

بررسی تاثیر پاسخگویی بر عملکرد سازمانی استانداری همدان با

میانجی شفاف سازی

مسلم غلامی^۱، رضا تقوایی^۲

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش خط و مشی گذاری عمومی، دانشگاه آزاد واحد همدان، ایران

^۲ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، ایران

نام نویسنده مسئول:

مسلم غلامی

شماره ۱۵ / بهار ۱۳۹۸ / ص ۶۵-۷۶
مجله علمی پژوهش در مدیریت و مطالعات اجتماعی (سال پنجم)

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر پاسخگویی بر عملکرد سازمانی استانداری همدان با میانجی شفاف سازی انجام شد. تحقیق حاضر از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی، از لحاظ روش جزء تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی، از لحاظ شیوه گردآوری داده ها یک تحقیق کمی و به لحاظ زمان مقطعی بود. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان استانداری همدان در سال ۱۳۹۷ بودند که تعداد کل آنان ۱۵۰ نفر بود. نمونه آماری با استفاده از جدول مورگان و کرجسی با روش تصادفی ساده به تعداد ۱۰۸ نفر برآورد شد. پاسخگویی با پرسشنامه ۲۴ سوالی رمزک (۲۰۰۰) و شفاف سازی با پرسشنامه ۱۶ سوالی ساویر (۱۹۹۲) سنجیده شدند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که پاسخگویی بر عملکرد سازمانی استانداری همدان با میانجی شفاف سازی تاثیر داشت. به طوری که با افزایش سطح پاسخگویی در سازمان، میزان شفاف سازی و نیز عملکرد سازمانی بیشتر شدند.

واژگان کلیدی: پاسخگویی، عملکرد سازمانی، شفاف سازی

مقدمه

در دو دهه اخیر، مدیریت عملکرد سازمانی به یکی از موضوعات جذاب سازمانی تبدیل شده است و این تمایل در زمینه‌های تحقیقاتی و کاربردی به بروز نوآوری‌های بسیاری منجر شده است [۱]. زیرا اطلاعات مربوط به عملکرد، سازمان‌ها را قادر می‌کند مزایای رقابتی کسب کنند و توجه به اندازه‌گیری عملکرد به عنوان نقطه شروعی جهت فرایند توسعه بسیار مهم است. هر سازمان، عملکرد خود را اندازه‌گیری، نظارت و تجزیه و تحلیل می‌کند. دلیل اصلی برای اندازه‌گیری عملکرد، افزایش اثربخشی کلی سازمان و فرآیندهای کسب و کار است. از این رو، سازمان‌ها در مقدار زیادی منابع جدید، به ویژه منابع انسانی و مالی و نظام‌های مدیریت عملکرد کارآمد، سرمایه‌گذاری می‌کنند. بعضی نظام‌های اندازه‌گیری عملکرد بسیار پیچیده است به اندازه‌ای که به آن‌ها اجازه می‌دهد آنچه را در زمان واقعی اتفاق می‌افتد، پیگیری کنند و بسیاری از سازمان‌ها اقداماتی برای بررسی دوره‌ای انجام داده‌اند، اندازه‌گیری عملکرد سازمانی به مدیران شرکت‌ها اجازه می‌دهد توجه خود را بر بخش‌هایی که نیاز به بهبود دارند، متمرکز کنند [۲].

در حقیقت عملکرد سازمانی به نیازمندی‌های شغلی، اهداف و مأموریت‌های سازمان و باورهای افراد نسبت به رفتارهای پراهمیت وابسته است. همچنین اگر سازمان نشانگرهایی داشته باشد که از وجود عارضه سازمانی مطلعش کند، سریعتر می‌تواند نسبت به درمان آن اقدام نماید و عملکرد خویش را بهبود بخشد. بنابراین میزان توجه به عملکرد سازمانی نقش مدیریت سازمان‌ها را برجسته می‌کند. علیرغم توجه مدیران به عارضه‌یابی و نشانگرهای عملکرد سازمانی، یک سلسله بیماری‌هایی وجود دارد که سد راه تحولات و دگرگونی خواهند شد. ابهام (عدم شفاف سازی) عامل بسیاری از این بیماری‌هاست. عموماً ابهام سبب شکل‌گیری بازی‌های سیاسی می‌شود و برای مواجهه با بازی‌های سیاسی و بهبود عملکرد فنونی نیز وجود دارد که مهمترین آن شفاف سازی در امور است [۳].

شفاف سازی اطلاعات و عملکرد در گرو نزدیک‌تر شدن هر چه بیشتر سازمان‌ها به شهروندان در جامعه اطلاعاتی می‌باشد و این امر نهایتاً به بهبود مشروعیت دموکراتیک دولت‌ها منجر می‌شود [۴]. موضوع افشای اطلاعات عملکرد سازمان‌ها به نحو مناسب، جامع و کامل در گزارش سالانه سازمان در تصمیم‌گیری تعداد زیادی از افراد جامعه، به خصوص سرمایه‌گذاران در بازار سرمایه تاثیرگذار است [۵]. آنچه که بر شفاف‌سازی اطلاعات و بهبود عملکرد تاثیر دارد نقش پاسخگویی می‌باشد [۶؛ ۷؛ ۸].

پاسخگویی نوعی مبادله است که طی آن، بخشی از قدرت به نحوی که هر یک از طرفین به دیگری نیاز داشته باشند مبادله می‌گردد، پاسخگویی یکی از ابزارهای کنترل و نظارت بر قدرت و مقابله با سوء استفاده از قدرت است [۹]. پاسخگویی دربردارنده مجموعه‌ای از هنجارهای بنیادین و استانداردهای رفتاری بسیار زیادی است که برای ارزیابی عملکرد کارگزاران، مدیران دولتی و نیز سازمان‌ها و موسسات دولتی مورد استفاده قرار می‌گیرد [۱۰] و شامل مقیاس‌های پاسخگویی سازمانی، پاسخگویی قانونی، پاسخگویی حرفه و پاسخگویی سیاسی می‌باشد [۱۱] در حقیقت رابطه بین دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می‌دهد که به موجب آن، سازمان‌های دولتی وظایف مربوط را انجام می‌دهند و شهروندان اجازه می‌دهند که این وظایف انجام شوند، مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد [۹].

به طور کلی پاسخگویی مبنای جامعه‌ای است که ادعا می‌کند، دموکراتیک است. امروزه دستگاه‌های دولتی با نوعی تعارض و دوگانگی مواجه‌اند: از یک سو، در مقابل مردمان و سازمان‌های ملی خود احساس مسئولیت می‌کنند و باید در برابر نیازهای آنان پاسخگو باشند و از سوی دیگر، الزامات بین‌المللی و نیروهای جهانی آنان را وادار به اعمال روش‌ها و شیوه‌هایی می‌کند که در عمل مغایر خواست و انتظارات شهروندان آنهاست. به عبارت دیگر پاسخگویی از چالش‌هایی است که دولت‌های امروزی با آن مواجه هستند. بنابراین دولت‌ها و سازمان‌های امروزی بایستی نسبت به خط مشی‌ها و اقداماتشان پاسخگو باشند. لذا هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگو است و لازمه دموکراسی، داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. چرا که سازمان‌های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آنها پاسخگو باشند، استانداری‌ها نیز به عنوان عالی‌ترین و بالاترین مقام و نهاد اجرایی و نظارتی که عهده دار تصمیم‌گیری و نظارت بر کلیه امورات استان‌ها می‌باشند، از این قاعده مستثنی نبوده و بایستی در استفاده از روش‌هایی که منابع انسان را کارآمدتر، موفق‌تر، ثمربخش‌تر و پاسخ‌گوتر نسبت به عملکرد خود و نیازهای جامعه می‌نماید، پیش قدم‌تر باشند که همین امر به دغدغه ذهنی دولت‌ها و استانداری‌ها تبدیل شده است و توجه ویژه‌ای را می‌طلبد چرا که انتظار می‌رود پاسخگویی با تاثیر بر شفاف سازی اطلاعات بتواند گام‌هایی موثر در راستای ارتقای عملکرد سازمانی بردارد که علی‌رغم اهمیت این مسئله به خصوص در سازمان‌های دولتی کمتر پژوهشی به بررسی این موضوع پرداخته است و پژوهش حاضر به منظور پر نمودن خلاء تحقیقاتی به دنبال پاسخگویی به این سوال است که آیا پاسخگویی بر عملکرد سازمانی استانداری همدان با میانجی شفاف سازی تاثیر دارد؟

فرضیه پژوهش

پاسخگویی بر عملکرد سازمانی استانداری همدان با میانجی شفاف سازی تاثیر دارد.

مبانی نظری

پاسخگویی

پاسخگویی یکی از ابزارهای اصلی مبارزه با فساد محسوب می‌شود. در این راستا افزایش و تقویت مکانیسم‌های پاسخگویی به عنوان راهکاری عملی در استراتژی‌های مقابله با فساد مورد توجه حکومت‌ها قرار گرفته است. وجود سیستم کارآمدی از پاسخگویی و شفافیت از سویی باعث حفظ مشروعیت و مقبولیت نظام سیاسی می‌شود و از سوی دیگر می‌تواند از فساد حکومت‌ها جلوگیری کند. پاسخگویی پیش نیاز اساسی برای ممانعت از سوء استفاده از قدرت است و تضمینی است برای این که قدرت با بیش‌ترین درجه ممکن از کارایی، تاثیرگذاری، تناسب، آینده نگری و تدبیر برای دستیابی به اهداف ملی پذیرفته شده حرکت کند. بر این اساس در این گزارش تلاش شده است تا با توجه به اهمیت پاسخگویی در حکمرانی خوب و مبارزه با فساد، به توصیف و تحلیل این مفهوم پرداخته شود.

پاسخگویی و شفافیت یکی از ابزارهای اصلی مبارزه با فساد به حساب می‌آید و دستیابی به نظام پاسخگویی مناسب از اهداف اصلی اکثر اصلاحات بخش دولتی است. وجود سیستم کارآمد از پاسخگویی و شفافیت از سویی باعث حفظ مشروعیت و مقبولیت نظام سیستم و برخورد با فساد می‌شود و از سویی دیگر می‌تواند از فساد حکومت‌ها جلوگیری کند. پاسخگویی یعنی شخص برای رفتار خویش در برابر کسانی که حق قضاوت در خصوص او را دارند پاسخگو است. از این رو پاسخگویی مستلزم وجود شرایط آزاد و امن برای پرسشگری است. پاسخگویی نیروی پیش برنده‌ای است که بر بازیگران کلیدی فشار می‌آورد تا در قبال عملکرد خود مسئول باشد و از عملکرد خوب خدمات عمومی اطمینان حاصل کند [۱۲].

به طور کلی پاسخگویی به دو شکل متمایز تقسیم بندی می‌شود: اول، پاسخگویی رهبران در برابر پیروان یا حکام در برابر آنان که بر ایشان حکم می‌رانند یا پاسخگویی دولتمردان در برابر شهروندان یا مردم. این شکل را پاسخگویی دموکراتیک می‌نامند زیرا قدرت در نهایت از آن مردم است. دوم، الزام مقامات دولتی در پاسخگویی به اعمال و تصمیمات خود در برابر یکدیگر و مقامات بالاتر است. این گونه پاسخگویی را می‌توان پاسخگویی در برابر قانون اساسی نامید.

هدف پاسخگویی اطلاع شهروندان از (چرایی) و (چگونگی) انتخابات و گزینه‌ها و فرایندهای سیاسی است تا توانایی قضاوت و واکنش مناسب به اقدامات دولت را بیابند [۱۳].

در تمامی رژیم‌های سیستم از کارکنان دولت انتظار می‌رود که در برابر رهبران کشور پاسخگو باشند. سطح این نوع پاسخگویی بر اساس ماهیت ارتباط بین مقامات سیاسی و کارکنان دولت در عمل متفاوت خواهد بود. اما پاسخگویی به شهروندان تنها مختص رژیم‌های خاصی است. همچنین حرکت به سمت دموکراسی و استقرار مردم سالاری به شکل بالقوه، به دلیل گشودن راه‌های مختلف برای نظارت بر عملکرد کارکنان دولت و اعمال فشارهای سیاسی، موجب تعمیق پاسخگویی و مسئولیت خواهی می‌شود. پاسخگویی مانعی اصلی برای فساد است؛ زیرا همچنان که پاسخگویی افزایش می‌یابد هزینه ارتکاب اقدامات فساد برانگیز و انتفاع شخصی از منابع و امکانات عمومی برای سیاستمداران نیز افزایش خواهد یافت. نهادهایی که از طرف دولت طراحی شده‌اند مکانیسم بسیار مهمی برای مقابله با فساد هستند. مثلاً تفکیک کارآمد قوا میان قسمت‌های مختلف دولتی به عنوان مانع مهمی در مقابل سوء استفاده از قدرت به وسیله دیگران عمل می‌کند. همچنین تقویت و ایجاد اعتبار برای دستگاه قضایی به وسیله افزایش استقلال و پاسخگویی قضات، منطبق ساختن عملکردها و اقدامات با بودجه‌های مقرر، قابلیت‌ها با توانایی‌ها و... نیز نقش مهمی در این خصوص بر عهده دارند. از طرفی برای پاسخگو نگه داشتن حکومت‌ها و پارلمان‌ها به مجموعه‌ای از کمیته‌های حسابرسی و درخواست گزارش‌ها دولتی سالانه یا ماهانه نیاز دارند تا بتوانند به افشای اقدامات حکومتی و اجرای تنبیهات واقعی علیه متخلفان بپردازند [۱۳].

علاوه بر تفکیک کارآمد قوا رقابت سیاسی و افزایش شفافیت سیستم نیز از ابزارهای اصلی تقویت فساد به حساب می‌آیند. شفافیت در سیستم می‌تواند به وسیله شماری از ابزارها همچون وضع قانون اعلام دارایی‌ها به وسیله مقامات دولتی افزایش یابد. برای مثال این قانون در لیتوانی به طور موفقیت آمیزی در برکناری مقامات فاسد حکومت مؤثر بوده است [۱۳].

افزایش شفافیت در سیستم به وجود آزادی بیان، آزادی مطبوعات و نیز درجه عدم تمرکز در سیستم بستگی دارد. زمانی که مطبوعات به حد کافی از آزادی لازم برای انتشار اقدامات درست یا اشتباه بخش‌های مختلف حکومتی برخوردار باشند و آگاهی رسانی صحیح به شهروندان و همچنین مقامات صورت پذیرد، حاکمیت مؤثر ارتقا می‌یابد و به طور ویژه فساد کاهش پیدا می‌کند [۱۴]. عدم تمرکز نیز به واسطه این که امکان آگاهی رسانی، مراقبت و کنترل در سطح محلی بیش‌تر است در افزایش پاسخگویی مؤثر است. از دیگر ابزارهای مؤثر در افزایش پاسخگویی رقابت سیاسی از طریق انتخابات، احزاب سیاسی و غیره است. وجود انتخابات آزاد و عادلانه، مسئولیت‌پذیری و تعهد، مقامات دولتی را در برابر اقدامات شان در ادارات مختلف حکومتی تضمین می‌کند.

علوم سیاست و اقتصاد، مطالعات فراوان را در خصوص نقش پاسخگویی در برابری حکمرانی خوب به طور عام و در کاهش فساد به طور خاص داشته‌اند. بحث محوری هم این است که پاسخگویی یک ابزار سنجش برای اقدامات منتخبان در اختیار شهروندان قرار می‌دهد تا در قبال این اقدامات به آن‌ها پاداش (انتخاب مجدد) داده یا به مجازات‌شان (برکناری) برسانند. با توجه به جایگاه مهم پاسخگویی در برقراری

مردم سالاری، حکمرانی خوب و کاهش فساد باید این مفهوم را به طور خاص مورد بررسی قرار دهیم. این تحقیق به این مهم می‌پردازد [۱۵].

شفاف سازی

شفافیت یا اطلاعات کامل به سبب تأثیری که بر کارایی بازار دارد، مورد توجه اقتصاددانان بوده است. اقتصاددانان از چند زاویه وارد بحث شفافیت شده‌اند. واقعی و غیرواقعی بودن فرض شفافیت برای بازار رقابت کامل؛ رفتاری و ساختاری بودن آن و اینکه آیا فرض شفافیت یا اطلاعات کامل با ضمیمه شدن سایر شروط، رقابت را پدید می‌آورد یا در پی رقابت، شفافیت حاصل می‌شود؟ این مجموعه بحث‌ها منشأ اختلاف محققان و صاحب نظران بازار شده است. صاحب نظرانی که اطلاعات کامل را فرضی غیرواقعی می‌دانند، معمولاً برای تقارن اطلاعات به ارائه راهکار پرداخته‌اند.

آدام اسمیت در کتاب ثروت ملل به اطلاعات کامل اشاره‌ای نکرده، اما وجود اطلاعات قابل قبول را برای واحدهای اقتصادی لازم می‌داند. وی معتقد است رقابت، مفهوم رفتاری است که از عدم تعادل شروع می‌شود. رقابت، ساختار از پیش تعیین شده‌ای نیست که لازم باشد فرض اطلاعات کامل در این ساختار تحقق یابد [۱۶]. بر هم خوردن تعادل (بر اثر افزایش یا کاهش قیمت) خریداران و فروشندگان را به رقابت وادار می‌کند و این رقابت تا بازگشت به تعادل، ادامه دارد و برای شکل‌گیری آن، داشتن اطلاعات متوسط و قابل قبول کافی است. در مقابل کلاسیک‌ها، نئوکلاسیک‌ها رقابت را از فرض تعادل شروع کرده و یکی از شروط تعادل را اطلاعات کامل می‌دانستند [۱۶]. نئوکلاسیک‌ها رقابت را مفهومی ساختاری می‌دانند که با تحقق برخی از فرض‌ها به طور خودکار محقق می‌شود و به رفتار واحدهای اقتصادی بستگی ندارد.

جونز در کتاب نظریه اقتصاد سیاسی با ادغام مفاهیم بازار و رقابت، اطلاعات کامل را برای اولین بار وارد بازار رقابت کامل کرد. وی برای تحقق اطلاعات کامل، افزون بر اطلاع تجار از شرایط و تقاضا و نرخ مبادله، وجود بازار کاملاً رقابتی را نیز ضروری می‌داند. شرایط رقابتی حاکم بر بازار سبب می‌شود که هر شخصی در بازار بتواند بر اساس کمترین مزیت آشکار شده با دیگری مبادله کرده و هیچ گونه تبانی که به احتکار کالا برای غیرطبیعی نمودن نرخ مبادله منجر شود، اتفاق نیفتد [۱۷].

اجورت با ارائه تعریفی سیستماتیک از رقابت و با ترکیب شرط بسیار بودن تعداد رقبای، یعنی شرط کورلو و شرط اطلاعات کامل جونز، شرایط جدیدی را برای تحقق رقابت کامل^۱ بیان کرد. از اینجا بود که فرض اطلاعات کامل به عنوان فرضی ضروری در بازار ایده آل سرمایه داری مطرح شد؛ بدین معنا که قبل از شکل‌گیری رقابت، باید فرض اطلاعات کامل محقق شود.

هایک^۲ بر ضروری دانستن فرض اطلاعات کامل و واقعی پنداشتن این فرض، انتقاد کرد. وی مقدم بودن فرض اطلاعات کامل بر رقابت را مستلزم دور می‌داند، چون معتقد بود که اطلاعات کامل، تنها از طریق رقابت به دست می‌آید، در نتیجه، امکان ندارد پیش از رقابت فرض شود. از نظر هایک، ضروری دانستن فرض اطلاعات کامل قبل از تحقق رقابت، اشتباه است، چون تا رقابت تحقق نیابد، از یک طرف تجار به کسب اطلاعات کامل فکر نکرده و از طرف دیگر، فروشندگان انگیزه‌ای ندارند که اطلاعات کامل را به خریداران ارائه کنند و از طرف دیگر، فروشندگان انگیزه‌ای ندارند که اطلاعات کامل را به خریداران ارائه کنند و این رقابت است که زمینه تحقق اطلاعات کامل را فراهم می‌کند. برخی معتقدند عوامل بازار با استفاده از علائمی که قیمت‌ها ارائه می‌کنند، اطلاعات مربوط به خود را دریافت می‌کنند. بنابراین، داشتن اطلاعات کامل در بازار هیچ ضرورتی ندارند و سیستم قیمت‌ها به تنهایی رسالت اطلاعات کامل را نیز انجام می‌دهد [۱۸].

استیگلیتز^۳ برخلاف اقتصاددانان قبلی، فرض اطلاعات کامل را غیرواقعی می‌داند و معتقد است که آنچه در بازار واقعی حاکم است، عدم تقارن اطلاعات (نه اطلاعات کامل) می‌باشد. وی در مقاله (اطلاعات و تغییر پارادایم علم اقتصاد^۴) موضوع عدم تقارن اطلاعات را به طور مفصل بیان کرده و راه کارهای غلبه بر عدم تقارن را یادآور شده است. نظریه‌های استیگلیتز در مورد عدم تقارن اطلاعات و راه کارهای غلبه بر آن، نقطه عطفی در مباحث اطلاعات کامل شمرده می‌شود.

عملکرد سازمانی

کنترل به طور عام و ارزیابی عملکرد به طور خاص، از مهمترین روشهای اجرایی اعمال مدیریت اثربخش است. لازمه کنترل مؤثر، سنجش و ارزیابی است. بر اساس ضرب المثل معروف مدیریتی، «هر آنچه که قابل سنجش نباشد، قابل کنترل نخواهد بود» می‌توان گفت که هر آنچه قابل کنترل نباشد، مدیریت پذیر نخواهد بود. علاوه بر این، تغییر سیستم ارزیابی عملکرد از مهمترین اقدامات مدیریتی جهت ایجاد تحول

¹ Perfect competition

² Hayek

³ Stiglitz

⁴ INFORMATION AND THE CHANGE IN THE PARADIGM IN ECONOMICS

در سازمان تلقی می‌شود. از این رو امروزه، هم در بعد نظری و نیز از بعد عملی، مقوله ارزیابی عملکرد مخصوصاً در سطح سازمانی مورد توجه صاحب‌نظران و مدیران واقع شده است [۱۹].

عملکرد سازمانی پدیده‌ای پیچیده است که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی بر اهداف سازمانی دانست. از اینرو عملکرد سازمانی به این موضوع مربوط می‌شود که یک سازمان چه مقدار به اهداف خود رسیده است [۲۰].

تعریف ارزیابی عملکرد سازمانی: نیلی^۵ و همکارانش (۱۹۹۵) بیان کرده‌اند که اندازه‌گیری عملکرد مبحثی است که در مورد آن بحث زیادی صورت گرفته اما کمتر تعریفی از آن ارائه شده است. از این رو آنها اندازه‌گیری عملکرد را فرایند کمی سازی فعالیت تشریح می‌کنند [۲۱]. با این تفاسیر می‌توان اندازه‌گیری عملکرد را این چنین تعریف کرد.

«اندازه‌گیری عملکرد فرایندی است که فعالیت‌های سازمان را به گونه‌ای اندازه‌گیری می‌کند تا سازمان در سایه بهبود فعالیت‌ها، هزینه‌ها را کاهش داده و نحوه انجام عملیات در سازمان را بهبود بخشد، همچنین از مأموریت سازمان پشتیبانی نماید». با این تعریف باید فعالیت‌هایی را در سازمان یافت که:

- قابل درک باشند.
- بتوان آنها را مورد پایش قرار داد.
- به نوعی قابل اندازه‌گیری باشند.

این فعالیت‌ها اساس عملکرد سازمان است و عملکرد سازمان را مشخص می‌کند. صاحب‌نظران مدیریت معتقدند سیستم‌های ارزیابی عملکرد باید به طور ادواری مورد بازنگری قرار گیرند که این امر ناشی از تغییر ارزش‌های محوری هدایت‌کننده سیستم‌های عملکرد است. از این رو نظام ارزیابی باید متناسب با رشد و توسعه سازمان‌ها باشد و توسعه تکنولوژی، ساختار رقابت داخلی و جهانی، مزیت کیفیت، جایگاه سازمان و کالاها و خدمات ارائه شده و... را در ارزیابی عملکرد مورد توجه قرار دهند [۲۲].

تاریخچه ارزیابی عملکرد سازمانی

سابقه ارزیابی به گذشته‌های بسیار دور برمی‌گردد. مطالعات نشان می‌دهد که همواره در شکل‌گیری اجتماعات بشری به عنوان قبایل، پدیده تقسیم کار در بین اعضای قبیله در مواردی نظیر شکار، ایجاد امکان استراحت و غیره وجود داشته است. در این دوران ارزیابی عملکرد به صورت ابتدایی موجود بوده است، به گونه‌ای که افراد موفق به گرفتن پاداش یا احتمالاً ترفیع مقام نائل می‌شدند. نظام ارزیابی عملکرد به صورت رسمی، در سطح فردی و سازمانی از سال ۱۸۰۰ میلادی توسط رابرت اون در اسکاتلند در صنعت نساجی مطرح گردید. به طوری که کالاهای تولید شده با استفاده از چوبهایی در رنگ‌های مختلف درجه بندی شدند که این کار در واقع نوعی ارزیابی از کیفیت و یا ستاده سامان بوده است. در عصر حاضر، ارزیابی عملکرد در مقایسه با گذشته تکامل یافته و همپا با سیر توسعه اندیشه‌های مدیریت، فرایند، ماهیت و کارکردهای آن توسعه و گسترش زیادی یافته است [۲۳].

روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی، از لحاظ روش جزء تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی، از لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها یک تحقیق کمی و به لحاظ زمان مقطعی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان استانداری همدان در سال ۱۳۹۷ می‌باشند که تعداد کل آنان ۱۵۰ نفر است. نمونه آماری کارکنان در این پژوهش با استفاده از جدول مورگان و کرجسی با روش تصادفی ساده به تعداد ۱۰۸ نفر برآورد شد.

در تحقیق حاضر برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های ذیل استفاده شد:

❖ پرسشنامه پاسخگویی:

برای اندازه‌گیری پاسخگویی از پرسشنامه ۲۴ سوالی رمزک (۲۰۰۰) [۱۱] استفاده شد که این پرسشنامه دارای چهار بعد پاسخگویی سازمانی، پاسخگویی قانونی، پاسخگویی حرفه و پاسخگویی سیاسی می‌باشد. این پرسشنامه براساس طیف پنج گزینه‌ای (خیلی زیاد=۵، زیاد=۴، متوسط=۳، کم=۲ و خیلی کم=۱) نمره گذاری می‌شود.

❖ پرسشنامه شفاف سازی:

در این پژوهش از پرسشنامه شفاف سازی ساویر (۱۹۹۲) [۲۴] که حاوی ۱۶ سوال پنج گزینه‌ای می‌باشد، استفاده شد. این پرسشنامه دارای دو بعد (شفافیت هدف و شفافیت فرآیند) می‌باشد که هر کدام با تعدادی سوال مشخص شده‌اند. طریقه نمره‌گذاری این پرسشنامه براساس طیف لیکرت پنج درجه‌ای (۱=خیلی کم تا ۵=خیلی زیاد) می‌باشد.

❖ پرسشنامه عملکرد سازمانی:

عملکرد سازمانی در پژوهش حاضر با پرسشنامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) [۲۵] که دارای ۴۲ سوال است، مورد سنجش قرار گرفت. زیر مقیاس‌های این پرسشنامه عبارتند از: توانایی، وضوح، کمک، مشوق، ارزیابی، اعتبار و محیط. جهت نمره دهی به گزینه‌های این پرسشنامه نیز از مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (۱=خیلی کم تا ۵=خیلی زیاد) استفاده خواهد شد. میزان آلفای کرونباخ این پرسشنامه طی پژوهش اسدی و همکاران (۱۳۸۸) [۲۶] ۰/۸۶ به دست آمد.

یافته‌های پژوهش

بررسی نرمال بودن متغیرها

ابتدا قبل از بررسی فرضیه‌های پژوهش لازم است، نرمال بودن متغیرهای تحقیق با آزمون کولموگروف - اسمیرنف^۶ مورد ارزیابی قرار گیرد. بنابراین جدول شماره ۱ به بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق می‌پردازد.

فرض H_1 : توزیع داده‌های متغیرهای پژوهش نرمال نیستند.

جدول شماره ۱: بررسی نرمال بودن متغیرها

متغیرها	آماره Z	سطح معناداری
پاسخگویی	۰/۹۸۷	۰/۱۵۳
شفاف‌سازی	۱/۰۱۱	۰/۱۰۷
عملکرد سازمانی	۰/۹۵۵	۰/۱۸۸

با توجه به جدول فوق می‌توان نتیجه گرفت که سطوح معناداری تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشند. لذا فرض H_1 رد شده و داده‌های متغیرهای فوق نرمال هستند، بنابراین نرمال بودن متغیرهای مذکور استفاده کردن از آزمون‌های پارامتریک همچون معادلات ساختاری را جهت استنباط فرضیه‌های پژوهش توجیه می‌نمایند.

فرضیه‌ی پژوهش

پاسخگویی بر عملکرد سازمانی همدان با میانجی شفاف سازی تاثیر دارد.

جهت بررسی فرضیه‌ی پژوهش از تحلیل معادلات ساختاری تحت نرم افزار AMOS استفاده می‌گردد. جدول شماره ۲ برآورد روابط بین متغیرها را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۲: برآورد روابط در فرضیه‌ی پژوهش

روابط	برآورد	انحراف معیار	نسبت بحرانی (CR)	بارعاملی (Beta)	سطح معنی‌داری
پاسخگویی (PA) <--- شفاف‌سازی (SS)	۰/۹۵۴	۰/۱۷۳	۵/۵۰۸	۰/۶۷۹	۰/۰۰۱
شفاف‌سازی (SS) <--- عملکرد سازمانی (AS)	۰/۳۶۵	۰/۱۱۸	۳/۰۸۶	۰/۴۴۵	۰/۰۰۲
پاسخگویی (PA) <--- عملکرد سازمانی (AS)	۰/۵۵۵	۰/۱۷۱	۳/۲۴۲	۰/۴۸۲	۰/۰۰۱

از جدول شماره ۲ می‌توان نتیجه گرفت که نسبت‌های بحرانی یا همان (CR) برای روابط در محدوده ۲/۵۸ و ۵/۵۸- نمی‌باشند و این نشان می‌دهد که روابط معنی‌دار هستند. همچنین سطوح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۱ می‌باشند که این گویای این مطلب است که روابط نیز با سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار هستند. همچنین بار عاملی در حالت استاندارد همان ضرایب بتا است که نشان دهنده میزان تاثیر متغیر پیش بین بر متغیر ملاک می‌باشد. به طوری که پاسخگویی به میزان ۶۸٪ بر شفاف‌سازی تاثیر می‌گذارد، شفاف‌سازی به میزان ۴۵٪ بر عملکرد سازمانی اثرگذار است و پاسخگویی به میزان ۴۸٪ عملکرد سازمانی را تبیین می‌کند. همچنین همان طور که مشخص شد، پاسخگویی به طور مستقیم به میزان ۴۸٪ می‌تواند عملکرد سازمانی را پیش بینی نماید. در حالی که به طور غیر مستقیم و با اثر میانجی شفاف‌سازی، این میزان به ۳۰٪ $= ۴۵\% \times ۶۸\%$ رسید که نشان می‌دهد که شفاف‌سازی می‌تواند به عنوان متغیر میانجی رابطه پاسخگویی و عملکرد سازمانی را به میزان ۳۰٪ تحت تاثیر قرار دهد. بنابراین متغیر شفاف‌سازی متغیر میانجی جزئی است. چون هر دو مسیر مستقیم و غیر مستقیم معنادار هستند، بنابراین، پاسخگویی بر عملکرد سازمانی همدان با میانجی شفاف سازی تاثیر دارد. پس فرضیه پژوهش تأیید می‌گردد.

^۶ Kolmogrov-Smirnov (KS)

حال برای بررسی میانجی بودن متغیر شفاف سازی از آزمون سوبل^۷ استفاده می شود. به طور کلی در آزمون سوبل می توان از تخمین نرمال برای بررسی معنی داری رابطه استفاده کرد. با داشتن برآورد خطای استاندارد اثر غیرمستقیم می توان فرضیه صفر را در مقابل فرض مخالف آزمون کرد. آماره Z برابر است با نسبت ab به خطای استاندارد آن. به عبارت دیگر مقدار Z-Value را از رابطه زیر بدست می آوریم:

فرمول شماره ۱:

$$Z - Value = \frac{a * b}{\sqrt{(b^2 * s_a^2) + (a^2 * s_b^2) + (s_a^2 * s_b^2)}}$$

a: ضریب مسیر میان متغیر پیش بین و میانجی

b: ضریب مسیر میان متغیر میانجی و ملاک

Sa: خطای استاندارد مسیر متغیر پیش بین و میانجی

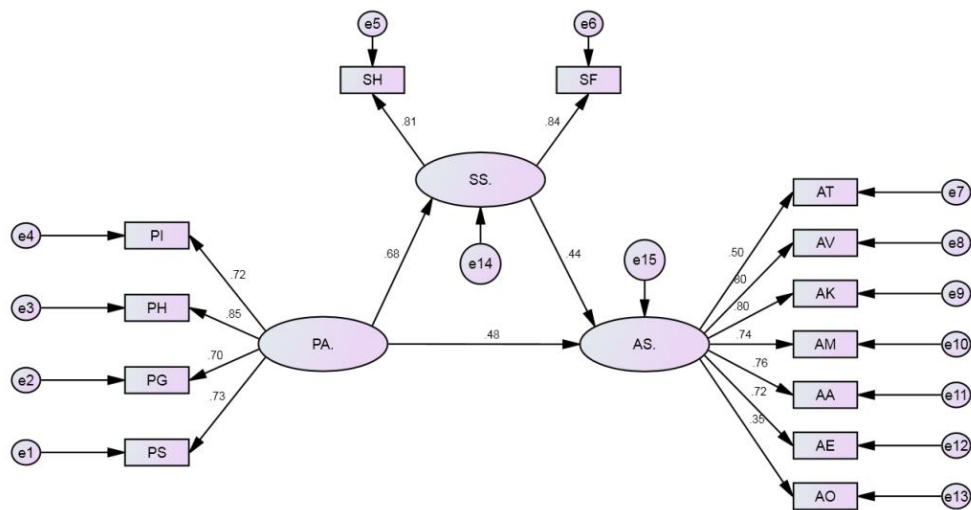
Sb: خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و ملاک

مقدار Z برابر با ۲/۷۱۹ و میزان انحراف معیار آن ۰/۱۱۱ می باشد و سطح معنی داری به دست آمده از مقدار Z، ۰/۰۰۶ می باشد که کمتر از ۰/۰۱ بوده و بنابراین با سطح اطمینان ۹۹٪ متغیر شفاف سازی به عنوان متغیر میانجی بین پاسخگویی و عملکرد سازمانی عمل می کند. حال جدول شماره ۳ با استفاده از شاخص های برازش مدل، به بررسی برازش مدل که نشان دهنده بیشترین مشابهت نتایج با جامعه را دارد، می پردازد.

جدول شماره ۳: شاخص های برازش مدل در فرضیه ی پژوهش

گروه شاخص ها	نام شاخص	علامت شاخص	مقدار	مقدار قابل قبول	نتیجه
شاخص های برازش مطلق	کای اسکور - خی دو	CMIN	۱۱۷/۳۳۵	-	-
	شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۸۳۴	بزرگتر از ۰/۸	قابل قبول
	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	۰/۸۲۸	بزرگتر از ۰/۸	قابل قبول
	ریشه میانگین مربعات باقیمانده	RMR	۰/۰۴۸	مقادیر کوچک	قابل قبول
شاخص های برازش تطبیقی	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۳۶	بزرگتر از ۰/۹	قابل قبول
	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۲۸	بزرگتر از ۰/۹	قابل قبول
	شاخص برازش افزایشی	IFI	۰/۹۴۱	بزرگتر از ۰/۹	قابل قبول
	شاخص توکر-لویس	TLI	۰/۹۲۸	بزرگتر از ۰/۹	قابل قبول
	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۴۲	بزرگتر از ۰/۹	قابل قبول
شاخص های برازش مقتصد	کای اسکور بهنجار شده	CMIN/DF	۱/۸۹۲	کوچکتر از ۳	قابل قبول
	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	۰/۰۵۶	کوچکتر از ۰/۰۸	قابل قبول
	شاخص برازش هنجار شده مقتصد	PNFI	۰/۵۵۹	بزرگتر از ۰/۵	قابل قبول

در مدل مورد بررسی مقدار تمامی شاخص های فوق الذکر از مقدار قابل قبول بیشتر می باشند که نشان دهنده مناسب بودن مدل معادلات ساختاری در فرضیه ی پژوهش می باشد. حال مدل ساختاری در دو حالت استاندارد نشان داده می شود:



شکل شماره ۱: مدل ساختاری فرضیه‌ی پژوهش در حالت استاندارد

بحث و نتیجه گیری

با توجه به این که فرضیه‌ی پژوهش به بررسی تاثیر پاسخگویی بر عملکرد سازمانی استناداری همدان با میانجی شفاف سازی می‌پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می‌باشد که پاسخگویی بر عملکرد سازمانی استناداری همدان با میانجی شفاف سازی تاثیر دارد. در همین راستا نتایج پژوهش‌های آندریسکایا و سیمونوا (۲۰۱۶) [۲۷]، ساردانا و همکاران (۲۰۱۶) [۷]، کاندلاین و لیتولاین (۲۰۱۵) [۲۸]، کیو و ژانگ (۲۰۱۵) [۲۹]، پرایس و همکارانش (۲۰۱۱) [۳۰]، بهمنی (۱۳۹۶) [۶]، آشور (۱۳۹۶) [۳۱]، قادری و همکاران (۱۳۹۵) [۸]، محمد خانی و محمد خانی (۱۳۹۴) [۳۲]، زند (۱۳۹۴) [۳]، جهانی و همکاران (۱۳۹۴) [۳۳] و کردناچ و همکاران (۱۳۹۳) [۳۴] همسو با نتیجه حاصله می‌باشند. زیرا ایشان در تحقیقات خود به این موضوع اشاره کردند که شفاف سازی و همچنین پاسخگویی مناسب در سازمان بر عملکرد سازمان در جنبه‌های مختلف از جمله مالی و غیرمالی تاثیر دارد و از طرفی پاسخگویی مناسب می‌تواند شفافیت را نیز در سازمان رشد دهد.

لذا از قیاس فرضیه‌ی پژوهش و پیشینه‌های پژوهش به این نتیجه گیری دست پیدا خواهیم کرد که هرچه در سازمانی سطح پاسخگویی به ذینفعان به درستی صورت گیرد و در حقیقت کارکنان سازمان همواره خود را در قبال نیازهای ذینفعان سازمان از جمله ارباب رجوعان مسئول بدانند و در جهت رفع خواسته‌های آنان کوشا باشند، اقداماتی را از خود بروز می‌دهند که می‌تواند منجر به افزایش سطح رضایت آنان و به تبع ارتقای سطح عملکرد سازمانی شود. از سوی دیگر این پاسخگویی این احساس را به ارباب رجوع منتقل می‌کند که شرایط قابل درک و فهم بوده و بنابراین می‌تواند شرایط خدمت رسانی را به درستی درک کند که در نتیجه سطح شفاف سازی در سازمان نیز بیشتر می‌شود. از طرفی، هرچه شفافیت در سازمان افزایش می‌یابد، میزان اعتماد و اطمینان ارباب رجوع بیشتر شده و احساس می‌کند که خدمات منطبق با نیازهای وی است و بنابراین می‌تواند سازمان را هم جهت با ذینفعان قرار دهد و لذا سطح عملکرد سازمان نیز ارتقاء می‌یابد. زمانی که رفتار کارکنان سازمان با ارباب رجوع محترمانه است و کارکنان در قبال وی به ارزش‌های تعریف شده متعهد هستند، در حقیقت نوعی از پاسخگویی سازمانی را به منحصه ظهور می‌گذارند که نشان‌دهنده پاسخگو بودن کل سیستم است. همچنین اگر قوانین و مقررات سازمانی شفاف و صحیح باشند و کارکنان منطبق با آنها عمل کنند، در واقع پاسخگویی ارائه شده پاسخگویی قانونی است. زمانی که کارکنان دست به راهنمایی‌های دلسوزانه و مشخص ارباب رجوع می‌زنند و خدمات را به صورتی عادلانه بین ارباب رجوعان توزیع می‌کنند، این امر نوعی پاسخگویی حرفه‌ای و مرتبط با شغل است و در نهایت زمانی که برنامه‌های اجرایی سازمان با انتظارات جامعه هدف همخوانی و هماهنگی دارد، به نوعی پاسخگویی سیاسی رخ داده است که تمام این چهار نوع پاسخگویی منجر به بهبود روابط بین سازمان با ذینفعان مانند ارباب رجوع می‌شود و چون یکی از بخش‌های مهم عملکرد سازمانی رضایت و کیفیت روابط با ارباب رجوع است، بنابراین پاسخگویی می‌تواند بر عملکرد سازمانی تاثیر بگذارد.

هنگامی که پاسخگویی درستی در سازمان صورت می‌گیرد و کارکنان همواره در زمینه پاسخگویی به ارباب رجوع پیشگام هستند، در واقع این احساس را به جامعه هدف منتقل می‌کنند که شرایط در سازمان از پیش تعریف شده و البته منعطف است و بنابراین در سازمان نوعی شفافیت وجود دارد و کارکنان همواره از قوانین و مقررات خاصی تبعیت می‌کنند و بنابراین چارچوب‌ها مشخص و معین هستند و به عبارتی چارچوب‌ها با شرایط هر شخصی تغییر نمی‌کنند که این امر می‌تواند شفاف سازی را در سازمان افزایش دهد. هنگامی که این شفافیت در سازمان افزایش می‌یابد و هدف‌های کاری شفاف و روشن هستند و رسالت سازمان برای ذینفعان آن قابل درک است و همچنین فرایند خدمات رسانی نیز دارای شفافیت می‌باشند، ذینفعان می‌دانند که باید از کدام مسیر به خواسته خود برسند، بنابراین وضوح در خدمت رسانی بیشتر شده و چون وضوح یکی از ابعاد مهم عملکرد سازمانی است، بنابراین شفاف سازی بر عملکرد سازمانی تاثیر مثبتی دارد. حال علت آن که شفاف سازی نقش میانجی بین پاسخگویی و عملکرد دارد آن است که شاید سازمانی بتواند با پاسخگویی مناسب خود سطح خدمت رسانی مناسب به ذینفعانش را افزایش دهد اما اگر این پاسخگویی برای جامعه هدفش قابل درک و فهم نباشد، آنها نمی‌توانند درک درستی از این پاسخگویی داشته باشند و شاید این پاسخگویی را به نوعی مقطعی و یا به ضرر خود بدانند زیرا تصور درستی از رسالت سازمان ندارند، حال اگر رسالت و هدف سازمان به درستی قابل درک باشد و فرایندهای کاری از قبل به درستی تعیین شده باشند و به عبارتی سازمان در دو بخش هدف و فرایند، شفافیت لازم را داشته باشد، سطح اعتماد و اطمینان ارباب رجوع به سازمان بیشتر می‌شود و این اعتماد می‌تواند خود زمینه ساز ارتقای عملکرد سازمان باشد. بنابراین به همین علت است که شفاف سازی در رابطه بین پاسخگویی و عملکرد سازمانی میانجی گیری می‌کند. در حقیقت شفاف سازی چشم انداز مناسبی را در اختیار ذینفعان سازمان و به خصوص ارباب رجوعان قرار می‌دهد و می‌تواند به کمک این چشم انداز سطح اعتماد آنان را جلب نموده و با بهره گیری از این اعتماد عملکرد سازمان را در جنبه‌های مختلف افزایش دهد.

پیشنهاد پژوهش

با توجه به فرضیه‌ی پژوهش و این که شفاف سازی نقش میانجی بین پاسخگویی و عملکرد سازمانی دارد به تمامی مدیران استانداری همدان پیشنهاد می‌شود که پاسخگویی در جنبه‌های مختلف از جمله سازمانی، مانند دوری از تشریفات دست و پاگیر در سازمان، قانونی مانند تعیین حدود وظایف کارکنان و قوانین مرتبط با ارباب رجوع، حرفه‌ای مانند استفاده از نظرسنجی در خصوص برخورد حرفه‌ای و مناسب کارکنان در قبال ارباب رجوع و نیز سیاسی مانند رسانه‌ای کردن هدف‌های سیاسی سازمان به جهت افزایش سطح مشارکت شهروندان و ارباب رجوعان به جهت خدمت رسانی بهتر و بهینه‌تر را برای جامعه هدف خود هم از حیث رسالت و هم از حیث فرایند شفاف‌تر نمایند تا بستر عملکرد سازمان بیش از پیش مهیا شود.

مراجع

1. Lee, J., Kang, C. (2009). The Effect of Corporate Transparency on Business Performance: A Comparative Study of Korean Chaebol, University of Seoul - Department of Economics, Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1433263>.
2. Vesna, B., Ljubica, M. (2008) Organizational performance Measures for Business process Management: a performance Measurement Guideline. Kardeljeva, 1-7.
۳. زند، وحید (۱۳۹۴). بررسی تاثیر شفافیت نقش بر عملکرد شغلی با نقش میانجی سلامت سازمان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمی - دانشکده مدیریت و حسابداری.
۴. بیگی نیا، عبدالرضا؛ کلاهی، بهاره؛ هلالی، ریحانه (۱۳۹۲) شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر شفافیت اطلاعات مالی سرپرستی بانک کشاورزی استان سمنان با استفاده از تکنیک دیماتل. نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی، تهران، دبیرخانه دائمی کنفرانس توسعه مدیریت پولی و بانکی.
۵. سینایی، ح.، داودی، ع. (۱۳۸۸). بررسی رابطه شفاف سازی اطلاعات مالی و رفتار سرمایه گذاران در بورس اوراق بهادار تهران. تحقیقات مالی، ۴۴.
۶. بهمنی، فائزه (۱۳۹۶). بررسی تأثیر پاسخگویی سازمانی بر عملکرد مالی در بانکهای خصوصی استان ایلام. پایان نامه کارشناسی ارشد، غیر دولتی - مؤسسه های آموزش عالی غیردولتی-غیرانتفاعی - مؤسسه آموزش عالی باختر ایلام - دانشکده مدیریت.
7. Sardana, D., Terzioviski, M., Gupta, N (2016). The impact of strategic alignment and responsiveness to market on manufacturing firm's performance. International Journal of Production Economics, (177) 131-138.
۸. قادری، بهمن؛ رسولی، پیمان؛ عبدی، سهراب (۱۳۹۵). پاسخگویی و شفافیت مدیریت مالی بخش. پنجمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
۹. هیوز، آون (۱۳۹۲). مدیریت دولتی نوین، ترجمه الوانی - خلیلی شورینی، معمارزاده، انتشارات مروارید، چاپ ۱۴.
10. Schillemans, T. (2008). Accountability In the shadow of hierarchy: The horizontal accountability of agencies. Public Organization Review, 8, 175-194.
11. Romzek, B. S. (2000). Dynamics of Public Sector Accountability in Area of Reform International Review of Administrative Sciences. 66. 2000.
12. Paul, S. (1999). Accountability in Public Service; Exit, Voice and Capture. Policy Research and External Affairs Working Paper, Wps 614, World Bank.
13. Parliamentary Center Canada and World Bank (2000). Controlling Corruption: A Parliamentarian's Hand Book, www. World bank. Org.
14. Djankov, S., & etc (2001). Who Owns the Media World Bank Policy. Research Working Paper 2620, World Bank.
15. Brinkerhoff, D. W. (2001). Taking Account of Accountability; A Conceptual Overview and Strategic Options, U.S. Agency for International Development, Center for Democracy and Governance, Implementing Policy Change Project phase 2, Washington, D.C.
16. Smith, A. (1976). The Wealth of Nations, 1776, Glasgow ed.; Oxford University press.
17. Eatwell, J. M., Milgate P.N., (1987). The new Palgrave Adictionary of Economics, in for Volume Volume3. Published in Japan, by Maruzen Company Limited, 2.
18. Durluf, S. N., Blume, L. E., (1992). The New Palgrave Dictionary of Economics. second Edition, West, Edwin G. ADAM SMITH and Modern Economics; Edward Elgar Publishing Limited; England.
۱۹. کاپلان، جونز؛ نورتن، دیوید (۱۳۸۶). تبدیل استراتژی از حرف به عمل، کارت امتیازی متوازن. ترجمه جمیله سیفی، تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی وابسته به مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، چاپ اول.
20. Sanford, r. (2009). THE IMPACT OF ACTIVITY-BASED COSTING ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. Degree Doctor, Nova Southeastern University. 50-61.
۲۱. آریا، ناصر (۱۳۸۱). آشنایی با برخی مفاهیم اساسی حسابداری مدیریت. مجله حسابرس، ۱۶.
۲۲. برازنده جدی، محمد (۱۳۸۵). شناسایی و اولویت بندی شاخصهای اثربخش در ارزیابی عملکرد نمایندگیهای مجاز فروش و خدمات پس از فروش ایران خودرو با استفاده از تکنیکهای MADM». پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس.
۲۳. داریانی، محمدعلی (۱۳۸۴). تحلیل تطبیقی مدلهای ارزیابی عملکرد (EFQM, BSC, PI, SCR) و مالکوم بالدريج. دومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، تهران: دانشگاه تهران.
24. Sawyer, J. E. (1992). Goal and process clarity: specification of multiple constructs of role ambiguity and a structural equation model of their antecedents and consequences. Journal of Applied Psychology 77, 130-142.
25. Hersey, P., Goldsmith, M. (1980) A Situation Approach to Performance Planning. Training and Development, 34, 38-40.

۲۶. اسدی، حسن و همکاران (۱۳۸۸). رابطه یادگیری و عملکرد سازمانی در کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران. نشریه مدیریت ورزشی، شماره ۱.

27. Andrievskaya, I., Semenova, M. (2016). Does banking system transparency enhance bank competition? Cross-country evidence. *Journal of Financial Stability*, 23, 33-50.

28. Kundeliene, K., Leitoniene, S. (2015). Business Information Transparency: Causes and Evaluation Possibilities *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 213, 340-344.

29. Qu, R., Zhang, Z. (2015). Market orientation and business performance in MNC foreign subsidiaries—Moderating effects of integration and responsiveness. *Journal of Business Research*, (68) 5, 919-924.

30. Price, R., Francisco, J., Román, B. R. (2011). The impact of governance - Organization for Economic co - Operation and Development (2016). *OECD Principles of Corporate Government* OECD Publications, France.

۳۱. آشور، مجید؛ مهرمنش، حسن؛ عموزاد خلیلی، حسین (۱۳۹۶). بررسی نقش میانجی‌گری پاسخگویی عملیاتی به شرایط محیطی بر رابطه استراتژی تولیدچابک با عملکرد سازمانی اولین کنفرانس ملی مطالعات نوین مدیریت در ایران

۳۲. محمدخانی، زهرا؛ محمدخانی، فاطمه (۱۳۹۴). رابطه شفافیت سازمانی و سلامت سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان. دومین کنفرانس بین المللی پژوهش در علوم رفتاری و اجتماعی.

۳۳. جهانی، سجاد؛ حسینی، محمد؛ قاسم زاده، ابوالفضل (۱۳۹۴). نقش پاسخگویی بر رضایت و عملکرد شغلی: آزمون اثر میانجی رفتار شهروندی و شهرت. پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی. شماره ۳.

۳۴. کردنائیج، اسداله؛ فانی، علی‌اصغر؛ مسعودی، زهرا (۱۳۹۳). فرهنگ سازمانی حلقه مفقوده شفافیت سازمانی و عملکرد سازمان. مدیریت فرهنگ سازمانی. شماره ۳۲.