۸۴	۰/۹۲۷	-۰/۰۳۳	-۰/۰۱۹	-۰/۱۰۰
حفاظت زیست محیطی	۰/۸۹۷	۰/۰۸۲	-۰/۰۵۲	۰/۹۲۹	۰/۱۵۳	۰/۰۲۱
حراست زیست محیطی	۰/۸۹۷	۰/۰۶۰	-۰/۰۲۷	۰/۹۴۴	۰/۰۴۲	۰/۰۰۱
اخلاق حرفه‌ای	۰/۷۱۱	-۰/۰۲۳	۰/۰۰۷	۰/۱۱۰	۰/۸۳۳	-۰/۰۵۸
اخلاق سازمانی	۰/۶۵۴	۰/۰۶۰	۰/۱۶۴	-۰/۰۷۸	۰/۰۷۰	۰/۲۰۱
اخلاق اجتماعی	۰/۶۶۸	۰/۱۶۳	-۰/۲۶۷	۰/۲۳۸	۰/۷۱۶	-۰/۰۰۲
نتایج ادراکی	۰/۷۹۱	۰/۰۰۸	-۰/۰۷۳	۰/۱۷۳	۰/۱۳۰	۰/۸۶۰
نتایج عملکردی	۰/۷۶۹	۰/۱۴۸	-۰/۰۷۵	۰/۱۴۶	-۰/۰۲۴	۰/۸۴۸

در جدول (۱) مشاهده می‌گردد که میزان همبستگی باتوجه به بارعاملی‌های به دست آمده بین مؤلفه‌ها و ابعاد پیشنهادی معنادار است. مؤلفه

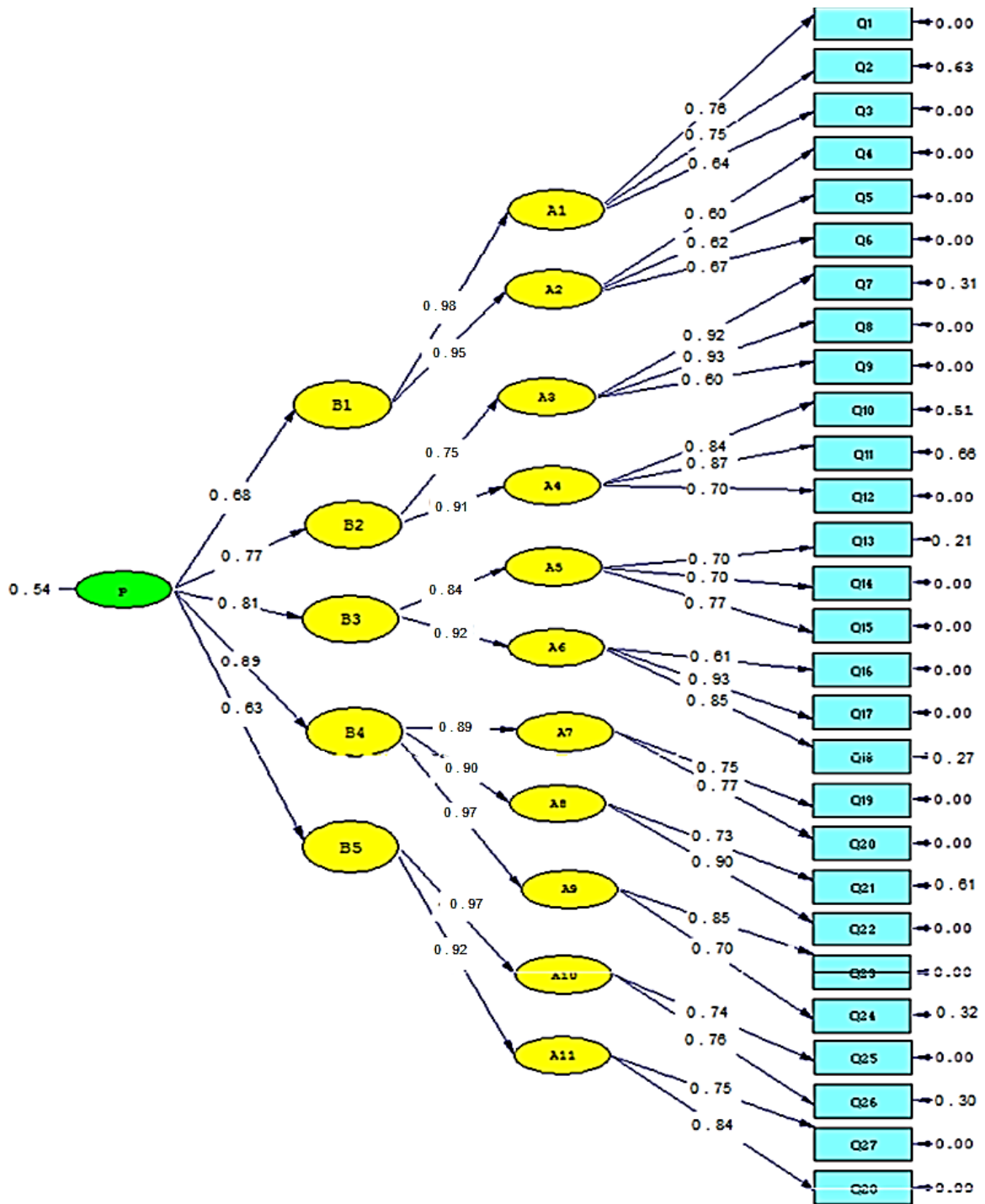
ششم یعنی حراست زیست محیطی با ۰/۹۴۴ دارای بیشترین همبستگی و مؤلفه اخلاق اجتماعی با ۰/۷۱۶ دارای کمترین همبستگی با ابعاد پیشنهادی مربوطه هستند. پس از انجام تحلیل عاملی مرتبه اول و دوم، میانگین نمرات هر کدام از مؤلفه‌ها مشخص شده و وارد تحلیل عاملی مرتبه سوم گردیدند. تحلیل عاملی مرتبه سوم به منظور تمایز و مشخص ساختن مفهوم نظام ارزیابی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی صورت گرفت. شاخص اندازه کفایت نمونه یعنی KMO و معناداری آزمون کرویت نمونه بارتلت در تحلیل عاملی اکتشافی توسط SPSS به ترتیب برابر ۰/۷۲۸ و ۰/۰۰۰ است. همانطور که از جدول ذیل مشخص است ۵ بعد در ۱ طبقه خلاصه شدند. همچنین این ۱ عامل حدود ۵۷ درصد واریانس نمرات عوامل مفهوم نظام ارزیابی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی را توضیح می‌دهند.

جدول شماره (۲): ماتریس عاملی (همبستگی) تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه سوم

مفهوم نظام ارزیابی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی

ابعاد	نسبت اشتراک	عامل استخراج شده (مفهوم)	
		نظام ارزیابی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی	پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی
سنجش مجموعه تمهیدات سازمان در جهت پاسخ به تبعات اقتصادی سازمان و مسائل اقتصادی جامعه بالاخص جامعه محلی	۰/۵۸۵	۰/۷۶۵	
سنجش مجموعه تمهیدات سازمان در جهت پاسخ به تبعات اجتماعی سازمان و مسائل اجتماعی جامعه بالاخص جامعه محلی	۰/۶۶۹	۰/۶۸۵	
سنجش مجموعه تمهیدات سازمان در جهت پاسخ به تبعات زیست محیطی سازمان و مسائل زیست محیطی جامعه بالاخص جامعه محلی	۰/۶۶۱	۰/۸۱۳	
سنجش مجموعه تمهیدات سازمان در جهت پاسخ به تبعات اخلاقی سازمان و مسائل اخلاقی جامعه بالاخص جامعه محلی	۰/۷۳۴	۰/۸۵۷	
نتایج و دستاوردها	۰/۷۱۱	۰/۶۴۱	

در تحلیل عاملی مرتبه اول از شاخص‌ها و نشانگرها به مؤلفه‌ها رسیدیم و در تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم از مؤلفه‌ها به ابعاد مفهوم نظام ارزیابی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی رسیدیم. در ادامه از تحلیل عاملی مرتبه دوم برای رسیدن ابعاد به مفهوم نظام ارزیابی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی استفاده شده و بر این اساس تحلیل عاملی مرتبه سوم انجام می‌گیرد و شاخص‌های برازش مدل نشان دهنده این است که مدل دارای برازش نسبتاً خوبی است زیرا کای دو به درجه آزادی آن کمتر از ۳ بوده، همچنین RMSEA نیز کمتر از ۰/۰۸ است.



Chi-Square=622.99, df=328, P-value=0.00000, RMSEA=0.053

نمودار شماره (۱): مدل اندازه گیری مفهوم نظام ارزیابی پاسخ گویی اجتماعی سازمانی در حالت تخمین استاندارد مرتبه سوم

اهتمام در پاسخ گویی) و عالی (یعنی کمال و تعالی در پاسخ گویی) و مبتنی بر امتیازات کسب شده از مقیاس رتبه ای شاخص ها مدل نهایی پژوهش ارائه می گردد:

براساس شاخص ها، مولفه ها و ابعاد ارائه شده مدل ارزیابی مفهوم پاسخ گویی اجتماعی در سازمان های دولتی در چهار سطح ضعیف (یعنی اهمال در پاسخ گویی)، متوسط (یعنی اشتها در پاسخ گویی)، خوب (یعنی

جدول شماره (۳): مدل امتیازدهی وضعیت اجزای نظام ارزیابی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمان‌های دولتی

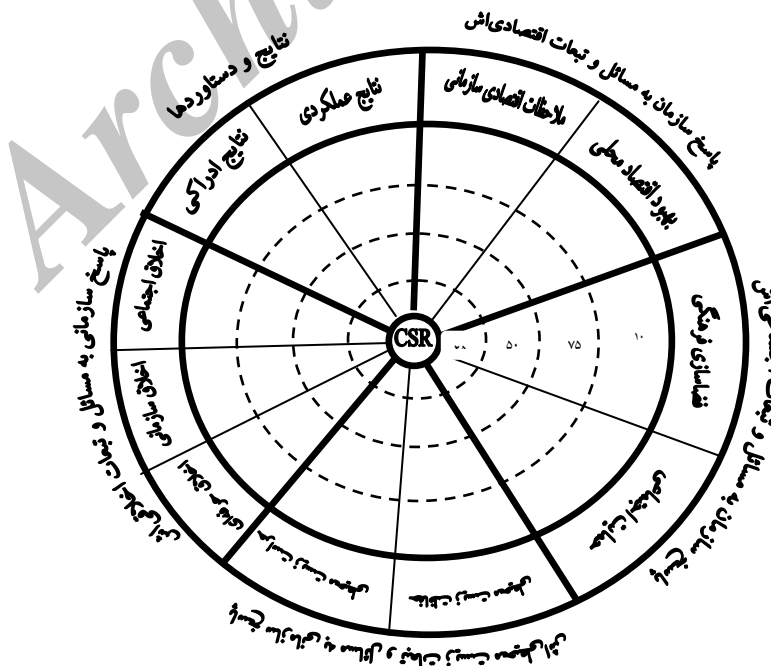
امتیاز کسب شده سازمان	امتیاز مدل				ابعاد و مولفه‌های مدل
	سطح اهمال (ضعیف)	سطح اشتها (متوسط)	سطح اهتمام (خوب)	سطح کمال (عالی)	
۶-۱۸	۱۹-۳۰	۳۱-۴۲	۴۳-۵۴	فرایند پاسخ‌گویی سازمان در قبال تبعات اقتصادی اش در جامعه	
۳-۹	۱۰-۱۵	۱۶-۲۱	۲۲-۲۷	۱-۱- بهبود اقتصادی محلی	
۳-۹	۱۰-۱۵	۱۶-۲۱	۲۲-۲۷	۱-۲- ملاحظات اقتصادی سازمانی	
۶-۱۸	۱۹-۳۰	۳۱-۴۲	۴۳-۵۴	فرایند پاسخ‌گویی سازمان در قبال تبعات اجتماعی اش در جامعه	
۳-۹	۱۰-۱۵	۱۶-۲۱	۲۲-۲۷	۲-۱- فضا سازی فرهنگی اجتماعی	
۳-۹	۱۰-۱۵	۱۶-۲۱	۲۲-۲۷	۲-۲- حمایت اجتماعی	
۶-۱۸	۱۹-۳۰	۳۱-۴۲	۴۳-۵۴	فرایند پاسخ‌گویی سازمان در قبال تبعات زیست محیطی اش در جامعه	
۳-۹	۱۰-۱۵	۱۶-۲۱	۲۲-۲۷	۳-۱- حفاظت زیست محیطی	
۳-۹	۱۰-۱۵	۱۶-۲۱	۲۲-۲۷	۳-۲- حراست زیست محیطی	
۶-۱۸	۱۹-۳۰	۳۱-۴۲	۴۳-۵۴	فرایند پاسخ‌گویی سازمان در قبال تبعات اخلاقی اش در جامعه	
۲-۶	۷-۱۰	۱۱-۱۴	۱۵-۱۸	۴-۱- اخلاق حرفه‌ای	
۲-۶	۷-۱۰	۱۱-۱۴	۱۵-۱۸	۴-۲- اخلاق سازمانی	
۲-۶	۷-۱۰	۱۱-۱۴	۱۵-۱۸	۴-۳- اخلاق اجتماعی	
۴-۱۲	۱۴-۲۰	۲۲-۲۸	۳۰-۳۶	نتایج و دستاوردها	
۲-۶	۷-۱۰	۱۱-۱۴	۱۵-۱۸	۵-۱- نتایج ادراکی	
۲-۶	۷-۱۰	۱۱-۱۴	۱۵-۱۸	۵-۲- نتایج عملکردی	
۲۸-۸۴	۸۵-۱۴۰	-۱۴۱	۲۲۵-۲۸۸	مجموع امتیازات:	

بر اساس جدول بالا و با الهام از مدل ارزیابی فرهنگ دنیسون می‌توان نمودار کلوچه‌ای را به شکل ذیل ارائه کرد که بیانگر وضعیت سازمان در ابعاد و مولفه‌های پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی است. مدل مذکور دارای چهار لایه، که هر لایه بیانگر یک سطح از پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی است. لایه اول که دارای حداکثر درصد نمره ۲۵ بوده نمایانگر سطح اهمال و لایه دوم که دارای حداکثر درصد نمره ۵۰ بوده نمایانگر سطح

اشتها و لایه سوم که دارای حداکثر درصد نمره ۷۵ بوده نمایانگر سطح اهتمام و لایه چهارم که دارای حداکثر درصد نمره ۱۰۰ بوده نمایانگر سطح کمال است. درصد نمره بر حسب فرمول ذیل قابل تعیین است:

$$100 \times \text{امتیاز کسب شده}$$

حداکثر امتیاز سطح مذکور



شکل شماره (۱): مدل راداری امتیازدهی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمان‌های دولتی

۷- منابع و مآخذ

- [۱] اعظم وزیری کرمانی، سرور. (۱۳۸۸). مقدمه ای بر پاسخ‌گویی سازمان های دولتی؛ انتشارات دانشگاه تهران
- [۲] الوانی، سید مهدی. (۱۳۸۶). مدیریت عمومی؛ تهران نشر نی.
- [۳] الوانی، سیدمهدی؛ دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۰). گفتارهایی در فلسفه تئوریهای مدیریت دولتی؛ انتشارات صفار
- [۴] بزرگی، فرزاد. (۱۳۸۴). اهداف فردی، سازمانی و اجتماعی؛ ماهنامه تدبیر شماره ۱۴۴
- [۵] پورعزت، علی اصغر. (۱۳۸۸). مبانی اداره و دانش اداره امور عمومی؛ انتشارات سمت
- [۶] پورعزت، علی اصغر. (۱۳۹۰). مبانی مدیریت دولتی؛ انتشارات سمت
- [۷] پورعزت، علی اصغر و همکاران. (۱۳۸۹). چشم انداز اداره دولت و حکومت براساس خط مشی‌ها و اسناد راهبردی برخی از انجمن های علمی این رشته؛ نشریه مدیریت دولتی، شماره ۴
- [۸] خداوردی، علی. (۱۳۸۳). پاسخ‌گویی در نظام مردم سالاری دینی. فصلنامه تحولات سیاسی، نشرناجا
- [۹] دانایی فرد، حسن و الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۰). درآمدی بر نظریه های مدیریت دولتی؛ انتشارات شرکت نشر فرهنگی علمی
- [۱۰] دانایی فرد، حسن و الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۰). مباحث مدیریت دولتی؛ انتشارات شرکت نشر فرهنگی علمی
- [۱۱] رفیع زاده بقرایاد، علاء الدین (۱۳۸۵). پاسخ‌گویی؛ ابزارها و استانداردها؛ ماهانه تدبیر، شماره ۱۴۶.
- [۱۲] کایر، آنه. (۱۳۸۶). حاکمیت، ترجمه گلشن، ابراهیم و آدوسی، علی؛ انتشارات موسسه آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی،
- [۱۳] منوریان، عباس (۱۳۸۶). اخلاق کار و ارزش های سازمانی؛ نشر موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
- [۱۴] میرعباسی، رمضان و شریفی، عیسی. (۱۳۸۹). خدمت: رویکرد نوین در مدیریت؛ انتشارات آذرخش
- [۱۵] یعقوبی، نورمحمد. (۱۳۸۹). مدیریت دولتی: سیر اندیشه های نوین؛ انتشارات سمت
- [16] Adresa, A. (2003), "Are you being Served? Political Accountability and Quality of Government", The Journal of law, Economics and Organization Vol 19, No2 Oxford University Press
- [17] Aras, G & Crowther, D. (2009), "Global Perspectives on Corporate Governance and CSR", Ashgate Publishing, Ltd.
- [18] Boone, & Kurtz, L, D. (2002). *Management*. new York: Mac Graw Hill
- [19] Jenny.F & Eshani.B.(2004), "Corporate Social Responsibility and citizenship", Working paper, Vol 44, No6.
- [20] John. M. et al(2006), "Corporate Social Responsibility: The 3C-SR Model. Internation", Journal of social Economics, Vol33, Pages:5-6
- [21] Klimoski R. & Inks L. (1990), "Accountability forces in performance appraisal". Organizational behavior and human decision processes 45 p23
- [22] Peter. K & et al (2001), "Acorporate Social Responsibility Audit within a Quality Management Frame work", Journal of Business Ethics, Vol31