

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی

«سازوکارهای ارتقاء مسئولیت ذهنی کارکنان بخش دولتی: پژوهش

ترکیبی»

مهسا امیرزاده

استاد راهنما: دکتر حسن دانایی فرد


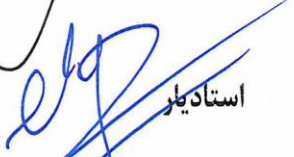



استاد مشاور: دکتر جلیل دلخواه

بهمن ماه ۱۳۹۲

به نام خدا

تاییدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه خانم مهسا امیرزاده دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی تحت عنوان «ارتقاء مسئولیت ذهنی کارکنان بخش دولتی: روش ترکیبی» را از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می کند.

اعضای هیات داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱- استاد راهنما	دکتر حسن دانایی فرد	دانشیار	
۲- استاد مشاور	دکتر جلیل دلخواه	استادیار	
۳- استاد ناظر	دکتر لطف اله فروزنده	استادیار	
۴- استاد ناظر	دکتر مجتبی امیری	دانشیار	
۵- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر لطف اله فروزنده	استادیار	

## آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عنوانین پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

«اینجانب م. مالکیت دانشجوی رشته مهندسی پلیمر ورودی سال تحصیلی ۱۳۹۴ مقطع کارشناسی ارشد دانشکده مهندسی پلیمر متعهد می شوم کلیه نکات مندرج در آئین نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش های علمی دانشگاه تربیت مدرس را در انتشار یافته های علمی مستخرج از پایان نامه / رساله تحصیلی خود رعایت نمایم. در صورت تخلف از مفاد آئین نامه فوق الاشعار به دانشگاه وکالت و نمایندگی می دهم که از طرف اینجانب نسبت به لغو امتیاز اختراع بنام بنده و یا هر گونه امتیاز دیگر و تغییر آن به نام دانشگاه اقدام نماید. ضمناً نسبت به جبران فوری ضرر و زیان حاصله بر اساس برآورد دانشگاه اقدام خواهم نمود و بدینوسیله حق هر گونه اعتراض را از خود سلب نمودم»

امضاء: .....

تاریخ: ۱۳۹۲/۱۲/۱۴

## آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:  
«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد/ رساله دکتری نگارنده در رشته مدیریت دولتی است که در سال ۱۳۹۲ در دانشکده مدیریت (معدن) دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی سرکار خانم/جناب آقای دکتر حسن رایانیز زرعی، مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر جلیل دلخواه و مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر ... از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب محسن امیرآره دانشجوی رشته مدیریت دولتی مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: محسن امیرآره

تاریخ و امضا:

۱۳۹۲/۱۲/۴

تقدیم به

پدر و مادرم

آنانکه آفتاب مهرشان در آستانه قلمم همواره پابرجاست و هرگز غروب نخواهد کرد

همسرم

به پاس عاطفه سرشار و کرمای امیدبخش وجودش که در این سردترین روزگار ان بهترین پشتیبان است

و

برادرم، خواهرم و خواهرزاده عزیزم آببین

آنان که وجودشان چشمه سار مهربانی و صفایشان مایه آرامش من است...

## تشکر و قدردانی

سپاس خدای را که سخنوران، در ستودن او بمانند و شمارندگان، شمردن نعمت های او ندانند و کوشندگان، حق او را گزاردن نتوانند. و سلام و درود بر محمد و خاندان پاک او، طاهران معصوم، هم آنان که وجودمان وامدار وجودشان است؛ و نفرین پیوسته بر دشمنان ایشان تا روز رستاخیز...

به مصداق «من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق» بسی شایسته است از استاد راهنمای فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر حسن دانایی فرد که با کرامتی چون خورشید، سرزمین دل را روشنی بخشیدند و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی های کار ساز و سازنده بارور ساختند؛ تقدیر و تشکر نمایم. همچنین از استاد گرامیم جناب آقای دکتر جلیل دلخواه بسیار سپاسگذارم چرا که بدون مشاوره و مساعدت های ایشان تامین این پایان نامه بسیار مشکل مینمود. در نهایت از اساتید فرزانه و دلسوز جناب آقای دکتر مجتبی امیری و جنای آقای دکتر لطف الله فروزنده که زحمت داوری این پایان نامه را متقبل شدند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

در اینجا بر خود لازم می دانم از کلیه مشارکت کنندگان در انجام این پژوهش، که ذکر نام آنان در اینجا میسر نمی باشد نیز تشکر کنم و از خداوند منان برایشان توفیق روز افزون مسئلت دارم.

در پایان از زحمات کلیه اساتید و کارکنان دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس، علی الخصوص جناب آقای ملکی و جناب آقای احمد فقیه نجفی که بزرگوارانه در طی مدت تحصیل به اینجانب یاری رساندند قدردانی می کنم.

## چکیده

دولت‌ها از یک سو می‌بایست به الزامات یک جامعه دموکراتیک و حکومت خوب پاسخگو باشند و از طرفی دیگر می‌بایست اعتماد لازم را در میان شهروندان ایجاد کنند و پاسدار منافع عامه باشند. در هر حال از آنجاییکه حجم عظیمی از خدمات دولت از طریق سازمان‌های بخش عمومی به دست شهروندان می‌رسد لذا عملکرد این سازمان‌ها در زمینه‌های مختلف اصلی‌ترین شاخصی است که مردم با استناد به آن در مورد قابلیت و سطح کفایت یک حکومت به قضاوت می‌نشینند. اما امروزه شاهد هستیم که با به سر بردن در عصر بحران اخلاقی و کاهش شدید اعتماد مردم نسبت به رعایت جنبه‌های قانونی و اصول اخلاقی توسط خدمتگزاران بخش دولتی و بوروکراسی‌ها، موج مسئولیت‌گریزی ناپذیری در میان مسئولان سازمانی و پژوهشگران شکل گرفته است. به عبارتی تضعیف ارزش‌ها و استانداردها در سازمان‌های بخش عمومی خود را در اشکال فساد نهادینه شده و رسوایی‌های اخلاقی مقامات ارشد سازمان‌ها و پیمان‌شدن حقوق شهروندان متجلی ساخته است. بنابراین به نظر می‌رسد برای رهایی از این بحران اخلاقی و فساد فراگیر در سازمان‌های بخش عمومی نیاز به تحولی اساسی در ذهن و اندیشه خدمتگزاران بخش دولتی ضروری باشد. اگر افراد دارای حس قوی از مسئولیت‌پذیری باشند نه تنها رفتارهای غیرقانونی و غیراخلاقی را بر نمی‌تابند بلکه به طور مداوم در مورد پیامدهای رفتارها و تصمیمات خویش بر منفعت عامه مردم به قضاوت می‌نشینند. پژوهش حاضر با هدف شناسایی سازوکارهای ارتقاء مسئولیت‌ذهنی کارکنان بخش دولتی در ۲۶ سازمان خدمات عمومی کشورمان انجام شده است. در بخش کیفی این پژوهش سه دسته سازوکار، شامل سازوکارهای سازمانی، مدیریتی و شغلی برای ارتقاء مسئولیت‌ذهنی شناسایی شدند. به علاوه در بخش کمی این پژوهش نیز مشخص شد که بین بهره‌گیری از این سازوکارها در وضع موجود و وضع مطلوب آنها فاصله معناداری در سازمان‌های خدمات عمومی کشورمان وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** مسئولیت‌پذیری، مسئولیت‌عینی، مسئولیت‌ذهنی، مسئولیت‌اداری، اخلاق‌اداری، بخش عمومی، پژوهش ترکیبی.



## فهرست مطالب

فصل اول : مقدمه و کلیات طرح پژوهش.....	۲
۱-۱- مقدمه.....	۳
۲-۱- بیان مسأله.....	۴
۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۵
۱-۳-۱- ضرورت های نظری.....	۷
۲-۳-۱- ضرورت های مدیریتی.....	۸
۴-۱- اهداف پژوهش.....	۸
۵-۱- سوالات پژوهشی.....	۸
۶-۱- نوآوری پژوهش.....	۹
۷-۱- روش شناسی پژوهش.....	۹
۸-۱- ابزار جمع آوری و تجزیه و تحلیل داده ها.....	۱۱
۹-۱- جامعه آماری پژوهش.....	۱۱
۱۰-۱- تعاریف متغیرها.....	۱۲
۱۱-۱- ساختار پایان نامه.....	۱۵
فصل دوم : مروری بر ادبیات پژوهش.....	۱۶
۱-۲- مقدمه.....	۱۷
۲-۲- چیستی مسئولیت.....	۱۹
۱-۲-۲- تفاوت مسئولیت و پاسخگویی.....	۲۲
۲-۲-۲- انواع مسئولیت.....	۲۴

- ۲۵..... ۳-۲-۲- مسئولیت اداری چیست؟
- ۲۶..... ۱-۳-۲- مکاتب اندیشه مسئولیت اداری
- ۲۹..... ۲-۳-۲- ابعاد مسئولیت اداری
- ۳۵..... ۴-۲-۲- تحقق مسئولیت اداری: مسئولیت ذهنی در کنار مسئولیت عینی
- ۳۵..... ۱-۴-۲- مسئولیت عینی
- ۳۷..... ۱-۱-۴-۲- ابعاد مسئولیت عینی
- ۴۳..... ۲-۱-۴-۲- تئوری رئیس و مرئوس
- ۴۳..... ۲-۴-۲- مسئولیت ذهنی
- ۴۵..... ۱-۲-۴-۲- مسئولیت ذهنی از دیدگاه علم روانشناسی
- ۵۲..... ۵-۲-۲- مسئولیت عینی در برابر مسئولیت ذهنی (بحث بین هرمان فاینر و کارل فردریش)
- ۵۶..... ۱-۵-۲- ریشه های فکری فاینر و فردریش
- ۵۹..... ۳-۲-۳- خدمتگزاران دولتی و تضاد در ایفای نقش اداری
- ۶۲..... ۴-۲-۴- کنترل های درونی در مقابل کنترل های بیرونی
- ۶۸..... ۵-۲-۵- مفروضات درباره ماهیت انسان و ارتباط آن با مسئولیت ذهنی
- ۶۹..... ۱-۵-۲- مفروضات عقلایی - اقتصادی
- ۷۰..... ۲-۵-۲- مفروضات اجتماعی
- ۷۱..... ۳-۵-۲- مفروضات خودشکوفایی
- ۷۲..... ۴-۵-۲- مفروضات ساحت دوگانه
- ۷۴..... ۵-۵-۲- تئوری انسان کامل
- ۷۵..... ۶-۲-۶- دسته بندی تامپسون
- ۸۴..... ۷-۲-۷- اخلاق زیربنای مسئولیت پذیری

۸۷	.....۱-۷-۲ اخلاق اداری
۹۱	.....۲-۷-۲ تأثیر معنویت و مذهب بر مسئولیت پذیری و اخلاق اداری
۹۴	.....۳-۷-۲ رهبران حرفه ای
۹۸	.....۸-۲ اجزای رفتار مسئولانه
۹۹	.....۱-۸-۲ خصوصیات فردی
۱۰۴	.....۲-۸-۲ ساختار سازمانی
۱۰۶	.....۳-۸-۲ فرهنگ سازمانی
۱۰۷	.....۴-۸-۲ انتظارات اجتماعی
۱۱۱	.....فصل سوم : کلیات طرح پژوهش
۱۱۲	.....۱-۳ مقدمه
۱۱۲	.....۲-۳ روش شناسی پژوهش
۱۱۵	.....۱-۲-۳ انواع طرح های پژوهش شیوه های ترکیبی
۱۱۵	.....۱-۱-۲-۳ طرح کثرت گرا
۱۱۶	.....۲-۱-۲-۳ طرح آشیانه ای
۱۱۷	.....۳-۱-۲-۳ طرح تبیینی
۱۱۸	.....۴-۱-۲-۳ طرح اکتشافی
۱۲۰	.....۲-۲-۳ طرح مورد استفاده در پژوهش
۱۲۱	.....۱-۲-۲-۳ مرحله اول پژوهش؛ پژوهش کیفی
۱۲۱	.....۱-۱-۲-۲-۳ جامعه آماری
۱۲۱	.....۲-۱-۲-۲-۳ نمونه آماری و روش نمونه گیری
۱۲۳	.....۳-۱-۲-۲-۳ اسامی سازمان های خدمات عمومی (جامعه آماری)

- ۱۲۳.....۳-۲-۱-۴- ترکیب مصاحبه شوندگان.
- ۱۲۵.....۳-۲-۱-۵- تجزیه و تحلیل اطلاعات در مرحله کیفی.
- ۱۲۵.....۳-۲-۱-۵- نظریه داده بنیاد.
- ۱۲۷.....۳-۲-۱-۵- پایایی و روایی پژوهش کیفی.
- ۱۲۸.....۳-۲-۲-۲- مرحله دوم پژوهش، پژوهش کمی.
- ۱۲۸.....۳-۲-۲-۱- نمونه آماری و روش محاسبه نمونه در مرحله دوم (کمی).
- ۱۲۸.....۳-۲-۲-۲- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.
- ۱۲۹.....۳-۲-۲-۲- روایی و پایایی پرسشنامه.
- ۱۳۰.....فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها.
- ۱۳۱.....۴-۱- مقدمه.
- ۱۳۱.....۴-۲- تجزیه و تحلیل اطلاعات در مرحله کیفی پژوهش.
- ۱۳۱.....۴-۲-۱- شاخص های احصائی از ادبیات پژوهش.
- ۱۳۴.....۴-۲-۲- شاخص های احصائی از مصاحبه ها.
- ۱۳۹.....۴-۲-۳- ویژگی های سازمانی.
- ۱۵۵.....۴-۲-۴- ویژگی های شغل.
- ۱۶۰.....۴-۲-۵- ویژگی های مدیر.
- ۱۶۷.....۴-۲-۶- ویژگی های فردی (کارکنان و مدیران).
- ۱۷۱.....۴-۳- تجزیه و تحلیل اطلاعات در مرحله کمی.
- ۱۷۱.....۴-۳-۱- آمار توصیفی.
- ۱۷۲.....۴-۳-۱- جنسیت.
- ۱۷۲.....۴-۳-۱- سطح تحصیلات.

- ۱۷۲.....۳-۱-۳-۴- رده شغلی.....
- ۱۷۲.....۴-۱-۳-۴- وضعیت استخدامی.....
- ۱۷۳.....۵-۱-۳-۴- تجربه.....
- ۱۷۳.....۶-۱-۳-۴- سن.....
- ۱۷۴.....۲-۳-۴- آمار استنباطی.....
- ۱۷۴.....۱-۲-۳-۴- بررسی وضع موجود و مطلوب سازوکارهای ارتقاء مسئولیت ذهنی.....
- ۱۷۶.....۱-۱-۲-۳-۴- آزمون فرضیه ها.....
- ۱۸۶.....۲-۱-۲-۳-۴- نتایج مربوط به بررسی فرضیات پژوهش.....
- ۱۸۷.....۴-۴- خلاصه فصل چهارم.....
- ۱۸۸.....فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری.....
- ۱۸۹.....۱-۵- بحث و نتیجه گیری.....
- ۱۸۹.....۲-۵- نتایج بخش کیفی پژوهش.....
- ۱۹۰.....۱-۲-۵- سازوکارهای سازمانی.....
- ۱۹۶.....۲-۲-۵- سازوکارهای شغلی.....
- ۱۹۷.....۳-۲-۵- سازوکارهای مدیریتی.....
- ۲۰۰.....۳-۵- نتایج بخش کمی پژوهش.....
- ۲۰۱.....۱-۳-۵- بررسی وضع موجود سازوکارهای سازمانی.....
- ۲۰۳.....۲-۳-۵- بررسی وضع موجود سازوکارهای شغلی.....
- ۲۰۴.....۳-۳-۵- بررسی وضع موجود سازوکارهای مدیریتی.....
- ۲۰۷.....۴-۳-۵- بررسی وضع مطلوب سازوکارهای سازمانی.....
- ۲۰۸.....۵-۳-۵- بررسی وضع مطلوب سازوکارهای شغلی.....

- ۲۰۹ ..... ۵-۳-۶- بررسی وضع مطلوب سازوکارهای مدیریتی.
- ۲۱۰ ..... ۵-۳-۷- مقایسه وضع موجود و مطلوب سازوکارهای ارتقاء مسئولیت ذهنی.
- ۲۱۰ ..... ۵-۳-۷-۱- مقایسه وضع موجود و مطلوب سازوکارهای سازمانی.
- ۲۱۲ ..... ۵-۳-۷-۲- مقایسه وضع موجود و مطلوب سازوکارهای شغلی.
- ۲۱۲ ..... ۵-۳-۷-۳- مقایسه وضع موجود و مطلوب سازوکارهای مدیریتی.
- ۲۱۴ ..... ۵-۴- رهنمودهایی برای عمل.
- ۲۱۵ ..... ۵-۴-۱- ویژگی های سازمان.
- ۲۲۲ ..... ۵-۴-۲- ویژگی های شغل.
- ۲۲۴ ..... ۵-۴-۳- ویژگی های مدیر.
- ۲۲۷ ..... ۵-۵- رهنمودهای نظری.
- ۲۲۹ ..... ۵-۶- محدودیت های پژوهش.
- ۲۳۰ ..... ۵-۷- جهت گیری پژوهش های آتی.
- أ..... منابع
- ر..... پیوست ها.

## فهرست شکل ها

- شکل ۱-۱- مدل تصویری روش شناسی پژوهش ..... ۱۱
- شکل ۲-۱- ساختار پایان نامه ..... ۱۵
- شکل ۱-۲- اعتقادات، گرایش ها، ارزش ها ..... ۴۷
- شکل ۲-۲- مهارت های رهبری ..... ۹۶
- شکل ۳-۲- اجزای رفتار مسئولانه ..... ۹۷
- شکل ۱-۳- طرح کثرت گرایی ..... ۱۱۵
- شکل ۲-۳- طرح آشیانه ای ..... ۱۱۶
- شکل ۳-۳- طرح تبیینی ..... ۱۱۶
- شکل ۴-۳- طرح اکتشافی ..... ۱۱۸
- شکل ۵-۳- طرح اکتشافی: مدل تدوین ابزار ..... ۱۱۸
- شکل ۶-۳- طرح اکتشافی: مدل تدوین طبقه بندی ..... ۱۱۹
- شکل ۷-۳- مدل تصویری روش شناسی پژوهش ..... ۱۱۹
- شکل ۱-۵- وضع موجود سازوکارهای سازمانی ..... ۲۰۲
- شکل ۲-۵- وضع موجود سازوکارهای شغلی ..... ۲۰۳
- شکل ۳-۵- وضع موجود سازوکارهای مدیریتی ..... ۲۰۵
- شکل ۴-۵- وضع مطلوب سازوکارهای سازمانی ..... ۲۰۷
- شکل ۵-۵- وضع مطلوب سازوکارهای شغلی ..... ۲۰۸
- شکل ۶-۵- وضع مطلوب سازوکارهای مدیریتی ..... ۲۰۹
- شکل ۷-۵- مقایسه وضع موجود و مطلوب سازوکارهای سازمانی ..... ۲۱۰
- شکل ۸-۵- مقایسه وضع موجود و مطلوب سازوکارهای شغلی ..... ۲۱۱

شکل ۵-۹- مقایسه وضع موجود و مطلوب سازوکارهای مدیریتی..... ۲۱۲

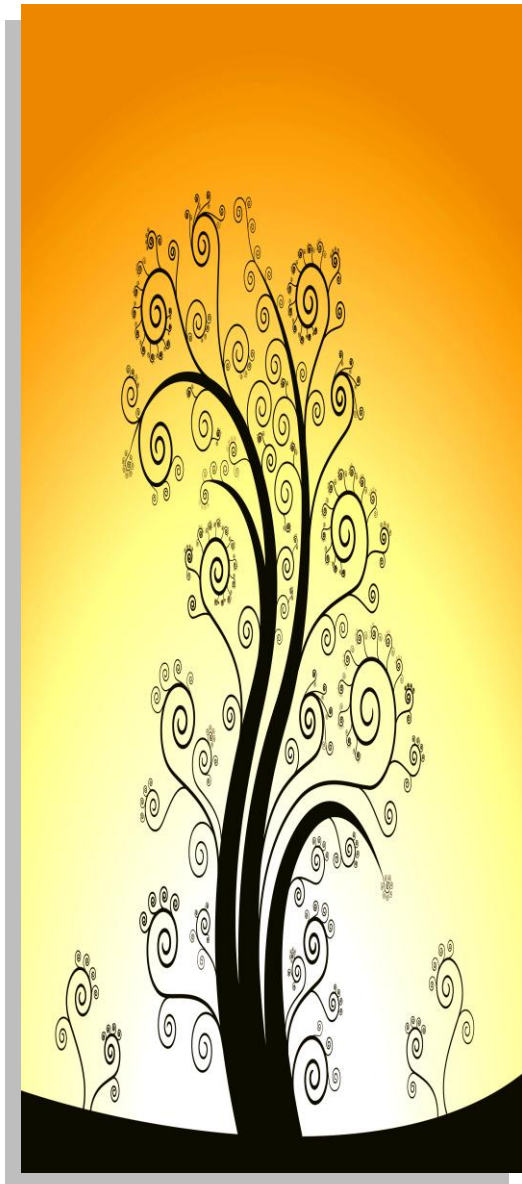


## فهرست جداول

- جدول ۳-۱- سبک کمی در مقابل سبک کیفی ..... ۱۱۲
- جدول ۳-۲- ترکیب مصاحبه شونده‌گان در مرحله کیفی پژوهش ..... ۱۲۳
- جدول ۴-۱- شاخص های احصائی از ادبیات ..... ۱۳۰
- جدول ۴-۲- شاخص های احصائی از مصاحبه ها ..... ۱۳۳
- جدول ۴-۳- میزان تجربه مشارکت کنندگان ..... ۱۷۲
- جدول ۴-۴- سن مشارکت کنندگان ..... ۱۷۲
- جدول ۴-۵- اطلاعات مربوط به میانگین و انحراف معیار سازوکارهای سازم ..... ۱۷۷
- جدول ۴-۶- وضعیت ابعاد سازوکارهای سازمانی ..... ۱۷۸
- جدول ۴-۷- اطلاعات مربوط به میانگین و انحراف معیار سازوکارهای شغلی ..... ۱۸۰
- جدول ۴-۸- وضعیت ابعاد سازوکارهای شغلی ..... ۱۸۱
- جدول ۴-۹- اطلاعات مربوط به میانگین و انحراف معیار سازوکارهای مدیریتی ..... ۱۸۲
- جدول ۴-۱۰- وضعیت ابعاد سازوکارهای مدیریتی ..... ۱۸۴
- جدول ۴-۱۱- بررسی فرضیات پژوهش ..... ۱۸۶

سازوکارهای ارتقاء مسئولیت‌دینی کارکنان بخش دولتی

فصل اول: مقدمه و کلیات طرح پژوهش



# فصل اول:

## مقدمه و کلیات طرح پژوهش

## ۱-۱- مقدمه

چه شرایطی باید فراهم باشد تا کارکنان بخش عمومی در ایفای نقش خویش احساس مسئولیت<sup>۱</sup> و تعهد<sup>۲</sup> بیشتری بکنند؟ هنگامی که یک خدمتگزار عمومی<sup>۳</sup> در ایفای درست وظایف خویش دچار تردید می‌شود و با بحران اخلاقی حین ایفای نقشش مواجه می‌شود چه عاملی وی را به سمت اخلاقی عمل کردن سوق می‌دهد؟ وجود منشورهای اخلاق در سازمان‌ها تا چه حد می‌تواند در ایجاد و حفظ رفتار درست و مناسب در کارکنان و مدیران دولتی تأثیرگذار باشد؟ آیا قوانین و مقررات سازمانی و کنترل‌های بیرونی بر کارکنان به تنهایی برای داشتن افراد مسئولیت‌پذیر و متعهد کافی خواهد بود؟ چگونه می‌توانیم از سوء استفاده از قدرت توسط بوروکرات‌ها جلوگیری کنیم؟ آیا صرفاً با تکیه بر سازوکارهای خشک قانونی می‌توانیم بر سیل مسائل و مشکلاتی که سازمان‌های کشورمان را فراگرفته غلبه کنیم؟

ماهیت کار در بخش عمومی به گونه‌ای است که خدمتگزاران دولتی در ایفای نقش خود با شرایط پیچیده و غامضی مواجه می‌شوند. به عبارت دیگر در اتخاذ یک تصمیم، منافع گروه‌های مختلفی مانند سیاستمداران، گروه‌های ذینفع، مقامات ارشد سازمان و خود فرد تصمیم‌گیرنده باعث می‌شود که فرایند تصمیم‌گیری و رعایت حقوق عامه مردم به موضوعی پیچیده و غامض تبدیل شود. لذا ایجاد تعادل بین منافع متعارض و رعایت عدالت، انصاف و اخلاق در تصمیمات و توجه به رعایت حقوق عامه چالش بزرگی است که سربلند بیرون آمدن از آن، وجود احساس مسئولیت درونی و قلبی بالا و حساسیت داشتن نسبت به رعایت حقوق دیگران را می‌طلبد (Cooper, 2011). بنابراین با توجه به شیوع مسائل و مشکلات اخلاقی در سازمان‌های بخش عمومی و نارضایتی شهروندان از عملکرد این سازمان‌ها به نظر می‌رسد نیاز به تحولی اساسی در ذهن و اندیشه کارکنان بخش دولتی ضروری باشد. به عبارتی باید با ایجاد تحول در ذهن و اندیشه مدیران و کارکنان، احساسات و عقاید آنها را

---

1. Responsibility  
2. Commitment  
3. Public Servant

## فصل اول: مقدمه و کلیات طرح پژوهش

درباره مسئولیت‌پذیری، تعهد، رعایت حقوق شهروندان، عدالت، صداقت و سایر ارزش‌های اخلاقی به گونه‌ای تحت تأثیر قرار بدهیم تا بتوانیم آنان را به افرادی تبدیل کنیم که دارای تعهد درونی قوی یا همان مسئولیت‌ذهنی بالا در ایفای نقششان باشند.

با توجه به اهمیت مفهوم مسئولیت‌ذهنی<sup>۱</sup> و نقش آن در بهبود عملکرد سازمان‌ها و تحقق منفعت عامه به نظر می‌رسد احصاء سازوکارهایی برای ارتقاء مسئولیت‌پذیری ذهنی در خدمتگزاران دولتی کشورمان ضروری باشد. بنابراین در این پژوهش هدف شناسایی سازوکارهای ارتقاء مسئولیت‌ذهنی کارکنان بخش دولتی است. به کارگیری چنین سازوکارهایی توسط سازمان‌های کشورمان می‌تواند روشن‌کننده مسیری باشد که قدم گذاشتن در آن اعتماد و رضایت شهروندان را در پی خواهد داشت و منجر به بهبود بهره‌وری سازمان‌های بخش عمومی خواهد شد.

### ۱-۲- بیان مسأله

کوپر تأکید می‌کند که یک خدمتگزار دولتی اول از همه یک شهروند است، شهروندی که مسئولیت‌های ویژه‌ای دارد. این مسئولیت‌ها از دو چیز سرچشمه می‌گیرند: اول به عنوان یک فرد حرفه‌ای آنان مسئول قلمداد می‌شوند و دوم به عنوان امانت‌دارانی که از پول عمومی استفاده می‌کنند. کوپر معتقد است اداریون در تصمیماتشان باید یاد بگیرند اخلاقی فکر کرده و عمل کنند. در واقع یک خدمتگزار دولتی پیوسته با شرایط غامض اخلاقی در ایفای نقش خویش مواجه می‌شود و ضروری است که بتواند مهارت‌های اخلاقی اندیشیدن و اخلاقی عمل کردن را در خود تقویت کند. (Cooper, 2011).

علی‌رغم اینکه هدف اولیه از تأسیس سازمان‌های بخش عمومی تأمین نیازهای شهروندان و یا به عبارتی تحقق منفعت عامه بوده است امروزه شاهد آن هستیم که انحراف از اخلاقیات در شکل‌های مختلف در سازمان‌ها وجود دارد. در واقع علی‌رغم وجود مقررات و خط‌مشی‌ها و قوانین و برنامه

---

1. Subjective Responsibility