

مقاله پژوهشی

اصیل

Original
Article

عوامل زمینه ساز پاسخگویی؛ راهبردی برای حکمرانی اسلامی در سیستم‌های مدیریتی (یک پژوهش کیفی)

مهدی امیری^۱

هدف: این پژوهش با هدف تبیین مفهوم پاسخگویی، از طریق غور و بررسی در مبانی نظری و آیات قرآنی مرتبط انجام شد. بخش اول پژوهش، نشان‌دهنده فراگیر بودن مفهوم پاسخگویی در قلمروهای مختلف زمانی، مکانی و موضوعی است؛ از پاسخگویی در برابر خداوند تا پاسخگویی به مردم و حتی پاسخگویی در برابر اعضا و جوارح. **روش:** پژوهش حاضر، با مطالعه آیات و تدبیر روی آنها با بهره‌گیری از تفاسیر نور و نمونه و استفاده از فرایند چرخه‌ای تحلیل انجام شد. **یافته‌ها:** در این پژوهش، ۱۰۴ مفهوم پایه، شناسایی و احصا شد که ذیل ۲۸ مفهوم محوری، دسته‌بندی شدند و بر اساس آنها، هشت مفهوم سازماندهی شده عوامل زمینه‌ساز پاسخگویی، شامل توفیق الهی، پایداری، آرامش، توکل، بصیرت، مسئولیت‌پذیری، درستکاری و اعمال حسنه، به عنوان عوامل زمینه‌ساز پاسخگویی، در سه حوزه شناختی، عاطفی و رفتاری به دست آمد. **نتیجه‌گیری:** ترویج و توسعه آموزه‌های قرآنی حکمرانی اسلامی در نهادهای اداری کشور، که نتیجه آن، افزایش اعتماد و رضایتمندی عمومی مردم از دستگاهها و سازمانهای مختلف کشور و کاهش فساد اداری و اخلاقی در حوزه‌های مختلف سازمانی و در نتیجه، افزایش کارآمدی، اثربخشی و در نهایت، سلامت سازمانی نظام اداری کشور است.

واژگان کلیدی: پاسخگویی، حکمرانی، قرآن، سیستم‌های مدیریتی.

الف) مقدمه

ضرورت پاسخگویی، از مباحث مهم و تعیین کننده در تعاملات و سیاستگذاری‌های اجتماعی است و از کسانی که در جامعه دارای پایگاه و موقعیت اجتماعی و به نوعی عهده‌دار نقشهای مختلف‌اند، انتظار می‌رود در برابر انجام مسئولیتهای خود، پاسخگو باشند. یکی از مهم‌ترین وجوه تمایز نظامهای مردم‌سالار، به خصوص نظام اسلامی از غیر آن، وجه پاسخگویی و قبول مسئولیت در قبال مردم است. در نظام اسلامی، مسئله مشروعیت^۱ - چه به نص و چه به تعیین مشخص شده باشد - «محصول تعامل پاسخگویی و کارآمدی است» (اخوان کاظمی، ۱۳۸۳: ۶۷). به طور کلی، اصل مسئولیت و پاسخگویی مدیران و کارگزاران در مقابل مردم و ذی‌نفعان، یکی از اصولی است که در آیات متعددی (اسراء: ۳۴، ۳۶؛ قیامت: ۳۶؛ انبیا: ۱؛ اعراف: ۶؛ حجر: ۹۳-۹۲؛ احزاب: ۷۲) بر آن تأکید شده و این، نشان‌دهنده اهمیت بیش از پیش پاسخگویی در نظام اسلامی است.

پاسخگویی از شاخصهای حکمرانی خوب است (رضایی و توحیدفام، ۱۳۹۷: ۵۷) و دولت حاکمی که پاسخگوی نیازها و ارزشهای اکثریت نباشد، در ادامه کار خود با مشکل مواجه خواهد شد (راغفر، ۱۳۸۸: ۲۳۷-۲۳۶). لذا کلید گذار موفقیت‌آمیز و پایدار به نظام مردم‌سالار، حکمرانی کارآمد و نهادهای اصلی پاسخگو می‌باشد. (میدری و خیرخواهان، ۱۳۸۳: ۳۴۹)

هرچند پاسخگویی در خارج از کشور توسط پژوهشگرانی از جمله: نورالنبی^۲ (۲۰۱۸)؛ سوفولو و همکاران^۳ (۲۰۱۵)؛ ژالک^۴ (۲۰۱۳) و ترزا اسپزیاله^۵ (۲۰۱۲) بررسی شده و در پژوهشهایی که توسط پژوهشگران داخلی همچون: امیری و همکاران (۱۴۰۰)؛ ترک‌زاده و همکاران (۱۳۹۹)؛ اردلان و همکاران (۱۳۹۵) و الوانی و احمدی (۱۳۹۲) انجام شده، مورد توجه قرار گرفته است؛ اما آنچه از آن، به خصوص در نظام جمهوری اسلامی ایران - به عنوان پرچمدار شیعه در جهان - غفلت شده است، اولاً مفهوم، چیرایی و ضرورت پاسخگویی و ثانیاً چگونگی این پاسخگویی مبتنی بر قرآن کریم است که خلأ آن در سازمانها و سیستم‌های اجتماعی و اداری جامعه ایرانی - اسلامی کاملاً مشهود است. این در حالی است که یکی از الزامات توسعه الگوی حکمرانی اسلامی - ایرانی، توسعه و تبیین الگوی بومی پاسخگویی مبتنی بر مبانی و آموزه‌های اسلامی است. لذا انتظار می‌رود با ایجاد یک نظام و نهاد کارآمد

1. Legitimacy

2. Nurunnabi

3. Sofoluwe

4. Zalec

5. Teresa Speziale

و پویای پاسخگویی در حوزه‌های مختلف اجتماعی، مردم با وظایف و کارکردهای ادارات و سازمانهای مختلف در خصوص پاسخگویی و پاسخ‌دهی آشنا شوند و بر نحوه عملکرد صحیح آنها آگاهی یابند و زمینه مطالبه عمومی از دستگاههای مختلف و عملکردشان توسط مردم پدید آید؛ که نتیجه آن، افزایش اعتماد و رضایتمندی عمومی مردم از دستگاهها و سازمانهای مختلف کشور و کاهش فساد اداری و اخلاقی در حوزه‌های مختلف سازمانی و به تبع آن، افزایش کارآمدی نظام سیاسی است.

سؤالات پژوهش

- پاسخگویی در قرآن به چه صورت مطرح شده است؟
- عوامل زمینه‌ساز پاسخگویی مطابق با آیات قرآن شامل کدام مؤلفه‌هاست؟

ب) روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش در دو بخش انجام شده است. در بخش اول با بهره‌گیری از مبانی نظری و آیات مرتبط و در بخش دوم با استفاده از روش تحقیق مطالعه موردی کیفی مقوله‌ای و بهره‌گیری از فرایند چرخه‌ای تحلیل، همچنین با استفاده از فهرست موضوعی تفاسیر نور و نمونه، به گردآوری و تحلیل عمیق عوامل زمینه‌ساز پاسخگویی در بافت و زمینه قرآن کریم پرداخته شده است. قلمرو کاوش و بررسی داده‌های این پژوهش، مبانی نظری و همچنین کلیه آیات قرآن کریم بوده است که با استفاده از کاربرگهای محقق ساخته برای تحلیل محتوای آیات و بر اساس فرایند چرخه‌ای تحلیل انجام شده است.

سارانتاکوس^۱ (۱۹۹۸) فرایند چرخه‌ای تحلیل را به عنوان یک روش تحلیل کیفی، مشتمل بر گردآوری داده‌ها و اطلاعات، تقلیل داده‌ها، سازماندهی و تفسیر مطرح کرده است. در این روش که قبلاً ترک زاده و همکاران (۱۳۹۹) بر اساس تجربه خود در کاربرد این روش در برخی پژوهشها و نیز با نظر به مقتضیات زمینه‌ای و محیطی تولید و توسعه دانش مدیریت اسلامی، توسعه داده‌اند؛ فرایند گردآوری داده‌ها و اطلاعات در چهار مرحله مختلف شناسایی زمینه‌ها و منابع اطلاعاتی مرتبط، جستجو و کشف اطلاعات، استخراج و گردآوری اطلاعات و کدگذاری و دسته‌بندی اطلاعات، انجام شده است. بدین ترتیب، کلیه آیات قرآن کریم به همراه فهرست موضوعی تفسیر نور و نمونه، به منظور واکاوی، شناسایی و توسعه چارچوب پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی، بازخوانی شد و آیاتی که بار یا

محتوای پاسخگویی داشتند، مطالعه و سایر آیات غیر مرتبط از فرایند چرخه تحلیل کنار گذاشته شدند. سپس در تک‌تک آیات مرتبط، با در نظر گرفتن مفاهیم اساسی پاسخگویی، به کشف و گردآوری اطلاعات مدّ نظر به صورت اکتشافی^۱ و جهت‌مند^۲ پرداخته شد. به منظور بررسی اعتمادپذیری و اعتبارپذیری پژوهش، از روشهای مرور متخصصان و خودبازبینی محقق طی فرایند جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها و نیز بررسی چارچوب و محتوای آن از دیدگاه صاحب‌نظران استفاده شده است. بدین صورت که با بهره‌گیری از طرح «همسوسازی مدل رواسازی داده‌ها»^۳ (همزمان مدل اعتباریابی داده‌های کمی) (کرسول و کلارک، ۱۳۹۰)^۴ که طرحی یک‌مرحله‌ای است، به طور همزمان در بخش کیفی با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی و بهره‌گیری از مصاحبه نیمه ساختاریافته (با چند سؤال باز پاسخ) با ۲۰ نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها به عنوان مشارکت‌کنندگان کلیدی که با رویکرد نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند و متخصص و معرّب در حوزه آموزش عالی بوده و همزمان در خصوص مبانی دینی و قرآنی مطلع بودند، فرایند مصاحبه‌ها تا اشباع نظری داده‌ها ادامه یافت. در بخش کمی نیز با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی، جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه اعضای هیئت علمی دانشگاههای استان فارس بود. طبق آخرین آمار، تعداد ۵۱۴۳ نفر در مجموعه دانشگاههای استان فارس (دانشگاههای دولتی، آزاد اسلامی، پیام نور، علمی-کاربردی، پزشکی و پیراپزشکی، فنی و حرفه‌ای) مشغول فعالیت‌اند که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۶۱۶ نفر از اعضای هیئت علمی برای پاسخگویی به ابزار کمی پژوهش انتخاب شدند و به این ترتیب، اعتبارپذیری این چارچوب، توسعه داده شده است.

ج) یافته‌های پژوهش

۱. پاسخگویی قرآنی

در نگاه اسلامی با عنایت به تأکیدات مؤکد برخی آیات (صافات: ۲۴؛ قیامت: ۳۶؛ اسراء: ۳۴؛ انبیا: ۱)، انسان «موجودی پاسخگو» است و معاد، یکی از اصول دین اسلام است که به موجب آن، انسان باید پاسخگوی تمام اعمال و رفتارهای خود باشد (علیخانی، ۱۳۸۴: ۵۲). قرآن کریم نیز در همین زمینه، همه را مورد بازخواست و پرسش معرفی می‌کند. (انبیا: ۲۳)

-
1. Exploratory
 2. Directed
 3. Triangulation Design of Validating Quantitative Data Model
 4. Creswell & Clark

عوامل زمینه ساز پاسخگویی؛ راهبردی برای حکمرانی ... ❖ ۱۷۱

با توجه به پژوهش محققان این مقاله مشاهده شد که رابطه مسئولیت و پاسخگویی در آیات قرآن، به سه صورت و دسته کلی ذیل قابل مشاهده است که خود آنها نیز شامل انواعی می شوند.

یک) مسئولیت و پاسخگویی انسان

پاسخگویی به خداوند: خداوند در قرآن کریم از انسانها می خواهد که دعوت او را استجابت کنند و در مسیر هدایت الهی گام بردارند. (انفال: ۲۴؛ شوری: ۳۸، ۴۷؛ اسراء: ۵۲؛ رعد: ۱۸)

پاسخگویی به وجدان و اعمال و کردار: خداوند در سورة نجم (آیات ۴۰-۳۸) می فرماید: «هیچ بردارنده ای بار گناه دیگری را بر نمی دارد» و اینکه «انسان جز حاصل تلاش و کوشش خود نیست و نتیجه کوشش او به زودی دیده خواهد شد»؛ که نشان دهنده مسئولیت و پاسخگویی انسان نسبت به اعمال و کردار خود است. در آیات متعدد دیگری نیز به این مهم اشاره فرموده است. (قیامت: ۲، ۳۶؛ انبیاء: ۱)

پاسخگویی به پیامبران و دعوت آنان: خداوند طریق رسیدن به کمال و هدایت الهی را از طریق پیامبران و اولیای خود معرفی کرده و از انسان نیز خواسته است تا با پیروی و پاسخگویی به دعوت آنان، در مسیر ربوبیت و رشد گام بردارد (انعام: ۳۶؛ احقاف: ۳۱؛ شوری: ۱۵؛ نحل: ۱۲۵؛ یوسف: ۱۰۸؛ قصص: ۸۷؛ آل عمران: ۱۷۲؛ احزاب: ۴۶). برای نمونه، در آیه ۲۴ سورة انفال می فرماید: «ای کسانی که ایمان آورده اید! خداو پیامبرش را هنگامی که شما را فرا می خوانند، اطاعت کنید».

دو) مسئولیت و پاسخگویی پیامبران و ائمه (ع)

پاسخگویی به درخواست مردم: در برخی از آیات قرآن کریم، عامه مردم در خصوص بعضی از مسائل مبتلابه، همچون: اتفاق (بقره: ۲۱۵)، ماههای حرام (بقره: ۲۱۷)، حکم شراب (بقره: ۲۱۹) و ... از پیامبران و اولیای خود سؤالاتی می پرسند و پیامبر نیز بنا به رسالت الهی خود، با توجه به آنچه خداوند به ایشان آموخته، جواب سؤالات و درخواستهای مردم را می داده اند.

پاسخگویی به پاسخ خواه (خداوند): پیامبران در مسیر ابلاغ رسالت خویش به مردم، بعضی از مواقع مورد سؤال، بازخواست و آزمایش خداوند قرار می گرفتند تا میزان صدق و راستی نبوت و همچنین میزان شکرگزاری ایشان تعیین شود. برای نمونه می توان به دادن حکمت به لقمان و نحوه شکرگزاری او اشاره کرد. (لقمان: ۱۲)

سه) مسئولیت و پاسخگویی خداوند نسبت به بندگان

پاسخگویی به نیاز، درخواست و سؤالات انسان: در حوزه مسئولیت الهی، خداوند در آیات متعددی خود را پاسخگوی نیازهای خلق و پاسخگوی درخواستهای انسان (غافر: ۶۰؛ نمل: ۶۲) و همچنین پاسخگوی درخواستهای پیامبران (صافات: ۷۵؛ مریم: ۷) معرفی فرموده است.

پاسخگویی به درخواست و سؤالات پیامبران: از آنجا که پیامبران از طرف خداوند مأمور به ابلاغ رسالت الهی بودند، در مسیر این ادای وظیفه، گاهی با موانع و مشکلاتی مواجه می‌شدند که برای رفع آنها، به درگاه الهی متوسل می‌شدند یا بنا به اقتضای شرایط، درخواستهایی از خداوند داشته‌اند (مریم: ۴، ۷؛ صافات: ۷۵؛ بقره: ۱۲۶؛ انبیا: ۸۸؛ ابراهیم: ۳۹؛ یوسف: ۳۴). برای نمونه، خداوند بعد از سختی‌هایی که به حضرت یونس (ع) رسید، در پاسخ ایشان می‌فرماید: «فَاسْتَجِبْنَا لَهُ وَنَجَّيْنَاهُ مِنَ الْغَمِّ وَكَذَلِكَ نُنَجِّي الْمُؤْمِنِينَ» (انبیا: ۸۸).

بنابر آنچه گفته شد، مدل پاسخگویی قرآنی، مدلی چندوجهی است و با آنچه در ادبیات رایج مدیریتی و حکمرانی در سازمانها و سیستم‌های اداری فعلی وجود دارد، متفاوت است.

۲. عوامل زمینه‌ساز پاسخگویی مطابق آیات قرآن برای کاربرست در نظام اداری و حکمرانی اسلامی و سیستم‌های اجتماعی

در این بخش از پژوهش، به دنبال بررسی این مفهوم هستیم که «عوامل زمینه‌ساز پاسخگویی مطابق با آیات قرآن برای کاربرست در نظام اداری و حکمرانی اسلامی کدام‌اند؟».

منظور از عوامل زمینه‌ساز، عواملی‌اند که می‌توانند نقش انگیزش‌دهنده و تقویت‌کننده در جهت پاسخگویی سیستم‌های اجتماعی داشته باشند. از طرفی، وجود این عوامل باعث انجام پاسخگویی می‌شود؛ به طوری که نبود آنها باعث می‌شود عمل پاسخگویی، یا رخ ندهد یا در صورت رخ دادن، به صورت ناقص انجام شود؛ لذا این عوامل، بسترسازی لازم را برای پاسخگویی ایجاد می‌کنند. بر این اساس و به منظور گردآوری اطلاعات موجود در قرآن کریم پیرامون عوامل زمینه‌ساز پاسخگویی و بر اساس آنچه در سؤال قبلی پژوهش پیرامون مفهوم پاسخگویی بیان شد و بر اساس مستندات قرآنی به آن پاسخ داده شد، بعد از مطالعه آیات و تدبّر در آنها و همچنین مرور کتب تفاسیر نور و نمونه، آیاتی که ارتباط مستقیم یا غیر مستقیم با عوامل زمینه‌ساز پاسخگویی داشتند، انتخاب و مورد مذاقه و بررسی بیشتر قرار گرفتند (جدول ۱). به این ترتیب، پس از مطالعه آیه‌ها، مفاهیم مربوط به هر آیه که ارتباط بیشتری با عوامل زمینه‌ساز پاسخگویی داشتند، به طور مجزا احصا شدند. در این مرحله، ۱۰۴ مفهوم پایه احصا شد (جدول ۳) که به سبب رعایت اختصار، تنها بخشی از این

عوامل زمینه ساز پاسخگویی؛ راهبردی برای حکمرانی ... ♦ ۱۷۳

مفاهیم پایه به همراه بخشی از آیات مدّ نظر در جدول ۱ ذکر شده است و در ادامه، به توضیح مختصر و موجز روند دستیابی به این عوامل زمینه ساز پاسخگویی پرداخته شده است.

مرحله اول: گردآوری اطلاعات

در این مرحله از پژوهش، به منظور گردآوری اطلاعات موجود در قرآن کریم پیرامون مفهوم پاسخگویی، بعد از مطالعه و تدبّر در آنها و همچنین مرور کتب تفسیر نور و نمونه، آیه‌هایی که ارتباط مستقیم یا غیر مستقیم با موضوع پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی و کارکردهای آن داشتند، انتخاب و مورد مذاقه و بررسی بیشتر قرار گرفتند. به این ترتیب، پس از مطالعه آیه‌ها، مفاهیم مربوط به هر آیه که ارتباط بیشتری با مفهوم پاسخگویی داشتند، به طور مجزا و بر اساس حالت اکتشافی و جهت‌مند گردآوری و احصا شد (جدول ۱)؛ به این معنا که اطلاعات در گستره وسیعی گردآوری و همزمان و به طور مستمر، دسته‌بندی و کاویده شده‌اند تا به اکتشاف (تشخیص و شناخت) جوانب مختلف مفهوم پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی منجر شود. به این ترتیب، پس از مطالعه آیه‌ها، مفاهیم مربوط به هر آیه که ارتباط بیشتری با عوامل زمینه ساز پاسخگویی داشتند، به طور مجزا احصا شد. مطابق جدول ۲، در این مرحله ۱۰۴ مفهوم پایه احصا شد.

جدول ۱: نمونه‌ای از مرحله گردآوری اطلاعات مفهوم عوامل زمینه ساز پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی در قرآن کریم

آیات و ترجمه	سوره و آیه	مفاهیم پایه
«اصْبِرْ عَلَىٰ مَا يَقُولُونَ وَاذْكُرْ عَبْدَنَا دَاوُودَ ذَا الْأَيْدِ إِنَّهُ أَوَّابٌ»؛ [ای پیامبر!] بر آنچه می‌گویند شکیا باش و بنده ما داود را یاد کن که نیرومند بود، اما همواره روی به سوی درگاه ما داشت.	ص: ۱۷	صبر
«فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّكَ عَلَى الْحَقِّ الْمُبِينِ»؛ پس بر خدا توکل کن که تو بر حق آشکار هستی!	نمل: ۷۹	توکل
«فَلَا تُطِعِ الْكَافِرِينَ وَجَاهِدْهُمْ بِهِ جِهَادًا كَبِيرًا»؛ بنابراین، از کافران اطاعت مکن و به وسیله آن [=قرآن] با آنان جهاد بزرگی بنما.	فرقان: ۵۲	جهاد
«وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ»؛ کسانی که دعوت پروردگارشان را اجابت کردند و نماز را برپا داشتند و کارشان میان آنها با مشورت انجام می‌گیرد و از آنچه روزیشان کرده‌ایم، انفاق می‌کنند.	شوری: ۳۸	مشورت کردن
«قَدْ أَفْلَحَ مَنْ تَزَكَّى»؛ به راستی رستگار شد آن کس که خود را پاک گردانید.	اعلی: ۱۴	تزکیه

جدول ۲: بخشی از مفاهیم پایه احصاشده مرتبط با عوامل زمینه‌ساز پاسخگویی در قرآن با ارجاع به سوره و آیات مربوطه

مفاهیم پایه	شاهد مثال
تبشیر	نسا: ۱۶۵؛ مائده: ۱۹
یاری خداوند	اعراف: ۱۲۸؛ هود: ۳۰
شفاعت	نسا: ۲۳
پاسخگویی خداوند به انسان	بقره: ۱۸۶
خواست خداوند	انعام: ۱۱۱-۱۱۲
هدایت الهی	انعام: ۱۶۱
ترغیب	مجادله: ۶
ثبات قدم	انفال: ۱۲
صبر	یونس: ۱۰۹

مرحله دوم: تقلیل احیاگرانه داده‌ها^۱

این مرحله در سه گام «مطالعه دقیق مواد و محتوای گردآوری شده پیرامون پاسخگویی»، «شناسایی موضوعات یا جوانب اصلی موضوع مورد مطالعه» و «طبقه‌بندی داده‌های به دست آمده از آنها»، انجام شده است. در این مرحله تلاش شد تا ۱۰۴ کد گردآوری شده مرحله قبل که دارای قرابت محتوایی بودند، ذیل یک عنوان مشترک (کد محوری/اطلاعات معنادار) که به نوعی در بر گیرنده یا پوشش دهنده داده‌های کیفی دسته مربوطه است، کدگذاری یا دسته‌بندی شوند. منظور از قرابت محتوایی، نزدیکی مقوله‌ها از لحاظ مفهوم، همجنسی یا هم‌خانواده بودن آنها یا قرار گرفتن آنها در یک مجموعه یا خط سیر مفهومی منطقی است. بر این اساس، مفاهیم پایه احصاشده در مرحله قبل، ذیل ۲۸ مفهوم محوری، دسته‌بندی و مفهوم‌سازی شده‌اند که شرح آنها در جدول ۳ آمده است.

مرحله سوم: سازماندهی و تحلیل اطلاعات

در این مرحله، با ترکیب اطلاعات و شناخت حاصل از دو مرحله پیش (گردآوری اطلاعات و تقلیل احیاگرانه داده‌ها)، به سازماندهی، تحلیل، جمع‌بندی و طبقه‌بندی نهایی اطلاعات کیفی گردآوری شده از قرآن کریم در دو مرحله مفاهیم فراگیر سطح ۱ و ۲ پرداخته شد و تلاش شد تا اطلاعات کدگذاری شده در مرحله قبل، در کدهای معنادارتری قرار داده شوند تا هم درک این مفهوم برای خواننده سریع‌تر اتفاق بیفتد و هم امکان مقایسه سریع‌تر بین

عوامل زمینه ساز پاسخگویی؛ راهبردی برای حکمرانی ... ♦ ۱۷۵

عوامل زمینه ساز پاسخگویی از دیدگاه قرآن کریم و سایر متون و منابع فراهم آید. (جدول ۳)

مرحله چهارم: فراسازماندهی

در مرحله چهارم، مفاهیم سازماندهی شده مرحله قبل به منظور دستیابی به محورهای اساسی مفهوم پاسخگویی، سازماندهی مجدد شد؛ بدین معنا که اطلاعات سازماندهی شده با عنایت به ماهیت و کارکردی که می توانستند در یک نظام پاسخگویی ایفا کنند، جمع بندی و در طبقات معین تر و مشخص تر، طبقه بندی شدند و بدین سان، مفاهیم سازماندهی شده سطح اول، فراوری مجدد شد و منجر به شکل گیری طبقه بندی نهایی عوامل زمینه ساز پاسخگویی مبتنی بر قرآن کریم در سه حوزه شناختی (ادراکی - ذهنی)، عاطفی (بینشی - نگرشی) و رفتاری (عملی) شد. (جدول ۳)

جدول ۳: بخشی از عوامل زمینه ساز پاسخگویی، مستخرج از آیات قرآن کریم

مفاهیم فراگیر سطح ۲	مفاهیم فراگیر سطح ۱	مفاهیم محوری	مفاهیم پایه
عوامل زمینه ساز	ذهنی و ادراکی (شناختی)	بشارت الهی	۱. دعوت الهی. ۲. ابلاغ رسالت. ۳. تبشیر.
		نصرت الهی	۱. یاری خداوند. ۲. استجابت الهی.
		بخشایش الهی	۱. بخشایش. ۲. شفاعت.
		مسئولیت الهی	۱. پاسخگویی خداوند به خلق. ۲. پاسخگویی خداوند به درخواست و سؤالات پیامبران
		خواست الهی	۱. خواست خداوند. ۲. اراده الهی.
		هدایت الهی	۱. هدایت الهی و پذیرش آن. ۲. رشد. ۳. رحمت. ۴. آیات الهی.
		ترغیب الهی	۱. ترغیب. ۲. رغبت. ۳. اراده تغییر.
	پایداری	پایداری	۱. ثبات قدم. ۲. راسخون
		صبر	۱. انتظار. ۲. صبر. ۳. سکوت. ۴. بردباری. ۵. استقامت.
	آرامش	سکینه	۱- قلب سلیم. ۲- نفس مطمئن
		سعه صدر	۱- شرح صدر. ۲- مدارا. ۳- بخشش.
بینشی و نگرشی (عاطفی)	توکل	توکل	۱- توکل. ۲- امید و رجاء به خداوند

بصیرت	اولوالالباب	۱- خردمندان. ۲- هوشیاران
	بصیرت	۱- حکمت و علم. ۲- تفقه. ۳- تفکر و تعقل. ۴- تدبیر. ۵- علم و آگاهی. ۶- بصیرت
	پندپذیری	۱- پند گرفتن. ۲- پند و اندرز
	تنبه	۱- تذکر و یادآوری. ۲- علم، آگاهی
مسئولیت پذیری	مسئولیت	۱- مسئولیت خواهی. ۲- مسئول بودن. ۳- مورد سؤال قرار گرفتن. ۴- تکلیف خواهی.
	مسئولیت انسانی	۱- پاسخگویی انسان به خداوند. ۲- پاسخگویی انسان به وجدان و اعمال و کردار. ۳- پاسخگویی انسان به پیامبران و دعوت آنان
	مسئولیت پیامبران و ائمه	۱- پاسخگویی پیامبران به درخواست مردم. ۲- پاسخگویی پیامبران به پاسخ خواه (خداوند)
	راستی	۱- اخلاص. ۲- صداقت
	عدل	۱- قسط. ۲- عدالت. ۳- عدم ستم کردن
	صراحت	۱- صراحت. ۲- دوری از فرافکنی
	امانتداری	۱- عدم خلف وعده. ۲- امانتداری.
	تعاون	۱- مشورت. ۲- تعاون و همکاری
	احسان ورزیدن	۱- انجام کار نیک در برابر نعمت های الهی. ۲- احسان. ۳- سبقت در کار نیک. ۴- ابرار.
	قناعت	۱- عدم اسراف. ۲- عدم زیاده روی
عملی و رفتاری	خیرات	۱- قرض الحسنه. ۲- زکات. ۳- صدقه. ۴- انفاق.
	ندبه	۱- دعا کردن. ۲- تضرع. ۳- درخواست از خداوند. ۴- توبه.
	اعمال حسنه	

در فضای مفهومی پژوهش حاضر، عوامل زمینه ساز در سه حوزه شناختی (ادراکی، ذهنی)، عاطفی (بینشی و نگرشی) و رفتاری (عملی) به تفکیک ذکر شده اند (جدول ۳) و به این معناست که برخی از این عوامل، مربوط به حوزه تفکرات و ذهنیات درونی، بخشی مربوط به نگرشها، هنجارها و عقاید و برخی مربوط به حوزه عمل و رفتار عاملان پاسخگویی در نظام اداری اند و این سه حوزه در عین اینکه مستقل بوده و خود به نوعی عوامل زمینه ساز پاسخگویی اند، ولی هر یک زیربنا و شالوده ای برای سطح بعد می باشند و در عین حال، هر سه حوزه با هم ارتباط معنایی و تنگاتنگی دارند که در ادامه، به توضیح مختصر و موجز هر یک از موارد پرداخته شده است.

یک) عوامل زمینه ساز شناختی

توفیق الهی: مطابق آیات قرآن، توفیق تنها از سوی خداوند است: «وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ» (هود: ۸۸) و هیچ کس جز ذات باری تعالی، قادر به الهام این توفیق به انسان نیست: «إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ». (یونس: ۱۰۰)

مفاهیم محوری و پایه ای ذیل مفهوم توفیق الهی، عبارت بودند از: بشارت الهی (دعوت الهی و پاسخ به آن، ابلاغ رسالت، تبشیر، بهشت، قرب الهی و وعده الهی)، نصرت الهی (یاری خداوند و استجابت الهی)، بخشایش الهی (بخشایش و شفاعت) مسئولیت الهی (پاسخگویی خداوند به خلق و نیازهای آنان، پاسخگویی خداوند به درخواست و سؤالات انسان و پاسخگویی خداوند به درخواست و سؤالات پیامبران)، خواست الهی (خواست خداوند و اراده الهی)، هدایت الهی (هدایت الهی و پذیرش آن، رشد، رحمت، آیات الهی و معجزه) و ترغیب الهی (ترغیب، رغبت و اراده تغییر) می باشند که به عنوان عوامل ذهنی و ادراکی (شناختی) زمینه ساز پاسخگویی در سیستم های اجتماعی مبتنی بر قرآن کریم ارائه شده اند.

در ادبیات دینی و الهی، انسان برای انجام هر کاری، علاوه بر تلاش و کوشش، نیاز به عاملی روانی نیز دارد که جهت دهنده و نیرو دهنده به سعی اوست. این عامل روانی و قلبی، در بسیاری از موقعیتهایی که عقل و اندیشه انسانی از درک آن عاجز است، با تمسک به درگاه الهی، نصیب انسان شده، او را در مسیری غیر از مسیر عادی زندگی اش قرار می دهد و یاری دهنده او در آن مسیر است. این یاری و نصرت یا به عبارتی توفیق الهی، در قرآن کریم با عناوین متعددی همچون؛ بشارت الهی (مریم: ۹۷)، نصرت الهی (محمد: ۷) و هدایت الهی (شعراء: ۷۸) مطرح شده است و خداوند، پاسخگو و برآورنده حاجات و درخواستهایی

است که انسان از او طلب کرده است (غافر: ۶۰) و این امور، محقق و مستجاب نمی‌شود (یوسف: ۳۴) مگر به خواست و اراده‌ی خداوند (انسان: ۳۰) و نشانه‌ای است از رحمت او (جاثیه: ۳۰) که نشان‌دهنده‌ی پاسخگویی خداوند به درخواستها و سؤالات انسان است (نمل: ۶۲) تا آنجا که مصلحت او باشد.

خداوند در آیات متعددی از قرآن کریم، به انحاء مختلف درصدد ترغیب انسانهای مؤمن (توبه: ۷۲) و متقی (آل عمران: ۱۹۸) به انجام اعمال نیک و پاسخگویی به دستورات خود از طریق سازوکارهایی همچون: دادن وعده بهشت (فجر: ۳۰؛ رحمن: ۵۴) و شفاعت شفاعت‌کنندگان (سبا: ۲۳) است و از آنجا که خداوند خلف وعده نمی‌کند (روم: ۶)، مقرران را به جایگاهی خاص در پیشگاه خود (مطففین: ۲۱، ۲۸؛ واقعه: ۱۱) رهنمون می‌کند که اینها همه نشان‌دهنده اهمیت پاسخگویی به دستورات الهی است. از طرف دیگر، خداوند بخشایش خود را نیز به عنوان یکی دیگر از وعده‌های خود ذکر کرده است (نسا: ۹۹؛ مائده: ۹). بنابر این، وعده الهی می‌تواند به عنوان سرمشقی برای پاسخگویی کارگزاران در سیستم‌های اجتماعی و مبنایی برای این امر قرار گیرد.

با توجه به آنچه ذکر شد، پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی، نیازمند عاملی غیر از عوامل مادی گرایانه دنیوی است و در موقعیتهایی، به ویژه مواقعی که سیستم دچار چالشها و مخاطرات غیر قابل پیش‌بینی می‌شود، افراد مسئول در سیستم‌ها برای پاسخگویی صحیح در مسیر پیش روی خود، نیاز دارند علاوه بر به کارگیری عقلانیت در سازمان و سیستم خود، از عوامل معنوی و غیر مادی گرایانه نیز برای رفع موانع بهره ببرند و توسل و تمسک به این عوامل دخیل در جهان هستی را فراموش نکنند. گفتنی است که امید به این عوامل، که با عنوان توفیق الهی از آنها یاد شد، به معنای کنار گذاشتن سعی و تلاش و تفکر و اندیشه در امور سازمانی نیست؛ بلکه در سیستم دینی و الهی، ممکن است گاهی افراد با وجود تلاش و کوشش، به نتیجه دلخواه نرسند که می‌تواند ناشی از مصالح و عوامل دیگری باشد. با این وجود، در سیستم دینی، انسان مأمور به انجام تلاش و کوشش است و توفیق الهی، ضامن نتایج است؛ به این معنا که تا خداوند نخواهد، کاری به نتیجه نخواهد رسید؛ حتی اگر همه عالم بخواهند. البته خداوند، مطابق رحمت واسعه خود، نصیب هر کس و هر سیستمی که سعی و تلاش کند، خواهد داد.

پایداری: قرآن کریم جایگاه ویژه‌ای را برای صبر در نظر گرفته و برای صابران، اجر فراوانی قائل شده: «إِنَّمَا يُوَفَّى الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ» (زمر: ۱۰) و صبر را کلید ورود به

عوامل زمینه ساز پاسخگویی؛ راهبردی برای حکمرانی ... ♦ ۱۷۹

بهشت معرفی کرده است: «سَلَامٌ عَلَيْكُمْ بِمَا صَبَرْتُمْ فَنِعْمَ عُقْبَى الدَّارِ» (رعد: ۲۴). اهمیت صبر در آموزه‌های دینی تا حدی است که امام علی (ع)، صبر را پیروزی دانسته‌اند. (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰، غرر الحکم: حکمت ۲۱۳)

صبر را می‌توان به دو صورت فردی و اجتماعی تقسیم‌بندی کرد؛ چنانکه در آیه ۲۰۰ سوره آل عمران چنین آمده است: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا». لفظ «صابروا» در این آیه، دلالت بر صبر جمعی و اجتماعی دارد (نوروزی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۶۲). یکی از موارد قابل توجه صبر که در سیستم‌های اجتماعی نیز می‌تواند کاربرد داشته باشد، صبر در روابط با دیگران است، آنجا که می‌فرماید: «هرگز نیکی و بدی یکسان نیست. بدی را با نیکی دفع کن، تا دشمنان سرسخت، همچون دوستان، گرم و صمیمی شوند! اما به این مرحله جز کسانی که دارای صبر و استقامت‌اند نمی‌رسند» (فصلت: ۳۵-۳۴) و این نشان می‌دهد یکی از موارد کاربردی صبر در سیستم‌های اجتماعی و سازمانی، صبر در برابر ناملايمات و بدی دیگران است تا بدین وسیله زمینه بازگشت افرادی که مرتکب کارشکنی و بی‌نظمی در سیستم می‌شوند، فراهم شود.

تفاوت صبر و استقامت در این است که صبر و شکیبایی بیشتر در ناملايمات و سختی‌ها و در مقام عمل به کار می‌رود؛ در حالی که استقامت و پایداری به معنای پافشاری و پایداری در اصل دین و ارزشهای دینی و عدم کزروی به بیراهه کفر و نفاق و شرک و بیشتر در حوزه فکری و عقیدتی است (منصوری، ۱۳۹۸). از جمله آثار استقامت در مسیر الهی می‌توان به دوری از ترس و حزن و بشارت الهی اشاره کرد. (فصلت: ۳۰)

«ثبات قدم» ارتباط نزدیکی با استقامت و پایداری دارد؛ به طوری که دومین قدم در راه رسیدن به پایداری، برخورداری از ثبات قدم است. ثبات قدم در نتیجه قول ثابت یا همان ایمان قلبی محقق می‌شود و البته مرتبه بالاتر آن در علم و عمل نیز در قرآن با عنوان «الرَّاسِخُونَ فِي الْعِلْمِ» (نساء: ۱۶۲) ذکر شده است. در یک تسلسل علی، می‌توان گفت که صبر و بردباری، ثبات قدم و در نهایت استقامت، گامهای متوالی و پی‌درپی برای رسیدن به پایداری‌اند (میرحسینی و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۰۹-۵۹۴). لذا مطابق با آموزه‌های قرآنی، پاسخگویی واقعی در نتیجه ثبات قدم حاصل می‌شود که خود آن نیز محصول ایمان واقعی قلبی و عملی است؛ بنابر این، پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی نیز محصول ایمان واقعی به مسئولیت پذیرفته‌شده و ثبات قدم در این مسیر و در نهایت، دستیابی به پایداری است.

به نظر می‌رسد اگر افراد واجد خصوصیتی که پیش‌تر به آنان اشاره شد باشند، پاسخگویی می‌تواند به بهترین شکل خود رخ دهد؛ زیرا مسئولیت ایجاب می‌کند که انسان

در برخی مواقع در برابر چالشها و مخاطرات محیطی، صبر و استقامت داشته باشد یا برای نمونه، در برابر انتقادات رقیبان یا تخریب آنان، سستی به خرج ندهد و بداند که میوه پاسخگویی در نتیجه صبر و استقامت در مسیر صحیح و پرهیز از اختلاف و تفرقه، بار خواهد داد. لذا باید دانست که در چارچوب مبانی دینی، پاسخگویی واقعی گاهی در نتیجه صبر و ثبات قدم در مسیر الهی و گاهی حتی سکوت معنادار در برابر تهدیدها و تخریبهای پیرامونی است که تشخیص آن در گرو بینش و ادراک ذهنی و شناختی موقعیت است.

دو) عوامل زمینه‌ساز بینشی و نگرشی (عاطفی)

آرامش: واژه «سکینه» شش بار در قرآن به کار رفته و در این پژوهش، ذیل عنوان «آرامش» و مشتمل بر «قلب سلیم» و «نفس مطمئن» و همچنین مترادف با واژه «سعه صدر» و زیرمجموعه آن، همچون: «مدارا»، «بخشش» و «فرو بردن خشم» به کار رفته است. فارغ از فراوانی به کارگیری عبارات پیش گفته در قرآن کریم، آنچه در اینجا مد نظر است، این است که آرامش و معادله‌ها و عبارات نزدیک به آن، چگونه می‌توانند به عنوان عامل زمینه‌ساز بر پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی در نظر گرفته شوند و چطور می‌توانند بر پاسخگویی افراد اثرگذار باشند.

«شرح صدر» در قرآن، به عنوان موهبتی عظیم نسبت به پیامبر (ص) (انشراح: ۱)، آسان ساختن امور سخت (طه: ۲۵-۲۴) همچنین به عنوان زمینه‌ای برای هدایت‌پذیری (انعام: ۱۲۵) ذکر شده است. بدیهی است که داشتن طمأنینه و آرامش در هنگام پاسخگویی، ضمن افزایش بهره‌دهی کاری، افزایش رضایت ذی‌نفعان را به دلیل اقناع بهتر در پی دارد و زمینه‌ای برای بهبود روابط پاسخ‌خواهی و پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی است. همچنین، کسی که با قلبی سلیم و به دور از هر گونه غل و غش با دیگران روبه‌رو شود، قدرت تأثیرش بر اطرافیان بیشتر شده، به طور مطلوب‌تری مورد قبول دیگران قرار می‌گیرد و در این وضعیت، در موقعیتهایی که باید پاسخگویی اقدامات و کارکردهای خود باشد، مورد اطمینان و پذیرش آحاد بیشتری از ارباب رجوع و ذی‌نفعان قرار خواهد گرفت؛ زیرا قول و عملش یکسان است و مغایرتی ندارد و به قول معروف، هر آنچه از دل برآید، لاجرم بر دل نشیند.

به طور کلی، در موقعیتهای کاری و سازمانی، گاهی شرایطی پیش می‌آید که زیردستان در انجام وظایف محوله، دچار کاستی‌ها و اشتباهاتی می‌شوند که هر انسانی ممکن است مرتکب شود. در این مواقع، نوع و نحوه برخورد مافوق نسبت به زیردستان و عملکرد وی نسبت به ایشان، می‌تواند اثر سلسله‌مراتبی خود را به سطوح دیگر سازمان سرایت دهد؛ به این

معنا که اگر مسئول با مدارا، گذشت و بخشش نسبت به خطاهای احتمالی آنان برخورد کند، این نوع برخورد می‌تواند الگویی برای زیردست تلقی شده، رفتار ایشان را نیز نسبت به دیگران و زیردستان خود سرایت دهد. همچنین این نوع برخورد ملایم و منطقی و همراه با مدارا، زمینه پاسخگویی بهتر زیردستان نسبت به مافوق و نسبت به زیردستان خود ایشان را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ بنابر این، داشتن سعه صدر نسبت به برخوردها و ناملایمات، زمینه پاسخگویی بهتری را در افراد به وجود می‌آورد و همان طور که گفته شد، سعه صدر و عوامل زیرمجموعه آن، اثر تشعشعی و انتقالی دارند.

توکل: مطابق آیات قرآن کریم، انسان متوکل از غیر خدا ترسی ندارد و می‌داند که سود و زیان او به اذن خداست (یونس: ۱۰۷) و می‌داند که برای پیشبرد اهداف و مقاصدش نیاز به یاری خداوند دارد (طلاق: ۳) و توکل، قدرت تصمیم‌گیری او را افزایش داده (آل عمران: ۱۵۹)، او را از خلق بی‌نیاز می‌کند. (نسا: ۸۱)

بدیهی است که داشتن توکل در بسیاری از زمینه‌ها و موقعیتها، مرزهای مادی را درنوردیده و انسان را قادر به پاسخگویی بهتری می‌کند و چه بسا در موقعیتهایی که عقلانیت و منطق کارگشا نیست، توکل راهگشاست؛ زیرا توکل نوعی اعتماد درونی به ذات باری تعالی و بریدن از غیر اوست. گفتنی است که توکل کردن، منفی کار و تلاش برای انجام وظایف محوله نیست؛ بلکه مطابق با آموزه‌های دینی، انسان باید ضمن به کارگیری قوای گوناگون خود، توکل را ضمیمه تلاشهایش کند و امید به رحمت الهی را از دست ندهد. در امور سازمانی و در حیطه پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی نیز داشتن امید و توکل، زمینه مناسبی را برای پاسخگویی فراهم می‌آورد و چه بسا در موقعیتهایی که عقلانیت به تنهایی کارگشا نیست، داشتن امید و توکل به خداوند، زمینه را برای پاسخگویی فراهم می‌آورد و به عنوان عاملی روانی، عمل پاسخگویی را تقویت می‌کند.

بصیرت: در قرآن کریم، واژه «بصیرت» دو بار و مشتقات آن، ۱۴۸ بار تکرار شده است (عبدالباقی، ۱۳۶۹: ۱۵۴). فرهنگ و ادبیات قرآنی، گمراهان و کافران را مصداق بی‌بصیرتان دانسته، برای توصیف آنان، از عبارات کور و نابینا استفاده می‌کند (حج: ۴۶) و کسانی را که از حوادث پیرامون خود عبرت گرفته، حق و باطل را تشخیص می‌دهند، دارای بصر و اهل بصیرت معرفی می‌کند. (آل عمران: ۱۳)

امام علی (ع) می‌فرماید: «کسی که عبرت آموزد، آگاهی یابد و کسی که آگاهی یابد، می‌فهمد و آن که بفهمد، دانش آموخته است» (نهج‌البلاغه، حکمت ۲۰۸). در قرآن کریم نیز در

آیات متعدد (حشر: ۲؛ یوسف: ۱۱۱؛ مؤمنون: ۸۵) انسان را به عبرت گیری و سیر در زمین (روم: ۴۲) و همچنین عبرت آموزی و پند گرفتن تشویق کرده است (عبس: ۱۲) و کسانی را که از پند و اندرز، درس می گیرند، بصیر نامیده است (غافر: ۵۸) و انسان را دائماً از طریق تذکر و یادآوری (ق: ۸) به عبرت آموزی و پند آموزی ترغیب می کند.

به طور کلی باید گفت که بصیرت یا بینش، نوعی دید درونی است که با دید چشم ظاهری متفاوت است و جامعه ای که بصیرت داشته باشد، نه تنها حق را می بیند و باطل را در چهره های گوناگون تشخیص می دهد، بلکه عملاً از حق، جانبداری کرده و از پیشوایان حق اطاعت می کند؛ لذا داشتن بصیرت و به کارگیری تفکر و تعقل در انجام امور محوله، منجر به پاسخگویی مؤثرتر و دقیق تر می شود.

ج) عوامل زمینه ساز روانی - حرکتی

مسئولیت پذیری: در آیات متعددی از قرآن کریم به مفهوم مسئولیت پذیری پرداخته شده است؛ گاهی به شکل سؤال و بازخواست از عهد و پیمان (اسراء: ۳۴) و گاهی بازخواست اعضا و جوارح انسان (اسراء: ۳۶). گفتنی است که حوزه مسئولیت نسبت به حوزه وظایف، گسترده تر و وسیع تر است؛ گاهی ممکن است فرد نسبت به امر یا چیزی، وظیفه مستقیم نداشته باشد، ولی نسبت به آن مسئول است. برای مثال، چون تربیت فرزندان بر عهده والدین است (وظیفه مستقیم)، هر عملی که از فرزندان سر بزند، بخشی از مسئولیت آن با والدین است (وظیفه غیر مستقیم). (رستمیان، ۱۳۹۳: ۳۳-۳۲)

در فضای مفهومی این پژوهش، مسئولیت پذیری به عنوان مفهوم سازماندهی شده، ذیل عوامل زمینه ساز عملی و رفتاری پاسخگویی، مشتمل بر کدهای محوری مسئولیت، مسئولیت انسانی و مسئولیت پیامبران و ائمه بوده که آنها نیز در برگیرنده تعدادی مفاهیم پایه می باشند. آنچه از بررسی آیات قرآنی مرتبط با این مفاهیم به دست می آید، این است که انسانها در هر مرتبه و مقامی که باشند، نسبت به حیطه وظایف و مسئولیتهای محوله باید هم در برابر دیگران و هم به طور اخص در پیشگاه الهی، پاسخگوی اعمال و رفتار خود باشند. همچنین انسانها در دو بُعد درونی (پاسخگویی به وجدان و اعمال خود) (نجم: ۴۰؛ قیامت: ۳۶) و بیرونی (ناظران) (انفال: ۲۴؛ آل عمران: ۱۷۲) باید پاسخگوی مسئولیتی که پذیرفته اند باشند؛ خواه در مقام انسان معمولی و خواه در مقام پیامبر و چنانچه محل سؤال و درخواست مردم (بقره: ۲۱۵، ۲۱۷، ۲۱۹؛ مانده: ۴) یا خداوند (حج: ۲۶؛ فرقان: ۳۶-۳۵) واقع شوند، شرعاً و عرفاً نسبت به آن مسئول و پاسخگو می باشند. لذا انسانها با به کارگیری تقوای فطری و سیر به تقوای دینی، زمینه انجام

وظایف و تکالیف محوله را در خود فراهم کرده، در انجام آن وظایف سستی نمی‌کنند (رستمیان، ۱۳۹۳). این امر، ریشه‌های مسئولیت‌پذیری را در فرد پرورش می‌دهد. مسئولیت‌پذیری به عنوان عاملی زمینه‌ساز برای پاسخگویی، در هر سیستمی ضروری و اجتناب‌ناپذیر است؛ زیرا سیستم‌های اجتماعی برای قوام و دوام اجتماعی خود، ناگزیر از پذیرش مسئولیت اجتماعی خود و پاسخگویی در برابر خواسته‌ها و توقعات پیرامونی و محیطی خود می‌باشند.

همچنین در آموزه‌های دینی و قرآنی، از هر کسی بر حسب استعداد و توانایی او سؤال خواهد شد و میزان پاسخگویی او نیز مطابق با این ظرفیتها و استعدادهاست (انعام: ۱۵۲؛ اعراف: ۴۲)؛ لذا «خداوند هیچ کس را جز به مقدار توانی که به او داده، تکلیف نمی‌کند» (طلاق: ۷). از سوی دیگر، هدف مدیران در پذیرش مسئولیتها، به جای نتیجه‌گرایی، باید تکلیف‌گرایی باشد؛ یعنی در انجام وظایف کوتاهی نکنند، حتی اگر نتیجه مطلوب به دست نیاید و پاسخگویی‌شان در خصوص عدم کوتاهی در انجام وظایف باشد. لذا خداوند خطاب به پیامبر (ص) می‌فرماید: «ما تو را به حق فرستادیم تا بشارتگر و بیم‌دهنده باشی و [الی] درباره دوزخیان از تو پرسشی نخواهد شد» (بقره: ۱۱۹). اینکه خداوند در قرآن کریم به پیامبر (ص) می‌فرماید: «شاید اینکه [مشرکان] ایمان نمی‌آورند، جان خود را تباه سازی»، می‌خواهد چنین بیان کند که ای پیامبر! تو فقط مسئول ابلاغ رسالت الهی و مأمور به انجام تکلیف وظیفه هستی، نه نتیجه.

در سیستم‌های اجتماعی نیز عمل پاسخگویی افراد باید مطابق با ظرفیتها و استعدادها باشد و هر کس مکلف باشد آنچه در توان و ظرفیت دارد، فارغ از نتیجه به کار گیرد. لذا تکلیف‌گرایی نیز زمینه‌ساز دستیابی به پاسخگویی در هر سیستمی است و همین که سیستم‌ها و افراد درون این سیستم‌ها، تکالیف و وظایف محوله خود را به نحو احسن انجام دهند، در مسیر پاسخگویی قرار گرفته‌اند؛ هر چند تا دستیابی به پاسخگویی صد درصدی، فاصله داشته باشند.

درستکاری: در چارچوب مفهومی این پژوهش، این کد سازماندهی شده، شامل مفاهیم محوری و پایه‌ای، همچون: راستی (اخلاص، صداقت)، عدل (قسط، عدالت، عدم ستم کردن) و صراحت (صراحت و دوری از فرافکنی) می‌باشد.

راستگویی و صداقت، از اعمال نیک و پسندیده انسانی است که در آموزه‌های دینی و روایات نیز جایگاه ویژه و خاصی دارد و راه درستکاری و همچنین از نشانه‌های دینداری (کلینی،

۱۳۸۱، ج ۲: ۲۳۹) و بی غل و غش بودن عمل (همان: ۱۰۵) دانسته شده است. در قرآن کریم می‌فرماید: «ای کسانی که ایمان آورده‌اید! از مخالفت فرمان خدا پرهیزید و با صادقان باشید» (توبه: ۱۱۹). اهمیت صداقت به حدی است که خداوند، ایشان (صادقان) را اهل تقوا و پرهیزکاری می‌داند (زمر: ۳۳). در خصوص ارتباط این مفهوم به عنوان یک مفهوم عملی زمینه‌ساز پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی، می‌توان گفت که چنانچه دست‌اندرکاران و کارگزاران سیستم‌های اجتماعی، صداقت را سرلوحه رفتارها و اعمال سازمانی خود قرار دهند و در مواجهه با ذی‌نفعان آن را رعایت کنند، زمینه موفقیت سازمان خود را فراهم کرده، آن را در مسیر رشد و تعالی قرار می‌دهند. از بُعدی دیگر، داشتن صداقت در گفتار و رفتار و عمل و در مواجهه با ارباب رجوع و عامه مردم، زمینه‌ساز به منصه ظهور رسیدن بخشی از کارکردهای پاسخگویی سیستم، در اقدام و عمل می‌باشد.

«اخلاص» از ریشه خلوص و خلاص و در لغت به معنای پاک شدن و سالم گشتن از آمیختگی است (ابن منظور، ۱۴۱۴، ج ۳: ۱۷۳). اهمیت اخلاص به حدی است که عمل بی‌اخلاص نه تنها شخص را به خداوند نزدیک نمی‌کند، بلکه موجب دور شدن از بساط قرب ربوبی می‌شود. لذا قرآن کریم تنها بندگان با اخلاص را مبرا از عذاب الهی می‌داند (صافات: ۴۰، ۷۴). در خصوص سیستم‌های اجتماعی نیز بهره‌گیری از کلیدواژه اخلاص، ثمرات فراوانی را پیش روی آنها قرار می‌دهد؛ برای مثال، از آنجا که سیستم‌ها و عملکردشان در معرض قضاوت دیگران قرار دارد، به کارگیری اخلاص در عمل، زمینه‌ساز محبوبیت آنها در اذهان و زمینه‌ای برای رشد و ترقی آنهاست. در واقع اقدامات و عملکرد آنها در نتیجه به کارگیری اخلاص، نمود اجتماعی بیشتری خواهد داشت.

«عدل» در لغت به معنای نهادن هر چیزی به جای خود (معین، ۱۳۸۸) و هر چیزی است که در ذهن مردم درست، مستقیم و راست باشد و در مقابل جور قرار دارد (ابن منظور، ۱۴۱۴، ج ۱۱: ۴۳۰). «قسط» نیز به معنای بهره و نصیب مساوی (معین، ۱۳۸۸) و تقسیم عادلانه است و در مقابل تبعیض قرار دارد. هرچند این دو واژه گاهی هم‌معنا و گاهی با هم تفاوت دارند؛ اما عدل معنایی وسیع‌تر از قسط دارد و عدلی را که ظهور و نمود یافته و جنبه عینی پیدا کرده است، قسط گویند (ابی‌هلال عسکری، بی‌تا: ۴۲۸). همچنین قسط تنها در خصوص کسانی است که عمل صالح دارند و به معنای تقسیم حقوق است. به طور کلی واژه عدل مفهومی گسترده‌تر از قسط دارد و رابطه میان آنها به صورت عموم و خصوص مطلق است (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴). فارغ از تفاوت‌های جزئی میان این دو واژه، خداوند در قرآن به عدل و احسان امر فرموده (نحل: ۹۰)

و یکی از فلسفه‌های ارسال پیامبران و رسل الهی را اقامه عدل و قسط معرفی کرده (ممتحنه: ۸) و برپایی قسط را از نشانه‌های عدالت برشمرده است. (مائده: ۸)

با توجه به آنچه در خصوص عدل و قسط مطرح شد، می‌توان گفت سیستم‌های اجتماعی که این مفاهیم را سرلوحه اقدام و عمل خود در مواجهه با افراد درون و برون سازمانی و در هنگام ایفای وظایف سیستمی خود قرار دهند، باعث دلگرمی و امیدواری مخاطبان و آحاد مردم مطالبه‌گر احقاق حقوق عامه خود، می‌شوند؛ لذا عدل و قسط می‌تواند یکی از عوامل زمینه‌ساز برای رخ دادن پاسخگویی واقعی به مطالبات عمومی در هر سیستم اجتماعی باشد.

اعمال حسنه: در فضای مفهومی این پژوهش، مفاهیم محوری و پایه‌ای سازماندهی شده ذیل این مفهوم، شامل امانتداری (عدم خلف وعده، امانتداری و وفای به عهد)، تعاون (مشورت، تعاون و همکاری)، احسان و ورزیدن (انجام کار نیک در برابر نعمتهای الهی، احسان، سبقت در کار، امر به معروف، محسنین، ابرار، یتیم‌نوازی، قول معروف، پاسخ ملایم به جاهلان، پاسخ تحیت را شایسته دادن، عدم بدگویی)، قناعت (عدم اسراف، عدم زیاده‌روی) و خیرات (قرض الحسنه، زکات، صدقه، انفاق، اطعام مسکین، جزیه) می‌باشند.

در قرآن کریم، وفای به عهد در صورتهای مختلف مورد تأکید قرار گرفته است (اسراء: ۳۴)؛ از جمله: وفای عهد در عالم ذر بین پروردگار عالم و بنی آدم (یس: ۶۰)، وفای عهد مردم با خداوند (مائده: ۱)، وفای عهد مردم با مردم (بقره: ۱۷۷) و اینکه از انسان خواسته شده است که به هر یک از عهدهای ذکر شده خود وفا کند و خلف وعده نکند. عدم خلف وعده و وفای به عهد، نقش مؤثری در پاسخگویی نسبت به وظایف و مسئولیتهای اجتماعی افراد، به خصوص در سیستم‌های اجتماعی دارد؛ به طوری که این امانتداری، ضامن بقا و موجودیت و ادامه کار برخی از سیستم‌های اجتماعی است. از این رو، نقش اساسی در افزایش اعتماد اجتماعی نسبت به سیستم‌ها دارد. از زاویه‌ای دیگر، مسئولیتهای اجتماعی در واقع نوعی امانت است که بر عهده مسئولان گذاشته شده و این امانتداری می‌تواند به عنوان عامل زمینه‌ساز برای پاسخگویی صحیح در نظر گرفته شود و تضمینی برای رخ دادن پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی باشد.

در سیستم‌های اجتماعی، صرف انجام کار، به معنای پاسخگویی واقعی نسبت به درخواستهای ارباب رجوع و مراجعان نیست؛ بلکه برخی مواقع حتی اگر درخواست ایشان انجام نشود، ولی نوع و نحوه برخورد مسئول با ارباب رجوع و نحوه تعامل با ایشان، بیانگر پاسخگویی واقعی به درخواستهای آنهاست. لذا قرآن کریم بیان می‌کند که باید در برخورد

با دیگران با نرمی سخن گفت: «قَوْلًا لَّيِّنٍ» (طه: ۴۴)؛ زیرا تأثیر آن بیشتر از صحبت از روی خشم و عصبانیت است و حتی تأکید کرده است که در مباحثه و مجادله با مردم، با بهترین و نیکوترین شیوه، برخورد داشته باشید (نحل: ۱۲۵) و حتی اگر آنها جاهل بودند و از روی نادانی سخنی را گفتند، شما با قول معروف (نسا: ۸) و سخنانی مسالمت‌آمیز (فرقان: ۶۳) پاسخ دهید. همه اینها می‌توانند به عنوان نمونه و راهنمای رفتاری و عملی از پاسخگویی و نحوه تعامل و برخورد با دیگران، مد نظر مسئولان و کارگزاران در سیستم‌های اجتماعی قرار گیرند.

مدیران و مسئولان سازمان در نوع و نحوه رفتار نسبت به زیردستان خود نباید نگاه تحقیرآمیز یا از بالا به پایین داشته باشند و در نحوه مراودات و برخورد نسبت به آنها باید جانب اعتدال را رعایت کنند و افراط و تفریط نداشته باشند. از بُعدی دیگر، قناعت داشتن و عدم زیاده‌روی در ریخت‌وپاشها و هزینه‌های سازمانی، دیدگاه مردم را نسبت به سازمان تغییر داده، نمود خوبی در اذهان آنان ایجاد نمی‌کند. لذا مسئولان سازمان، باید هم در نوع رفتار و عملکرد رفتاری خود نسبت به زیردستان داخلی و ارباب رجوع بیرونی و هم در هزینه‌کردهای سازمان، جانب اعتدال - عدم اسراف - را رعایت کنند تا زمینه پاسخگویی اسلامی را در سیستم‌های اجتماعی رشد و توسعه دهند.

مطابق با آموزه‌های قرآنی و اسلامی، سیستم‌ها و سازمانهایی پاسخگویی واقعی را دنبال می‌کنند که هم رضایت ذی‌نفعان بیرونی و هم اعضای درون سازمان را پیگیری کنند و در این راه، سازوکارهای متعددی برای جلب رضایت آنان در آموزه‌های دینی پیش‌بینی شده است؛ از جمله دستگیری و کمکهای مادی با عنوان قرض الحسنه و انفاق. در خصوص برخی سیستم‌های اجتماعی، این پاسخگویی می‌تواند به شکل پرداختهای مادی کم‌بهره یا بلاعوض رخ دهد که نمونه‌های عینی آن در جامعه با عنوان کمیته امداد امام (ره) و بهزیستی نمود یافته است. بنابر این، خیر رساندن، چه به اعضای دورن و چه اعضای بیرون سازمانی، مطابق با آموزه‌های دینی، نوعی پاسخگویی در این سیستم‌ها محسوب می‌شود و به نوعی انجام این امور که تحت عنوان خیرات ذیل کد سازماندهی شده اعمال حسنه ذکر شده، زمینه‌ساز پاسخگویی در بخشی از سیستم‌های اجتماعی است.

(د) بحث و نتیجه‌گیری

تمام اندیشمندان اسلامی به طور عام و مذهب تشیع به طور خاص، مدل آرمانشهر اسلامی را بر مبنای قوانین اسلامی و سیره عملی ائمه اطهار (علیهم السلام) توصیف و تشریح می‌کنند و سعادت نوع بشر را در قالب چنین حاکمیتی ممکن می‌دانند؛ لذا مفهوم حکمرانی اسلامی که

شیوه اجرای حکومت اسلامی برای اداره یک جامعه دینی است، در این نوع از حاکمیت معنا می یابد. در جهان بینی اسلامی، مفهوم حکمرانی خوب و مؤلفه های آن باید با در نظر گرفتن بسترهای توحیدی و معنوی تبیین شود؛ یکی از بسترها و شاخصه هایی که می تواند به توسعه این نوع حکمرانی کمک کند، پاسخگویی است.

تمام اصول حکمرانی مطلوب اسلامی با تکیه بر اخلاق و رفتار اسلامی و مهربانی نسبت به بندگان خدا طراحی شده است و این باور وجود دارد که حکومت، ناشی از اراده الهی و با تأکید بر کرامت انسان است. در دین مبین اسلام، حکمرانی با مفهومی فراتر از بینش مادی گرایانه غربی و بر پایه کلان نظریه «عبادت محوری» که اساس خلقت آدمی است، ارائه می شود. بر همین اساس، مبانی اسلامی، به ویژه قرآن کریم، بر ضرورت حکمرانی و نحوه دستیابی به حکمرانی مطلوب در جامعه تأکید فراوان دارند و یکی از زمینه هایی که می تواند دستیابی به این امر را تسهیل کند، پاسخگویی در مجموعه های تحت اداره حکومتها و دولتها و به عبارت بهتر؛ مجموعه ها و سیستم هایی است که به نحوی از بیت المال جامعه ارتزاق می کنند و مدیریت می شوند.

در پژوهش حاضر، بر مبنای روشی جدید (فرایند چرخه ای تحلیل) سعی شده است موارد و مصادیق متعدد مرتبط با عوامل زمینه ساز پاسخگویی در آیات نورانی قرآن کریم بررسی و تحلیل شوند و با طی کردن مسیر پیش رونده روش تحلیل مذکور، عوامل مفهومی به دست آید؛ که در این پژوهش، عوامل زمینه ساز پاسخگویی در سه حوزه شناختی (ادراکی، ذهنی)، عاطفی (بینشی و نگرشی) و رفتاری (عملی) به دست آمده است.

یافته های پژوهش حاضر نشان داد که بر اساس آیات و تفاسیر موجود، می توان عوامل زمینه ساز پاسخگویی قرآنی را به عنوان مدلی راهبردی برای حکمرانی اسلامی، به خصوص در نظام اداری کشور، ترویج و توسعه داد. بر این اساس، می توان طبق کدهای احصا شده در این پژوهش در حوزه عوامل زمینه ساز پاسخگویی، زمینه ترویج و توسعه آموزه های قرآنی را در نظام اداری کشور فراهم آورد.

در خصوص عوامل زمینه ساز پاسخگویی، ۱۰۴ مفهوم پایه احصا شد و سپس در مرحله بعد، کدهای اولیه ذیل ۲۸ کد محوری، دسته بندی و مفهوم سازی شدند و در نهایت با ترکیب اطلاعات و شناخت حاصل از دو مرحله پیش و در مراحل سازماندهی اولیه و ثانویه، هشت مفهوم توفیق الهی، پایداری، آرامش، توکل، بصیرت، مسئولیت پذیری، درستکاری و اعمال حسنه، به عنوان عوامل زمینه ساز پاسخگویی سازماندهی شدند.

با توجه به آنچه ذکر شد، می‌توان گفت که ابتدای به این عوامل زمینه‌ساز اعتقادی و قرآنی در حوزه پاسخگویی، علاوه بر کسب پاداش اخروی، زمینه‌دستیابی به پیامدهای مثبت اجتماعی در نظام اداری کشور را فراهم خواهد کرد؛ به این معنا که تک‌تک افرادی که در مناصب مختلف دولتی مشغول به کار و خدمت‌اند، با در نظر داشتن این عوامل، زمینه‌ترویج و توسعه‌الگوی حکمرانی الهی را در نظام اداری کشور فراهم می‌آورند که نتیجه آن، افزایش اعتماد و رضایتمندی عمومی مردم از دستگاهها و سازمانهای مختلف کشور و کاهش فساد اداری و اخلاقی در حوزه‌های مختلف سازمانی و در نتیجه، افزایش کارآمدی و اثربخشی و در نهایت سلامت سازمانی نظام اداری کشور است.



منابع

- قرآن کریم. ترجمه ناصر مکارم شیرازی (۱۳۹۰). قم: اسوه، چ چهارم.
- ابن منظور، م. (۱۴۱۴ ق). *لسان العرب*. بیروت: دارالفکر.
- اخوان کاظمی، بهرام (۱۳۸۳). «پاسخگویی و کارآمدی». *حکومت اسلامی*، سال نهم، ش ۴: ۶۰-۸۳.
- اردلان، محمدرضا؛ رقیه بهشتی زاد و وحید سلطانزاده (۱۳۹۵). «امکان استقرار سازمانهای پاسخگوی سریع بر اساس مؤلفه‌های یادگیری سازمانی». *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، سال هشتم، ش ۱۵: ۳۱-۱۳.
- الوانی، سید مهدی و کیومرث احمدی (۱۳۹۲). «مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمانی و ضرورت تبیین مؤلفه‌های آن در سازمانهای دولتی ایران». *مدیریت سازمانهای دولتی*، سال اول، ش ۳: ۱۶-۷.
- امیری، مهدی؛ جعفر ترک‌زاده، رحمت‌اله مرزوقی، محمدجواد سلمانپور و جعفر جهانی (۱۴۰۰). «چارچوب مفهومی پاسخگویی در سیستم‌های اجتماعی مبتنی بر قرآن کریم؛ توسعاً یک دیدگاه اسلامی: اعتباریابی در دانشگاهها». *مدیریت در دانشگاه اسلامی*، ش ۲۱: ۱۶۴-۱۴۱.
- ترک‌زاده، جعفر؛ مهدی امیری، رحمت‌اله مرزوقی، محمدجواد سلمانپور و جعفر جهانی (۱۳۹۹). «مبانی دینی پاسخگویی در قرآن کریم: راهبردی برای سیستم‌های اجتماعی - عقلانی». *عقل و دین*، سال دوازدهم، ش ۲۲: ۱۱۲-۹۱.
- راغفر، ح. (۱۳۸۸). *دولت، فساد، فرصت‌های اجتماعی*. تهران: نقش و نگار.
- رستمیان، م.ع. (۱۳۹۳). «مسئولیت‌پذیری و وظیفه‌شناسی از دیدگاه قرآن و روایات اهل‌بیت (ع)». *پژوهشنامه حکمت اهل‌بیت (علیهم‌السلام)*، سال اول، ش ۲: ۵۰-۳۱.
- رضایی، ح. و م. توحیدفام (۱۳۹۷). «نسبت‌سنجی الگوی حکمرانی خوب و مردم‌سالاری دینی (با تأکید بر شاخصهای حاکمیت قانون، مشارکت و پاسخگویی)». *راهبرد*، سال بیست و هفتم، ش ۸۹: ۶۵-۳۵.
- عبدالباقی، م.ف. (۱۳۶۹). *المعجم المفهرس الفاظ القرآن الکریم*. تهران: اسلامی.
- علیخانی، ع.ا. (۱۳۸۴). «نحوه پاسخگویی در حقوق اساسی نظام جمهوری اسلامی ایران». *فصلنامه پژوهشی دانشگاه امام صادق*، ش ۲۶: ۸۱-۵۱.
- کرسول، جی.دی و پی. کلارک (۱۳۹۰). *روشهای پژوهش ترکیبی*. ترجمه علیرضا کیامنش و جاوید سرایی. تهران: آبیژ.
- کلینی رازی، م. (۱۳۸۱ ق). *اصول کافی*. تهران: مکتبه الصدوق.
- معین، م. (۱۳۸۸). *فرهنگ لغت فارسی*. تهران: امیرکبیر، چ سوم.

- مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۴). **تفسیر نمونه**. تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- منصوری، خ. (۱۳۹۸). «**صبر و استقامت در دین**». پایگاه اطلاع رسانی سماسوس (سایت حفظ و نشر آثار آیت الله خلیل منصوری). تاریخ بازدید: بهمن ۱۳۹۸.
<https://www.samamos.com>
- میدری، الف و ج. خیرخواهان (۱۳۸۳). **حکمرانی خوب: بنیان توسعه**. تهران: مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی.
- میرحسینی، س.م.؛ م. قاسمی و م. شاورانی (۱۳۸۹). «**استقامت و پایداری در قرآن**». *ادبیات پایداری (دانشکده ادبیات و علوم انسانی شهید باهنر کرمان)*، سال دوم، ش ۴-۳: ۵۸۹-۶۱۰.
- نوروزی، ر.ع.؛ ف. رمضان و الف. یآوری (۱۳۹۵). «**صبر اجتماعی در قرآن کریم**». *پژوهشهای اجتماعی اسلامی*، سال بیست و دوم، ش ۳ (پیاپی ۱۱۰): ۱۷۴-۱۵۹.
- Nurunnabi, Mohammad (2018). **"Accounting for Accountability: A Critical Reflection on the Private Higher Education in Bangladesh"**. *Administration & Society*, Vol. 50(3): 429-470.
- Sarantakos, Sotirios (1998). **Social Research**. 2nd Ed. Hampshire & London: Mac Millan Press Ltd.
- Sofoluwe, Abayomi Olumade; R.O. Oduwaiye, M.O. Ogundele & D.J. Kayode (2015). **"Accountability: A Watchword for University Administration in 37- Nigeria"**. *The Malaysian Online Journal of Educational Science*, Vol. 3, Issue 3: 1-12. at: www.moj-es.net
- Teresa Speziale, Maria (2012). **"Differentiating higher education accountability in the global setting: a comparison between Boston University and University of Bologna"**. *Social and Behavioral Sciences*, 47: 1153-1163.
- Žalec, Bojan (2013). **"Trust, Accountability, and Higher Education"**. *Synthesis Philosophica*, 55-56 (1-2/2013): 65-81.
- **The Holy Quran**. Translated by Nasser Makarem Shirazi (2011), fourth edition, Qom: Asvab.
- Abdul Baqi, M.F. (1990). **Al-Mu'jam Al-Mufahrus Al-Fazl Al-Quran Al-Kharij**. Tehran: Islamic Publications.
- Akhavan Kazemi, B. (2004). **"Accountability and Efficiency"**. *Islamic Government Journal*, Year 9, Issue 4: 60-83.
- Alikhani, Ali Akbar (2005). **"How to be accountable in the fundamental rights of the Islamic Republic of Iran"**. *Imam Sadeq University (AS) Research Quarterly*, 26: 51-81.
- Alvani, Seyed Mehdi & K. Ahmadi (2013). **"The concept of organizational social accountability and the necessity of explaining its components in Iranian government organizations"**. *Quarterly Journal of Government Organization Management*; Year 1, Issue 3: 7-16.

- Amiri, Mahdi; J. Turkzadeh, R. Marzooghi, M.J. Salmanpour & J. Jahani (2021). **“Conceptual Framework of Accountability in Social Systems Based on the Holy Quran; Developing an Islamic Perspective: Accreditation in Universities”**. *Bi-Quarterly Journal of Management in Islamic Universities*, Issue 21: 141-164.
- Ardalan, Mohammad Reza; R. Beheshtizad & V. Soltanzadeh (2016). **“Possibilities of Establishing Rapid Response Organizations Based on Organizational Learning Components”**. *Executive Management Research Journal*, Year 8, Issue 15: 13-31.
- Ibn Manzur, M. (1993). **Lisan al-Arab**. Beirut: Dar al-Fikr.
- Kulaini Razi, M. (1961). **Principles of Al-Kafi**. Tehran: Maktaba Al-Sadoq.
- Makarem Shirazi, Nasser (1995). **Exemplary Interpretation**. Tehran: Darul Kitab al-Islamiyya.
- Mansouri, Kh. (2019). **“Patience and Endurance in Religion”**. Taken from the Samamos Information Base (*site for the preservation and publication of the works of Ayatollah Khalil Mansouri*). Date of visit: February 2019. <https://www.samamos.com>
- Midari, A. & J. Khairkhahan (2004). **Good Governance: The Foundation of Development**. Tehran: Research Center of the Islamic Consultative Assembly.
- Mirhosseini, S.M.; M. Ghasemi & M. Shawrani (2010). **“Endurance and Persistence in the Quran, Persistence Literature”**. *Shahid Bahonar Faculty of Literature and Humanities, Kerman*, second year, third and fourth issues: 589-610.
- Moein, M. (2009). **Persian Dictionary**. Third Edition, Tehran: Amir Kabir.
- Norouzi, R.A.; F. Ramezani & A. Yavari (2016). **“Social Patience in the Holy Quran”**. *Islamic Social Research*, Year 22, Issue 3 : 159-174.
- Raghfar, H. (2009). **Government, Corruption, Social Opportunities**. Tehran: Naqsh-e-Negar.
- Rezaei, H. & M. Tohid Fam (2018). **“Correlation between the model of good governance and religious democracy (with emphasis on the indicators of rule of law, participation and accountability)”**. *Strategy*, Year 27, No. 89: 35-65.
- Rostamian, M.A. (2014). **“Responsibility and Duty from the Perspective of the Quran and the Traditions of the Ahl al-Bayt (AS)”**. *Research Journal of the Wisdom of the Ahl al-Bayt (AS)*, Year 1, Issue 2: 31-50.
- Turkzadeh, Jafar; M. Amiri, R. Marzooghi, M.J. Salmanpour & J. Jahani (2020). **“Religious Foundations of Accountability in the Holy Quran: A Strategy for Socio-Rational Systems”**. *Bi-Quarterly Journal of Reason and Religion*, Year 12, Issue 22: 91-112.