



طراحی و تبیین الگوی نظام پاسخگویی در سازمان‌های ورزشی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان)

امیرالفتی^۱
بهرام یوسفی^۲
شهاب بهرامی^۳
حسین عیدی^۴

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۹/۱۷

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۱۱/۱۳

پژوهش حاضر با هدف طراحی و تبیین الگوی نظام پاسخگویی در سازمان‌های ورزشی انجام گرفت. روش پژوهش، آمیخته (کمی و کیفی) و جامعه آماری شامل دو جامعه آماری از اساتید و خبرگان حوزه ورزش و کلیه مدیران و کارکنان وزارت ورزش و جوانان بود. در بخش کیفی از ۲۵ نفر از اساتید و خبرگان حوزه ورزش به صورت هدفمند نظرخواهی شد. در بخش کمی نیز ۲۱۱ نفر از مدیران و کارکنان وزارت ورزش و جوانان به روش نمونه‌گیری در دسترس به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته بود که با استفاده از آزمون تحلیل عاملی اکتشافی تایید گردید و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ ۰/۹۶ محاسبه شد. در بخش کیفی، ۸ عامل اداری، مالی، عملکردی، اخلاقی، اجتماعی، قانونی، دموکراتیک و رسانه‌ای به عنوان عوامل پاسخگویی در سازمان‌های ورزشی شناسایی شدند. در بخش کمی نیز نتایج نشان داد که پاسخگویی عملکردی در مقایسه با سایر متغیرهای بررسی شده، بیشترین میزان اثرگذاری را بر نظام پاسخگویی سازمانی داشت (۰/۴۹) و پس از آن، به ترتیب عامل پاسخگویی قانونی با (۰/۴۲)، پاسخگویی

۱. دکترای مدیریت ورزشی، گروه مدیریت ورزشی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

۲. دانشیار، گروه مدیریت ورزشی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران

۳. استادیار، گروه مدیریت ورزشی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

۴. استادیار، گروه مدیریت ورزشی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران

● طراحی و تبیین الگوی نظام پاسخگویی در سازمان‌های ورزشی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان)

اداری با (۰/۳۶)، پاسخگویی فناوری و رسانه‌ای با (۰/۳۵)، پاسخگویی مالی با (۰/۲۷)، پاسخگویی اخلاقی با (۰/۲۰) و پاسخگویی اجتماعی با (۰/۱۱) در رتبه‌های بعدی متغیرهای اثرگذار بر پاسخگویی سازمانی قرار داشتند. همچنین، پاسخگویی دموکراتیکی دارای اثر (۰/۲۶۸) بود که اثر آن تایید نشد. پیشنهاد می‌شود که مدیران وزارت ورزش و جوانان به عنوان سیاست‌گذاران حوزه ورزش و جوانان کشور، جهت افزایش اثربخشی این سازمان از الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر استفاده نمایند.

واژگان کلیدی: پاسخگویی، نظام پاسخگویی سازمانی، سازمان ورزشی و وزارت ورزش و جوانان

مقدمه

امروزه از پاسخگویی به عنوان «پایه‌هایی اخلاقی یک سازمان» نام برده می‌شود و افراد باید نسبت به خط‌مشی‌ها و اقداماتشان پاسخگو باشند. رابطه بین دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می‌دهد چراکه سازمان‌های دولتی به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و باید در برابر آن‌ها پاسخگو باشند. (کریستی^۱، ۲۰۱۷) پاسخگویی یک مفهوم وسیعی است که می‌تواند در توصیف بسیاری از پدیده‌ها از آن استفاده نمود. مفهوم مسئولیت پاسخگویی بر اساس فرهنگ لغات عبارت است از: الزام به توضیح در قبال اعمال مشخص به منظور ارائه دلایل منطقی برای آن‌چه انجام داده است. (طالب نیا، ۱۳۹۳) از نظر براون و مور^۲ (۲۰۰۱) پاسخگویی عبارت است از: میزان پابندی به وعده نهایی که سازمان جهت انجام برخی فعالیت‌ها و خدمات داده است. (زاموفن^۳، ۲۰۱۵) از نظر جانسن و کاپتین^۴ (۲۰۱۶) نیز سیستم پاسخگویی حاوی مجموعه فعالیت‌ها و ابزارهای خاصی است که برای ارتقای یکپارچگی سازمانی استفاده می‌شود. (جانسن و کاپتین، ۲۰۱۶) اصطلاح پاسخگویی معمولاً به رابطه خوب میان مسئولان و مراجعه‌کنندگان باز می‌گردد. (عزیز^۵ و همکاران، ۲۰۱۵) پاسخگویی سازمانی، از نشانه‌های اداره مدرن و دموکراسی - محور است. 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 سازمانی به عنوان یک نهاد، مکمل مدیریت دولتی در یک سازمان دموکراتیک و مردم‌سالار است. (بساواندی و توماسون^۶، ۲۰۱۴) پاسخگویی همیشه به انجام امور عمومی، مدیریت بودجه عمومی، تضمین تحقق حقوق افراد، جلوگیری از سوء استفاده و فساد و همچنین اطاعت از حاکمیت قانون مربوط می‌شود. (عزیز و همکاران، ۲۰۱۵ و لورنکو^۷، ۲۰۱۵)

سازمان‌های مختلف با نوعی تعارض و دوگانگی مواجه هستند؛ از یک سو، در مقابل مردمان و سازمان‌های مختلف احساس مسئولیت می‌کنند و باید در برابر نیازهای آنان پاسخگو باشند و از سوی دیگر، الزامات بین‌المللی آنان را وادار به اعمال روش‌ها و شیوه‌هایی می‌کند که در عمل ممکن است مغایر خواست و انتظارات شهروندان باشد. (یانگ^۸، ۲۰۱۲) بنابراین در دنیای امروز، سازمان‌ها در شرایطی هستند که باید به تقاضاهای روزافزون تمام ذینفعان از جمله شهروندان، رسانه‌ها و... پاسخگو باشند. (اسچیلمانس^۹، ۲۰۱۵) نظام پاسخگویی در سازمان‌ها موجب کاهش رفتارهای غیر قانونی خواهد شد. در واقع، مسئولیت پاسخگویی دولت را موظف می‌کند در حیطه وظایف قانونی خود در مورد فعالیت‌هایی که انجام می‌دهد به مردم و نمایندگان قانونی آن‌ها توضیح بدهد و در مورد میزان منابع مالی بودجه عمومی دولت و نحوه مصرف

1. Christie
2. Brown & Moore
3. Zumofen
4. Janssens & Kaptein
5. Aziz
6. Sawandi & Thomson
7. Lourenço
8. Yong
9. Schillemans

آن اسناد و مدارک معتبر ارائه کند. به عبارت دیگر، گزارشگری نقش عمده‌ای در ادای وظیفه پاسخگویی در یک جامعه دموکراتیک ایفا می‌کند. (طالب نیا، ۱۳۹۳) برای اجرای سیستم پاسخگویی نیاز به شناخت اجزای آن است. برای شناسایی اجزای چارچوب مذکور، نخست ادبیات مرتبط بررسی می‌شود. نویسندگان مختلف تقسیم‌بندی‌های متفاوتی برای نظام پاسخگویی ارائه نموده‌اند. کاپل^۱ (۲۰۰۵) پنج بعد برای پاسخگویی نام برد: شفافیت عملکرد سازمان، شایستگی، پایبندی به اصول سازمانی، پیروی از قوانین و پاسخ‌دهی. (شیری، ۱۳۹۶) باونز^۲ (۲۰۰۷) نیز استدلال کرد که حداقل پنج نوع مختلف پاسخگویی وجود دارد: پاسخگویی‌های سیاسی، قانونی، اداری، حرفه‌ای و اجتماعی. تمامی تقسیم‌بندی‌های ارائه شده به نوعی با هم همپوشانی داشته‌اند. ترکیب ابعاد پاسخگویی نشان می‌دهد که سیستم پاسخگویی بیش از یک تئوری است و می‌تواند به صورت کاربردی در سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرد. (قره‌آ، ۲۰۱۱) از طرفی وجود سیستم پاسخگویی که برای تمامی سازمان‌ها یکسان باشد، وجود ندارد و سازمان‌ها با توجه به نوع فعالیت‌ها و ذینفعان خود باید سیستم پاسخگویی مناسب را در سازمان برپا نمایند. (کریستی^۳، ۲۰۱۷)

پژوهش‌های متعددی در زمینه پاسخگویی در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است. محبوبی (۱۳۹۱) ابعاد ساختاری، اخلاقی، فرهنگی، مالی، قانونی، اطلاع‌رسانی و عملکردی را به عنوان متغیرهای اثرگذار بر پاسخگویی شناسایی کرد. آقایی کلشتری (۱۳۹۳) در تحقیق خود، ابعاد سیاسی، اخلاقی، عملکردی، ساختاری، مالی و پاسخگویی قانونی را معرفی کرد و ابعاد فرهنگی و اطلاع‌رسانی پاسخگویی نقش معنی‌داری در پیش‌بینی وفاداری مشتریان نداشت. نتایج تحقیق اسماعیلی‌کیا و ملا نظری (۱۳۹۵) نشان داد که دانش و رشته غیر مرتبط اداره‌کنندگان دانشگاه‌ها، عامل اصلی ایجاد تضاد، مقاومت کارکنان به دلیل فقدان مهارت، مهم‌ترین خنثی‌کننده و رتبه نخست تاخیرکننده‌ها، نبود مدیران خبره برای نظارت بر فرآیند تحول بوده است. نتایج تحقیق معدنی و همکاران (۱۳۹۷) نشان داد که پاسخگویی عمومی بر بهبود خط مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی، تاثیر مثبت و معناداری دارد. بارتون^۴ (۲۰۰۶) در تحقیق خود عامل دموکراتیک را عاملی اثرگذار بر پاسخگویی سازمانی معرفی کرد. تحقیق بولیوار^۵ و همکاران (۲۰۱۵) نشان داد که شفافیت مالی بخش مهمی از پاسخگویی سازمانی است. نتایج تحقیق کوانسان^۶ (۲۰۱۷) حاکی از آن بود که بودجه بندی عملکرد نه تنها اطلاعات مفیدی را برای سازمان فراهم می‌کند، بلکه به سیستم پاسخگویی نیز کمک می‌نماید.

با وجود اینکه پژوهش‌های مختلفی در زمینه پاسخگویی در حوزه کسب و کار، علوم اجتماعی، نظریه سازمانی، علوم سیاسی و پژوهش‌های مرتبط با فرهنگ و رسانه‌ها انجام شده است، اما کمبود این تحقیقات در سازمان‌های ورزشی به چشم می‌خورد. همچنین، برای تنظیم اولویت‌های سازمانی در پاسخگویی باید

1. Koppell
2. Bovens
3. Ghere
4. Christie
5. Barton
6. Bolívar
7. Cuganesan

تعیین نمود که کدام یک از سیستم های پاسخگویی در سازمان باید در اولویت قرار گیرد. از آنجایی که وزارت ورزش و جوانان رسالت عظیمی بر عهده دارد و بیش از هر نهاد دیگری در تحول ساختارها و نهادهای ورزش و بخش جوانان کشور اثرگذار است، انتظار می رود اقدامات آن ها در جهت توسعه و پیشرفت کشور باشد. اهمیت ارزیابی عملکرد وزارت ورزش و جوانان برای ایفای رسالتی که بر عهده دارند باعث شده که توجه به نظام پاسخگویی آن ها بسیار حائز اهمیت باشد. با توجه به اهمیت پاسخگویی در وزارت ورزش و جوانان، پژوهش حاضر به دنبال یافتن پاسخی برای این سؤال است:

تحول در نظام پاسخگویی وزارت ورزش و جوانان تحت تأثیر چه عواملی است؟

بنابراین، هدف این پژوهش تدوین الگویی است که شناسایی عوامل تحول در نظام پاسخگویی وزارت ورزش و جوانان را امکان پذیر نماید.

۲۰۷

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع ترکیبی^۱ (کمی و کیفی) و پیمایشی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری (SEM) بود. جامعه آماری پژوهش شامل دو جامعه آماری از اساتید و خبرگان حوزه ورزش و کلیه مدیران و کارکنان وزارت ورزش و جوانان بود. جهت شناسایی متغیرهای تحقیق در بخش کیفی، ابتدا با مطالعات اسنادی، کتابخانه‌ای، مقالات و سپس با استفاده از نظرات اساتید مدیریت ورزشی و مدیران و صاحب نظران در این حیطه اقدام گردید. با توجه به اینکه هدف اصلی تحقیق، تعیین متغیرها و نیز روابط بین آن ها و ارائه الگوی مفهومی برای نظام پاسخگویی بود، از ۲۵ نفر از اساتید و خبرگان در این زمینه استفاده: ۹ نفر از اساتید هیات علمی مدیریت ورزشی، ۶ نفر از مدیران وزارت ورزش و جوانان و ۱۰ نفر از مدیران ادارات ورزش و جوانان غرب کشور. ۸ متغیر به عنوان متغیرهای تاثیرگذار بر شکل گیری نظام پاسخگویی در سازمان های ورزشی شناسایی گردید: عوامل اداری، مالی، عملکردی، اخلاقی، اجتماعی، قانونی، دموکراتیک و فناوری و رسانه‌ای و در نهایت پرسشنامه ۴۰ سوالی طراحی گردید. در بخش کمی، جامعه آماری تحقیق حاضر شامل تمام مدیران و کارکنان وزارت ورزش و جوانان کشور در سال ۱۳۹۷ بود. تعداد کارکنان رسمی شاغل در این وزارتخانه بر اساس گزارش معاونت نیروی انسانی وزارت ورزش و جوانان حدود ۹۰۰ نفر کارمند رسمی و قراردادی می باشند. تعداد ۲۵۰ پرسشنامه بین آنها توزیع گردید و در نهایت ۲۱۱ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. روایی این ابزار با استفاده از نظر اساتید مدیریت ورزشی تایید شد و پایایی آن نیز از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردید.

جدول ۱: آلفای کرونباخ نهایی متغیرهای پژوهش

پایایی کل	پایایی گویه	متغیر
۰/۹۶	۰/۷۸	پاسخگویی اداری
	۰/۸۱	پاسخگویی مالی
	۰/۹۰	پاسخگویی عملکردی
	۰/۸۰	پاسخگویی اخلاقی
	۰/۸۳	پاسخگویی اجتماعی
	۰/۶۷	پاسخگویی قانونی
	۰/۸۶	پاسخگویی فناوری و رسانه‌ای
	۰/۸۹	پاسخگویی دموکراتیکی

همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌گردد، ضریب آلفای کرونباخ برای پایایی پرسشنامه تحقیق، ۹۶ درصد به دست آمد. از آنجا که ضریب به دست آمده از ۰/۹ بیشتر است، می‌توان تفسیر نمود که پایایی ابزار اندازه‌گیری بالاست. همچنین، به دلیل محقق ساخته بودن ابزار پژوهش (به دلیل شناسایی عوامل به روش کیفی)، برای شناسایی ساختار داخلی ابزار و عوامل مربوط به آن از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد.

جدول ۲: نتایج آزمون بارتلت و کیزر-میر-اولکین

مقدار	پیش فرض	
۰/۸۸۶	مقدار کیزر میر (کفایت حجم نمونه)	
۶۳۰۴/۵	مقدار مجذور کای	آزمون کرویت بارتلت
۴۲۵	درجه آزادی	
۰/۰۰۱	سطح معناداری	

نتایج آزمون کیزر-میر-اولکین^۱ حاکی از همبستگی و مناسبت متغیرهای مورد نظر برای انجام تحلیل عاملی می‌باشد. برای کفایت حجم نمونه، آزمون کرویت بارتلت نشان داد که حجم نمونه برای انجام تحلیل عاملی مناسب است. جدول ۲ آزمون تحلیل عاملی اکتشافی را با استفاده از شاخص آماری کیزر میر و آزمون بارتلت نشان می‌دهد.

جدول ۳: آزمون تحلیل عاملی اکتشافی، کیزر میر و بارتلت برای هریک از متغیرهای پژوهش

واریانس	بارعاملی	سوالات
		پاسخگویی اداری
۱/۰۷	۰/۱۹	در وزارت ورزش و جوانان میزان مراجعه برای دریافت خدمات مناسب است.
۰/۸۰	۰/۵۱	مدیران و کارکنان وزارت ورزش و جوانان به وعده‌های خود عمل می‌کنند.
۰/۶۸	۰/۵۸	رفتار پرسنل وزارت ورزش و جوانان با مراجعه کنندگان محترمانه است.
۰/۶۲	۰/۵۴	از پارتی بازی و رشوه خواری در وزارت ورزش و جوانان جلوگیری می‌شود.
۰/۵۳	۰/۶۰	تعهد به ارزش‌های انسانی و اسلامی در رفتار پرسنل وزارت ورزش مناسب است.
۰/۷۴	۰/۶۲	مدیران وزارتخانه خود را مکلف به پاسخگویی به مشتریان و مقامات می‌دانند.
		پاسخگویی مالی
واریانس	بارعاملی	
۰/۸۶	۰/۵۸	بودجه قسمت‌های مختلف وزارت ورزش و جوانان به صورت شفاف گزارش می‌گردد.
۰/۸۱	۰/۵۶	هزینه‌های تخصیص یافته در وزارت ورزش و جوانان عادلانه است.
۰/۶۸	۰/۵۰	هزینه‌های وزارت ورزش و جوانان به صورت شفاف گزارش می‌گردد.
۰/۶۱	۰/۵۶	اطلاعات مالکیت در شرکت‌های تابعه مشمول مالیات به صورت کافی در دسترس می‌باشند.
۰/۵۳	۰/۶۸	وضعیت معافیت مالیاتی وزارت ورزش و جوانان برای باشگاه‌های ورزشی شفاف است.
۰/۷۴	۰/۷۳	میزان بودجه سالانه وزارت ورزش و جوانان به مردم ارائه می‌گردد.
		پاسخگویی عملکردی
واریانس	بارعاملی	
۰/۹۰	۰/۵۹	در وزارت ورزش و جوانان اطلاعات مربوط به میزان تحقق سیاست‌های وزارت ورزش و جوانان به مراجعین و پرسنل ارائه می‌شود.
۱/۲۵	۰/۷۱	وزارت ورزش از ادارات زیردست و فدراسیون‌ها به صورت مداوم گزارش عملکرد گرفته می‌شود.
۱/۲۰	۰/۷۲	میزان ارائه خدمات به نسبت تعداد کارکنان در وزارت ورزش کافی و مناسب است.
۱/۳۸	۰/۷۹	عملکرد پرسنل توسط مدیران به وضوح بیان می‌شود.
۱/۹۰	۰/۷۶	وزارت ورزش به صورت منظم و سالانه گزارش عملکرد را به مردم و جامعه ارائه می‌کند.
		پاسخگویی اخلاقی
واریانس	بارعاملی	
۰/۹۵	۰/۶۸	در وزارت ورزش و جوانان ارزش‌های اخلاقی مربوط به شغل رعایت می‌شود.
۱/۰۵	۰/۷۵	در وزارت ورزش و جوانان به وعده‌های داده شده عمل می‌شود.
۱/۰۷	۰/۷۴	به منظور رعایت اخلاقی مراجعین به وزارت ورزش و جوانان، رسیدگی منظم و صحیح به شکایات مراجعین صورت می‌گیرد.
۰/۸۰	۰/۳۵	کارکنان این وزارتخانه اخلاق حرفه‌ای را به خوبی رعایت می‌کنند.
		پاسخگویی اجتماعی
واریانس	بارعاملی	
۰/۹۹	۰/۴۷	در وزارت ورزش در موارد خاصی از شما نظر خواهی و درخواست مشارکت می‌شود.
۰/۷۳	۰/۷۴	بین برنامه‌های اجرایی وزارت ورزش و انتظارات سیاسی جامعه همخوانی و هماهنگی وجود دارد.

۰/۵۶	۰/۷۹	پاسخگویی وزارت ورزش و جوانان به جامعه مناسب است.
۰/۶۵	۰/۷۸	وزارت ورزش و جوانان به مسائل اجتماعی مانند محیط زیست و... اهمیت می‌دهد.
واریانس	بارعاملی	پاسخگویی قانونی
۰/۶۶	۰/۷۵	خلاء قانونی در زمینه مشکلات فدراسیون‌ها و باشگاه‌های ورزشی وجود ندارد.
۰/۹۸	۰/۸۴	اجرای قوانین و مقررات مالی در وزارت ورزش و جوانان از وضعیت مناسبی برخوردار است.
۱/۰۶	۰/۷۸	کنترل و نظارت مراجع قانونی مانند مجلس و دولت بر وزارت ورزش و جوانان مناسب است.
۱/۲۵	۰/۹۶	اجرای قوانین و مقررات در وزارت ورزش و جوانان مناسب است.
واریانس	بارعاملی	پاسخگویی فناوری و رسانه‌ای
۰/۶۸	۰/۵۲	در مورد سیاست‌ها و برنامه‌های اجرایی وزارت ورزش به رسانه‌ها اطلاع رسانی می‌شود.
۰/۶۴	۰/۵۱	به اطلاعات ارائه شده از سوی وزارت ورزش و جوانان به رسانه‌ها اعتماد وجود دارد.
۰/۵۳	۰/۵۹	تعامل مناسبی میان وزارت ورزش و جوانان با نشریات و رسانه‌ها وجود دارد.
۰/۷۵	۰/۷۱	رسانه‌ها می‌توانند هر نوع اخباری را از وزارت ورزش و جوانان دریافت کنند.
۰/۹۱	۰/۷۶	وزارت ورزش و جوانان دارای سایت رسمی به روز شده می‌باشد.
۱/۲۵	۰/۵۶	این وزارتخانه در شبکه‌های اجتماعی برای انعکاس اخبار حضور فعال دارد.
واریانس	بارعاملی	پاسخگویی دموکراتیکی
۱/۱۹	۰/۸۰	در وزارت ورزش و جوانان به راحتی می‌توان از مدیران بالاتر انتقاد کرد.
۱/۳۹	۰/۸۵	در صورت انتقاد زبردست ناراحت نمی‌شوم.
۱/۲۱	۰/۷۵	ساختار وزارت ورزش و جوانان به صورت دموکراتیک و ساده است.
۰/۹۲	۰/۵۹	وزارت ورزش و جوانان موفق به کاهش بوروکراسی و تبعیض اداری شده است.

همان‌گونه که در جدول ۳ مشاهده می‌گردد، یافته‌های تحلیل عامل اکتشافی برای این پژوهش نشان داد که میزان سهم پذیری بار عاملی و واریانس هر یک از گویه‌های نظام پاسخگویی سازمانی - بجز دو گویه - تمامی سوالات دارای بار عاملی بالای ۰/۵ بود که نشان از تایید پرسشنامه مورد استفاده را دارد. برای انجام این پژوهش از آمار توصیفی (میانگین، جداول، همبستگی، تحلیل عاملی، آلفای کرونباخ و...) به کمک نرم افزار Spss نسخه ۲۰ و به منظور آزمون الگوی پیشنهادی تحقیق از آزمون تحلیل مسیر به وسیله نرم افزار ایموس نسخه ۲۴ استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

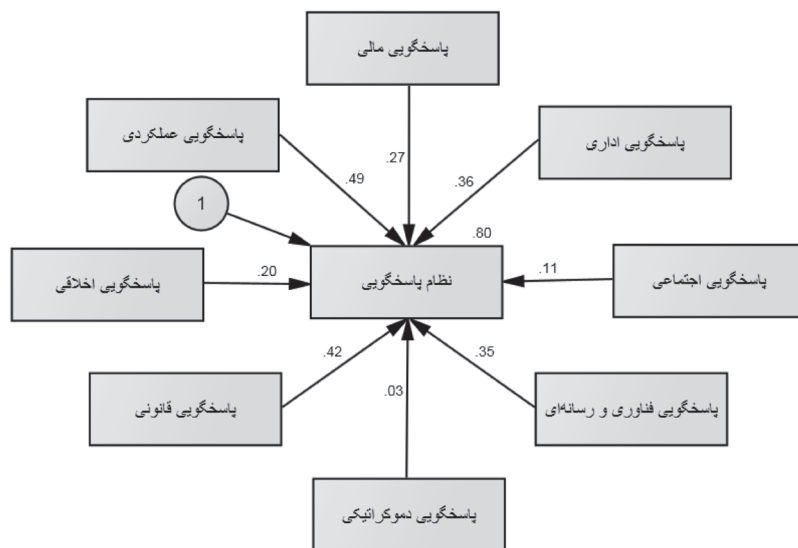
توزیع فراوانی مشخصات فردی نمونه‌های پژوهش نشان می‌دهد که از ۲۱۱ نفر نمونه آماری، ۴۵ درصد را زنان و ۵۵ درصد را مردان تشکیل می‌دادند که از این بین ۱۸ درصد مجرد و ۸۲ درصد متاهل بودند. از بین پاسخگویان ۱۴ نفر دارای مدرک کاردانی، ۸۸ نفر کارشناسی، ۹۲ نفر ارشد و ۱۷ نفر دارای مدرک دکتری

بودند. از آزمون کلموگروف اسمیرنوف جهت تعیین توزیع نرمال بودن داده‌های پژوهش استفاده شد. نتایج نشان داد که سطح معناداری متغیرهای اصلی تحقیق بالاتر از سطح معناداری ۰/۰۵ می‌باشند. بنابراین داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار پارامتریک استفاده می‌شود. جدول ۴ میانگین و انحراف معیار بین متغیرهای اصلی پژوهش را در بین نمونه‌های آماری پژوهش نشان می‌دهد.

جدول ۴: میانگین، انحراف معیار و همبستگی بین متغیرهای اصلی پژوهش

ردیف	متغیر	میانگین	انحراف معیار	آزمون همبستگی پیرسون	
				سطح معناداری	پاسخگویی سازمانی
۱	پاسخگویی اداری	۴/۰۸	۰/۶۳	۰/۰۰۱	۰/۶۵**
۲	پاسخگویی مالی	۴/۰۹	۰/۶۱	۰/۰۰۱	۰/۷۷**
۳	پاسخگویی عملکردی	۳/۱۲	۰/۹۲۱	۰/۰۰۱	۰/۸۲**
۴	پاسخگویی اخلاقی	۲/۶۱	۰/۶۳	۰/۰۰۱	۰/۶۹**
۵	پاسخگویی اجتماعی	۴/۰۱	۰/۷۰	۰/۰۰۱	۰/۷۵**
۶	پاسخگویی قانونی	۳/۷۵	۰/۷۱	۰/۰۰۱	۰/۷۵**
۷	پاسخگویی رسانه‌ای	۳/۶۴	۰/۸۰	۰/۰۰۱	۰/۲۵**
۸	پاسخگویی دموکراتیکی	۳/۷۲	۰/۸۴	۰/۳۲۱	۰/۱۳

همان طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، پاسخگویی اداری و مالی بیشترین میانگین را در میان متغیرهای پژوهش داشته است (۴/۰۹) و پاسخگویی اخلاقی نیز پایین‌ترین میانگین (۲/۶۱) را از منظر نمونه‌های آماری پژوهش کسب کردند. به منظور ارتباط سنجی میان متغیرهای تحقیق نیز از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. همان‌گونه که مشاهده می‌گردد، ارتباط مثبت و معنادار بالایی بین پاسخگویی سازمانی با متغیرهای تحقیق وجود دارد و تنها با پاسخگویی دموکراتیکی رابطه معناداری نداشت. (کلیه داده‌ها در سطح معناداری ۰/۰۰۱ می‌باشند)



شکل ۱: خروجی نرم افزار ایموس برای آزمون ضرایب استاندارد شده متغیرهای الگوی پیشنهادی پژوهش

در آزمون الگوی پیشنهادی پژوهش، از روش تحلیل مسیر استفاده گردید. سطح معناداری این آزمون با ضریب استاندارد تی مشخص می‌گردد. اگر ضریب استاندارد تی بیشتر از $1/96$ باشد، با اطمینان ۹۵ درصد معنادار خواهد بود. همان‌گونه که در شکل ۱ و جدول ۵ نشان داده شده است، بجز پاسخگویی دموکراتیکی، تمامی مسیرهای مدل پیشنهادی پژوهش مورد تایید قرار گرفتند. در این بین نیز بیشترین میزان اثر مربوط به پاسخگویی عملکردی با $0/49$ می‌باشد.

جدول ۵: نتایج تحلیل مسیر مدل پژوهش

مسیر	میزان اثر	خطای استاندارد	آماره تی	سطح معناداری
پاسخگویی اداری ---> نظام پاسخگویی	۰/۳۶۳	۰/۰۹۲	۱۱/۸۷	۰/۰۰۱
پاسخگویی اجتماعی ---> نظام پاسخگویی	۰/۱۱۲	۰/۱۲۶	۳/۶۶	۰/۰۰۱
پاسخگویی قانونی ---> نظام پاسخگویی	۰/۴۲۳	۰/۱۲۵	۱۳/۸۲	۰/۰۰۱
پاسخگویی عملکردی ---> نظام پاسخگویی	۰/۴۹۱	۰/۰۷۶	۱۶/۰۵	۰/۰۰۳
پاسخگویی اخلاقی ---> نظام پاسخگویی	۰/۲۰۴	۰/۱۱۳	۶/۶۷	۰/۰۰۱
پاسخگویی مالی ---> نظام پاسخگویی	۰/۲۶۹	۰/۰۹۹	۸/۷۹	۰/۰۰۱
پاسخگویی دموکراتیکی ---> نظام پاسخگویی	۰/۰۳۴	۰/۱۰۴	۱/۱۱	۰/۲۶۸
پاسخگویی فناوری و رسانه‌ای ---> نظام پاسخگویی	۰/۳۵۲	۰/۰۷۳	۱۱/۵۲	۰/۰۰۱

با توجه به جدول ۵، آزمون الگوی نظام پاسخگویی سازمانی نشان می‌دهد که مقدار قدر مطلق آماره تی مسیر پاسخگویی اداری بر نظام پاسخگویی سازمانی برابر $11/87$ و بزرگتر از مقدار $1/96$ است؛ یعنی در سطح اطمینان $0/95$ پاسخگویی اجتماعی تاثیر معناداری بر نظام پاسخگویی سازمانی دارد و مقدار تاثیر برابر با $0/36$ می‌باشد- در واقع، به ازای یک واحد افزایش در پاسخگویی اداری، $0/36$ بر بهبود نظام پاسخگویی سازمانی افزوده خواهد شد. سایر مسیرها هم بدین صورت اثر معنادار خود را نشان دادند- بجز اثر پاسخگویی دموکراتیکی که با توجه به مقدار آماره تی که برابر با $1/11$ می‌باشد، دارای سطح معناداری $0/268$ می‌باشد که میزان اثر پایین $0/03$ آن تایید نگردید. نتایج تمامی اثرات متغیرهای الگوی پیشنهادی در جدول ۵ قابل مشاهده است.

همچنین آزمون نیکویی برازش الگوی پژوهش نشان داد، شاخص کای دو به درجه آزادی آن کوچکتر از ۳ بود که برازش مدل را تایید کرد. همچنین شاخص‌های برازش GFI ، NFI ، CFI ، IFI و بزرگتر از $0/9$ ، $RMSEA$ و RMR نیز کوچکتر از $0/1$ می‌باشند که اعتبار الگوی پژوهش را تایید نمودند.

در این تحقیق ملاحظه شد که از ۸ متغیر شناسایی شده در مصاحبه کیفی، ۷ متغیر به صورت مستقیم بر نظام پاسخگویی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان اثرگذار بودند- تنها بعد پاسخگویی دموکراتیکی اثر معناداری نداشت. در نهایت، جهت اولویت بندی متغیرهای شناسایی شده در الگوی نظام پاسخگویی در سازمان‌های ورزشی از آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج آن در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول ۶: میانگین رتبه‌های الگوی نظام پاسخگویی در سازمان‌های ورزشی بر اساس نتایج آزمون فریدمن

رتبه	متغیر	میانگین رتبه	آماره خی دو	درجه آزادی	سطح معنی داری
۱	پاسخگویی مالی	۷/۱۷	۱۰۸۲/۷۶	۷	۰/۰۰۱
۲	پاسخگویی اداری	۷/۰۵			
۳	پاسخگویی رسانه ای	۶/۲۱			
۴	پاسخگویی اجتماعی	۳/۸۷			
۵	پاسخگویی عملکردی	۳/۶۹			
۶	پاسخگویی قانونی	۳/۳۷			
۷	پاسخگویی اخلاقی	۱/۳۶			

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، به ترتیب داده‌های هر متغیر، مقدار آماره خی دو، درجه آزادی و سطح معنی داری محاسبه و ارائه گردیده است. با توجه به اینکه سطح معناداری به دست آمده کمتر از $0/05$ می‌باشد، فرض متفاوت بودن رتبه‌ها و اولویت‌ها تایید می‌گردد. با توجه به میانگین‌های به دست آمده

برای هفت عامل مذکور، اولویت‌بندی آنها به ترتیب عبارت است از: پاسخگویی مالی، اداری، رسانه‌ای، اجتماعی، عملکردی، قانونی و اخلاقی.

بحث و نتیجه‌گیری

پاسخگویی مبنای هر جامعه مدعی دموکراتیک است. به عبارت دیگر، مهمترین وجه تمایز نظام‌های مردم‌سالار از غیر آن، وجه پاسخگو بودن آن و قبول مسئولیت در قبال مردم دانسته‌اند. پاسخگویی، ابزاری جهت نظارت بر قدرت و پیشگیری از سوء استفاده از اختیارات عمومی است و از جنبه نظارتی در همه نظام‌های سیاسی امروز نقش محوری دارد. (زاموفن، ۲۰۱۵) اما سازمان‌ها همواره با نوعی تعارض و دوگانگی مواجه‌اند: از یک سو، در مقابل مردمان و سازمان‌های مختلف احساس مسئولیت می‌کنند و باید در برابر نیازهای آنان پاسخگو باشند و از سوی دیگر، الزامات بین‌المللی آنان را وادار به اعمال روش‌ها و شیوه‌هایی می‌کند که در عمل ممکن است مغایر خواست و انتظارات شهروندان باشد. (یانگ، ۲۰۱۱) بنابراین در دنیای امروز سازمان‌ها در شرایطی هستند که باید به تقاضاهای روزافزون تمام ذینفعان از جمله شهروندان، رسانه‌ها و... پاسخگو باشند. (اسچیلمانس، ۲۰۱۵) وجود یک سیستم پاسخگویی دقیق، صحیح و کارآمد در سیستم اداری و پاسخگو بودن کارکنان و مدیران در تمامی سطوح از جمله عواملی است که می‌تواند از تضییع حقوق ارباب رجوع جلوگیری نماید. اما سیستم پاسخگویی که برای تمامی سازمان‌ها یکسان باشد، وجود ندارد و سازمان‌ها با توجه به نوع فعالیت‌ها و ذینفعان خود باید سیستم پاسخگویی مناسب را در سازمان برپا نمایند. (کریستی، ۲۰۱۷) به همین دلیل پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل اثرگذار بر نظام پاسخگویی در وزارت ورزش و جوانان انجام گرفت.

روش پژوهش، آمیخته و جامعه آماری آن شامل یک گروه از اساتید و خبرگان حوزه ورزش و نیز کلیه مدیران و کارکنان وزارت ورزش و جوانان بود. در بخش کیفی از ۲۵ نفر از اساتید و خبرگان حوزه ورزش به صورت هدفمند نظرخواهی شد که هشت متغیر به عنوان متغیرهای تاثیرگذار بر شکل‌گیری نظام پاسخگویی در سازمان‌های ورزشی شناسایی گردید: عوامل اداری، مالی، عملکردی، اخلاقی، اجتماعی، قانونی، دموکراتیک و فناوری و رسانه‌ای که در نهایت پرسشنامه ۴۰ سوالی برای آن طراحی گردید که در آزمون تحلیل عاملی اکتشافی ۳۸ سوال آن تایید گردید. در بخش کمی نیز ۲۱۱ نفر از مدیران و کارکنان وزارت ورزش و جوانان به روش نمونه‌گیری در دسترس به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. روایی این ابزار با استفاده از نظر اساتید مدیریت ورزشی تایید شد و پایایی آن نیز از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردید. ضریب آلفای کرونباخ برای پایایی پرسشنامه تحقیق، ۹۶ درصد به دست آمد که نشان از پایایی بالای ابزار اندازه‌گیری دارد. از آزمون کلموگروف اسمیرنوف جهت تعیین توزیع نرمال بودن داده‌های پژوهش استفاده شد که نتایج نشان از نرمال بودن داده‌ها داشت و به منظور ارتباط‌سنجی میان متغیرهای تحقیق نیز از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد که ارتباط مثبت و معنادار بالایی بین پاسخگویی سازمانی با متغیرهای تحقیق را گزارش کرد و تنها با پاسخگویی دموکراتیکی رابطه معناداری نداشت. در آزمون الگوی پیشنهادی پژوهش از روش تحلیل مسیر استفاده گردید. نتایج نشان داد که از هشت متغیر شناسایی شده در مصاحبه کیفی، هفت متغیر به صورت مستقیم بر نظام پاسخگویی سازمانی

در وزارت ورزش و جوانان اثرگذار بودند و تنها بعد پاسخگویی دموکراتیکی اثر معناداری نداشت. نتایج آزمون رتبه‌بندی فریدمن نشان داد که پاسخگویی مالی نسبت به سایر متغیرهای بررسی شده، بیشترین میانگین را در نظام پاسخگویی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان دارد که نشان از پاسخگویی بالا در مورد بخش مالی وزارت ورزش نسبت به سایر عامل‌ها دارد. پاسخگویی مالی یعنی تا چه حد سازمان‌های ورزشی منابع مالی را به اثربخش‌ترین شیوه به مصرف می‌رسانند. این متغیر در یافته‌های محبوبی (۱۳۹۱)، آقایی کلشتری (۱۳۹۳)، اسماعیلی کیا و ملانظری (۱۳۹۵) و کوانسان (۲۰۱۷) نیز مورد تایید قرار گرفت. پاسخگویی مالی نیز از متداولترین انواع پاسخگویی است. مصرف صحیح و بهینه منابع مالی و گزارش هزینه کردن درآمدها و انتشار سالیانه صورت حساب‌های مالی به عنوان یکی از اصلی‌ترین دغدغه‌های اعطاکندگانی مالی و به عنوان یکی از ابزار مهم پاسخگویی شناخته می‌شود. (اسکات، ۲۰۰۲) معمولاً در تمام سازمان‌ها، نحوه هزینه کردن بودجه‌های اختصاصی از موارد مهمی است که در دستور کار بازرسی عالی قرار می‌گیرد. سازمان‌های ورزشی نیز از این امر مستثنی نیستند و باید مدیران و روسا مشخص کنند که اخذ پول و هزینه آن بر اساس چه فرایند و قانونی است و این همان پاسخگویی مالی در دستگاه‌های دولتی است که گزینه‌ای با اهمیت در عملکرد آنها محسوب خواهد شد. به عبارت دیگر، شفافیت و درستکاری در امورات مالی علاوه بر حذف فساد می‌تواند قدرت پاسخگویی را افزایش دهد.

۲۱۵

پاسخگویی اداری نیز با میانگین ۷/۰۵ در رتبه دوم متغیرهای اثرگذار بر پاسخگویی سازمانی قرار دارد. پاسخگویی نظام اداری عمدتاً به پاسخگویی در برابر دولت و مردم بر می‌گردد. از نشانه‌های کارآیی و مطلوبیت در هر نظام اداری دارا بودن نظام پاسخگویی به منظور بهبود روابط با جامعه است. نوع و ماهیت پاسخگویی در سیستم‌ها می‌تواند متفاوت باشد. در سازمان‌ها به لحاظ نوع برنامه‌ها، وظایف و مأموریت‌ها، مسئولیت‌پذیری در قبال برنامه‌ریزی‌ها و عملکردها و پاسخگویی نیز متفاوت است. پاسخگویی اداری مستلزم تعاملی کردن رابطه میان سازمان و مخاطبان آن است و رسیدن به آن در خلال ارتباط دو سویه و منطقی و نیز شناخت حقوق و مطالبات طرفین امکان‌پذیر است. استقرار پاسخگویی در وهله اول نیازمند وجود یک محیط مناسب است. از این رو، ضرورت دیگری که در کنار ضرورت پاسخگویی مسئولان وجود دارد، وجود یک چارچوب منطقی و شاخص‌های تعریف شده برای پرسشگری است. پاسخگویی در کشور نهادینه نمی‌شود مگر اینکه در ابتدا فرهنگ پرسشگری در جامعه فراگیر شده و به یک فرآیند تثبیت شده، تبدیل گردد. لذا با تثبیت فرهنگ پرسشگری و تعیین شاخص‌های آن پاسخگویی به مراجعین اداری به عنوان چارچوب پرسشگری و محور کلی نظام پاسخگویی، تبیین می‌گردد. به همین منظور طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع به عنوان بخشی از این اقدامات از سوی «شورای عالی اداری» تصویب و به دستگاه‌ها ابلاغ شده است. اجرای طرح تکریم و پاسخگویی به مراجعان اداری در سازمان‌های ورزشی، تفاوت‌های عمده‌ای در خدمت‌رسانی به وجود آورده و سبب ارتقای سطح خدمات و رضایت ارباب رجوع شده است.

پاسخگویی فناوری و رسانه‌ای نیز با میانگین ۶/۲۱ در رتبه سوم قرار دارد. این یافته با نتیجه تحقیق آقایی کلشتری (۱۳۹۳) همخوانی ندارد که می‌توان به اهمیت بالای پاسخگویی فناوری و رسانه‌ای در سازمان‌های

ورزشی نسبت به بانک که جامعه مورد تحقیق در پژوهش آقایی کلشتری (۱۳۹۳) بود، نسبت داد. پاسخگویی فناوری و رسانه‌ای یعنی اینکه سازمان‌های ورزشی تا چه حد در اطلاع‌رسانی صحیح و مسائل استراتژیک بخش ورزش و سلامت جامعه تلاش می‌کنند. در دنیای امروز که به واسطه اطلاع‌رسانی ساده به یک دهکده جهانی تشبه شده است، مقوله اطلاع‌رسانی در سازمان‌های ورزشی امری سهل و ممکن خواهد بود که با وجود علم و تکنولوژی امروزی بعید به نظر خواهد رسید که پاسخگویی رسانه‌ای در سازمان‌های ورزشی با چالشی مهم روبه‌رو باشد. سازمان‌های ورزشی به عنوان یک بخش دولتی موظف به اطلاع‌رسانی صحیح به مراجع ذیصلاح هستند. با توجه به نتایج مطالعات، تکریم ارباب رجوع با اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌ها به شهروندان پیرامون خدمات ارائه شده سازمان، تقویت و به روز رسانی مداوم سایت وزارت و سازمان‌های ورزشی و درج فعالیت‌های سازمان، تعامل با رسانه‌های ورزشی و ... می‌تواند از عوامل پاسخگویی فناوری و رسانه‌ای باشد.

در ادامه، پاسخگویی اجتماعی با میانگین ۳/۸۷ در رده چهارم متغیرهای اثرگذار بر پاسخگویی سازمانی قرار دارد. پاسخگویی اجتماعی سازمانی را می‌توان ظرفیت بالفعل سازمان در جهت برآورده سازی عملی و واقعی توقعات و انتظارات اجتماعی از سازمان تعریف نمود. (احمدی، ۱۳۹۱) به گفته آکرمن، پاسخگویی اجتماعی یعنی اثربخشی و بازدهی یک سازمان در نشان دادن پیگیری برای ایفای مسئولیت‌های اجتماعی‌اش. در این رویکرد به شکاف میان آنچه جامعه ذیربط، انتظار انجام آن را از سازمان داشت و عملکرد واقعی سازمان در این مورد پرداخته می‌شود. در دیدگاه پاسخگویی اجتماعی سازمانی، سازمان‌ها به مثابه شرکایی در کنار نهادهای جامعه‌اند و تلاش دارند تا به حل مشکل‌های جامعه بپردازند و در نهایت سطح رفاه و کیفیت زندگی اجتماعی مردم را با رعایت برآورده شدن نیازهای تمامی طرف‌های ذینفع بالا ببرند. (یعقوبی، ۱۳۸۹) حساسیت سازمان‌های ورزشی نسبت به مسائل مختلف عمومی جامعه محلی و توجه به تبعات منفی تصمیمات و اقدامات سازمانی در جامعه مذکور مقوله قابل ارزشی است که تنها می‌تواند از طریق سازوکار پاسخگویی اجتماعی سازمانی، جنبه عملی و کاربردی به خود بگیرد. سازمان‌های ورزشی بنا به سهم و نقش زیادی که در فرهنگ سازی و القای هنجارها دارند می‌توانند طلایه‌دار تحقق و ترویج این مفهوم در بین شبکه‌ای از بازیگران همراه در اداره امور باشند تا عموم جامعه با الهام و الگو برداری از سازمان‌های ورزشی در این زمینه به پذیرش و استقرار مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمانی در بخش متبوع مبادرت ورزند. بنابر نتایج این پژوهش، سازمان‌های ورزشی باید به اهتمام در آگاه سازی شهروندان محلی جهت بهره‌مندی بهتر از خدمات سازمان بپردازند و ضمن همکاری و حمایت از تشکل‌های مردم نهاد، به تدوین و آموزش منشور اخلاقیات اهتمام ورزند تا پاسخگویی اجتماعی در سازمان را بهبود بخشند.

پاسخگویی عملکردی نیز با میانگین ۳/۶۹ در رده پنجم آزمون رتبه‌بندی فریدمن دارد. این یافته با نتایج تحقیق محبوبی (۱۳۹۱)، اسماعیلی‌کیا و ملانظری (۱۳۹۵) و کوانسان (۲۰۱۷) همخوانی دارد. مفهوم عملکرد همراه با مفاهیم کیفیت، اثربخشی و کارایی در سازمان‌های ورزشی می‌آید. نظارت و حسن عملکرد خوب را می‌توان به عنوان یک عامل مهم برای پاسخگویی در سازمان‌های ورزشی به شمار آورد. از طرفی داشتن

یک ساختار مناسب تنها زمانی قابل امکان خواهد بود که سازمان دارای عملکرد مناسبی در راستای رسالت خود باشد. عملکرد بالای سازمان‌های ورزشی باید براساس شایستگی‌های حرفه‌ای در بکارگیری دانش روز، دسترسی به منابع و تکنولوژی، کارآیی در استفاده از منابع، رضایتمندی جامعه و نتایج عملکرد ورزشکاران و سلامتی جامعه باشد. برای بهبود پاسخگویی بهتر است عملکرد سازمان‌های ورزشی موجود را با سازمان‌های ورزشی موفق هم‌مطراز از نظر بهره‌وری مقایسه و الگو برداری نمود. برای بهبود پاسخگویی سازمان‌های ورزشی نمی‌توان اثر بخشی و مطلوبیت عملکرد ورزشکاران و مشارکت عموم مردم در فعالیت‌های ورزشی، محور قرار دادن جامعه هدف، جهت‌یابی کارکنان، و بهبود وظایف را از نظر دور داشت. مقوله‌های یاد شده اگر در سازمان‌های ورزشی مورد توجه قرار گیرد و برای آنها برنامه‌ریزی جامعی در نظر گرفته شود، آن سازمان در بعد عملکردی پاسخگویی قابل قبولی خواهد داشت.

۲۱۷

پس از پاسخگویی عملکردی، پاسخگویی قانونی با میانگین ۳/۳۷ در رتبه ششم تاثیرگذار بر نظام پاسخگویی سازمانی قرار دارد. این متغیر در نتایج تحقیق محبوبی (۱۳۹۱) و آقای کلشتری (۱۳۹۳) مورد تاکید قرار گرفته است و آنها وجود آن را به منظور پاسخگویی در سازمان‌ها لازم بر شمرده‌اند. پاسخگویی قانونی به عنوان یک رویکرد حساس به این معنی است که تا چه حد متصدیان امور از قوانین و مقررات تبعیت می‌کنند یا در برابر مراجع قضایی پاسخگو هستند. (محبوبی، ۱۳۹۱) پاسخگویی قانونی، آشکارترین نوع پاسخگویی است، زیرا رسیدگی قانونی امورات سازمان‌های ورزشی براساس استانداردها و موازین قانونی صورت می‌گیرد. در سازمان‌های ورزشی وجود قوانین و مقررات متنوع باعث شده که معمولاً فرایندها و عملیات اجرایی بدون وجود چارچوب خاصی انجام شود. در سازمان‌های ورزشی ایران نیز این نوع پاسخگویی که به عنوان آشکارترین نوع از آن یاد می‌شود توسط درون سازمان و بازرسان برون سازمانی انجام می‌شود. اعرابی، نظام اداری مبتنی بر جامعه مدنی و حقوق اساسی را برای پاسخگویی لازم شمرده است و پاسخگویی سنتی مبتنی بر عملکرد را به عنوان یکی از مولفه‌های پیش‌برنده پاسخگویی قانونی می‌داند. (اعرابی، ۱۳۸۰) مکانیسم‌های پاسخگویی قانونی شامل این موارد است: قانون اساسی، مصوبات قوه مقننه، حکم‌ها، قوانین، دستورالعمل‌ها و دیگر ابزارهای قانونی که تبیین می‌کنند مقامات دولتی چه کارهایی را می‌توانند انجام دهند و چه کارهایی را نمی‌توانند و دیگر این که شهروندان چگونه می‌توانند بر علیه مقاماتی که اقداماتشان رضایت‌بخش نیست، اقدام کنند. (محبوبی، ۱۳۹۱) لذا سازمان‌های ورزشی جهت بهبود پاسخگویی بهتر است قوانین و تشریفات زائد اداری را کاهش دهند، چراکه با تدوین قوانین ساده، شفاف، گویا و کوتاه، پاسخگویی نیز شفاف‌تر و ساده‌تر صورت خواهد گرفت. همچنین اگر اجرای قوانین الزام قانونی داشته باشد و از طرف روسا و مدیران پیگیری شود، لازمه احترام به قانون همه گیر شده و پاسخگویی نیز در چارچوب همان قوانین شفاف‌تر خواهد بود.

رتبه آخر متغیرهای تاثیرگذار بر پاسخگویی سازمانی مربوط به پاسخگویی اخلاقی می‌باشد. محبوبی (۱۳۹۱) و آقای کلشتری (۱۳۹۳) نیز در پژوهش خود، پاسخگویی اخلاقی را از عوامل پاسخگویی سازمانی شناسایی کردند. پاسخگویی اخلاقی بر این باور استوار است که تبعیت و پیروی از ارزش‌های اخلاقی و معنوی به صورت درونی شکل می‌گیرد و باید آن را آموزش و پرورش داد. (محبوبی، ۱۳۹۱) پاسخگویی

اخلاقی در سازمان‌های ورزشی به این نکته اشاره دارد که سازمان در ارائه خدمات تا چه حد، اصول اخلاقی را رعایت می‌کند. وجود مردم مسلمان با فرهنگ و آداب مختلف در کشور جمهوری اسلامی و تاکید بر رعایت اصول اخلاقی در سازمان‌های ورزشی از طرف مدیران ارشد مقوله ای نیست که به راحتی از آن گذشت. لذا برای ارتقا و تشویق معنویت در محیط کار می‌توان از فعالیت‌های غیرجسمانی مانند برنامه‌های فرهنگی، برنامه‌های کمک به کارکنان، برنامه‌هایی که کار و خانواده را ادغام می‌کنند و برنامه‌های گوناگونی که باعث ایجاد فرهنگ‌های فراگیر می‌شوند، بهره برد. همچنین تبیین واضح رسالت و چشم انداز سازمان برای کارکنان و با مشارکت آنها، التزام عملی به ارزش‌های معنوی، دفاع به حق از حقوق کارکنان، رعایت اخلاقیات در تعامل با ذینفعان، توجه به نظرسنجی از کارکنان درباره ارزش‌های سازمان و تلاش برای توجه به سلامت، روحیه و شرایط زندگی کارکنان می‌تواند منجر به پذیرش بیشتر اهداف و ارزش‌های سازمانی و مقبولیت مدیران توسط کارکنان گردد.

از بین تمامی متغیرهای شناسایی شده در این پژوهش، تنها پاسخگویی دموکراتیکی تاثیر معناداری بر نظام پاسخگویی در سازمان‌های ورزشی نداشت که دارای سطح معناداری ۰/۲۶۸ بود و اثر آن تایید نشد. این یافته با نتایج تحقیق بارتون (۲۰۰۶) که پاسخگویی دموکراتیکی را از متغیرهای اصلی پاسخگویی سازمانی شناسایی کرده بود، همخوانی ندارد. شاید مسائل فرهنگی و قومی و نفوذ سهامداران و قدرتمندان توانسته است بعضی از برنامه‌های مدون سازمان‌های ورزشی را از سیر طبیعی خود خارج نماید.

پاسخگویی دموکراتیک یعنی سازمان‌های ورزشی تا چه حد در ارتباطاتشان با شهروندان و سایر نهادها به طور شفاف و باز عمل می‌کنند. پاسخگویی دموکراتیک محدود کننده سوء استفاده سازمان از قدرت سیاسی است. به همین دلیل اگر سازمان‌های ورزشی نتوانند در زمان خاصی موفق عمل کنند، توسط مقامات سیاسی یا اجرایی مورد مواخذه قرار می‌گیرند. به بیان دیگر، چون در بعضی مواقع اخذ بعضی امتیازات برای سازمان‌های ورزشی از طریق سیستم‌های دولتی و به وسیله سیاستمداران انجام می‌شود، لذا مقامات اجرایی سازمان‌های ورزشی تا حدودی تاثیر پذیر از تصمیمات این افراد قرار می‌گیرند. در بحث دموکراتیک بودن سازمان‌های ورزشی، اگر بورکراسی جای خود را به پاسخگویی شفاف و سریع بدهد شاخه سیاسی کاری و بحث روابط به جای ضوابط رشد بیشتری خواهد داشت.

در جمع‌بندی پایانی، با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان گفت که از ۸ متغیر شناسایی شده در این پژوهش - بجز پاسخگویی دموکراتیک - تمامی متغیرها در الگوی پیشنهادی پژوهش مورد تایید قرار گرفتند و نقش و اهمیت هر یک از عوامل به خوبی روشن شد. همچنین، میانگین پاسخگویی سازمانی با توجه به میانگین پاسخ‌دهندگان، در حد متوسط برآورد گردید. عدم توجه به پاسخگویی، کیفیت سایر خدمات سازمان‌های ورزشی را تحت تاثیر قرار می‌دهد. از طرفی پاسخگویی مقوله ای است که لازم است در سازمان‌های ورزشی مورد توجه جدی قرار گیرد. بر این اساس، تعیین ضوابط و مقررات و تدوین معیارهای پاسخگویی برای مدیران و کارکنان، ایجاد و نهادینه کردن فرهنگ پاسخگویی چه در داخل سازمان و چه در مقابل مشتریان و مراجعان در تمام سطوح سازمان، تاسیس دفتر یا واحد پاسخگویی با رویکرد نوین علمی، طراحی و اجرای دوره‌های

علمی پاسخگویی در ابعاد مختلف برای تمام کارکنان، بسترسازی مناسب برای استفاده از دانش های ضمنی کارکنان و مدیران در راستای افزایش توان پاسخگویی، و همچنین ارزیابی سازمان های ورزشی به صورت دوره ای منظم به منظور سنجش میزان پاسخگویی توصیه می شود. لازم به ذکر است که علاوه بر شناخت اهمیت هر یک از عوامل بهبود نظام پاسخگویی، مدیران باید توانایی انجام و به کارگیری هر یک از این عوامل را داشته باشند.

از محدودیت های پژوهش حاضر می توان به شناسایی عوامل موثر بر پاسخگویی در بخش کیفی اشاره کرد که تنها از دیدگاه اساتید و خبرگان در این زمینه مورد بررسی قرار گرفته و از دیدگاه مراجعه کنندگان و ذینفعان استفاده ای نشده است. در بخش کمی نیز جامعه آماری تحقیق محدود به مدیران و کارکنان وزارت ورزش و جوانان می باشد. همچنین در این پژوهش فقط اثر تعدادی از عوامل موثر بر نظام پاسخگویی در نظر گرفته شده است، در حالی که می توان عوامل دیگر را نیز مورد بررسی قرار داد. همچنین به دلیل نبود تحقیقات ورزشی در حیطه پاسخگویی سازمانی، محققان با محدودیت در بخش مبانی نظری مواجه بودند.

در زمینه جنبه نوآوری پژوهش حاضر، می توان به طراحی الگوی پاسخگویی در سازمان های ورزشی اشاره نمود و با توجه به بررسی مستندات موجود برای پاسخگویی در سازمان های ورزشی کشور مطالعه ای که توانسته باشد به صورت مستند به ثبت برسد تا مورد استفاده برنامه ریزان، سیاست گزاران و پژوهشگران قرار گیرد، یافت نشد و اگر هم مطالب کمی وجود دارد تنها به صورت تئوری می باشد. البته در حوزه های مدیریت دولتی پاسخگویی در برخی سازمان ها از جمله شهرداری و بیمارستان مطالعه گردیده، اما در این پژوهش ها تعداد ابعاد کمتری مورد بررسی قرار گرفته و نتایج آن به ارائه الگویی در حد یک اداره تبیین شده است. در این تحقیق نسبت به سایر مطالعات گذشته، ابعاد بیشتری به صورت کمی و کیفی مورد بررسی قرار گرفته، ادرا حالی که بیشتر مطالعات گذشته به توصیف ابعاد پرداخته اند. این پژوهش بر آن بوده است تا با کمک تجارب سایر اندیشمندان و الگوهای موجود خارجی در حوزه های دیگر، الگویی بومی برای پاسخگویی بهتر در سازمان های ورزشی کشور ارائه دهد.

با توجه به یافته ها و محدودیت های پژوهش حاضر، می توان به محققان پیشنهاد های زیر را برای پژوهش های آینده عرضه کرد:

- به کارگیری الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر در سایر جوامع و سازمان های دیگر؛
- مطالعه تفاوت پاسخگویی در سازمان های ورزشی با سایر سازمان های دولتی؛
- تدوین چک لیست های معتبر برای پاسخگویی سازمان های ورزشی کشور؛
- توانمندسازی سازمان های ورزشی بر اساس الگوهای پاسخگویی؛
- مطالعه پاسخگویی در باشگاه های دولتی در مقایسه با باشگاه های خصوصی؛
- شناسایی سایر متغیرهای اثرگذار بر پاسخگویی سازمانی؛
- شناسایی موانع اجرای پاسخگویی در سازمان های ورزشی.

منابع

- احمدی، کیومرث. (۱۳۹۱). «طراحی مدلی جهت ارزیابی پاسخگویی اجتماعی سازمانی در سازمان‌های دولتی ایران». رساله دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین.
- اسماعیلی کیا، غریبه و ملانظری، مهناز. (۱۳۹۵). «بررسی ضرورت تحول در نظام پاسخگویی مالی و عملیاتی دانشگاه‌های دولتی ایران و شناسایی ابعاد آن از دیدگاه خبرگان و دانشگاهیان». پژوهش‌های تجربی حسابداری. سال ۵، شماره ۱۹، صص ۵۲-۷۹.
- اعرابی، سیدمحمد. (۱۳۸۰). «مطالعه نظام پاسخگویی دولت در ایران: نگرشی تطبیقی». فصلنامه دانش مدیریت. دوره ۵۵، شماره ۵۵، صص ۱۱۹-۱۵۵.
- آقایی کلشتری، محمود. (۱۳۹۳). «نقش انواع پاسخگویی در وفاداری مشتریان (مطالعه موردی: بانک رفاه استان گلستان)». پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرمی.
- شیرینی، اردشیر و نصرالهی وسطی، سیمین. (۱۳۹۶). «تاثیر رهبری تعالی بخش بر پاسخگویی اخلاقی: تبیین نقش معنویت در محیط کار». فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). سال بیست و ششم، شماره ۸۴، صص ۳۳-۵۱.
- طالب‌نیا، قدرت‌الله و کرمی، محمود. (۱۳۹۳). «تاثیر نظام حسابداری تعهدی بر میزان تحقق مسئولیت پاسخگویی در دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی ایران از طریق اجرای نظام بودجه ریزی عملیاتی». دومین همایش ملی رویکردی بر حسابداری. مدیریت و اقتصاد. صص ۱-۱۳.
- محبوبی، محمد. (۱۳۹۱). «طراحی الگوی بهبود پاسخگویی در بیمارستان‌های آموزشی ایران». رساله دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران.
- معدنی، جواد؛ زرنندی، سعید و یدالهی، محمدرضا. (۱۳۹۷). «تحلیل تاثیر پاسخگویی عمومی بر خط مشی ارتقای سلامت اداری و شفافیت سازمانی در بخش دولتی». فصلنامه خط مشی‌گذاری عمومی در مدیریت. سال نهم، شماره ۳۰، صص ۲۱-۴۱.
- یعقوبی، نورمحمد. (۱۳۸۹). مدیریت دولتی: سیر اندیشه‌های نوین. انتشارات سمت

- Aziz, M. A. A., Ab Rahman, H., Alam, M. M., & Said, J. (2015). "Enhancement of the accountability of public sectors through integrity system, internal control system and leadership practices: A review study". *Procedia Economics and Finance*, 28, 163-169.
- Barton, A. D. (2006). "Public sector accountability and commercial-in-confidence outsourcing contracts". *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 19(2), 256-271.
- Bolívar, M. P. R., Galera, A. N., & Muñoz, L. A. (2015). "Governance, transparency and accountability: An international comparison". *Journal of Policy Modeling*, 37(1), 136-174.

- Christie, N. V. (2018). **“A Comprehensive Accountability Framework for Public Administrators”**. Public Integrity, 20(1), 80-92.
- Cuganesan, S. (2017). **“The design of performance budgeting processes and managerial accountability relationships”**. Public Management Review, 19(7), 954-971.
- Ghore, R. K. (2011). **“Network legitimacy and accountability in a developmental perspective: A case study”**. Public Integrity, 13(2), 163-180.
- Janssens, M. R., & Kaptein, M. (2016). **“The ethical responsibility of companies towards animals: A study of the expressed commitment of the Fortune Global 200”**. Journal of Corporate Citizenship, (63), 42-72.
- Lourenço, R. P. (2015). **“An analysis of open government portals: A perspective of transparency for accountability”**. Government Information Quarterly, 32(3), 323-332.
- Sawandi, N., & Thomson, I. (2014). **“Broadening corporate accountability: An ‘idealised’ downward accountability model”**. Procedia-Social and Behavioural Sciences, 164, 429-436.
- Schillemans, T. (2015). **“Managing public accountability: How public managers manage public accountability”**. International journal of public administration, 38(6), 433-441.
- Scott, C. (2002). **“Private regulation of the public sector: a neglected facet of contemporary governance”**. Journal of Law and Society, 29(1), 56-76.
- Tutar, H., Altınöz, M., & Çakıroğlu, D. (2011). **“Perception of managers as to the ethical responsibility and competition strategy: A survey”**. Procedia-Social and Behavioural Sciences, 24, 1427-1435.
- Yang, K. (2012). **“Further understanding accountability in public organizations: Actionable knowledge and the structure–agency duality”**. Administration & Society, 44(3), 255-284.
- Zumofen, R. (2015). **“Redefining accountability in a strategic perspective to enhance performance”**. International Research Society for Public Management (IRSPM) conference.

