

عوامل موثر بر پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های دفاعی

علی جوکار^۱

چکیده

زمینه و هدف: الگوهای جدید مدیریت دولتی جدید مانند مدیریت ارزش‌های همگانی و خدمات عمومی نوین بر مجموعه‌ای از ارزش‌های جدید در اداره کشورها تأکید دارند. پاسخگویی اجتماعی یکی از این ارزش‌هاست. بر این اساس، این پژوهش با هدف شناخت ابعاد و عوامل موثر بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دفاعی انجام شده است.

روش‌شناسی: این پژوهش از نظر هدف، توصیفی، از نظر نوع استفاده کاربردی و از نظر افق زمانی مقطعی است. جامعه آماری پژوهش شامل سازمان‌های حوزه دفاعی بودند که تعداد ۶۰ سازمان به روش نمونه‌گیری ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش از ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها استفاده شد. روایی ابزار از طریق روایی همگرا و پایایی آن از به کمک ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد متغیرهای نوع ماموریت، فرهنگ سازمانی و وجهه سازمانی به عنوان عوامل علی، مطالبه‌گری شهروندان، سبک رهبری خدمتگزار و تمایل کارکنان به عنوان عوامل میانجی و پیچیدگی محیطی و ناپایداری محیطی به عنوان عوامل تعدیل‌کننده بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌ها تأثیر دارند.

نتیجه‌گیری: تدوین منشور شهروندی سازمانی، تصمیم‌گیری‌های مشارکتی با حضور ذی‌نفعان، استفاده از فناوری‌های اداری سبز و توجه به نقش مطالبه‌گری شهروندان و فرهنگ سازمانی مشوق پاسخگویی اجتماعی از راهکارهای تقویت پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دفاعی است.

کلیدواژه‌ها: پاسخگویی، مسئولیت اجتماعی، پاسخگویی سازمانی، تعهد اخلاقی.

۱. استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران. رایانامه: Alij_26478@yahoo.com

مقدمه

بدون شک عصر حاضر به لحاظ ویژگی‌های متفاوت اجتماعی، فرهنگی و سیاسی و الزامات آن برای سازمان‌ها، تفاوت‌های قابل ملاحظه‌ای با دیگر اعصار دارد. پاسخگویی از ضرورت‌های کلیدی مدیریت در شرایط کنونی است و بهترین الگوهای حکمرانی مردم سالار تا زمانی که افراد صاحب قدرت را در برابر شهروندان پاسخگو نمایند ناکارآمد و آسیب‌پذیر تلقی می‌گردند. در حقیقت پاسخگویی یکی از ارکان اصلی مدیریت است که تصویری از عدالت، برابری، اعتماد و انصاف را به ذهن متبادر می‌سازد و می‌تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرد. از طرف دیگر، یکی از ویژگی‌های مهم حاکمیت خوب پاسخگویی است. منظور از پاسخگویی رابطه‌ای است که بین یک نقش آفرین و یک مجمع برقرار می‌شود و در آن نقش آفرین ملزم به توضیح و توجیه رفتار خود است، مجمع پاسخگویی ممکن است سؤالاتی را مطرح ساخته و در مسند قضاوت بنشیند، و نقش آفرین ممکن است با پیامدهای اقدام یا عدم اقدام خود مواجه شود (بوونز، ۲۰۰۷، ۴۵۰).

هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگویی است تا به طریقی عمل کند که مورد تأیید جامعه قرار گیرد. پاسخگویی مبنای هر جامعه‌ای است که ادعا دموکراتیک بودن دارد. شاید بتوان این جمله را برعکس با شدت بیشتر بیان کرد. لازمه دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. یکی از انواع مهم پاسخگویی سازمان‌ها، پاسخگویی اجتماعی است. منظور از پاسخگویی اجتماعی سازمان‌ها، اقدامات عملی آنها در برابر فشارها و انتظارات جامعه است. سازمان‌های دولتی از جمله سازمان‌های حوزه دفاعی که در جهت حفظ مطالبات دفاعی و تمامیت ارضی کشور فعالیت می‌کنند، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و باید در برابر آنها پاسخگو باشند. این نوع پاسخگویی باعث بهبود عملکرد سازمان‌ها، افزایش مشروعیت سازمان‌ها و افزایش اعتماد عمومی است. با توجه به اینکه در خصوص پاسخگویی اجتماعی، شناخت ابعاد و عوامل مؤثر بر آن تحقیق جامعی در کشور انجام نشده است، هدف از انجام این پژوهش زمینه‌سازی برای استقرار پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های حوزه دفاعی از طریق شناخت ابعاد و عوامل تاثیرگذار بر آن است.

یکی از ویژگی‌های مشترک مدل‌های تعالی حاکمیتی پاسخگویی اجتماعی است. گزارش‌های بین المللی منتشر شده در خصوص پاسخگویی نشان می‌دهد که برای ارتقای پاسخگویی در ایران تلاش قابل توجهی صورت نگرفته و چگونگی استقرار پاسخگویی اجتماعی یکی از مسائل کلیدی در مدیریت سازمان‌ها است. پاسخگویی اجتماعی عبارت است از الزام به جوابگویی برای اقدامات یا عدم اقدامات سازمان‌ها در مقابل گروه‌های اجتماعی و مسؤول بودن برای پیامدهای آنها (کرنز، ۱۹۹۶). دلیل برقراری چنین پاسخگویی

ناظر بر اعتماد ادراک شده شهروندان نسبت به دولت است. همانند مسئولیت اجتماعی شرکت‌های بخش خصوصی، دستگاه‌های اجرایی یا مدیران سازمان‌ها باید برای عملکرد خود در مقابل عموم مردم یا حداقل گروه‌های ذینفع، انجمن‌ها و ... پاسخگو باشند. این نوع پاسخگویی در برخی موارد تحت عنوان پاسخگویی مدیریتی نیز مطرح می‌شود. هدف از پاسخگویی اجتماعی برآورده ساختن انتظارات شهروندان و در نتیجه حفظ مشروعیت سازمان‌ها است. پاسخگویی اجتماعی، فرایند بسیار پیچیده‌ای است که علیرغم تلاش اندیشمندان و پژوهشگران برای شفاف‌سازی آن، جنبه‌های مجهول آن نیازمند بررسی مجدد است.

یکی از جنبه‌های مجهول چگونگی سنجش پاسخگویی اجتماعی است. پروژه جهانی پاسخگویی (گپ، ۲۰۰۱) مدلی را برای سنجش پاسخگویی مطرح ساخته است که از جامعیت لازم برخوردار نیست. بر این اساس، ضروری است با تجمیع تحقیقات صورت گرفته و لحاظ کردن دیدگاه خبرگان، مدل سنجش جامعی طراحی شود که از برازش بالایی برخوردار باشد. یکی دیگر از جنبه‌های مجهول در پاسخگویی اجتماعی، چگونگی ارتقای آن است که این امر نیازمند شناسایی عوامل تاثیرگذار در اشکال مختلف آن اعم از متغیرهای مستقل، میانجی و تعدیل کننده است. هر چند تلاش‌های قابل قبولی در خصوص شناسایی عوامل موثر بر استقرار پاسخگویی صورت گرفته است (مانند هلموت دراکه، ۲۰۰۷؛ دیزای و همکاران، ۲۰۰۹؛ و هگر و بلیک، ۲۰۰۸)، اما اکثر پژوهش‌ها، پاسخگویی را با رویکرد اجتماعی مطرح نکرده‌اند. بی شک، شناسایی جامع‌نگرانه عوامل علی و تبیین روابط بین آنها و پاسخگویی اجتماعی در پرتو متغیرهای تعدیل کننده و همچنین لحاظ کردن متغیرهای میانجی می‌تواند مدل جامع‌تری را ایجاد نماید

پیشینه پژوهش

در الگوی مدیریت دولتی نوین موضوع پاسخگویی به مردم و مسئولیت پذیری در خدمات عمومی مورد تاکید قرار گرفته است. در حقیقت از اصول مدیریت دولتی نوین شهروندمداری، تامین مشارکت مردم در اداره امور عمومی و پاسخگویی مدیریتی یعنی پاسخگویی سازمان‌ها به مردم است. تاکید بر مشارکت و پاسخگویی در مدیریت بخش دولتی مورد تاکید این شیوه مدیریتی است (رهنورد، ۱۳۹۲).

بحث پاسخگویی مخصوصاً پاسخگویی به مردم در الگوی مدیریتی حاکمیت خوب نیز مورد تاکید قرار گرفته است. حاکمیت خوب را می‌توان دیدمان جدیدی در حاکمیت تلقی کرد که با ویژگی‌های خاصی شناخته می‌شود. این ویژگی‌ها، شامل حصول اطمینان از حاکمیت

قانون، بهبود کارایی و پاسخگویی بخش دولتی و مهار فساد است. همچنین بر اساس مبانی مدیریت ارزش‌های همگانی، مدیران سازمان‌ها، باید نسبت به مجموعه‌ای از نهادها و استانداردها شامل منافع عمومی، قوانین موضوعه و اساسی، سایر سطوح دولت، رسانه‌ها، استانداردهای حرفه‌ای، ارزش‌ها و استانداردهای اجتماعی، عوامل نهادی، هنجارهای دموکراتیک و در نهایت شهروندان، پاسخگو باشند (دنه‌ارت، ۲۰۰۷: ۳۵). از طرف دیگر با توجه به اینکه در شریعت دینی ما توجه ویژه‌ای به مشارکت مردم در اداره حکومت شده است، بنابراین بر همین اساس ضرورت پاسخگویی به آنها از طرف مسئولین و سازمان‌ها، یک تکلیف دینی است. ویژگی برجسته و پایدار نظام سیاسی ایران "اسلامیت" حکومت آن است. از جمله اصول این شیوه مدیریتی عبارت است از توجه به اخلاقیات و انسان کامل و ارزش‌های اسلامی، مشارکت فراگیر عموم مردم در حکومت و داشتن مسئولیت شرعی در پاسخگویی به ذی‌نفعان و مردم (ره‌نورد، ۱۳۹۲: ۲۳).

یکی از انواع مهم پاسخگویی، پاسخگویی اجتماعی است. امروزه سازمان‌ها و کسب و کارها با چالش جدیدی روبرو شده‌اند به طوری که برای موفقیت‌شان باید بین نظام‌های اقتصادی و اجتماعی‌شان تعادل ایجاد کنند، پاسخگویی اجتماعی سازمان هم برآورده کننده ارزش‌های اخلاقی و هم ارزش‌های مالی سازمان است. (مارک، ۲۰۰۰). تعاریف پاسخگویی اجتماعی از دیدگاه سایر اندیشمندان در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول ۱. مفهوم پاسخگویی اجتماعی از دیدگاه اندیشمندان

منبع	تعریف
آکرمن و باور (۱۹۷۶)	یک وظیفه مدیریتی و در برگیرنده تصمیماتی است که سازمان را از منظر اجتماعی پاسخگو می‌نماید.
دبنیک (۲۰۰۲)	هر سازوکاری که یک نهاد قدرتمند را وادار می‌کند که در مقابل جمعیت خاص واکنش نشان دهد.
مالنا، فاستر و ستین (۲۰۰۴)	پاسخگویی اجتماعی به سازوکارهای رسمی یا غیر رسمی پاسخگویی به شهروندان و یا سازمان‌های جامعه مدنی توسط مقامات دولتی یا ارائه‌دهندگان خدمات دولتی اشاره دارد. مشارکت مستقیم شهروندان وجه تمایز این پاسخگویی است.
گوتز و جکینز (۲۰۰۵)	شکلی از پاسخگویی است که از اقدامات شهروندان و سازمان جامعه مدنی نشأت می‌گیرد و هدف آن پاسخگو نگهداشتن دولت است.
باونز (۲۰۰۷)	نوعی پاسخگویی است که به حساب پس‌دادن در مقابل سازمان‌های غیردولتی، گروه‌های ذینفع و مشتریان به عنوان ذی‌نفعان در فرایند تصمیم‌گیری تمرکز دارد.
هاتزرگر و جوشی (۲۰۰۸)	شکلی از پای بندی شهروندی که پاسخگویی را از طریق تلاش‌های شهروندان و سازمان‌های جامعه مدنی برای جوابگو نگهداشتن مقامات دولتی، تامین کمندگان خدمات، و حکومت‌ها در قبال تعهداتشان برقرار می‌سازد.

منبع	تعریف
مالنا و مک نیل (۲۰۱۰)	الزام صاحب منصبان دولتی به جوابگویی یا پذیرش مسئولیت اقدامات خودشان. پاسخگویی زمانی وجود دارد که صاحبان قدرت باید اقدامات خود را تشریح و توجیه کنند یا با مجازات‌هایی مواجه شوند.
بانک جهانی (۲۰۱۳)	مجموعه اقدامات و راهبردهایی که بازیگران اجتماعی یعنی شهروندان برای جوابگو نگه داشتن دولت به کار می‌گیرند.

عوامل مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی؛ تحقیقات صورت گرفته در خصوص پاسخگویی اجتماعی نشانگر آن است که عوامل متعددی در پاسخگویی اجتماعی تاثیر دارند. این عوامل را می‌توان به عوامل فردی، گروهی، سازمانی، و فراسازمانی تقسیم کرد (جدول ۲).

جدول ۲. عوامل مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی

ردیف	منبع	عوامل مؤثر
۱	بانک جهانی (۲۰۰۲)	۱) فرصت برای تبادل اطلاعات، گفتگو، و مذاکره بین دولت و شهروندان؛ ۲) تمایل و توانایی شهروندان و جامعه مدنی برای پاسخ جویی از دولت؛ ۳) گرایش، مهارت‌ها، و اقدامات تامین‌کنندگان خدمات برای شفافیت و تسهیم اطلاعات با شهروندان؛ و ۴) محیط تواناساز برای مشارکت مدنی.
۲	میجر و باونز (۲۰۰۳)	فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی
۳	کیم (۲۰۰۹)	عوامل کلیدی بازدارنده استقرار پاسخگویی شامل: ۱) اقتدارگرایی رهبران ملی؛ ۲) عدم احساس مسئولیت مقامات دولتی؛ ۳) رفاه اقتصادی پایین
۴	مک نیل و مالنا (۲۰۱۰)	۱) استفاده از رسانه؛ ۲) ترکیب مهارت‌های فنی و بسیج مردمی؛ ۳) تجربه قبلی در زمینه پاسخگویی اجتماعی؛ ۴) تعهد پایدار؛ ۵) ائتلاف‌سازی؛ ۶) حمایت‌های بین‌المللی
۵	بیو کینا، هیکی و کینگ (۲۰۱۲)	۱) تمایل سیاسی؛ ۲) ماهیت جامعه مدنی؛ ۳) دموکراسی خواهی و حاکمیت قانون؛ ۴) ظرفیت و تمایل شهروندان برای مشارکت در فعالیت‌های پاسخ جویی؛ ۵) درجه نابرابری اجتماعی؛ ۶) ظرفیت دولت برای واکنش به تقاضاهای پاسخگویی؛ ۷) روابط دولت-مردم
۶	مالی (۲۰۱۳)	۱) جامعه مدنی؛ ۲) جامعه سیاسی؛ ۳) روابط درون‌نخبگان؛ ۴) روابط دولت-جامعه؛ ۵) روابط درون جامعه؛ و ۶) الزامات جهانی.
۷	هافمن (۲۰۱۴)	عوامل سیاسی؛ ۲) عوامل اجتماعی-فرهنگی؛ ۳) عوامل اقتصادی؛ ۴) عوامل حقوقی
۸	هیکی (۲۰۱۶)	عوامل زمینه‌ای: روابط دولت و جامعه، جامعه مدنی، و جامعه سیاسی عوامل مداخله‌گر: اعتبار بازیگران پیشرو، همکاری دولت و جامعه مدنی، راهبردهای ارتباطی چندگانه
۹	ویکتوریا بویدل و	عوامل مؤثر: ۱) آزادی اطلاعات؛ ۲) مشارکت نهادینه شده شهروندان؛ ۳) دولت‌های

ردیف	منبع	عوامل مؤثر
	جیل کیسبری (۲۰۱۴)	محل۴) مکانیزم شکایت
۱۰	آندرو (۲۰۱۰)	۱) دولت دموکراتیک (۲) آزادی اطلاعات (۳) مشارکت جامعه مدنی
۱۱	کاماگرو و جکبس (۲۰۱۳)	۱) صدای مردم (۲) توانایی اجرای وظایف سازمانی (۳) توانایی پاسخ‌دهی مسئولان عمومی
۱۲	اریک مفوئا و همکاران (۲۰۱۶)	۱) ویژگی‌های فرهنگی - اجتماعی (۲) شکل حکومت (۳) عدم تمرکز سیاسی
۱۳	آندورا جوشی (۲۰۱۷)	۱) سازمان‌های مدنی (۲) ماهیت بوروکراسی (۳) مطالبات عمومی (۴) نقش رسانه‌ها (۵) الزامات قانونی (۶) فرصت‌های حکومتی
۱۴	رهنورد و همکاران (۱۳۹۸)	۱) نوع ماموریت (۲) الزامات قانونی (۳) وجهه سازمانی (۴) فرهنگ سازمانی

پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های دفاعی؛ علی‌رغم نقش مهم پاسخگویی اجتماعی بر کارکرد سازمان‌های دفاعی، تحقیقات زیادی در خصوص پاسخگویی اجتماعی در این قبیل سازمان‌ها انجام نشده است. یافته‌های تحقیق ابوالحسن فقیهی با عنوان پاسخگویی پلیس، ارابه‌الگوی بومی برای ارتقای روابط مردم و نیروی انتظامی نشان داد که در الگوی آرمانی مورد تأیید خبرگان به ترتیب ابعاد پاسخگویی اخلاقی، قانونی، حرفه‌ای، سازمانی و اجتماعی در اولویت قرار دارند. در تحقیق دیگری در سال ۱۳۹۰ با عنوان مدل پاسخگویی سه بعدی، نگاهی متفاوت به پاسخگویی که توسط رضا واعظی و همکاران انجام شد بر این نکته تأکید شد که الگوی پاسخگویی سه بعدی، نظام پاسخگویی متوازن (۳۶۰ درجه) و جامعی را شکل می‌دهد که بر اساس آن غالب کارکردهای پاسخگویی برای سازمان‌ها و نهادهای دولتی از جمله نیروی انتظامی محقق خواهد شد. همچنین نتایج تحقیق محمد پوراسدی (۱۳۹۵) با نام تاثیر مولفه‌های مسئولیت اجتماعی بر کیفیت ارائه خدمات انتظامی نشان داد که مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی، بر کیفیت ارائه خدمات انتظامی تأثیر مثبت و معناداری دارند، به عبارتی دیگر، سازمان پلیس هر اندازه که به مسئولیت اجتماعی خویش اهمیت بدهد، به طور مستقیم بر کیفیت ارائه خدمات انتظامی تأثیر می‌گذارد.

چارچوب نظری و مدل مفهومی پژوهش

جدول (۲) نشانگر تاثیرگذاری عوامل در سطوح مختلف فردی، سازمانی و دولتی بر پاسخگویی اجتماعی پاسخگویی سازمان‌ها است. در این پژوهش تنها بر عوامل کلیدی سطح سازمانی تأکید شده و مدل مفهومی به شرح شکل (۱) احصا شده است. باید در

نظر داشت که مدل طراحی شده یک مدل تلفیقی است که در آن روابط بین متغیرهای مدل مفهومی بر اساس مطالعه پیشینه ترسیم شده است. گزارش بانک جهانی (۲۰۱۱) عوامل علی موثر بر پاسخگویی اجتماعی را ایجاد پل شهروندان و دولت، توانایی و تمایل شهروندان، محیط مناسب برای مشارکت مدنی، توانایی و تمایل سیاستمداران و بروکرات‌ها برای پاسخگویی و عوامل تسهیل کننده را شفافیت و دسترسی به اطلاعات، اصلاحات نهادی برای انگیزش مقامات دولتی، نگرش و ظرفیت مقامات دولتی، تمرکززدایی وظایف دولت مرکزی می‌داند. در حالیکه بوکنیا و همکاران (۲۰۱۲) تمایل سیاسی، ماهیت جامعه مدنی، دموکراسی خواهی و حاکمیت قانون، ظرفیت و تمایل شهروندان، ظرفیت دولت، و روابط دولت-مردم را به عنوان عوامل کلیدی تاثیرگذار بر پاسخگویی اجتماعی شناسایی کرده‌اند. آنادورا و جوشی (۲۰۱۷) الزامات قانونی و فرهنگی و نوع ماموریت سازمان را بر پاسخگویی اجتماعی موثر می‌دانند. نتایج تحقیق رهنورد و همکاران (۱۳۹۸) نیز نوع ماموریت، الزامات قانونی، فرهنگ سازمانی و وجهه سازمانی را بر پاسخگویی اجتماعی سازمانی موثر می‌داند. بر این اساس فرضیه‌های زیر طرح شده است:

- فرضیه ۱: نوع ماموریت بر پاسخگویی اجتماعی سازمان حوزه دفاعی تاثیرگذار است.
- فرضیه ۲: فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی سازمان حوزه دفاعی تاثیرگذار است.
- فرضیه ۳: وجهه سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی سازمان حوزه دفاعی تاثیرگذار است.
- یافته‌های پژوهش بیاتی و دیگران (۱۳۹۶) نشان می‌دهد ارتقای ظرفیت دولت، مطالبه‌گری شهروندان، و فشار جامعه مدنی از عوامل میانجی موثر بر استقرار پاسخگویی در شبکه‌های خط‌مشی است. در تحقیق آنادورا جوشی (۲۰۱۷) عوامل میانجی موثر بر پاسخگویی اجتماعی مطالبات سازمان‌های مدنی، ماهیت بوروکراسی، مطالبات عمومی، نقش رسانه‌ها و الزامات قانونی و فرصت‌های حکومتی و در تحقیق کامارگرو و جکیس (۲۰۱۳) سه عامل میانجی موثر بر پاسخگویی اجتماعی مشارکت عمومی و فشارهای مردم معرفی شده است. رهنورد و همکاران (۱۳۹۸) مطالبه‌گری مردم، مطالبه‌گری جامعه مدنی، نظارت همگانی، سبک رهبری خدمتگزار و تمایل کارکنان را به عنوان عوامل میانجی موثر معرفی نمودند. بر این اساس فرضیه‌های زیر بیان شده اند:
- فرضیه ۴: نوع ماموریت از طریق تمایل به پاسخگویی افراد بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های حوزه دفاعی تاثیر گذار است.
- فرضیه ۵: نوع ماموریت از طریق سازمان مبتنی بر فناوری بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های حوزه دفاعی تاثیر گذار است.
- فرضیه ۶: نوع ماموریت از طریق مطالبه‌گری شهروندان بر پاسخگویی اجتماعی

سازمان‌های حوزه دفاعی تاثیر گذار است.

فرضیه ۷: فرهنگ سازمانی از طریق سازمان مبتنی بر فناوری بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های حوزه دفاعی تاثیر گذار است.

فرضیه ۸: فرهنگ سازمانی از طریق سبک رهبری بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های حوزه دفاعی تاثیر گذار است.

فرضیه ۹: فرهنگ سازمانی از طریق مطالبه‌گری شهروندان بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های حوزه دفاعی تاثیر گذار است.

فرضیه ۱۰: وجهه سازمانی از طریق تمایل افراد بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های حوزه دفاعی تاثیر گذار است.

فرضیه ۱۱: وجهه سازمانی از طریق سبک رهبری خدمتگزار بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های حوزه دفاعی تاثیر گذار است.

نتایج تحقیق هافمن نشان می‌دهد عوامل ناپایدار زمینه‌ای اعم از سیاسی، اقتصادی، اجتماعی به عنوان تعدیل کننده بر پاسخگویی اجتماعی موثرند (هافمن، ۲۰۱۴)، اما نتایج تحقیق محمود شارع پور و مریم شعبانی (۱۳۹۵) نشان می‌دهد رسانه‌های جمعی و مشارکت نهادهای مدنی بر آگاهی شهروندان اثر مثبت دارند. نتایج تحقیق رهنورد و همکاران (۱۳۹۸) بیانگر این است که عدم اطمینان محیطی و رسانه‌های جمعی رابطه بین عوامل موثر و پاسخگویی اجتماعی را تعدیل می‌کنند. بر این اساس فرضیه‌های زیر طرح شده است:

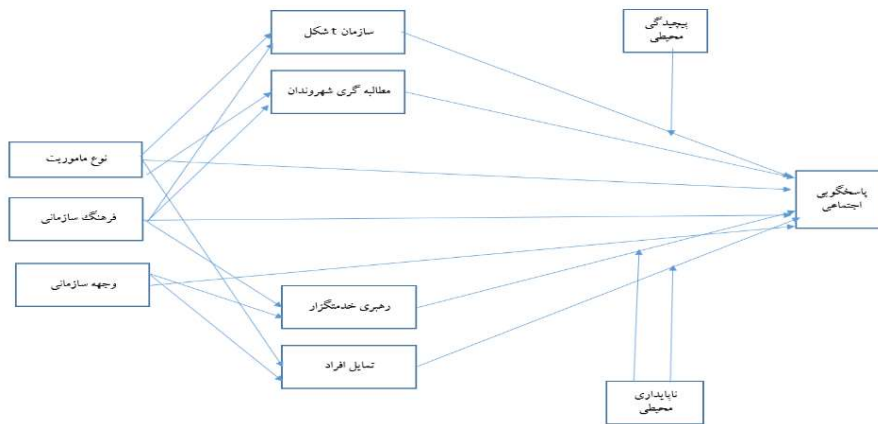
فرضیه ۱۲: ناپایداری محیطی رابطه بین تمایل به پاسخگویی افراد و پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های حوزه دفاعی را تعدیل می‌کند.

فرضیه ۱۳: ناپایداری محیطی رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار و پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های حوزه دفاعی را تعدیل می‌کند.

فرضیه ۱۴: پیچیدگی محیطی رابطه بین سازمان مبتنی بر فناوری و پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های حوزه دفاعی را تعدیل می‌کند.

فرضیه ۱۵: پیچیدگی محیطی رابطه بین مطالبه‌گری شهروندان و پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های حوزه دفاعی را تعدیل می‌کند.

با توجه به پیشینه تجربی چارچوب مفهومی تحقیق در شکل ۱ ارائه شده است:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روشی پژوهش

بر اساس پیاز پژوهش ساندرز و همکاران (۲۰۰۳)، این پژوهش از نظر فلسفه پژوهش یک پژوهش اثبات گرا، از نظر رویکرد پژوهشی، یک پژوهش قیاسی، از نظر راهبرد پژوهشی یک تحقیق پیمایشی، از نظر نوع روش پژوهشی یک تحقیق تک روشی، از نظر افق زمانی یک پژوهش تک مقطعی و از نظر روش گردآوری داده‌ها یک پژوهش میدانی است. جامعه آماری پژوهش شامل دستگاه‌های حوزه دفاعی است که صفت مشترک آنها ارائه خدمات عمومی است. واحد تحلیل در این پژوهش سازمان است. حجم نمونه بر اساس جدول گرجسی و مورگان شامل تعداد ۶۰ سازمان حوزه دفاعی است که به صورت تصادفی از بین سازمان‌های یاد شده انتخاب شده اند. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده شده است. در هر سازمان تعدادی پرسشنامه بین مدیران و کارشناسان (در مجموع ۲۷۰ نفر) توزیع شده است.

سئوالات پرسشنامه از نوع سئوالات بسته هستند و از طیف لیکرت برای تنظیم سئوالات استفاده شده است. برای سنجش روایی محتوایی علاوه بر استفاده از مبانی نظری، در مرحله مطالعه مقدماتی بر مبنای نظر خبرگان نسبت روایی محتوایی محاسبه و مقدار آن به دست آمد که نشانگر روایی قابل قبول است (جدول زیر) پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ در نرم افزار اسپس‌اس‌اس استفاده شده که از حدنصاب لازم برخوردار بود.

جدول ۳. ارزیابی روایی و پایایی پرسشنامه

متغیرها	ابعاد/مولفه‌ها	نماگرها	روایی محتوایی	آلفای کرونباخ
فرهنگ	درگیر شدن در کار	۳	۰/۶۰	۰/۸۹

متغیرها	ابعاد/مولفه‌ها	نماگرها	روایی محتوایی	آلفای کرونباخ
سازمانی	سازگاری	۲	۰/۷۵	۰/۹۴
	انطباق پذیری	۲	۰/۵۷	۰/۸۴
	رسالت یا ماموریت	۳	۰/۶۴	۰/۷۹
ماموریت سازمان	ماموریت سازمان	۳	۰/۶۰	۰/۸۸
	تکریم ارباب رجوع	۳	۰/۷۴	۰/۹۴
وجهه سازمانی	وجود سیستم‌های ارزیابی مطلوب	۲	۰/۶۵	۰/۸۹
	احترام کارکنان به ارباب رجوع	۳	۰/۵۵	۰/۹۱
	ارائه خدمات مناسب به ذی نفعان	۲	۰/۵۷	۰/۸۴
سازمان مبتنی بر فناوری	زیر ساخت الکترونیک و فناوری اطلاعات	۲	۰/۶۰	۰/۸۸
	وجود ارتباطات الکترونیک و شبکه‌ها	۲	۰/۶۰	۰/۹۴
سبک رهبری خدمتگزار	نیروی انسانی ماهر و متخصص	۲	۰/۷۴	۰/۹۳
	احساس تعهد نسبت به افراد و جامعه	۲	۰/۶۵	۰/۸۹
	تقدم منافع دیگران بر منافع شخصی	۲	۰/۶۴	۰/۹۸
پیشگیری محیطی	اعتمادمداری	۳	۰/۶۰	۰/۸۴
	موانع اداری	۲	۰/۵۵	۰/۸۸
	موانع قانونی	۲	۰/۷۴	۰/۹۵
ناپایداری محیطی	چالش‌های پاسخگویی اجتماعی	۳	۰/۷۰	۰/۷۹
	بعد زیست محیطی	۲	۰/۶۶	۰/۸۵
	بعد اجتماعی	۲	۰/۵۵	۰/۸۹
	بعد سیاسی	۲	۰/۵۷	۰/۷۹

یافته‌های پژوهش

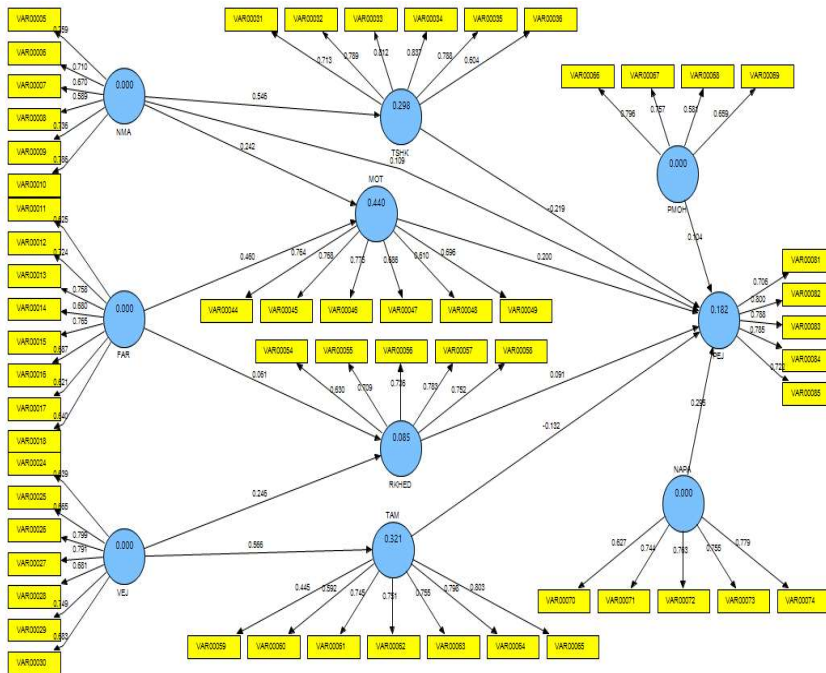
برای تبیین سطح پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های حوزه دفاعی ایران از آزمون میانگین یک جامعه آماری استفاده شده است. نتایج آزمون به شرح جدول زیر است:

جدول ۴. خروجی آزمون تی در مورد تبیین سطح پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دفاعی ایران

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	معنی داری	فاصله اطمینان ۹۵٪		فرضیه صفر
							کرنانه بالا	کرنانه پایین	
پاسخگویی اجتماعی	۶۰	۲/۶۴	۰/۵۸	-۹/۹۳	۵۹	۰/۰۰۰	-۰/۴۲	-۰/۲۸	عدم رد
شفاف سازی	۶۰	۲۲/۶۳	۰/۶۶	-۹/۰۱	۵۹	۰/۰۰۰	-۰/۴۴	-۰/۲۸	عدم رد
مشارکت جویی	۶۰	۲/۵۸	۰/۶۶	-۱۰/۱۴	۵۹	۰/۰۰۰	-۰/۴۹	-۰/۳۳	عدم رد

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	معنی داری	فاصله اطمینان ۹۵٪		فرضیه صفر
							کرانه پایین	کرانه بالا	
ارزشیابی عملکرد	۶۰	۲/۶۰	۰/۶۸	-۹/۴۱	۵۹	۰/۰۰۰	-۰/۴۷	-۰/۳۱	عدم رد
رسیدگی به شکایات	۶۰	۲/۷۳	۰/۷۵	-۵/۸۵	۵۹	۰/۰۰۰	-۰/۳۵	-۰/۱۷	عدم رد
خدمات پایدار	۶۰	۲/۶۵	۰/۷۰	-۷/۹۱	۵۹	۰/۰۰۴	-۰/۴۲	-۰/۲۵	عدم رد
واکنشگری	۶۰	۲/۶۸	۰/۷۰	-۷/۴۱	۵۹	۰/۰۰۰	-۰/۴۰	-۰/۲۳	عدم رد

با توجه به اینکه میانگین همه مولفه‌ها کمتر از ۳ بود و همچنین علامت هر دو حد بالا و پایین آنها منفی است وضعیت این متغیرها مناسب نیست. به عبارت دیگر، سطح پاسخگویی اجتماعی در سطح مطلوبی قرار ندارد. برای ارتقای آن باید از طریق شناسایی متغیرهای کلیدی تاثیرگذار در قالب تدوین مدل ساختاری اقدام گردد. در این پژوهش، برای نیل به راه حل بهینه با سطح بالایی از توان آماری از تحلیل مبتنی بر پی‌اِس استفاده شد که نتایج آن در نمودار زیر منعکس استفاده شده است.



شکل ۲. مدل معادله ساختاری پاسخگویی اجتماعی با ضرایب مسیر

برای بررسی معناداری ضرایب مسیر از آماره تی استفاده و نتایج آن در جدول زیر منعکس شده است. همان طور که در جدول (۵) دیده می‌شود، متغیر مأموریت سازمان و فرهنگ سازمانی و وجهه سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی تاثیرگذار است. مقادیر تی بزرگ‌تر از ۱/۹۶ نشان‌گر تایید روابط تاثیرگذاری و مقادیر کوچکتر از ۱/۹۶ نشان‌گر عدم تاثیرگذاری است. در ضمن، ناپایداری محیطی رابطه سبک رهبری و پاسخگویی اجتماعی را تعدیل می‌کند در حالی که همین متغیر رابطه تمایل افراد سازمان به پاسخگویی اجتماعی را تعدیل نمی‌کند.

جدول ۵. بررسی معناداری ضرایب مسیر و آزمون روابط متغیرها

نوع متغیر	روابط متغیرها	ضریب مسیر	آماره تی	معنی‌داری	نتیجه
نوع مأموریت	تاثیر نوع مأموریت بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۱	۲/۱۸۴	۰/۰۵	تایید
فرهنگ سازمانی	تاثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۵۴	۲/۵۷۱	۰/۰۵	تایید
وجهه سازمانی	تاثیر وجهه سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۵۵	۲/۲۶	۰/۰۵	تایید
نقش میانجی سازمان تی شکل در رابطه بین نوع مأموریت و پاسخگویی اجتماعی	تاثیر نوع مأموریت بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۱	۲/۱۸۴	۰/۰۵	تایید
	تاثیر نوع مأموریت بر سازمان تی شکل	۰/۱۶۳	۲/۳۲۱	۰/۰۵	تایید
	تاثیر سازمان تی شکل بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۲۰۶	۲/۱۳۴	۰/۰۵	تایید
نقش میانجی سازمان تی شکل در رابطه بین فرهنگ سازمانی و پاسخگویی اجتماعی	تاثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۵۴	۲/۵۷۱	۰/۰۵	تایید
	تاثیر فرهنگ سازمانی بر سازمان تی شکل	۰/۴۹۴	۶/۹۶۹	۰/۰۵	تایید
	تاثیر سازمان تی شکل بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۲۰۶	۲/۱۳۴	۰/۰۵	تایید
نقش میانجی مطالبه‌گری شهروندان در رابطه بین فرهنگ سازمانی و پاسخگویی	تاثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۵۴	۲/۵۷۱	۰/۰۵	تایید
	تاثیر فرهنگ سازمانی بر مطالبه‌گری شهروندان	۰/۴۶۲	۵/۲۸۰	۰/۰۵	تایید
	تاثیر مطالبه‌گری	۰/۱۰۲	۲/۹۱۶	۰/۰۵	تایید

نوع متغیر	روابط متغیرها	ضریب مسیر	آماره تی	معنی‌داری	نتیجه
اجتماعی	شهروندان بر پاسخگویی اجتماعی				
نقش میانجی مطالبه‌گری شهروندان در رابطه بین نوع ماموریت و پاسخگویی اجتماعی	تاثیر نوع ماموریت بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۱	۲/۱۸۴	۰/۰۵	تایید
	تاثیر نوع ماموریت بر مطالبه‌گری شهروندان	۰/۲۳۸	۲/۹۱۵	۰/۰۵	تایید
	تاثیر مطالبه‌گری شهروندان بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۲	۲/۹۱۶	۰/۰۵	تایید
نقش میانجی رهبری خدمتگزار در رابطه بین فرهنگ سازمانی و پاسخگویی اجتماعی	تاثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۵۴	۲/۵۷۱	۰/۰۵	تایید
	تاثیر فرهنگ سازمانی بر رهبری خدمتگزار	۰/۰۶۱	۲/۵۷۱	۰/۰۵	عدم تایید
	تاثیر رهبری خدمتگزار بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۱۹	۰/۲۱۹	۰/۰۵	عدم تایید
نقش میانجی رهبری خدمتگزار در رابطه بین وجهه سازمانی و پاسخگویی اجتماعی	تاثیر وجهه سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۵۵	۲/۲۶	۰/۰۵	تایید
	تاثیر وجهه سازمانی بر رهبری خدمتگزار	۰/۲۴۶	۲/۹۸۴	۰/۰۵	تایید
	تاثیر رهبری خدمتگزار بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۱۹	۰/۲۱۹	۰/۰۵	عدم تایید
نقش میانجی تمایل به پاسخگویی در رابطه بین وجهه سازمانی و پاسخگویی اجتماعی	تاثیر وجهه سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۵۵	۲/۲۶	۰/۰۵	تایید
	تاثیر وجهه سازمانی بر تمایل به پاسخگویی	۰/۴۵۳	۶/۲۳۸	۰/۰۵	تایید
	تاثیر تمایل به پاسخگویی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۰	۲/۱۸۵	۰/۰۵	تایید
نقش میانجی تمایل به پاسخگویی در رابطه بین نوع ماموریت و پاسخگویی اجتماعی	تاثیر نوع ماموریت بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۱	۲/۱۸۴	۰/۰۵	تایید
	تاثیر نوع ماموریت بر تمایل به پاسخگویی	۰/۱۸۶	۲/۴۶۹	۰/۰۵	تایید
	تاثیر تمایل به پاسخگویی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۰	۲/۱۸۵	۰/۰۵	تایید
نقش تعدیل‌گری	تاثیر سازمان‌تی شکل بر	۰/۲۰۶	۲/۱۳۴	۰/۰۵	تایید

نوع متغیر	روابط متغیرها	ضریب مسیر	آماره تی	معنی‌داری	نتیجه
پیچیدگی محیطی در رابطه بین سازمان تی شکل و پاسخگویی اجتماعی	پاسخگویی اجتماعی				
	تاثیر پیچیدگی محیطی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۵۲	۲/۲۹۱	۰/۰۵	تایید
نقش تعدیل‌گری ناپایداری محیطی در رابطه بین رهبری خدمتگزار و پاسخگویی اجتماعی	تاثیر پیچیدگی محیطی*سازمان تی شکل بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۲۸۱	۲/۸۰۱	۰/۰۵	تایید
	تاثیر رهبری خدمتگزار بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۱۹	۰/۲۱۹	۰/۰۵	عدم تایید
نقش تعدیل‌گری ناپایداری محیطی در رابطه بین رهبری خدمتگزار و پاسخگویی اجتماعی	تاثیر ناپایداری محیطی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۲۵۳	۳/۲۰۳	۰/۰۵	تایید
	تاثیر ناپایداری محیطی*رهبری خدمتگزار بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۳۳۳	۲/۱۶۴	۰/۰۵	تایید
نقش تعدیل‌گری ناپایداری محیطی در رابطه بین تمایل به پاسخگویی افراد و پاسخگویی اجتماعی	تاثیر تمایل به پاسخگویی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۰	۲/۱۸۵	۰/۰۵	تایید
	تاثیر ناپایداری محیطی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۲۵۳	۲/۲۰۳	۰/۰۵	تایید
	تاثیر ناپایداری محیطی*تمایل به پاسخگویی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۴۹	۰/۹۱۹	۰/۰۵	عدم تایید

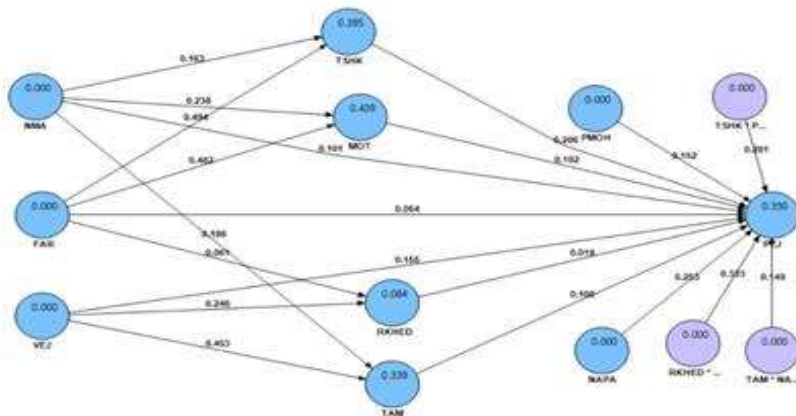
بررسی معناداری تاثیر میانجی متغیر مطالبه‌گری شهروندان در رابطه تاثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی تایید نمی‌شود، در حالی که همین متغیر در رابطه تاثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی در نقش تعدیل کننده ظاهر می‌شود. در صورت بالا بودن حجم نمونه می‌توان از آزمون سوئل برای بررسی میانجی بودن یک متغیر در روابط بین دو متغیر مستقل و وابسته استفاده کرد که در این تحقیق مدنظر نیست.

جدول ۶. بررسی پایایی و روایی مدل پژوهش

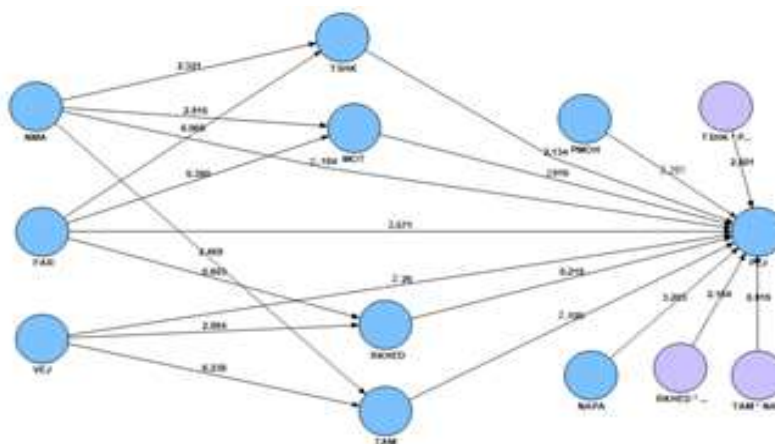
متغیر مکنون	روایی همگرا	پایایی مرکب	الفای کرونباخ	روایی تشخیصی
فرهنگ سازمانی	۰.۴۷	۰.۸۷	۰.۸۴	بلی
مطالبه‌گری شهروندان	۰.۵۱	۰.۸۶	۰.۸۱	بلی
ناپایداری محیطی	۰.۵۴	۰.۸۵	۰.۷۸	بلی
نوع ماموریت	۰.۵۰	۰.۸۵	۰.۸۰	بلی

متغیر مکنون	روایی همگرا	پایایی مرکب	الفای کرونباخ	روایی تشخیصی
پاسخگویی اجتماعی	۰.۵۷	۰.۸۷	۰.۸۱	بلی
پیچیدگی محیط	۰.۴۹	۰.۷۹	۰.۷۰	بلی
رهبری خدمتگزار	۰.۵۲	۰.۸۴	۰.۷۸	بلی
تمایل افراد	۰.۵۰	۰.۸۲	۰.۸۳	بلی
سازمان مبتنی بر فناوری	۰.۵۷	۰.۸۹	۰.۸۵	بلی
وجهه سازمانی	۰.۵۱	۰.۸۸	۰.۸۴	بلی

شرط برقراری پایایی این است که اندازه پایایی (الفای کرونباخ) و پایایی مرکب از $0/7$ بزرگ‌تر باشد. پس از آزمون الگوهای اندازه‌گیری و اصلاح الگو نتایج حاکی از قابل قبول بودن پایایی و پایایی مرکب است. در ضمن برای بررسی روایی همگرا، اندازه متوسط واریانس استخراج شده باید بزرگ‌تر از $0/5$ باشد (فورنل و لاکر، ۱۹۸۱). بالاخره، در ستون آخر جدول، روایی تشخیصی بررسی شده است. روایی تشخیصی (مبین) حدودی است که یک سازه از دیگر سازه‌ها از طریق استانداردهای تجربی متمایز می‌شود. یک روش برای ارزیابی روایی تشخیصی استفاده از معیار فورنل-لاکر است. مقادیر به دست آمده، روایی واگرایی سازه‌ها را تأیید می‌کند. ضریب تعیین معرف میزان واریانس تبیین شده در متغیر وابسته بر حسب متغیرهای مستقل است. طبق نظر چین (۱۹۹۸) مقادیر بالای $0/67$ را مطلوب و نزدیک به $0/33$ را معمولی و زیر $0/19$ را معرف ضعیف بودن مدل احصا شده است. مطابق با شکل (۲) مقدار ضریب تعیین متغیرهای مدل ارائه شده است. شکل ۳ و ۴ بیانگر مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد و معنی‌داری است.



شکل ۳. مدل ساختاری پژوهش در حالت استاندارد



شکل ۴. مدل ساختاری پژوهش در حالت معنی داری

بحث و نتیجه گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که به دلایل مختلف پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های حوزه دفاعی ایران در سطح مطلوبی نیست. از جمله این دلایل پایین بودن مطالبه‌گری شهروندان و عدم تمایل مدیران و کارکنان سازمان به پاسخگویی اجتماعی و پایین بودن سطح آگاهی گروه‌های اجتماعی است. مطالبه‌گری مردم از عوامل موثر بر استقرار پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های حوزه دفاعی است. همچنین فرهنگ سازمانی مشوق پاسخگویی اجتماعی که درون سازمان حاکم می‌شود از طریق افزایش تمایل کارکنان به پاسخگویی و افزایش مطالبه‌گری شهروندان از عوامل تاثیرگذار مهم دیگر است.

همچنین هر چه بحث پاسخگویی اجتماعی در نوع ماموریت سازمان‌ها بیشتر پیش بینی شده باشد، میزان پاسخگویی اجتماعی سازمان‌ها افزایش می‌یابد. همچنین نوع ماموریت سازمان از طریق سازمان مبتنی بر فناوری و نیز با افزایش تمایل کارکنان سازمان به پاسخگویی اجتماعی از دیگر عوامل موثر دیگر است.

وجهه سازمانی از طریق سبک رهبری خدمتگزار به عنوان یکی از متغیرهای واسطه‌ای بر روی پاسخگویی اجتماعی است. در این نوع سبک رهبری، مدیران یا رهبران سازمان خیر و منافع اکثریت را بر منافع شخصی خودشان مقدم می‌دارند و اولویت‌شان دیگران است. آنها مسائل اخلاقی را جزو فرهنگ سازمان قرار داده و نسبت به حقوق دیگران و جامعه احساس تعهد می‌کنند. در این گونه سبک رهبری پاسخگویی به ذی‌نفعان ارزش محسوب شده و از مسائل اساسی سازمان است.

مقایسه نتایج این پژوهش با سایر تحقیقات مشابه نشان داد (از نظر عوامل علی)،

مطالعات بانک جهانی (۲۰۰۲) تعامل دولت-شهروندان، تمایل و توانایی شهروندان و جامعه مدنی؛ گرایش، مهارت‌های تامین کنندگان خدمات و محیط تواناساز را از عوامل موثر بر استقرار موفقیت آمیز پاسخگویی اجتماعی می‌داند. بوکنا و همکاران (۲۰۱۲) تمایل سیاسی، ماهیت جامعه مدنی، دموکراسی خواهی و حاکمیت قانون، ظرفیت و تمایل شهروندان، ظرفیت دولت، و روابط دولت-مردم را به عنوان عوامل کلیدی تاثیر گذار بر پاسخگویی اجتماعی شناسایی کرده‌اند. در پژوهش حاضر نوع ماموریت سازمان، فرهنگ سازمانی، وجهه سازمانی به عنوان عوامل موثر بر پاسخگویی اجتماعی شناسایی شده‌اند که با توجه به زمینه ایرانی، تفاوت قابل ملاحظه‌ای با یافته‌های قبلی دارد. از نظر شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر، نتایج پژوهش حاضر نشانگر آن است که مطالبه‌گری شهروندان، سازمان مبتنی بر فناوری، و تمایل افراد سازمان به پاسخگویی، به عنوان عوامل میانجی و پیچیدگی محیطی و ناپایداری محیطی به عنوان متغیرهای تعدیل کننده در رابطه بین عوامل علی و پاسخگویی اجتماعی عمل می‌کنند. هر چند در تحقیقات قبلی به صورت کلی، به عوامل زمینه‌ای اعم از سیاسی، اقتصادی، فرهنگی-اجتماعی، و حقوقی توجه شده است اما مطالعه متغیرهای میانجی مورد توجه قرار نگرفته، ولی در تحقیق ما مورد توجه قرار گرفته است.

در تحقیقی دیگر محمود شارع پور و مریم شعبانی (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان تحلیل جامعه شناختی از آگاهی شهروندی شهروندان نسبت به امور شهری به بررسی آگاهی شهروندان و عوامل موثر بر آن پرداختند و به این نتیجه رسیدند که رسانه‌های جمعی و مشارکت شهروندان در پاسخگویی اجتماعی اثر مثبت دارند و مهمترین عامل تبیین کننده آگاهی شهروندان نسبت به امور شهری است که این مساله نتایج تحقیق ما در خصوص اهمیت نقش مطالبه‌گری شهروندان را تایید می‌کند.

یافته‌های پژوهش بیاتی و دیگران (۱۳۹۶) با عنوان "تدوین مدل پاسخگویی در شبکه‌های تدوین خط مشی عمومی" نشان داد که ارتقای ظرفیت دولت، مطالبه‌گری شهروندان، تمایل افراد و فشار جامعه مدنی از عوامل موثر بر استقرار پاسخگویی در شبکه‌های خط‌مشی است. این با یافته‌های پژوهش ما که در خصوص نقش تمایل افراد بر پاسخگویی اجتماعی مطابقت دارد.

با توجه به نتایج پژوهش پیشنهادهای زیر جهت ارتقای سطح پاسخگویی اجتماعی سازمانی ارائه می‌گردد: الف) اهمیت توجه به تقویت زمینه‌های میل به مطالبه‌گری در شهروندان ب) پیش بینی پاسخگویی اجتماعی در نوع ماموریت سازمان بعنوان یکی از ماموریت‌های مهم سازمان‌ها ج) ایجاد فرهنگ سازمانی مشوق پاسخگویی اجتماعی و نهادینه کردن آن در سازمان ه) کاهش عدم اطمینان‌های محیطی موثر بر پاسخگویی اجتماعی

ی) تغییر الگوی سازماندهی سازمان به سمت سازمان مبتنی بر فناوری در جهت کاهش سطوح سازمان و استفاده از کارکنان مجرب که با فناوری آشنایی کامل دارند. نتایج پژوهش حاضر محدود به سازمان‌های حوزه دفاعی است و تعمیم نتایج آن به سازمان‌های دیگر باید با ملاحظه انجام شود. به دیگر پژوهشگران توصیه می‌گردد با تدوین مدل‌های سطح فردی و سطح کشوری، دیگر متغیرهای تأثیرگذار بر پاسخگویی اجتماعی را شناسایی کرد تا بتوان به مدل جامعی در تبیین سازه چند بعدی و چند وجهی پاسخگویی اجتماعی دست یافت.

منابع

- احمدی، کیومرث. (۱۳۹۱). طراحی مدلی جهت ارزیابی پاسخگویی اجتماعی در سازمانهای دولتی ایران، رساله دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.
- احمدی، کیومرث، الوانی، مهدی و معمارزاده، غلامرضا (۱۳۹۰). سیر تکوینی پاسخگویی اجتماعی و ارائه مدلی برای بسط مفهومی آن در سازمان‌های ایرانی، فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنجند، ۱۸، ۹۸-۱۰۶.
- احمدلو وهمکاران (۱۳۹۷). ارائه مدل جهت طراحی الگوی رهبری خدمتگزار در سازمان صدا و سیما. فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، ۱۰ (۱)، ۶۳-۸۲.
- بیاتی چالستری، طیبه و رهنورد، فرج الله (۱۳۹۶). تدوین مدل پاسخگویی در شبکه‌های تدوین خط مشی عمومی. فصلنامه مدیریت و توسعه، ۳۰ (۴)، ۳۵-۶۷.
- علیخانی، علی اکبر (۱۳۸۴). پاسخگویی در نظام جمهوری اسلامی ایران، مجله پژوهشی دانشگاه امام صادق (ع)، ۲۶، ۸۱-۵۱.
- فقیهی، ابوالحسن و نداف، بشیر (۱۳۹۲). پاسخگویی پلیس: ارائه الگوی بومی برای ارتقای روابط مردم و نیروی انتظامی، نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۱ (۲)، ۳۱-۵.
- شارع پور، محمود و شعبانی، مریم (۱۳۹۵). تحلیل جامعه‌شناختی از آگاهی شهروندی شهروندان نسبت به امور شهری، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات اجتماعی ایران، ۲، ۱۵۴-۱۸۲.
- رهنورد، فرج الله؛ جوکار، علی؛ طاهرپور، حبیب اله و رسولی، مهدی (۱۳۹۷). تدوین چارچوبی برای پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی ایران، فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، ۷ (۲)، ۱۳۴-۱۱۵.
- متانی، مهرداد و حسن پور، مهرشاد (۱۳۹۳). بررسی نقش رسانه‌های جمعی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی. فصلنامه مدیریت، ۱۱ (۳۴)، ۷۲-۵۹.
- Ackerman, R. and Bauer, R. (1976). *Corporate Social Responiveness: The Modern Dilemma*, Reston, Virginia, Reston Publishing.

- Baez, C.C. and Eelco, J.(2013). Social Accountability and Its Conceptual Challenges: an Analytical Framework. *Conference: Accountable Governance for Development - Setting an Agenda Beyond 2015*
- Batch, s.(2000). Decentralization and Privatization on Municipal Service : the case of health services, *ILO Working Papers* 993435483402676, International Labour Organization.
- Bovens, M. (2005). *Public Accountability* , In E. Ferlie, L. Lynne and C.Pollitt (Eds.) / the Oxford Handbook of Public Management, 08-Ferlie- chap08, 182-208.
- Bovens. M. (2007). *New Forms of Accountability and EU-Governance, Comparative European Politics*, Palgrave Macmillan Ltd, 5, 104-120.
- Bovnes, M.(2007). Analyzing and Assessing Public Accountability. A Conceptual Framework, *European Law Journal*, 13(4), 447-468.
- Bukenya B., and King S.(2012). *The Contextual Factors that Shape Social Accountability, Institute for Development Policy and Management, School of Environment and Development, The University Of Manchester, UK.*
- Camargo, C.B. and Jacobs E.(2013). *Social Accountability and Its Conceptual Challenges: an Analytical Framework*. Basel institute on Governance.
- Denhardt, R. B.(2007). *Five Great Issues in Organization Theory*, in R.A. Robbin and etal (eds). *Handbook of Public Administration*, 105-129.
- De Waal, A.(2000). *Democratic Political Process and the Fight Against Famine*. IDS Working Paper 107. Institute of Devopment studies.
- Dubnick, M. J. and Justice, J. B.(2004). Accounting for Accountability”, *American Political science Association*.
- Ecaterina- Alina S., Gheorghe S., Daniela M., Al-shraah M.(2014). Considerations on Implementation of a Social Accountability Management System Model in Higher Education, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 142, DOI:10.1016/j.sbspro.2014.07.638
- Fredertickson, H.G.(1971). *Toward a New Public Administration*, in F. Marini (ed.) *Toward a New Public Administration*. San Francisco: Chandler.
- Hopkins, M. (2004). Corporate Social Responsibility: an Issues Paper, International Labor Office. *Geneva Working paper*, 2, 27, 1-41.
- Hughes, O.E.(1988). *Public Management and Administration: An Introduction*, N.Y.: Macmillan Press.
- Jonathan A. F. (2015). What Does the Evidence Really Say? *World development*, 72, 346-361
- Kling, R. (1980). Models for the Social Accountability of Computing, *Los Angeles Times*, 10 March 1980, part 1, page 5.
- Lee, D.P.(2014). Corporate social accountability through action: Contemporary Insights from British Industrial Pioneers. *Accounting, Organizations and Society Journal*, 39(8), 632-659.
- Moos, G., Noeline, N. and Sewankambo, N.K.(2012). Social Accountability: a Survey of Perceptions and Evidence of Its Expression at a Sub Saharan African university, *BMC Med Educ*. doi: 10.1186/1472-6920-12-96.
- Parker, L.D. (2005). Social and Environmental Accountability Research. A View from the Commentary Box. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 18(6):842-860

- Pollite, C. and Bouckaert, G.(2000). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*, New York: Oxford university Press.
- Rodan, G. and Hughes, C.(2012). Ideological Coalitions and the International Promotion of Social Accountability: The Philippines and Cambodia Compared, *International Studies Quarterly*, DOI:10.1111/J.1468-2478.2011.00709.X.
- Scott, C.(2000). Accountability in the regulatory state, *Journal of Law and Society*, 27(1), 38-60.
- Stoker, G.(2006). Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance? *American Review of Public Administration*, 36(1), 41-57.
- World Bank. (2011). *Social Accountability E-Guide step by step approach to integrating social accountability in projects*.
<https://ppp.worldbank.org/public-private-partnership/>.