

پاسخگویی در سازمانها

دکتر بهناز مهاجران^۱

دکتر علیرضا قلعه‌ای^۲

محمد فرخی^۳

چکیده- پاسخگویی یکی از مسائل مهم در عرصه مدیریت سازمانی می‌باشد. هدف از پاسخگویی در سازمان‌ها یافتن مقصر نیست بلکه غرض تعیین نوع مشکلات و نقطه شروع برای رفع مشکلات موجود است. پاسخگویی مورد تاکید دین اسلام نیز می‌باشد و به دو جنبه فردی و اجتماعی نیز تقسیم می‌شود. پاسخگویی با مسئولیت تفاوت دارد و عمل پاسخگویی به زمان آینده و گذشته توجه دارد در حالی که مسئولیت به زمان حال و عمل حاضر توجه می‌کند. در این مقاله کتابخانه‌ای برآنیم که مسئله پاسخگویی در سازمان‌ها و نظریات مربوط به پاسخگویی و هدف از پاسخگویی را بررسی نماییم.

کلمات کلیدی: پاسخگویی، مسئولیت، پاسخگویی سازمانی، پاسخگویی قانونی، پاسخگویی حرفه‌ای

مقدمه

مفهوم پاسخگویی، مفهومی چندوجهی، پیچیده و قابل تأمل می‌باشد. اولسون (۱۹۹۸) به وجود واژه‌های مختلف برای این مفهوم اشاره می‌کند و می‌گوید در زبان بعضی از کشورها، واژه پاسخگویی وجود ندارد و نزدیکترین واژه به آن مسئولیت است. برای پاسخگویی تعاریف متعدد اما همسو ارائه شده است (قلی‌پور، طهماسبی آشتیانی، ۱۳۸۵، ص ۱۱۸). در زیر به چند نمونه از آن‌ها اشاره می‌شود:

فرینک و کیلموسکی پاسخگویی را بعنوان «نیاز شناخته شده برای ارزیابی یا دفاع از نظریه رفتاری در مقابل مخاطبانی که قدرت پاداش‌دهی یا مجازات کردن دارند» تعریف می‌کنند. آنها ادعا می‌کنند که از این

۱- عضو هیئت علمی دانشگاه ارومیه و نویسنده مسئول

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه ارومیه

۳- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی

دیدگاه می‌توان سازمان را بعنوان مجموعه‌ای از انتظارات رفتاری مشترک تعریف نمود (آمتر و همکاران، ۱۳۸۳، ص ۱۱۵).

گری و جان کیس (۱۹۹۳) معتقدند پاسخگویی عبارت است از «وجود نوعی تعهد و التزام به منظور جوابگویی و پاسخ دادن به مسئولیت‌های انجام شده توسط فردی که آن مسئولیت‌ها بر عهده او بوده است» پاسخگویی از دیدگاه نظریه پردازان و صاحب‌نظران علم، به گونه‌های مختلفی تفسیر شده است. تاریخ‌دانان، روانشناسان و ... هر کدام به صورت‌های مختلفی آن را تفسیر کرده‌اند. تاریخ‌دانان معتقدند که پاسخگویی نه تنها به وسیله دولت‌های نواحی نیل و دولت‌های روم و اروپایی قرون وسطی نیز به کار برده شده است. حضرت علی (ع) برای اطمینان از پاسخگویی اداری، اداره‌ای را به نام دارالقصاص ایجاد کرد. این اداره شبیه به اداره استیناف امروزی است که برای شنیدن شکایات شهروندان در باب سوءاستفاده یا سوء عملکرد کارکنان اداره تشکیل شده است (الوانی، دانایی فرد، ۱۳۸۰، ص ۲۴۳). پاسخگویی حداقل در دیدگاه فرهنگ غربی دارای هر دو اثر مثبت و منفی است. یعنی پاسخگویی می‌تواند هم پتانسیلی برای افزایش بهره‌وری باشد و هم تحت شرایط معین ریسک انجام وظایف معین را افزایش دهد و بنابراین، به طور واقعی عملکرد را کاهش دهد. در عین حال ممکن است باعث افزایش سطح استرس در سازمان‌ها شود (تایلور، ۲۰۰۰).

پاسخگویی به منزله‌ی ادراک از دفاع یا توجیه رفتار یک فرد از نظر دیگری است و برای این منظور بایستی قدرت پاداش یا بازخواست بسته به ارزیابی از رفتار انجام شده وجود داشته باشد. سازمان‌ها، نظام‌های اجتماعی‌اند که انتظارات مشترکی همچون هنجارهای اخلاقی را دارند. افراد فعال در چنین نظام‌های اجتماعی از بابت اقداماتشان پاسخگو بوده و مسئول فعالیت‌هایشان هستند. اشخاص به واسطه‌ی حقوق، قوانین و انتظاراتشان، طریقی که رفتار یا عملکردشان ارزیابی می‌شود، و از طریق سازوکارهای نظارت اجتماعی همچون انتظارات مطرح شده، پاسخگو هستند (بیو و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۷۹).

تعریف پاسخگویی

در متون در دسترس هیچ‌گونه تعریف واحد از پاسخ‌گویی نیامده است شاید عدم اشتراک به اتفاق نظر به این دلیل باشد که از طرح این مفهوم حتی در کشورهای پیشرفته مدتی زیادی نگذشته است پاسخگویی مفهوم پیچیده‌ای دارد و برحسب همین پیچیدگی هر صاحب نظری به فراخور برداشت ابعاد و جنبه‌های مشخصی از آن را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد اما به صورت عام اکثر صاحب‌نظران بر این نکته اتفاق نظر دارند که

اصطلاح پاسخگویی بر مسئولیت‌ها، نتایج و پیامدهای خاص آن را دربر دارد و نشانگر یک رابطه است و از ابعاد متفاوت نشانگر انواع خاصی از روابط دوجانبه می‌باشد که انواع پاسخ‌گویی را همچون پاسخ‌گویی سیاسی، اخلاقی، قانونی، حرفه‌ای و ... به وجود می‌آورد و از آنجا که پاسخ‌گویی شامل وعده‌ای است که باید انجام شود طبیعی است که پاسخ‌گویی را به عنوان یک رابطه میان دو عامل با بیشتر در نظر بگیریم (کات و موری، ۲۰۰۲، ص ۱۳) مفهوم پاسخ‌گویی مفهومی چندوجهی است و قابل تأمل می‌باشد (اولسون ۱۹۹۸). بوجود واژه‌های مختلف برای این مفهوم اشاره می‌کند در زبان بعضی از کشورها واژه پاسخ‌گویی وجود ندارد و نزدیکترین واژه به آن مسئولیت است. برای پاسخ‌گویی تعاریف متعددی اما همسو ارائه شده است در زیر به نمونه از آنها اشاره می‌شود.

فرینک و کیلموسکی پاسخ‌گویی را به عنوان نیاز شناخته شده برای ارزیابی با دفاع از نظریه رفتاری در مقابل مخاطباتی که قدرت پاداش‌دهی با مجازات کردن دارند تعریف می‌کنند، آنها ادعا می‌کنند که از این دیدگاه می‌توان سازمان را عنوان مجموعه از انتظارات رفتاری مشترک تعریف نمود. (امتر، داگلاس، فریس، گوگا، به نقل از عظیمی‌نژاد، ۱۳۸۳، ص ۱۱۵).

پاسخگویی دینی است در قبال انجام مجموعه‌ای از فعالیت‌های مبتنی بر ارزش‌ها و اصول‌ها از پیش تعیین شده پاسخگویی عبارت است از جوابگویی به مجموعه‌ای از مسئولیت‌ها و تعهداتی که تعدادی از بازیگران در مقابل یکدیگر دارند پاسخگویی به طور معمول نیازمند جمع‌آوری برخی توافقات در اهداف عمومی، استانداردهای قابل قبول و اجرا راه‌های جمع‌آوری و تفسیر اطلاعات جهت تعیین نقش‌ها سازوکارهایی برای دستیابی به آن نقش‌ها، فرامین و دستوراتی که به طور معمول به وسیله ذینفعان جهت پاسخگویی صادر می‌شود می‌باشد (الوانی و قشقایی، ۱۳۸۵، ص ۲۸).

رابطه مسئولیت و پاسخگویی

تفاوت موجود بین پاسخگویی و مسئولیت از جمله مشکلات اصطلاح‌شناسی است در برخی کشورهای لغتی به نام پاسخگویی در زبان ملی وجود ندارد و اغلب در واژه‌ی مسئولیت نهفته است (پشنگ، ۲۰۰۳، ص ۶). کلمه مسئولیت اغلب به عنوان مترادف پاسخ‌گویی استعمال می‌شود. اما این کلمات مشابه نیستند. دی و کلین تفاوت‌هایی را بین این کلمات پیدا کرده‌اند.

(۱) یک فرد برای هیچ‌کس پاسخگو نیست.

۲) به همان شکل که یک فرد برای برخی چیزها مسئول است.

لوکاس اشاره می‌کند که برای درک مصداق پاسخگویی ما معمولاً سوال می‌کنیم که چرا شما این کار را انجام دادید، و برای درک مصداق مسئولیت ما باید پرسیم که چرا این کار انجام شده است مورد قبلی به ترتیبات رسمی نظیر ساختار سلسله مراتبی تأکید نموده است و مورد اخیر به رفتار فردی اشاره می‌کند. در هر حال بحث واژه‌شناسی ما را به این نتیجه می‌رساند که بین پاسخ‌گویی و مسئولیت تفاوت وجود دارد مسئولیت واژه‌ای است که با عمل پیوند خورده است و در حال حاضر اجرا می‌شود. در مقابل پاسخگویی یک سخن و متن در مورد عمل می‌شود، این عمل خواه در آینده و خواه در گذشته باشد اما تقریباً هیچ وقت در خصوص زمان حاضر نیست بنابراین تفاوت بین دو واژه با موضوعات زمان و مکان مرتبط می‌باشد این بدان معناست که فردی که برای عملی مسئول می‌باشد. شاید گزارشی برای پاسخگویی نداشته باشد و فردی که گزارش می‌دهد. شاید مسئولیتی برای عمل نداشته باشد (میرسیاسی، باقرزاده، ۱۳۸۵، ص ۲).

دیدگاه اسلام درباره پاسخگویی

در نظام سیاسی اسلام با عنایت به اینکه اختیارات دولت بر مبنای قانون الهی کسب می‌شود دولت و دولت مردان باید بر مبنای همان قانون الهی در برابر خدا و مردم مسئول و پاسخگو باشند پاسخگو بودن در مقابل مردم به تنها با پاسخگویی در مقابل خداوند متعارض نیست بلکه در طول آن و مکمل آن است. (حبیبی، ۱۳۸۵)

بر اساس آموزه‌های قرآن اسلام بر پایه‌ی پاسخگویی استوار است پاسخگویی دو جنبه دارد فردی و اجتماعی. از جنبه‌ی فردی، خداوند اختیارات و توانمندی‌هایی در اختیار انسان قرار داده است و اهداف شخصی برای او تعیین کرده است که در مقابل این توانمندی‌ها و اهداف باید پاسخگو باشد از این پرسشگری الهی می‌توان نتیجه گرفت که از جنبه اجتماعی نیز وقتی مردم، اختیارات و توانمندی‌هایی در اختیار کارگزاران خود قرار دهند و قدرت خود را به آنها واگذار کردن. این مسئولان به پاسخگویی ملزم هستند (همان، ۱۳۸۵)

از دیدگاه قرآن کریم آفرینش و به تبع آن حیات انسانی، حساب و کتاب دقیقی دارد. سراسر کتاب آسمانی سرشار از آیاتی است که بر مسئولیت‌خواهی، پرسشگری و حسابرسی از انسانها تأکید کرده است و انسانها باید پاسخگویی امانتی باشند که بنا به آیه ۷۲ سوره احزاب به آنها سپرده شده است. امانتی که آسمانها و زمین و کوهها از آن سرباز زدند. از آیات الهی به روشنی استنباط می‌شود که اساس آفرینش الهی و آسمانها و زمین و جامعه بشری بر حسابگری و حسابرسی ضرورت بنا شده است. انسانها چه در حیطه مسئولیت فردی

و چه اجتماعی به قبول مسئولیت کنش‌ها و رفتار خویش موظفند و باید در برابر قبول مسئولیت به خدا و خلق او پاسخگو باشد همان‌گونه که بنا به باورهای اسلامی پرسش‌های شب اول قبر، بزرگترین پرسشگری خداوند از انسان است و برای این موجود، مفر و گریزی جز پاسخگویی نیست (قلی‌پور، ص ۸).

ماهیت پاسخگویی در سازمان‌ها

عموماً سیستم‌های جامعه را می‌توان در واژه‌هایی از رفتارها و انتظارات تقسیم شده یا مشترک تعریف کرد، پس، پاسخگویی را می‌توان به عنوان چسبی در نظر گرفت که آن سیستم‌های اجتماعی خاص را به هم متصل می‌کند. بدون داشتن ظرفیت برای احضار عوامل فردی جهت پاسخ دادن به این کارها، هیچ اساسی برای نظم اجتماعی برای خواسته‌های مشترک یا در واقع برای نگهداری هرگونه سیستم اجتماعی، وجود ندارد، واکنش-های سازمانی برای درخواست پاسخگویی از اعضایشان شامل ایجاد مکانیزم‌های از قبیل روابط گزارش‌دهی رسمی، ارزیابی عملکردها، قراردادهای کاری، کنترل کردن عملکرد، سیستم پاداش‌دهی پروسه‌های نظم‌دهی و غیر می‌باشد. علاوه بر این مکانیسم‌های رسمی، سازمان‌ها از چندین منابع غیررسمی جهت پاسخگویی استفاده می‌کنند. اینها شامل هنجارهای گروهی، هنجارهای فرهنگی یکی شده و فاداری مافوق‌های شخصی و همکاری حتی بر احترام قائل شدن برای مشتری می‌باشند چیزی که واضح به نظر می‌رسد. پیچیدگی بالقوه شبکه پاسخگویی‌ها است که کارمندان با آنها احاطه شده است (اردوغان و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۲۱).

منبع پاسخگویی در سازمان‌ها

در سازمان‌ها افراد مسئولیت‌های زیادی را برای منابع زیادی به عهده می‌گیرند فرینک و کیموسکی از این مقوله شبکه‌ی پاسخ‌گویی کارکنان یاد کردند در متن داخلی و خارجی سازمان‌ها کارکنان به طور مساوی مسئول و پاسخگویی افراد زیادی از قبیل سرپرستان یا ناظران، همکاران، اعضای تیم، مشتریان و دیگر سهامداران‌اند.

مثلاً در برخورد مستقیم با مشتری یک کارمند ممکن است برای کمک او فراتر از قوانین او برود اما در انجام این کار هم از سیاست‌های شرکت استفاده می‌کند زیرا ناظر او را تحت کنترل دارد و ممکن است مورد تنبیه و تشویق قرار گیرد. توصیفی برای این مسئله باشد چرا کارکنان گاهی اهداف شخصی خود و با کدهای اخلاقی خود براساس احساسات قوی‌تر علی‌رغم قوانین و سیستم‌های پاداش و تنبیه سازمانی اعمال می‌کنند.

نکته مهم و قابل توجهی دیگری که در زمینه پاسخگویی وجود دارد قرار گرفتن پاسخ‌گویی فرایندی در مقابل پاسخگویی نتیجه گرفت. در اینجا پاسخ‌گویی به جای عبارتی که سابقاً برای توصیف در چه احساس پاسخگویی فرد در سازمان‌ها برای فرایند یا نتایج کارهایشان به کار رفته می‌باشد. باید خاطر نشان کرد که در زمینه برتری یکی از شیوه‌ها بر دیگری تحقیقات به این نتیجه رسیده است که پاسخگویی فرایندی تأثیرات مثبت در کیفیت تصمیمات دارد ولی پاسخگویی نتیجه‌گرا منجر به کیفیت پایین‌تری در تصمیمات می‌شود در واقع می‌توان گفت در پاسخ‌گویی نتیجه‌گرا افراد با این سیاست که هدف وسیله را توجیه می‌کند ممکن است رفتار بی‌ملاحظه و غیراخلاقی (گونه‌ای از رفتار سیاسی) نیز از خود بروز دهند (هال و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۴۰۹).

نظریات مربوط به انواع پاسخ‌گویی در سازمان‌ها

رامزک مدلی ارائه می‌دهد که براساس آن پاسخ‌گویی به گونه‌های سیاسی، قانونی، سازمانی (سلسله مراتبی) و حرفه‌ای قابل تفکیک است. جدول زیر گونه‌های چهارگانه پاسخگویی را نشان می‌دهد. در این شکل، پاسخگویی از دو بعد منبع نظارت (درونی و بیرونی) و درجه‌ی استقلال کم و زیاد نشان داده شده است.

پاسخگویی سازمانی: به نظارت‌های درونی گفته می‌شود این پاسخگویی که براساس روابط فرادست و فرودست مبتنی است، مدیران برای عملکرد کارکنانی که اغلب اختیارات اندکی دارند نظارت می‌کنند نظارت‌های مستقیم و بازبینی‌ها ادواری عملکرد، مصادیق روشنی از پاسخگویی سازمانی است همچنین تدوین مقررات، بخشنامه‌های سازمانی و دیگر سازوکارهای نظارتی که اختیارات کارکنان براساس سازوکارهای پاسخ‌گویی سلسله مراتبی و قوانین اداری پاسخگو هستند و باید براساس اختیاراتشان عمل کرده و برای اعمالشان دلیل درست و منطقی و واقعی ارائه کنند براساس این پاسخگویی زیردستان و سرپرستان خود باید اعمالشان را ارائه دهند کارمندان تنها به مدیران و متصدیان و سیاستمداران پاسخگو باشند.

پاسخگویی قانونی: دربرگیرنده نظارت‌های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات و قوانین اساسی است اساس این پاسخگویی بر روابط اصیل و وکیل نهاده شده است. پرسش این است که آیا وکیل انتظارات اصیل را تأمین کرده است؟ این پاسخگویی اغلب از راه رسیدگی‌های به شکایات افراد صورت می‌گیرد.

دو گونه دیگر پاسخ‌گویی، پاسخگویی حرفه‌ای و سیاسی است که اولی جنبه درونی و دومی جنبه بیرونی دارد تفاوت میان پاسخگویی حرفه‌ای و سیاسی را در منبع استاندارد عملکرد می‌توان یافت به عبارتی دیگر باید دید استاندارد عملکرد که مبنای قضاوت برای راست تعیین خواهد کرد در پاسخگویی حرفه‌ای منبع استاندارد عملکرد قضاوت قرار می‌گیرد. حال آنکه در پاسخگویی سیاسی این منبع دیگرانند و نه خود شخص در نظام-های پاسخگویی حرفه‌ای استقلال افراد برای تصمیم‌گیری‌ها کم و بیش حفظ می‌شود و عملکرد آنها با هنجارهای حرفه‌ای، اعتقادات شخصی و تجارب بدست آمده از سوی آنان مورد قضاوت قرار گیرد. در پاسخگویی سیاسی مدیران به خواسته‌های مقامات سیاسی منتخبان مردم، همچنین گروه‌های ذینفع و سایر نهادهای سیاسی جوابگو می‌شوند به عبارتی دیگر پاسخگویی سیاسی نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمان‌ها بر عملکرد مدیران است.

جنبه‌ها و اهداف پاسخگویی در سازمان‌ها

پنج نکته‌ی نهفته در پاسخگویی عبارت است از:

- ✓ پاسخگویی، رابطه‌ای دو طرفه است در پاسخگویی طرفین هر دو باید پاسخگویی تعهدات خود باشند.
- ✓ پاسخگویی به نتایج متکی است امروزه تأکید اصلی به جای برونداد و درونداد بر نتایج است.
- ✓ پاسخگویی مستلزم گزارش‌دهی است این گزارش‌دهی باید مداوم و در مورد هر نکته مبهم و تعارض صورت بگیرد.
- ✓ پاسخگویی بدون پیامد کار کاملاً بی‌معنی است الزام در پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری ایجاد می‌کند و مسئولیت‌پذیری یعنی پذیرش پیامد کار.
- ✓ پاسخگویی باعث بهبود عملکرد می‌شود.
- پاسخگویی به دنبال یافت مقصر نیست بلکه به دلیل آن، تعیین نقطه شروع حل مشکل در رویارویی با مشکلات و شناسایی موانع عملکرد مطلوب است. به همین دلیل موجب بهبود عملکرد می‌گردد (میرزا صادقی، ۱۳۸۱، ص ۱۳)

هدف از پاسخگویی در سازمان‌ها ممکن است خاص یا کلی باشد در پاسخگویی خاص، افراد احتمالاً رفتارهای خاصی را نشان می‌دهند در حالی که در پاسخگویی کلی افراد احساس نیاز به نشان دادن دامنه‌ی گسترده‌ای از رفتارهای را که خاص نمی‌باشد می‌کنند. این تمایز مابین مبادله اجتماعی و اقتصادی می‌باشد. در

مبادلات اجتماعی، برعکس ممکن است به وسیله یک تأثیر ذاتی در عمل متقابل مشخص شده و شامل منابعی از حالت‌ها و ارزش‌ها مختلف می‌باشد. مبادله‌ی اقتصادی همرا با اجرای واضح می‌باشد. اغلب قراردادی می‌باشد در حالی که مبادله اجتماعی همراه با اعتماد و نوع دوستی است.

انواع پاسخگویی در سازمان‌های آموزشی

در نظام‌های آموزشی سه نوع سیستم پاسخگویی بصورت همزمان مورد استفاده قرار می‌گیرد که عبارت است از (جیوان، اندرسون، ص ۱۱).

۱. سیستم مبتنی بر رعایت قوانین و مقررات

در این سیستم عملکرد نظام آموزشی در ارتباط با مطابقت با اساسنامه و سایر قوانین و مقررات ارزیابی می‌شود و مقامات دانشگاه باید در ارتباط با رعایت قوانین و مقررات پاسخگو باشند.

۲. سیستم مبتنی بر پیروی از روال حرفه‌ای

دومین سیستم پاسخگویی، پاسخگویی بر مبنای پیروی از روال حرفه‌ای است در این سیستم عملکرد آموزشی در ارتباط با روال حرفه‌ای مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و مقامات مسئول باید در برابر پیروی از روال حرفه‌ای مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و مقامات مسئول باید در برابر پیروی از روال حرفه‌ای در مقابل صاحبان حق پاسخگو باشند.

۳. سیستم خروجی محور

در این سیستم نظام آموزشی در برابر آموزش دانشجویان در مقابل عموم پاسخگو است نظام آموزشی غالباً خود را در مقابل هر سه سیستم پاسخگو می‌داند و تلاش می‌کند بین این سه سیستم تعادل ایجاد نماید سیستم مبتنی بر روال حرفه‌ای مکمل سیستم مبتنی بر رعایت قوانین و مقررات و سیستم خروجی محور است در سیستم‌های پاسخگویی فعلی بیشترین تمرکز بر سیستم خروجی محور است و کمتر به سیستم پاسخگویی بر مبنای رعایت قوانین و مقررات تمرکز می‌یابد.

سیستم پاسخگویی خروجی محور بر پایه موفقیت دانشجویان بنا شده است و پاسخگویی عمومی برای موفقیت دانشجویان نامیده می‌شود. ویژگی هر سه سیستم پاسخگویی مطلوب و قابل دفاع این است که ابتدائاً خروجی محور و همچنین روال‌های حرفه‌ای نیز توجه داشته باشد و الزامات قانونی را نیز مدنظر قرار دهد.

نتیجه‌گیری

با توجه به این که پاسخگویی دارای مفهومی چند وجهی می‌باشد تعاریف مختلفی برای آن ذکر می‌گردد. وجود تعاریف مختلف از پاسخگویی نشان دهنده حساسیت این مسئله در سازمان‌ها است. پاسخگویی عامل مهمی است تا رفتار افراد را در سازمان‌ها درک کرد و از این رفتارها دفاع نمود.

از مسائل مهمی که با پاسخگویی مطرح می‌شود مسئله مسئولیت است هر چند که در ظاهر امر این دو با هم مترادف هستند اما واقعیت امر این است که مسئولیت و پاسخگویی دو مقوله جدا از هم بوده و هر دو به زمان و مکان متفاوتی اشاره دارند. امر پاسخگویی زمان آینده و گذشته را شامل می‌شود ولی به زمان حال توجه و اشاره‌ای ندارد اما مسئله مسئولیت به زمان حال اشاره دارد. به عبارت بهتر مسئولیت با واژه عمل پیوند خورده است که در زمان حاضر انجام می‌گیرد.

پاسخگویی از مسائل مهمی است که در دین اسلام به آن توجه شده است و دارای دو بعد فردی و اجتماعی می‌باشد. از بعد فردی انسان پاسخگوی اعمال شخصی خود و اختیاراتی است که به خودش واگذار شده است و از بعد اجتماعی انسان در مقابل جامعه و مردم پاسخگو می‌باشد. انسان‌ها چه در حیطه مسئولیت فردی و چه اجتماعی به قبول مسئولیت‌ها و رفتار خویش موظفند و باید در برابر قبول مسئولیت به خدا و خلق او پاسخگو باشد همانگونه که بنا به باورهای اسلامی پرسش‌های شب اول قبر، بزرگترین پرسشگری خداوند از انسان است و برای این موجود، مفر و گریزی جز پاسخگویی نیست.

پاسخگویی از بعد سازمانی شامل نظارت‌های درونی است و به روابط فرادست و فرودست اشاره دارد. پاسخگویی سازمانی حالت سلسله مراتبی دارد و در یک سازمان کارمندان به مدیران و مدیران نیز به مدیران سطوح عالی پاسخگو هستند و مدیران سطوح عالی نیز به سیاستمداران پاسخگو می‌باشند.

دومین نوع پاسخگویی در سازمان‌ها که بعد بیرونی داشته و از راه رسیدگی به شکایت‌های افراد صورت می‌گیرد پاسخگویی قانونی است. وجود پاسخگویی قانونی در سازمان‌ها به نوعی بازگوکننده اجبار در سازمان‌ها است یعنی در صورتی که افراد پاسخگو، در سازمان و براساس اختیارات خودشان پاسخگویی نکنند، پاسخگویی قانونی می‌تواند آنها را وادار به پاسخ نماید.

دو نوع دیگر پاسخگویی در سازمان‌ها وجود دارد که به ترتیب با پاسخگویی سازمانی و قانونی شباهت دارند به این معنا که هم پاسخگویی حرفه‌ای و هم سازمانی جنبه درونی دارند و پاسخگویی سیاسی نیز مانند پاسخگویی قانونی جنبه بیرونی دارد.

نکته آخر که باید به آن اشاره کرد این است که هدف از پاسخگویی در سازمان‌ها مقصر دانستن کسی نیست بلکه هدف تعیین نوع مشکل و نقطه شروع کار برای حل مشکلات است.

منابع:

۱. ابراهیمی بلوط بازه، علی، (۱۳۸۹)، «بررسی تأثیر درک سیاست‌های سازمانی و حمایت‌های سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان» پایان‌نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس، صص ۴۱-۵۳.
۲. اسدی، حسین، ۱۳۹۰ بررسی و مقایسه رضایت شغلی مدیران، کارمندان و استادان دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی کشور. حرکت شماره ۹، صص ۱۱۴-۱۰۱.
۳. امجدی‌حور، جلیل، ۱۳۸۹، «بررسی رابطه هوش هیجانی یا توانمندسازی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل استان آخ» پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات ارومیه، صص ۳۶-۲۹.
۴. آراسته، حمیدرضا، ۱۳۸۲، «رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانش آموخته خارج از کشور ایران» فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی شماره ۲۷ و ۲۸، صص ۱۲۵-۹۷.
۵. بابکی، احمد، ۱۳۸۵ «چالش‌های آموز عالی در ایران هزاره سوم» صص ۳۶۸-۳۵۹.
۶. باقری گراچی، ۱۳۹۱ «توانمندسازی منابع انسانی دانشگاه‌ها» اولین همایش ملی الگوهای آموزش منابع انسانی دانشگاه‌ها، تهران
۷. توفیق، نسرین، ۱۳۸۷، «بررسی رابطه‌های مهارت‌های انسانی با مدیران با رضایت شغلی معلمان در مدارس راهنمایی و متوسطه شهرستان بوکان» پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات ارومیه، ص ۳۶
۸. حسینی، سهراب، ۱۳۸۵ «استانداردهای پاسخگویی نوین»
۹. رشیدپور، عباس، ۱۳۸۴، «پاسخگویی و دولت پاسخگو» مجله تدبیر، شماره ۱۶، صص ۲۲-۲۵
۱۰. رضائیان، علی، ۱۳۸۳، «مدیریت رفتارهای سیاسی در سازمان» انتشارات سمت، تهران، صص ۸۵-۶۶
۱۱. سلیمی، قربانعلی، ۱۳۹۰، «تعهد شغلی مدیران آموزش و پرورش» انتشارات سپاهان، اصفهان، ص ۵۲.
۱۲. صادقی، محمود، ۱۳۸۹، «نقش نظارت در استقرار تقویت و فرهنگ پاسخگویی» مجلس و پژوهش. سال ۱۲. شماره ۵۰-۴۹، صص ۳۲۹-۳۰۳.

۱۳. فتحی، صابر، ۱۳۹۱، «بررسی نقش توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد شغلی و پاسخگویی فردی کارکنان دانشگاه ارومیه». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات علوم انسانی.
۱۴. قلی‌پور، عباس، ۱۳۹۱، «استانداردهای پاسخگویی در دانشگاه‌ها و نقش گزارشگری مالی در تحقق آن» مجلات علوم انسانی، مصباح سال، هفدهم، شماره ۷۴، ص ۷۸-۵۵.
۱۵. کریمی، سعید (۱۳۸۵) «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه بوعلی سینا»، پژوهش‌نامه علوم انسانی و اجتماعی، ۱۳۸۵، سال ششم، شماره ۲۳
۱۶. معمارزاده، جعفر، ۱۳۹۳ «رفتار سازمانی» انتشارات مروارید، تهران، ۳۲۰.
۱۷. هوی و میسکل، ج، ۱۳۹۱. «تئوری و تحقیق عمل» ترجمه پروفسور میر محمد سید عباس‌زاده، انتشارات دانشگاه ارومیه، ص ۳۹۴.