

فصلنامه حسابداری سلامت، سال چهارم، شماره سوم، پیاپی ۱۳، پاییز ۱۳۹۴، صص ۴۵-۶۵.

بررسی اثر رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی در مدیریت عمومی نوین

دکتر قدرت‌الله طالب‌نیا^{۱*}، حسین رجب‌دُری^۲ و اعظم روستامیمندی^۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۱۲/۲۲

تاریخ اصلاح نهایی: ۱۳۹۴/۱۲/۱۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۷/۰۵

چکیده

مقدمه: اهمیت پاسخ‌گویی در مدیریت عمومی نوین، موضوعی غیرقابل انکار است اما تا پاسخ‌خواهی و در مفهوم دقیق‌تر جرأت پاسخ‌خواهی در فرد وجود نداشته باشد، پاسخ‌گویی به وجود نیامده و در نتیجه شفافیت حاصل نمی‌شود. لذا، می‌توان نتیجه گرفت که پاسخ‌خواهی بر پاسخ‌گویی ارجحیت دارد. هدف این پژوهش بررسی رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی در مدیریت عمومی نوین است.

روش پژوهش: این مطالعه از نوع پیمایشی-کاربردی است. جامعه آماری پژوهش شامل افرادی است که بیشتر با ادارات و سازمان‌های دولتی در ارتباط بوده‌اند و نمونه پژوهش شامل ۳۷۳ نفر از این افراد است. ابزار اندازه‌گیری پژوهش پرسش‌نامه است و برای تحلیل نتایج، پس از بررسی نرمال بودن داده‌ها به وسیله نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲، در قالب ۵ فرضیه از آزمون پارامتریک t تک نمونه‌ای استفاده شده است.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که داشتن اعتقادات مذهبی، اعتقادات خرافی و اعتماد به دولت و قانون بر رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی مؤثر بوده اما خودباوری و تلاش برای احقاق حق بر رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی اثرگذار نیست. هم‌چنین، یافته‌های پژوهش نشان داد که در رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی، اعتقادات مذهبی و امر به معروف و نهی از منکر، اعتقادات خرافی و اعتماد به دولت و قانون در احقاق حق در حد متوسط تأثیر داشته و اعتماد به نفس، تلاش برای احقاق حق و آشنایی با روش‌های احقاق حق کم‌تر از میانگین تأثیر دارد.

نتیجه‌گیری: در جامعه باید مواردی مانند اعتقادات مذهبی، خودباوری، اعتماد به دولت و تلاش برای احقاق حق تقویت شده و با برنامه‌ریزی برای کاهش سطح اعتقادات خرافی مسیر پاسخ‌خواهی هموار شود زیرا این مهم اثر قابل توجهی بر پاسخ‌گویی و شفافیت مالی خواهد داشت.

واژه‌های کلیدی: پاسخ‌خواهی، پاسخ‌گویی، حسابداری دولتی، مدیریت عمومی نوین.

۱. دانشیار حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.

۲. دانشجوی کارشناسی‌ارشد حسابداری مؤسسه آموزش عالی غیرانتفاعی حافظ شیراز.

۳. عضو هیئت علمی گروه حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدشهر.

* نویسنده مسئول؛ رایانامه: talebnia@srbiau.ac.ir

مقدمه

فکری شامل تمرکززدایی در فرآیند مدیریت ارائه خدمات عمومی (تفویض اختیار)، افزایش استفاده از رویکردهای مبتنی بر سازوکارهای بازار، رقابت در ارائه خدمات و افزایش تأکید بر نتایج عملکردی خروجی‌ها و خواسته‌های مشتریان (به عنوان استفاده‌کنندگان خدمات عمومی) است (۴). هم‌چنین، ویژگی مهم رویکرد نوین مدیریت، جلب مشارکت مردم در انجام امور و سپردن کارها به دست آنان است. این رویکرد برای جوامعی مناسب است که در آن نظر ارباب‌رجوع و مشتریان سازمان‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است، کرامت و ارزش انسان مدنظر است و پاسخ‌گو بودن به نیازهای جامعه و رضایت افراد جامعه هدف اصلی سازمان‌ها است (۵). بنابراین، با تغییر الگوی اداره کشور و ظهور شیوه‌های نوین حکومت‌داری همچون مدیریت نوین، مسأله پاسخ‌گویی اهمیت بیشتری پیدا کرده است. در واقع، طبق الگوی جدید مدیریت‌گرایی، دولت و سازمان‌های عمومی در معرض آزمون‌های جدی‌تری از پاسخ‌گویی و پرسش مسئولیت قرار دارند (۶).

استوارت معتقد است در تحلیل مفهوم مسئولیت پاسخ‌گویی، باید به این نکته توجه کرد که دو عنصر پاسخ‌دهی از طریق گزارش و پاسخ‌خواهی در ارتباط بوده و مفهوم کامل مسئولیت پاسخ‌گویی در برگیرنده ارائه گزارش و قضاوت در مورد آن است و بین پاسخ‌گویی و پاسخ‌خواهی رابطه علت و معلولی برقرار است (۷). مؤسسه او. دلبلیو. تی. در برنامه چارچوب جهانی پاسخ‌گویی وجود ساز و کار شکایت و پاسخ را یکی از معیارهای رفتار پاسخ‌گو می‌داند که بر

پاسخ‌گویی واژه جدیدی نیست و می‌توان ریشه آن را در مذهب یافت. در این ارتباط، لویس بیان می‌کند که انسان در مقابل خداوند نسبت به اعمالی که انجام داده است «مسئولیت پاسخ‌گویی» یا «حسابدهی» دارد (۱). از نظر زبان‌شناسی، واژه مسئولیت پاسخ‌گویی یا حسابدهی یک مفهوم اخلاقی بوده و مشتق از واژه «تکلیف» است. واژه تکلیف نیز از نظر لغوی به معنی مسئولیت سنگین افراد است که مترادف با «تعهد» است (۲). این مفهوم در تحولات مدیریتی و صنعتی دهه‌های گذشته رنگ و بویی تازه گرفته است. از دهه ۱۹۸۰ میلادی، کشورهای توسعه‌یافته و به دنبال آن کشورهای در حال توسعه اقدام به تغییر و تحول‌های گسترده‌ای در بخش عمومی خود کرده‌اند. این تحولات در سایه مطرح شدن الگوی جدیدی با عنوان «مدیریت عمومی نوین» آغاز شد و کلیه زیرنظام‌های بخش عمومی شامل حوزه‌های اداری، سیاسی و مالی را تحت تأثیر قرار داد. البته، سطح تحولات انجام شده در بین کشورها از شدت و ضعف و آهنگ حرکتی متفاوتی برخوردار بوده است. زیربنای اصلی این تحولات، اعتقاد به رویه‌ها و ساز و کارهای مورد استفاده در بخش تجاری و استفاده از آن‌ها در مدیریت بخش عمومی و نیز توجه به مفاهیم صرفه اقتصادی، کارایی و اثربخشی در عملیات است (۳). این چارچوب فکری به دنبال تغییر نگرش‌ها با هدف استفاده از رویکردهای سنتی بخش تجاری در بخش عمومی است. بنابراین، عناصر اصلی این چارچوب

اساس آن شهروندان می‌توانند هرگونه نارضایتی را به مسئولان منتقل کرده تا آنان نسبت به اصلاح این موارد اقدام کنند (۸). همچنین، میزان پاسخ‌گویی از دیرباز تحت تأثیر فشار برای پاسخ‌خواهی بوده است. هر اندازه ملت، مجلس، مطبوعات و مجامع حرفه‌ای پاسخ‌دهی بهتری را خواهان باشند، دولت نیز در ارائه مطلوب‌تر اطلاعات و در نتیجه شفاف‌سازی فعالیت‌هایش کوشا تر خواهد بود (۹).

با توجه به این که در صورت نبود پاسخ‌خواهی، پاسخ‌گویی پدیدار نمی‌شود و پاسخ‌خواهی از لحاظ علت و معلولی لازمه پاسخ‌گویی بوده و زمینه آن را فراهم می‌کند پاسخ‌خواهی بر پاسخ‌گویی ارجحیت دارد. از این رو، هدف این پژوهش بررسی اثر رجحان پاسخ‌خواهی بر پاسخ‌گویی در مدیریت عمومی نوین است.

مبانی نظری

اهمیت پاسخ‌گویی

برخی صاحب‌نظران اعتقاد دارند که مفهوم مسئولیت پاسخ‌گویی مفهومی طلایی است که کسی با آن مخالفتی ندارد و به وفور در گفتمان و اسناد سیاسی امروزی، به دلیل انتقال تصویری از شفافیت و اعتمادبخشی از آن استفاده می‌شود (۱۰). در کشورهای دارای نظام سیاسی مردم‌سالار، مردم به عنوان رأی‌دهندگان اختیاراتی برای مجلس، دولت، شوراهای شهر، شهرداری‌ها و سایر منتخبان فراهم می‌کنند. افراد منتخب نیز باید در قبال مسئولیت‌های واگذار شده به آنان پاسخ‌گو باشند. بنابراین، پاسخ‌گویی، قلب نظام

پارلمانی و مبتنی بر مردم‌سالاری است (۱۱). به عبارت دیگر، پاسخ‌گویی مقامات دولتی جزء ضروری حکومت دموکراتیک است و بدون آن، جوهره دموکراسی را نمی‌توان تحقق بخشید. پاسخ‌گویی در مورد بهبود عملکرد خدمات عمومی، مسئله‌ای مهم در کشورهای در حال توسعه است (۱۲) و این مسأله در تمامی نهادها و بخش‌های مختلف دولت مطرح می‌شود. بنابراین، در جوامعی مانند ایران که دولت‌ها بر اساس رأی مستقیم مردم انتخاب می‌شوند و قدرت، ناشی از اراده مردم است، مسئولیت پاسخ‌گویی عمومی دولت از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. در این قبیل جوامع دانستن آنچه که دولت به عنوان وظیفه قانونی انجام می‌دهد، از حقوق طبیعی شهروندان محسوب می‌شود و دولت مکلف است حقایق را به صورت علنی و از طریق مقتضی به اطلاع شهروندان برساند (۱۳).

با دقت در نتایج حاصل از اجرای مدیریت عمومی نوین، نقش برجسته استفاده‌کنندگان از اطلاعات در آن مشخص است. در صورتی که مردم به عنوان صاحبان اصلی قدرت و سرمایه‌داران اصلی در کشورها قلمداد شوند، آن‌ها علاقه‌مند به اطلاع یافتن از وضعیت سرمایه‌های خود یا منافع و منابع ملی هستند که برای تحقق آن نقش پاسخ‌گویی دولت در قبال پاسخ‌خواهی مردم مطرح می‌شود. از مواردی که برای استفاده‌کنندگان می‌تواند مهم باشد اطلاع از وضعیت سرمایه‌هایشان است. یکی از ابزار مهم ایفاء و ارزیابی مسئولیت پاسخ‌گویی، حسابداری و گزارشگری مالی است که از طریق ارائه اطلاعات مربوط به وضعیت مالی و عملکرد مالی، شهروندان را از نتایج عملکرد

دولت‌ها مطلع می‌کند (۱۴).

هیأت تدوین استانداردهای بین‌المللی حسابداری بخش عمومی معتقد است که صورت‌های مالی باید وضعیت مالی، عملکرد مالی و جریان وجوه نقد را به‌طور منصفانه ارائه کند. فرض بر این است که اجرای استانداردهای بین‌المللی حسابداری بخش عمومی، در صورت نیاز همراه با افزایش اضافی، منجر به ارائه صورت‌های مالی منصفانه می‌شود و در بیشتر موارد، رعایت استانداردهای بین‌المللی حسابداری بخش عمومی قابل اجرا، منجر به ارائه منصفانه خواهد شد (۱۵). در برخی کشورها نظیر آمریکا، در تدوین بیانیه‌های هیأت استانداردهای حسابداری دولتی بر مفهوم مسئولیت پاسخ‌گویی تمرکز شده و مسئولیت پاسخ‌گویی اساس گزارشگری مالی دولتی معرفی شده است. زیرا گزارشگری مالی نقش اصلی را در ایفاء و ارزیابی مسئولیت مالی دولت در قبال عموم مردم بازی می‌کند (۱۶).

در ایران نیز در حال حاضر مفهوم مسئولیت پاسخ‌گویی در مبانی نظری استانداردهای حسابداری و گزارشگری مالی بخش عمومی جایگاه مناسبی را به خود اختصاص داده است. زیرا وجود اطلاعات مالی شفاف و قابل‌مقایسه، رکن اساسی پاسخ‌گویی و تصمیم‌گیری‌های اقتصادی آگاهانه و از ملزومات بی‌بدیل توسعه اقتصادی است (۱۷). تهیه چنین اطلاعاتی زمانی امکان‌پذیر است که این اطلاعات بر ضوابط معتبری استوار باشد. یعنی، اگر سلیقه، قضاوت شخصی و تمایلات فردی، محور تهیه اطلاعات باشد، چنین اطلاعاتی برای تصمیم‌گیری و پاسخ‌گویی

ثمربخش نیست؛ این ضوابط همان استانداردهای حسابداری است (۱۸).

پاسخ‌خواهی در روان‌شناسی به عنوان سبک ارتباطی معرفی می‌شود که تحت تأثیر عوامل درونی و بیرونی است. سبک و شیوه ارتباطی عبارت است از مجموعه ویژه‌ای از رفتارهای متقابل شخصی که در یک موقعیت خاص است. بنابراین، هر سبک ارتباطی مجموعه و طبقه‌ای از رفتارهای ارتباطی که به یکدیگر مربوط هستند را در بر می‌گیرد و همچنین یک سبک ارتباطی خاص به‌وسیله یک شخص در موقعیت‌های مشابه با یک روند ثابت مورد استفاده قرار می‌گیرد. در واقع، ارتباطات بسیار مهم و قلب و کانون و هسته مرکزی فعالیت‌های یک فرد در سازمان برای انجام وظایفش است. در نتیجه، سبک و شیوه ارتباطی به مجموعه‌ای از رفتارهایی مربوط می‌شود که در فرآیند ارتباطی، افراد از خود نشان می‌دهند. یک سبک خاص ارتباطی که یک فرد در هر موقعیتی مورد استفاده قرار می‌دهد دو دسته عامل زیر را در درون خود دارد (۱۹):

۱. عوامل بیرونی که به ارتباطات شکل گرفته در موقعیت‌های خاص سازمانی مربوط می‌شود و بر سبک ارتباطی اثر ویژه‌ای خواهد داشت، و
۲. عوامل درونی که اشاره به طبیعت، خوی و سرشت شخصی خود افراد در فرآیند ارتباطات (یعنی کسانی که ارتباط برقرار می‌کنند) دارد.

جرات‌ورزی

در یک سبک ارتباطی مناسب حق هر کس باید حفظ شود. شاخص مهم در احقاق حق که در

الف. فرد فکر می‌کند علت این که دیگران او را دوست دارند کارهایی است که برای آن‌ها انجام می‌دهد. بنابراین، اگر مستقل عمل کند دیگران او را دوست نخواهند داشت.

ب. فرد رفتار جرأت‌مندانه را با از خود گذشتگی، ایثار و فداکاری در تناقض می‌بیند. لذا، اعتقاد دارد که اگر از پذیرش درخواست دیگران سر باز زند، انسان بد و خودخواهی تلقی خواهد شد. چنین افرادی معتقدند که دیگران باید همیشه از آن‌ها راضی و خوشحال باشند و خوب نیست که خواسته‌های خود را بر خواسته‌های دیگران ترجیح دهند؛ بنابراین، اگر کسی چیزی گفت یا کاری کرد که باعث ناراحتی فرد شد، نباید چیزی بگوید و اگر این کار ادامه پیدا کرد بهتر است فقط بکوشد از او فاصله بگیرد. چنین افرادی وقتی کاری را انجام می‌دهند که به آن تمایلی ندارند، احساس بدی درباره خود یافته، از فرد مقابل رنجیده می‌شوند و بی‌میلی خود را به‌طور ناخواسته و به شکل غیرکلامی (سکوت، اخم کردن، دیر حاضر شدن و انجام کارها به شکل سرسری و بدون دقت لازم) نشان می‌دهند (۲۴).

برای تعیین عوامل مؤثر در مطالبه‌گری (پاسخ‌خواهی) اجتماعی و مشخص کردن سطح هر یک و هم‌چنین میزان آشنایی افراد با پاسخ‌خواهی و جرأت ابراز آن، عوامل اثرگذار از طریق تحلیل اکتشافی شناسایی شد. در تحلیل اکتشافی پژوهشگر به دنبال بررسی داده‌های تجربی به منظور کشف و شناسایی شاخص‌ها و نیز روابط بین آن‌هاست. از این‌رو، با بررسی مبانی نظری و هم‌چنین مصاحبه

سبک‌های ارتباطی مشخص می‌شود، جرأت‌ورزی است (۲۰). جرأت‌ورزی، یک ویژگی رفتاری است که نشانه آن، رفتار اجتماعی مثبت به منظور دفاع از حق خود یا رسیدن به هدف است (۲۱) و داشتن جرأت برای دفاع از حق و رسیدن به هدف ضروری است. جرأت‌ورزی مهارتی است در راه خودکارآمدی و خودکنترلی در افراد که اعتماد به نفس و عزت‌نفس آن‌ها را تقویت می‌کند. این مهارت جزء مهارت‌های مقابله با خشم و بهترین روش ارتباط رضایت‌بخش با دیگران است و مانند سایر مهارت‌های ارتباطی نیازمند دانش، تدبیر، مذاکره و انعطاف‌پذیری است. البته، توجه به این نکته نیز لازم است که افراد جرأت‌ورز برای خود و دیگران احترام قائل هستند. آنان منفعل نیستند و ضمن این که به خواسته‌ها و نیازهای دیگران احترام می‌گذارند، اجازه نمی‌دهند دیگران از آن‌ها سوءاستفاده کنند و به شیوه قاهرانه با آنان ارتباط برقرار کنند (۲۰). هم‌چنین، جرأت‌ورزی با پرخاشگری تفاوت دارد. پرخاشگر بودن به معنی دفاع از حقوق خود به شیوه‌ای خصمانه است که فرد سعی می‌کند نیازها و خواسته‌های خود را از طریق غالب‌شدن، توهین و تحقیر دیگران برآورده کند که در این میان برای حقوق و خواسته دیگران اهمیتی قائل نیست (۲۲). ضعف در روابط با دیگران و ناتوانی در بیان احساسات مثبت و منفی باعث می‌شود فرد مقابل از احساسات و خواسته‌های فرد اطلاعی نداشته باشد و نتواند اقدامی در جهت حصول آن انجام دهد (۲۳).

موارد زیر را می‌توان دلایلی بر نشان ندادن رفتار جرأت‌مندانه در افراد دانست:

ساختارنیافته با ۲۰ نفر از افراد مختلف جامعه و تحلیل محتوای اطلاعات بدست آمده و با استفاده از نظر استادان حسابداری و روان‌شناسی، مؤلفه‌های مؤثر مشخص شد. در ادامه، تعریف هر مؤلفه و عوامل مؤثر بر آن تشریح می‌شود. در نتیجه، با توجه به این که پژوهش مشابه در این زمینه وجود نداشت و از طریق تحلیل اکتشافی و کسب نظر متخصصان این تعریف‌ها حاصل شده است، موارد بدون ارجاع، یافته‌های حاصل از مصاحبه، تحلیل اکتشافی، تحلیل محتوا و کسب نظر متخصصان است و می‌توان به آن‌ها اعتماد کرد. بر این اساس، در نمودار شماره ۱ مؤلفه‌های مؤثر بر رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی نشان داده شده است.

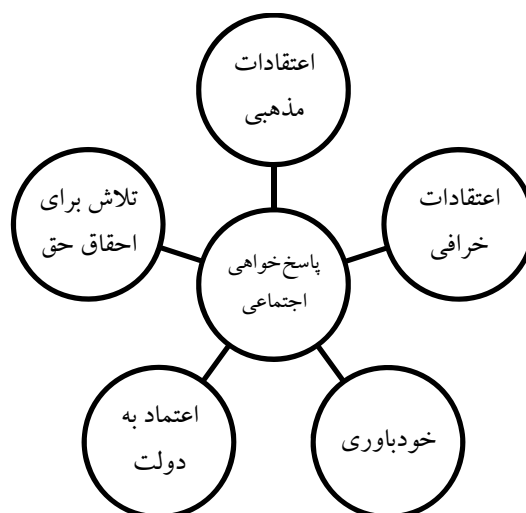
اعتقادات مذهبی

باورهای مذهبی و دینی افراد موجب افزایش شفافیت بازارها و گسترش اطلاعات درست و مفید می‌شود (۲۵). آموزه‌های دینی می‌تواند بر پاسخ‌خواهی

تأثیرگذار باشد. زیرا، در صورتی که اعتقادات درونی فرد پاسخ‌خواهی را ضروری و لازم بداند، برای رسیدن به این مقصود تلاش مضاعفی خواهد کرد. این موضوع در روایات مذهبی نیز مورد تأکید قرار گرفته است. به عنوان نمونه، پیامبر اسلام (ص) می‌فرماید: «هر کس به خاطر دفاع در برابر ظلمی که به او می‌شود کشته شود شهید است» (۲۶) و نیز فرمودند: «هر کس به خاطر دفاع از مالش کشته شود شهید است» (۲۷). برای بررسی این موضوع، با توجه به موارد محتوایی بدست آمده، عوامل اعتقاد به باورهای مذهبی در مورد ظلم‌ستیزی، اعتقاد به امر به معروف و نهی از منکر برای اصلاح جامعه، هراس نداشتن از امر به معروف و نهی از منکر برای اصلاح جامعه و اعتقاد به مؤثر بودن تذکر و امر به معروف در این گروه قرار گرفت.

اعتقادات خرافی

خرافه به معنی اعتقاد غیرمنطقی و ثابت نشده به تأثیر امور ماورای طبیعت در امور طبیعی و به عبارت



نمودار ۱: مؤلفه‌های مؤثر بر رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی

مسیر پاسخ‌خواهی تلاش نخواهد کرد. برای بررسی این موضوع عواملی از جمله تلاش همگانی برای پی‌گیری حقوق اجتماعی به‌وسیله تک تک شهروندان، داشتن جرأت مطالبه‌گری و پاسخ‌خواهی، نترسیدن از پاسخ‌خواهی و مطالبه‌گری، مؤثر دانستن تلاش در حل مشکلات، تسلط بر خود در هنگام تضييع حقوق، برخورد با متانت و مؤثر دانستن تلاش فردی در حل مشکلات مورد بررسی قرار گرفت.

اعتماد به دولت

اعتماد به دولت حاصل باور افراد به توانمندی آنان در اثرگذاری بر توسعه سیاسی و تصور آنان از مراتب پاسخ‌گویی و حساب‌دهی دولت است (۳۱). اگر فرد قانون و مقررات را حامی خود بداند و به حمایت قانون و مجموعه دولت اعتماد داشته باشد و به نتیجه‌بخش بودن پی‌گیری‌های خود اطمینان بیشتری داشته باشد، به تلاش برای جلوگیری از تضييع حقوق خود رغبت بیشتری پیدا می‌کند. برای بررسی این موضوع از عوامل اعتقاد به عدالت و برابری اجتماعی، اعتماد به حمایت قانون و بی‌فایده تصورنکردن پی‌گیری‌های قانونی استفاده شد.

تلاش برای احقاق حق

در فرهنگ فارسی معین احقاق حق به عنوان مطالبه کردن حق، بیان شده است (۳۲). در صورتی که افراد در مسیر رسیدن به حقوق خود تلاش کنند و با راه‌کارها و مسیرهای قانونی احقاق حق آشنا و از حقوق خود آگاهی داشته باشند تحقق پاسخ‌خواهی

دیگر، هر نوع پندار عجیب برای مردم است (۲۸). در صورتی که در جامعه، باورهای خرافی نسبت به مطالبه‌گری و پاسخ‌خواهی رواج یابد، اهمیت پاسخ‌خواهی در جامعه کاهش می‌یابد زیرا اگر اعتقادات خرافی، پاسخ‌خواهی را بد و نادرست تلقی کند، اصلاح باور افراد به راحتی امکان‌پذیر نیست. به عنوان نمونه، بعضی از افراد مراجعه به دادسرا یا دادگاه را عیب می‌دانند. مراجعه به قاضی یا برای گرفتن حق است یا دفاع از خود یا برای شهادت دادن. هر یک از این سه مورد نه تنها ناپسند نیست بلکه امری قابل ستایش است. در واقع، در این فرآیند، تنها کسی باید شرمند باشد که جرمی مرتکب شده است (۲۹). در این پژوهش برای بررسی این موضوع عواملی از جمله در دسر تلقی نکردن مطالبات اداری و قانونی، خجالت نکشیدن از تلاش برای رسیدن به حقوق، هراس نداشتن از قرار گرفتن در مقابل دولت و مأموران دولتی و اشتباه دانستن باورهای خرافی در مورد قبح حضور در دادگاه یا اماکن انتظامی در این گروه قرار گرفت.

خودباوری

اعتماد به نفس یا خودباوری، همان باور آدمی به توانایی‌های خود است، به نحوی که از هیچ کوششی فروگذار نکند و از سختی راه ناامید نشود (۳۰) تا بتواند به نتیجه مطلوب دست یابد. در صورتی که فرد به توانایی‌های خودباور داشته و خود را اثرگذار بر محیط پیرامونی خود بداند، برای رسیدن به پاسخ‌خواهی و شفافیت بیشتر تلاش می‌کند اما در صورتی که تلاش‌های خود را بی‌فایده تصور کند، در

راحت‌تر خواهد بود. زیرا، حتی با وجود همه عوامل ذکر شده و فراهم‌بودن زمینه پاسخ‌خواهی، در صورتی که فرد مسیر قانونی احقاق حق را بلد نباشد، این مهم محقق نمی‌شود. برای سنجش این موضوع از عواملی از جمله آشنایی با سلسله مراتب اداری برای دفاع از حقوق خود، آشنایی به قانون و حقوق اداری، صرف وقت برای بدست آوردن حقوق از دست‌رفته، تلاش و پشتکار برای رسیدن به حقوق از دست‌رفته، آشنایی با حقوق شهروندی و قانونی، اجتماعی و اداری و داشتن روحیه پاسخ‌خواهی و تلاش برای احقاق حقوق استفاده شد.

پیشینه پژوهش

به طور مستقیم در رابطه با سنجش پاسخ‌خواهی پژوهش مستقلی انجام نشده است اما در زمینه اهمیت پاسخ‌گویی و متغیرهای مرتبط با آن پژوهش‌های متعددی انجام شده است که در ادامه به ذکر خلاصه‌ای از نتایج برخی از آن‌ها پرداخته می‌شود.

در پژوهشی با عنوان نقش حسابداری و گزارشگری دولتی در ایفاء و ارزیابی مسئولیت پاسخ‌گویی از منظر پاسخ‌گویان و پاسخ‌خواهان، نقش حسابداری و گزارشگری مالی دولتی به عنوان ابزاری برای ایفاء مسئولیت پاسخ‌گویی از یک سو و ارزیابی این مسئولیت از سوی دیگر، از دیدگاه دو طرف ذینفع در فرایند پاسخ‌گویی یعنی پاسخ‌گویان و پاسخ‌خواهان بررسی شده است. نتایج پژوهش مزبور نشان داد که پاسخ‌گویان و پاسخ‌خواهان هر دو در مورد نقش با اهمیت نظام حسابداری و گزارشگری

مالی واجد ویژگی‌های اصلی مورد توافق عمومی متخصصان به عنوان یک ابزار اصلی در جهت ایفاء و ارزیابی مسئولیت پاسخ‌گویی اتفاق نظر داشته و تفاوت معناداری بین دیدگاه آنان در این خصوص وجود ندارد. افزون بر این، پاسخ‌خواهان اعتقاد داشتند که نظام حسابداری و گزارشگری مالی مورد عمل دولت در مقایسه با نظام حسابداری مورد انتظار از قابلیت‌های لازم برای ارزیابی مسئولیت پاسخ‌گویی برخوردار نیست (۳۳). هم‌چنین، پژوهش دیگری به ارزیابی ظرفیت و قابلیت‌های مسئولیت پاسخ‌گویی نظام حسابداری و گزارشگری مالی دولت جمهوری اسلامی ایران پرداخت و نتایج آن نشان داد که نظام حسابداری و گزارشگری مالی دولت جمهوری اسلامی ایران از قابلیت‌های لازم برای ادای مسئولیت پاسخ‌گویی در زمینه‌های کنترل بودجه مصوب، شناسایی و انعکاس درآمد و هزینه‌های سالانه، انعکاس دارایی‌های سرمایه‌ای و بدهی‌های غیرجاری عمومی و انعکاس وضعیت و نتایج عملیات مالی در گزارش‌های مالی جامع سالانه برخوردار نیست (۳۴).

پژوهشگرانی به بررسی تأثیر پاسخ‌گویی عمومی بر اعتماد شهروندان از منظر چهار بُعد شامل تعهد، تکریم، شفافیت و کنترل‌پذیری و اعتماد عمومی از منظر سه بُعد اطمینان، درستکاری و خطرپذیری پرداختند. نتایج حاکی از تأثیر مستقیم و مثبت پاسخ‌گویی عمومی بر اعتماد عمومی شهروندان بود (۳۵).

در پژوهشی تأثیر ارزش‌های فرهنگ اسلامی بر پایه ابعاد هافستد بر شفافیت گزارشگری مالی و سطح

مسئولیت پاسخ‌گویی، با نظرسنجی از حسابداران در دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان کرمانشاه بررسی و مشاهده شد که چهار بُعد فرهنگی فاصله قدرت، مردگرایی، فردگرایی و اجتناب از اطمینان رابطه مثبت و معناداری با دو جنبه شفافیت و پاسخ‌گویی دارد. هم‌چنین، ارزش‌های فرهنگی، فردی و اجتماعی حسابداران بر شفافیت و پاسخ‌گویی مؤثر است (۳۶).

پژوهشی به بررسی تأثیر تشکیل کمیته حسابرسی و استقرار واحد حسابرسی داخلی در شهرداری‌های کلان‌شهرها بر ارتقای سطح ایفاء و ارزیابی مسئولیت پاسخ‌گویی مالی و عملیاتی نهادهای مزبور پرداخت. نتایج پژوهش مزبور نشان داد که تشکیل کمیته حسابرسی و استقرار واحد حسابرسی داخلی در شهرداری‌های کلان‌شهرها موجب ارتقای سطح ایفاء و ارزیابی مسئولیت پاسخ‌گویی مالی و عملیاتی در این نهادها می‌شود (۱۶). نتایج پژوهش دیگری نشان داد که از نظر مدیران دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی، اجرای حسابداری تعهدی بر پاسخ‌گویی تأثیر مثبت و معناداری دارد. در نتیجه، اجرای حسابداری تعهدی باعث افزایش سطح پاسخ‌گویی می‌شود (۳۷). هم‌چنین، نتایج پژوهشی با عنوان ارزیابی تأثیر نظام نوین مالی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بر پاسخ‌گویی مالی و عملیاتی دانشگاه‌های علوم پزشکی منطقه غرب کشور نشان داد که از دیدگاه پاسخ‌دهندگان تغییر مبنای حسابداری در دانشگاه‌های علوم پزشکی از نقدی تعدیل‌شده به تعهدی تأثیر زیادی بر ارتقاء پاسخ‌گویی

مالی و عملیاتی داشته است (۳۸).

نتایج پژوهشی در آمریکا نشان داد که شوراهای و مقامات ارشد، تخصص کافی برای بررسی و نظارت بر بودجه را ندارند و نمی‌توانند ضعف‌های کنترل داخلی را مانند کمیته‌های ساریینز-آکسلی شناسایی و برطرف کنند. استفاده از برخی قیود حسابرسی راه‌حلی مناسب برای بهبود نظارت و پاسخ‌گویی است که می‌توان آن‌ها را به روشی مؤثر برای بهبود نظارت، پاسخ‌گویی و شفافیت بکار برد به گونه‌ای که بار مالیاتی اضافی زیادی به مؤدیان مالیاتی تحمیل نشود (۳۹). یکی از پژوهشگران نبود توازن بین آزادی عمل و پاسخ‌گویی مسئولان را به‌عنوان مشکل اعتماد عمومی نسبت به حکومت اداری بر شمرده است (۴۰). نتایج پژوهشی با هدف بررسی پاسخ‌گویی مسئولان نیوکاسل با توجه به شرایط اقتصادی انگلیس، با استفاده از مطالعات میدانی و مصاحبه با افراد نشان داد که در این زمینه کاهش بودجه و برنامه‌ریزی‌های دولت مرکزی تأثیرگذار است (۴۱). هم‌چنین، نتایج پژوهشی با هدف بررسی انتظارات بیشتر برای پاسخ‌گویی مالی نشان داد که آموزش‌های مدنی به افراد باعث بالابردن انتظارات آنان از دولت برای پاسخ‌گویی می‌شود (۴۲).

فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مؤلفه‌های اشاره شده در مبنای نظری در مورد رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی در مدیریت عمومی نوین فرضیه‌های زیر تدوین شد:

۱. اعتقادات مذهبی در رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی

برخورد در یک اداره یا سازمان) به سؤال‌ها پاسخ دهند تا درک بهتری از موضوع داشته باشند. روایی پرسش‌نامه به‌وسیله استادان و صاحب‌نظران مختلف تأیید شد. برای آزمون پایایی پرسش‌نامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. برای این منظور پیش از توزیع پرسش‌نامه در جامعه مورد بررسی، پرسش‌نامه بین گروهی کوچک (۲۵ نفری) توزیع شد و پایایی آن ۰/۷۸ بدست آمد که نشان‌دهنده پایایی بالای پرسش‌نامه است.

جامعه و نمونه آماری

از آنجا که آمار رسمی از تعداد افرادی که بیشتر با ادارات و سازمان‌های دولتی ارتباط دارند در دسترس نیست، تعداد جامعه آماری نامشخص فرض شد. با توجه به رابطه‌های شماره‌های ۱ و ۲ (۴۳)، حجم نمونه حدود ۱۷۰ نفر بدست آمد. با در نظر گرفتن پرسش‌نامه‌هایی که امکان برگشت آن‌ها وجود نداشت و برای افزایش دقت، تعداد ۴۰۰ پرسش‌نامه بین اعضای جامعه آماری به‌شیوه «در دسترس» توزیع و تعداد ۳۱۲ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد. در روش نمونه‌گیری در دسترس، تعداد اعضای نمونه بر مبنای دسترسی نسبی انتخاب می‌شوند. در شیوه مجازی نیز با طراحی سؤال‌ها در محیط فرم‌نگار گوگل و ارسال پرسش‌نامه به آدرس رایانامه‌های تهیه شده از بانک رایانامه‌هایی که در فضای مجازی در دسترس است، پرسش‌نامه به افراد در اقصی نقاط کشور ارسال شد و از این طریق نیز تعداد ۶۱ پاسخ دریافت شد که در مجموع تعداد ۳۷۳ پرسش‌نامه قابل استفاده جمع‌آوری

بر پاسخ‌گویی در مدیریت عمومی نوین مؤثر است.
۲. اعتقادات خرافی در رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی در مدیریت عمومی نوین مؤثر است.
۳. خودباوری در رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی در مدیریت عمومی نوین مؤثر است.
۴. اعتماد به دولت در رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی در مدیریت عمومی نوین مؤثر است.
۵. آشنایی افراد به روند احقاق حق در رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی در مدیریت عمومی نوین مؤثر است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از حیث گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. روش گردآوری داده‌های پژوهش کتابخانه‌ای است. در این پژوهش پرسش‌نامه پژوهشگرساخته مورد استفاده قرار گرفته است و مؤلفه‌های مورد پرسش در آن با کسب نظر استادان و صاحب‌نظران مختلف تعیین شده است. گفتنی است که در پرسش‌نامه مورد استفاده از طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای و گزینه‌های «خیلی زیاد»، «زیاد»، «گاهی»، «خیلی کم» و «اصلاً» استفاده شد. هم‌چنین، پرسش‌نامه شامل ۲۳ سؤال بود که مؤلفه‌های مؤثر در بررسی رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی در مدیریت عمومی نوین را مورد پرسش قرار داد. در پرسش‌نامه از افراد خواسته شد با تصورکردن هر یک از حالت‌ها در یک رویداد اجتماعی (به عنوان نمونه،

شد.

معیار ۱۰/۲۴ بوده است.

برای توصیف نمونه از شاخص‌های آمار توصیفی مانند فراوانی، میانگین و انحراف معیار و برای آزمون سؤال‌های پژوهش از آزمون‌های آماری استنباطی استفاده شد. برای این منظور با توجه به نوع داده‌ها و مقیاس سنجش آن‌ها، با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲، ابتدا، به بررسی نرمال‌بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگوروف-اسمیرنوف پرداخته شد و سپس با توجه به نرمال‌بودن آن‌ها، از آزمون پارامتریک t تک نمونه‌ای برای تحلیل استنباطی داده‌ها استفاده شد. نتایج آزمون نرمال‌بودن داده‌ها در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

همان‌گونه که جدول شماره ۲ نشان می‌دهد سطح معناداری بدست آمده برای همه متغیرها بالاتر از ۰/۰۵ است. بنابراین، کلیه متغیرها نرمال است و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد. با توجه به این که سؤال‌ها در طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای طراحی شد، برای محاسبه میانگین مفهومی عدد ۳ در نظر گرفته شد (۳۷). از نظر آماری زمانی می‌توان فرضیه‌های مطرح‌شده را پذیرفت که نمره موافقتی که اعضاء به این سؤال‌ها داده‌اند، بیشتر از مقدار میانگین طیف ارزشی مورد بررسی (عدد ۳) باشد. نتایج بررسی فرضیه‌های پژوهش در جدول شماره ۳ ارائه شده است.

رابطه (۱)

$$\delta = \frac{\max(x_i) - \min(x_i)}{6} = \frac{5-1}{6} = 0.667$$

رابطه (۲)

$$n = \frac{Z\alpha/2 * \sigma}{\alpha^2} = \frac{1.96^2 * 0.667^2}{0.01^2} = 170$$

که در آن:

δ : انحراف معیار.

$\max(x_i)$: بزرگ‌ترین مقدار طیف لیکرت.

$\min(x_i)$: کوچک‌ترین مقدار طیف لیکرت.

α : عدد ثابت.

$Z\alpha/2$: عدد ثابت برابر با ۱/۹۶.

α : دقت برآورد.

یافته‌ها

اطلاعات جمعیت‌شناختی آزمودنی‌ها در جدول شماره ۱ ارائه شده است. همان‌طور که اطلاعات مندرج در جدول مزبور نشان می‌دهد ۲۰۱ نفر از آزمودنی‌ها مرد و ۱۷۲ نفر زن هستند. به این معنا که ۵۳/۹٪ پاسخ‌دهندگان را مردان و ۴۶/۱٪ آنان را زنان تشکیل می‌دهند. هم‌چنین، بیشتر آنان، یعنی ۵۸/۷٪ دارای تحصیلات کاردانی و کارشناسی بوده‌اند. میانگین سن پاسخ‌دهندگان نیز ۳۴/۸۲ سال با انحراف

جدول ۱: اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

جنسیت	تعداد	درصد	تحصیلات	تعداد	درصد	سن	تعداد
مرد	۲۰۱	۵۳/۹	دیپلم و کم‌تر	۹۳	۲۴/۹٪	۲۵-۳۵	۱۹۲
زن	۱۷۲	۴۶/۱	کاردانی و کارشناسی	۲۱۹	۵۸/۷٪	۳۶-۴۵	۱۴۳
			کارشناسی ارشد و بالاتر	۶۱	۱۶/۴٪	۴۶ و بالاتر	۳۸
						میانگین سن	۳۴/۸۲

فرضیه اول

همان‌گونه که نتایج مندرج در جدول شماره ۴ نشان می‌دهد در شاخص اعتقاد به باورهای مذهبی در مورد ظلم‌ستیزی، با توجه به این که سطح معناداری ۰/۰۰۱ از ۰/۰۵ کم‌تر است، تأثیر این عامل را نمی‌توان رد کرد. با توجه به میانگین کسب شده (۳/۶۱) نیز می‌توان بیان داشت که از نظر پاسخ‌دهندگان اعتقاد به باورهای مذهبی در مورد ظلم‌ستیزی وجود دارد و اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

در شاخص اعتقاد به امر به معروف و نهی از منکر برای اصلاح جامعه، سطح معناداری ۰/۰۰۹ و کم‌تر از

همان‌گونه که نتایج مندرج در جدول شماره ۳ نشان می‌دهد در مؤلفه اعتقادات مذهبی سطح معناداری بدست آمده کم‌تر از ۰/۰۵ است و نشان‌دهنده آن است که تأثیرگذار بودن این مؤلفه بر پاسخ‌خواهی را نمی‌توان رد کرد. هم‌چنین، با توجه به مقدار میانگین محاسبه شده (۳/۵۲) می‌توان بیان کرد که میزان تأثیر اعتقادات مذهبی بر پاسخ‌خواهی از نظر پاسخ‌دهندگان بالاتر از متوسط است. در جدول شماره ۴ نتایج بررسی شاخص‌های تشکیل‌دهنده اعتقادات مذهبی ارائه شده است.

جدول ۲: نتایج آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

یافته‌ها	تلاش برای احقاق حق	اعتماد خودباوری	اعتقادات خرافی مذهبی	اعتقادات مذهبی
میانگین	۲/۵۹۶	۳/۴۳۱۳	۲/۹	۳/۵۲۰۲
انحراف استاندارد	۰/۵۰۹۰۴	۰/۹۶۳۰۶	۰/۳۸۴۹۲	۰/۶۰۴۷
کلموگوروف-اسمیرنوف	۱/۲۱۷	۰/۹۸۳	۱/۵۱۳	۰/۸۳۲
سطح معناداری	۰/۳۸۵	۰/۱۴۶	۰/۴۱۱	۰/۱۲۹

جدول ۳: یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	مؤلفه	آماره t	میانگین	انحراف معیار	سطح معناداری	نتیجه آزمون فرضیه
اول	اعتقادات مذهبی	۸/۴۶۳	۳/۵۲۰۲	۰/۵۸۹۷۱	۰/۰۱۴	پذیرش
دوم	اعتقادات خرافی	۲/۱۳۴	۳/۰۳۰۳	۰/۹۱۱۱۳	۰/۰۰۱	پذیرش
سوم	خودباوری	(۳/۳۷۱)	۲/۹	۰/۷۵۴۴۶	۰/۳۴۵	رد
چهارم	اعتماد به دولت	۱/۷۴۶	۳/۴۳۱۳	۱/۵۴۶۰۳	۰/۰۳۶	پذیرش
پنجم	تلاش برای احقاق حق	(۶/۸۳۸)	۲/۵۹۶	۰/۳۰۴۱۵	۰/۱۷۱	رد

جدول ۴: یافته‌های حاصل از شاخص‌های تشکیل‌دهنده اعتقادات مذهبی

مؤلفه	تعداد مشاهده	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	نتیجه آزمون
اعتقاد به باورهای مذهبی در مورد ظلم‌ستیزی	۳۷۳	۳/۶۱۶۲	۰/۹۱۴۴۷	۲/۹۴۳	۰/۰۰۱	پذیرش
اعتقاد به امر به معروف و نهی از منکر برای اصلاح جامعه	۳۷۳	۳/۷۰۶۱	۱/۷۵۳۱۴	۳/۵۱۸	۰/۰۰۹	پذیرش
هراس نداشتن از امر به معروف و نهی از منکر برای اصلاح جامعه	۳۷۳	۳/۳۳۳	۱/۳۱۴۵۸	۲/۹۶۷	۰/۰۳	پذیرش
اعتقاد به مؤثر بودن تذکر و امر به معروف و نهی از منکر	۳۷۳	۳/۵۲۵۳	۱/۷۰۲۱۲	۵/۵۴۱	۰/۰۰۱	پذیرش

۵٪ است، در نتیجه مؤثر بودن این مؤلفه را نیز نمی‌توان رد کرد. با توجه به میانگین کسب شده (۳/۷۰۶) نیز می‌توان نتیجه گرفت که از نظر پاسخ‌دهندگان اعتقاد به امر به معروف و نهی از منکر وجود دارد و تأثیر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

در شاخص هراس‌نداشتن از امر به معروف و نهی از منکر برای اصلاح جامعه، با توجه به این که سطح معناداری ۰/۰۳ از ۰/۰۵ کم‌تر است، تأثیرگذار بودن این عامل را نمی‌توان رد کرد. هم‌چنین، میانگین (۳/۳۳) سطح این شاخص را بالاتر از متوسط نشان می‌دهد، در نتیجه اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

در شاخص اعتقاد به مؤثر بودن تذکر و امر به معروف و نهی از منکر نیز سطح معناداری (۰/۰۰۱) کم‌تر از ۵٪ است، در نتیجه تأثیر این موضوع بر پاسخ‌خواهی را نمی‌توان رد کرد. هم‌چنین، با توجه به میانگین (۳/۵۲) می‌توان بیان داشت که از نظر پاسخ‌دهندگان اعتقاد به مؤثر بودن تذکر و امر به معروف و نهی از منکر در جامعه مورد بررسی وجود دارد و اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی بالاتر از متوسط است.

فرضیه دوم

همان‌گونه که نتایج مندرج در جدول شماره ۳ نشان می‌دهد در مؤلفه اعتقادات خرافی، سطح معناداری بدست آمده از ۵٪ کوچک‌تر است. بنابراین، تأثیرگذار بودن این موضوع بر پاسخ‌خواهی را نمی‌توان رد کرد.

هم‌چنین، میانگین محاسبه شده برای این مؤلفه (۳/۰۳) نیز بیان می‌دارد که از نظر پاسخ‌دهندگان اعتقادات خرافی در جامعه مورد بررسی وجود دارد و برای کاهش سطح اعتقادات خرافی در جامعه و در نتیجه افزایش پاسخ‌خواهی باید برنامه‌ریزی لازم انجام شود. در جدول شماره ۵ نتایج بررسی شاخص‌های تشکیل‌دهنده اعتقادات خرافی ارائه شده است.

همان‌گونه که نتایج مندرج در جدول شماره ۵ نشان می‌دهد در شاخص دردسر تلقی نکردن مطالبات اداری و قانونی، با توجه به این که سطح معناداری از ۰/۰۵ کم‌تر است، تأثیر این موضوع بر پاسخ‌خواهی را نمی‌توان رد کرد. با توجه به میانگین (۳/۳۱) نیز می‌توان بیان داشت که پاسخ‌دهندگان مطالبات خود را دردسر تلقی نمی‌کنند و اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

در شاخص خجالت‌نکشیدن از تلاش برای رسیدن به حقوق، با توجه به این که سطح معناداری از ۰/۰۵ بیشتر است، تأثیر این موضوع بر پاسخ‌خواهی رد شد. با توجه به میانگین بدست آمده (۲/۷۸) نیز می‌توان بیان کرد که در نمونه مورد بررسی، خجالت‌نکشیدن از تلاش برای رسیدن به حقوق پایین‌تر از میانگین طیف لیکرت است، به این معنا که اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارد و باید در جامعه تقویت شود.

در شاخص هراس‌نداشتن از قرار گرفتن در مقابل دولت و مأموران دولتی، با توجه به این که سطح معناداری ۰/۰۰۲ از ۰/۰۵ کم‌تر است، تأثیر این موضوع بر پاسخ‌خواهی را نمی‌توان رد کرد. با توجه

جدول ۵: یافته‌های حاصل از شاخص‌های تشکیل‌دهنده اعتقادات خرافی

نتیجه آزمون	سطح معناداری	آماره t	انحراف معیار	میانگین	تعداد مشاهده	مؤلفه
پذیرش	۰/۰۰۱	۳/۴۳۲	۱/۵۲۳۴۷	۳/۳۱۳	۳۷۳	در دسر تلقی نکردن مطالبات اداری و قانونی
رد	۰/۱۸۵	(۰/۹۷۳)	۱/۴۶۷۵۴	۲/۷۸۷۹	۳۷۳	خجالت نکشیدن از تلاش برای رسیدن به حقوق
پذیرش	۰/۰۰۲	۲/۴۳۵	۳/۷۶۸۷۱	۳/۷۳۷۴	۳۷۳	هراس‌نداشتن از قرار گرفتن در مقابل دولت و مأموران دولتی
پذیرش	۰/۰۰۱	۱/۱۹۶	۲/۴۳۲۹	۳/۰۳۰۳	۳۷۳	اشتباه دانستن باورهای خرافی در مورد قبح حضور در دادگاه یا نیروی انتظامی

کم‌تر از متوسط و غیرمطلوب و اثر آن بر پاسخ‌خواهی نیز کم‌تر از متوسط است. بنابراین، این موضوع در جامعه باید تقویت شود. برای شناخت عواملی که در ارتباط با خودباوری در جامعه مورد بررسی نیازمند تقویت است و هم‌چنین برای بررسی بیشتر موضوع به آزمون شاخص‌های تشکیل‌دهنده خودباوری پرداخته شده که نتایج آن در جدول شماره ۶ ارائه شده است.

همان‌گونه که نتایج مندرج در جدول شماره ۶ نشان می‌دهد در شاخص تلاش همگانی برای پی‌گیری حقوق اجتماعی به‌وسیله همه شهروندان، با توجه به این که سطح معناداری ۰/۰۰۱ کم‌تر از ۰/۰۵ است، اثرگذاری این مؤلفه رد نمی‌شود و با توجه به میانگین (۳/۰۹) می‌توان بیان کرد که تأثیر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی، در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

در شاخص داشتن جرأت مطالبه‌گری و پاسخ‌خواهی سطح معناداری کم‌تر از ۰/۰۵ است، در نتیجه اثرگذاری این مؤلفه رد نمی‌شود و با توجه به میانگین (۳/۰۶) اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی، در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

در شاخص نترسیدن از پاسخ‌خواهی و مطالبه‌گری، با توجه به این که سطح معناداری ۰/۰۹۴ از ۰/۰۵ بیشتر است، اثرگذاری این مؤلفه رد می‌شود و

به میانگین بدست آمده (۳/۷۳) نیز می‌توان بیان داشت که سطح این متغیر در پاسخ‌دهندگان نسبت به میانگین طیف لیکرت بیشتر است، در نتیجه اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی بالاتر از متوسط ارزیابی می‌شود. در شاخص اشتباه دانستن باورهای خرافی در مورد قبح حضور در دادگاه یا نیروی انتظامی، با توجه به این که سطح معناداری کم‌تر از ۰/۰۵ است، تأثیر این موضوع بر پاسخ‌خواهی را نمی‌توان رد کرد. میانگین بدست آمده (۳/۰۳) نیز نشان می‌دهد که سطح این متغیر در پاسخ‌دهندگان نسبت به میانگین طیف لیکرت بیشتر است، در نتیجه اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی، بالاتر از متوسط ارزیابی می‌شود. بنابراین، افراد حضور در دادگاه یا نیروی انتظامی را امری قبیح تصور نکرده و اثر این متغیر بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

فرضیه سوم

همان‌گونه که نتایج مندرج در جدول شماره ۳ نشان می‌دهد در مؤلفه خودباوری، سطح معناداری بدست آمده از ۰/۰۵ بزرگ‌تر است. بنابراین، مؤثر بودن این متغیر بر پاسخ‌خواهی رد شده و با توجه به مقدار میانگین (۲/۹) می‌توان بیان کرد که سطح این متغیر

جدول ۶: یافته‌های حاصل از شاخص‌های تشکیل‌دهنده خودباوری

مؤلفه	تعداد مشاهده	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	نتیجه آزمون
تلاش همگانی برای پی‌گیری حقوق اجتماعی به وسیله همه شهروندان	۳۷۳	۳/۰۹۸	۲/۳۰۸۷	۲/۴۷۴	۰/۰۰۱	پذیرش
داشتن جرأت مطالبه‌گری و پاسخ‌خواهی	۳۷۳	۳/۰۶۰۶	۳/۴۵۸۷۳	۱/۱۸۴	۰/۰۰۱	پذیرش
نترسیدن از پاسخ‌خواهی و مطالبه‌گری	۳۷۳	۲/۶۲۶۳	۱/۳۴۹۸۲	(۲/۱۵۱)	۰/۰۹۴	رد
مؤثر دانستن تلاش در حل مشکلات	۳۷۳	۳/۱۹۱۹	۲/۴۳۹۸۳	۲/۷۱۲	۰/۰۳۱	پذیرش
تسلط بر خود در هنگام تضييع حقوق و برخورد با متانت	۳۷۳	۲/۵۳۵۴	۱/۳۴۷۶۱	(۲/۸۳۱)	۰/۴۷۵	رد
مؤثر دانستن تلاش فردی در حل مشکلات	۳۷۳	۲/۹۲۹۳	۲/۲۱۳۸۵	(۱/۴۰۳)	۰/۳۱۴	رد

در جامعه تقویت شود.

فرضیه چهارم

همان‌گونه که نتایج مندرج در جدول شماره ۳ نشان می‌دهد در مؤلفه اعتماد به دولت، سطح معناداری بدست آمده کم‌تر از ۵٪ است که نشان‌دهنده تأثیرگذار بودن این عامل بر پاسخ‌خواهی است. هم‌چنین، میانگین (۳/۴۳) نشان می‌دهد که اثر اعتماد به دولت و قانون بر پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط و مطلوب است. در جدول شماره ۷ نتایج بررسی شاخص‌های تشکیل‌دهنده اعتماد به دولت ارائه شده است.

همان‌گونه که نتایج مندرج در جدول شماره ۷ نشان می‌دهد در شاخص اعتقاد به عدالت و برابری اجتماعی با توجه به این که سطح معناداری کم‌تر از ۰/۰۵ است تأثیرگذاری این موضوع رد نمی‌شود و با توجه به میانگین (۳/۸۳) می‌توان بیان داشت که اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

در شاخص اعتماد به حمایت قانون، سطح معناداری کم‌تر از ۵٪ است، در نتیجه تأثیرگذاری این مؤلفه را نمی‌توان رد کرد. میانگین ۳/۶۸ نیز

با توجه به میانگین (۲/۶۳) می‌توان بیان داشت که اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارد و باید تقویت شود.

در شاخص مؤثر دانستن تلاش در حل مشکلات، با توجه به این که سطح معناداری ۰/۰۳۱ از ۰/۰۵ کم‌تر است، تأثیرگذاری این عامل رد نمی‌شود و میانگین بدست آمده (۳/۱۹) نیز نشان می‌دهد که اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

در شاخص تسلط بر خود در هنگام تضييع حقوق و برخورد با متانت، با توجه به این که سطح معناداری بیشتر از ۵٪ است، تأثیرگذاری این مؤلفه رد شده و هم‌چنین با توجه به میانگین (۲/۵۴) اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارد که در جامعه نیازمند تقویت و توجه است.

در شاخص مؤثر دانستن تلاش فردی در حل مشکلات، با توجه به این که سطح معناداری ۰/۳۱۴ از ۰/۰۵ بیشتر است، تأثیر این عامل رد می‌شود. به این معنا که افراد تلاش فردی در حل مشکلات را مؤثر نمی‌دانند. هم‌چنین، میانگین این متغیر (۲/۹۲) بیان می‌دارد که اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارد و باید این موضوع

نشان‌دهنده آن است که اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد. در شاخص بی‌فایده تصورنکردن پی‌گیری‌های قانونی، با توجه به این که سطح معناداری ۰/۰۱ از ۰/۰۵ کم‌تر است، تأثیرگذاری این مؤلفه رد نمی‌شود و میانگین ۳/۱۱ نیز نشان‌دهنده اثرگذار بودن این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط است.

فرضیه پنجم

همان‌گونه که نتایج مندرج در جدول شماره ۳ نشان می‌دهد در مؤلفه تلاش برای احقاق حق، سطح معناداری بدست آمده بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است که نشان‌دهنده اثرگذار نبودن این مؤلفه بر پاسخ‌خواهی است. میانگین ۲/۶ نیز نشان می‌دهد که سطح این متغیر کم‌تر از متوسط و غیرمطلوب است. به این معنا که اثر تلاش برای احقاق حق بر پاسخ‌خواهی در سطح غیرمطلوب قرار دارد و این مورد باید در جامعه تقویت

شود. برای شناخت عواملی که در ارتباط با مؤلفه تلاش برای احقاق حق در جامعه مورد بررسی نیازمند تقویت است و همچنین برای بررسی بیشتر موضوع به آزمون شاخص‌های تشکیل‌دهنده این مؤلفه پرداخته شده که نتایج آن در جدول شماره ۸ ارائه شده است. همان‌گونه که نتایج مندرج در جدول شماره ۸ نشان می‌دهد در شاخص آشنایی با سلسله مراتب اداری برای دفاع از حقوق خود، با توجه به این که سطح معناداری ۰/۰۰۱ از ۰/۰۵ کم‌تر است، تأثیرگذاری این عامل رد نمی‌شود. همچنین، با توجه به میانگین (۳/۸۲) اثرگذاری این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

در شاخص آشنایی با قانون و حقوق اداری، سطح معناداری بدست آمده از ۰/۰۵ بزرگ‌تر است، در نتیجه تأثیرگذار بودن این متغیر رد می‌شود. میانگین (۲/۴۳) نیز نشان می‌دهد که در جامعه مورد بررسی آگاهی افراد درباره روش‌های قانونی احقاق حق پایین است و اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح

جدول ۷: یافته‌های حاصل از شاخص‌های تشکیل‌دهنده اعتماد به دولت و قانون

مؤلفه	تعداد مشاهده	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	نتیجه آزمون
اعتقاد به عدالت و برابری اجتماعی	۳۷۳	۳/۸۲۸	۱/۸۷۶۱۴	۴/۳۹۶	۰/۰۰۳	پذیرش
اعتماد به حمایت قانون	۳۷۳	۳/۶۷۶	۱/۵۴۷۹	۲/۸۴۳	۰/۰۰۱	پذیرش
بی‌فایده تصور نکردن پی‌گیری‌های قانونی	۳۷۳	۳/۱۱۱	۱/۲۱۰۸	۱/۱۴۹	۰/۰۱	پذیرش

جدول ۸: یافته‌های حاصل از شاخص‌های تشکیل‌دهنده تلاش برای احقاق حق

مؤلفه	تعداد مشاهده	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	نتیجه آزمون
آشنایی با سلسله مراتب اداری برای دفاع از حقوق خود	۳۷۳	۳/۸۱۸۲	۲/۴۰۱۵۴	۲/۴۴۷	۰/۰۰۱	پذیرش
آشنایی با قانون و حقوق اداری	۳۷۳	۲/۴۳۴۳	۱/۸۰۷۴۲	(۴/۵۴۹)	۰/۰۸۳	رد
صرف وقت برای بدست آوردن حقوق از دست‌رفته	۳۷۳	۲/۷۹۸	۱/۱۱۰۰۷	(۲/۸۴۵)	۰/۱۰۵	رد
تلاش و پشتکار برای رسیدن به حقوق از دست‌رفته	۳۷۳	۳/۰۵۰۵	۱/۴۵۷۲۳	۱/۳۸۳	۰/۰۰۱	پذیرش
آشنایی با حقوق شهروندی و قانونی، اجتماعی و اداری	۳۷۳	۲/۵۳۵۴	۱/۵۳۱۸۶	(۵/۱۸۵)	۰/۰۶۱	رد
داشتن روحیه پاسخ‌خواهی و تلاش برای احقاق حقوق	۳۷۳	۲/۲۲۲۲	۲/۰۱۵۹۳	(۲/۶۴۱)	۰/۴۰۸	رد

پایین‌تر از متوسط ارزیابی می‌شود که این موضوع نیاز به توجه و تقویت بیشتری دارد.

در شاخص صرف وقت برای بدست آوردن حقوق از دست رفته، با توجه به این که سطح معناداری ۰/۱۰۵ از ۰/۰۵ بزرگ‌تر است، اثرگذاری این عامل رد شده و میانگین (۲/۸) نیز نشان می‌دهد که در جامعه این موضوع نیاز به تقویت داشته و اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارد.

در شاخص تلاش و پشتکار برای رسیدن به حقوق از دست رفته، با توجه به این که سطح معناداری از ۰/۵ کم‌تر است، اثرگذاری این شاخص را نمی‌توان رد کرد. با توجه به میانگین (۳/۰۵) نیز می‌توان بیان کرد که تلاش برای احقاق حق در جامعه و اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد.

در شاخص آشنایی با حقوق شهروندی و قانونی، اجتماعی و اداری با توجه به این که سطح معناداری ۰/۰۶۱ از ۰/۰۵ بزرگ‌تر است تأثیرگذاری این عامل رد می‌شود. با توجه به میانگین (۲/۵۳) نیز می‌توان گفت که میزان آشنایی به حقوق شهروندی و قانونی، اجتماعی و اداری برای احقاق حق در شهروندان پایین است و باید تقویت شود و اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارد.

در شاخص داشتن روحیه پاسخ‌خواهی و تلاش برای احقاق حقوق، با توجه به این که سطح معناداری ۰/۴۰۸ از ۰/۰۵ بزرگ‌تر است، تأثیرگذاری این عامل رد می‌شود. میانگین (۲/۲۲) نیز نشان می‌دهد که در

نمونه مورد بررسی، داشتن روحیه پاسخ‌خواهی در شهروندان پایین است و اثر این شاخص بر رجحان پاسخ‌خواهی در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارد که این موضوع نیز باید تقویت شود.

نتیجه‌گیری

در صورتی که در جامعه‌ای از سوی مردم تقاضا برای پاسخ‌گویی و به تعبیر دیگر پاسخ‌خواهی وجود داشته باشد، این موضوع از سوی دولت‌مردان که به نوعی نمایندگان صاحبان قدرت (مردم) هستند، مورد توجه قرار گرفته و موجب به وجود آمدن پاسخ‌گویی شده و در نتیجه شفافیت مالی از آن حاصل می‌شود. شفافیت مالی آثار گسترده مستقیم و قابل مشاهده‌ای بر حوزه‌های مالی و حسابداری جامعه خواهد گذاشت. با توجه به اهمیت بسیار پاسخ‌خواهی اجتماعی و با مورد آزمون قرار دادن هر یک از عوامل مؤثر در آن در پژوهش حاضر، می‌توان بیان کرد که در این ارتباط تأثیر داشتن اعتقادات مذهبی، اعتقادات خرافی و اعتماد به دولت در احقاق حق در پاسخ‌خواهی را نمی‌توان رد کرد اما تأثیر داشتن خودباوری و تلاش برای احقاق حق از نظر پاسخ‌دهندگان تأیید نشده است. لذا، در این زمینه لازم است که به تقویت اعتقادات مذهبی و اعتماد به دولت پرداخته و موانع خودباوری و تلاش برای احقاق حق مرتفع شده و سطح اعتقادات خرافی در جامعه کاهش یابد.

بررسی تفکیکی شاخص‌های مربوط به هر یک از مؤلفه‌ها بیانگر این است که تأثیر شاخص‌هایی از جمله

برای رفع این ایرادها و موانع، برنامه‌ریزی لازم انجام شود. نظر به این که تاکنون چنین پژوهشی در این زمینه انجام نشده، یافته‌های این پژوهش با یافته‌های سایر مطالعات قابل مقایسه نیست اما نتیجه نهایی این پژوهش که دال بر اهمیت پاسخ‌گویی است با مطالعات متعدد انجام شده در این زمینه همسو است. در مجموع می‌توان نتیجه‌گیری کرد که با توجه بیشتر به مواردی که موجب افزایش سطح پاسخ‌خواهی در جامعه می‌شود و تلاش برای رفع ایراد از مواردی که موجب کاهش سطح پاسخ‌خواهی در جامعه می‌شود، می‌توان پاسخ‌خواهی را در جامعه به سطح بالاتری افزایش داد که این موضوع سرانجام منجر به پاسخ‌گویی و شفافیت بیشتر خواهد شد.

پیشنهاد می‌شود که با مشخص‌شدن وظیفه هر دستگاه در این حوزه، نسبت به هر مؤلفه از عوامل مؤثر بر رجحان پاسخ‌خواهی اجتماعی بر پاسخ‌گویی، پژوهش مستقلی به وسیله دستگاه ذیربط به صورت تخصصی انجام شود تا زوایای پنهان این موضوع بیشتر روشن شده و نتایج کاربردی‌تر باشد. هم‌چنین، پیشنهاد می‌شود که در آینده با انجام پژوهش‌هایی در گروه‌های مختلف مردم و مسئولین، جایگاه، اهمیت، موانع و راه‌کارهای عملی افزایش سطح پاسخ‌خواهی اجتماعی بررسی شده و با شناسایی موانع موجود در هر گروه، سرانجام با جمع‌بندی و شناسایی نیازها و نظرهای گروه‌های مورد بررسی، راه‌کار متناسب با وضعیت فرهنگی و اجتماعی کشورمان ارائه شود.

انجام این پژوهش با محدودیت‌هایی نیز مواجه بوده است که جدیدبودن موضوع پژوهش و

اعتقاد به باورهای مذهبی در مورد ظلم‌ستیزی، اعتقاد به امر به معروف و نهی از منکر برای اصلاح جامعه، هراس نداشتن از امر به معروف و نهی از منکر برای اصلاح جامعه، اعتقاد به مؤثر بودن تذکر و امر به معروف و نهی از منکر، در دسر تلقی نکردن مطالبات اداری و قانونی، هراس نداشتن از قرار گرفتن در مقابل دولت و مأموران دولتی، اشتباه دانستن باورهای خرافی در مورد قبح حضور در دادگاه یا نیروی انتظامی، تلاش همگانی برای پی‌گیری حقوق اجتماعی به‌وسیله همه شهروندان، داشتن جرأت مطالبه‌گری و پاسخ‌خواهی، مؤثر دانستن تلاش در حل مشکلات، اعتقاد به عدالت و برابری اجتماعی، اعتماد به حمایت قانون، بی‌فایده تصور نکردن پی‌گیری‌های قانونی، آشنایی با سلسله مراتب اداری برای دفاع از حقوق خود، تلاش و پشتکار برای رسیدن به حقوق از دست رفته بر پاسخ‌خواهی مثبت است و وجود آن‌ها در جامعه مورد بررسی تأیید می‌شود. لذا، ارتقای موارد ذکر شده می‌تواند افزایش سطح پاسخ‌خواهی را بهبود بخشد. افزون بر این، جامعه مورد بررسی از پاسخ‌خواهی و مطالبه‌گری واهمه داشته، از تلاش برای رسیدن به حقوق خود خجالت می‌کشند، برای بدست آوردن حقوق از دست رفته خود حاضر به صرف وقت نبوده، در هنگام تضييع حقوق بر خود تسلط نداشته و در نتیجه با متانت برخورد نمی‌کنند و هم‌چنین تلاش فردی در حل مشکلات را بی‌اثر دانسته و با قانون و حقوق اداری و شهروندی آشنایی کافی ندارند. مناسب نبودن سطح این موارد می‌تواند تأثیر منفی بر پاسخ‌خواهی اجتماعی داشته باشد و باید

و نبود انگیزه کافی در برخی از پاسخ‌دهندگان از این دست عوامل است.

آشنا بودن افراد با آن، محافظه‌کاری برخی پاسخ‌دهندگان در پاسخ‌گویی به سؤال‌های پرسش‌نامه

References

- 1 Lewis, M. K. (2001). "Islam and Accounting", *Accounting Forum*, Vol. 25, No. 2, pp. 104-127.
- 2 Mohagheghnia, M. and K. Naseri (2013). "Accounting Ethics with an Emphasis on the Islamic Perspective", *Proceedings of the 11th National Conference on Accounting*, Ferdowsi University of Mashhad, Available at: <http://www.civilica.com/Paper-IAAC>. [Online] [26 July 2015] [In Persian]
- 3 Pessina, E. A.; Nassi, G; and A. Steccolini (2008). "Accounting Reforms: Determinants of Local Government's Choices", *Financial Accountability & Management*, Vol. 24, No. 3, pp. 321-342.
- 4 Babajani, J.; Azar, A.; and M. Moayyeri (2013). "Factors and Stimuli of Evolutions in the Financial and Operational Accountability System of Iran's Public Sector", *Emperical Studies in Financial Accounting*, Vol. 11, No. 37, pp. 1-37. [In Persian]
- 5 Rashidifard, M. (2010). "New Public Management and Its Democratic Characteristics", *Journal of the Automotive Industry*, Vol. 13, No. 144, pp. 32-36. [In Persian]
- 6 Schillemans, T. (2008). "Accountability in the Shadow of Hierarchy: The Horizontal Accountability of Agencies", *Public Organization Review*, Vol. 8, No. 2, pp. 94-175.
- 7 Stewart, S. (1984). *The Role of Information in Public Accountability*, Issues in Public Sector Accounting, Oxford: Philip Allan.
- 8 Blagescu, M.; Casas, L. L.; and R. Lloyd (2005). "Pathways to Accountability: A Short Guide to the GAP Framework, One World Trust, London, UK.", Available at: <http://www.who.int/management/partnerships/accountability/PathwaysAccountabilityGAPFramework.pdf>. [Online] [28 January 2015]
- 9 Gholampour, S. M. (2015). "Government Financial Reporting and Its Accountability to the Information Seeking of Users", *Ministry of Economic Affairs and Finance*, Available at: <http://www.mefa.gov.ir/Portal/Home/ShowPage.aspx?Object=Paper&CategoryID=105f2ea5-2e8847bd-acfa-8bfe5731d984&WebPartID=0993e35b-8194-4bb49cd7fa7dbbb93e56&ID=83a461b2-dfb9-433f-90ff-2b5e6dc8d5ed>. [Online] [2 January 2016] [In Persian]
- 10 Bovens, M. (2006). "Analyzing and Assessing Public Accountability A Conceptual Framework", Available at: <http://www.connex-network.org/eurogov/>. [Online] [14 June 2015]
- 11 Funnel, W. and K. Cooper (1998). *Public Sector Accounting and Accountability in Australia*, 2nd Edition, Sydney: University of New South Wales.
- 12 Sarker, A. and M. Hassan (2010). "Civic Engagement and Public Accountability: An Analysis with Particular Reference to Developing Countries", *14th Annual IRSPM*

- Conference at the University of Bern, April 7-9, Switzerland.*
- 13 GASB (1993). "Codification of Governmental Accounting and Financial Reporting Standards", Available at: <https://www.gasb.org/jsp/>. [Online] [19 April 2014]
- 14 Babajani, J. and A. khonaka (2012). "The Necessity of Formation the Audit Committee and the Establishment of the Internal Audit Unit in the Metropolitan Municipalities to Improve the Accountability Level", *Empirical Studies in Financial Accounting*, Vol. 10, No, 33, pp, 39-72. [In Persian]
- 15 International Public Sector Accounting Standards Board (2010). *IFAC Handbook of International Public Sector Accounting Pronouncements*, New York: IFAC Publications.
- 16 Ruppel, W. (2005). *Governmental Accounting Made Easy*, 1st Edition, New Jersey: John Wiley.
- 17 Accounting Standards Setting Committee (2006). *Accounting Standards*, 8th Edition, Tehran: Audit Organization Publications. [In Persian]
- 18 Bozorg Asl, M. (2006). *Intermediate Accounting: Financial Statements*, 2nd Edition, Tehran: Audit Organization Publications. [In Persian]
- 19 Mohammad Khani, Sh. (Translator) (2000). *Life Skills*, 1st Edition, Tehran: Nasle No Andish Publications. [In Persian]
- 20 Husseinzadeh, A. (2010). *Compatibility Skills*, 2nd Edition, Qom: The Imam Khomeini Educational Research Institute Publications. [In Persian]
- 21 Shariat Yar, R. (2004). "Investigating the Relationship between Assertiveness and Problem Solving Practices of the Undergraduate Students of Tabriz University", *M. A. Clinical Psychology Thesis*, Tabriz University [In Persian]
- 22 Pourafkary, N. (2007). *Comprehensive Dictionary of Psychology and Psychiatry*, 6th Edition, Tehran: Farhang Moaser Publications. [In Persian]
- 23 Ganji, H. (1991). *Emotional Intelligence*, 1st Edition, Tehran: Arasbaran Publications. [In Persian]
- 24 Faty, L.; Moutabi, F.; Mohammad Khani, Sh.; Bolhari, J.; and M. Kazemzadeh (2006). *Life Skills Training*, 1st Edition, Tehran: Danzheh Publications. [In Persian].
- 25 Ezzati, M. (2008). "Religious Capital: Characteristic, Constituents, and Its Effect on Development", *The Proceedings of the 1st Conference on Islam and Economic Development*, May 8 and 9th, Mashhad University. [In Persian]
- 26 Ko-marie, M. (Translator) (1996). *Kafis Principles*, Vol. 5, 4th Edition, Qom: Osveh Publications. [In Persian]
- 27 Ghaffari, A. (Introduction, Error Detection and Correction) (1983). *Man la Yahzarohol Faghih*, Vol. 4, 1st Edition, Qom: Society of Seminary Teachers. [In Persian]
- 28 Vyse, S. A. (2000). *Believing in Magic: The Psychology of Superstition*, 1st Edition, England: Oxford University Publications.
- 29 Judicial Organization of the Armed Forces (2015). "How to Behave in Courts and Tribunals", Available at: <http://www.imj.ir/portal/Home/ShowPage.aspx?Object=NEWS&ID=89afb521-225e-427d9d30-68c30867be2a&CategoryID=136092d0-9c27-41ae-b34f66d8946b612a&WebPartID=e7ba7c12-ac39-4a34-b9ad-6ebe8261f65d>. [Online] [6 January 2016] [In Persian]

- 30 Lavasani, S. M. and M. Azarbayjani (2012). The Model of Confidence in the Islamic Ethics, *Journal of Studies in Islam and Psychology*, Vol. 6, No. 10, pp. 119-137. [In Persian]
- 31 Belanger, E. and R. Nadeau (2005). "Political Trust and the Vote in Multiparty Elections: The Canadian Case", *European Journal of Political Research*, Vol. 44, No. 1, pp. 121-146.
- 32 Moin, M. (2001). *A Persian Dictionary*, Vol. 1, 17th Edition, Tehran: Amir Kabir Publications. [In Persian]
- 33 Babajani, J. and H. Dehghan (2006). "The Role of Government Accounting and Reporting in Operating and Evaluating Accountability from the Respondents and Responers's Perspective", *Emperical Studies in Financial Accounting*, Vol. 4, Nos. 12 and 13, pp. 1-26. [In Persian]
- 34 Babajani, J. (2004). "Evaluating the Accountability of the Islamic Republic of Iran's Accounting and Financial Reporting System", *Emperical Studies in Financial Accounting*, Vol. 2, No. 6, pp. 28-54. [In Persian]
- 35 Shahbazi, M.; Darvish, H.; and F. Zarie (2012). "The Effect of Public Accountability in Improving Public Trust of Citizens", *The Management of Government Organizations*, Vol. 1, No. 1, pp. 53-64. [In Persian]
- 36 Nouri, Z. and B. Jamshidi Navid (2013). "Investigating the Effect of Culture on the Transparency of Financial Reporting and the Improvement of Accountability Level at the University of Medical Sciences", *Journal of Health Accounting*, Vol. 2, No. 4, pp. 68-89. [In Persian]
- 37 Naghizadeh, A.; Soleimani, S.; Hasanzadeh, M.; and N. Khodabakhshi (2015). "Investigating the Effect of Implementing Accrual Accounting on Managers' Accountability of the North West University of Medical Sciences", *Journal of Health Accounting*, Vol. 4, No. 1, pp. 81-94. [In Persian]
- 38 Zolghi, H. (2014). "Evaluating the Effect of Financial New System of the Ministry of Health, Treatment and Medical Education on the Operational and Financial Accountability of the Universities of Medical Sciences in the West of Iran", *Journal of Health Accounting*, Vol. 3, No. 3, pp. 59-78. [In Persian]
- 39 Elson, R. J. and Ch. Dinkins (2009). "Should Provisions of the Sarbanes-Oxley Act of 2002 Apply to local Governments in order to Improve Accountability and Transparency?", *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, Vol. 13, No. 2, pp. 105-122.
- 40 Russcio, K. D. (1999). "Jays Pirouette, or Why Political Trust in not the same as Personal Trust", *Administration & Society*, Vol. 31, No. 5, pp. 639-657.
- 41 Ahrens, T. and L. Ferry (2015). "Newcastle City Council and the Grassroots: Accountability and Budgeting under Austerity", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 28, No. 6, pp. 909-933.
- 42 Gottlieb, J. (2016). "Greater Expectations: A Field Experiment to Improve Accountability in Mali", *American Journal of Political Science*, Vol. 60, No. 1, pp. 143-157.
- 43 Mahdavi, Gh. and A. Houshmand (2013). "Investigating the Effect of the Ethical Culture of Organization on the Behavior of the Auditor", *Journal of Audit Science*, Vol. 13, No. 51, pp. 107-126. [In Persian]