



فصلنامه علمی - پژوهشی سیاست‌گذاری عمومی، دوره ۵، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۸، صفحات ۲۶۰-۲۴۱

استخراج الگویی جامع برای ارزیابی عملکرد

پاسخگویی دولت با روش فراترکیب

سیدمحمدحسین هاشمیان

دانشیار مدیریت راهبردی دانشگاه باقرالعلوم

محمدحسین رحمتی^۱

استادیار مدیریت دولتی پردیس فارابی دانشگاه تهران

علی حمیدی‌زاده

استادیار مدیریت دولتی پردیس فارابی دانشگاه تهران

پرستو مرادی

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی پردیس فارابی دانشگاه تهران

(تاریخ دریافت: ۹۸/۳/۸ - تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۰/۲۹)

چکیده

با تبلور دوره خردورزی و افزایش آگاهی‌های عمومی شهروندی، انتظار از دولت‌ها نیز دستخوش تحولات زیادی شده است. در این راستا، دانشمندان برای اصلاح نظام اداری و کارآمد ساختن آن روش‌های مختلفی را پیشنهاد کرده‌اند، که از جمله آن، طراحی و اجرای یک نظام پاسخگویی کارآمد است. اگرچه در سال‌های اخیر نظریات مختلفی در رابطه با مدل‌ها و ابعاد مختلف پاسخگویی دولت‌ها ارائه شده است، اما در این پژوهش‌ها از یک جنبه خاص به ارائه مدل پاسخگویی دولت پرداخته شده است. بنابراین در این پژوهش تلاش شده است با بررسی عمیق مدل‌ها و ابعاد مختلف پاسخگویی در تحقیقات گذشته، الگویی برای بررسی عملکرد پاسخگویی دولت‌ها مبتنی بر روش فراترکیب و بر مبنای مطالعه‌ای توصیفی-اکتشافی و با رویکردی توسعه‌ای-کاربردی ارائه شود. جامعه آماری پژوهش برای سنجش اعتبار محتوایی مدل، شامل مدیران دولتی و خبرگان فعال در حوزه علوم اداری و مدیریت دولتی در کشور می‌باشند. نمونه آماری به روش هدفمند قضاوتی با رویکرد گلوله‌برفی به تعداد ۱۵ نفر انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل مطالعات عمیق کتابخانه‌ای و پرسشنامه خبره‌مبنا بوده است. در پایان مبتنی بر روش هفت‌مرحله‌ای فراترکیب، الگوی بررسی عملکرد پاسخگویی دولت‌ها ارائه گردیده است که شامل اهداف پاسخگویی، مخاطبان پاسخگویی، مراجع پاسخگویی، ابزار پاسخگویی، مؤلفه‌ها و ابعاد پاسخگویی می‌شود.

واژگان کلیدی: پاسخگویی، پاسخگویی دولت، اعتبار محتوایی، روش فراترکیب.

مقدمه

همزمان با افزایش آگاهی‌های عمومی شهروندان در جوامع مختلف، انتظارات آنها از سازمان‌های دولتی نیز دستخوش تحولات زیادی شده است. در این رابطه، دانشمندان علوم اداری برای اصلاح نظام اداری و کارآمد ساختن آن روش‌های مختلفی را پیشنهاد کرده‌اند. از جمله مهم‌ترین این روشها، طراحی و اجرای یک نظام پاسخگویی کارآمد است (هابرمن، ۱۹۸۹). پاسخگویی عمومی از نشانه‌های اداره مدرن و دموکراتیک می‌باشد. اگر آنهایی که قدرت دارند در رابطه با اعمال، اشتباهات و تصمیم‌گیری‌های خود به مردم پاسخگو نباشند، دموکراسی و مردم‌سالاری در حد حرف و شعار باقی می‌ماند (بونز، ۲۰۱۰). نگاهی به پیشینه‌های تحقیقاتی انجام شده در رابطه با پاسخگویی دولت‌ها نشان می‌دهد که در سالیان اخیر پژوهشگران مدیریت دولتی و علوم اداری تلاش نموده‌اند به این مقوله وارد شده و هریک با دیدگاهی خاص، الگویی برای پاسخگویی دولت‌ها ارائه نمایند. در برخی از مدل‌های ارائه شده صرفاً به ابعاد پاسخگویی دولت پرداخته شده است؛ تعدادی از مدل‌های ارائه شده بر معیارها و شاخص‌های پاسخگویی دولت تأکید داشته و از معیارهایی چون شفافیت، حاکمیت قانون، و ... یاد کرده‌اند. در برخی از مدل‌ها به اهداف پاسخ‌گویی دولت توجه شده است و تعدادی از مدل‌ها بر مخاطبان پاسخ‌گویی تأکید داشته و مخاطبان مختلفی را به عنوان مخاطبان پاسخگویی نام برده‌اند. برخی نیز به ابزارهای پاسخگویی توجه نموده‌اند و مجموعه‌ای از ابزارهای مورد استفاده برای پاسخگویی دولت را تبیین نموده‌اند. در جمهوری اسلامی ایران هیچ مقام غیرمسئولی وجود ندارد و از آن‌رو که لازمه مسئولیت، پاسخگویی است، این امر بر تمامی دولت‌مردان سایه افکنده است. بنابراین ضروری است که مدلی برای ارزیابی عملکرد پاسخ‌گویی دولت وجود داشته باشد تا بر مبنای آن بتوان میزان پاسخ‌گویی دولت‌ها در ادوار مختلف را بررسی نمود. با این حال برابر با آنچه در بالا اشاره گردید، نگاهی به مدل‌های ارائه شده در رابطه با پاسخ‌گویی دولت نشان می‌دهد که در مجموع مدل‌های موجود هریک از جنبه خاصی به مقوله پاسخگویی دولت ورود نموده‌اند. از این‌رو در راستای پوشش خلأ تحقیقاتی موجود، این پژوهش با رویکرد مدیریتی در پی آن است که با بررسی عمیق مدل‌ها و ابعاد مختلف پاسخگویی در تحقیقات گذشته، الگویی برای بررسی عملکرد پاسخگویی دولت‌ها مبتنی بر روش فراترکیب ارائه نماید. بنابراین پژوهش با این سوال اصلی آغاز می‌گردد که الگوی جامع برای ارزیابی عملکرد پاسخ‌گویی دولت چیست؟ و جوانب این پاسخ‌گویی کدامند؟ بر این اساس اهداف این پژوهش عبارتند از:

2 - Haberman

3 - Bovens

- ۱- استخراج الگویی جامع برای ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت.
- ۲- تبیین ابعاد و مولفه‌های ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت.
- ۳- تبیین سایر جنبه‌های ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت.

مرور مبانی نظری پژوهش

پاسخگویی مفهومی پیچیده دارد. هر صاحب نظری به فراخور برداشت و تجربه و تحلیل خود، جنبه‌های مشخص از آن را مورد تأکید قرار می‌دهد. پاسخگویی، مسئول ساختن افرادی مشخص است به منظور تضمین انجام وظایف محوله، در زمان معین و طبق روش‌ها و معیارهای مورد توافق یا مقرر در قانون (مانرو و موریتسن؛ ۱۹۹۶). در تعریفی کامل‌تر، پاسخگویی حکومت، عبارت است از تضمین پاسخگو بودن مسئولین عمومی در قبال اعمال و تصمیمات خود در مقابل سایر نهادهای حکومتی، مردم و رسانه‌ها، به منظور تضمین اهداف مورد نظر حکومت؛ حفظ منفعت عمومی، و بهبود اعمال حکومت‌ها (غلامی، ۱۳۹۶). پاسخگویی زمانی به وجود می‌آید که اعمال، تصمیمات و کارکردهای فرد یا نهاد مورد نظر در معرض نظارت، راهنمایی و پاسخ‌خواهی دیگری باشد و اطلاعات کافی در خصوص این اعمال و تصمیمات فراهم آمده باشد. بنابراین مفهوم پاسخگویی دو مرحله مجزا را در بر می‌گیرد: اولی پاسخ گفتن و دومی جبران. ایده حکومت محدود و پاسخگو، متضمن آن است که شهروندان فرصت و امکان انتقاد از مقامات عمومی را داشته باشند و بتوانند از حمایت‌ها و جبران‌های مناسب در مقابل اشتباهات حکومت که بر آنها تأثیر نامطلوب داشته است، برخوردار شوند. همچنین ایده مزبور متضمن آن است که حکومت، مکلف باشد با ارائه توضیح، اعمال و اقدامات خود را توجیه کند، به اعتراضات پاسخ دهد و اشتباهات خود را جبران کند. بنابراین پاسخگویی و جبران، در دست یکدیگر به پیش می‌روند (غلامی، ۱۳۹۶). وجود انواع نظام‌های جبرانی، لازمه پاسخگویی است و پاسخگویی نیز عنصر ضروری در بدست آوردن انواع جبران‌ها و برخورداری از حمایت‌هاست. بنابراین پاسخگویی به معنی: الف) تکلیف به حساب پس دادن، پاسخ دادن به سؤالات، ارائه توضیح و توجیه اقدامات و سیاست‌های اتخاذ شده است (پاسخگویی توضیحی)، و ب) قبول پیامدها، تحمل سرزنش‌ها و جبران اشتباهات است (پاسخگویی اصلاحی - جبرانی). در تحقیقات جدید درباره پاسخگویی، مفهومی تحت عنوان بحران پاسخگویی مطرح شده است (مولگان؛ ۲۰۰۰) که از طرفی دلالت بر تنوع و تعدد مفاهیم عرضه شده در فضای علمی و دانشگاهی

داشته و از طرف دیگر ناظر بر این است که کارگزاران و مقامات دولتی نیز بر وجوه مختلف این مفهوم که در عمل با آن مواجه‌اند تأکید می‌نمایند (داودل، ۲۰۰۶). همین امر موجب شکل‌گیری دو رویکرد هنجاری و توصیفی نسبت به پاسخگویی گردیده است (بونز، ۲۰۱۰). در رویکرد هنجاری، پاسخگویی متشکل از مجموعه‌ای از استانداردهای اخلاقی است که به منظور ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان سازمان‌ها در حوزه‌های مختلف به کار می‌رود. در این معنا پاسخگویی یا پاسخگو بودن به عنوان یک فضیلت و برتری و به منزله یک ویژگی مثبت برای سازمان‌ها، مدیران و کارگزاران دولتی، در نظر گرفته می‌شود (کوپل، ۲۰۰۳؛ دابنیک، ۲۰۰۵). در رویکرد توصیفی به جای تمرکز بر رفتار کارگزاران، بر فرایندها و سازوکارهایی تأکید می‌شود که براساس آن پاسخگو، ملزم و یا متعهد به ارائه توضیح درباره تصمیمات و رفتارشان به پاسخ‌خواه می‌باشد (بونز، ۲۰۰۵). از دیدگاه توصیفی، پاسخگویی را می‌توان به عنوان یک رابطه اجتماعی دانست، که براساس آن، یک کارگزار جهت تشریح، تبیین و توجیه رفتارشان نسبت به دیگران احساس تعهد می‌نماید. در تحقیقات گذشته برای پاسخگویی مولفه‌های مختلفی تعیین شده است. از مجموع نظریه‌های ارائه شده توسط اندیشمندان مختلف می‌توان از مهمترین و جامع‌ترین مولفه‌های پاسخگویی نام برد که عبارتند از شفافیت، حاکمیت قانون، تکریم شهروندان، عدالت، انتقادپذیری، مسئولیت‌پذیری و... در عین حال نگاهی به سایر پیشینه‌های تحقیقاتی انجام شده در حوزه پاسخ‌گویی دولت نشان می‌دهد که پژوهشگران برخی جنبه‌های دیگر پاسخ‌گویی را نیز مطرح نموده‌اند. در این بین، حق^۶ (۲۰۰۰) ابزارها و سازوکارهای سنتی پاسخگویی را بررسی کرده است. وی ابزار پاسخگویی را که به طور سنتی در دموکراسی‌های غربی به کار می‌رفتند و بعدها در کشورهای در حال توسعه نیز مورد استفاده قرار گرفتند به چهار دسته تقسیم کرده است: الف) سازوکارهای رسمی خارجی، شامل ابزار قانونی (کمیته‌های مجلس قانون‌گذاری و سؤال‌های مطرح شده در مجلس)، ابزار مدیریتی (کنترل‌هایی که توسط مدیران سیاسی بر سازمان‌های دولتی اعمال می‌شود)، و فرایندهای قضایی و یا تقریباً قضایی (دادگاه‌های اداری و حکمیت)؛ ب) سازوکارهای غیررسمی خارجی، شامل پژوهش عمومی توسط مردم، گروه‌های ذی‌نفع، همه‌پرسی (نظرخواهی‌های عمومی) و رسیدگی دقیق رسانه‌ها؛ ج) وسایل رسمی داخلی، شامل قوانین و مقررات رسمی، مقررات اجرایی، سلسله مراتب رسمی و بررسی عملکرد؛ و د) سازوکارهای غیررسمی داخلی، شامل فرهنگ سازمانی، اخلاق حرفه‌ای و فشار همکاران. در عین حال پژوهشگران برای پاسخگویی دولت اهداف متعددی منعکس نموده‌اند. در این رابطه

6 - Dowdle

7 - Kopell

8 - Haque

قلی‌پور (۱۳۹۶) اهداف پاسخ‌گویی دولت را در سه دسته سیاسی، راهبردی و مدیریتی (جدول ۱) دسته‌بندی کرده است.

جدول ۱- اهداف پاسخگویی (محقق ساخته)

اهداف	روش مورد استفاده	محورهای مورد تاکید	نمونه‌ها در پاسخگویی
سیاسی	فرآیند کلی و سیاسی	نمایندگی، مشارکت و پاسخگویی و تامین حقوق شهروندی	دریافت رأی در دور بعد، پیشگیری از شایعات، مبارزه با رقیبا و منتقدان
راهبردی	ترکیبی از فرآیند کلی و محققانه	عدالت و برابری، اجرای قوانین و رعایت انصاف	جلب اعتماد مردم، امیدبخشی و توجه به آینده، مشارکت‌جویی
مدیریتی	محققانه و علمی	اثربخشی، کارآیی و صرفه‌جویی اقتصادی	شفاف‌سازی، ارائه عملکرد

تعدادی از پژوهش‌ها نیز بر مخاطبان پاسخ‌گویی دولت تأکید داشته‌اند و از شهروندان، رسانه‌ها و فرادستان به عنوان مخاطبان پاسخگویی نام برده‌اند (وانگ، ۲۰۱۵؛ میرمحمدی، الوانی و زینلی، ۱۳۹۵؛ و ...). آنان براین باورند که هر یک از دولتمردان در پاسخگویی خود بر گروه خاصی بیشتر تمرکز می‌نمایند. به طور کلی عواملی که دولتمردان درصدد جلب نظر آنان می‌باشند مخاطبان پاسخگویی را تشکیل می‌دهند. در نهایت عده‌ای از محققان نیز بر مراجع پاسخ‌گویی دولت تأکید داشته‌اند. آنان معتقدند که دولتمردان در پاسخگویی و در گفتمان خود بر یکی از منابع و مراجع تمرکز و به آنها ارجاع می‌دهند (اسمیت و لاریمر؛ ۲۰۱۷؛ قلی‌پور، ۱۳۹۶؛ و الوانی، ۱۳۹۳). مراجع پاسخگویی به نوعی مشروعیت‌بخش به اعمال دولتمردان می‌باشد. در این پژوهش با اقتباس از پژوهش اسمیت و لاریمر (۲۰۱۷) و قلی‌پور (۱۳۹۶) و مبتنی بر عوامل تاثیرگذار در طراحی و مشروعیت بخشی خط‌مشی‌ها و همچنین منابع نفوذ گروه‌های ذینفع مراجع پاسخگویی تعیین شده‌اند. این مراجع عبارتند از: خدا، دین، رهبران، مردم، جامعه مدنی، نخبگان و قانون اساسی. در ادامه به تشریح روش‌شناسی بکار رفته برای حل مسأله پژوهش پرداخته شده است.

روش‌شناسی پژوهش

فرا ترکیب نوعی مطالعه کیفی است که نتایج مطالعات مختلف ولی به هم مرتبط کیفی را با یکدیگر تلفیق و یکپارچه می‌سازد. در نتیجه، نمونه مدنظر برای فرا ترکیب از مطالعات کیفی منتخب و براساس ارتباط آنها با پرسش پژوهش تشکیل می‌شود (دقتی و همکاران، ۱۳۹۸). فرا ترکیب با فراهم کردن نگرشی نظام‌مند برای پژوهشگران از طریق ترکیب پژوهش‌های کیفی مختلف به کشف موضوعات و استعاره‌های جدید و اساسی می‌پردازد و با این روش، دانش جاری را ارتقاء می‌دهد و دید جامع و گسترده‌ای را به مسائل به وجود می‌آورد. فرا ترکیب مستلزم این است که پژوهشگر بازنگری دقیق و عمیقی انجام دهد و یافته‌های پژوهش کیفی مرتبط را ترکیب کند (شهبازی سلطانی و صلواتیان، ۱۳۹۶). در این پژوهش از روش هفت مرحله‌ای فرا ترکیب سندلوسکی و بارسو^۲ (۲۰۰۷) استفاده شده که در شکل ۱، نشان داده شده است.



شکل ۱- مراحل هفت‌گانه پژوهش.

گام اول: تنظیم سوال‌های پژوهش

نخستین گام در روش فرا ترکیب، تنظیم سوال‌های پژوهش است و نخستین سوال برای شروع فرا ترکیب چه چیزی است. در جدول ۲، سوال پژوهش به همراه پارامترهای آن بیان شده است.

جدول ۲ - پرسش‌های پژوهش

پارامتر	سوال‌های پژوهش
چه چیزی ۱۱	جوانب مختلف برای ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت‌ها چیست؟
جامعه ۱۲	جامعه مورد مطالعه برای دستیابی به این جوانب چیست؟
چه وقت ۱۳	عوامل اثرگذار مربوط به چه دوره زمانی بررسی و جست‌وجو شده است؟
چگونه ۱۴	چه روشی برای فراهم کردن مطالعات استفاده شده است؟

گام دوم: بررسی نظامند متون

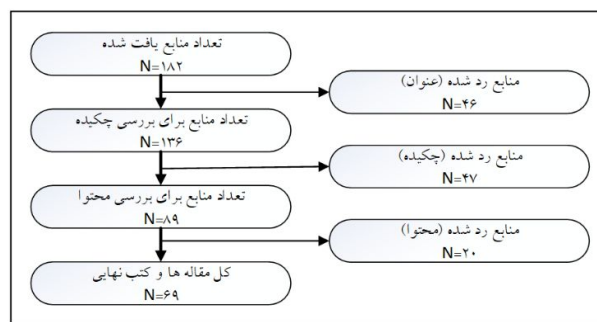
در این پژوهش، سه پایگاه داده غیر ایرانی، Scopus، Emerald، و PAR و چهار پایگاه داده ایرانی CIVILICA، Magiran، و SID و ایران‌داک بر اساس مشورت با خبرگان با توجه به شاخص دسترسی و به دلیل پوشش تمامی مطالعات اغلب غیر تکراری، به منظور شناسایی و گردآوری مطالعات مختلف مورد جست‌وجو قرار گرفت؛ بازه‌ی زمانی مطالعات جست‌وجو شده از زمان نظریه‌پردازی اندیشمندان در رابطه با مقوله پاسخگویی در سال ۱۹۵۰ تا ۲۰۱۸ بوده است، که در مجموع شامل ۵۲ مقاله و ۱۷ کتاب و پایان‌نامه در حوزه پاسخگویی و مباحث مرتبط با آن بوده است. واژه‌های کلیدی جست‌وجو شده در این پژوهش در جدول ۳ ارائه می‌شود.

جدول ۳- واژه‌های کلیدی جست‌وجو شده

فارسی	انگلیسی
پاسخگویی	Accountability
پاسخگویی عمومی	Public Accountability
پاسخگویی دولت	State/Government accountability
ابزارهای پاسخگویی	Tools of Accountability
حکمرانی خوب/پایدار/مطلوب	Good Governance

گام سوم: جستجو و انتخاب مقالات مرتبط

در فرایند جستجو پژوهشگر پارامترهای مختلفی را مانند عنوان، چکیده، واژگان کلیدی، محتوا و ... و کیفیت پژوهش‌های مرتبط را در نظر گرفته و مقالات و کتبی را که با سوال و هدف پژوهش تناسبی نداشته‌اند، حذف کرده است. در شکل ۲، خلاصه فرایند جستجو و انتخاب منابع بشکل نمادین ارائه شده است.



شکل ۲- نتیجه جستجو و انتخاب مقالات.

گام چهارم: استخراج اطلاعات از مقالات

در سراسر روش فراترکیب پژوهشگر به طور پیوسته منابع منتخب و نهایی شده را به منظور دستیابی به یافته‌های مجزایی که در دل محتوای این مطالعات است، بررسی و مرور می‌کند؛ بنابراین در این مرحله، محتوای منابع به طور دقیقی بررسی شده و کدهایی که ارتباط با واژه‌های کلیدی داشتند انتخاب، و براساس آنها مفاهیم و مقوله‌ها شکل گرفته است.

گام پنجم: تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌های کیفی

هدف روش فراترکیب ایجاد تفسیر یکپارچه و جدید از یافته‌ها می‌باشد. این روش‌شناسی جهت شفاف‌سازی مفاهیم و الگوها، نتایج در پالایش حالت‌های موجود دانش و ظهور مدل‌های عملیاتی و نظریه‌های پذیرفته شده است (فینف گلدکانت؛ ۲۰۰۶). در طول تجزیه و تحلیل موضوع‌ها و یا تم‌هایی را جستجو می‌کند که در میان مطالعات موجود در روش فراترکیب پایدار بوده‌اند. سندلوسکی و بروسو (۲۰۰۷) این مورد را "بررسی موضوعی" می‌نامند. بدین صورت

که پژوهشگر ابتدا برای تمام عوامل استخراج شده کد در نظر می‌گیرد، و سپس با در نظر گرفتن مفهوم هر یک از این کدها، آنها را در یک مفهوم مشابه دسته‌بندی می‌کند. به این ترتیب پژوهشگر تم‌ها یا موضوعاتی (مفاهیم) را شکل می‌دهد و یک طبقه‌بندی ایجاد می‌کند و طبقه‌بندی مشابه و مربوطه را در موضوعی قرار می‌دهد که آن را به بهترین نحو توصیف می‌کند. تم‌ها اساس و پایه‌ای را برای ایجاد توضیحات و مدل‌ها، تئوری‌ها و یا فرضیه‌های کاری ارائه می‌دهند. در پژوهش حاضر، ابتدا برای تمام شاخص‌های استخراج شده از مطالعات نظری، یک کد در نظر گرفته شده است، سپس با در نظر گرفتن مفهوم هر یک از کدها، آنها در یک مفهوم مشابه دسته‌بندی شده‌اند. به این ترتیب مفاهیم (تم‌های) پژوهش شکل داده شده‌اند. نتایج این گام به شکل مختصر در جدول (۴) و (۵) نشان داده شده است.

جدول ۴- مقوله‌بندی تم ابعاد پاسخ‌گویی دولت حاصل از کدگذاری مفاهیم در روش فراترکیب

شاخص	منابع	مؤلفه	منابع	ابعاد	منابع	جنبه پاسخ‌گویی
رفتار مسئولانه و پاسخگو	رابرتسون و آکار، ۱۹۹۹-	پاسخگویی هنجاری	سانکین و آدرنو، ۱۹۹۷-	پاسخگویی توضیحی	رامزک، ۲۰۰۰-	ابعاد پاسخگویی
توضیح دادن	چانگ‌ون، ۲۰۰۱-				کوپل، ۲۰۰۳-	
ترویج	داینیک، ۲۰۰۱-				مولگان، ۲۰۰۳-	
هنجارهای	بونز، ۲۰۰۵-				فیشر، ۲۰۰۴-	
رویه‌ای	بونز، ۲۰۰۵-				۲۰۱۰- اوکنل،	
شرکت	شیلمانز و هارت، ۲۰۰۸-				۲۰۰۵- داینیک،	
داوطلبانه در	بونز، ۲۰۱۰-	۲۰۰۵- اسمیت و				
گفتگوی	واعظی و	همکاران، ۲۰۰۶-				
اجتماعی	آزمندیان، ۱۳۹۰-	رابنستین، ۲۰۰۷-				
ایجاد سازوکار	اوربیچ، ۱۹۹۷-	غلامی، ۱۳۹۶-	۲۰۰۹- فلیپ،			
پرسشگری	مولگان، ۲۰۰۳-	پاسخگویی توصیفی	۱۳۹۶- حسن‌پور،	واعظی و آزمندیان ۱۳۹۰- متانی و		
امکان	بونز، ۲۰۰۵-			۱۳۹۳-		
افشاسازی	بونز، ۲۰۱۰-			غلامی، ۱۳۹۶		
اطلاعات	واعظی و					
آزادی بیان و مطبوعات	آزمندیان، ۱۳۹۰-					

بپذیرد باید اقداماتی برای جبران انجام دهد	جنکینز و گوتنز، ۲۰۱۰- دنهارت، ۱۳۸۰- صبحی و همکاران، ۱۳۹۶-	پاسخگویی نظری	سانکین و آدرنو، ۱۹۹۷- جلالی و اژدر، ۱۳۹۵- غلامی، ۱۳۹۶-	پاسخگویی اصلاحی- جبرانی		
اشتباهات وارد شده را جبران کند	جنکینز و گوتنز، ۲۰۱۰- دنهارت، ۱۳۸۰- صبحی و همکاران، ۱۳۹۶-	پاسخگویی عملی				

جدول ۵- مقوله‌بندی سایر جنبه‌های پاسخ‌گویی دولت حاصل از کدگذاری مفاهیم در روش فراترکیب

شاخص	منابع	جنبه پاسخ‌گویی
شفافیت	خسرویاری، ۱۳۹۳- غلامی، ۱۳۹۶- تیموری‌نژاد، ۱۳۸۴- واعظی و آزمون‌دیان، ۱۳۹۰- گرامیان، ۱۳۹۶-	معیارهای پاسخگویی
مبارزه با فساد		
حاکمیت قانون		
تکریم شهروندان		
عدالت		
کنترل‌پذیری (انتقادپذیری)		
مسئولیت‌پذیری		
نظارت و ارزشیابی		
مدیریتی	آکوبین و هیتمن، ۲۰۰۰- رامزک، ۲۰۰۰- دابنیک، ۲۰۰۲- دنهارت، ۲۰۰۷- هاج و کوژیل، ۲۰۰۷- رابنستین، ۲۰۰۷- بونز، شیلمانز و هارت، ۲۰۰۸- هارلو، ۲۰۰۹- میجر و شیلمانز، ۲۰۰۹- علیخانی، ۱۳۸۴- قلی‌پور، ۱۳۹۶- غلامی، ۱۳۹۶	اهداف پاسخگویی
راهبردی	رامزک، ۲۰۰۰- متکالف، ۲۰۰۰- هیرست، ۲۰۰۰- شوارتز، ۲۰۰۱- اردوگان و دیگران، ۲۰۰۴- بونز، ۲۰۰۷- رابنستین، ۲۰۰۷- دنهارت، ۲۰۰۷- دابنیک، ۲۰۰۷- هاج و کوژیل، ۲۰۰۷- میلر و همکاران، ۲۰۰۸- شائول و همکاران، ۲۰۱۲- وانگ، ۲۰۱۵- تقی‌پور و صفایی، ۱۳۸۸- میرمحمدی، الوانی و زینلی، ۱۳۹۵- قلی‌پور، ۱۳۹۶- غلامی، ۱۳۹۶	مخاطبان پاسخگویی
سیاسی		
فرادستان		
شهروندان		
رسانه‌ها		
مجلس و نهادهای قانونی	حق، ۲۰۰۰- رابنستین، ۲۰۰۷- هاج و کوژیل، ۲۰۰۷- لاند و همکاران، ۲۰۰۹- برتوت و همکاران، ۲۰۱۰- رحیمی، ۱۳۸۴-	ابزار پاسخگویی
رسانه ملی		
مطبوعات		

فناوری اطلاعات و شبکه‌های مجازی	رهبری، ۱۳۸۴- تقی‌پور و صفایی، ۱۳۸۸- الوانی، ۱۳۹۳- متانی و حسن‌پور، ۱۳۹۳- باوفا، مهربان‌پور و فراهانی‌فرد، ۱۳۹۷-	
سخنرانی‌های موقعیتی		
خدا		
دین	اتزیونی، ۱۹۶۱- والدائوسکی، ۱۹۶۶- اسمیت، ۱۹۷۰-	
مردم	والتر، ۱۹۷۹- لوتانز، ۱۹۸۵- اشناپدر و اینگرام، ۱۹۹۷-	
جامعه مدنی	ساباتیه و جنکینز، ۱۹۹۹- ساباتیه، جنکینز و اسمیت، ۱۹۹۹-	
نخبگان	اینگرام، اشناپدر و دلون، ۲۰۰۷- اسمیت و لاریمر، ۲۰۱۷-	
قانون اساسی	الوانی، ۱۳۹۳- قلی‌پور، ۱۳۹۶-	
رهبران و منابع قدرت		مراجع پاسخگویی

گام ششم: کنترل کیفیت کدهای استخراجی

در این گام کیفیت مقوله‌ها و کدهای استخراجی از مراحل قبل مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. در این راستا به ارزیابی پایایی کدهای استخراجی با روش ضریب کاپا کوهن پرداخته شده است. همچنین ضمن تنظیم پرسشنامه خبره‌مبنا، به ارزیابی اعتبار محتوایی کدهای استخراجی مبتنی بر شاخص نسبت روایی محتوایی (CVR) پرداخته شده است.

- ارزیابی پایایی کدهای استخراجی

در این پژوهش جهت ارزیابی پایایی، نتایج در اختیار یکی از خبرگان قرار گرفته است تا به وسیله شاخص کاپا، پایایی کدهای استخراجی مورد بررسی قرار گیرد. جدول (۶) معرف جدول توافقی میان کدینگ یکی از خبرگان و نگارنده درخصوص یکی از متون است. باتوجه به عدد معناداری (۰/۰۰۰) و مقدار ضریب کاپا (۰/۷۵۶)، پایایی کدهای استخراجی مورد پذیرش قرار می‌گیرد. لازم به یادآوری است که از ضریب کاپا تحت عنوان ملاک ارزیابی پایایی درونی^{۱۷} نیز یاد می‌شود. پژوهشگران براین باورند چنانچه این ضریب از ۰,۶ بالاتر باشد، این ضریب مقدار خوبی را داراست. همچنین ضریب معناداری کمتر از ۰,۵ گویای وجود رابطه کدگذاری میان دو سند بررسی شده است.

16 - Kappa
17 - Interior Reliability

جدول ۶- محاسبه ضریب کاپا برای کدگذاری مقوله‌ها

برآورد ضریب کاپا					
مقدار	انحراف استاندارد	آماره آزمون T^b	سطح معناداری		
۰/۷۵۶	۰/۱۳۴	۴/۹۷۸	۰/۰۰۰	ضریب توافق	کاپا
۱۵				تعداد	

- ارزیابی اعتبار محتوایی الگوی مفهومی پژوهش

در این پژوهش ضمن تنظیم پرسشنامه خبره‌مبنا در رابطه با جنبه‌های الگوی ارزیابی عملکرد پاسخ‌گویی دولت، به ارزیابی اعتبار محتوایی کدهای استخراجی مبتنی بر شاخص نسبت روایی محتوایی^۸ (CVR) پرداخته شده است. این شاخص توسط لاوشه (۱۹۹۱) طراحی شده است. جهت محاسبه این شاخص از نظرات کارشناسان متخصص در زمینه محتوای آزمون مورد نظر استفاده می‌شود و با توضیح اهداف آزمون برای آن‌ها و ارائه تعاریف عملیاتی مربوط به محتوای سؤالات به آن‌ها، از آن‌ها خواسته می‌شود تا هر یک از سؤالات را بر اساس طیف سه بخشی لیکرت «شاخص مناسب است»، «شاخص نسبتاً مناسب است» و «شاخص مناسب نیست» طبقه‌بندی کنند. سپس بر اساس فرمون زیر، نسبت روایی محتوایی محاسبه می‌شود:

$$CVR = \frac{\text{تعداد کل متخصصین} - \text{تعداد متخصصینی که گزینه مناسب را انتخاب کرده‌اند}}{\text{تعداد کل متخصصین}}$$

براساس تعداد متخصصینی که سؤالات را مورد ارزیابی قرار داده‌اند، حداقل مقدار CVR قابل قبول بر اساس جدول ۷، بایستی باشد. سؤالاتی که مقدار CVR محاسبه شده برای آن‌ها کمتر از میزان مورد نظر با توجه به تعداد متخصصین ارزیابی‌کننده سؤال باشد، بایستی از آزمون کنار گذاشته شوند به علت اینکه بر اساس شاخص CVR، روایی محتوایی قابل قبولی ندارند.

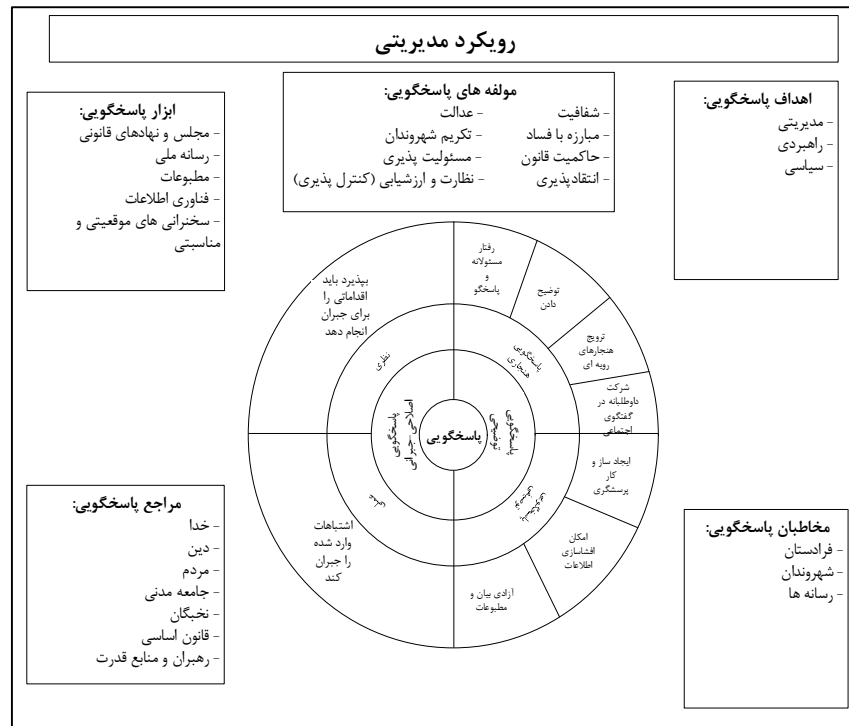
جدول ۷ - حداقل مقدار CVR قابل قبول بر اساس تعداد متخصصین نمره‌گذار

مقدار CVR	تعداد متخصصین	مقدار CVR	تعداد متخصصین	مقدار CVR	تعداد متخصصین
۰/۳۷	۲۵	۰/۵۹	۱۱	۰/۹۹	۵
۰/۳۳	۳۰	۰/۵۶	۱۲	۰/۹۹	۶
۰/۳۱	۳۵	۰/۵۴	۱۳	۰/۹۹	۷
۰/۲۹	۴۰	۰/۵۱	۱۴	۰/۷۵	۸
		۰/۴۹	۱۵	۰/۷۸	۹
		۰/۴۲	۲۰	۰/۶۲	۱۰

در این پژوهش از آنجاکه تعداد خبرگان ارزیاب سوالات پژوهش ۱۵ نفر بوده‌اند در نتیجه حداقل مقدار CVR قابل قبول بر اساس تعداد متخصصین نمره‌گذار عدد ۰/۴۹ می‌باشد. بنابراین اگر میزان CVR محاسبه شده برای هریک از سوالات پرسشنامه کمتر از عدد ۰/۴۹ محاسبه گردد در نتیجه بایستی آن کد از سوالات آزمون حذف گردیده و در ادامه فرآیند آزمون بکار گرفته نشود. در این راستا نتایج آزمون شاخص نسبت روایی محتوایی نشان می‌دهد که شاخص CVR محاسبه شده برای هریک از گویه‌های پرسشنامه خبره‌مبنا بالای ۰/۵۴ بوده است. بنابراین اعتبار محتوایی تمامی کدهای استخراجی از روش فراترکیب مورد تأیید قرار گرفته و در مدل نهایی پژوهش لحاظ شده‌اند.

گام هفتم: ارائه یافته‌ها (طراحی مدل مفهومی)

در این مرحله نتایج حاصل از روش فراترکیب در قالب یک مدل مفهومی در شکل ۳، ارائه گردیده است. بطورکلی مدل ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت که در این پژوهش ارائه شده است از شش جنبه کلی؛ ابعاد پاسخگویی دولت، مؤلفه‌های پاسخگویی، اهداف پاسخگویی، ابزار پاسخگویی، مراجع پاسخگویی و مخاطبان پاسخگویی تشکیل یافته است.



شکل ۳- مدل مفهومی پژوهش.

بحث و نتیجه گیری

بی تردید یکی از عناصر بسیار مهم مدیریت دولتی در عصر حاضر، مسئله پاسخگویی است. همین امر باعث شده است که به این موضوع از جهات و زوایای مختلفی پرداخته شده و مفاهیم متنوعی از آن ارائه شود. اما آنچه که بسیار حائز اهمیت است، ایجاد یک نظام پاسخگویی جامع و متوازن است که بر اساس آن تمامی جوانب و ابعاد پاسخگویی مورد بررسی قرار گیرد و از نگاه یک جانبه جلوگیری شود. بر این اساس این پژوهش درصدد طراحی مدلی به منظور در نظر گرفتن کلیه جوانب و ابعاد پاسخگویی برآمده است تا بتوان به کمک آن عملکرد هر یک از دولت ها در حوزه پاسخگویی را مورد ارزیابی قرار داد. در این پژوهش رویکرد مدیریتی استفاده شده و تئوری ها و نظریات مطرح شده در حوزه مدیریت مرتبط با پاسخگویی مورد بررسی قرار گرفته اند. بطور کلی بررسی پیشینه های تحقیقاتی و مدل های ارائه شده در رابطه با پاسخگویی

دولت‌ها نشان می‌دهد که در سالیان اخیر پژوهشگران مدیریت دولتی و علوم اداری تلاش نموده‌اند به این مقوله وارد شده و هریک با دیدگاهی خاص، معیارها و ابعادی را برای پاسخگویی دولت‌ها ارائه نمایند. با این حال نگاهی دقیق به پژوهش‌های موجود نشان می‌دهد که در هریک از مطالعات انجام شده تنها به یک یا دو جنبه از جوانب پاسخگویی دولت توجه شده است و در کمتر پژوهشی الگویی جامع برای ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت ارائه شده است. به منظور پوشش خلأ تحقیقاتی موجود، در این پژوهش تلاش شد با بررسی عمیق مدل‌ها و جوانب مختلف پاسخگویی دولت که در تحقیقات گذشته ارائه شده بود، الگویی برای ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت مبتنی بر روش فراترکیب استخراج گردد. در نهایت با اجرای روش هفت‌مرحله‌ای فراترکیب سانلوسکی و باروسو (۲۰۰۷)، مدل ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت در شکل (۳) ارائه شد که از شش جنبه کلی؛ ابعاد پاسخگویی دولت، مؤلفه‌های پاسخگویی، اهداف پاسخگویی، ابزار پاسخگویی، مراجع پاسخگویی و مخاطبان پاسخگویی تشکیل یافته است. در مقایسه بین مقوله‌های مدل یادشده با ابعاد ارائه شده از سوی دیگر پژوهشگران، که در ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش حاضر آمده است، می‌توان گفت، هر یک از مدل‌های ذکر شده از زوایای مختلف پاسخگویی را بررسی و کاوش کرده‌اند. مقوله‌ها و مفاهیم ارائه شده در پژوهش حاضر در برخی زمینه‌ها با مدل‌های پیشین تشابه داشته، ولی از این نظر، که به ارائه مدل منسجم و کاربردی پرداخته است و مفاهیم دارای فراوانی بیشتر که در پژوهش‌های متعدد به آن تاکید شده است مد نظر قرار داده است، با پژوهش‌های انجام شده متفاوت است. ابعاد پاسخگویی مربوط به دو بعد پاسخگویی توضیحی و پاسخگویی اصلاحی-جبرانی می‌شود؛ زمانی می‌توان از یک پاسخگویی کامل سخن گفت که پاسخگویی در هر دو بعد وجود داشته باشد. نتایج این تحقیق در شناسایی ابعاد پاسخگویی با نتایج تحقیق جلالی و ازئر (۱۳۹۵) منطبق است. پاسخگویی توضیحی دو جنبه پاسخگویی هنجاری (۴ جنبه) و توصیفی (۳ جنبه) و پاسخگویی اصلاحی-جبرانی دو جنبه پاسخگویی عملی (۱ جنبه) و نظری (۱ جنبه) را مد نظر قرار می‌دهد. جایگاه پاسخگویی توضیحی و اصلاحی-جبرانی می‌بایست برای دولتمردان مشخص باشد و هر یک را در زمان و مکان خود بکار گیرند. به عنوان مثال زمانی مردم خواهان برکناری مقامی هستند که آشکارا یک قاعده اجتماعی را نقض کرده است، در این زمان دیگر علاقه‌ای به شنیدن اطلاعات بیشتر وجود ندارد. در واقع آنها به دنبال مجازات هستند. می‌توان اینگونه نتیجه گرفت که زمانی که شاهد یک نقض آشکار و روشن قواعد اجتماعی هستیم دیگر اطلاعات بیشتر یا توجیه و توضیح مقامات کاملاً بی‌فایده به نظر می‌رسد. اما در مواردی که نقض قاعده یا تخلف از آن به صورت آشکار صورت نگرفته است مردم نیازمند اطلاعات و از طرفی شنیدن توجیهات

و توضیحات هستند تا تصمیم بگیرند چه اقدام جبرانی مناسبی وجود دارد. عدم تقارن بین دو جنبه پاسخگویی منجر به بی‌اعتمادی مردم می‌شود. موثرترین روش در پاسخگویی که تاثیر زیادی در اعتمادآفرینی دارد، این است که کارگزاران حکومت و زمامداران در مقام عمل پاسخگو باشند، نه صرفاً با لفظ و گفتار و ادعا و نوشته. امام باقر (ع) فرمودند: پرافسوس‌ترین مردم در روز قیامت کسی است که عمل عدالتی را وصف کند ولی خودش خلاف آن عمل کند (فیض کاشانی، ۱۴۱۶). همچنین حضرت علی (ع) می‌فرمایند: ای مردم! به خدا سوگند من شما را به هیچ طاعتی وادار نمی‌کنم مگر اینکه پیش از آن خود بدان عمل کرده‌ام و از معصیتی شما را باز نمی‌دارم جز اینکه قبل از آن ترکش کرده‌ام (نهج‌البلاغه، خطبه ۱۷۵). شناسایی مولفه‌های پاسخگویی (۸ جنبه) در این پژوهش، ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت‌ها در هر یک از مولفه‌ها را تسهیل می‌نماید؛ بدین صورت که، رویکرد هر دولت در برخورد با هر یک از مولفه‌های پاسخگویی را می‌توان مشخص نمود. مولفه‌های پاسخگویی شناسایی شده در این تحقیق با تحقیق گرامیان (۱۳۹۶) و تحقیق نوری (۱۳۹۷) منطبق بوده و در این دو تحقیق نیز به بررسی عملکرد پاسخگویی دولت‌ها با توجه به این مولفه‌ها اشاره شده است. اهداف پاسخگویی شناسایی شده در این تحقیق ۳ هدف را در برمی‌گیرد که با نتیجه تحقیق قلی‌پور (۱۳۹۶) یکسان است. هر یک از دولت‌ها در پاسخگویی خود هدفی را دنبال می‌کنند اما هدف دولت‌ها در پاسخگویی نباید تنها یک جنبه را در برگیرد؛ به عنوان مثال داشتن هدف سیاسی به تنهایی، منجر به کاهش اعتماد مردم به دولت می‌شود؛ در عین حال داشتن صرفاً هدف مدیریتی، قدرت سیاسی دولت را کاهش می‌دهد. همانطور که استون (۱۹۹۷) بیان می‌کند سیاستمداران همیشه باید دو هدف را پیگیری کنند؛ نخستین هدف خط‌مشی‌گذاری و اجرای خط‌مشی می‌باشد و دومین هدف، حفظ قدرت و افزایش قدرت برای به انجام رساندن اهداف و خط‌مشی‌ها می‌باشد. در این تحقیق ۳ دسته مخاطب مشخص شدند که هر یک از دولت‌ها عملکرد متفاوتی نسبت به انتخاب مخاطبان خود در پاسخگویی دارند. دولت‌ها با توجه به شرایط، زمان و هدف، مخاطبان خود را انتخاب می‌نمایند و اقدام به پاسخگویی به آنها می‌نمایند. ۶ ابزار پاسخگویی در این تحقیق شناسایی شده که دولت‌ها به منظور پاسخگویی از این ابزارها استفاده می‌نمایند. در هر یک از تحقیقات گذشته به ابزارهای مختلفی جهت پاسخگویی اشاره شده است که در این تحقیق مجموعه‌ای از ابزارهای شناسایی شده، جمع‌آوری گردید. مراجع پاسخگویی به نوعی مشروعیت‌بخش به اعمال دولتمردان می‌باشد که دولتمردان در پاسخگویی به آنها ارجاع می‌دهند. مراجع شناسایی شده در این پژوهش با مراجع پژوهش اسمیت و لاریمر (۲۰۱۷) و قلی‌پور (۱۳۹۶) که مبتنی بر عوامل تاثیرگذار در طراحی و مشروعیت‌بخشی خط‌مشی‌ها و همچنین منابع

نفوذ گروه‌های ذینفع، می‌باشند، منطبق است. برخی از دولتمردان با متوسل شدن به ارزش‌ها و اعتقادات سعی می‌کنند اشتیاق لازم را در افراد برانگیزانند و پاسخ‌خواهان خود را متقاعد سازند و برخی از دولتمردان با متوسل شدن به مقام بالاتر عملکرد خود را توجیه می‌نمایند. در نتیجه با بکارگیری مدل ارائه شده، می‌توان نسبت به ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت‌ها از جنبه‌های مختلف پرداخت. مدل منتج از این پژوهش می‌تواند گام‌های اساسی برای بازاندیشی و دستیابی به شناخت ذات و جوهره پاسخگویی به عنوان راهنمایی برای حرکت به سوی پاسخگوتر شدن دولت‌ها باشد. یکی از اصلی‌ترین محدودیت‌های این پژوهش به محدودیت‌های حاکم بر روش-شناسی کیفی و مبتنی بر نظر خبرگان بر می‌گردد. به عبارت دیگر در این پژوهش فرض بر این بوده که نظرات خبرگان منعکس‌کننده جنبه‌های پاسخگویی است. توصیه می‌شود در تحقیقات آتی پس از بررسی عملکرد پاسخگویی هر یک از دولت‌ها با تکیه بر مدل این پژوهش، به شناسایی عوامل موثر بر عملکرد نامناسب دولت‌ها در حوزه پاسخگویی و ارائه راه‌حلهایی برای بهبود آنها پرداخت؛ در نتیجه انجام ۲ تحقیق ریشه‌ای و عمیق در ارزیابی عملکرد پاسخگویی دولت‌ها و شناسایی عواملی که منجر به کاهش پاسخگویی دولت‌ها در ایران شده است، پیشنهاد می‌گردد. همچنین پیشنهاد می‌شود در تحقیق دیگری ارتباط بین جنبه‌های مختلف این مدل و نوع تاثیر هر یک از جنبه‌ها بر جنبه دیگر مورد بررسی قرار گیرد.

توصیه‌های سیاستی

اهمیت پاسخگویی در هر نظامی به حدی است که موجودیت نظام به آن بستگی دارد؛ زیرا مانع از فساد درونی و پوسیدگی و ناکارآمدی حکومت می‌شود. دولت‌های انقلاب اسلامی هر یک به نوعی پاسخگویی را مدنظر قرار داده‌اند، اما عملکرد هیچ یک از آنها منجر به پیشگیری از فساد و افزایش کارآمدی نشده و هیچ دولتی عملکرد کاملاً مناسبی در پاسخگویی ارائه نداده است و همواره انتقاداتی به پاسخگویی دولت‌ها وارد بوده است. پاسخگو بودن دولت و سازمانهای دولتی در کشور ما اهمیت دو چندانی دارد؛ زیرا که دولت در ایران فربه و پولدار است. دولت بزرگ ایران با فروش نفت ارتزاق میکند و هیچ‌گونه وابستگی به ملت ندارد. درآمدهای حاصل از فروش نفت این امکان را به دولت میدهد تا هر آن گونه که خود صلاح میدانند رفتار کند و پاسخگوی مردم نباشد. در این راستا نیاز به بررسی همه‌جانبه عملکرد دولت‌ها در حوزه پاسخگویی دیده می‌شود تا بتوان نقاط قوت و ضعف هر یک از دولت‌ها را در هر یک از ابعاد مشخص نمود. در این راستا می‌توان با تکیه بر مدل این پژوهش به بررسی عملکرد پاسخگویی دولت‌های بعد از انقلاب پرداخت. با توجه به یافته‌های تحقیق حاضر، به دولتمردان

توصیه می‌شود با بهبود رابطه خود با شهروندان، عملکرد شفاف و پاسخگویی نسبت به تصمیمات و اقدامات خود، زمینه‌ساز افزایش سطح اعتماد عمومی شهروندان شوند؛ که اگر بتوانند سطح اعتماد مردم را ارتقا دهند، خود به‌خود احساس مسئولیت شهروندان نسبت به سرنوشت خود و جامعه خویش افزایش پیدا کرده و سطوح مشارکت آنها در اداره امور جامعه بالا می‌رود. این امر گامی بزرگ به سوی مردمسالاری و جامعه مدنی است. همان‌طور که دنهارت می‌گوید دلیل واقعی بی‌اعتمادی مردم به دولت این است که دولت را پاسخگو و صادق نمی‌دانند (بویژه در زمینه موضوعاتی نظیر اخلاقیات و درستکاری)؛ پس برای بازگرداندن اعتماد شهروندان به دولت، دولتمردان باید پاسخگو باشند و بهترین راه برای پاسخگو به نظر رسیدن این است که حقیقتاً و در عمل پاسخگو باشند. دولتمردان می‌بایست بین جنبه‌های مختلف مدل پاسخگویی تعادل برقرار سازند. مسئولان دولتی می‌بایست نسبت به سؤالات و ابهامات نمایندگان منتخب مردم در مجلس و شوراها، مسائل مطرح در رسانه‌های ارتباط جمعی و انتقادات و شکایات مردمی حساس بوده و سعی کنند با پاسخگویی به‌موقع این ابهامات را بزدایند. در مرحله بعد دولتمردان باید نسبت به قول و قرارهای خود با مردم و وعده‌های داده شده به آنان حساسیت به خرج دهند زیرا مردم این وعده‌ها را به یاد خواهند داشت و در آینده بر مبنای میزان صداقت مسئولان و تحقق وعده‌ها قضاوت می‌کنند. لذا حتی اگر وعده‌ای در عمل قابل اجرا نبود یا با مشکل مواجه شد بهتر است صادقانه و بدون توجه یا عذر و بهانه با مردم در میان گذاشته شود. ضمناً رفتار محترمانه و مؤدبانه با شهروندان و راهنمایی و جوابگویی به‌موقع تاثیر مثبتی بر افزایش اعتماد مردم به دولت خواهد داشت. همچنین با توجه به حاکمیت اصول و ارزش‌های دینی، نکات اخلاقی در نحوه نگرش مردم بسیار مؤثر است و در این زمینه باید از ریاکاری، ظاهرسازی و خودنمایی پرهیز شود. لازم است دولتمردان در راستای جلب اعتماد مردم، پاسخگویی از بعد اصلاحی- جبرانی و به صورت عملی را در دستور کار خود قرار دهند و این اقدام نباید صرفاً جنبه نمایشی داشته باشد بلکه با ایجاد زیرساخت‌های شفافیت -از جمله استفاده از فناوری اطلاعات، دولت الکترونیک و آزادسازی دسترسی عموم به اطلاعات- باید این اعتماد در مردم حاصل گردد که اقدامات صورت گرفته جنبه واقعی و عملی دارد و متخلف مورد بازخواست قرار خواهد گرفت. دولت‌ها در صورتی که از نظارت بر عملکرد خویش مطلع باشند و خود را همواره در معرض نقد و بررسی افکار عمومی ببینند، مراقب عملکرد خویش خواهند بود. همچنین نقش پاسخ‌خواهی در افزایش پاسخگویی را نباید نادیده گرفت؛ در این بین نقش رسانه‌ها و نهادهای نظارتی برای واداشتن دولت به پاسخگویی نقش مهمی است. رسانه‌ها بعنوان عضوی از جامعه مدنی و واسط میان افکار عمومی و دولت که وظیفه‌ی برآورده ساختن تقاضاهای

جامعه را از طریق بیان و پیگیری آنها بر عهده دارند نقش و وظایف مختلفی در این زمینه ایفا می‌نمایند و باید در قبال واداشتن دولت‌ها به پاسخگویی از خود حساسیت نشان دهند. رسانه‌ها می‌توانند از طریق هدایت افکار عمومی، تجمیع خواسته‌ها و نظارت و آگاهی‌بخشی منجر به پاسخگویی دولت‌ها در قبال عملکرد خود شوند، کاری که اگر بدرستی انجام پذیرد، زمینه را برای نزدیک شدن جامعه و مسئولان به یکدیگر، کارآمدی بیشتر حکومت و مشارکت مردم و گروه‌ها در تصمیم‌گیری‌ها فراهم خواهد آورد. از آنجا که پاسخ‌خواهی از سوی مردم نیز نقش موثری در افزایش پاسخگویی دولت‌ها دارد، برنامه‌ریزی در خصوص افزایش پاسخ‌خواهی و مطالبه‌گری و آشنایی با قوانین و حقوق شهروندی در برنامه‌های آموزشی و فرهنگی منجر به افزایش پاسخگویی دولت‌ها خواهد شد. پرواضح است که در نظام آموزشی کشور، برنامه‌ای در خصوص رشد خودباوری و پرورش توان پاسخ‌خواهی در کودکان وجود ندارد، در نتیجه تدوین برنامه‌های آموزشی در این زمینه لازم به نظر می‌رسد تا پاسخ‌خواهی در کودکان شکلی نهادینه به خود گیرد. از توجه به مراجع پاسخگویی دولت‌ها نباید غافل بود، و نباید اجازه سوءاستفاده از مراجع مورد قبول مردم، در پاسخگویی به دولت‌ها داده شود، از جمله راهکارهای بهبود این امر بالابردن سواد سیاسی مردم و در نهایت کاهش سطح اعتقادات خرافی در سطح جامعه با برنامه‌ریزی‌های آموزشی و فرهنگی می‌باشد.

منابع

- ۱ - الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۳). تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی. سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
- ۲ - باوفا، امیرحسین؛ مهربان‌پور، محمدرضا؛ فراهانی‌فرد، سعید. (۱۳۹۷). طراحی مدل مفهومی مولفه‌های کارکرد حسابداری به عنوان ابزار پاسخگویی در بخش مالیاتی اقتصاد مقاومتی. همایش تولید ملی و اشتغال پایدار، چالش‌ها و راهکارها.
- ۳ - جلالی، محمد؛ اژثر، زهرا. (۱۳۹۵). پاسخگویی دولت: جایگاه، ارکان و پیش شرطها. پژوهش‌های حقوق تطبیقی. سال ۲۰. شماره ۱.
- ۴ - خسرویاری، داریوش. (۱۳۹۳). بررسی کارکرد فناوریهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی در بهبود پاسخگویی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- ۵ - دقتی، عادل؛ یعقوبی، نورمحمد؛ کمالیان، امین‌رضا؛ دهقانی، مسعود. (۱۳۹۸). ارائه الگوی توسعه مرحله‌ای حکمرانی شبکه‌ای با استفاده از فراترکیب. فصلنامه مدیریت دولتی. دوره ۱۱. شماره ۲.
- ۶ - رهبری، مهدی. (۱۳۸۴). رسانه‌ها و پاسخگویی نهادهای حکومت. فصلنامه پژوهش و سنجش، سال ۱۲. شماره ۴۱.
- ۷ - شهبازی سلطانی، محمد؛ صلواتیان، سیاوش. (۱۳۹۶). شناسایی ویژگی‌های معرف مدیر جهادی به روش فراترکیب. فصلنامه مدیریت اسلامی. سال ۲۵. شماره ۱.
- ۸ - صبحی، الهه؛ مسعود، غلامحسین؛ عمادزاده، محمدکاظم؛ شکرچی‌زاده، احمدرضا. (۱۳۹۶). الزامات نظام اداری در جهت بهبود پاسخگویی سازمانهای دولتی ایران با تاکید بر مبانی و اصول فقهی. فقه و مبانی حقوق اسلامی. دوره ۱۰. شماره ۳.
- ۹ - غلامی، مهرداد. (۱۳۹۶). ارائه مدل پاسخگویی در سازمانهای دولتی جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه دکتری تخصصی. پردیس البرز دانشگاه تهران.

- ۱۰ - قلی‌پور، رحمتا.. (۱۳۹۶). تصمیم‌گیری سازمانی و خط مشی‌گذاری عمومی. سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- ۱۱ - گرامیان، سعیده سادات. (۱۳۹۶). نظام پاسخ‌گوئی در جمهوری اسلامی ایران (با تأکید بر سیاست‌های اقتصادی دولت‌های نهم و دهم). پایان نامه دکتری تخصصی. دانشگاه تهران. دانشکده حقوق و علوم سیاسی. گروه علوم سیاسی. مطالعات ایران و سیاستگذاری عمومی.
- ۱۲ - متانی، مهرداد؛ حسن‌پور، مهشید. (۱۳۹۳). بررسی نقش رسانه‌ها جمعی در ارتقاء سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی. پژوهشگر (فصلنامه مدیریت). سال یازدهم. شماره ۳۴.
- ۱۳ - واعظی، رضا؛ آزمندیان، محمدصادق. (۱۳۹۰). مدل پاسخگویی سه بعدی: نگاهی متفاوت به پاسخگویی. مطالعات مدیریت انتظامی. سال ۶. شماره ۱.

- 14- Aucoin, P., & Heintzman, R. (2000). The dialectic of accountability for performance in public management reform. *International Review of Administrative Sciences*. 66 (1).
- 15- Bertot, John C., Jaeger, Paul T. Grimes, Justin M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*. 27 (3).
- 16- Bovens, M. (2005). Public Accountability. In E. Ferlie, L. Lynne, & C. Pollitt (Eds.). *The Oxford Handbook of Public Management*. Oxford: Oxford University Press.
- 17- Bovens, M. (2010). Two concepts of accountability: Accountability as a virtue & as a mechanism. *West European Politics*. 33 (5).
- 18- Dowdle, M. (2006). Public accountability: Conceptual, historical & epistemic mappings. In M. Dowdle (Ed.). *Public Accountability: Designs, Dilemmas & Experience (1-20)*. London: Cambridge University Press.
- 19- Dubnick, M. (2005). Accountability & the promise of performance in search of mechanisms. *Public Performance & Management Review*. 28 (3).
- 20- Haque, M. S. (2000). Significance of accountability under the new approach to public governance. *International Review of Administrative Sciences*. 66 (4).
- 21- Hong, H. T. (2002). Media and civil society in support of good governance in Vietnam, *Media Asia Journal*. 29.
- 22- Huberman, M. A. (1989). The professional life cycle of teachers. *Teachers College Record*. 91.
- 23- Jenkins, Rob. Goetz, A. Marie. (2010). Accounts and Accountability: Theoretical Implications of the Right-to-Information Movement in India. *Third World Quarterly*. 20 (3).
- 24- Kopell, J. (2003). *The policies of quasi – government: Hybrid organizations & the dynamics of bureaucratic control*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 25- Meijer, Albert. Schillemans, Thomas. (2009). Fictional Citizens and Real Effects: Accountability to Citizens in Competitive and Monopolistic Markets. *Public Administration & Management*. 14 (2).
- 26- Mulgan, R. (2000). Accountability: An ever expanding concept? *Public Administration*. 78.
- 27- Munro, Rolland. Mouritsen, Jan. (1996). *Accountability: Power, Ethos and the Technologies of Managing*. International Thomson Business Press.
- 28- O'Connell, L. (2005). Program accountability as an emergent property: The role of stakeholders in a program's field. *Public Administration Review*. 65 (1).
- 29- Romzek, B. S. (2000). Dynamics of Public Sector Accountability in an Era of Reform. *International Review of Administrative Sciences*. 66 (1).
- 30- Smith, Kevin B., Larimer, Christopher W. (2017). *The Public Policy Theory Primer 3rd Edition*. Westview Press.
- 31- Sandelowski, M., & Barroso, J. (2007). *Handbook for synthesizing qualitative research*. Springer Publishing Company.
- 32- Stone, Deborah. (1997). *Policy Paradox: The Art of Political Decision Making*. W. W. Norton & Company; Revised edition (July 20, 2001).
- 33- Wang, Kerina. (2015). How to make sense of government accountability. <https://blogs.worldbank.org/governance/how-make-sense-government-accountability>.