



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت دولتی - مدیریت رفتار سازمانی

ارائه الگوی مسئولیت پذیری و پاسخگویی بر اساس مبانی دینی در
سازمان های دولتی (مورد مطالعه: سازمان های دولتی شهرستان ایلام)

نگارش:

یسرا سجادیان

استادان راهنما:

دکتر صید مهدی ویسه

اساتید مشاور:

دکتر محمد تابان

دکتر محمد ایدی

شهریورماه ۱۳۹۸

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

به نام خدا

ارائه الگوی مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی بر اساس مبانی دینی در سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: سازمان دولتی شهرستان ایلام)

نگارش:

یسرا سجادیان

پایان نامه ارائه شده به تحصیلات تکمیلی دانشگاه به عنوان بخشی از فعالیت‌های تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد.

در رشته:

مدیریت دولتی - مدیریت رفتار سازمانی

در تاریخ ۱۳۹۸/۰۶/۳۰ توسط هیئت داوران زیر و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

دکتر صید مهدی ویسه، استادیار گروه مدیریت دانشگاه ایلام (راهنما و رئیس هیأت داوران).....

دکتر محمد ایدی، استادیار گروه مدیریت دانشگاه ایلام (مشاور).....

دکتر محمد تابان، استادیار گروه مدیریت دانشگاه ایلام (ممتحن).....

دکتر یاسان اله پوراشرف، دانشیار گروه مدیریت دانشگاه ایلام (داور).....

دکتر اسفندیار محمدی، دانشیار گروه مدیریت دانشگاه ایلام (داور).....

دکتر شمس الدین رضایی، استادیار گروه علوم ورزشی دانشگاه ایلام (ناظر تحصیلات تکمیلی).....

شهریور ماه ۱۳۹۸

اظهارنامه دانشجو

موضوع پایان نامه: ارائه الگوی مسئولیت پذیری و پاسخگویی بر اساس مبانی دینی در سازمان های دولتی (مورد مطالعه: سازمان های دولتی شهرستان ایلام)

استاد راهنما: دکتر صید مهدی ویسه

نام دانشجو: یسرا سجادیان

شماره دانشجویی: ۹۶۱۳۱۱۷۷۰۴

اینجانب یسرا سجادیان دانشجوی دوره کارشناسی ارشد مدیریت دولتی- مدیریت رفتار سازمانی دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه ایلام گواهی می نمایم که تحقیقات ارائه شده در این پایان نامه توسط شخص اینجانب انجام شده و صحت و اصالت مطالب نگارش شده مورد تایید می باشد و در موارد استفاده از کار دیگر محققان به مرجع مورد استفاده اشاره شده است. بعلاوه گواهی می نمایم که مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی توسط اینجانب یا فرد دیگری در هیچ جا ارائه نشده است و کلیه حقوق معنوی این اثر به دانشگاه ایلام تعلق دارد. مقالات مستخرج از پایان نامه ذیل نام دانشگاه ایلام (Ilam University) به چاپ خواهد رسید و در تدوین متن پایان نامه چارچوب (فرمت) مصوب دانشگاه را به طور کامل رعایت کرده ام.

امضاء دانشجو:

تاریخ:

۹۸، ۷، ۴

تقدیم بہ

خدائی کہ آفرید

جهان را، انسان را، عقل را، علم را، معرفت را، عشق را

و بہ کسانی کہ عشقشان را در وجودم دید۔

تقدیم بہ مادر م

آنکہ آفتاب مهرش در آستانہ قلم، بہمن پارجاست و حرگز غروب نخواہد کرد۔

تقدیم بہ پدر م

بر پاس قدردانی از قلبی آکنده از عشق و معرفت کہ محیطی سرشار از سلامت و امنیت و آرامش و آسایش برای من فراهم آورده است

.

و تقدیم

و بہ تمام آزاد مردانی کہ نیک می اندیشد و عقل و منطق را پیشہ خود نموده و جز رضای الہی و بہ شرف و سعادت جامعہ، ہدفی ندارند۔

پاسکزاری

پاس خدای بزرگ را که مایه‌ی رسالت توانم این مقطع تحصیلی را به پایان رسانده و گامی در راستای اعتلای علم بردارم. از استاد راهنمای گرامی که تقدیرم
جناب آقای دکتر صد ممدی و یسکه وجودشان همیشه قوتی برای انجام کارایم بوده است و بدون شک انجام این پایان نامه بدون کمک و
راهنمایی های ارزنده آنها امکان پذیر نبوده است، کمال تشکر را دارم.

از اساتید گرامی جناب آقای دکتر محمد تاجان و آقای دکتر محمد ایدی که مشاوری رساله اینجانب را عهده دار بودند و در سایه توجهات ایشان و راهنمایی های
سودمندشان توانستم گامی در جهت کسب علم و دانش بردارم کمال تشکر را دارم. در این میان و در امر داوری از اساتید گرامی جناب آقای
دکتر یاسان ال پور اشرف و آقای دکتر اسفندیار محمدی که زحمت داوری رساله اینجانب را قبول فرمودند، قدر دانی نموده و برای ایشان آرزوی
طول عمر و سربلندی دارم.

ببخشید از سایر اساتید بزرگ گروه مدیریت و دانشگاه ایلام که مگر دوی محضرشان از بزرگترین افتخارات زندگی علمی ام می باشد، کمال تشکر را دارم.
و در پایان از دوستان عزیزم که بهر امان بهمیگی من بوده اند و اوقات خوشی را در کنار هم سپری کرده ایم، تقدیر و تشکر دارم.

چکیده

پایداری و قوام هر مکتبی متناسب با میزان استواری بر مبنای فکری و اعتقادی آن مکتب است. رمز پویایی و جاودانگی مکتب اسلام در مبانی عمیق و استوار دینی مطابق با فطرت انسانی است. مبانی خلل ناپذیر دین اسلام، زیر ساخت‌های فرهنگ، سیاست و مدیریت نظام دینی را بنیان می‌نهد. بنا براین بیشتر موضوعات و عناوین در اسلام از متن دین و آموزه‌های دینی پدید می‌آید و به قلمرو و حوزه علوم تخصصی وارد می‌شود. موضوع «مسئولیت‌پذیری» و «پاسخگویی» در ساختار مدیریتی نظام اسلامی و حاکمیت دینی نیز مبنای آموزه‌های دینی تفسیر و تحلیل می‌گردد. این پایان‌نامه با بهره‌گیری از قرآن و نهج‌البلاغه درصدد بیان مبانی دینی مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی و نیز ارائه الگوی جامع برای مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در سازمان‌های دولتی با استفاده از مبانی دینی است. در این پژوهش از طرح تحقیق آمیخته اکتشافی استفاده شده بدین صورت که در مرحله اول با روش کیفی تحلیل مضمون، مدل تحقیق استخراج شده و در مرحله بعد با استفاده از ابزارهای کمی مورد آزمون قرار گرفته است. جامعه آماری کارکنان سازمان‌های دولتی شهرستان ایلام (۲۱۰۰۰ نفر) است و برای اطمینان از پایایی پرسشنامه و اندازه‌گیری آن، از هر سه معیار ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) استفاده شد. همچنین برای ارزیابی روایی از روایی همگرا (AVE) استفاده شد. و ضریب بارتلت و kmo برای همبستگی درونی کفایت حجم نمونه به دست آمد. در این پایان‌نامه از نرم افزار spss برای جمع‌آوری و ورود داده‌ها از نرم افزار smart PLS3 برای تحلیل‌های عاملی و سنجش روایی و پایایی استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که الگوی مسئولیت‌پذیری دارای سه مولفه اصلی شامل عوامل فرآیندی، عوامل زمینه‌ای و عوامل محوری می‌باشد و همچنین الگوی پاسخگویی دارای سه مولفه اصلی شامل کارکردها، عوامل زمینه‌ای و عوامل محوری می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری دینی، پاسخگویی دینی، سازمان‌های دولتی شهرستان ایلام

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
فصل اول: کلیات پژوهش	
۱-۱	مقدمه..... ۲
۲-۱	بیان مسأله..... ۳
۳-۱	ضرورت انجام تحقیق..... ۷
۴-۱	فرضیه‌ها و سوالات تحقیق..... ۱۰
۱-۴-۱	سؤال اصلی..... ۱۰
۲-۴-۱	سؤالات فرعی..... ۱۰
۵-۱	اهداف تحقیق..... ۱۱
۱-۵-۱	هدف اصلی..... ۱۱
۲-۵-۱	اهداف فرعی..... ۱۱
۶-۱	منبع، نحوه دسترسی و روش گردآوری داده‌ها..... ۱۱
۷-۱	قلمرو تحقیق..... ۱۱
۱-۷-۱	قلمرو موضوعی..... ۱۱
۲-۷-۱	قلمرو مکانی..... ۱۱
۳-۷-۱	قلمرو زمانی..... ۱۱
۸-۱	تعاریف مفهومی..... ۱۱
فصل دوم: ادبیات پژوهش	
۱-۲	مقدمه..... ۱۴
۲-۲	مفهوم مسئولیت پذیری..... ۱۴
۳-۲	مفهوم مسئولیت پذیری در روانشناسی..... ۱۶
۴-۲	مسئولیت پذیری..... ۱۶
۵-۲	طبقه‌بندی مسئولیت پذیری..... ۱۷
۱-۵-۲	مسئولیت پذیری فردی..... ۱۷
۱-۱-۵-۲	شرایط مسئولیت پذیری فردی..... ۱۸
۲-۱-۵-۲	ویژگی‌های افراد مسئولیت پذیر..... ۱۸
۲-۵-۲	مسئولیت پذیری اجتماعی..... ۱۸
۶-۲	انواع مسئولیت پذیری..... ۱۹

- ۷-۲. مدل چهار بخشی مسئولیت اجتماعی کارول..... ۱۹
- ۸-۲. اقدامات مسئولیت اجتماعی سازمانی..... ۲۱
- ۹-۲. مسئولیت پذیری از نگاه اسلام..... ۲۲
- ۱۰-۲. ارتباط متقابل مسئولیت پذیری کارگزاران و مردم..... ۲۴
- ۱۱-۲. ابعاد مسئولیت پذیری از دیدگاه اسلامی..... ۲۷
- ۱۲-۲. پاسخگویی..... ۳۲
- ۱۳-۲. تعاریف پاسخگویی..... ۳۵
- ۱۴-۲. تأملی در مفهوم..... ۳۶
- ۱۵-۲. دامنه پاسخگویی..... ۳۶
- ۱۶-۲. انواع پاسخگویی..... ۳۷
- ۱۷-۲. شرایط پاسخگویی..... ۳۷
- ۱۸-۲. دو سویه بودن امر پاسخگویی..... ۳۸
- ۱۹-۲. اهداف پاسخگویی..... ۳۹
- ۲۰-۲. تبیین اهداف پاسخگویی..... ۴۰
- ۲۱-۲. پاسخگویی در نظریه حکمرانی (حاکمیت)..... ۴۱
- ۲۲-۲. گونه‌های پاسخگویی..... ۴۲
- ۲۲-۲. ۱-انواع نظام پاسخگویی مدل (Ramzek)..... ۴۲
- ۲۳-۲. مبانی نظری پاسخگویی از دیدگاه صاحب‌نظران علم مدیریت..... ۴۲
- ۲۴-۲. وجود پاسخگویی در اسلام..... ۴۳
- ۲۵-۲. پاسخگویی حاکم اسلامی..... ۵۰
- ۲۵-۲. ۱- پاسخگویی به خداوند..... ۵۱
- ۲۵-۲. ۲- پاسخ گویی به مردم..... ۵۱
- ۲۵-۲. ۱- ارتباط مستقیم با مردم..... ۵۲
- ۲۵-۲. ۲- گزارش به مردم..... ۵۳
- ۲۵-۲. ۳- تأسیس مرکز پاسخگویی به سوالات و رسیدگی به شکایات..... ۵۳
- ۲۵-۲. ۴- نقدپذیری..... ۵۳
- ۲۶-۲. شیوه پاسخگویی..... ۵۴
- ۲۷-۲. ابعاد پاسخگویی از منظر اسلام..... ۵۶
- ۲۷-۲. ۱- مسئولیت پذیری..... ۵۶

۵۹	۲-۲۷-۲. قانون گزایی.....
۶۱	۲-۲۷-۳. شفاف سازی.....
۶۳	۲-۲۷-۴. کنترل پذیری.....
۶۶	۲-۲۷-۵. تکریم.....
۷۰	۲-۲۷-۶. عدالت.....
۷۱	۲-۲۷-۷. دقت و سرعت.....
۷۲	۲-۲۸-۲۸. پیشینه پژوهش.....
۷۲	۲-۲۸-۱. پژوهش داخلی.....
۷۵	۲-۲۸-۲. پژوهش های خارجی.....

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۷۸	۳-۱. مقدمه.....
۷۹	۳-۲. هدف و رویکرد تحقیق.....
۸۰	۳-۳. انتخاب روش تحقیق.....
۸۰	۳-۳-۱. پژوهش کاربردی.....
۸۱	۳-۳-۲. طرح های تحقیق آمیخته.....
۸۴	۳-۳-۳. مراحل کدگذاری تحقیق.....
۸۵	۳-۴. چارچوب کلی تحقیق.....
۸۶	۳-۵. روش تحلیل مضمون.....
۸۶	۲-۶. نوع شناسی تحلیل مضمون.....
۸۷	۲-۷. تشریح مراحل روش تحلیل مضمون.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده های تحقیق

۹۲	۴-۱. مقدمه.....
۹۲	۴-۲. فرآیند تجزیه و تحلیل داده ها.....
۹۳	۴-۳. بخش کیفی (تحلیل مضمون).....
۹۵	۴-۴. کدهای توصیفی.....
۱۷۳	۴-۵. مضامین سازمان دهنده.....
۱۹۰	۴-۶. مضامین فراگیر.....
۱۹۲	۴-۷. مدل نهایی.....
۱۹۲	۴-۷-۱. مدل نهایی اول.....

۱۹۳	۴-۷-۱-۱. تبیین مولفه‌ها و فراوانی آنها.....
۱۹۳	۴-۷-۱-۱. عوامل محوری.....
۱۹۴	۴-۷-۱-۲. عوامل زمینه‌ای.....
۱۹۵	۴-۷-۱-۳. عوامل فرآیندی.....
۱۹۶	۴-۷-۲. مدل نهایی دوم.....
۱۹۶	۴-۷-۲-۱. کارکردهای پاسخگویی.....
۱۹۷	۴-۷-۲-۲. عوامل زمینه‌ای.....
۱۹۸	۴-۷-۲-۳. عوامل محوری.....
۱۹۹	۴-۸. جامعه آماری.....
۲۰۰	۴-۹. ابزار جمع‌آوری اطلاعات کمی.....
۲۰۱	۴-۱۰. نحوه توزیع سوالات و ساختار پرسشنامه.....
۲۰۱	۴-۱۱. آمار توصیفی.....
۲۰۱	۴-۱۱-۱. توزیع فراوانی سن افراد.....
۲۰۲	۴-۱۱-۲. توزیع فراوانی جنسیت افراد.....
۲۰۳	۴-۱۱-۳. توزیع فراوانی تحصیلات شرکت‌کنندگان.....
۲۰۴	۴-۱۲. شاخص کفایت نمونه‌گیری (KMO) و آزمون بارتلت.....
۲۰۶	۴-۱۳. بخش کمی (برآورد و آزمون مدل).....
۲۰۶	۴-۱۳-۱. برآورد و آزمون مدل اندازه‌گیری مسئولیت‌پذیری.....
۲۰۸	۴-۱۳-۲. برآورد و آزمون مدل اندازه‌گیری پاسخگویی.....
۲۱۰	۴-۱۴. روایی و پایایی.....
۲۱۰	۴-۱۴-۱. پایایی و قابلیت اعتماد پرسشنامه.....
۲۱۱	۴-۱۴-۲. روایی و اعتبار پرسشنامه.....
۲۱۲	۴-۱۵. میزان اهمیت هر کدام از مولفه‌ها.....

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۲۱۵	۵-۱. بحث و نتیجه‌گیری.....
۲۱۶	۵-۲. یافته‌های مربوط به تحقیق.....
۲۱۶	۵-۲-۱. مسئولیت‌پذیری.....
۲۱۶	۵-۲-۱-۱. عوامل محوری.....
۲۱۶	۵-۲-۱-۲. عوامل زمینه‌ای.....

۲۱۷عوامل فرآیندی..... ۳-۱-۲-۵
۲۱۸پاسخگویی..... ۲-۲-۵
۲۱۹کارکردهای پاسخگویی..... ۱-۲-۲-۵
۲۲۰عوامل زمینه‌ای..... ۲-۲-۲-۵
۲۲۱عوامل محوری..... ۳-۲-۲-۵
۲۲۱پیشنهادهای تحقیق..... ۳-۵
۲۲۱پیشنهادهای کاربردی..... ۱-۳-۵
۲۲۱پیشنهادهایی با توجه به بخش اول یافته‌های تحقیق (الگوی مسئولیت پذیری)..... ۱-۱-۳-۵
۲۲۳پیشنهادهایی با توجه به بخش دوم یافته‌های تحقیق (الگوی پاسخگویی)..... ۲-۱-۳-۵
۲۲۴پیشنهادهای برای تحقیقات آینده..... ۲-۳-۵
۲۲۴محدودیت‌های تحقیق..... ۴-۵
۲۲۵فهرست.....
۲۴۰پیوست.....

فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲. تعاریفی مسئولیت و مسئولیت‌پذیری	۱۵
جدول ۳-۱. تحلیل مضمونی	۸۷
جدول ۴-۱. روش ترکیبی کینگ و هارکس، براون و آتراید-استرلینگ	۹۲
جدول ۴-۲. کدهای توصیفی	۹۵
جدول ۴-۳. کدهای توصیفی پرتکرار	۱۷۱
جدول ۴-۴. کدهای توصیفی	۱۷۳
جدول ۴-۵. کدهای فراگیر	۱۹۰
جدول ۴-۵. فراوانی کدهای عوامل محوری مسئولیت‌پذیری	۱۹۳
جدول ۴-۶. فراوانی کدهای عوامل زمینه‌ای مسئولیت‌پذیری	۱۹۴
جدول ۴-۷. فراوانی کدهای عوامل فرآیندی مسئولیت‌پذیری	۱۹۵
جدول ۴-۸. فراوانی کدهای عوامل کارکردهای پاسخگویی	۱۹۶
جدول ۴-۹. فراوانی کدهای عوامل زمینه‌ای پاسخگویی	۱۹۷
جدول ۴-۱۰. فراوانی کدهای عوامل محوری پاسخگویی	۱۹۸
جدول ۴-۱۱. سوالات، مولفه‌ها و عوامل تشکیل دهنده پرسشنامه	۲۰۰
جدول ۴-۱۲. نحوه توزیع سوالات	۲۰۱
جدول ۴-۱۳. جدول توزیع فراوانی سن افراد	۲۰۱
جدول ۴-۱۴. جدول توزیع فراوانی جنسیت افراد	۲۰۲
جدول ۴-۱۵. جدول توزیع فراوانی تحصیلات افراد	۲۰۳
جدول ۴-۱۶. جدول مربوط به آزمون KMO and Bartlett's	۲۰۵
جدول ۴-۱۷. جدول مربوط به پایایی پرسشنامه	۲۱۱
جدول ۴-۱۸. جدول مربوط به روایی همگرایی پرسشنامه	۲۱۲
جدول ۴-۱۹. آزمون تی تک نمونه ای مربوط به عوامل مسئولیت‌پذیری	۲۱۲
جدول ۴-۲۰. آزمون تی تک نمونه ای مربوط به عوامل پاسخگویی	۲۱۳

فهرست شکل‌ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲. مدل چهاربعدی مسئولیت اجتماعی کارول	۲۰
شکل ۳-۲. ارتباط بین مسئولیت‌پذیری کارگزاران و مردم	۲۵
شکل ۴-۲. ابعاد مسئولیت‌پذیری دینی	۲۷
شکل ۵-۲. رابطه پاسخ‌خواه و پاسخ‌گو	۳۳
شکل ۱-۳. فرایند انجام تحقیق بطور خلاصه	۸۳
شکل ۲-۳. مراحل کدگذاری	۸۴
شکل ۳-۳. چارچوب کلی تحقیق	۸۵
شکل ۱-۴. مدل نهایی مسئولیت‌پذیری بر اساس آموزه‌های دینی	۱۹۲
شکل ۲-۴. مدل نهایی پاسخگویی بر اساس آموزه‌های دینی	۱۹۶
شکل ۳-۴. نمودار توزیع فراوانی سن افراد	۲۰۲
شکل ۴-۴. نمودار توزیع فراوانی جنسیت افراد	۲۰۳
شکل ۵-۴. نمودار توزیع فراوانی تحصیلات افراد	۲۰۴
شکل ۶-۴. تحلیل عاملی مسئولیت‌پذیری در حالت ضرایب استاندارد	۲۰۶
شکل ۷-۴. تحلیل عاملی مسئولیت‌پذیری در حالت ضرایب معناداری	۲۰۷
شکل ۸-۴. تحلیل عاملی پاسخگویی در حالت ضرایب استاندارد	۲۰۸
شکل ۹-۴. تحلیل عاملی پاسخگویی در حالت ضرایب معناداری	۲۰۹
شکل ۱-۵. مدل نهایی مسئولیت‌پذیری بر اساس آموزه‌های دینی	۲۱۷
شکل ۲-۵. مدل نهایی پاسخگویی بر اساس آموزه‌های دینی	۲۱۸

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱. مقدمه

انسان اشرف مخلوقات و خلیفه خدا بر روی زمین می‌باشد اما دستیابی به این مقام، به سادگی میسر نمی‌باشد بلکه تلاش و ممارست بسیاری را می‌طلبد. در این دنیا که به سان گذرگاهی است، انسان مختار در میان دو راه قرار دارد که یکی به اسفل السافلین و دیگری به اعلیٰ علین ختم می‌شود. یکی او را به شقاوت و بدبختی و دیگری به سعادت و کمال می‌رساند. هدف از آفرینش انسان این است که با انتخاب راه صحیح و طی کردن صراط مستقیم به مقام قرب الهی نائل شود و این مسیر نیست مگر این که به دعوت حق لبیک گوید و با بهره‌گیری از تعالیم روشنگر وحی، نیک و بد را باز شناخته و پس از آشنایی با وظایف و مسئولیت‌های خویش در عمل به آن کمر همت بندد. بشر نظر به عظمت وجودش که همان روح اوست، مجاز نیست که مطابق میل خود هر آنچه را که بخواهد، انجام دهد. اگرچه در ظاهر، بدن انسان همان حالت حیوانی را دارد؛ ولی آنچه باعث تفاوت بین انسان و حیوان می‌شود، عظمت روح انسان می‌باشد که ملاک برتری انسان است. انسان در انتخاب زندگی آزاد است که مسیر حیات خویش را خود انتخاب کند؛ ولی مسئول است که آزادی را بر اساس قانون خلقت بپذیرد و حقوق فردی و اجتماعی را محترم شمارد. به همین دلیل است که هر فرد در قبال اجتماع خویش مسئول و پاسخگو است؛ زیرا خداوند سبحان انسان را در لباس عقل نیز ملبس ساخته و عاقلان می‌دانند که وظیفه انسانی‌شان در قبال زندگی فردی و اجتماعی چیست (آذر مهر، ۱۳۹۱).

هنگامی که فردی احساس مسئولیت کند، دیگر لزومی ندارد که دیگران به او بگویند که در هر موقعیتی چگونه عمل کند. افراد در نتیجه توجه به مقررات، ارزیابی تجربه‌های خویش و رسیدن به نتیجه‌گیری‌های واقع‌گرایانه آن تجربه‌ها، الگوی رفتاری مناسبی را اختیار می‌کنند. در حقیقت مسئولیت‌پذیری^۱ یعنی قابلیت پذیرش، پاسخگویی و به عهده گرفتن کاری که از کسی درخواست می‌شود و شخص حق دارد که آن را بپذیرد یا رد کند. وقتی فردی می‌خواهد مسئولیت را بپذیرد، باید برای او کاملاً مشخص شود که موضوع درخواست چیست و در برابر به عهده گرفتن آن چه چیزی به دست می‌آورد. مسئولیت انتخابی آگاهانه است، درست مثل قراردادی نانوشته که تمام اجزای آن برای فرد مشخص است (درویش، رمضان‌یان فهندری ۱۳۹۷). دین مقدس اسلام که دینی جامع و کامل است و شامل تمام امور فردی و اجتماعی انسان است به مسئله نظارت و پاسخگویی^۲ کارگزاران توجه داشته است. در اسلام نظارت و پاسخگویی، از جزئی‌ترین و پیش‌پا افتاده‌ترین امور فردی تا مسائل عمده جامعه، مانند امور اداری و فعالیت‌های اقتصادی، بازرگانی و سیاسی را در برمی‌گیرد. اصولاً در دین مقدس اسلام، بر اساس اصل پاسخ‌گو بودن انسان‌ها است و شاید بتوان گفت معاد بهترین و کامل‌ترین نمود و جلوه پاسخ‌گویی است. در نهج البلاغه نیز پاسخگویی دارای جایگاه عالی و پسندیده‌ای است که در همین راستا پاسخگویی حکومت علوی (ع) به مطالبات مردم و مسئولیت‌پذیری آن

¹ Responsibility

² Accountability

در برابر پرسش‌های جامعه از ابعاد روشن سیره سیاسی امام علی(ع) می‌باشد لذا ما در این تحقیق در پی اثبات آنیم که مولفه پاسخگویی بر خلاف تصور مطرح‌کنندگان ایده حکمرانی مطلوب در قرآن و سیره علی(ع) در دوران کوتاه حکومتشان در حد اعلای آن قابل مشاهده است (نجاری راد، ۱۳۷۸).

پاسخگویی در دین اسلام اهمیت و جایگاهی بس والا دارد و خداوند متعال در آیات فراوانی در قرآن کریم اهمیت آن را به پیامبر و مردم گوشزد می‌نماید. رهبران جامعه اسلامی از جمله پیامبر بزرگ اسلام بعنوان اولین رهبر جامعه اسلامی همیشه خود را مقید به آن می‌دانست و همچنین گونه‌ها و جلوه‌های پاسخگویی در سخنان و سیره علی(ع) در حد اعلای آن قابل مشاهده است. امروزه این موضوع بعنوان یکی از اصول اصلی حکمرانی مطلوب در نظام بین الملل مطرح است (آل کجیاف، فرج دنیوی ۱۳۹۱).

پاسخگویی یکی از چالش‌هایی است که دولت‌ها امروزه با آن مواجه هستند. امروزه دولت‌ها بایستی نسبت به خط مشی‌ها و اقداماتشان پاسخگو باشند. هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگو است و لازمه دموکراسی، داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمان‌های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آنها پاسخگو باشند (رشید پور، رحیمی کیا ۱۳۸۴).

پاسخگویی مسئولان و کارگزاران به نهادهای قانونی و مردم یکی از مسائل مورد توجه دین اسلام و نظام جمهوری اسلامی است. با نگاهی به سیره و بیانات پیامبر (ص) و امام علی (ع)، قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، بیانات امام خمینی (ره) و مقام معظم رهبری و دیگر مسئولان عالی رتبه کشور می‌توان به اهمیت پاسخ‌گویی در اسلام و نظام جمهوری اسلامی ایران پی برد. البته باید توجه داشت که پاسخگویی بدون وجود سیستم‌های نظارت و کنترل امری مشکل است (نجاری راد، ۱۳۷۸).

۱-۲. بیان مسأله

دنیای امروز، دنیای سازمان‌هاست. در حقیقت سازمان‌ها هستند که رکن اصلی اجتماع کنونی را تشکیل می‌دهند و انسان‌ها که گردانندگان اصلی هر نوع سازمانی می‌باشند، آنانند که کالبد سازمان را جان می‌بخشند و تحقق هدف‌های سازمان را میسر می‌سازند (ظهوری، و همکاران، ۱۳۸۷). در این میان انسان به حقیقت کارهایی که انجام می‌دهد، آگاه است. در آثار و عواقب کردارش می‌اندیشد و با اراده و اختیار راهی را برمی‌گزیند گاهی گرفتار غرایزش می‌شود و در گرداب حیوانیت دست و پا می‌زند. گاهی نیز روح ملکوتی و عقل انسانی به یاری اش می‌شتابد و امیال و غرایز نفسانی را به بند می‌کشد. به برکت تکلیف و حس مسئولیت است که انسان می‌تواند از چنگال زمین رها شود و به سوی عوالم بالا به پرواز درآید (احزاب، ۷۲).

همه‌ی سازمان‌ها هم در برابر کارکنان خود و هم در برابر جامعه، مسئولیت دارند (بیابانی، ۱۳۹۴). از شاخص‌های سنجش میزان برتری سازمان‌ها نسبت به هم، کارکنان شاغل در آن سازمان‌ها هستند که میزان مسئولیت‌پذیری و تعهد شان باعث می‌شود وظایف محوله را با کیفیت بالاتری به انجام برسانند و موجب افزایش عملکرد، بهره‌وری و اثربخشی سازمان شوند (پورولی، ۱۳۸۷). امروزه مسئولیت‌پذیری به جای نوع

دوستی که در گذشته رواج داشته است، قرار داده می‌شود (واسیلسکو^۱ و همکاران، ۲۰۱۰). و بدون تردید، امروز نیز نوع دوستی را می‌توان در قلب مسئولیت‌پذیری قرار داد. پس احساس مسئولیت‌پذیری پدیده‌ای است که افراد را به سازمان و جامعه متصل می‌کند. (آپایدین^۲ و ارکان، ۲۰۱۰). مسئولیت‌پذیری به عنوان رابطه‌ی بین فرد با دیگران و با سازمان و محیط اجتماعی بزرگ تر، به عنوان یکی از مفاهیمی مطرح می‌باشد که امروزه در سطح ملی و بین‌المللی اهمیت فزاینده‌ای را کسب کرده است. مسئولیت‌پذیری یک تعهد و الزام درونی از سوی فرد برای انجام مطلوب کلیه فعالیت‌هایی می‌باشد که بر عهده وی گذاشته می‌شود (موسوی، ۱۳۹۰). با توجه به اهمیت فزاینده‌ی مسئولیت‌پذیری در جهت حل مشکلات جوامع صنعتی کنونی، سازمان‌ها نیازمند کارکنانی مسئولیت‌پذیرند. (باراکلو^۳ و همکاران، ۲۰۱۲).

پاسخگویی مبنای هر جامعه‌ای است که ادعا می‌کند، دموکراتیک است. امروزه دستگاه‌های دولتی با نوعی تعارض و دوگانگی مواجه‌اند: از یک سو، در مقابل مردمان و سازمان‌های ملی خود احساس مسئولیت می‌کنند و باید در برابر نیازهای آنان پاسخگو باشند و از سوی دیگر، الزامات بین‌المللی و نیروهای جهانی آنان را وادار به اعمال روش‌ها و شیوه‌هایی می‌کند که در عمل مغایر خواست و انتظارات شهروندان آنهاست (الوانی، ۱۳۸۲: ۱۶ و ۱۷). پاسخگویی، مسئله‌ای مهم و چالش‌آور در نظام‌های اداری و سیاسی بیشتر کشورها بوده و هست. در سازمان‌های دولتی که امروزه دستخوش تغییرات زیادی شده‌اند، مساله پاسخگویی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات و اقدامات کارگزاران همواره بر امور اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی جوامع اثر می‌گذارد (گلی‌پور و طهماسبی، ۲۰۰۶).

پاسخگویی و شفافیت یکی از ابزارهای اصلی مبارزه با فساد به حساب می‌آید و دستیابی به نظام پاسخگویی مناسب از اهداف اصلی اکثر اصلاحات بخش دولتی است وجود سیستم کارآمد از پاسخگویی و شفافیت از سویی باعث حفظ مشروعیت و مقبولیت نظام سیاسی و برخورد با فساد می‌شود و از سوی دیگر می‌تواند از فساد حکومت‌ها جلوگیری کند. پاسخگویی از ابزارهای کنترل و نظارت بر قدرت و مقابله با سوء استفاده از قدرت است. بنابراین در همه نظام‌ها، فرآیندها و سازوکارهایی برای اعمال شاخه اجرایی دولت پیش‌بینی شده است. اگر دولت‌ها پاسخگو نباشند، یکسویه و مستبد و فساد انگیز خواهند شد. لازمه دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمان‌های دولتی به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آنها پاسخگو باشند (هیوز^۴، ۱۳۷۷، ص ۲۸۲).

پاسخگویی یعنی شخص برای رفتار خویش در برابر کسانی که حق قضاوت درخصوص رفتار او را دارند پاسخگو است. از این رو پاسخگویی مستلزم وجود شرایط آزاد و امن برای پرسشگری است (پولز^۵، ۱۹۹۹).

¹ Vasilescu

² Apaydin

³ Barraclough

⁴ Hughes

⁵ Paul

در واقع اصطلاح پاسخگویی اشاره بر مسئولیت‌ها، نتایج و پیامدهای خاص آن را دارد. کات و ماری^۱ (۲۰۰۲) پاسخگویی را اساس اندازه گیری عملکرد، ارزیابی و گزارش‌دهی می‌دانند و اعتقاد دارند که پاسخگویی باید به عنوان ملاکی جهت اندازه گیری عملکرد، گزارش‌دهی و ارزیابی در سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی مورد استفاده قرار گیرد. پاسخگویی مفهوم پیچیده‌ای دارد دستیابی به نظام پاسخگویی مناسب از هدف‌های کلی اکثر اصلاحات بخش دولتی است. به گفته هیوز کیفیت نظام پاسخگویی به رابطه دولت - شهروندان بستگی دارد (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۸۰) و همچنین پاسخگویی یکی از عناصر کلیدی اصلاحات در بخش دولتی است. یعنی پاسخگو ساختن متصدیان امور در سازمان‌های دولتی در برابر تصمیم‌ها و اقدام‌هایشان، از عناصر اصلاحات بخش دولتی است (دانایی فرد و الوانی، ۱۳۹۰). در فرهنگ لغت آکسفورد؛ پاسخگویی یعنی الزام شخص به دادن یک صورت حساب یا توضیح در برابر عملکردش در مورد مسئولیتی که پذیرفته است (ویکهام و آنجلا، ۲۰۱۴). در واقع کسی که بر روی مفهوم پاسخگویی مطالعه می‌کند، به خوبی به این امر پی می‌برد که پاسخگویی برای افراد مختلف، معانی متفاوتی دارد (مولگان، ۲۰۰۰، ص ۵۵۵؛ پولیت، ۲۰۰۳؛ ۸۹؛ دابنیک، ۲۰۰۵، ص ۴۱۷-۳۲۶). یکی از دلایل این ابهام و چندگانگی مفهومی پاسخگویی این است پاسخگویی اساساً مفهومی آنگلو-نرمنندی است که ریشه در مفهوم حسابداری یا محاسبه کردن دارد (کرو، ۲۰۱۱).

اگر انسان را از دیدگاه اسلام، «موجودی پاسخگو» تعریف کنیم، شاید سخنی به گزاف نگفته باشیم. معاد یکی از اصول دین اسلام است که به موجب آن انسان باید پاسخگوی تمام رفتارهای خود باشد. قرآن نیز تصریح دارد که فقط خداوند بازخواست نمی‌شود و بقیه بازخواست خواهند شد (انبیاء/۲۳). «فَوَرَبِّكَ لَنَسْتَنفِثُ أَجْمَعِينَ» (حجر/۹۲)؛ به پروردگارت سوگند، از همه آنها سؤال خواهیم کرد. مسئولیت در قرآن واژه است که با سوال هم ریشه است و این معنی را تداعی می‌کند که شخص در موقعیتی قرار دارد که می‌توان او را مورد بازخواست قرار داد و در باره کاری که انجام داده از او سوال کرد (مصباح یزدی، ۱۲۱، ص ۱۳۸۱). و نیز احکام الهی زمانی در جامعه تحقق می‌یابد که انسان نسبت به خود و جامعه بی تفاوت نباشد. این بی تفاوتی و بی مسئولیتی می‌تواند مقدمه سقوط امت اسلامی باشد (دهمرده و همکاران، ۱۳۹۶). پیامبر (ص) فرمودند: «کلکم راع و کلکم مسئول عن رعیت»؛ «به راستی که همه شما حافظ و سرپرستید و همه شما جوابگوی مردم زیردست خود هستید». در دین اسلام مسئولیت‌پذیری اهمیت و جلوه خاصی دارد. علوی در مورد مسئولیت انسان می‌گوید: از نظر اسلام انسان به واسطه عقل و ادراک مسئول اعمال خویش است. احساس مسئولیت پاسخ به این سوال درونی است که آیا آدمی آنگونه که شایسته است، هماهنگ با قابلیت‌ها و ویژگی‌های

¹ Cutt and Murry

² Wikhamn Angela and

³ Mulgan & Pollit & Dubnick

⁴ Crowe

فطری و طبق عهده‌ی که با خدا بسته رفتار کرده است؟ در پرتو توانایی آزادی و اختیار، انسان باید خود را موظف و ملزم به انجام خوبی‌ها و اجتناب از بدی‌ها ببیند و متشأ چنین احساس مسئولیتی حالات فطری آدمیان است (علوی، ۱۳۸۶).

مسئولیت‌پذیری زمامداران و کارگزاران حکومتی همان پاسخگویی است؛ زیرا پاسخگویی، نوعی فرمانبرداری، اطاعت امر و اجابت درخواست دیگران در برابر وظایفی است که بر عهده دارند و برای شخص ایجاد تعهد می‌کند. درواقع می‌توان گفت که عنصر اصلی مسئولیت‌پذیری همان پاسخگویی است. به همین دلیل است که از دیدگاه حضرت علی(ع)، در نظام اسلامی، مدیریت تنها باید به کسانی واگذار شود که در بعد اندیشه و عمل، اسلام را قبول داشته و تابع فرامین الهی، سنت نبوی و ائمه معصومی (ع) باشند (نهج البلاغه نامه ۳۸). حکومت‌ها به علت مشغله فراوان و دستگاه عریض و طویل اداری که دارند گاه کنترل امور برای آنها مشکل است و ممکن است افرادی در این بین با اغتنام از فرصت‌ها و رانت‌ها به سو استفاده از موقعیت و امتیازات حکومتی دست زنند، یا در حین کار اشتباهی از سوی زمامدار رخ دهد که این امری طبیعی است. اما هنر اصلی زمامدار این است که بعد از آن که متوجه وقوع خطاها و اشتباهات در حکومت شد و کوتاهی و قصور برایش محسوس بود، شجاعانه اشتباهات را به گردن گیرد، و ضمن عذر خواهی از مردم علل کوتاهی و قصور و یا بی توجهی را به مردم توضیح دهند و مردم را با پاسخ روشن قانع سازند که قصد و عمدی در کار نبوده است و با این کار اعتماد و اطمینان افکار عمومی را نسبت به عملکرد به حکومت جلب کنند تا سوء تفاهم و سوء ظن‌های مردم نسبت به مسئولان دفع و حل شود (نیکو برش راد، ۱۳۸۶، ص ۱۳۲). هرگاه رعیت بپندارند به آنها ستم کرده‌ای آنان را به عذر خود بر همین اساس امام علی(ع) می‌فرماید: «توجه گردان و با روشنگری لازم بدگمانی‌شان را برطرف کن در این کار خودسازی تو و مدارا با رعیت نوعی عذر خواهی است که به وسیله آن به آرمان خویش که، پایداری آنان در حق است می‌توان رسید» (دشتی، ۱۳۷۹).

"مسئولیت و پاسخگویی" دو مفهوم ملازم یکدیگرند. ملازمه مسئول بودن پاسخگویی است. یکی از ویژگی‌های نظام سیاسی اسلام آن است که حکومت از مقوله "امانت و مسئولیت" است، نه "حق و امتیاز" سخن معروف امام علی (ع) به اشعث بن قیس فرماندار آذربایجان گواه روشن بر این واقعیت است امام (ع) در نامه‌ای خطاب به او می‌فرماید: همانا پست فرمانداری برای تو وسیله آب و نان نبوده، بلکه امانتی در گردن تو است باید از فرمانده و امام خود اطاعت کنی، تو حق نداری نسبت به رعیت استبداد ورزی و بدون دستور به کار مهمی اقدام نمایی، در دست تو اموالی از ثروت‌های خدای بزرگ و عزیز است و تو خزانه‌دار آنی تا به من بسپاری...» (نهج البلاغه، نامه ۵، ص ۴۸۵). در فرهنگ‌های لغت مسئولیت بصورت موظف بودن، مورد سؤال بودن، در مورد انجام کاری تعریف شده است و پاسخگویی به صورت زیر تعریف شده است: فرایندی که ضمن آن همه اعضای سازمان در برابر اختیارات و وظایف محوله باید جوابگو باشند. از نظر امور عمومی پاسخگویی یعنی کارکنان سازمان در هر مرتبه و مقامی باید سرزنش و یا ستایش ناشی از اخذ یک