

## پاسخگویی پلیس:

### ارایه الگوی بومی برای ارتقای روابط مردم و نیروی انتظامی

ابوالحسن فقیهی<sup>۱</sup>، بشیر نداد<sup>۲\*</sup>

۱. استاد گروه مدیریت، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد، تهران

۲. کارشناس ارشد مدیریت، پردیس فارابی، دانشگاه تهران، مدرس گروه مدیریت دولتی، دانشگاه سمنان

(تاریخ دریافت: ۹۱/۹/۳؛ تاریخ پذیرش: ۹۲/۱/۲۰)

#### چکیده

پاسخگویی همواره از مفاهیم کلیدی و مهم مدیریت دولتی بوده است؛ ولی پاسخگویی در سازمان‌هایی که مردم روزانه با آن سروکار دارند از اهمیت خاصی برخوردار است. نیروی انتظامی در زمره این گونه سازمان‌ها محسوب می‌شود که پاسخگویی آن در جلب اعتماد عمومی نقش بسزایی دارد. هدف این مطالعه که در نیروی انتظامی استان سمنان انجام شد، ارایه الگوی بومی برای پاسخگویی پلیس می‌باشد. جامعه خبرگان این پژوهش را متخصصین ناجا و اساتید دانشگاهی صاحب‌نظر تشکیل دادند که با تکمیل دو دور پرسشنامه دلفی در این مطالعه شرکت کرده‌اند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که در الگوی آرمانی مورد تأیید خبرگان به ترتیب ابعاد پاسخگویی اخلاقی، قانونی، حرفه‌ای، سازمانی و اجتماعی در اولویت قرار دارند.

#### واژگان کلیدی

پاسخگویی، الگوی بومی، نیروی انتظامی، روابط مردم و پلیس.

## مقدمه

سازمان‌ها، به عنوان دست‌ساخته‌های انسان به منظور نیل به نتایج ارزشمند ایجاد شده‌اند، نتایجی که مستلزم فعالیت‌های بسیاری از انسان‌ها می‌باشد. این نتایج با توجه به ماهیت سازمان‌ها و ارزش‌هایی که مد نظر دارند متفاوت است. از آنجا که در بسیاری از جوامع امروزی ارزش‌های سازمان‌های بخش دولتی ارایه خدمت به شهروندان است، از این رو، پاسخگویی به شهروندان همواره مورد توجه مدیران ارشد سازمان‌های بخش دولتی بوده است. بنابراین، پاسخگویی در بخش دولتی را می‌توان لازمه نظام‌های مردم سالارانه دانست. بدون پاسخگویی سازمان‌های دولتی، جوهر دموکراسی را نمی‌توان تحقق بخشید (Sarker & Hassan, 2010, p.2)؛ چرا که همواره خطر سوء استفاده از قدرت وجود دارد و سازمان‌های دولتی که از قدرت بیشتری نسبت به سایر مراکز و سازمان‌ها برخوردارند نیاز بیشتری به پاسخگویی دارند. بنابراین، پاسخگویی عنصر تفکیک‌ناپذیر یک حکومت مردم سالار است (Bovens, 2005, p.182).

مفهوم پاسخگویی فارغ از خاستگاه کنونی آن، دیرینه‌ای به قدمت تاریخ داشته و طرح نخستین آن را به نوشته‌های ارسطو نسبت می‌دهند (Pashang, 2003, p.9). ایجاد تعادل بین مطالبات شهروندی و توانمندی‌های دولت، مهمترین وظیفه نظام پاسخگویی است (میرسپاسی و باقرزاده، ۱۳۸۵، ص ۱). این مفهوم پذیرش زیادی داشته و در گفتمان سیاسی و ادبیات خط‌مشی‌گذاری بسیار مورد استفاده قرار می‌گیرد. دلیل این امر آن است که پاسخگویی تصویری از شفافیت و اعتماد عمومی را به ذهن متبادر می‌کند (Bovens, 2006, p.5).

این مقاله برای دستیابی به الگوی بومی پاسخگویی پلیس از روش پیشنهادی «ماکس وبر»<sup>۱</sup> در الگوسازی بهره می‌گیرد. به نظر وی «گونه آرمانی» یک برساخته مفهومی است که نه واقعیت

---

1. Max Weber

تاریخی و نه واقعیت حقیقی دارد. گونه آرمانی هرگز طرح‌هایی نیستند که بتوان یک وضعیت یا کنش مشخص را به آن‌ها منسوب کرد، بلکه صرفاً مفهومی آرمانی‌اند که وضعیت یا کنش مشخصی با آن‌ها مقایسه و بررسی می‌شود تا مؤلفه‌های مهم و معنادار آن آشکار شود. گونه آرمانی برساخته‌ای است که بر مبنای آن و با بکار بردن مقوله امکان عینی می‌توان مناسباتی را فرمول‌بندی کرد. به کمک مقوله امکان عینی، کفایت تصویری که توسط واقعیت جهت و انتظام می‌یابند، مورد قضاوت قرار می‌گیرند (وبر، ۱۳۸۷، ص ۱۴۵).

این رویکرد و دیدگاه، جهت‌گیری و هدف مقاله را برای دستیابی به گونه‌ای آرمانی از پاسخگویی مشخص می‌کند، که متناسب با سازمان پلیس طراحی شده و قصد دارد در نهایت، به ارتقای روابط مردم و نیروی انتظامی بیانجامد.

### مروری بر مبانی نظری

پاسخگویی یک اصطلاح پیچیده و چندوجهی است (Mulgan, 2000, p.555). اختلاف نظر در مورد مفهوم پاسخگویی نیز وجود دارد اما با پذیرش تعریف هر پدیده قلمرو بحث آن مشخص می‌شود (میرسپاسی، ۱۳۷۶، ص ۲۰)؛ در تمامی ادبیات موجود در خصوص موضوع پاسخگویی نمی‌توان یک تعریف یا دیدگاه مشترک از پاسخگویی را یافت (Artley et al., 2001, p.3)؛ در واقع، مفهوم پاسخگویی به یک دستگاه معنایی تبدیل شده و به عنوان مترادف بسیاری از خواسته‌های سیاسی مطرح می‌شود (Bovens, 2005, p.3). برخی پژوهشگران معتقدند پاسخگویی بدین معنی است که از یک فرد یا یک گروه که مسئولیت انجام عملی به آنان واگذار شده است، انتظار می‌رود در قبال پیامدهای مثبت و منفی کار خود توضیح دهند که چرا و چگونه این پیامدها اتفاق افتاده است. به سخن دیگر، پاسخگویی عبارت است از مسئول ساختن افرادی مشخص، به منظور تضمین انجام وظایف، به موقع و طبق روش‌ها و معیارهای مورد توافق (Nicholson, 1995, p.5).

پاسخگویی بنابر تعریفی دیگر که از سوی «رابرتز و اسکاپنز»<sup>۱</sup> ارایه شده عبارت است از: دلیل آوردن و دلیل خواستن برای کارهای انجام شده. براساس این تعریف، یک فرد، گروه یا سازمان، دارای حقوقی خاص است که بر اساس این حقوق از فرد دیگری سؤال می‌کند و از او برای کارهایی که انجام داده است توضیح می‌خواهد (Munro & Mouritsen, 1996, p.225). پاسخگویی، الزام افراد، گروه‌ها و سازمان به این امر است که اختیارات خود را به فعل درآورده و یا مسئولیت‌های واگذار شده را به انجام برسانند. این الزام از سه جنبه حائز اهمیت است: ۱- جوابگویی و توضیح کارهایی که در رابطه با اختیارات و مسئولیت‌های خود انجام داده‌اند و دلیل انجام آن‌ها؛ ۲- گزارش‌دهی از نتایج اقدامات انجام شده؛ ۳- تقبل عواقب ناشی از پیامد این اقدامات.

هرچند پاسخگویی به صورت‌های مختلف تعریف شده است، اما جوهر و اصل این کلمه همیشه یکسان است: «تعهد به جوابگویی در مقابل مسئولیت پذیرفته شده». در این تعریف دست کم دو طرف مفروض است: عاملی که مسئولیت را واگذار می‌کند و عاملی که با قبول آن مسئولیت، گزارش‌دهی و پاسخگویی را نیز می‌پذیرد. به این ترتیب پاسخگویی الزام رسمی و نوعی تعهد است که به طور ضمنی، از طریق برخی سازوکارهای خاص یا توافق‌ها، مشخص می‌گردد (Cutt & Murray, 2000, pp.1-3).

در سال‌های اخیر به ندرت پژوهشگران الگوهای جامعی برای پاسخگویی ارائه داده‌اند و بیشتر بر جنبه‌های خاصی از پاسخگویی تکیه کرده و در شرح و بسط آن‌ها کوشیده‌اند. به عنوان مثال، «بورنر»<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) به بررسی نقش رسانه در ارتقای پاسخگویی اجتماعی پلیس آرژانتین پرداخت. وی در مقاله‌اش استدلال می‌کند که رسانه به عنوان یک سازوکار پاسخگویی اجتماعی با فراهم کردن ساختاری برای بحث درباره تعدد کنشگران و تعیین افرادی که باید پاسخگو باشند، آنچه که باید برای آن پاسخگو باشند، و اینکه چگونه باید پاسخگو باشند می‌پردازد. وی به تحلیل نقش رسانه‌ها

---

1.Roberts&Scapens

2.Bonner

و پوشش روزنامه‌ها از حادثه خشونت پلیس در مقابل تظاهرات اعتراضی اجتماعی در آرژانتین پرداخت. همچنین، او معتقد است که باید شکلی از پاسخگویی پیشگیرانه توسط رسانه‌ها شکل بگیرد (Bonner, 2009, p.296).

مدل‌هایی که برای پاسخگویی ارائه شده‌اند تعدد و تنوع بسیاری دارند که در جدول ۱ خلاصه-ای از آن‌ها نشان داده شده‌اند.

جدول ۱. الگوهای پاسخگویی از نگاه صاحب‌نظران مختلف

صاحب‌نظران	انواع پاسخگویی
مارشال، ۱۹۸۷	دموکراتیک، قانونی، مالی
دیوودی و بویرا، ۱۹۸۹	اداری، سازمانی، قانونی، سیاسی، حرفه‌ای، اخلاقی
پاول، ۱۹۹۲	عمودی، افقی
استون، ۱۹۹۳	سیاسی، مدیریتی، قانونی، حرفه‌ای، در زمینه خریدهای بخش دولتی
سینکلیر، ۱۹۹۵	سیاسی، عمومی، حرفه‌ای، شخصی (اخلاقی)
فارنهام و هورتن، ۱۹۹۶	سیاسی، قانونی، حرفه‌ای، به مصرف کنندگان
امانوتل و امانوتل، ۱۹۹۶	اقتصادی در بخش عمومی، حرفه‌ای، سیاسی
هیکس، ۱۹۹۸	مدیریتی، سیاسی، مالی، عمومی (ترکیبی از پاسخگویی غایی سیاسی و پاسخگویی در برابر ارباب رجوع)، حرفه‌ای کارکنان دولتی، قانونی
متکالف، ۲۰۰۰	اداری، حرفه‌ای، سیاسی، پاسخگویی به مشتری، ترکیبی از همه نوع پاسخگویی مدیریتی (جانشین سه پاسخگویی اداری، سیاسی، قانونی)
بارادوس، مین و ویلمان، ۲۰۰۰	پاسخگویی مشترک دولت و پیمانکاران خدمات عمومی
میلار و مک کویت، ۲۰۰۰	تعیین نوع پاسخگویی با توجه به نوع خدمتی که سازمان ارائه می‌دهد و افرادی که از آن استفاده می‌کنند.
رامزک، ۲۰۰۰	منابع کنترل‌کننده داخلی: ۱- سازمانی، (با استقلال کم) ۲- حرفه‌ای، (با استقلال زیاد) منابع کنترل‌کننده خارجی: ۱- قانونی، (با استقلال کم) ۲- سیاسی (با استقلال زیاد)
جنسن، ۲۰۰۰	قانونی، مالی، عملکردی، دموکراتیک، اخلاقی
اسکات، ۲۰۰۰	مالی، قانونی، سیاسی، سلسله‌مراتبی، قراردادی
الوانی، ۱۳۷۹	پاسخگویی به فرادستان، پاسخگویی به کارکنان، پاسخگویی به شهروندان، پاسخگویی به مشتریان و ارباب رجوع، پاسخگویی به خود، پاسخگویی اقتضایی
هیوز، ۱۳۸۰	پاسخگویی سیاسی، پاسخگویی بوروکراتیک

شوارتز، ۲۰۰۱	مدل‌های معمولی: سلسله مراتبی، حرفه‌ای، سیاسی، قانونی، پاسخگویی به بازار بر اساس محل کنترل: پاسخگویی قانونی اداری، پاسخگویی قانونی عملکردی تقسیم‌بندی دیگر از پاسخگویی: حرفه‌ای، سلسله مراتبی، قانونی، بوروکراتیک، بر مبنای عملکرد، سیاسی مدل‌های پاسخگویی پیشنهادی: حرفه‌ای، قانونی اداری، قانونی عملکرد، سیاسی، برای فعالیت‌های شبه بازرگانی دولت
آرتلی و دیگران، ۲۰۰۱	شخصی، انفرادی، تیمی، سازمانی، افراد ذی نفع
پرچمند، ۲۰۰۱	افقی (به قانون گذاران و مردم)، عمودی (به سلسله مراتب سازمانی)
دانایی فرد، ۱۳۸۲	درون سازمانی: قانونی، مدیریتی، حرفه‌ای، سیاسی، مالی، عمومی برون سازمانی: به قانونگذار، به تأمین کننده منابع مالی، به شهروندان، به دستگاه قضایی
بن، ۲۰۰۲	سلسله مراتبی، رقابتی، شبکه‌های همکاری و مشارکت
آن سلمی، ۲۰۰۳	نهادی - مؤسسه‌ای، سیاسی، مدیریتی، مالی
یو ان دی پی، ۲۰۰۴	افقی، عمودی
اردوگان و دیگران، ۲۰۰۴	به سازمان، به سرپرست، به همکاران، به خویشان
بوونز، ۲۰۰۵	بر اساس ماهیت مجمع: سازمانی، قانونی، سیاسی، اداری، حرفه‌ای، اجتماعی بر اساس ماهیت بازیگر: شرکتی، سلسله‌مراتبی، جمعی، فردی بر اساس ماهیت موضوع: مالی، فرایند، محصول، قانونی، مدیریتی، برنامه‌ای بر اساس ماهیت الزام: عمودی، افقی، مورب
فقیهی و تیمورنژاد، ۱۳۸۵	قانونی (قانونمداری)، سیاسی (نظارت نهادهای مدنی)، اخلاقی (ارزش‌ها و اخلاقیات)، سازمانی (مسئولیت)، مالی (حساب پس‌دهی و گزارش‌دهی)، حرفه‌ای (تخصص و شایستگی)
استفک، ۲۰۰۸	انتخاباتی، قانونی، عمومی
بوونز، اسکیلمنز و هارت، ۲۰۰۸	دموکراتیک، مطابق قانون اساسی (مشروط)، یادگیرنده
وزیری کرمانی، ۱۳۸۸	سیاسی، سازمانی، فرهنگی
سارکر و حسن، ۲۰۱۰	افقی: سیاسی، مالی، اداری، قانونی عمودی: انتخاباتی، پاسخگویی اجتماعی

منبع: محقق ساخته

الگوهای مطرح شده هر کدام از زاویه‌ای خاص و با روشی ویژه به موضوع پاسخگویی پرداخته‌اند. در این پژوهش روش‌شناسی پیشنهادی «ماکس وبر» برای گونه آرمانی مد نظر قرار گرفته است. اغلب مدل‌هایی که در جدول ۱ مطرح شد از این جهت دچار نقصان و ناهماهنگی است. نقصان نه به معنی ناکارآمدی و بی‌ارزشی، بلکه به مفهوم ناسازگاری با الگوی آرمانی

پیشنهادی «وبر» برای بیان مفاهیم خاص. تنها یک مدل از موارد ذکر شده به طور خاص به این روش پایبند بوده است. الگوی پاسخگویی «رامزک» بر مبنای گونه آرمانی بیان شده که به همین علت، مبنای انجام این پژوهش قرار گرفته است. به منظور تکمیل هرچه بیشتر این الگو، با توجه به پژوهش‌های دیگر اندیشمندان، بُعد پنجمی به آن افزوده شد. چهار بُعد پاسخگویی قانونی، سازمانی، حرفه‌ای و سیاسی از الگوی رامزک با بعد پنجم، پاسخگویی اخلاقی تکمیل شد. شرح هرکدام به صورت تفصیلی در ذیل آمده است.

۱- پاسخگویی قانونی<sup>۱</sup> (قانونمداری): پاسخگویی قانونی به این نکته اشاره دارد که آیا فعالیت‌های سازمان انتظارات را برآورده کرده یا خیر. این پاسخگویی از راه پژوهش‌های تفصیلی مانند بررسی دقیق قانونی، ممیزی برنامه، شکایت‌هایی که از کارکنان می‌شود بوده و توسط سازمان‌های بازرسی خارج سازمان انجام می‌گیرد. اساس این پاسخگویی بر روابط اصیل- وکیل نهاده شده است. منبع استاندارد عملکرد این پاسخگویی «دیگران» است و اینکه آیا مدیران دولتی توانسته‌اند در مقابل اموری که به دیگران مربوط می‌شود، به خوبی پاسخگو باشند (Romzek, 2000, pp.24-26). این نوع پاسخگویی بر رعایت قوانین توسط مدیران و سازمان‌های دولتی دلالت دارد. مدیران دولتی ممکن است توسط دادگاه‌ها برای رسیدگی به اقداماتشان یا به عنوان مسئول از سوی کل سازمان مورد پرسش قرار بگیرند. این دادگاه‌ها می‌توانند دادگاه‌های مدنی معمولی (در انگلستان) یا دادگاه‌های تخصصی اداری (در بلژیک) باشند و در صورتی که تخلفات صورت گرفته شدید باشد، ممکن است دادگاه‌های کیفری برای رسیدگی به آن‌ها تشکیل گردد. اهمیت این نوع پاسخگویی در اکثر کشورهای اروپایی در حال حاضر افزایش یافته است. چرا که در این کشورها رسمیت روابط اجتماعی در حال رشد است. مردم نیز در این کشورها به دادگاه‌ها بیش از پارلمان اعتماد کرده‌اند. پاسخگویی قانونی واضح‌ترین و بی‌ابهام‌ترین نوع پاسخگویی است. زیرا بررسی‌های قانونی مبتنی بر معیارهای قانونی مشروح است که از قبل به صورت قوانین مدنی،

## 1. Legal Accountability

قضایی، اداری و کیفری مشخص شده است (فتاحی و واثق، ۱۳۸۶، ص ۱۳). اما وجود هرگونه نظام پاسخگویی منوط به داشتن قوانین شفاف و روشن است. قوانین و مقررات در یک جامعه بنیادهای رفتار اخلاقی و سازمانی را تشکیل می‌دهند. قوانین برای یک نظام پاسخگویی از آن جهت مهم است که از یک طرف هر نوع ابهام را در جهت‌دهی به پرسش‌ها و مشخص ساختن جایگاه آن‌ها برطرف می‌سازد و از طرف دیگر، هرگونه سرگردانی و تحیر را هم از شهروندان و هم از کارکنان بخش عمومی مرتفع می‌کند. برخی مشکلات رفتار سازمانی همانند ابهام نقش و تضاد نقش به نحوی بازگشت به عدم وجود و یا شفافیت قواعد و مقررات دارند؛ در حالی که وجود همین مشکلات در شیوه پاسخگویی می‌تواند موانعی جدی ایجاد کند. تا زمانی که برای یک کارمند جایگاه و نقش وی را به طور دقیق و روشن توضیح نداده باشیم، چگونه می‌توانیم انتظار داشته باشیم که وی به خوبی در مورد وظایف و عملکردهایش به ما پاسخ مناسب بدهد و تا زمانی که نتوانیم به شهروندان، شیوه‌های قانونی طرح مسائل و مشکلات را نشان دهیم، نمی‌توانیم از نارضایتی آن‌ها بکاهیم (تیمورنژاد، ۱۳۸۲، ص ۸۳-۸۴).

اجرای اصل حاکمیت قانون و قانونمداری در دستگاه‌ها و سازمان‌های عمومی، یکی از مظاهر اصلی کلی است، که در حقوق عمومی پذیرفته شده است. به موجب این اصل تمام قوا و فعالیت‌های دولت اعم از قانونگذاری، قضایی، اجرایی و اداری زیر نظارت قانون قرار داده شده است و افراد می‌توانند با مراجعه به مراکز قضایی صلاحیت‌دار از تخلف و تجاوز این دستگاه‌ها جلوگیری کنند. بر این اصل، قوه قانونگذاری تابع مقررات قانون اساسی است و یک دادگاه عالی، مستقل و بی‌طرف، ناظر بر اعمال اوست.

آنچه در این پژوهش موردنظر است، اعمال قوه مجریه و یا به عبارتی سازمان‌های عمومی است که باید مطابق قانون انجام گیرد و نسبت به آن پاسخگو باشند. اما برای این که اعمال سازمان‌های اداری با قانون و مقررات منطبق باشد، لازم است حاکمیت قانون، ضمانت اجرایی کافی داشته باشد؛ یعنی وسایل دفاعی مؤثری در دست افراد باشد تا بتوانند هر زمان که مأموران و مقامات اداری از حدود اختیارات قانونی خود تجاوز کردند به دادگاه‌های صلاحیت‌دار مراجعه



کنند و با ابطال تصمیمات خلاف قانون یا متوقف کردن اجرای آن‌ها، مقامات و متصدیان مزبور را به رعایت قوانین و مقررات و پاسخگویی مجبور سازند (طباطبائی مومنی، ۱۳۸۱، ص ۴۰۱-۴۰۲). با توجه به مباحث مطرح شده می‌توان فرضیه اول این پژوهش را به صورت زیر مفهوم‌سازی کرد:

فرضیه ۱: «ارتقای روابط مردم و پلیس با پاسخگویی قانونی نیروی انتظامی استان سمنان رابطه مثبت دارد».

۲- پاسخگویی سازمانی<sup>۱</sup> (مسئولیت در سلسله مراتب): یکی از مهمترین روابط پاسخگویی مدیران دولتی، پاسخگویی سازمانی است. مافوق‌های سیاسی و اداری مدیران گاهی به صورت رسمی (ارزیابی عملکرد سالانه) و اغلب به صورت غیررسمی و روزانه از آن‌ها درباره وظایفشان حساب می‌خواهند. این فرایند معمولاً بر روابط سلسله مراتبی قوی مبتنی است. حتی مدیران ارشد و متخصصانی که در محیط‌های بسیار تخصصی و حرفه‌ای فعالیت می‌کنند و در انجام وظایفشان اختیار قابل ملاحظه‌ای دارند، نیز فشار این گونه پاسخگویی را حس می‌کنند. با نگاهی سختگیرانه شاید نتوانیم این نوع پاسخگویی را پاسخگویی عمومی بنامیم، چرا که عموماً درون سازمانی است و برای عموم مردم قابل دسترسی نیست. با این حال، پاسخگویی سازمانی پیش شرط اساسی دیگر اشکال پاسخگویی است (فتاحی و واثق، ۱۳۸۶، ص ۱۲). پاسخگویی سازمانی یا سلسله مراتبی بر اساس ارتباط رهبر- پیرو و نوعی کنترل داخلی است. نظارت مستقیم سرپرست، بررسی‌های ادواری عملکرد و سایر سازوکارهای نظارتی که اختیارات کارکنان را محدود می‌سازند، نمونه‌های روشن این نوع پاسخگویی محسوب می‌شوند. این پاسخگویی برای ساختارهای ساده که در محیط ثابت و غیرپویا فعالیت می‌کنند مناسب است (وزیری کرمانی، ۱۳۸۸، ص ۹۹). رامزک و دابنیک از این منظر پاسخگویی را شکل عمومی مسئولیت اجتماعی در زمینه‌های متفاوت می‌دانند ( Romzek, & 1998, pp.228-235).

1. Bureaucratic Accountability or Hierarchy Accountability

منظور از مسئولیت پاسخگو بودن دارنده اختیار در مقابل نتایج کارش؛ و منظور از اختیار حق دستور دادن و به اجرا در آوردن آن است، که این دو مفهوم در مباحث مدیریت معمولاً در کنار یکدیگر مطرح می‌شوند، چرا که ارتباط تنگاتنگی بین آنها برقرار است. هرکس به همان اندازه که به او تفویض اختیار می‌شود، مسئول است و به همان میزان نیز باید پاسخگو باشد. بنابراین، مسئولیت، نوعی تعهد در برابر دیگران و غیر قابل تفویض است. از زمانی که فردی مسئولیت کاری را به عهده گرفت، از همان موقع نیز پاسخگو می‌باشد. به عبارت دیگر، سؤال کردن وقتی پاسخگویی را ایجاد می‌کند که اختیار انجام کار به مجری تفویض شده باشد. وجود مسئولیت مبتنی بر اختیار در رده‌های مختلف سازمانی، این فرض را محقق می‌سازد که هر یک از افراد جامعه می‌توانند کسی را، از کارکنان عادی تا بالاترین رده‌ها در سازمان‌های عمومی و دولتی پیدا کنند که مسئولیت هر اقدام مشخص را به عهده گیرد. بنابراین، از هنگامی که اشخاص مسئولیت پیدا می‌کنند تا وظایفی را در ارتباط با شهروندان انجام دهند، پاسخگویی آغاز می‌شود (Day & Klein, 1987, p.6).

با توجه به این بحث، فرضیه دوم پژوهش را می‌توان به صورت زیر مطرح کرد:  
فرضیه ۲: «ارتقای روابط مردم و پلیس با پاسخگویی سازمانی در نیروی انتظامی استان سمنان رابطه مثبت دارد».

۳- پاسخگویی حرفه‌ای<sup>۱</sup> (تخصص و شایستگی): بُعد پاسخگویی حرفه‌ای به متخصصانی مربوط می‌شود که در کار خود بسیار مستقل‌اند و تصمیمات خود را بر اساس هنجارهای درونی شده انجام کار اتخاذ می‌کنند. آنان بیش از پاسخگویی سیاسی از ارزش‌ها و هنجارهایی مربوط به تخصص خود تأثیر می‌پذیرند. واژه «حرفه‌ای» در این نوع پاسخگویی نشان دهنده‌ی دانش تخصصی و مهارتی است که به طور سنتی به افراد حرفه‌ای مربوط می‌شود. بنابراین، به افرادی که مدرک تخصصی دریافت می‌کنند، محدود نمی‌شود. این مفهوم زمانی به کار می‌رود که رهبر سازمان تشخیص دهد که مهارت‌های

خاصی، یا تجربه و روش‌های به خصوصی مورد نیاز است و به کسانی که آن دانش یا تخصص را دارند اختیار واگذار می‌شود. افراد حرفه‌ای باید توجه داشته باشند که عملکردشان با هنجارهای حرفه-ای، اعتقادهای شخصی، مقررات سازمانی و تجارب کاری تطبیق داشته باشد. استانداردهای عملکرد این مدل پاسخگویی بر اساس هنجارهای حرفه‌ای، دستورالعمل‌های پذیرفته شده و کارهای متداول گروه کاری تعیین می‌شود (Romzek, 2000, pp.26-27). تخصص و شایستگی کارکنان سازمان‌های بخش عمومی، منطقی برای تحلیل پدیده پاسخگویی است که گروهی از پژوهشگران به آن توجه داشته‌اند. افزایش سطح تخصص و شایستگی کارکنان سازمان‌های عمومی، حضور و نفوذ آن‌ها را به سبب عملکرد کارا و اثربخش و فعالیت‌های مثمر ثمر، در میان مردم و شهروندان افزایش داده است. زیرا این سازمان‌ها در سطح ملی، نقشی اساسی در ارتقای توسعه سیاسی، اقتصادی و اجتماعی کشورهای خود ایفا می‌کنند. تلاش‌های آن‌ها، در تأمین خدمات اجتماعی، ایجاد ظرفیت‌های محلی و مردمی برای کمک به خودشان و افزایش نفوذ و حمایت سیاسی جمعیت‌های مردمی، را فراهم می‌کند. همچنین، چنین سازمان‌هایی در سطح بین‌المللی به طور فزاینده در خلق نوعی جامعه مدنی بین‌المللی، ایجاد سیستم‌های غیررسمی اما هنجاری قدرتمند و نفوذ در اعمال و خط مشی‌ها و سیاست‌های نهادها و سازمان‌های بین‌المللی، اهمیت دارند. این دو اهمیت، پاسخگویی را ارتقا بخشیده و در پی آن افزایش کیفیت خدمات را در بر خواهد داشت (Fisher, 1993; Clarke, 1991; Edwards & Hulme, 1996; Fox & Brown, 1998; Khagram, Riker & Sikink, 2000; Brown & Moore, 2001).

به طور خلاصه، چنانچه متصدی بخش عمومی نسبت به کاری که عهده‌دار انجام آن است، دانش و تخصص کافی نداشته باشد، نه می‌تواند آن را به نحو مطلوب انجام دهد و نه پاسخگویی کار انجام یافته خواهد بود. لازمه پاسخگویی، تخصص و شایستگی فنی در کاری است که به فرد محول شده است. بدین سبب، یکی از مباحثی که در مدیریت دولتی، بر روی آن تأکید می‌شود، همانا «شایسته سالاری»<sup>۱</sup> و دانش و تجربه کاری است (Einhorn & Hogarth, 1980; Cloyd, 1997; Tetlock, 1983; Tan & Kao, 1999; Bonner & Walker, 1994; Gibbins & Newton, 1994; Hood, 1998).

بنابراین، می‌توان فرضیه سوم پژوهش را به صورت زیر مفهوم‌سازی کرد:  
فرضیه ۳: «ارتقای روابط مردم و پلیس با پاسخگویی حرفه‌ای در نیروی انتظامی استان سمنان رابطه مثبت دارد».

۴- پاسخگویی سیاسی<sup>۱</sup> (نظارت نهادهای مردمی و رسانه‌ها): پاسخگویی سیاسی از مهمترین انواع پاسخگویی در حکومت‌های دموکراتیک است. که پاسخگویی را براساس زنجیره اصیل - وکیل در نظر می‌گیرد. رأی دهندگان حاکمیت خود را به نمایندگان و نمایندگان به وزرای کابینه و آنان به کارگزاران عمومی و شخصیت‌های حقوقی و اداری مستقل تفویض می‌کنند. سازوکار پاسخگویی سیاسی دقیقاً عکس این تفویض اختیار است. در نظام‌های پارلمانی مانند انگلستان، کارگزاران به وزیر و وزرا به نمایندگان پارلمان پاسخگو هستند. در جوامع مردم‌سالار حتی نمایندگان نیز در موقع انتخابات باید به مردم پاسخگو باشند. به طور کلی، مدیران دولتی این نوع پاسخگویی را به دلیل ویژگی‌های مبهم برنامه‌ها و هنجارهای سیاسی دشوار می‌دانند. معیارهای قضاوت سیاسی هم اغلب چالش برانگیز است و ممکن است بسته به برخورد رسانه‌ها، ائتلاف‌ها و فرصت‌های سیاسی متفاوت باشد (فتاحی و واثق، ۱۳۸۶، ص ۱۳). تأکیدی که امروزه بر توجه به شهروندان و جوابگو بودن به نیازهای آنان می‌شود، حاکی از پاسخگویی سیاسی است. برخی از پژوهشگران، نقش رسانه‌ها را در پاسخ‌خواهی از سازمان‌های بخش عمومی و دولتی مطرح کرده‌اند. اندیشمندان، بر نقش رسانه‌ها که منعکس‌کننده دیدگاه مردم نسبت به اعمال دولت‌اند تأکید کرده‌اند، زیرا معتقدند که یکی از نهادهای شکل‌دهنده به ارتباطات و برداشت‌های شهروندان نسبت به دولت و سازمان‌های عمومی، رسانه‌ها هستند. بیشتر مردم از طریق رسانه‌ها نسبت به دولت و فعالیت‌های متولیان امور عمومی آگاه می‌شوند، به میزانی که گزارش رسانه‌ها، ناصحیح، گمراه‌کننده، ناکامل و نامنسجم باشد، مردم نسبت به اقدامات و سستی‌های دولت به صورت ناکافی مطلع می‌شوند (Gordon, 2000, p.297).

---

1. Political Accountability

با توجه به مطالب فوق و تحقیقات انجام شده (گوردون، ۲۰۰۰؛ نیوتون و نوریس<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹؛ سیمز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱؛ کاوانگ<sup>۳</sup>، ۱۹۹۷) می‌توان گفت که رسانه‌های جمعی برداشت و تصورات شهروندان را نسبت به موضوعات مختلف درباره دولت شکل می‌دهند و از سوی دیگر، عاملی در جهت ارائه انتظارات، سؤالات و خواسته‌های مردم و شهروندان به سازمان‌های بخش عمومی و دولتی و پاسخ خواهی از آن‌ها می‌باشند.

بنا بر مباحث مذکور، می‌توان فرضیه چهارم پژوهش را به صورت زیر مطرح کرد:  
فرضیه ۴: «ارتقای روابط مردم و پلیس با پاسخگویی سیاسی در نیروی انتظامی استان سمنان رابطه مثبت دارد».

۵- پاسخگویی اخلاقی<sup>۴</sup> (ارزش‌های فرهنگی): در جایی که وظایف افراد پیچیده بوده و آنان از استقلال نسبی برخوردارند، دشوار به نظر می‌رسد که بتوان قوانین از پیش تعیین شده‌ای را برای تسهیل هدایت و تنظیم رفتار فرد اعمال کرد. پاسخگویی اخلاقی به عنوان وفاداری به وجدان شخصی مطرح است. این نوع پاسخگویی بر این باور استوار است که پاسخگویی غایی از طریق تبعیت و پیروی از ارزش‌های اخلاقی و معنوی درونی شکل می‌گیرد (Sinclair, 1995, p.230). جنسن<sup>۵</sup> (۲۰۰۰، ص ۹) پاسخگویی اخلاقی را حدی که متصدیان امور عمومی (کارکنان و مدیران) استانداردها و اصول اخلاقی را رعایت می‌کنند، تعریف کرده است. پاسخگویی از دیدگاه ارزشی - فرهنگی، مفهومی مبهم، پیچیده و متنوع است. رفتار اخلاقی یک هنجار جهان شمول است و به ترجیحات ارزشی و فرهنگی جوامع بستگی دارد. در واقع، اختلافات در پارادایم‌های حاکمیت و مدیریت اجتماعی و فرهنگی و ارزش‌های سازمانی چگونگی پاسخگویی را تعیین می‌کند (Licht, 2002, p.2). شرط اصلی پاسخگویی، اخلاق

- 
1. Newton & Norriss
  2. Sims
  3. Kavangh
  4. Ethical Accountability
  5. Jensen

است، زیرا پاسخگویی نوعی الزام اخلاقی<sup>۱</sup> و قدرت اخلاق<sup>۲</sup> تلقی می‌شود (Dubnick, 2002, p.20). در واقع، امروزه در سازمان‌های بخش عمومی، اهمیت و ضرورت اخلاقیات مضاعف شده است، زیرا در دو دهه اخیر چالش‌ها و مسائل جدیدی مطرح شده که نگاه دقیق به اخلاقیات و پایداری آن را ضروری ساخته است. متصدیان بخش عمومی و دولتی در اقدامات خود باید به ترویج اعتماد عمومی<sup>۳</sup> از طریق صداقت<sup>۴</sup>، درستی<sup>۵</sup>، راستگویی<sup>۶</sup> و بردباری<sup>۷</sup> متعهد باشند. خدمت کردن به مردم باید همراه با احترام<sup>۸</sup> و تواضع<sup>۹</sup> بوده و کارکنان دولت همواره باید این نکته را بخاطر داشته باشند که مفاهیم مستخدم و ارباب رجوع مفاهیمی جهانی‌اند. از این رو، در تماس با مردم مثبت<sup>۱۰</sup>، خلاق<sup>۱۱</sup>، باز<sup>۱۲</sup> و دلسوز باشند. بنابراین، فرضیه پنجم پژوهش به صورت زیر ارائه می‌گردد:

فرضیه ۵: «ارتقای روابط مردم و پلیس با پاسخگویی اخلاقی در نیروی انتظامی استان سمنان رابطه مثبت دارد».

### روش تحقیق

روش تحقیق پژوهش حاضر از نوع اکتشافی بوده و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه دلفی استفاده شده است. دلفی یکی از روش‌های کسب دانش گروهی است. دلفی فرایندی دارای ساختار برای پیش‌بینی و کمک به تصمیم‌گیری در طی دوره‌های پیمایش، جمع‌آوری اطلاعات و

- 
1. Moral push
  2. Moral pull
  3. Public Trust
  4. Integrity
  5. Honesty
  6. Truthfulness
  7. Fortitude
  8. Respect
  9. Courtesy
  10. Positive
  11. Creative
  12. Open

در نهایت، رسیدن به اجماع گروهی است. در حالی که اکثر پیمایش‌ها سعی در پاسخ به سؤال «چه هست؟» دارند، دلفی به سؤال «چه می‌تواند باشد؟/ چه باید باشد؟» پاسخ می‌دهد. در روش دلفی تکرار یک سری دورها به صورت فرایندی، سیستماتیک و نوشتاری به وسیله پرسشنامه و با هدف روشن، تا نایل به اجماع نظرات انجام می‌شود (احمدی و دیگران، ۱۳۸۷). برای انجام این پژوهش و بهره‌گیری از روش دلفی، ابتدا با تعیین ابعاد و گویه‌های پاسخگویی آرمانی با استفاده از پژوهش‌های پیشین، طراحی الگو صورت پذیرفت. سپس، با انتخاب تعداد ۳۵ نفر از خبرگان با روش نمونه‌گیری هدفمند، اقدام به طراحی پرسشنامه دور اول و سپس، جمع‌آوری نظرات خبرگان شد. پاسخ‌ها تجزیه و تحلیل شد و نتایج دور اول پس از جمع‌بندی در پرسشنامه دور دوم در اختیار خبرگان قرار گرفت و مجدداً از آنان نظرخواهی شد. با تحلیل نظرات دور دوم و کسب اجماع لازم به جمع‌بندی نهایی مبادرت شد و الگوی آرمانی پاسخگویی طراحی شد. در این جا باید به این نکته اشاره شود که برساختن گونه آرمانی انتزاعی، نه هدف بلکه یک وسیله است. رابطه گونه آرمانی - به عنوان ابزار مفهومی - با داده‌های تجربی از این واقعیت نشأت می‌گیرد که وقتی نوعی از مناسبات کشف شود یا گمانی به وجود آن‌ها در واقعیت برود، ما می‌توانیم مشخصات ویژه‌ی این مناسبات را با ارجاع به یک گونه آرمانی، به لحاظ مصالح عملی، واضح و قابل فهم کنیم. این طرز عمل برای مقاصد اکتشافی و تبیینی اجتناب ناپذیر است. مفهوم گونه آرمانی، به ما کمک می‌کند تا مهارت خود را در برقراری اسناد علی در پژوهش بسط و پرورش دهیم. محتوای یک گونه آرمانی هرچه باشد، در پژوهش‌های تجربی فقط یک کارکرد می‌تواند داشته باشد؛ و این کارکرد، مقایسه آن با واقعیت‌های تجربی به منظور تعیین تفاوت‌ها و شباهت‌هاست، تا بتوانیم این واقعیت‌ها را با صریح‌ترین مفاهیم قابل درک توصیف کنیم و به صورت علی به فهم و تبیین آن‌ها نائل شویم (وبر، ۱۳۸۷، ص ۱۴۰-۱۴۵).

با توجه به مطالب مذکور برساخته آرمانی پاسخگویی به منظور مقایسه با واقعیت موجود بیان شده و به عنوان ابزاری مفهومی برای نشان دادن راهی فراروی سازمان‌ها و همچنین محققین دیگر در جهت حرکت به سوی ایجاد این برساخته‌ها ارائه گردیده است.

### یافته‌های تحقیق

**آمار استنباطی:** در بررسی از طریق آمار استنباطی در این پژوهش فقط دور دوم دلفی در نظر گرفته شده است و استنباطها بر اساس نتایج و دستاوردهای حاصل از این دور انجام شده است. دلیل اول، جامعیت پرسشنامه دور دوم است و از سوی دیگر، معمولاً استخراج الگوی نهایی، بر مبنای نتایج آخرین دور دلفی انجام می‌گیرد. بر این پایه تحلیل‌ها و استنباط‌های این بخش تماماً از خروجی دور دوم دلفی صورت گرفت. با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف<sup>۱</sup>، داده‌های مربوط به ابعاد دارای توزیع نرمال بوده پس از آزمون‌های پارامتریک برای تحلیل آنها استفاده شد و با توجه به غیر نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون‌های ناپارامتریک برای تحلیل گویه‌ها استفاده شد (مومنی، ۱۳۸۹، ص ۱۸۸-۱۸۹).

به منظور بررسی مناسب بودن وضعیت ابعاد و گویه‌ها، ابعاد با آزمون میانگین جامعه (پارامتریک) و گویه‌ها با آزمون دوجمله‌ای<sup>۲</sup> (ناپارامتریک) بررسی شدند. یافته‌ها نشان داد که تمامی ابعاد تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر روی پاسخگویی دارند و مناسب هستند.

برای نشان دادن تأثیر گویه‌ها بر پاسخگویی از آزمون دوجمله‌ای استفاده شد. نتیجه‌ی حاصل نشان داد همه گویه‌ها به جز گویه «پاسخ به سؤالات مطبوعات و رسانه‌ها» که مربوط به بُعد پاسخگویی اجتماعی (سیاسی) است برای الگو مناسب هستند، بنابراین، این گویه از مدل خارج و ۵۵ گویه دیگر در مدل باقی ماندند. نتایج آزمون همبستگی پیرسون<sup>۳</sup> در ابعاد قانونی، سازمانی، حرفه‌ای و اخلاقی همبستگی میان ابعاد را نشان داد. اما در بُعد اجتماعی همبستگی معناداری با سایر ابعاد مشاهده نشد. در ضریب همبستگی اسپیرمن نیز همین همبستگی میان ابعاد وجود داشت و نتایج آزمون قبل را تأیید کرد.

- 
- 1.Kolmogorov-Smirnov
  - 2.Binomial test
  - 3.Pearson



از آزمون فریدمن<sup>۱</sup> نیز برای بررسی یکسان بودن اولویت‌بندی (رتبه‌بندی) متغیرهای وابسته استفاده شد. با توجه به نتایج این آزمون می‌توان اولویت ابعاد را به ترتیب ۱- بُعد اخلاقی پاسخگویی ۲- بُعد قانونی پاسخگویی ۳- بُعد حرفه‌ای پاسخگویی ۴- بُعد سازمانی پاسخگویی ۵- بُعد اجتماعی پاسخگویی بیان کرد. البته ذکر این نکته لازم است که این اولویت‌بندی‌ها حالت توصیفی داشته و قابلیت تعمیم ندارند. برای اولویت‌بندی گویه‌ها نیز همین فرایند طی شد. نتیجه این آزمون در جدول ۵ پیوست ارائه شده است.

**آزمون فرضیه‌ها:** در روش دلفی برای رسیدن به اجماع و تأیید الگو نیاز به برقراری سه شرط در ابعاد و گویه‌هاست. شرط اول، میانگین آماری بالاتر از عدد ۵ برای طیف ۷‌گانه لیکرت به منظور نشان دادن اهمیت آن‌هاست؛ شرط دوم، انحراف معیار کمتر از ۱.۴ برای نشان دادن اجماع در پذیرش این متغیر توسط خبرگان بود؛ و شرط سوم، تأیید مناسب آماری هر یک از ابعاد و گویه‌ها برای نشان دادن رابطه آن‌ها با متغیر وابسته. با توجه به جدول ۲ می‌توان دو شرط برای پذیرش ابعاد پاسخگویی را بررسی کرد. همانگونه که در جدول مشهود است، میانگین محاسبه شده برای تمام ابعاد بیشتر از عدد ۵ و انحراف معیار آن‌ها کمتر از عدد ۱.۴ است. پس همه فرضیات پژوهش، دو شرط اول برای تأیید را دارند.

جدول ۲. آمار توصیفی مربوط به آزمون میانگین جامعه

ابعاد	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
قانونی	۲۲	۶.۰۰۶۵	۰.۴۵۰۹۰	۰.۰۹۶۱۳
سازمانی	۲۲	۵.۸۵۷۶	۰.۴۹۵۶۱	۰.۱۰۵۶۶
حرفه‌ای	۲۲	۵.۹۲۴۲	۰.۶۶۴۱۴	۰.۱۴۱۵۹
اجتماعی	۲۲	۵.۴۲۲۱	۰.۶۸۱۵۶	۰.۱۴۵۳۱
اخلاقی	۲۲	۶.۱۹۹۵	۰.۴۲۰۸۹	۰.۰۸۹۷۳

بر اساس جدول ۳، می‌توان به بررسی مناسبت ابعاد به عنوان متغیرهای تأثیرگذار بر پاسخگویی پرداخت و از آنجایی که مقدار sig برای همه ابعاد پاسخگویی کمتر از ۰.۰۵ است، ادعای برابری میانگین جامعه با عدد ۵ (شرط اول پذیرش عوامل) با اطمینان ۹۵٪ رد می‌شود. اما با توجه به مقادیر حد بالا و حد پایین می‌توان گفت میانگین واقعی جامعه از میانگین مورد آزمون (۵) بزرگتر است. زیرا مقدار حد پایین و بالا مثبت است.<sup>۱</sup>

جدول ۳. نتایج آزمون میانگین جامعه برای ابعاد

فاصله اطمینان ۹۵٪		مقدار مفروض تی=۵				
حد پایین	حد بالا	اختلاف میانگین	ضریب معناداری	درجه آزادی	مقدار آماره t	ابعاد
۰.۸۰۶۶	۱.۲۰۶۴	۱.۰۰۶۴۹	۰.۰۰۰	۲۱	۱۰.۴۷۰	قانونی
۰.۶۳۷۸	۱.۰۷۷۳	۰.۸۵۷۵۸	۰.۰۰۰	۲۱	۸.۱۱۶	سازمانی
۰.۶۲۹۸	۱.۲۱۸۷	۰.۹۲۴۲۴	۰.۰۰۰	۲۱	۶.۵۲۷	حرفه‌ای
۰.۱۱۹۹	۰.۷۲۴۳	۰.۴۲۲۰۸	۰.۰۰۸	۲۱	۲.۹۰۵	اجتماعی
۱.۰۱۲۹	۱.۳۸۶۱	۱.۱۹۹۴۹	۰.۰۰۰	۲۱	۱۳.۳۶۷	اخلاقی

۱. از آنجایی که نرم افزار SPSS فقط می‌تواند ادعای برابری (مثلا  $\mu=4$ ) را مورد آزمون قرار دهد، برای قضاوت در مورد ادعاهایی که به صورت جهت‌دار (مثلا در این‌جا رابطه را مثبت بیان کرده‌ایم) هستند، می‌توان از حد بالا و پایین استفاده کرد.

بنابراین، نتیجه می‌شود که تمام ابعاد مطرح شده برای پاسخگویی تأثیر قابل ملاحظه‌ای در الگو دارند و برای مدل مناسب هستند و در نتیجه همه فرضیات تأیید می‌شوند. پس از تأیید ابعاد پاسخگویی پلیس، گویه‌های مطرح شده برای سنجش ابعاد بررسی می‌شوند. برای این کار از آزمون دوجمله‌ای استفاده و عدد ۴ به عنوان میانه طیف لیکرت ۷ گانه برای طبقه‌بندی داده‌ها تعریف شد (مومنی، ۱۳۸۹، ص ۱۸۸).<sup>۱</sup> به علت طولانی بودن بررسی جدول همه گویه‌ها، در اینجا فقط چند گویه از بُعد پاسخگویی قانونی (جدول ۴) به عنوان نمونه ذکر می‌شود.

جدول ۴. نتایج آزمون دوجمله‌ای برای گویه‌های بُعد قانونی

ضریب معناداری دقیق	نسبت آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد	تعریف گروه	گویه‌ها
۰.۰۰	۰.۵۰	۰.۰۵	۱	۴<=	آشنایی با قوانین و مقررات
		۰.۹۵	۲۱	۴>	
		۱	۲۲	کل	
۰.۰۰	۰.۵۰	۰.۰۵	۱	۴<=	قانونمندی در انجام کارها
		۰.۹۵	۲۱	۴>	
		۱	۲۲	کل	
۰.۰۰	۰.۵۰	۰.۰۵	۱	۴<=	اطلاع رسانی قوانین و مقررات به شهروندان و مراجعان
		۰.۹۵	۲۱	۴>	
		۱	۲۲	کل	

۱. علت انتخاب عدد چهار برای این آزمون، نحوه طبقه‌بندی گروه‌ها در آزمون است. چون در این آزمون عدد ۴ و کمتر از آن در یک گروه و عدد ۵ و بیشتر از آن در گروه دوم قرار می‌گیرند (توجه کنید که اعداد طیف لیکرت، گسسته هستند)، و هدف ما سنجش اعداد مساوی و بالاتر از حد مورد انتظار است (عدد ۵) پس عدد ۴ را به عنوان مرز دو گروه تعریف کردیم.

این جدول نتایج آزمون دوجمله‌ای را برای سه گویه از بُعد پاسخگویی قانونی نشان می‌دهد. چون در طراحی فرض‌های این آزمون  $H_0$  بیانگر عدم تأثیر متغیر و  $H_1$  بیانگر تأثیر متغیر می‌باشد، پس از آنجایی که Sig در تمام گویه‌ها کمتر از ۰.۰۵٪ می‌باشد،  $H_0$  رد می‌شود و این یعنی قبول فرض یک که بیانگر تأثیر مطلوب گویه‌ها در الگوی اصلی پژوهش است (مومنی، ۱۳۸۹، ص ۹۰-۹۱).

این نتایج به صورت تقریباً مشابه برای سایر گویه‌ها نیز حاصل شد و به جز یک گویه از بُعد پاسخگویی اجتماعی (پاسخ به سؤالات مطبوعات و رسانه‌ها) مابقی گویه‌ها مورد تأیید قرار گرفتند. با این اوصاف این گویه از مدل خارج شده و بُعد پاسخگویی اجتماعی با ۸ گویه، و الگوی پاسخگویی با ۵۵ گویه‌ی باقی مانده سنجش می‌شوند.

### بحث و نتیجه‌گیری

پس از اتمام تحلیل پرسشنامه‌های ادوار دلفی گونه‌ی بومی پاسخگویی پلیس با ۵ بُعد و ۵۵ گویه نهایی شد. با تغییر پاسخگویی سیاسی به پاسخگویی اجتماعی تمام فرضیات پژوهش تأیید گردید.

در کل ۴۲ گویه از ادبیات استخراج شد که ۴۱ گویه مورد تأیید قرار گرفت و ۱۴ گویه را نیز خبرگان به این مجموعه افزودند که تمامی آن‌ها تأیید شد.

به طور کلی، هدف از اجرای این پژوهش دستیابی به الگوی بومی از پاسخگویی در وضعیت آرمانی بوده است. هدفی که برای نیل به آن از روش‌شناسی خاصی بهره‌گیری شد تا الگوی پاسخگویی باتوجه به پژوهش‌های پیشین و نظرات خبرگان طراحی شود.

در اولویت‌بندی ابعاد پاسخگویی ابتدا بُعد پاسخگویی اخلاقی قرار گرفت. این مطلب بیانگر موضوع مهمی است. نقش فرهنگ و دیدگاه فلسفی جوامع به مقولات علوم انسانی در این نتایج برجسته است. این بحث نشان می‌دهد که در پارادایم‌های دو دهه اخیر بر نقش و اهمیت مسایل اخلاقی تأکید بسیاری می‌شود. بر این اساس، در موضوع پاسخگویی نه تنها لازم است بر بعد بیرونی پاسخگویی (قانونی-اجتماعی) تأکید شود بلکه همزمان به بعد درونی پاسخگویی (حرفه‌ای-اخلاقی) توجه خاصی مبذول شود.

نتیجه و حاصل هر پژوهشی در یک سازمان، باید در قالب پیشنهادات و راهکارهای تأیید شده در پژوهش ارائه گردد. یافته‌های این پژوهش، تماماً راهکارهای اساسی برای حل مسئله است. به عبارت دیگر، ابعاد و گویه‌هایی که در پژوهش مورد تأیید قرار گرفتند، هر یک راهکاری برای سوق دادن نیروی انتظامی به سوی پاسخگویی و ارتقای روابط با مردم است.

در آزمون فریدمن، پاسخگویی اخلاقی در صدر اولویت‌بندی قرار گرفت. این مطلب بیانگر این موضوع است که برای پاسخگویی پلیس ابتدا باید به سراغ پاسخگویی اخلاقی رفت و آن را در سازمان تقویت و پررنگ کرد. طبق نتایج این پژوهش: امانت‌داری کارکنان ناجا، مهمترین گویه در میان ۵۶ گویه پاسخگویی پلیس تعیین گردید. پس از آن، صداقت و راستگویی، مسئولیت‌پذیری، وظیفه‌شناسی، عدم رشوه‌گیری، وجدان‌کاری، خوشرویی و رفتار مؤدبانه، صبر و بردباری، عمل به وعده‌ها، رفتار عادلانه با افراد و عدم پارتی‌بازی و تبعیض، رعایت ارزش‌های مورد قبول جامعه، تکریم ارباب رجوع، رعایت انصاف و عدالت، در دسترس بودن مدیران و کارکنان، روحیه اعتدال و پرهیز از افراط و تفریط، راهنمایی شهروندان در انجام امور، رسیدگی به مشکلات شهروندان، عدم نامه پراکنی و تشریفات، مراتب بعدی را در پاسخگویی اخلاقی کسب کردند. به علت وضوح و روشن بودن گویه‌ها از تشریح آن‌ها صرف نظر می‌شود.

از آنجایی که این الگو بر اساس نظر خبرگان نیروی انتظامی و استادان دانشگاه‌های کشور برای شرایط آرمانی در نیروی انتظامی طراحی شده و توصیفی از وضع موجود نیست لذا نباید این شائبه را ایجاد کند که این ارزش‌ها در نیروی انتظامی کم‌رنگ بوده یا مورد غفلت واقع شده است، بلکه آموزه این الگو آن است که ناجا به منظور ارتقای پاسخگویی و ایجاد اعتماد هر چه بیشتر مردم با دولت و دولت با مردم می‌تواند این الگو را مورد آزمون قرار دهد.

نتایج اصلی و جانبی بررسی تک تک گویه‌های به دست آمده در جدول شماره ۵ شده است.

## منابع و مأخذ

۱. احمدی، فضل اله، نصیریانی، خدیجه و ابادری، پروانه (۱۳۸۷)، تکنیک دلفی: ابزاری در تحقیق، آموزش در علوم پزشکی، دوره ۱، شماره ۸، صفحات ۱۷۵-۱۸۵.
۲. الوانی، سید مهدی (۱۳۷۹)، مدل های پاسخگویی در مدیریت دولتی ایران، فصل نامه کنترلر، سال سوم، شماره های ۹ و ۱۰، صفحات ۵-۱۲.
۳. تیمورنژاد، کاوه (۱۳۸۲)، نظام پاسخگویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهری و رضایت شهروندان، رساله دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی.
۴. دانایی فرد، حسن (۱۳۸۲)، طراحی مدل تقویت اعتماد عمومی در سازمان های دولتی، رساله دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی.
۵. طباطبایی موتمنی، منوچهر (۱۳۷۸)، حقوق اداری، تهران، انتشارات سمت.
۶. فتاحی، مهدی و واثق، بهاره (۱۳۸۶)، پاسخگویی در سازمان های دولتی: ارائه چارچوبی تحلیلی برای پاسخگویی عمومی، مدیریت و توسعه، شماره ۳۲، صفحات ۱-۲۰.
۷. فقیهی، ابوالحسن و تیمورنژاد، کاوه (۱۳۸۵)، نظام پاسخگویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهری و رضایت شهروندان، مطالعات مدیریت، شماره ۵۰، صفحات ۱۹-۴۵.
۸. مؤمنی، منصور (۱۳۸۹)، تحلیل های آماری با استفاده از SPSS، تهران، کتاب نو، چاپ سوم.
۹. میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۶)، مدیریت دولتی در سه نگاه، مدیریت دولتی، شماره ۳۶، صفحات ۱-۱۴.
۱۰. میرسپاسی، ناصر و باقرزاده، محمدرضا (۱۳۸۵)، آسیب شناسی نظام پاسخگویی در سازمان های دولتی، فصلنامه پژوهشگر، سال سوم، شماره ۷/۲، صفحات ۱-۱۴.
۱۱. وبر، ماکس (۱۳۸۷)، روش شناسی علوم اجتماعی، ترجمه حسن چاوشیان، تهران، نشر مرکز،

چاپ سوم.

۱۲. وزیر کرمانی، سروراعظم (۱۳۸۸)، *مقدمه‌ای بر پاسخگویی سازمان‌های دولتی: مبانی نظری*، مدل‌ها، چالش‌ها، تهران، انتشارات دانشگاه تهران.

۱۳. هیوز، آون (۱۳۸۰)، *مدیریت دولتی نوین*، ترجمه الوانی، شورینی و معمارزاده، تهران، انتشارات مروارید، چاپ سوم.

14. Anselmi, Luca (2003), *Accountability a Fundamental need in modern democratic Public Administration*, National school for Public An administration -Seminar Politics & institution. Italy & us: A Comparison. www.sspa. it/p.
15. 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.
17. Bonner, Michelle D (2009), *Media as Social Accountability: The Case of Police Violence in Argentina*, International Journal of Press/Politics, Vol.14, No 3, pp.296-312.
18. Bonner, S., & P. Walker. (1994), *Cognitive processes & knowledge as determinants of auditor expertise*, Journal of Accounting Literature, Vol.10, pp.1-50.
19. Bovens, M. (2005), *public Accountability*, Part of The Oxford Handbook of Public Management, Oxford: Oxford University Press.
20. Bovens, M. (2006), *Analyzing & Assessing Public Accountability a conceptual framework*, Reopen Governance Papers, No.C-06-01.
21. Bovens, Mark :Schillemans Thomas & Hart, Paul (2008), *Does Public Accountability Work? an Assessment Tool*, Public Administration, Vol. 86, No.1, pp.225-242.
22. Brown, L. David & Mark H. Moore. (2001), *Accountability, strategy & international non-governmental Organizations*, Nonprofit & Voluntary Sector Quarterly, Vol.30, No.3, pp.569-587.
23. Clarke, J. (1991), *Democratizing Development: the Role of Voluntary Organization*, west Hart ford, CT: Kumara press.
24. Cloyd, C.B (1997), *Performance in Tax Research Tasks: The Joint Effects of Knowledge & Accountability*, The Accounting Review, Vol.72, No. pp.111-131.
25. Cutt James & Murray Vic (2000), *Accountability & effectiveness Evaluation in Non-profit organization*, London, Routledge.
26. Day, Patricia & Klein, Roudolph.(1987), *Accountabilities: Five public services*, London, Tailstock.
27. Dubnick, Melvin J (2002), *Seeking Salvation for Accountability*, American Political Science Association, pp.1- 28.
28. Dwivedi & Yobbra(1989), *Public service Responsibility & Accountability*, in public service Accountability.
29. Edwards, M. & Hulme, D., Eds (1996), *Beyond the Magic Bullet: NGO Performance & Accountability in the Post-Cold war world*, West Hartford, CT: Kumara.

30. Einhorn, H.J., & R.M.Hogarth.(1980), *Rationality & the sanctity of competence*, The Behavioral & Brain sciences, pp.334-335.
31. Erdogana, Berrin; Sparroweb, Raymond T; Lidenc, Robert C; &Dunegand Kenneth J (2004), *Implications of organizational exchanges for accountability theory*, Human Resource Management Review, Vol.14, pp.19-45.
32. Farnham, David & Horton, Sylvia(1996), *Managing the new Public services*, Mac Millan, Second edition.
33. Fisher, J. (1993), *The Road from Rio: Sustainable Development & the Nongovernmental Movement in the third world*, New York, Prefer.
34. Fox, J. & L.D. Brown, (1998), *The struggle for Accountability: NGOs, social Movements, & the World Bank*, Cambridge, MA, MIT press.
35. Gibbins, M., & J.D. Newton (1994), *An Empirical Exploration of Complex Accountability in Public Accounting*, Journal of Accounting Research, Vol.32, No.2, pp.165-186.
36. Gordon, M.T. (2000), *Public Trust in Government: The U.S.A media as an agent of accountability*, International review of administration sciences, Vol.66, pp.279-310.
37. Hood. A.(1998), *Public Officials, Government & the Public Trust: Schizophrenia?*, Australian Journal of Public Administration, Vol.57, No.1, pp.98-114.
38. Jensen, Lotte (2000), *Images of Accountability in Danish Public Sector reform*, Institute of Political Science University of Copenhagen. www.inpuma.net.
39. Kavangh.D (1997), *Crisis of confidence the case of Britain*, Studies in comparative international Development, Vol.31, No.3.
40. Khagram,S., Riker,J. & Sikink, K.(2002), *Restructuring world politics*, Ithaca, NY, Cornell University press.
41. Licht, Amir, N. (2002), *Accountability & corporate Governance*, www.ssrn.com
42. Marshall, G. (1978), *Police Accountability Revisited*, in Butler, D & Hassles, Al-I (eds). Policing & Politics, London: MacMillan.
43. Millar, M. & McKeVitt, D, (2000), *Accountability & performance measurement: an assessment of the Irish health care system*, International Review of Administrative Sciences, Vol.66, No.2, pp. 285-296.
44. Mulgan, Richard, (2000), *Accountability: An Ever-expanding concept?*, Public administration, PP.555 – 573.
45. Munro & Mouritsen.(1996), *Accountability: Power, Ethos & Technologies of Managing*, London, International Thomson Business.
46. Newton, K., Norriss, p. (1999), *Confidence in Public Institutions: Faith, culture or performance*, Vol.11, No.2.
47. Nicholson, Nigel. (1995), *The Blackwell Encyclopedic Dictionary of Organizational Behavior*, Cambridge, Blackwell Business.
48. Pashang, hossein(2003), *Process of Accountability*, Intellect a Doucs sys AB, Rostra Rotunda, Sweden. www.handles.gu.se/epc/archive/00002915 / 01/Avant Ling-Hossein.pdf.
49. Paul, S. (1992), *Accountability in Public Service: Exit, voice, & control, world Development*,



50. Premchand, A (2001), *Fiscal Transparency & accountability (idea & Reality)*, Workshop on Financial Management & accountability, Rome. users.ox.ac.Uk/~scat1663/Publications/sub-Papers/Assessme, htm.
51. Romzek B.S. (2000), *Dynamics of Public Sector Accountability in an Era of Reform*, International Review of Administrative Sciences.
52. Romzek, Barbara S. & Melvin J. Dubnick (1998), *Accountability in the Public Sector: Lessons from the Challenger Tragedy*, Public Administration Review, Vol.47, No.3, pp. 227-238.
53. Sarker, Abu Elias & Hassan, Mostafa (2010), *Civic Engagement & Public Accountability: An Analysis with Particular Reference to Developing Countries*, 14th Annual IRSPM Conference at the University of Bern, April 7 – 9.
54. Schwartz, Robert (2001), *Managing Government: Third Sector Collaboration: Accountability, Ambiguity, & Politics*, International Journal of Public Administration, pp.1161-1188.
55. Sims Harvey. (2001), *Public confidence in Government & Government service Delivery*, Ottawa, Canadian center for Management Development. Stipak, B.
56. Sinclair, A. (1995), *The Role of the Auditor- general in the Accountability Framework & Recent Developments in Queensland*, Accountability & Performance, Vol.4, Issue 1, pp53-73.
57. Steffek, Jens (2008), *Public Accountability & the Public Sphere of International Governance*, RECON Online Working Paper, pp.1-22.
58. Stone, B. (1993), *Accountability Reform in Australia: The WA Inc Royal Commission in Context*, Australian Quarterly, Vol.65, No.3, pp. 17-29.
59. Tan, Hun-Tong & Alison Kao, (1999), *Accountability Effects on Auditors Performance: Influence of Knowledge, Problem Solving Ability, & Task Complexity*, Journal of Accounting Research, Vol.37, pp.3-37.
60. Tetlock, P. (1983), *Accountability & the perseverance of worst impressions*, Social Psychology Quarterly, Vol.46, pp.285-292.
61. Undp (2004), *Governance in Post conflict Situations*, United Nations Development Programme (undp), Bergan Seminar Series, Norway.

## پیوست

جدول ۵. اولویت بندی ابعاد و گویه های پژوهش و نتایج حاصل

ردیف	گویه	منبع	تأیید/رد	میانگین رتبه	اولویت در بُعد	اولویت در کل
بستگی اخلاقی	امانت داری	ادبیات	تأیید	۴۳.۱۴	۱	۱
	صداقت و راستگویی	ادبیات	تأیید	۴۰.۴۵	۲	۲
	مسئولیت پذیری	ادبیات	تأیید	۳۹	۳	۳
	وظیفه شناسی	ادبیات	تأیید	۳۸.۱۹	۴	۴
	عدم رشوه گیری	ادبیات	تأیید	۳۷.۰۲	۵	۵
	وجدان کاری	ادبیات	تأیید	۳۵.۹۳	۶	۶
	خوشرویی و رفتار مؤدبانه	ادبیات	تأیید	۳۵.۹	۷	۷
	صبر و بردباری	ادبیات	تأیید	۳۳.۶۷	۸	۱۴
	عمل به وعده ها	ادبیات	تأیید	۳۳.۲۶	۹	۱۵
	رفتار عادلانه با افراد و عدم تبعیض	ادبیات	تأیید	۳۲.۵۷	۱۰	۱۶
	رعایت ارزش های مورد قبول جامعه	خبرگان	تأیید	۳۱.۶۲	۱۱	۱۹
	تکریم ارباب رجوع	خبرگان	تأیید	۳۱	۱۲	۲۲
	رعایت انصاف و عدالت	خبرگان	تأیید	۲۹.۲۸	۱۳	۲۵
	دردسترس بودن مدیران و کارکنان	ادبیات	تأیید	۲۸.۱۹	۱۴	۲۸
	روحیه اعتدال و پرهیز از افراط و تفریط	خبرگان	تأیید	۲۷.۶۷	۱۵	۳۱
	راهنمایی شهروندان در انجام امور	ادبیات	تأیید	۲۶.۷۱	۱۶	۳۴
	رسیدگی به مشکلات شهروندان	ادبیات	تأیید	۲۶.۵۵	۱۷	۳۷
	عدم نامه پراکنی و تشریفات	ادبیات	تأیید	۲۲.۹۸	۱۸	۴۷
بستگی قانونی	اعتقاد به قانون و فرهنگ قانون گرایی	خبرگان	تأیید	۳۴.۹۳	۱	۹
	آشنایی با قوانین و مقررات	ادبیات	تأیید	۳۴.۳۱	۲	۱۱
	قانونمداری در انجام کارها	ادبیات	تأیید	۳۲.۲۴	۳	۱۷
	عدم وجود تعارض در مقررات، دستورات و تصمیمات	خبرگان	تأیید	۳۱.۶۲	۴	۱۸
	پاسخ صریح و مطابق قانون	ادبیات	تأیید	۲۹.۷۴	۵	۲۳
	رعایت حقوق شهروندی	خبرگان	تأیید	۲۸.۱	۶	۲۹
	سلیقه ای عمل نکردن در کارها	ادبیات	تأیید	۲۶.۹۵	۷	۳۳
	اطلاع رسانی قوانین و مقررات به شهروندان و مراجعان	ادبیات	تأیید	۲۲.۵۷	۸	۴۸

۸	۱	۳۵.۷۴	تأیید	ادبیات	رعایت سلسله مراتب سازمانی	پاسخگویی سازمانی
۱۰	۲	۳۴.۸۸	تأیید	ادبیات	نظم و ترتیب در کارها	
۱۲	۳	۳۴.۱۴	تأیید	ادبیات	پاسخگویی صریح و شفاف به واحد نظارت همگانی (۱۹۷)	
۱۳	۴	۳۳.۷۹	تأیید	ادبیات	تلاش برای نیل به اهداف سازمانی	
۲۰	۵	۳۱.۲۳	تأیید	ادبیات	انضباط و حضور به موقع برای انجام وظایف	
۲۷	۶	۲۸.۹	تأیید	ادبیات	دقت در انجام امور (کیفیت)	
۳۸	۷	۲۵.۴۵	تأیید	ادبیات	سعی در کاهش دوباره کاریها	
۳۹	۸	۲۴.۶۷	تأیید	ادبیات	پرهیز از اشتباهات اداری	
۴۰	۹	۲۴.۶۷	تأیید	خبرگان	استاندارد سازی وظایف و فعالیتها	
۴۳	۱۰	۲۳.۸۶	تأیید	ادبیات	تلاش برای کوتاه کردن مسیر	
۴۴	۱۱	۲۳.۶۷	تأیید	ادبیات	سرعت در انجام امور (کمیت)	
۴۵	۱۲	۲۳.۰۲	تأیید	خبرگان	مشارکت دادن زیرمجموعه در تصمیم گیریها	
۴۶	۱۳	۲۲.۹۸	تأیید	ادبیات	تلاش برای کاهش تشریفات	
۴۹	۱۴	۲۱.۹۸	تأیید	ادبیات	توجه به هزینهها و سعی در کاهش آن	
۵۱	۱۵	۲۰.۵	تأیید	ادبیات	هماهنگی با واحدهای دیگر	
۲۱	۱	۳۱.۱۷	تأیید	ادبیات	داشتن تجربه حرفه‌ای برای انجام وظایف	پاسخگویی حرفه‌ای
۲۴	۲	۲۹.۴	تأیید	خبرگان	بکارگیری ابزار حرفه‌ای متناسب با مأموریتها	
۲۶	۳	۲۸.۹۵	تأیید	ادبیات	کسب دانش تخصصی برای انجام وظایف	
۳۰	۴	۲۷.۶۷	تأیید	ادبیات	کسب مهارت در انجام وظایف	
۳۶	۵	۲۶.۵۵	تأیید	ادبیات	احترام به دانش تخصصی افراد	
۵۰	۶	۲۱.۹۸	تأیید	ادبیات	تطابق عملکرد با هنجارهای حرفه‌ای	
۳۲	۱	۲۷.۲۴	تأیید	ادبیات	پاسخ به سؤالات نمایندگان مردم در مجلس و شوراهای	پاسخگویی اجتماعی
۳۵	۲	۲۶.۶۹	تأیید	ادبیات	پاسخگویی به نهادهای مذهبی	
۴۱	۳	۲۴	تأیید	خبرگان	عدم وابستگی به گروهها و احزاب سیاسی	
۴۲	۴	۲۳.۹۳	تأیید	خبرگان	پاسخ به سؤالات مسئولین سیاسی و امنیتی	
۵۲	۵	۲۰.۵	تأیید	خبرگان	کسب آگاهی سیاسی و شناخت احزاب و گروههای سیاسی	
۵۳	۶	۲۰.۲۱	تأیید	خبرگان	برقراری رابطه و پاسخگویی به سازمانهای مرتبط	
۵۴	۷	۱۷.۶	تأیید	ادبیات	برقراری ارتباط با رسانهها	
۵۵	۸	۱۵.۴۳	تأیید	ادبیات	برقراری ارتباط با گروههای ذی نفوذ	
۵۶	۹	۱۱.۰۷	رد	ادبیات	پاسخ به سؤالات مطبوعات و رسانهها	