

بررسی نقش رسانه‌های جمعی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی

دکترمهرداد متانی*، مهشید حسن پور**،

*. استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائمشهر، گروه مدیریت، قائمشهر، ایران (نویسنده مسئول)

** . دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر

چکیده

یکی از ویژگی‌های نظام‌های سیاسی مردم سالار، توانایی پاسخگویی آنها در قبال عملکرد خود است. رسانه‌ها به عنوان یکی از اجزای قدرتمند جامعه مدنی و تاثیرگذار بر افکار عمومی نقش بسیار مهمی در واداشتن حکومت به پاسخگویی بر عهده دارند. به همین منظور هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر رسانه‌ها بر ارتقای سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه دانشجویان پسر کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم‌شهر بوده که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان به تعداد ۳۲۰ نفر به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب گردیدند. روش تحقیق به لحاظ هدف کاربردی است و از نظر ماهیت و روش توصیفی از نوع پیمایشی است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته است، به منظور روایی ابزار سنجش سوالات متناسبی برای هر یک از متغیرهای تحقیق از منابع معتبر استخراج که روایی آن مورد تایید صاحب نظران قرار گرفت. و پایایی پرسش نامه با روش آلفای کرونباخ ۰.۸۹٪ به دست آمد، و برای آزمون فرضیه‌ها با توجه به نرمال بودن داده‌ها از روش‌های آماری پارامتریک استفاده گردید. و بر اساس یافته‌های پژوهش رسانه‌ها می‌توانند از طریق هدایت و آموزش افکار عمومی، تجمیع خواسته‌ها و نظارت و آگاهی بخشی در واداشتن سازمان‌های دولتی به پاسخگوبودن در قبال عملکرد خود به مردم موثر واقع شوند. همچنین یافته‌ها نشان داد چنانچه نظام رسانه‌ای آزاد و مستقل حاکم باشد رسانه‌ها بهتر می‌توانند به وظائف خود عمل کنند. نتیجه دیگری که از این پژوهش حاصل شده این است که از بین رسانه‌ها، اثربخشی تلویزیون در ملزم نمودن بخش دولتی به پاسخگویی در قبال عملکرد خود به مراتب موثر تر از سایر رسانه‌ها ست.

واژگان کلیدی: پاسخگویی عمومی، رسانه‌های جمعی، سازمانهای دولتی، مدیریت دولتی

مقدمه

پاسخگویی ویژگی یک دولت خوب خواهد بود، دولت خوب به گفته ویلسون، دولتی است که هم قدرت دارد و هم پاسخگو است. مادام که قدرت با مسئولیت همراه باشد، خطری وجود ندارد. پاسخگویی در بخش دولتی مبتنی بر این فرض است که تصمیمات کارگزاران و رفتار آنها همواره تاثیر شدیدی بر جوامع می‌گذارد، بنابراین در چنین وضعیتی که شهروندان به شدت از رفتار کارگزاران متأثر می‌شوند، چگونه می‌توان تصمیمات و رفتار کارگزاران را برای تامین منافع مردم هدایت کرد و اطمینان یافت که سازمانها و دستگاه‌های اجرایی دولت در راستای منافع عمومی گام بر می‌دارند. از این رو باید با تقویت پاسخگویی در بخش دولت، تضمین تامین منافع عموم را حداکثر کرد، زیرا در هر جامعه‌ای مردم تسهیل کننده و هدف توسعه هستند و آنان قدرت، منابع و منافع متفاوتی دارند و چنانچه دولت بخواهد، دولتی کارآمد باشد، باید نماینده و پاسخگویی همه آنان باشد. پاسخگویی سبب شفافیت دولت می‌شود و دولت را به دولت شفاف تبدیل می‌کند. در اندیشه دولت خوب به جهت آنکه مدیران در آینه شبکه‌های اجتماعی ارتباطات و اطلاعات قرار دارند (ظرف بلورین)، باید به راهبرد دولت شفاف و مدیر صادق روی آورد. با روی آوردن به راهبرد صداقت به قول دایسون (۱۹۹۷)، مدیران در گذر زمان به این نکته خواهند رسید که این راهبرد، نه تنها مخرب و بی‌فایده نیست، بلکه خواهد توانست چهره و اعتبار سازمان را نزد جامعه و شهروندان بهبود بخشد و بر مشروعیت آن بیافزاید. (دانایی‌فرد، ۱۳۸۲: ۲۵).

پاسخگویی یکی از روشهای کلیدی مستخدمان خدمات کشوری در نظام‌های مردم سالار است. از منظری وسیع‌تر، پاسخگویی، بخشی از هویت مردم چه در سازمان‌های عمومی، دستگاه‌های اداری ملی، دادگاه‌ها و چه در شرکت‌ها، انجمن‌ها و تیم‌های خصوصی است. در هر کدام از این محیط‌ها مدیر یک وکیل یا متعهد است نه یک اصیل (قلی‌پور، ۱۳۸۷: ۱۴۵-۱۴۳).

ابزارهای مختلفی برای پاسخگو ساختن کارکنان بخش عمومی وجود دارد، به کارگیری همزمان ابزارهای

مختلف از سوی کشورها، به عنوان مفهوم چند بعدی در جهت نیل به نظام پاسخگویی مناسب هم محتمل و هم مطلوب است. در این حالت، مجموعه‌ای از موسسات مانند انجمنهای محلی، کمیته‌های حسابرسی عمومی و رسانه‌ها می‌تواند به عنوان ابزار، یا به کار گیرنده ابزار مورد استفاده قرار گیرند، ولی یک ابزار مشخص الزاماً به معنای به کارگیری موثر آن نیست (ترنر، ۱۳۷۹: ۱۶۰).

مطبوعات و رسانه‌های گروهی یکی از اهرمهای موثر بر پاسخگویی دولت و بیان کننده خواسته‌های مردم به شمار می‌روند، این ابزار اجتماعی در یک نظام مردمی، امکان تبادل افکار و اطلاعات را فراهم می‌کند و دولت مردم را در جریان مواضع و خواسته‌های یکدیگر قرار می‌دهد (هاشمی، ۱۳۷۴، ج ۱: ۳۲۸-۲۹۸).

از آنجائیکه امروزه یکی از مهم‌ترین زیر بناهای ساختار ارتباطی و اطلاعاتی در دنیا بر عهده رسانه‌هاست، کاربرد این وسایل در زمینه‌های فرهنگی، اقتصادی و سیاسی بیش از پیش شده است. روابط موجود میان دولت - ملت در هیچ مقطعی از تاریخ به اندازه دوران معاصر نبوده است، چنانکه می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین عوامل در سیاسی شدن جوامع، گسترش وسایل ارتباط جمعی و رسانه‌هاست. از این منظر کارکرد رسانه‌ها در تعامل و تقابل با دو حوزه قدرت و عرصه عمومی مورد بررسی قرار می‌گیرد. یعنی از یکسو رسانه‌ها با انعکاس اخبار و اطلاعات در واقع میان اجزای سازنده عرصه عمومی ارتباط برقرار می‌کنند و با افزایش سطح آگاهی عمومی مبادرت به مهندسی افکار عمومی می‌نمایند و از سوی دیگر با جمع‌آوری و انعکاس نظرات، انتقادات و عقاید مردم و مسئولان، ارتباط میان حکومت کنندگان (دولت) و حکومت شوندگان (مردم) را برقرار می‌سازند (صالحی، ۱۳۸۶). به همین منظور هدف اساسی این پژوهش بررسی چگونگی تاثیر رسانه‌ها بر ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی است، که در این راستا کارکرد رسانه‌ها در سه حوزه؛ هدایت و آموزش افکار عمومی، تجمیع خواسته‌ها و نظارت و آگاهی بخشی بر عملکرد سازمانهای دولتی مورد بررسی قرار گرفته است.

پیشینه تحقیق

با طرح مفهوم پاسخگویی در سازمانهای دولتی مطالعات وسیعی در داخل ایران درباره بررسی عوامل موثر بر بهبود نظام پاسخگویی در سازمانهای دولتی انجام شده است. دانایی فرد (۱۳۸۱)، در تحقیقی به بررسی پاسخگویی در سازمانهای دولتی: آیا فناوری اطلاعات پاسخگویی را افزایش می‌دهد؟ پرداخته است. در این تحقیق ضمن نگاهی اجمالی به مقوله فناوری اطلاعات عناصر اصلی در اصلاح بخش دولتی و چگونگی تاثیر این فناوری بر پاسخگویی بررسی و با نگاهی به ایران نتیجه گیری کرد که تاثیر فناوری اطلاعات در پاسخگویی ترکیبی و غیر خطی است. جلیلی (۱۳۸۹)، در تحقیقی به بررسی پاسخگویی و اثربخشی نظامهای نظارتی پرداخته است. قلی پور (۱۳۸۵)، به تحلیل رابطه پاسخگویی عمومی و برون سپاری در سازمانهای عمومی پرداخته است یافته‌های پژوهشی او نشان داد که پس از پیمان سپاری وضعیت پاسخگویی عمومی بهبود یافته است. رهبری (۱۳۸۶)، در تحقیقی نظری به بررسی رسانه‌ها و پاسخگویی نهادهای حکومتی پرداخته است و یافته‌های نظری او نشان داد که رسانه‌ها بعنوان یکی از اجزای قدرتمند جامعه مدنی و تاثیرگذار بر افکار عمومی نقش‌های سیاسی و غیر سیاسی مهمی بر عهده دارند که یکی از عمده ترین آنها وا داشتن حکومت به پاسخگویی است. واعظی و آزمندیان (۱۳۹۰)، در تحقیقی با عنوان مدل پاسخگویی سه بعدی: نگاهی متفاوت به پاسخگویی به بررسی کارکردهای پاسخگویی در قالب رویکردهای هنجاری و توصیفی پرداخته است که بر اساس آن غالب کارکردهای پاسخگویی برای سازمانها و نهادهای دولتی از جمله نیروی انتظامی که دارای گستره عملکردی وسیع در جامعه هستند کاربرد داشت. ابراهیم پور (۱۳۸۷)، در تحقیقی به بررسی جایگاه رسانه ملی در الگوی حکمرانی پایداری در ایران پرداخته است بر اساس یافته‌های این تحقیق بخش دولتی بیشترین دخالت را در امور مختلف جامعه داشته و بخش‌های رسانه، خصوصی و عمومی در رتبه‌های بعدی قرار دارد در این میان رسانه ملی بیشترین

تعامل را با بخش دولتی و کمترین را در رابطه با بخش عمومی دارد.

باقرزاده (۱۳۸۲) در تحقیقی به بررسی آسیب شناسی نظام پاسخگویی در سازمانهای دولتی پرداخته است. فقیهی (۱۳۸۱) در تحقیقی به بررسی نظامهای پاسخگویی در بخش دولتی "دیدگاه تطبیقی" پرداخته است. جیبی (۱۳۸۲) در تحقیقی به بررسی حق آگاهی مردم بعنوان یک حق اساسی پرداخته است و محقق در این تحقیق حق جستجو یا دسترسی به اطلاعات را یکی از ضروری ترین عناصر آزادی بیان دانست و از سوی دیگر مردم سالاری نیز بدون تضمین حق آگاهی نمیتواند متضمن آینده ی روشن باشد. رحیمی (۱۳۸۴) در تحقیقی به بررسی پاسخگویی سازمانهای دولتی با تاکید بر توانمندسازی دریافت کنندگان خدمات دولتی و ارائه یک الگوی مناسب پرداخته است. که محقق در این تحقیق آموزش و پرورش و رسانه‌های گروهی را بعنوان یکی از راه‌های توانمندسازی شهروندان و تاثیر آن بر کارآمدی نظام پاسخگویی سازمانهای دولتی در نظر گرفت

هانگ (۲۰۰۲)، در تحقیق به بررسی نقش رسانه‌های جمعی در ایجاد جامعه مدنی در ویتنام پرداخته است. در تحقیقی دیگری همین محقق به نقش رسانه‌های جمعی و فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در ایجاد شفافیت و پاسخگویی در حکومت‌ها به عنوان مولفه‌های اصلی حکمرانی خوب پرداخته شده است. وانگ (۲۰۰۵) در تحقیقی به بررسی میزان شفافیت در حکومت‌های محلی و حرکت آنها به سوی حکومت داری خوب پرداخته است. بررسی ادبیات تحقیق در زمینه رسانه‌ها و پاسخگویی بیانگر این امر است که تا کنون تحقیق میدانی در خصوص نقش رسانه‌های جمعی در پاسخگویی سازمانهای دولتی صورت نگرفته است.

مبانی نظری و مدل مفهومی تحقیق: پاسخگویی عمومی از نشانه‌های اداره مدرن و دموکراتیک می‌باشد. اگر آن‌هایی که قدرت دارند در رابطه با اعمال، اشتباهات و تصمیم‌گیری‌های خود به مردم پاسخگو نباشند، دموکراسی و مردم‌سالاری در حد حرف و شعار باقی می‌ماند. بنابراین پاسخگویی عمومی به عنوان یک نهاد،

مسئولیت و جوابگویی می‌داند (اوکونل، ۲۰۰۵ ص ۸۶). به نظر می‌رسد پاسخگویی عمومی از مفاهیم کلانی است که مجموعه‌ای از معانی مثبت را در خود دارد و تعریف دقیق آن مشکل است. با این حال به منظور سنجش این متغیر ناگزیر از به کارگیری یک تعریف قراردادی و محدود کننده باشیم. در این تحقیق پاسخ گوئی عمومی الزام دولت، مسولان حکومت و سازمانهای دولتی نسبت به توضیح و توجیه اقدامات و تصمیمات خود به مردم و نمایندگان آنها تعریف می‌شود.

گونه‌های پاسخگویی در بخش دولتی: رمزک مدلی ارائه می‌دهد که براساس آن پاسخگویی به گونه‌های «سیاسی»، «قانونی»، «سازمانی» و «حرفه‌ای» قابل تفکیک است. جدول ۱ گونه‌های چهارگانه پاسخگویی را نشان می‌دهد

جدول ۱

نظارت

درونی	بیرونی	
قانونی	سازمانی	کم
سیاسی	حرفه‌ای	زیاد

میزان استقلال

در این شکل پاسخگویی از دو بعد نظارت (درونی و بیرونی) و میزان استقلال (کم و زیاد) نشان داده شده است. (فتاحی و واثق، ۱۳۸۶ ص ۹۳).

پاسخگویی سازمانی: به نظارت‌های درونی سازمان گفته می‌شود. در این نوع پاسخگویی که مبتنی بر روابط فرادست و فرودست است، مدیران بر عملکرد کارکنانی که اغلب اختیار اندکی دارند، نظارت می‌کنند. نظارت‌های مستقیم و بازبینی ادواری عملکرد، مصادیق روشنی از پاسخگویی سازمانی است. همچنین تدوین مقررات، بخشنامه‌های سازمانی و دیگر ساز و کارهای نظارتی که اختیارات

مکمل مدیریت دولتی در یک حکومت دموکراتیک و مردم‌سالار می‌باشد (بوونس، ۲۰۱۰).

ظهور پاسخگویی عمومی: واژه انگلیسی پاسخگویی به دوران پیروزی ندرمن‌ها در انگلستان و در سال‌های بعد از سال ۱۰۶۶ میلادی برمی‌گردد. در سال ۱۰۸۵ میلادی ویلیام اول، پادشاه انگلستان از همه ما مکان زمین در سرتاسر قلمرو خود درخواست کرد تا صورت زمین و اموال خود را ارائه کنند. بعدها از این مکان خواسته شد تا سوگند وفاداری به شاه بخورند، یعنی این سرشماری علاوه بر اهداف حسابرسی مالیاتی، اهداف سیاسی را نیز تعقیب می‌کرد. از آن هنگام به بعد کم کم نوعی سیستم پاسخگویی به حکومت پادشاهی متمرکز شکل گرفت که به صورت بازرسی‌های متمرکز در هر شش ماه برای حساب پس‌دهی رعایا انجام می‌گرفت (دوبنیک، ۲۰۰۵). از اواخر قرن بیستم، دنیای انگلوساکسون‌ها (آمریکا، انگلستان، استرالیا و...) شاهد یک تحول از دفترداری و حسابداری سنتی به نوعی اداره عمومی همراه با پاسخگویی وسیع بوده است. این تحول همزمان با معرفی مدیریت دولتی نوین در دولت تا چر در انگلستان و نیز اصلاحات دولتی صورت گرفته در جهت مدیریت‌گرایی در دولت کلینتون-ال‌گور در آمریکا بوده است. در هر دو این اصلاحات انواع روش‌ها و ابزارهای بخش خصوصی همچون پاسخ‌گویی وارد بخش عمومی شده است (پولیت، ۲۰۰۵ ص ۹۸).

پاسخگویی عمومی و ابعاد آن: از منظر جامعه‌شناسی می‌توان پاسخگویی عمومی را این‌گونه تعریف کرد: "یک رابطه اجتماعی که در آن یک بازیگر الزام دارد که اقدامات و عملکرد خود را برای دیگران مهم توضیح دهد و توجیه کند (روزمک، ۱۹۹۸ ص ۶). اوکونل عقیده دارد، پاسخگویی عمومی وقتی وجود دارد که خدمات عمومی با کیفیت بالا، هزینه پایین و روش مناسب ارائه شوند. (کوپل، ۲۰۰۵ ص ۱۰۷). کوپل نیز پاسخگویی عمومی را متشکل از پنج بعد شفافیت، تعهد، کنترل‌پذیری،

سازمانهای دولتی، پاسخگویی قانونی و پاسخگویی عمومی طبقه‌بندی کرده است.

پاسخگویی عمومی که در برابر شهروندان خارج از سازمان صورت می‌گیرد، برای مثال وزیر یا نماینده مجلس ممکن است در برابر عامه مردم در خصوص فعالیتهای فسادآور درون وزارت یا حیطه کاری خود پاسخگو باشد. این پاسخگویی ترکیبی از پاسخگویی‌های زیر است.

الف. پاسخگویی غایی سیاسی: چراکه فرض می‌شود نهادهای عمومی مشروعیت غایی خود را از شهروندان کسب می‌کنند.

ب. پاسخگویی در برابر ارباب رجوع: زیرا شهروندان به طور طبیعی دریافت کننده خدمات سازمان‌های بخش عمومی‌اند.

در این تحقیق پاسخگویی عمومی الزام دولت و مسئولان حکومت و سازمان‌های دولتی نسبت به توضیح و توجیه اقدامات و تصمیمات خود به مردم و نمایندگان آنها تعریف می‌شود.

پاسخگویی در بخش دولتی: هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگویی است، تا به طریقی عمل کند که مورد تأیید جامعه باشد. پاسخگویی مبنای هر جامعه ای است که ادعا می کند که دموکراتیک است. شاید بتوان این جمله را برعکس با شدت بیشتر بیان کرد. لازمه دموکراسی داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمانهای دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می شوند و می بایست در برابر آنها پاسخگو باشند. رابطه بین شهروندان و دولت را می توان به رابطه بین موکل/ وکیل تشبیه کرد، زیرا در حقیقت، شهروندان موافقت کرده اند که دیگری اداره جامعه را به نام آنها بر عهده بگیرد، ولی باید اطمینان حاصل کنند که علاقت آنها مورد توجه قرار گرفته است. پاسخگویی در بخش دولتی با آنچه در بخش خصوصی وجود دارد، کاملاً متفاوت است اغلب عقیده بر آن است که مؤسسات دولتی در مقایسه با بخش خصوصی نه مسئول هستند و نه پاسخگو و این خود دلیلی برای کاهش اندازه و نفوذ آنهاست. بنابراین می توان گفت،

کارکنان را محدود می کند، در زمره این نوع پاسخگویی قرار می گیرند.

پاسخگویی قانونی: در برگیرنده نظارت‌های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات قانونی و قوانین اساسی است. اساس پاسخگویی قانونی بر روابط موکل/ وکیل نهاده شده است. سوال این است که آیا وکیل انتظارات موکل را تأمین کرده است؟ این پاسخگویی اغلب از راه رسیدگی‌های ویژه نظیر نظارت‌های تقنینی، ممیزیهای مالی و برنامه ای و بازرسیهای بیرونی صورت می گیرد.

پاسخگویی حرفه ای و سیاسی: پاسخگویی حرفه ای جنبه درونی و پاسخگویی سیاسی جنبه بیرونی دارد. تفاوت میان پاسخگویی حرفه ای و سیاسی را در منبع تعیین استاندارد عملکرد می توان یافت. به عبارت دیگر، باید دید چه کسی استاندارد عملکرد را که مبنای قضاوت برای پاسخگویی است، تعیین خواهد کرد.

در پاسخگویی حرفه ای منبع استاندارد عملکرد، قضاوت شخصی فرد کارمند است. حال آنکه در پاسخگویی سیاسی این منبع، دیگرانند و نه خود شخص. در نظامهای پاسخگویی حرفه ای استقلال افراد برای تصمیم گیری‌ها کم و بیش حفظ می شود و عملکرد آنان با هنجارهای حرفه ای، اعتقادات و تجارب آنان مورد قضاوت قرار می گیرد. (فقیهی، ۱۳۸۱ص ۵۷). در پاسخگویی سیاسی مدیران به خواسته‌های مقامات سیاسی یعنی منتخبان مردم، همچنین گروههای ذی نفع و سایر نهادهای سیاسی جوابگو می شوند. به عبارتی دیگر پاسخگویی سیاسی، نظارت صاحبان و مالکان اصلی سازمانها بر عملکرد مدیران است. در هر یک از انواع چهارگانه پاسخگویی، ارزشها و انتظارات رفتاری ویژه ای مورد تأکید است. (فتاحی و واثق، ۱۳۸۶، ص. ۹۳)

یکی از صاحب نظران (مارشال، ۱۹۸۷) پاسخگویی را به پاسخگویی دموکراتیک، پاسخگویی قانونی و پاسخگویی مالی طبقه‌بندی کرده است.

صاحب نظر دیگری (لاوئن و روز، ۱۹۹۱) پاسخگویی را به پاسخگویی مالی، پاسخگویی حرفه‌ای کارکنان

کارکرد ارتباطات در جامعه سه نقش عمده برای رسانه‌ها را مشخص و تعریف کرد.

۱. نظارت بر محیط (نقش خبری): نظارت بر محیط و ضرورت هماهنگی افراد با دگرگونی‌های جامعه و لزوم انتشار در جامعه را توجیه می‌کند. برای آنکه انسان بهتر بتواند به زندگی جمعی ادامه دهد و در صحنه فعالیتهای اجتماعی راه مناسب‌تر را برگزیند و مسئولیتهای خود را با آگاهی کامل به عهده گیرد. باید همیشه در جریان حوادث و اتفاقاتی که هر لحظه در محیط اطراف و در دنیای بزرگ او روی می‌دهند قرار داشته باشد.

۲. ایجاد و توسعه همبستگی‌های اجتماعی افراد (نقش راهنمایی): ضرورت تکمیل اخبار و تجزیه و تحلیل و تفسیر خبر به طور کلی راهنمای افکار عمومی مطرح می‌شود، در این مورد همه تفسیرها از زمینه کلی سیاستهای خبری جدا نیستند.

نقش رهبری کننده وسایل ارتباطی و تاثیر آنها در بیداری و ارشاد افکار عمومی، اکنون بر هیچ کس پوشیده نیست و روز به روز نیز بر اهمیت آن افزوده می‌شود.

۳. انتقال میراث فرهنگی (نقش آموزشی): در این نقش، معیارهای خاصی برای انتقال به جوامع دیگر هم انتقال می‌یابند، وسایل ارتباط جمعی، عقاید مربوط به دموکراسی، آزادی فردی، حقوق بشر و غیره را به عنوان بهترین معیارهای نظام حاکم در غرب پابرجا نگه می‌دارند و در دنیا ترویج می‌کنند.

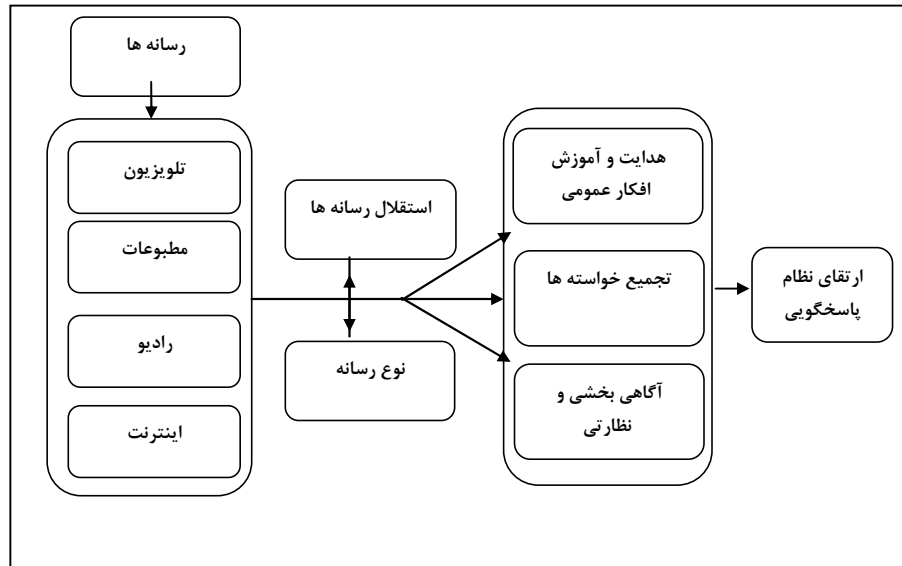
در مجموع با استفاده از مبانی نظری پژوهش می‌توان مدل مفهومی تحقیق را به صورت زیر نشان داد:

واگذار کردن تأمین کالا و خدمات به بخش خصوصی، باعث بهبود ارائه خدمت و کارایی از طریق پذیرش مکانیسم‌های پاسخگویی متداول در بخش خصوصی می‌شود. (الوانی ودانایی فرد، ۱۳۸۰)

با مطالعه حقوق اساسی جمهوری اسلامی ایران و وضع موجود پاسخگویی در نظام سیاسی و اداری ایران، می‌توان برخی از شیوه‌های موثر بر پاسخگویی دولت را شامل مطبوعات و رسانه‌های گروهی، احزاب و تشکلهای سیاسی و صنفی، اجتماعات و راهپیماییها و شوراهاى اسلامى برشمرد (هاشمی، ۱۳۷۲ ص ۲۲۹-۲۲۸).

رسانه‌ها و پاسخگویی نظام سیاسی: رسانه‌های جمعی در کنار احزاب سیاسی و گروههای ذینفع، از اجزای تشکیل دهنده جامعه مدنی به شمار می‌روند و نقش واسطه و میانجی را میان افکار عمومی و نظام سیاسی، مرکب از قوای سه گانه و دیگر تشکیلات سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی ایفا می‌کنند. نقش چنین واسطه‌هایی بسته به نوع نظام سیاسی و میزان استقلال جامعه مدنی متفاوت است، اما در مجموع همگی آنها، به ویژه رسانه‌ها در تأمین خواسته‌های جامعه و واداشتن حکومت به پاسخگویی نقش اصلی برعهده دارد به گونه‌ای که در صورت فقدان آنها حکومت می‌تواند به راحتی از تأمین تقاضاهای جامعه و گروهها خودداری کند و یا مردم برای بیان خواسته‌هایشان دست به رفتارهای خشن بزنند. در هر حال رسانه‌ها بعنوان عضوی از جامعه مدنی و واسطه‌ای میان افکار عمومی و حکومت، از سویی به ساختن افکار و عقاید جامعه می‌پردازند و آنها را نسبت به عملکرد حکومت بسیج می‌کنند و از سویی دیگر به طور مستقیم با بیان و تجمیع تقاضاهای جامعه و گروههای مختلف و نظارت بر عملکرد حاکمان نسبت به برآورده سازی انتظارات و عدم کجروی نهادهای رسمی اقدام می‌نمایند. (رهبری، ۱۳۸۴: ۸۶) هارولد لاسول جامعه‌شناس آمریکایی که تحقیقات گسترده‌ای درباره تبلیغات جنگ جهانی اول انجام داده بود و با توجه به اهمیت پیدا کردن رادیو و نیاز آن به شناسایی مخاطبان تحقیقات خاصی را در دهه‌های ۳۰ و ۴۰ در آمریکا انجام داد، وی در سال ۱۹۴۸ در مقاله‌ای تحت عنوان ساخت و

جدول ۲. مدل مفهومی تحقیق



سوال اصلی

رسانه‌ها چگونه می‌توانند در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی موثر واقع شوند؟

۵- میزان تاثیرگذاری هر یک از انواع رسانه‌ها در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی متفاوت است.

فرضیه‌های پژوهش:

۱- رسانه‌ها می‌توانند از طریق هدایت و آموزش افکار عمومی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی موثر واقع شوند.

۲- رسانه‌ها می‌توانند از طریق تجمیع خواسته‌های عمومی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی موثر واقع شوند.

۳- رسانه‌ها می‌توانند از جنبه نظارت و آگاهی بخشی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی موثر واقع شوند.

۴- وجود رسانه‌های آزاد و مستقل تاثیر بیشتری در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی دارند.

روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی است و بر حسب ماهیت و روش توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه دانشجویان پسر مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم‌شهر که در یکی از سازمانهای دولتی استان مازندران مسولیت دارند که به تعداد ۱۴۹۲ نفر بوده که از این تعداد با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه کرجسی و مورگان با اندکی افزایش برای جبران برخی از پرسشنامه‌های بی‌پاسخ، غیر قابل استفاده و برگردانده نشده به تعداد ۳۴۵ نفر با روش نمونه‌گیری غیرتصادفی هدفمند انتخاب گردیدند که در نهایت تعداد ۳۲۰ پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت. ابزار سنجش در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته

جدول شماره (۳). اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخگویان

فراوانی پاسخ‌ها	ویژگیهای جمعیت شناختی	
تجربه کاری	۱۵۴	۵-۱۰ سال
	۱۵۶	۱۱-۱۵
	۱۰	۱۶ و بالاتر
سن	۱۲۵	۲۳-۳۰ سال
	۱۰۵	۳۱-۴۰
	۵۹	۴۱-۵۰
	۳۱	۵۱ به بالا
سمت سازمانی	۹۴	رئیس سازمان
	۱۷۳	معاون
	۴۳	مدیر قسمت
	۱۰	کارشناس

است، به منظور روایی ابزار سنجش سوالات متناسبی برای هر یک از متغیرهای تحقیق از منابع معتبر استخراج که روائی آن مورد تایید صاحب نظران و متخصصان قرار گرفت. و پایایی پرسش‌نامه با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمد که نشان دهنده ضریب بالای پایایی ابزار سنجش می‌باشد، برای مشخص کردن ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نظیر سن، تجربه، سمت سازمانی و نوع سازمان محل اشتغال با استفاده از طرح سوال در پرسشنامه اقدام شد و از طرفی برای سنجش متغیر اصلی مورد بررسی تحقیق یعنی چگونگی تاثیرگذاری رسانه‌ها بر ارتقاء سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی ابتدا ابعاد اصلی کارکرد رسانه‌ها را بر اساس مطالعات نظری مشخص کرده و آنگاه گویه‌هایی که فضای مفهومی هر یک از این ابعاد را تشکیل می‌دهند شناسایی و با کمک طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت از کاملاً موافقم با امتیاز پنج تا کاملاً مخالفم با امتیاز یک به اندازه‌گیری تاثیر کارکرد رسانه‌ها بر ارتقاء سطح پاسخگویی پرداخته شد.

ب. یافته‌های استنباطی

نظر به مقادیر آماره به دست آمده برای آزمون کولموگروف-اسمیرنف (طبق جدول شماره ۴) از آنجایی که مقدار سطح معنی‌داری برای داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ است، لذا با سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌ها تایید می‌گردد. بنابراین با توجه به نرمال بودن داده‌ها، جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های پارامتریک از جمله آزمون تی استیودنت استفاده شده است.

جدول ۴: آزمون نرمال بودن مربوط به متغیرهای تحقیق

نتیجه آزمون	sig	آماره کولموگروف-اسمیرنف	متغیرها
نرمال است.	۰/۷۶۹	۰/۶۶۵	نظارت و آگاهی بخشی
نرمال است.	۰/۶۵۱	۰/۷۳۷	هدایت و آموزش افکار عمومی
نرمال است.	۰/۹۹۳	۰/۴۲۷	تجمع خواسته‌ها عمومی
نرمال است.	۰/۸۳۷	۰/۶۲۰	رسانه‌های مستقل

یافته‌های تحقیق

الف. یافته‌های توصیفی

بر اساس داده‌های بدست آمده از آمار توصیفی از مجموع ۳۲۰ نفر نمونه آماری در نظر گرفته شده ۱۵۴ نفر بین ۵-۱۰ سال، ۱۵۶ نفر بین ۱۱-۱۵ سال و ۱۰ نفر ۱۶ سال و بالاتر سابقه کار در یکی از سازمانهای دولتی دارند، همچنین بر حسب سن از کل جمعیت نمونه ۱۲۵ نفر بین ۲۳-۳۰ سال، ۱۰۵ نفر بین ۳۱-۴۰ سال، ۵۹ نفر بین ۴۱-۵۰ سال، ۳۱ نفر ۵۱ سال و بالاتر سن دارند. و به لحاظ سمت سازمانی ۹۴ نفر در مقام رئیس سازمان، ۱۷۳ نفر معاون، ۴۳ نفر مدیر قسمت و ۱۰ نفر بعنوان کارشناس مسئولیت دارند.

فرضیه اول: رسانه‌ها می‌توانند از طریق هدایت و آموزش افکار عمومی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی موثر واقع شوند.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

جدول ۵. نتایج آزمون T- Test کارکرد هدایت و آموزش افکار عمومی رسانه

متغیر	تعداد نمونه	میانگین بدست آمده	میانگین مقیاس	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	p-value
هدایت و آموزش افکار عمومی	۳۲۰	۴/۱۲	۳	۰/۴۱۶۵	۲۵/۸۴	۳۱۹	۰/۰۰۰

همان طوری که یافته‌های جدول شماره (۵) نشان می‌دهد بین میانگین بدست آمده (۴/۱۲) و میانگین نظری (۳) تفاوت مشاهده می‌گردد، که این تفاوت را آزمون t معنادار نشان داده است. چراکه t بدست آمده برابر با ۲۵/۸۴ از مقدار بحرانی با درجه آزادی ۳۱۹ در سطح ۰/۰۵ = یعنی ۱/۶۴ بزرگتر می‌باشد و از سوی دیگر سطح معنی داری بدست آمده (sig= ۰. ۰۰۰) از سطح آلفای ۰.۰۵ کوچکتر است لذا فرض صفر با ۹۵ درصد اطمینان رد می‌شود پس با عنایت به نتایج مذکور می‌توان چنین نتیجه گرفت که رسانه‌ها می‌توانند از طریق هدایت و آموزش افکار عمومی در پاسخگو نمودن سازمانهای دولتی موثر واقع شوند.

فرضیه دوم: رسانه‌ها می‌توانند از طریق تجمیع خواسته‌های عمومی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی موثر واقع شوند.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

جدول ۶. نتایج آزمون T- Test کارکرد رسانه در تجمیع خواسته‌های عمومی

متغیر	تعداد نمونه	میانگین بدست آمده	میانگین مقیاس	انحراف معیار	مقدار t بدست آمده	درجه آزادی	p-value
تجمیع خواسته‌ها	۱۰	۴/۰۵	۳	۰/۸۷۸	۱۷/۱۲	۳۰۹	۰/۰۰۰

می شود پس با عنایت به نتایج مذکور می توان چنین نتیجه گرفت که رسانه ها می توانند از طریق نظارت بر سازمانهای دولتی و در اختیار گذاشتن خبر به مردم در پاسخگو نمودن سازمانهای دولتی موثر واقع شوند.

فرضیه چهارم: وجود رسانه های آزاد و مستقل تاثیر بیشتری در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی دارند.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

جدول ۸. نتایج آزمون T- Test کارکرد رسانه های آزاد و مستقل

همان طوری که داده های جدول شماره (۶) نشان می دهد بین میانگین بدست آمده و میانگین مقیاس تفاوت مشاهده می گردد، این تفاوت را آزمون t معنادار نشان داده است. چراکه t بدست آمده برابر با ۱۷/۲۸ از مقدار t بحران با درجه آزادی ۳۱۹ در سطح ۰.۰۵ = یعنی ۱/۶۴ بزرگتر می باشد. از سوی دیگر سطح معنی داری بدست آمده (sig= ۰.۰۰۰) از سطح آلفای ۰.۰۵ کوچکتر است لذا فرض صفر با ۹۵ درصد اطمینان رد می شود پس با عنایت به نتایج مذکور می توان چنین نتیجه گرفت که رسانه ها می توانند از طریق تجمیع خواسته های مردم در پاسخگو نمودن سازمانهای دولتی موثر واقع شوند.

فرضیه سوم: رسانه ها می توانند از جنبه نظارتی و آگاهی بخشی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی موثر واقع شوند.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

جدول ۷. نتایج آزمون T- Test کارکرد نظارتی و آگاهی بخشی رسانه

متغیر	تعداد نمونه	میانگین بدست آمده	میانگین مقیاس	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	p-value
نظارتی و آگاهی بخشی	۳۲۰	۱۲۴	۳	۱۷۴۴۱	۱۴۴	۳۱۹	۰.۰۱۵
		۴			۲	۹	۰

همان طوری که یافته های جدول شماره (۸) نشان می دهد، میانگین محاسبه شده برابر است با ۴/۶۴ که از میانگین نظری (۳)، بیشتر می باشد، که این تفاوت را آزمون t معنادار نشان داده است. چراکه t بدست آمده برابر با ۳/۲۹ از مقدار t بحرانی با درجه آزادی ۳۰۹ در سطح ۰.۰۵ = یعنی ۱/۶۴ بزرگتر می باشد. از سوی دیگر سطح معنی داری بدست آمده (sig= ۰.۰۰۰) از سطح آلفای ۰.۰۵ کوچکتر است لذا فرض صفر با ۹۵ درصد اطمینان رد می شود پس با عنایت به نتایج مذکور می توان چنین نتیجه گرفت که وجود

همان طوری که یافته های جدول شماره (۷) نشان می دهد بین میانگین بدست آمده (۴/۲۴) با میانگین نظری (۳) تفاوت مشاهده می گردد، که این تفاوت را آزمون t معنادار نشان داده است. چراکه t بدست آمده برابر با ۲/۴۴ از مقدار t بحرانی با درجه آزادی ۳۰۹ در سطح ۰.۰۵ = یعنی ۱/۶۴ بزرگتر می باشد. از سوی دیگر سطح معنی داری بدست آمده (sig= ۰.۰۰۰) از سطح آلفای ۰.۰۵ کوچکتر است لذا فرض صفر با ۹۵ درصد اطمینان رد

بهمین منظور هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر رسانه‌ها بر ارتقا سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی است. که در این راستا کارکرد رسانه‌ها در سه حوزه هدایت و آموزش افکار عمومی، تجمیع خواسته‌ها و نظارت بر عملکرد سازمان‌های دولتی مورد بررسی قرار گرفته است.

بر اساس داده‌های بدست آمده از آمار توصیفی از مجموع ۳۲۰ نفر نمونه آماری در نظر گرفته شده ۱۵۴ نفر بین ۱۰-۵ سال، ۱۵۶ نفر بین ۱۵-۱۱ سال و ۱۰ نفر ۱۶ سال و بالاتر سابقه کار در یکی از سازمانهای دولتی دارند، همچنین بر حسب سن از کل جمعیت نمونه ۱۲۵ نفر بین ۳۰-۲۳ سال، ۱۰۵ نفر بین ۴۰-۳۱ سال، ۵۹ نفر بین ۵۰-۴۱ سال، ۳۱ نفر ۵۱ سال و بالاتر سن دارند. و به لحاظ سمت سازمانی ۹۴ نفر در مقام رئیس سازمان، ۱۷۳ نفر معاون، ۴۳ نفر مدیر قسمت و ۱۰ نفر بعنوان کارشناس مسئولیت دارند.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه اول نشان داد که رسانه‌ها بعنوان عضوی از جامعه مدنی و واسطه میان افکار عمومی و حکومت که وظیفه‌ی برآورده ساختن تقاضاهای جامعه و گروه‌ها را از طریق بیان و پیگیری آنها بر عهده دارند نقش و وظایف مختلفی در این زمینه ایفا می‌کنند. که یکی از مهمترین آنها هدایت و کنترل افکار و عقاید جامعه است، به گونه‌ای که می‌توانند از طریق تبلیغ و فرایند القا و اقتناع افکار جامعه را به سوی هدفی درست و منطقی هدایت کند.

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به فرضیه ی دوم نشان داد که رسانه‌ها در تامین خواسته‌های جامعه و واداشتن سازمان‌ها به پاسخگویی نقش اصلی بر عهده دارد، به گونه‌ای که در صورت فقدان رسانه، سازمان‌ها می‌توانند به راحتی از تامین تقاضاهای جامعه و گروه‌ها خودداری کنند.

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به فرضیه سوم نشان دهنده آن است که سازمان‌ها در صورتی که از نظارت بر عملکرد خویش مطلع باشند و خود را همواره در معرض نقد و بررسی افکار عمومی ببینند، مراقب عملکرد

رسانه‌های آزاد و مستقل می‌توانند تاثیر بسیار بالایی در پاسخگو نمودن سازمانهای دولتی داشته باشد.

فرضیه پنجم: میزان تاثیرگذاری هر یک از انواع رسانه‌ها در ارتقای سطح پاسخگویی سازمانهای دولتی متفاوت است.

$$H_0: R_1 = R_2$$

$$H_1: R_1 \neq R_2$$

جدول ۹. رتبه‌بندی نوع رسانه و پاسخگویی

رتبه‌ها	میانگین پاسخها	نوع رسانه	متغیر اصلی
۱	۴/۷۷	تلویزیون	نوع رسانه
۲	۴/۲۱	مطبوعات	
۳	۳/۱۷	رادیو	
۴	۲/۱۰	اینترنت	

همان‌طوری که یافته‌های جدول شماره (۹) نشان می‌دهد بین انواع رسانه‌ها به لحاظ واداشتن سازمانها به پاسخگویی تفاوت وجود داشته و ترتیب این اهمیت بر حسب میانگینهای بدست آمده شامل تلویزیون، مطبوعات، رادیو و اینترنت می باشد

بحث و نتیجه گیری

یکی از ویژگی‌های نظام‌های سیاسی مردم سالار توانایی پاسخگویی آنها در قبال عملکرد خود است. البته در این خصوص نمی توان انتظار داشت که حکومتی خود به تنهایی پاسخگوی عمل خود باشد، بلکه چنین فرایندی از سازوکارهای اساسی برخوردار است که از آن می‌توان به عنوان نهادهای جامعه مدنی یاد کرد. رسانه‌ها بعنوان یکی از اجزای قدرتمند جامعه مدنی و تاثیرگذار بر افکار عمومی نقش‌های مهمی بر عهده دارد که یکی از عمده ترین آنها واداشتن حکومت به پاسخگویی است.

p-value	٪۰۵	۰/۰۰۱
---------	-----	-------

پارامترهای نظام‌های مردم سالار است نشان داد که چنانچه رسانه‌ها آزاد و مستقل باشند بهتر می‌توانند سازمان‌های دولتی را ملزم به پاسخگویی در قبال عملکرد خود کنند.

نتایج تحقیق درباره‌ی رتبه‌بندی هر یک از انواع رسانه‌ها در وا داشتن سازمان‌های دولتی به پاسخگویی. بر حسب میانگین بدست آمده به ترتیب شامل تلویزیون (۴/۷۷)، مطبوعات (۴/۲۱)، رادیو (۳/۱۷) و اینترنت (۳/۱۰) می‌باشد.

در مجموع نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که رسانه‌ها می‌توانند از طریق هدایت افکار عمومی، تجمیع خواسته‌ها و نظارت و آگاهی بخشی منجر به پاسخگویی سازمان‌های دولتی در قبال عملکرد خود شوند، کاری که اگر بدرستی انجام پذیرد، زمینه را برای نزدیک شدن جامعه و مسئولان به یکدیگر، کارآمدی بیشتر حکومت و مشارکت مردم و گروه‌ها در تصمیم‌گیری‌ها فراهم خواهد آورد.

خویش خواهند بود، در غیر اینصورت به پنهان کاری روی خواهند آورد.

مقایسه یافته‌های این تحقیق با نتایج مطالعات پیشین قابل تامل است رحیمی (۱۳۸۴) در تحقیقی به بررسی پاسخگویی سازمان‌های دولتی با تاکید بر توانمندسازی دریافت کنندگان خدمات دولتی و ارائه یک الگوی مناسب پرداخته است. که محقق در این تحقیق آموزش و پرورش و رسانه‌های گروهی را بعنوان یکی از راه‌های توانمندسازی شهروندان و تاثیر آن بر کارآمدی نظام پاسخگویی سازمان‌های دولتی در نظر گرفت. هانگ (۲۰۰۲)، در تحقیق به بررسی نقش رسانه‌های جمعی در ایجاد جامعه مدنی در ویتنام پرداخته است. در تحقیقی دیگری همین محقق به نقش رسانه‌های جمعی و فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در ایجاد شفافیت و پاسخگویی در حکومت‌ها به عنوان مولفه‌های اصلی حکمرانی خوب پرداخته شده است دانایی فرد (۱۳۸۱)، در تحقیقی به بررسی پاسخگویی در سازمان‌های دولتی: آیا فناوری اطلاعات پاسخگویی را افزایش می‌دهد؟ پرداخته است. در این تحقیق ضمن نگاهی اجمالی به مقوله فناوری اطلاعات عناصر اصلی در اصلاح بخش دولتی و چگونگی تاثیر این فناوری بر پاسخگویی بررسی و با نگاهی به ایران نتیجه‌گیری کرد که تاثیر فناوری اطلاعات در پاسخگویی ترکیبی و غیر خطی است. رهبری (۱۳۸۶)، در تحقیقی نظری به بررسی رسانه‌ها و پاسخگویی نهادهای حکومتی پرداخته است و یافته‌های نظری او نشان داد که رسانه‌ها بعنوان یکی از اجزای قدرتمند جامعه مدنی و تاثیرگذار بر افکار عمومی نقش‌های سیاسی و غیر سیاسی مهمی بر عهده دارند که یکی از عمده‌ترین آن‌ها وا داشتن حکومت به پاسخگویی است.

این نتایج با مطالعات نظری حبیبی (۱۳۸۲)، رهبری (۱۳۸۴)، چاد ویک (۱۹۹۹) و همچنین با یافته‌های پژوهشی رحیمی (۱۳۸۴)، هانگ (۲۰۰۲) و وانگ (۲۰۰۵) همسو هست.

بخش دیگری از یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که متغیر تعدیل کننده استقلال رسانه‌ای که یکی از

مراجع و منابع:

۱. ابراهیم پور، حبیب و روشندل اربطانی، طاهر (۱۳۸۷). بررسی جایگاه رسانه ملی در الگوی حکمرانی پایداری در ایران، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱.
۲. الوانی، مهدی و حسن دانایی فرد (۱۳۸۲). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۵۵.
۳. ترنر، مارک و هیوم، دیوید (۱۳۷۹). حکومت داری، مدیریت و توسعه. ترجمه: عباس منوریان، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی
۴. جلیلی، سودابه (۱۳۸۹). پاسخگویی و اثر بخشی نظام‌های نظارتی. فصلنامه مدیریت دولتی، سال اول، شماره اول.
۵. حبیبی، محمد حسن (۱۳۸۲). حق آگاهی مردم به عنوان یک حق اساسی. نشریه حقوق اساسی، سال اول، شماره اول.
۶. دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۴). پاسخگویی در سازمان‌های دولتی: آیا فناوری اطلاعات پاسخگویی را افزایش میدهد. فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۱۶.
۷. رهبری، مهدی (۱۳۸۴). رسانه‌ها و پاسخگویی نهادهای حکومتی، فصلنامه پژوهش و سنجش، سال دوازدهم، شماره ۴۱.
۸. رحیمی، غلامرضا (۱۳۸۲). پاسخگویی سازمان‌های دولتی با تاکید بر توانمندسازی دریافت کنندگان خدمات دولتی و ارائه یک الگوی مناسب، پایان نامه دکتری دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
۹. صالحی، سید رضا (۱۳۸۶). رسانه، کارکردها و آسیب‌ها، پژوهشکده تحقیقات استراتژیک، پژوهشنامه شماره ۶.
۱۰. فقیهی، ابوالحسن (۱۳۸۱). نظام‌های پاسخگویی در بخش دولتی، دیدگاهی تطبیقی، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۴۶.
۱۱. فتاحی، مهدی و بهاره وائق (۱۳۸۶). پاسخ گویی در سازمانهای دولتی: ارائه چارچوبی تحلیلی برای پاسخ گویی عمومی، فصلنامه مدیریت و توسعه، سال هشتم، شماره ۳۲.
۱۲. قلی پور، رحمت اله (۱۳۸۷). حکمرانی خوب و الگوی مناسب دولت؛ تهران: مجمع تشخیص مصلحت نظام، مرکز تحقیقات استراتژیک، دانشگاه آزاد اسلامی دفتر گسترش تولید علم
۱۳. مورین و تانکار، ورنر و جیمز (۱۳۸۱). نظریه‌های ارتباطات، ترجمه علیرضا دهقان، دانشگاه تهران
۱۴. میرسپاسی، ناصر و باقرزاده، محمد رضا (۱۳۸۵). بررسی آسیب شناسی نظام پاسخگویی در سازمانهای دولتی، فصلنامه پژوهشگر، شماره ۷.
۱۵. مهدیزاده، محمد. (۱۳۸۴). مطالعه تطبیقی نظریه کاشت و دریافت در ارتباطات، مرکز مطالعات و تحقیقات صدا و سیما ایران.
۱۶. واعظی، رضا و محمد رضا آزمندیان (۱۳۹۰). مدل پاسخ گویی سه بعدی؛ نگاهی متفاوت به پاسخ گویی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال ششم، شماره اول.
۱۷. هاشمی، محمد (۱۳۷۴). حقوق اساسی جمهوری اسلامی ایران، جلد اول. دانشگاه شهید بهشتی، نشر یلدا.
۱۸. Bovens, M. (۲۰۱۰). Two concepts of accountability: Accountability as a virtue & as a mechanism, West European politics, ۳۳(۵), P. ۹۴۶-۹۶۷
۱۹. Connel, L. (۲۰۰۵), program Accountability as an emergency property: the role of , ۶۵, Issue.
۲۰. Dubnick, M. (۲۰۰۵). Accountability & the promise of performance in search of mechanisms, public performance & management review, ۲۸(۳), P. ۳۲۶-۴۱۷
۲۱. Hong, H. T. (۲۰۰۲). Media and civil society in support of good governance

in Vietnam, *Media Asia Journal*, vol. ۲۹, p: ۲۴

۲۲. Koppel, J. (۲۰۰۵). Pathologies of accountability: ICANN and the challenge of multiple accountabilities disorder, *public administration review*, vol. ۶۵, No. ۱.
۲۳. O, Connell L: Program accountability as an emergent property: The role of stake holders in a programs field, *public administration review*, vol, ۶۵ no ۱, ۲۰۰۵
۲۴. Romzek, B. S. (۲۰۰۰). Dynamics of public sector Accountavility in an Era of Ro reform international Review of Admini
۲۵. Romzek B. S. & M. J. Dubnick (۲۰۱۰). Accountability in: J. M. hafritz(ed), *International encyclopedia of public policy and administration*, vol. ۱: A-C. West view press.
۲۶. Pollitt C. Geert B. (۲۰۰۵). *Public management reform: A comparative analysis*, second edition, oxford: oup