



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه: علوم تربیتی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی

عنوان پایان نامه:

بررسی رابطه بین پاسخگویی با رضایت شغلی و درک از سیاست های سازمانی در میان اعضای

هیأت علمی دانشگاه ارومیه

استاد راهنما:

دکتر محمد حسینی

استاد مشاور:

دکتر ابوالفضل قاسم زاده

اساتید راهنما:

دکتر علیرضا قلعه ای و دکتر حسن قلاوندی

نگارش:

چیمین مصطفی نژاد

شهریور ۱۳۹۱

حق چاپ برای دانشگاه ارومیه محفوظ است

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بسمه تعالی



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی

عنوان پایان نامه:

بررسی رابطه بین پاسخگویی با رضایت شغلی و درک از سیاست های سازمانی در میان اعضای هیأت علمی دانشگاه ارومیه

استاد راهنما:

دکتر محمد حسینی

استاد مشاور:

دکتر ابوالفضل قاسم زاده

اساتید راهنما:

دکتر علیرضا قلعه ای و دکتر حسن قلاوندی

نگارش:

چیمین مصطفی نژاد

شهریور ۱۳۹۱

حق چاپ برای دانشگاه ارومیه محفوظ است

تقدیم به :

به پاس تعبیر عظیم و انسانی شان از کلمه ایثار و از خودگذشتگان

به پاس عاطفه سرشار و گرمای امیدبخش وجودشان که در این سردترین

روزگاران بهترین پشتیبان است به پاس قلب های بزرگشان که فریاد رس است

و سرگردانی و ترس در پناهمان به شجاعت می گراید و به پاس محبت های بی دریغشان

که هرگز فروکش نمی کند این مجموعه را به پدر و مادر عزیزم تقدیم می کنم.

تشکر و قدردانی:

سپاس و ستایش مر خدای را جل و جلاله که آثار قدرت او بر چهره روز روشن، تابان است و انوار حکمت او در دل شب تار، درفشان. آفریدگاری که خویشتن را به ما شناساند و درهای علم را بر ما گشود و عمر و فرصتی عطا فرمود تا بدان، بنده ضعیف خویش را در طریق علم و معرفت بیازماید.

با تقدیر و تشکر شایسته از استاد فرهیخته و فرزانه آقای دکتر محمد حسنی که با نکته های دلاویز و گفته های بلند، صحیفه های سخن را علم پرور نمود و همواره راهنما و راه گشای نگارنده در اتمام و اکمال پایان نامه بوده است و با تشکر و سپاس از مشاورم جناب آقای دکتر ابوالفضل قاسم زاده که از محضر پر فیض تدریسشان، بهره ها برده ام.

از خانواده عزیز و بزرگوام، پدرم، مادرم، برادر و خواهرانم که همواره در طول تحصیل متحمل زحماتم بودند و تکیه گاه من در مواجهه با مشکلات، وجودشان مایه دلگرمی من می باشد.

با تشکر خالصانه خدمت تمامی اساتید گرانقدر گروه علوم تربیتی که در طول تحصیل مرا از راهنمایی های ارزنده خود بهرمنند نمودند و از اساتید محترم آقای دکتر علیرضا قلعه ای و آقای دکتر حسن قلاوندی که زحمت داوری پایان نامه و شرکت در جلسه دفاعیه را پذیرفتند و از همه دوستانی که به نوعی مرا در به انجام رساندن این مهم یاری نموده اند.

چیمین مصطفی نژاد

شهریور ۱۳۹۱

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین پاسخگویی با درک از سیاست سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه ارومیه می باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه اعضای هیأت علمی دانشگاه ارومیه در سال تحصیلی ۹۱ - ۹۰ می باشد که از میان آنها تعداد ۱۸۸ نفر با روش نمونه گیری طبقه ای ساده انتخاب شدند. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه های پاسخگویی (هاچوارتر، ۲۰۰۳)، ادراکات سیاست های سازمانی (کچمر و کارلسون، ۱۹۹۷) و رضایت شغلی (برایفیلد و روتث) استفاده شد.

ضرایب پایایی این پرسشنامه ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب پاسخگویی ($\alpha=0/788$) است، درک سیاست سازمانی ($\alpha=0/85$) و رضایت شغلی ($\alpha=0/81$) می باشند. برای تجزیه و تحلیل داده ها در این پژوهش از تکنیک های آمار توصیفی مانند نمودار ستونی، انحراف استاندارد و میانگین و آمار استنباطی مانند آزمونهای ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره و تحلیل واریانس استفاده شده است.

نتایج و یافته های تحقیق نشان می دهند که بین پاسخگویی و رضایت شغلی رابطه ی مثبت و معنی داری وجود دارد، بین پاسخگویی و درک از سیاست های سازمانی رابطه ی منفی و معنی دار وجود دارد همچنین بین رضایت شغلی و درک از سیاست های سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. پاسخگویی و درک از سیاست های سازمانی رضایت شغلی را پیش بینی می کنند. درک از سیاست سازمانی نقش تعدیل کننده در تعیین رابطه بین پاسخگویی و رضایت شغلی ایفا می کند.

واژگان کلیدی: پاسخگویی، درک از سیاست سازمانی، رضایت شغلی، اعضای هیأت علمی

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: کلیات تحقیق	
مقدمه	۲
۱-۱ بیان مساله.....	۴
۲-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق	۷
۳-۱ جنبه جدید بودن و نوآوری در تحقیق.....	۹
۴-۱ اهداف تحقیق.....	۱۰
۵-۱ فرضیه های تحقیق.....	۱۰
۶-۱ تعریف متغیرها.....	۱۱
۱-۶-۱ تعریف نظری و مفهومی متغیرها.....	۱۱
۲-۶-۱ تعاریف عملیاتی متغیرها.....	۱۱
۳-۶-۱ مدل پیشنهادی	۱۲

فصل دوم: ادبیات نظری و پیشینه ی تحقیق

۱-۲ بخش اول: پاسخگویی

مقدمه	۱۴
۱-۱-۲ تاریخچه پاسخگویی	۱۵
۲-۱-۲ تعریف پاسخگویی.....	۱۶
۳-۱-۲ ماهیت پاسخگویی.....	۱۹

۱۸ مفهوم سازی پاسخگویی
۱۹ منبع پاسخگویی
۲۰ کانون (مرکز) پاسخگویی
۲۰ هدف پاسخگویی
۲۱ جنبه های مهم پاسخگویی
۲۲ سطوح پاسخگویی
۲۳ مسئولیت و پاسخگویی
۲۴ رویکرد پدیدار شناسی به پاسخگویی
۲۵ تنش ها و معماهای پاسخگویی
۲۷ رهنمودهایی برای پاسخگویی
۲۸ فرهنگ پاسخگویی
۲۸ نظریات مربوط به انواع پاسخگویی در سازمان
۳۰ نظام پاسخگویی و نظریه مرتبط با آن
۳۰ دیدگاه اسلام درباره ی پاسخگویی
۳۱ چالشهای فراروی دانشگاهها و ضرورت استقرار سیستم پاسخگویی مناسب
۳۳ انواع سیستم های پاسخگویی در دانشگاهها

۲-۲ بخش دوم: درک از سیاست سازمانی

۳۴ مقدمه
۳۵ سیاست در سازمان
۳۷ ماهیت رفتار سیاسی

- ۳۷.....ظرفیت سیاسی ۳-۲-۲
- ۳۸.....مهارت‌های سیاسی ۴-۲-۲
- ۳۸..... تاکتیک های سیاسی ۵-۲-۲
- ۴۰.....عوامل موثر بر رفتار سیاسی ۶-۲-۲
- ۴۲..... مبانی تئوریک درک سیاست‌های سازمانی ۷-۲-۲

۲-۳ بخش سوم: رضایت شغلی

- ۴۶..... مقدمه
- ۴۷..... تاریخچه ی مطالعات رضایت شغلی ۱-۳-۲
- ۴۷..... مفاهیم و تعریف رضایت شغلی ۲-۳-۲
- ۴۹..... ریشه و سرچشمه رضایت شغلی ۳-۳-۲
- ۵۰..... ماهیت رضایت شغلی ۴-۳-۲
- ۵۱..... عوامل موثر بر رضایت شغلی ۵-۳-۲
- ۵۳..... پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی ۶-۳-۲
- ۵۵..... اهمیت رضایت شغلی هیات علمی دانشگاه ها ۷-۳-۲
- ۵۷..... عوامل رضایت شغلی اعضای هیأت علمی ۸-۳-۲
- ۵۹..... نظریه‌های مرتبط با رضایت شغلی ۹-۳-۲
- ۵۹..... نظریه سلسله مراتب نیازها ۱-۸-۳-۲
- ۶۰..... تئوری X و Y مک گرگور ۲-۸-۳-۲
- ۶۱..... تئوری انگیزش - بهداشت ۳-۸-۳-۲
- ۶۲..... نظریه تعیین هدف ۴-۸-۳-۲

۶۳نظریه اختلاف. ۵-۸-۳-۲
۶۳نظریه نیازهای آشکار و پنهان مورای. ۶-۸-۳-۲
۶۳نظریه ارزشی ادوین لاک. ۷-۸-۳-۲
۶۴نظریه پورتر لاور. ۸-۸-۳-۲
۶۴پیشینه تحقیقات. ۴-۲
۶۴تحقیقات انجام شده در داخل کشور. ۱-۴-۲
۶۶تحقیقات انجام شده در خارج از کشور. ۲-۴-۲

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۷۱مقدمه. ۷۱
۷۱روش تحقیق. ۱-۳
۷۲جامعه آماری. ۲-۳
۷۳حجم نمونه و روش نمونه گیری. ۳-۳
۷۳تعیین حجم نمونه. ۱-۳-۳
۷۳روش نمونه گیری. ۲-۳-۳
۷۴ابزار گردآوری اطلاعات. ۴-۳
۷۵تعیین پایایی و روایی ابزار اندازه گیری. ۵-۳
۷۵برآورد پایایی پرسشنامه. ۱-۵-۳
۷۶برآورد روایی پرسشنامه. ۲-۵-۳
۷۷روش تجزیه و تحلیل داده ها. ۶-۳

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۷۹	۱-۴ مقدمه.....
۷۹	۲-۴ توصیف داده های جمعیت شناختی.....
۸۰	۱-۲-۴ جنسیت.....
۸۱	۲-۲-۴ مرتبه علمی.....
۸۲	۳-۲-۴ سابقه تدریس.....
۸۳	۴-۲-۴ سن.....
۸۵	۳-۴ سوالات پژوهشی.....
۸۶	۴-۴ تحلیل های استنباطی.....
۹۲	۵-۴ تحلیل های استنباطی.....

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۰۱	مقدمه.....
۱۰۱	۱-۵ خلاصه موضوع و روش ها.....
۱۰۲	۲-۵ نتایج و دستاوردهای حاصل از تحقیق.....
۱۰۶	۳-۵ بحث و نتیجه گیری.....
۱۰۸	۴-۵ محدودیت های تحقیق.....
۱۰۸	۱-۴-۵ محدودیت های خارج از کنترل محقق.....
۱۰۸	۲-۴-۵ محدودیت های در اختیار محقق.....

۵-۵ پیشنهادات در راستای تحقیق.....۱۰۹

۵-۵-۱ پیشنهادات کاربردی بر پایه یافته های تحقیق ۱۰۹

۵-۵-۲ پیشنهادهایی برای پژوهش های بعدی ۱۰۹

فهرست منابع فارسی ۱۱۰

فهرست منابع انگلیسی ۱۱۴

ضمائم

پرسشنامه ۱۱۹

جداول ضمیمه مربوط به تحلیل فرضیه ۱۲۲

چکیده انگلیسی ۱۲۷

فهرست شکل و جداول

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲ مدل پیشنهادی فریز و همکاران (۱۹۸۹) ادراک سیاست سازمانی.....	۴۵
شکل ۲-۲ سلسله مراتب مازلو.....	۶۰
شکل ۴ - ۱ تاثیرات تعاملی پاسخگویی و درک از سیاست سازمانی بر رضایت شغلی.....	۹۹
جدول ۲-۲ منبع نظارت.....	۲۸
جدول ۲-۲ انواع چهارگانه‌ی پاسخگویی، ارزش‌ها و انتظارات رفتاری.....	۲۹
جدول ۱-۳ توزیع فراوانی جامعه آماری برحسب دانشگاه و مرتبه علمی.....	۷۲
جدول ۲-۳ توزیع سوالات پرسشنامه به تفکیک سه متغیر پاسخگویی، رضایت شغلی، درک از سیاست سازمانی.....	۷۵
جدول ۳-۳ مقیاس درجه بندی سوال های پرسشنامه پاسخگویی، درک از سیاست سازمانی و رضایت شغلی بر اساس مقیاس لیکرت.....	۷۵
جدول ۳-۴ ضرایب پایایی پرسشنامه های پاسخگویی، درک از سیاست سازمانی، رضایت شغلی.....	۷۶
جدول ۴-۱ داده های توصیفی به تفکیک جنسیت.....	۸۰
جدول ۲-۴ داده های توصیفی به تفکیک مرتبه علمی.....	۸۱
جدول ۳-۴ داده های توصیفی به تفکیک سابقه تدریس.....	۸۲
جدول شماره ۴-۴ داده های توصیفی به تفکیک سن.....	۸۳
جدول ۴-۵ میانگین و انحراف استاندارد نمرات متغیرهای مورد مطالعه.....	۸۵
جدول ۴-۶ آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش.....	۸۶
جدول شماره ۴-۷ همبستگی بین متغیرهای پاسخگویی و رضایت شغلی.....	۸۷

- جدول شماره ۴ - ۸ همبستگی بین متغیرهای پاسخگویی و درک سیاستهای سازمانی ۸۹
- جدول شماره ۴ - ۹ همبستگی بین متغیرهای رضایت شغلی و درک سیاستهای سازمانی ۹۱
- جدول شماره ۴ - ۱۰ نتایج ضریب رگرسیون تبیین رضایت شغلی از روی احساس پاسخگویی ۹۳
- جدول شماره ۴ - ۱۱ متغیرهای وارد شده و خارج شده در تحلیل رگرسیون ۹۴
- جدول شماره ۴ - ۱۲ مقادیر همبستگی و ضریب تعیین دار معادله رگرسیون ۹۵
- جدول ۴ - ۱۳ پردازش واریانس رگرسیون چندگانه ۹۶
- جدول شماره ۴ - ۱۴ ضرایب رگرسیون و آماره های همراه آن ۹۷
- جدول ۴ - ۱۵. نتایج تحلیل رگرسیون تعدیل کننده برای پیش بینی رضایت شغلی ۹۸

فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

- نمودار ۴-۱ نمودار ستونی مربوط به جنسیت پاسخگویان ۸۰
- نمودار ۴-۲ نمودار ستونی مربوط به مرتبه علمی ۸۱
- نمودار شماره ۴-۳ نمودار ستونی مربوط به سابقهٔ تدریس ۸۲
- نمودار شماره ۴-۴ نمودار ستونی مربوط به سن پاسخگویان ۸۴
- نمودار ۴-۵ : خط پراکنش مربوط به پاسخگویی با رضایت شغلی ۸۸
- نمودار ۴-۶ : خط پراکنش مربوط به پاسخگویی با درک سیاستهای سازمانی ۹۰
- نمودار ۴-۷ : خط پراکنش مربوط به رضایت شغلی با درک سیاستهای سازمانی ۹۲

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

پاسخگویی^۱ دانشگاه‌ها در حال حاضر یک بحث داغ در بین سیاستمداران است. پاسخگویی فرایندی است که طی آن سازمان‌ها و انجمن‌ها یا اشخاص تلاش می‌کنند تا اطمینان یابند که دانشگاه‌ها اهداف خود را محقق نمایند. سیستم‌های جدید پاسخگویی بر عملکرد دانشجویان تمرکز می‌نمایند و پاسخگویی معیاری است برای اطمینان از اینکه کلیه دانشجویان بر اساس استانداردهای سطح بالا آموزش ببینند. پاسخگویی دانشگاه‌ها صرفاً پاسخگویی به بازار و تقاضای بازار نیست، بلکه مسئولیت اجتماعی پاسخگویی به مسائل فرهنگی جامعه را نیز دارند. دانشگاه نهادی است که از منابع عمومی، کمک‌های خصوصی داوطلبانه، اوقاف و هدایا استفاده می‌کند و انتظار می‌رود که پاسخگوی مسائل عمومی جامعه نیز باشد.

دانشگاهیان در دنیای جدید مسئولیت اجتماعی و فرهنگی دارند که پاسخگوی مشکلات جامعه باشند. دانشگاه مسئولیت نقد اجتماعی را برعهده دارد. دانشمندان، راهنمایان و فرمانروایان مدیرانند. حتی افرادی که کارکرد دانشگاه را از جنبه تجاری آن بررسی کرده است نیز معتقدند که کسب و کار دانشگاه یک کسب و کار عادی نیست بلکه یک کسب و کار انتقادی است. هر چند مسائلی از قبیل کارآفرینی، تقاضاگرایی، تنوع منابع مالی، فعالیت تخصصی و ایجاد درآمد نیز در دانشگاه مطرح است، اما در واقع دانشگاه همچنان ویژگی‌های غیر انتفاعی، فرهنگی، اجتماعی و رسالت پرورش شهروند را نیز با خود دارد. معمولاً در جامعه ما این عوامل به صورت یکسویه نگریسته می‌شوند، در حالی که در غرب این دیدگاه‌ها با حالت تلفیق و ادغام افق‌ها پیش می‌روند. دانشگاه در دیدگاه یونسکو، همان طور که در بیانیه ۱۹۹۸ یونسکو و در بیانیه جهانی آموزش عالی هم آمده است، علاوه بر تربیت نیروی متخصص باید به تربیت شهروند مسئول و مشارکت جو بپردازد و علاوه بر کارکردهای تخصصی باید به کارکردهای عمومی از قبیل آماده ساختن نسل جوان دانشجویان برای زیستن در جامعه، به منظور ساختن جامعه، برای ایفای نقش‌های شهروندی و... نیز اهمیت دهند (فراستخواه، ۱۳۸۴؛ به نقل از قلی پور، ص. ۵۷). وظیفه دانشگاه‌ها صرفاً تربیت نیروهای متخصص در حیطه تخصصی و تکنیکی خودشان نیست، بلکه

^۱ - Accountability

جستجوی حقیقت، دفاع از حقیقت، کمک به یادگیری صلاحیت‌های زیستن، توانایی‌ها و مهارت‌های کیفیت زندگی، مهارت‌های شهروندی، مهارت‌های زندگی با دیگران، تساهل، صلح دوستی، زندگی با مخالفان و احساس مسئولیت اجتماعی رعایت کردن حقوق دیگران و... نیز از وظایف دانشگاه محسوب می‌شوند (قلی پور، ۱۳۸۷، ص. ۵۷).

دانشگاه‌ها مهم‌ترین مراکز فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی در هر کشوری هستند و در این راستا، اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها از مهم‌ترین مؤلفه‌های نظام آموزشی و از اساسی‌ترین عناصر توسعه و پیشرفت در هر کشوری به شمار می‌آیند. اعضای هیأت علمی رشته‌های مختلف دانشگاهی در هر کشور، هرچه بیشتر بتوانند خدمات خود را با کیفیت بهتری ارائه دهند، توسعه و پیشرفت آن کشور شتاب بیشتری خواهد گرفت (مزینانی، ۱۳۸۰، ص. ۱۹۶). چنان‌که این اعضا دلگرمی و انگیزه کافی برای فعالیت و پیشرفت علمی نداشته باشند، استقلال علمی و اقتصادی دچار مشکل می‌شود (جعفرزاده، ۱۳۸۳؛ به نقل از فروغی، ۱۳۸۶، ص. ۱). از این رو، باید تلاش شود تا مبانی انگیزشی و عوامل محرک متنوع و متغیرهایی که رفتار آن‌ها را شکل می‌دهد، شناخته و مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. از جمله عواملی که در بقای سازمان‌ها، مورد توجه مسئولین و مدیران سازمان‌ها قرار می‌گیرد عامل نیروی انسانی است. از دیدگاه کلی، موفقیت هر سازمان، بستگی به تلاش و رضایت شغلی^۱ کارکنان آن سازمان دارد (ایران نژاد، ۱۳۷۸؛ به نقل از فروغی، ۱۳۸۶، ص. ۲). رضایت شغلی، یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع و پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی، منعکس‌کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقاء کارکنان می‌شود (مهدوی، ۱۳۷۹، ص. ۵۱).

^۱ - Job Satisfaction

۱-۱ بیان مساله

به دلیل این که عملکرد طبیعی هر سیستم اجتماعی، مستلزم پاسخگویی در برابر رفتارهای مطلوب و نامطلوب افراد و پیامدهای آن است، پاسخگویی یکی از عناصر اساسی و بنیادی در محل کار محسوب می شود. به طور کلی، هنجارهای رفتاری مورد تاکید پاسخگویی تمایل دارند سیستمی فراهم آورند که منافع سازمانی را به جلو ببرد و در همان حال منافعی را که نشان دهنده مسئولیت هستند سست نمایند (هال و همکاران، ۲۰۰۶، به نقل از Breaux و همکاران، ۲۰۰۹ ص. ۳۰۸). پاسخگویی در اصل پاسخگو بودن افراد در قبال تصمیمات و کارهایشان می باشد. بدون پاسخگویی افراد قادر خواهند بود هر کاری که دوست دارند انجام دهند، نتیجه چنین وضعی آشوب و شکست سازمان خواهد بود. سیستم های پاسخگویی می توانند به عنوان مکانیسم های کنترل و شکل دهی به رفتار در جهات از قبل تعیین شده برای رسیدن به اهداف و اثربخشی سازمان تعریف شوند (هال^۱ و همکاران، ۲۰۰۹، ص. ۳۸۱). پاسخگویی برای عملیات موثر هر سازمانی موثر می باشد و آن به عنوان پایه اصلی علم سازمانی به شمار می رود. مکانیسم های پاسخگویی عینی و رسمی شامل قوانین و مقررات و سیستم های ارزشیابی عملکرد می باشد. در این ارتباط مفروضه سنتی حاکی از این بود که اجرای چنین مکانیسم های رسمی به معنای دقیق کلمه توسط همه به یک اندازه قابل درک است و اینکه با اجرای چنین مکانیسم هایی پاسخگویی تضمین می شود اما این مفروضه در دنیای واقعی سازمانی کم اهمیت دیده شد و این آگاهی منجر به دیدگاه «پدیده شناختی» از پاسخگویی شده است. تحت این دیدگاه پاسخگویی را به عنوان حالتی از ذهن یا تفسیر انتزاعی واقعیت در نظر می گیرند تا موقعیتی منحصرأ عینی، زیرا که دیدگاه پدیده شناختی تاکید بر ماهیت درونی و ذهنی پاسخگویی دارد و همچنین پاسخگویی را تا حدی مبتنی بر ادراک شرایط خارجی می داند که در عین حال افراد ممکن است آن شرایط عینی را بطور متفاوت ادراک و تجربه کنند (فرینک و کلیموسکی^۲، تت لاک^۳، ۱۹۸۵، به نقل از برو^۴ و همکاران، ۲۰۰۹ ص. ۳۰۸). فرینک و کلیموسکی (۱۹۸۸) پاسخگویی را به عنوان «چسپی که سیستم های اجتماعی را به همدیگر پیوند می دهد» تعریف کرده اند. در حالی که تلقی هال و همکاران (۲۰۰۶) از این سازه مشتمل است بر ارزشیابی توسط یک بازرس برجسته و توان بالقوه برای پاداش و تنبیه به عنوان ویژگی های حیاتی این ارزشیابی. بر مبنای این مطالعات ما پاسخگویی را به عنوان یک تقاضای کاری تجربه شده که به دلیل احتمال ارزشیابی خارجی به صورت بالقوه نیازمند توضیح است. به طور خاص پاسخگویی بیانگر یکی از تقاضاهایی است که کارکنان در محل کار تجربه می کنند. آنچه که در ذات این نوع تاکید خاص وجود دارد این انتظار است که اعمال و تصمیمات توسط یک بازرس برجسته که از قدرت پاداش دهی و تنبیه برخوردار است مورد ارزشیابی قرار می گیرند (Hochwarter و همکاران، ۲۰۰۵، به نقل از برو

^۱ - Hall

^۲ - Frink & Klimoski

^۳ - Tetlock

^۴ - Breaux

و همکاران، ۲۰۰۹، ص. ۳۰۸). متأسفانه تحقیقات در موضوع پاسخگویی به اندازه اهمیت آن صورت نگرفته است و درباره پیامدهای این سازه مهم آگاهی کمتری داریم. در مرور ادبیات نظری و پژوهشی پیشنهاد شده است که پژوهش‌های آینده درباره موضوع پاسخگویی می‌بایست تفاوت‌های فردی را در واکنش به پاسخگویی مورد ملاحظه قرار دهند (لرنر^۱ و تت لاک، ۱۹۹۹، ص. ۲۶۴).

بر مبنای نظریه‌های مرتبط در این باره، فرینک و کلیموسکی (۱۹۹۸ و ۲۰۰۴) تت لاک (۱۹۹۱)، پاسخگویی صرفاً کاری نیست که اجتناب ناپذیر باشد، بلکه برای تضمین پیامدهای مثبت سازمانی و فردی یک ضرورت محسوب می‌شود (ففر^۲، ۱۹۹۷). از سیستم‌های پاسخگویی انتظار می‌رود که، انتظاراتی روشن در خصوص نیاز کاری و انتظارات رفتاری کارکنان تدوین کنند و ارزیابی مخاطبان باید برای عملکرد سازمانی مفید واقع شود (هال و همکاران، ۲۰۰۳). علاوه بر این، به دلیل اینکه توانایی برای انجام موفقیت‌آمیز وظایف محول شده با استفاده از رفتارهای مناسب ممکن است به احترام و تایید عوامل ارزیابی‌کننده را به همراه داشته باشد، شرایط لازم برای پاسخگویی که شامل انتظارات روشن در خصوص هنجارهای رفتاری مشترک می‌باشد به احتمال زیاد اثرات مثبتی روی حالت‌های روانشناختی کارکنان داشته باشد (Jensen، ۲۰۰۶، به نقل از برو و همکاران، ۲۰۰۹، ص. ۳۰۹).

پژوهش‌های قبلی، رابطه بین پاسخگویی و بسیاری از حالت‌های روانشناختی و رفتاری کارکنان را تایید کرده است (فرینک و همکاران، ۲۰۱۰؛ هال و همکاران، ۲۰۰۳). Fandt (۱۹۹۱) دریافت که کارکنانی که در برابر سرپرستان خود پاسخگو بودند به احتمال زیاد عملکرد بهتری دارند، دقتشان بیشتر است و به نیاز دیگران نیز توجه بیشتری دارند تا کارکنانی که کمتر پاسخگو بودند. دیویس^۳، مرو و گودمن^۴ (۲۰۰۷) رابطه مثبتی بین فرآیند و پیامد پاسخگویی و عملکرد پیدا کردند (برو و همکاران، ۲۰۰۹، ص. ۳۰۹). براساس مبانی نظری در این زمینه و نتایج مثبت متعدد در ارتباط با پاسخگویی، تعجب آور نیست که Thoms، دور و Scott (۲۰۰۲) گزارش دادند که پاسخگویی (هم همکاران و هم مدیریت) با میزان بالایی از رضایت شغلی مرتبط است. در واقع، افزایش احساس پاسخگویی ممکن است به کارکنان این را بیان کند که آنها مهم و ضروری هستند، در نتیجه توجه به حل مشکلات و دیگر اشکال کمک به منظور تلاش برای کسب احترام و تایید تسریع خواهد شد (هاچ وارتز، فریس و همکاران، ۲۰۰۷، به نقل از برو و همکاران، ۲۰۰۹، ص. ۳۰۹).

علیرغم این مطالعات نظری و تجربی، تحقیقات قابل توجهی، اثرات منفی پاسخگویی بر روی رضایت شغلی را گزارش کرده است (ایتو و برازریج^۵، ۲۰۰۷). علاوه بر این، یک مطالعه توسط هال و همکاران (۲۰۰۶) نشان

^۱ -Lerner

^۲ - Pfeffer

^۳ - Davis

^۴ - Goodman

^۵ - Ito & Brotheridge