

به نام خدا

تابدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه کارشناسی ارشد خانم آذر درویشی تحت عنوان
« ارتقاء پاسخگویی عمومی : تبیین نقش شایستگی اخلاقی - اسلامی مدیران دولتی » را از نظر فرم و
محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می کند.

اعضای هیات داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱- استاد راهنما	دکتر حسن دانایی فرد	دانشیار	
۲- استاد مشاور	دکتر علی رجب زاده	استادیار	
۳- استاد ناظر	دکتر پرویز احمدی	استادیار	
۴- استاد ناظر	دکتر وجه اله قربانی زاده	استادیار	
۵- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر پرویز احمدی	استادیار	

آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهشهای علمی

دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهشهای علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرحهای تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره های ملی، منطقه ای و بین المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی دانشگاه می باشد، باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

درویش

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، ضمن بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد نگارنده در رشته مدیریت دولتی است که در سال ۱۳۸۸ در دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی جناب آقای دکتر حسن دانائی فرد، مشاوره جناب آقای دکتر علی رجب زاده از آن دفاع شده است»


ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مدّور در ماده ۴ را از محل توقیف تسهیلات عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب آذر درویشی دانشجوی رشته مدیریت دولتی مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: آذر درویشی

تاریخ و امضا: ۸۹/۱۱/۱۹




دانشگاه تربیت مدرس
دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
رشته مدیریت - گرایش دولتی

ارتقاء پاسخگویی عمومی: تبیین نقش شایستگی اخلاقی-اسلامی مدیران عمومی

نگارنده
آذر درویشی

استاد راهنمای اصلی
دکتر حسن دانائی فرد

استاد مشاور
دکتر علی رجب زاده

مهرماه ۱۳۸۸

تقدیر و تشکر

حمد و سپاس خداوندی را که ستایش او، مایه رحمت و برکت است و بی‌لطف بی‌پایان او، هیچ سرانجامی مقدر نمی‌باشد. حق تعالی را بسی شاکرم که مرا مورد لطف و عنایت خداوندیش قرار داد تا در وادی بزرگترین معرفت بشری یعنی علم، گامی هر چند ناچیز بردارم و در این مسیر از محضر انسانهایی عارف و شریف، فیض برم، انسانهایی که تمام عمرشان را وقف علم کرده‌اند.

در به ثمر رساندن این پژوهش، از مساعدت، همفکری و همدلی بسیاری از سروران و دوستان بهره‌مند بوده‌ام که بر خود لازم می‌دانم از تمامی این عزیزان تشکر و قدردانی نمایم:

در ابتدا، صمیمانه‌ترین سپاسها را تقدیم استاد بزرگوار و دلسوزم، آقای دکتر دانایی‌فرد که مسئولیت راهنمایی این پایان‌نامه را برعهده داشتند و همواره در طول پژوهش، با دانش و بینش عمیق خویش، تشویقها، دلگرمی‌ها و نظارت مستمرشان بر روند انجام پژوهش از آغاز تا پایان آن، مرا یاری نموده‌اند.

از آقای دکتر رجب‌زاده، که با قبول زحمت مشاوره و راهنمایی‌های اندیشمندانه خود انجام این پژوهش را برای من میسر نمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایم.

از آقای دکتر جلیل دلخواه بخاطر راهنمایی‌های ارزشمند ایشان در تحلیل آماری پژوهش، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایم. یاد خوبی‌های بیشمار و راهنمایی‌های ارزنده ایشان، همیشه در ذهنم جاودانه می‌ماند.

از کلیه دوستان عزیز و گرانقدرم خانم عطیه بحرانی، زینب شکری، بیتا محمدی، نساء حیدری، زهرا بدخشان، زهرا آصفی و ... که در تمامی انجام این پژوهش پشتیبانم بودند، تشکر کرده و برای این دوستان عزیز، آرزوی توفیق روزافزون و پیشرفت در تمامی مراحل زندگیشان را دارم.

در نهایت از آقای نجفی کارشناس محترم گروه مدیریت که همواره با گشاده‌رویی پذیرای زحمتهای فراوانم در طول دوران تحصیل بوده‌اند، نهایت تشکر را دارم.

چکیده

امروزه یکی از دغدغه‌های اصلی مدیریت دولتی در حوزه عملی و نظری پاسخگویی عمومی است. اگر حکومت‌های دموکراسی در عمل نتوانند در قبال اقداماتشان به مردم پاسخگو باشند، در آنصورت دموکراسی تنها در حد حرف و شعار باقی خواهد ماند. با توجه به اهمیت مسأله پاسخگویی عمومی، پژوهش حاضر قصد دارد نقش شایستگی اخلاقی - اسلامی را در ارتقا پاسخگویی مدیران دولتی بررسی کند. همچنین، در این پژوهش نقش فرهنگ خدمتگزاری به عنوان متغیر مداخله‌گر در ارتقا تاثیر شایستگی اخلاقی - اسلامی بر روی پاسخگویی عمومی مورد بررسی قرار می‌گیرد. جهت‌گیری پژوهش توسعه‌ای و هدف از انجام آن بررسی میزان همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را کادر پرستاری و بیماران بیمارستانهای دولتی در سطح شهر تهران تشکیل می‌دهند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بوده، در این پژوهش از سه نوع پرسشنامه استفاده شده است. در مرحله اول، پس از بررسی مبانی نظری پژوهش مولفه‌های مربوط به متغیرهای شایستگی اخلاقی - اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری شناسایی شد و برای تایید روایی بین خبرگان توزیع شد. در مرحله دوم، پس از تایید روایی آن، بین کادر پرستاری (پرستاران و بهیاران) بیمارستانهای مورد مطالعه توزیع شد. برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به متغیر پاسخگوی عمومی، از پرسشنامه دانایی فرد (۱۳۸۲) استفاده شد. این پرسشنامه توسط بیماران پاسخ داده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمونهای میانگین یک جامعه، رگرسیون ساده، ضریب همبستگی پیرسون، همبستگی جزئی و روش شناسایی متغیر مداخله‌گر بارون و کنی^۱ (۱۹۸۶) و آزمون مدل با استفاده از نرم‌افزار LISREL انجام شده است. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که بین شایستگی اخلاقی - اسلامی مدیران دولتی و پاسخگویی آنها به بیماران رابطه معنی‌دار مثبتی وجود دارد. همچنین یافته‌ها نشان داند که فرهنگ خدمتگزاری تاثیر شایستگی اخلاقی - اسلامی را بر روی پاسخگویی عمومی افزایش می‌دهد.

کلید واژه‌ها: پاسخگویی عمومی، شایستگی اخلاقی - اسلامی، فرهنگ خدمتگزاری

^۱. Baron and Kenny

فهرست مطالب

عنوان..... صفحه

فصل اول: کلیات پژوهش

- ۱-۱- مقدمه ۲
- ۲-۱- بیان مسئله پژوهش ۳
- ۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش ۵
- ۴-۱- سوال‌های پژوهش ۷
- ۱-۴-۱- شایستگی اخلاقی - اسلامی چیست؟ ۷
- ۲-۴-۱- فرهنگ خدمتگزاری چیست؟ ۷
- ۳-۴-۱- تا چه حد شایستگی اخلاقی - اسلامی مدیران دولتی، پاسخگویی سازمان‌های دولتی را ارتقا می‌دهد؟ ۷
- ۴-۴-۱- تا چه حد فرهنگ خدمتگزاری تاثیر شایستگی اخلاقی - اسلامی مدیران دولتی بر پاسخگویی عمومی را ارتقا می‌بخشد؟ ۷
- ۵-۱- اهداف پژوهش ۷
- ۱-۵-۱- هدف اصلی پژوهش ۷
- ۱-۵-۱-۱- تدوین چارچوب مفهومی شایستگی اخلاقی - اسلامی مدیران دولتی و فرهنگ خدمتگزاری ۷
- ۲-۵-۱- اهداف فرعی پژوهش ۸
- ۱-۵-۲-۱- بررسی رابطه بین متغیر شایستگی اخلاقی - اسلامی و پاسخگویی عمومی ۸
- ۲-۵-۲-۱- بررسی رابطه بین متغیر شایستگی اخلاقی - اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری؛ ۸
- ۳-۵-۲-۱- بررسی رابطه بین متغیر فرهنگ خدمتگزاری و پاسخگویی عمومی ۸

- ۱-۶- فرضیه‌های پژوهش..... ۸
- ۱-۶-۱- شایستگی اخلاقی- اسلامی با پاسخگویی عمومی رابطه‌ی معنی‌داری دارد..... ۸
- ۱-۶-۲- فرهنگ خدمتگزاری تاثیر شایستگی اخلاقی - اسلامی مدیران دولتی بر پاسخگویی عمومی را ارتقا می‌بخشد..... ۸
- ۱-۷- تعریف واژگان..... ۸
- ۱-۷-۱- تعاریف نظری..... ۸
- ۱-۷-۲- تعاریف عملیاتی..... ۹

فصل دوم: ادبیات پژوهش

- ۲-۱- مقدمه..... ۱۱
- ۲-۲- تاریخچه پاسخگویی..... ۱۲
- ۲-۳- تعریف پاسخگویی..... ۱۲
- ۲-۴- اهداف پاسخگویی..... ۱۴
- ۲-۴-۱- جلوگیری از سوء استفاده یا استفاده نادرست از قدرت دولتی..... ۱۴
- ۲-۴-۲- حصول اطمینان از انجام خدمت در مقابل استفاده از منابع عمومی با توجه به رعایت قوانین و ارزش‌های خدمات عمومی..... ۱۴
- ۲-۴-۳- بهبود و بازسازی مداوم حاکمیت و مدیریت سازمان های دولتی..... ۱۴
- ۲-۵- سازوکارهای پاسخگویی..... ۱۵
- ۲-۵-۱- از طریق سیستمهای سلسله مراتبی فرماندهی و کنترل..... ۱۵
- ۲-۵-۲- از طریق اصل رقابتی بازار و سیستم های کنترل اجتماعی..... ۱۵
- ۲-۵-۳- از طریق شبکه مشارکتی و مبتنی بر همکاری..... ۱۵

۱۶	۲-۶- انواع پاسخگویی عمومی.....
۱۶	۲-۶-۱- پاسخگویی اخلاقی.....
۱۷	۲-۶-۲- پاسخگویی سیاسی.....
۱۸	۲-۶-۳- پاسخگویی مبتنی بر رابطه اجتماعی.....
۲۰	۲-۶-۴- پاسخگویی مبتنی بر عملکرد.....
۲۰	۲-۶-۵- پاسخگویی مبتنی بر تخصص و شایستگی.....
۲۱	۲-۶-۶- پاسخگویی قانونی.....
۲۱	۲-۶-۷- پاسخگویی به عنوان یک مسئولیت اجتماعی.....
۲۲	۲-۶-۸- پاسخگویی روبه‌ای و فنی.....
۲۲	۲-۶-۹- پاسخگویی دموکراتیک.....
۲۷	۲-۷- نظریه پاسخگویی عمومی.....
۲۷	۲-۸- پژوهش‌های انجام یافته در رابطه با پاسخگویی عمومی.....
۳۸	۲-۹- نتیجه‌گیری و ارائه مدل مفهومی پاسخگویی عمومی.....
۳۹	۲-۱۰- شایستگی.....
۴۰	۲-۱۰-۱- تعریف شایستگی.....
۴۱	۲-۱۰-۲- نظریه شایستگی.....
۴۲	۲-۱۰-۳- مدیریت شایستگی.....
۴۳	۲-۱۰-۳-۱- عوامل موثر در اجرای موفقیت آمیز برنامه‌های شایستگی مدیریتی.....
۴۳	۲-۱۰-۳-۲- مشکلات اجرای برنامه‌های شایستگی مدیریت:.....
۴۳	۲-۱۰-۴- چرخه حیات شایستگی.....
۴۴	۲-۱۰-۵- انواع شایستگی.....

۴۵۲-۱۰-۵-۱- شایستگی وظیفه‌ای
۴۵۲-۱۰-۵-۲- شایستگی حرفه‌ای در حوزه‌ی موضوعی
۴۵۲-۱۰-۵-۳- شایستگی حرفه‌ای در مدیریت
۴۵۲-۱۰-۵-۴- شایستگی اخلاقی
۴۵۲-۱۰-۴-۵- شایستگی سیاسی
۴۷۲-۱۰-۶- ضرورت توجه به شایستگی‌های مدیریتی
۴۸۲-۱۰-۷- ویژگی‌های کلیدی شایستگی‌ها
۵۰۲-۱۰-۸- پژوهش‌های انجام گرفته در رابطه با شایستگی
۵۲۲-۱۰-۹- شایستگی اخلاقی
۵۳۲-۱۰-۹-۱- ارزشهای اخلاقی
۵۵۲-۱۰-۹-۱-۱- اعتماد
۵۶۲-۱۰-۹-۲- یکپارچگی
۵۶۲-۱۰-۹-۳- عدالت
۵۷۲-۱۰-۱۰- شایستگی اخلاقی- اسلامی
۵۸۲-۱۰-۱۰-۱- اهمیت و ضرورت مدیریت اسلامی
۵۹۲-۱۰-۱۰-۲- ویژگی‌های مدیر در نظام مدیریت اسلامی
۵۹۲-۱۰-۱۰-۱-۲- تقوا
۵۹۲-۱۰-۱۰-۲-۲- احترام به افکار دیگران
۵۹۲-۱۰-۱۰-۳- وفای به عهد
۵۹۲-۱۰-۱۰-۴- پرهیز از روش‌های استبدادی
۶۰۲-۱۰-۱۰-۵- ساده زیستن
۶۰۲-۱۰-۱۰-۶- پرهیز از سخن لغو
۶۰۲-۱۰-۱۰-۷- پرهیز از شوخی
۶۰۲-۱۰-۱۰-۸- پرهیز از ناسزاگویی
۶۰۲-۱۰-۱۰-۹- اشتباه پذیری
۶۰۲-۱۰-۱۰-۱۰- پرهیز از پنهان کاری
۶۰۲-۱۰-۱۰-۱۱- عدم تعریف از خود
۶۰۲-۱۰-۱۰-۱۲- برقراری مناسبات صحیح انسانی
۶۱۲-۱۰-۱۰-۱۳- رفق و مدارا
۶۱۲-۱۰-۱۰-۱۴- الفت و محبت

- ۶۱ ۲-۱۰-۱۰-۱۵- دفع بدی با خوبی
- ۶۱ ۲-۱۰-۱۰-۱۶- سعه صدر
- ۶۱ ۲-۱۰-۱۰-۱۷- عدالت و دوری از ظلم و تبعیض
- ۶۱ ۲-۱۰-۱۰-۱۸- عنایت به کارکنان
- ۶۱ ۲-۱۰-۱۰-۱۹- امانتداری
- ۶۲ ۲-۱۰-۱۰-۲۰- صبر و بردباری
- ۶۲ ۲-۱۱- نتیجه‌گیری و ارائه مدل مفهومی شایستگی اخلاقی- اسلامی
- ۶۴ ۲-۱۲- پژوهش‌های انجام یافته درباره فرهنگ سازمانی
- ۶۶ ۲-۱۳- مفهوم فرهنگ
- ۶۷ ۲-۱۳-۱- تعریف فرهنگ
- ۶۸ ۲-۱۳-۲- ویژگی‌های فرهنگ
- ۶۸ ۲-۱۳-۱- فرهنگ آموختنی است
- ۶۸ ۲-۱۳-۲- فرهنگ اجتماعی است
- ۶۸ ۲-۱۳-۳- فرهنگ پدیده‌ای ذهنی و تصویری است
- ۶۹ ۲-۱۳-۴- فرهنگ خشنودی بخش است
- ۶۹ ۲-۱۳-۵- فرهنگ سازگاری می‌یابد
- ۶۹ ۲-۱۳-۶- فرهنگ یگانه ساز است
- ۶۹ ۲-۱۳-۳- مفهوم فرهنگ سازمانی
- ۷۰ ۲-۱۳-۱- تعریف فرهنگ سازمانی
- ۷۱ ۲-۱۳-۲- اهمیت شناخت فرهنگ سازمانی
- ۷۱ ۲-۱۳-۳- ماهیت فرهنگ سازمانی
- ۷۲ ۲-۱۳-۴- گونه‌شناسی فرهنگ سازمانی
- ۷۸ ۲-۱۳-۴- فرهنگ خدمتگزاری
- ۸۰ ۲-۱۳-۱- نوآوری
- ۸۰ ۲-۱۳-۲- داشتن فضای شاد
- ۸۰ ۲-۱۳-۳- احترام به دیگران
- ۸۰ ۲-۱۲-۴- کار تیمی
- ۸۰ ۲-۱۳-۵- تقدم منافع اجتماعی بر منافع فردی

۸۰ ۲-۱۳-۴-۶-درستی
۸۰ ۲-۱۲-۴-۷-حس برتری
۸۰ ۲-۱۳-۵-رهبر خدمتگزار
۸۱ ۲-۱۳-۵-۱-نقش ارزش ها در رهبری
۸۲ ۲-۱۳-۵-۲-ارزش های بنیادی رهبران خوب
۸۲ ۲-۱۳-۵-۱-۲-راستگویی
۸۲ ۲-۱۳-۵-۲-۲-وفای به عهد
۸۲ ۲-۱۳-۵-۳-۲-رعایت انصاف
۸۲ ۲-۱۳-۵-۴-۲-احترام به دیگران
۸۳ ۲-۱۳-۵-۵-۲-خادمیت
۸۳ ۲-۱۳-۵-۶-۲-تواضع
۸۳ ۲-۱۳-۵-۷-۲-صداقت
۸۳ ۲-۱۳-۵-۸-۲-سخت کوشی
۸۳ ۲-۱۳-۶-ویژگی های رهبران خدمتگزار
۸۳ ۲-۱۳-۶-۱-آینده نگری
۸۳ ۲-۱۳-۶-۲-برقراری ارتباطات و مراوده
۸۴ ۲-۱۳-۶-۳-صداقت و درستی
۸۴ ۲-۱۳-۶-۴-اعتماد
۸۴ ۲-۱۳-۶-۵-خادمیت
۸۴ ۲-۱۳-۶-۶-الگوی دیگران بودن
۸۴ ۲-۱۳-۶-۷-پیشقدم بودن
۸۵ ۲-۱۳-۶-۸-قدردانی از دیگران
۸۵ ۲-۱۳-۶-۹-تفویض قدرت (اختیار)
۸۵ ۲-۱۴-نتیجه گیری و ارائه مدل مفهومی فرهنگ خدمتگزاری
۸۶ ۲-۱۵-نتیجه گیری و ارائه مدل مفهومی پژوهش

فصل سوم: روش تجزیه و تحلیل

۸۹ ۳-۱-مقدمه
----	-----------------

۲-۳-۲-۳	روش‌شناسی پژوهش.....	۸۹
۳-۳-۳-۳	جامعه آماری پژوهش.....	۹۱
۴-۳-۴-۳	حجم نمونه آماری و روش نمونه‌گیری.....	۹۳
۳-۴-۱-۴	حجم نمونه آماری.....	۹۳
۳-۴-۲-۴	روش نمونه‌گیری.....	۹۸
۳-۵-۵-۵	روشها و ابزار گردآوری داده‌ها.....	۹۸
۳-۵-۱-۵	روشها و ابزار.....	۹۸
۳-۵-۲-۵	روایی و پایایی.....	۱۰۰
۳-۵-۱-۲	روایی ابزار اندازه‌گیری.....	۱۰۰
۳-۵-۲-۲	پایایی ابزار اندازه‌گیری.....	۱۰۴
۳-۵-۳-۵	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها.....	۱۰۵
۳-۵-۱-۳	روش‌شناسایی متغیر مداخله‌گر بارون و کنی.....	۱۰۶

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۴-۱-۱	مقدمه.....	۱۰۹
۴-۲-۲-۲	ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه آماری.....	۱۱۰
۴-۲-۱-۲	ویژگیهای جمعیت شناختی پرستاران و بهیاران.....	۱۱۰
۴-۲-۱-۱	وضعیت افراد پاسخ دهنده (پرستاران و بهیاران) از نظر جنسیت.....	۱۱۰
۴-۲-۲-۲	وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سن.....	۱۱۱
۴-۲-۱-۳	وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سابقه کاری.....	۱۱۱
۴-۲-۱-۴	وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سطح تحصیلات.....	۱۱۲
۴-۲-۱-۵	وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر پست سازمانی.....	۱۱۳
۴-۲-۲-۲	ویژگیهای جمعیت شناختی بیماران.....	۱۱۳
۴-۲-۱-۲	وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر جنسیت.....	۱۱۳

- ۱۱۴-۲-۲-۴ - وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سن.....
- ۱۱۵-۳-۲-۴ - وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سطح تحصیلات.....
- ۱۱۵-۴-۲-۴ - وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر مدت بستری در بیمارستان.....
- ۱۱۶-۳-۴ - آزمون فرضیه‌های پژوهش.....
- ۱۱۶-۱-۳-۴ - فرضیه اول: شایستگی اخلاقی - اسلامی با پاسخگویی عمومی رابطه‌ی معنی‌داری دارد..
- ۱۱۶-۲-۳-۴ - فرضیه دوم: فرهنگ خدمتگزاری تاثیر شایستگی اخلاقی - اسلامی مدیران دولتی بر پاسخگویی عمومی را ارتقا می‌بخشد.....
- ۱۱۹-۴-۴ - آزمون‌های تکمیلی.....
- ۱۲۳-۴-۴-۱ - آزمون کروسکال والیس.....
- ۱۲۳-۴-۴-۱-۱ - مقایسه بیمارستان‌های مورد مطالعه در رابطه با متغیر شایستگی اخلاقی - اسلامی..
- ۱۲۵-۴-۴-۱-۲ - مقایسه بیمارستان‌های مورد مطالعه در رابطه با متغیر فرهنگ خدمتگزاری.....
- ۱۲۶-۴-۴-۱-۳ - مقایسه بیمارستان مورد مطالعه در رابطه با متغیر پاسخگویی.....
- ۱۲۸-۴-۴-۲ - آزمون استقلال کای دو و همبستگی اسپیرمن.....
- ۱۲۸-۴-۴-۱-۲ - رابطه ویژگیهای جمعیت شناختی پرستاران و بهیاران با نگرش آنها در رابطه با شایستگی اخلاقی - اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری.....
- ۱۲۸-۴-۴-۲-۲ - رابطه ویژگیهای جمعیت شناختی بیماران با نگرش آنها در رابطه با پاسخگویی عمومی.....
- ۱۳۰.....

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها:

- ۱۳۳-۵-۱ - مقدمه.....
- ۱۳۳-۵-۲ - خلاصه فصل‌های پیشین.....
- ۱۳۴-۵-۳ - نتیجه‌گیری.....
- ۱۳۴-۵-۳-۱ - نتیجه‌گیری از فرضیه اول پژوهش.....
- ۱۳۴-۵-۳-۲ - نتیجه‌گیری از فرضیه دوم پژوهش.....

۱۳۵	۴-۵-مقایسه یافته‌های پژوهش با پژوهش‌های مشابه.....
۱۳۷	۵-۵- پیشنهادهای پژوهش.....
۱۳۷	۵-۵-۱- پیشنهادهای مرتبط با یافته‌های این پژوهش.....
۱۳۹	۵-۵-۲- محدودیت‌های پژوهش.....
۱۳۸	۵-۵-۳- پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده.....
۱۴۰	فهرست منابع
۱۴۰	فهرست منابع فارسی.....
۱۴۴	فهرست منابع انگلیسی.....
۱۵۳	ضمائم و پیوست‌ها.....

فهرست جدول‌ها

عنوان.....	صفحه
جدول ۱-۲- انواع پاسخگویی بر اساس ویژگیها، سازوکارها و مرجع پاسخگویی.....	۲۶
جدول ۲-۲- عوامل مطرح در پاسخگویی عمومی با ذکر منبع.....	۳۴
جدول ۱-۳- فهرست مشخصات بیمارستان‌های مورد مطالعه.....	۹۲
جدول ۲-۳- تعداد پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده از کادر پرستاری و بیماران در بخش‌ها و بیمارستان‌های مختلف.....	۹۶
جدول ۳-۳- ابعاد، مؤلفه‌های متغیرهای مرتبط با شایستگی اخلاقی اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری.....	۹۹
جدول ۴-۳- جدول اطلاعات جمعیت شناختی پرسشنامه مربوط به نظرسنجی از خبرگان.....	۱۰۱
جدول ۵-۳- نتایج آزمون T در مورد میزان تاثیر هر یک ابعاد متغیر شایستگی اخلاقی - اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری بر ارتقا پاسخگویی عمومی.....	۱۰۲
جدول ۶-۳- داده‌های ماتریس تحلیل عاملی.....	۱۰۳
جدول ۱-۴- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر جنسیت.....	۱۱۰
جدول ۲-۴- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر گروه سنی.....	۱۱۱
جدول ۳-۴- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سابقه کاری.....	۱۱۲

- جدول ۴-۴- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سطح تحصیلات..... ۱۱۲
- جدول ۴-۵- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر پست سازمانی..... ۱۱۳
- جدول ۴-۶- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر جنسیت..... ۱۱۴
- جدول ۴-۷- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سن..... ۱۱۴
- جدول ۴-۸- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر سطح تحصیلات..... ۱۱۵
- جدول ۴-۹- وضعیت افراد پاسخ دهنده از نظر مدت بستری در بیمارستان..... ۱۱۵
- جدول ۴-۱۰- نتایج آزمون رگرسیون در رابطه با متغیر شایستگی اخلاقی - اسلامی و متغیر پاسخگویی عمومی..... ۱۱۷
- جدول ۴-۱۱- نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در رابطه با متغیر سطح تحصیلات و متغیر پاسخگویی عمومی..... ۱۱۸
- جدول ۴-۱۲- نتایج آزمون ضریب همبستگی جزیی در رابطه با متغیر شایستگی اخلاقی - اسلامی و متغیر پاسخگویی عمومی..... ۱۱۹
- جدول ۴-۱۳- نتایج آزمون رگرسیون خطی برای متغیرهای شایستگی اخلاقی- اسلامی و پاسخگویی عمومی..... ۱۲۰
- جدول ۴-۱۴- نتایج آزمون رگرسیون خطی برای متغیرهای شایستگی اخلاقی- اسلامی و فرهنگ خدمتگزاری..... ۱۲۰

جدول ۴-۱۵- نتایج آزمون رگرسیون چندگانه متغیرهای شایستگی اخلاقی- اسلامی، فرهنگ

خدمتگزاری و پاسخگویی عمومی..... ۱۲۱

جدول ۴-۱۶- نتایج آزمون ضریب همبستگی برای متغیرهای شایستگی اخلاقی- اسلامی، فرهنگ

خدمتگزاری و پاسخگویی عمومی..... ۱۲۱

جدول ۴-۱۷- معادلات رگرسیون متغیرهای شایستگی اخلاقی، فرهنگ خدمتگزاری و پاسخگویی

عمومی..... ۱۲۲

جدول ۴-۱۸- داده‌های آزمون کروسکال والیس در رابطه با متغیر شایستگی اخلاقی- اسلامی..... ۱۲۳

جدول ۴-۱۹- خروجی آزمون میانگین یک جامعه برای بیمارستان‌ها از نظر شایستگی اخلاقی-اسلامی

..... ۱۲۴

جدول ۴-۲۰- داده‌های آزمون کروسکال والیس در رابطه با متغیر فرهنگ خدمتگزاری..... ۱۲۵

جدول ۴-۲۱- خروجی آزمون میانگین یک جامعه برای بیمارستانها از نظر فرهنگ خدمتگزاری..... ۱۲۵

جدول ۴-۲۲- داده‌های آزمون کروسکال والیس در رابطه با متغیر پاسخگویی عمومی..... ۱۲۶

جدول ۴-۲۳- خروجی آزمون میانگین یک جامعه برای بیمارستانها از نظر پاسخگویی عمومی..... ۱۲۷

جدول ۴-۲۴- خروجی آزمون‌های استقلال کای دو و همبستگی اسپیرمن درباره رابطه بین ویژگیهای

جمعیت‌شناختی کادر پرستاری و نگرش آنها نسبت به شایستگی اخلاقی - اسلامی و فرهنگ

خدمتگزاری..... ۱۲۸

۴-۲۵- خروجی آزمون‌های استقلال کای‌دو و همبستگی اسپیرمن درباره رابطه بین ویژگیهای

جمعیت‌شناختی بیماران و نگرش آنها نسبت به پاسخگویی عمومی ۱۳۱

فهرست شکل‌ها

عنوان.....	صفحه
شکل ۱-۲- پاسخگویی به عنوان یک رابطه اجتماعی.....	۱۹
شکل ۲-۲- انواع پاسخگویی.....	۲۵
شکل ۳-۲- نقشه ادبیات پژوهش برای متغیر پاسخگویی عمومی.....	۳۷
شکل ۴-۲- مدل مفهومی پاسخگویی عمومی.....	۳۹
شکل ۵-۲- مدل مفهومی شایستگی اخلاقی - اسلامی.....	۶۳
شکل ۶-۲- چارچوب فرهنگ سازمان.....	۷۷
شکل ۷-۲- مدل مفهومی فرهنگ خدمتگزاری.....	۸۶
شکل ۸-۲- مدل مفهومی کلی پژوهش.....	۸۷
شکل ۱-۳- مدل مفهومی پژوهش.....	۹۰
شکل ۲-۳- مدل عملیاتی پژوهش.....	۹۱
شکل ۳-۳- پیایز فرآیند پژوهش.....	۹۱
شکل ۴-۳- نمودار بدون متغیر مداخله‌گر.....	۱۰۷
شکل ۵-۳- نمودار دارای متغیر مداخله‌گر.....	۱۰۷
شکل ۱-۴- محاسبه مسیر C.....	۱۲۲
شکل ۲-۴- محاسبه مسیر C'.....	۱۲۲

فهرست منابع

منابع فارسی

- آذر، عادل؛ مؤمنی، منصور. (۱۳۸۱). *آمار و کاربرد آن در مدیریت*. جلد اول، چاپ هشتم، تهران: سمت.
- آقاجانی، آرش. (۱۳۸۶). *تبیین ویژگی‌های مدیران از دیدگاه حضرت علی (ع) در نهج‌البلاغه*. کارشناسی ارشد رشته معارف اسلامی و مدیریت. دانشگاه امام صادق.
- ابراهیم آبادی. غلامرضا. (۱۳۸۴). *پاسخگویی: مسائل و ابعاد آن*. تهران: دفتر پژوهش‌های سیاسی
- احمد خانی، مسعود. (۱۳۷۹). *الگو سازی رفتار مدیران با توجه به نامه‌های حضرت امیر(ع) در نهج‌البلاغه*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته معارف اسلامی و مدیریت، دانشگاه امام صادق.
- ادبی فیروز جانی، علی. (۱۳۸۶). *اثر نظارت و بازرسی در استقرار و تقویت فرهنگ پاسخگویی در سازمان بازرسی کل کشور*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی.
- استانلی، دیویس. (۱۳۷۳). *مدیریت فرهنگ سازمان*. ناصر میر سپاسی، پریچهر معتمد گرجی، مترجمان. تهران: انتشارات مروارید.
- البانی، زینب. (۱۳۸۴). *توسعه شایسته سالاری در سازمانها، ماهنامه تدبیر*، ۱۶۰، ۷۸-۸۰.
- ا‌لوانی، سید مهدی. (۱۳۸۳). *اخلاقیات و مدیریت: به سوی نظام اخلاقیات یکپارچه در سازمان*، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت، ۴۱-۴۲، ۱۱-۱.
- الوانی، مهدی. (۱۳۷۸). *نقش مدیریت دولتی در توسعه سرمایه اجتماعی*. تدبیر، ۱۰۰، ۲۹-۳۲.
- پیروز، علی آقا؛ خدمتی، ابوطالب؛ شفیعی، عباس؛ بهشتی نژاد، سید محمود. (۱۳۸۴). *مدیریت در اسلام*. (ویرایش دوم). قم: پژوهشکده حوزه و دانشگاه.
- تقوی دامغانی، سید رضا. (۱۳۷۸). *نگرشی بر مدیریت اسلامی*. (ویرایش دوم). تهران: سازمان تبلیغات اسلامی و شرکت چاپ و نشر بین‌المللی.

- تیموری نژاد، کاوه. (۱۳۸۳). *نظام پاسخگویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهرداری و رضایت شهروندان*. رساله دکتری رشته مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- حافظنیا، محمد رضا. (۱۳۷۷). *مقدمه‌ای بر روش پژوهش در علوم انسانی*، چاپ اول، تهران: سمت.
- خاکی، غلامرضا. (۱۳۷۸). *روش پژوهش با رویکردی به پایان‌نامه‌نویسی*، چاپ اول، تهران: مرکز پژوهش‌های علمی کشور با همکاری کانون فرهنگی انتشاراتی درایت.
- خسروی، محمود. (۱۳۷۸). *ملاک‌های انتخاب و انتصاب نیروی انسانی در مدیریت اسلامی با تاکید بر نهج البلاغه*. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته معارف اسلامی و مدیریت. دانشگاه امام صادق (ع).
- دارابی، ناصر. (۱۳۸۰). *بررسی و تبیین فرهنگ سازمانی دانشگاه تربیت مدرس*. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس.
- دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۸۲). *اعتماد عمومی به سازمانهای دولتی: طراحی مدلی برای تقویت اعتماد عمومی نسبت به مدیریت دولتی برای سازمانهای دولتی در مناطق ۲۲ گانه تهران*، رساله دکتری رشته مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- دانایی‌فرد، حسن؛ الوانی، سید مهدی؛ آذر، عادل. (۱۳۸۳). *روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع*، چاپ اول، تهران: انتشارات صفار- اشراقی.
- دلشاد تهرانی، مصطفی. (۱۳۷۷). *دولت آفتاب، اندیشه سیاسی و سیره حکومتی علی (ع)*. تهران: خانه اندیشه جوان.
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۵). *رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها*. (علی پارسایان، سید محمد اعرابی، مترجمان). جلد: سوم، چاپ هفتم، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رزمی، زهرا. (۱۳۸۶). *بررسی نقش فرهنگ پرسشگری در ارتقاء پاسخگویی سازمانهای اداری استان تهران*. رساله دکتری رشته مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- زارع، محمود رضا. (۱۳۸۶، ۱۰ بهمن). *عزم دولت برای حل مشکلات بیمارستانها*. رسالت، صفحه

- زارعی متین، حسن. (۱۳۷۴). تبیین الگوی فرهنگ سازمانی بر اساس ارزشهای اسلامی در محیط کار و نقش آن بر رضایت شغلی. رساله دکتری رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس.
- سازمان امور اداری و استخدامی کشور: مرکز آموزش مدیریت دولتی. (۱۳۷۸). دیدگاههای اسلام درباره مدیریت. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- علی آبادی، علیرضا. (۱۳۷۷). مدیران جامعه اسلامی. (ویرایش دوم). تهران: موسسه فرهنگی نشر رامین.
- فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره. (۱۳۸۶). پاسخگویی در سازمانهای دولتی: ارائه چارچوبی تحلیلی برای پاسخگویی عمومی. فصلنامه مدیریت و توسعه، ۳۲، ۹۶.
- فقیهی، ابوالحسن. (۱۳۸۰). نظامهای پاسخگویی در بخش دولتی: دیدگاه تطبیقی. فصلنامه پژوهشهای مدیریت، ۳۰، ۷۰-۵۳.
- فقیهی، ابوالحسن؛ تیموری نژاد، کاوه. (۱۳۸۵). نظام پاسخ گویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون چگونگی آرایه خدمات شهری و رضایت شهروندان. فصلنامه پژوهشهای مدیریت، ۵۰، ۴۵-۲۳.
- فقیهی، ابوالحسن؛ رحیمی، غلامرضا. (۱۳۸۴). بررسی پاسخگویی در سازمانهای دولتی ایران. فصلنامه مدیریت و توسعه، ۲۷، ۶۰-۷۳.
- مؤمنی، منصور. (۱۳۸۶). تحلیلهای آماری با استفاده از *Spss*، چاپ اول، تهران: کتاب نو.
- مصدق راد، علی محمد. (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین میزان آگاهی بیماران نسبت به حقوق بیمار در بیمارستان و رضایتمندی آنها از خدمات بیمارستانی. طب و ترکیه، ۵۸، ۲۴-۱۶.
- نبوی، محمد حسن. (۱۳۷۷). مدیریت اسلامی. (ویرایش دوم). قم: دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم.
- وزیری، سرور اعظم. (۱۳۸۳). پاسخگویی سازمانهای خدمات دولتی استان هرمزگان. رساله دکتری رشته مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی.

- هچ، مری جو. (۱۳۸۵). *نظریه سازمان: مدرن، نمادین تفسیری، پست مدرن*. (حسن دانایی، مترجم)، جلد دوم، تهران: نشر افکار.

- هیوز، آون. (۱۳۸۵). *مدیریت دولتی نوین: نگرشی راهبردی (استراتژیک) سیر اندیشه ها، مفاهیم، نظریه ها*. (سید مهدی الوانی، سهراب خلیلی شورینی، غلامرضا معمارزاده طهران، مترجمان)، ۰ چاپ هفتم، تهران: مروارید.

- یبلویی، حجت‌الله. (۱۳۷۹). *بررسی عوامل فرهنگی و تاثیر آن بر الگوهای تصمیم گیری مدیران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی. دانشگاه تربیت مدرس.

- Abdul Rashid, MD. Z., Sambasvan, M., Abdul Rahman A. (2004). The influence of organizational culture on attitudes toward organizational change, *Leadership & organization Journal*, 25(2), 161-176.
- Abdul Rashid, MD. Z., Sambasvan, M., Johari, J.(2003). The influence of corporate culture and organizational commitment on performance, *Journal of Management Development*, 22(8),708-723.
- Algren, M., Eichhorn,K. C. (2007). Cognitive communication competence within public relations practitioners: Examining gender differences between technicians and managers, *public Relations Review*, 33, 77-83.
- Alvesson, M. (2002), Understanding Organizational Culture, Sage, London.
- Ameter, P.A., Douglas, C., Ferris,G. R., Goka, H. (2004). A social relationship conceptualization of trust and accountability in organizations, *Human Resource Management Review*, 14, 47-65.
- Aquilon, M .(1997). Culture dimentions in logistics management: a case study from the European automotive industry, *Supply Chain Management*, 2(2), 76-87.
- Ashkansay, N. M., Wilderom, C. P. M., Peterson, M .F.(2000). *Organizational culure & climate*.Thousand Oaks, CA: Sage.
- Aucion,P., Heintzman, R. (2000). The Dialectics of Accountability for Performance in Public Management Reform, *International Review of Administratives Science* , 66, 45-55.
- Baker, J. C., Mapes, J., New, C. C., Szwejczewski, M. (1997). A hierarchical model of business competence, *Integrated Manufacturing Systems*, 8(5) , 265-272.
- Baron, R. M., Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and

- statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Barton, A. D.(2006). Public sector accountability and commercial-in-confidence outsourcing contract, *Accounting & Auditing & Accountability Journal*, 19(2), 256-271.
- Barton, A. D.(2006). Public sector accountability and commercial-in-confidence outsourcing contract, *Accounting & Auditing & Accountability Journal*, 19(2), 256-271.
- Behn, R. B. (2001). Rethinking Democratic Accountability, *International Public Management Journal*, 1(1), 37-58.
- Berry, L. L., A. (1993). Building a new academic field: the case of services.
- Beu, D. S., Buckley, M. R. (2004). Using accountability to create a more ethical climate, *Human Resource Management Review*, 14(1), 67-83.
- Bourgault, J. , Charhi, M., Maltais, D. ,Rouillard, L. (2006). Hypotheses concerning the prevalence of competencies among government executives, according to Three organizational variables. *Public Personnel management*, 35, 89-119.
- Bourgault, J., Charhi, M., Maltais, D., Rouillard, L.(2006). Hypotheses concerning the prevalence of competencies among government executives, according to Three organizational variables. *Public Personnel management*, 35, 89-119.
- Bovens, M .(2005). Public accountability. In E. Ferlie, L. Lynne and C. Pollit (eds.), *The Oxford Handbook of Public Management* (PP.1-33). Oxford: Oxford University Press.
- Boyatzis, R. E .(2008). Competencies in the 21st century, *Journal of Management Development* , 27(1), 5-12.

- Boynton, L. A. (2006). What we value: A Delphi study to identify key values that guide ethical decision-making in public relations, *Public Relations Review*, 32, 325-330.
- Broadbent, J., Laughlin, R. (2003). Control and legitimation in government accountability processes: the private finance initiative in the UK, *Critical Perspective on Accounting* , 14, 23-48.
- Buch, K., Wetzels, D.K. (2001). Analyzing and Realigning organizational culture , *Leadership & Organization Development Journal* , 22(1), 40-43.
- Budding, G. T. (2004). Accountability, environmental uncertainty and government performance: evidence from Dutch municipalities, *Management Accounting Research*, 15, 285-304.
- Burritt, R. L., Welch, S., (1996), Accountability for environmental performance of the Australian Commonwealth public sector, *Accounting and Auditing & Accountability Journal*, 10 (4), 532-561.
- Canada, Public Service Commission. (1997). *Leadership Competencies for ADMs and Senior Executives*, Ottawa: Public Service Commission of Canada, 8 P.
- Chan, D.C.(2006). Core competencies and performance management in Canadian public libraries, *Library Management* , 27(3), 144-153.
- Cheetham, G., Chivers, G.(1996). Toward a holistic model of professional competence, *Journal of European Industrial Training*, 20(5), 20-30.
- Coy, D., Dixon, K. (2004). The public accountability index: crafting a parametric disclosure index for annual reports, *The British Accounting Review*, 36, 79-106.
- Coy, D., Fischer, M., Gordon, T. (2001). Public accountability: A new paradigm for college and university annual reports, *Critical Perspectives on Accounting* , 12, 1-31.

- Danaee, H., Anvary Rostamy, A. A.(2007). Promoting public trust in public organizations: Explaining the role of public accountability, *Public Organization Review*,7,331-344.
- Deshpande, R., Farley. J. u. (1999). Executive insights: Corporate culture and market orientation: Comparing Indian and Japanesse firms, *Journal of International Marketing*, 7(4), 111-127.
- Dingle, J. (1995). Analysing the competence requirements of managers, *Management Development Review*, 8 (2), 30-36.
- Draganidis, F., Mentzas, G.(2006).Competence based management: a review of systems and approaches, *Information Management & Computer Security*, 14 (1), 51-64.
- Dubnick, M. J. (2002). “Seeking salvation for accountability”, paper presented at the 2002 Annual Meeting of the American Political Science Association, Boston.
- Ellestorm,P-E.(1997). The many meaings of occupational competence and qualification, *Journal of European Training*, 21, (6-7), 266-273.
- Erkkila, T .(2007). Governance and accountability- A Shift in Conceptualisation, *Public Administration Quarterly*, 31(1), 1-38.
- Estienne, M .(1997). An organizational culture compatible whit employability, *Industrial and Training*, 29(6), 194-199.
- Gillotti, C., Thompson, T., McNeilis, K. (2002). Communicative in the delivery of bad news, *Social Science & Medicine*, 54, 1011-1023.
- Gotez, A., M, R. Jenkins .(2002). Voice,Accountability and Development: The Emergence of a New Agenda. *Human Development Report 2002*.UNDP, New York.
- Gray, A., Jenkins, B.(1993). Codes of Accountability in the new public sector, *Accountability , Auditing & Accountability Journal*, 6 (3), 52-67.

- Grimshaw, J., Baron, G., Mike, B., Edwards, N.(2006), How to combat a culture of excuses and promote accountability, *Strategy & Leadership*, 34 (5), 11-18.
- Hafeez,K., Malak, N., Zhang , Y.B.(2007). Outsourcing non- core assets and competences of a firm using analytic hierarchy process, *Computers & Operations Research* , 34, 3592- 3608.
- Hall, A. T., Bowen, M. G., Ferris, G. R., Royel, M. T., Fitzgibbons, D, E.(2007). The accountability lens: A new way to view management issues, *Business Horizons*, 50, 405-413.
- Harvey. M, Novicevic. M ,(2002) The role political competence in global assignments of expatriate managers, *Journal of International Management*, 8 (4), 389-406.
- Hawkins, D. , Nielson, D., Tierney, M. J. “Delegation Under Anarchy: States, International Organizations, and Principal-Agent Theory”. annual meeting of the International Studies Association (Quebec: 3-17 2004). 26 May 2009. [Online]. <http://www.allacademic.com/meta/p73219_index.html>.
- Hochwarter, W. A ., Ferris, G.R., Gavin, M. B., Perrewe, P. L., Hall, A. T., Frink, D. D. (2007). Political skill as neutralizer of felt accountability – job tention effects on job performance ratings: A longitudinal investigation, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 102, 226-239.
- Holzer , M., Kloby ,K. (2005). Public performance measurement an assessment of the state-of –the- art and models for citizen participation, *International Journal of Productivity and Management* , 54(7), 517-532.
- Humphreys, A. H.(2006). Contextual implications for transformational and servant leadership: A historical investigation, *Management Decision*, 43(10), 1410-1431.

- Jensen, L.(2000). Image of accountability in Danish public sector reform.
[online]. <[http:// www. Inpuma.net/ research/popers/sydeny/ lottejensen.
Html](http://www.Inpuma.net/research/popers/sydeny/lottejensen.Html)>.[14 De 2001] .
- Jones,D. (1997). Doing the wrong thing: 48% of workers admit to unethical or illegal acts.*USA Today* (pp.1A-2A).
- Kavathatzopoulos, I.(2003). The use of information and communication technology in the training for ethical competence in business , *J Bus Ethics* , 48, 43-51.
- Keyton, J.(2005). *Communication & organizational culture*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lee, K. J., Yu, K.(2004). Corporate culture and organizational performance, *Journal of Managerial Psychology*, 19(4), 340-359.
- Leonard. D, (2007). The impact of learning goals on emotional, social, and cognitive intelligence competence development, *Journal of Management Development*, 27(1), 109-128.
- Licht, A., Mir, N.(2002). Accountability and Corporate Governance, www.ssrn.com.
- Lound, D. B.(2003), Organizational culture and job satisfaction ,*Journal of Business and Industrial Marketing*, 18(3) , 219-236.
- marketing, *Journal of Retailing*, 69 (1), 13-61.
- Martin, J. (2002), *Organizational Culture*, Sage, London.
- Martone, D. (2003). A guide to developing a competency- based performance-management system, *Employment Relations Today*, 30(3), 23-32.
- McCandless, H. E. (2001). *Acitizen's Guide to Public Accountability: Changing the Relationship Between Citizens and Authorities*, Victoria B.C.: Trafford.
- Monthienvichienchai, C., Bhikulbhanuwat, S., Kasemsuk, C., Speece, M. (2002). Cultural awarness, communication apprehension, and

- communication competence: a case study of Saint Johns international school, *The International Management*, 16(6) , 288-296.
- Moor,D. R. (2006). The differing faces of managerial competency in Britain and America,*Journal of Management Development*, 22(6), 527-537.
- Paul. S.(1992) Accountability in public services: Exit, voice and control, *World Development*, 20(7), 1047-1060.
- Perles. F, Gurter. T, Schmitz, B., (2005) , Training of self-regulatory and problem – solving competence, *Learning and Instruction*, 15, 123-139.
- Pickett, L. (1998). Competencies and managerial effectiveness: Putting competencies to work, *Public Personnel Management*, 27(1), 103-115.
- Pina, V., Torres, L., Acerete, B. (2007). Are ICTs promoting government accountability?: Acomprative analysis of e-governance developments in 19 OECD countries, *Critical Perspective on Accounting*, 18(5), 583- 603.
- Pollit, C. (2003). *The Essential Public Manager*. London: Open University Press/McGraw-Hill.
- Robinson,P., (2003). Government accountability and performance measurement, *Critical Perspectives on Accounting* , 14, 171-186.
- Romzek, B. S , Melvin J. Dubnick (1998). ‘Accountability’, in Jay M. Shafritz (eds.), *Transforming Government: Lessons from the Reinvention Laboratories*. San Francisco: Jossey Bass.
- Russell,R. F.(2001). The role of values in servant leadership, *Leadership & Organization Development Journal*, 22(2), 76-83.
- Russell,R. F., Stone, A. G.(2002). A review of servant leadership attributes: developing a practical model, *Leadership & Organization Development Journal*, 23(3), 145-157.
- Ruthowski K A , Steelman L A.(2004). Testing a path model for antecedents of accountability, *Journal of Management Development* , 24 (5): 473-485.

- Schaltegger, C. A., Torgler, B.(2006). Government accountability and fiscal discipline: A panel analysis using Swiss data, *Journal of Public Economics*, 91, 117-140.
- Shafer, W. E., Morris, R. E., Ketchand, A. A.(2001). Effects of personal values on auditors' ethical decisions, *Accounting Auditing & Accountability Journal*, 14(3), 254- 277.
- Shenkin. M., Coulson. A. B.(2007). Accountability through activism: Learning from Bourdieu, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 20 (2), 297-317.
- Siddiquee, N. A. (2006). Paradoxes of public accountability in Malaysia: Control mechanisms and their limitations, *International Public Management Review*, 17(2), 43-65.
- Skalen, P., Strandvik, T.(2005). From prescription to description: a critique and reorientation of service culture, *Managing Service Quality*, 15(3), 230-244.
- Small, M.W., Dickie, L.(1999). A cinematograph of moral principles: critical values for contemporary business and society, *Journal of Management Development*, 18(7), 628-638.
- Sporrong, S. k., Arnetz, B., Hansson, M. G, Westerholm, p., Hoglund, A. T. (2007). Developing Ethical competence in health care organizations, *Nursing Ethics*, 14(6), 825-837.
- Tan, H. T., Kao, A.(1999). Accountability effects on auditoes' influence of knowledge, performance: Problem solving ability, and task complexity, *Journal of Accounting Research*,
- Thomas, P., Does, J. J., Scott, K. K. (2003). Relationships Between accountability, job satisfaction and trust, *Human Resourc Development Quarterly*, 13(3), 307-323.
- Thomson, J., Cole,M.(1997). Strategic competency- The learning challenge, *Journal of Workplace Learning*, 9(5), 153-162.

- Treadway, D.C., Hochwarter, W. A., Kacmar, C. J., Ferris, G. R. (2004). Political will, political skill, and political behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 26(3), 229-245.
- Unerman, J., O'Dwyer, B. (2007). The business case for regulation of corporate social responsibility and accountability, *Accounting Forum*, 31, 332-353.
- Velayutham, S., Perera. H. B. (2004). The influence of emotions and culture on accountability and governance, *Copporate Governance*, 4(1), 52-84.
- Virtanen, T.(2000). Changing competences of public managers: tensions in commitment. *The International Journal of Public Sector Management*, 13, 333-341.
- Washington, R. R., Sutton, C. D., Field, H. S.(2006). Individual differences in servant leadership: the roles of values and personality, *Leadership and Organization Development Journal*, 27(8), 700-717.
- Wilenius, M. (2006). Cultural competence in the business world: a Finnish perspective, *Journal of Business Strategy*, 27 (4), 43-49.
- Wilson, A. M. (1996). The nature of corporate culture within a service delivery, *International Journal of Service Industry Management* , 8(1), 87-102.

Abstract

Today public accountability is the one of the most important challenges public managers in practical and theoretical fields. Democracy remains a paper procedure if those in power can not be held accountability in public for their acts. The importance of the problem of public accountability, this research has attempt to explore the role of Islamic- ethical competence in enhancing accountability of public managers. Also, this research explore the role of culture server as a mediation variable in enhancing the effect of Islamic – ethical competence on the public accountability. Orientation research is development and the purpose of doing it exploring correlation. statistical population consisted of nurse and patients that use of the service public hospitals that are in Tehran. The Required data were collected using a questionnaires. In this research three questionnaires has been used for data collection. Firstly, items of variables Islamic- ethical competence and culture server were identified after literature had been studied and were distribute between experts for confirming validity. then this questionnaire were distributed between nurse and patients of the hospitals that study in this research. . the questionnaire public accountability has been adopted from Danaee Fard's (2003)questionnaire, that were answered by patients. data analysis has been done by One- Sample T Test, Linear Regression, Pearson Correlations Coefficients and method of identifying mediation variable Barron and Kenny(1986) and LISREL. the results indicate that between Islamic- ethical competence and public managers and their accountability to the patients exist significantly positive relationship. Also results indicate that culture service increase the effect Islamic- ethical competence on the public accountability.

Key words: Public Accountability, Islamic- Ethical Competence, Culture Service.



Tarbiat Modares University (TMU)

Faculty of Management and Economics

A Thesis Presented for the Degree of Master

of Science /Art in Public Administration

**Promoting Public Accountability: Explaining the role of Islamic-
Ethical Competence of Public Managers**

by

Azar Darvishi

Supervisor

Dr. Hasan Danaee Fard

Co-Supervisor

Dr. Ali Rajabzadeh

August 2009

