



Ministry of Education
Islamic Republic of IRAN

ISSN:
1235-1735

Quarterly Journal of

Educational Innovations



Organization for Educational
Research and Planning

Abstract

Designing a social accountability model for primary schools of Iran: A grounded theory study

- Salim Balouch, PhD Candidate in Educational Management at Urmia University, Urmia, Iran¹
- Mohammad Hasani (PhD), Urmia University, Urmia, Iran²
- Behnāz Mohājērān (PhD), Urmia University, Urmia, Iran³

The present study was conducted to design a social accountability model for Iranian primary schools. The study was applied in terms of purpose, and in terms of data collection, it was qualitative with grounded theory design. The research population included professors of educational management in the state Universities of Iran, and the research sample were selected using purposeful approach, theoretical sampling and through the criterion of theoretical saturation. Data were collected using semi-structured interview, and they were analyzed using Strauss and Corbin's method in three stages of open, axial and selective coding through MAXQDA 18 software. The results showed that based on Strauss and Corbin's framework, five categories (attention to public schools and the age of technology, the existence of ethics and law, the existence of evaluation organizations in society, the educated community, and the school and its management) were identified in terms of the causal conditions. Also, seven categories of phenomenon-centric including the participation, environment, conscience, finance, culture, and community, clarification, and awareness and learning were determined. In terms of strategies, five categories including the activities of civil associations and institutions, civil society awareness of its citizenship rights and school expectations, the school management's willingness to be accountable, economic and welfare status, and school communication were identified. In terms of intervening conditions, six categories including the beliefs and norms of the community, attention to school stakeholders, school quality, effective leadership, community's demanding, and supportive management styles were determined. Also, in terms of contextual conditions, four categories were identified, i.e., the status of society, the existence of formal and virtual types of media, type of school system, and the level of awareness and democracy in society. Furthermore, in terms of consequences, eight categories, i.e., increasing the participation in the school affairs, increasing the performance and effectiveness of teachers in all areas, supporting and trusting the schools, clarification, intellectual and cultural development of society, better learning and performance of students, improving performance and effectiveness of schools, and educational justice, were identified.

Keywords

Social Accountability, Primary Schools, Iran

E-mail: 1. s.balouch@urmia.ac.ir (Corresponding Author) 2. mhs_105@yahoo.com 3. Behi217@yahoo.com

Serial No.85. 22(1): Spring. 2023

Quarterly Journal of Educational Innovations

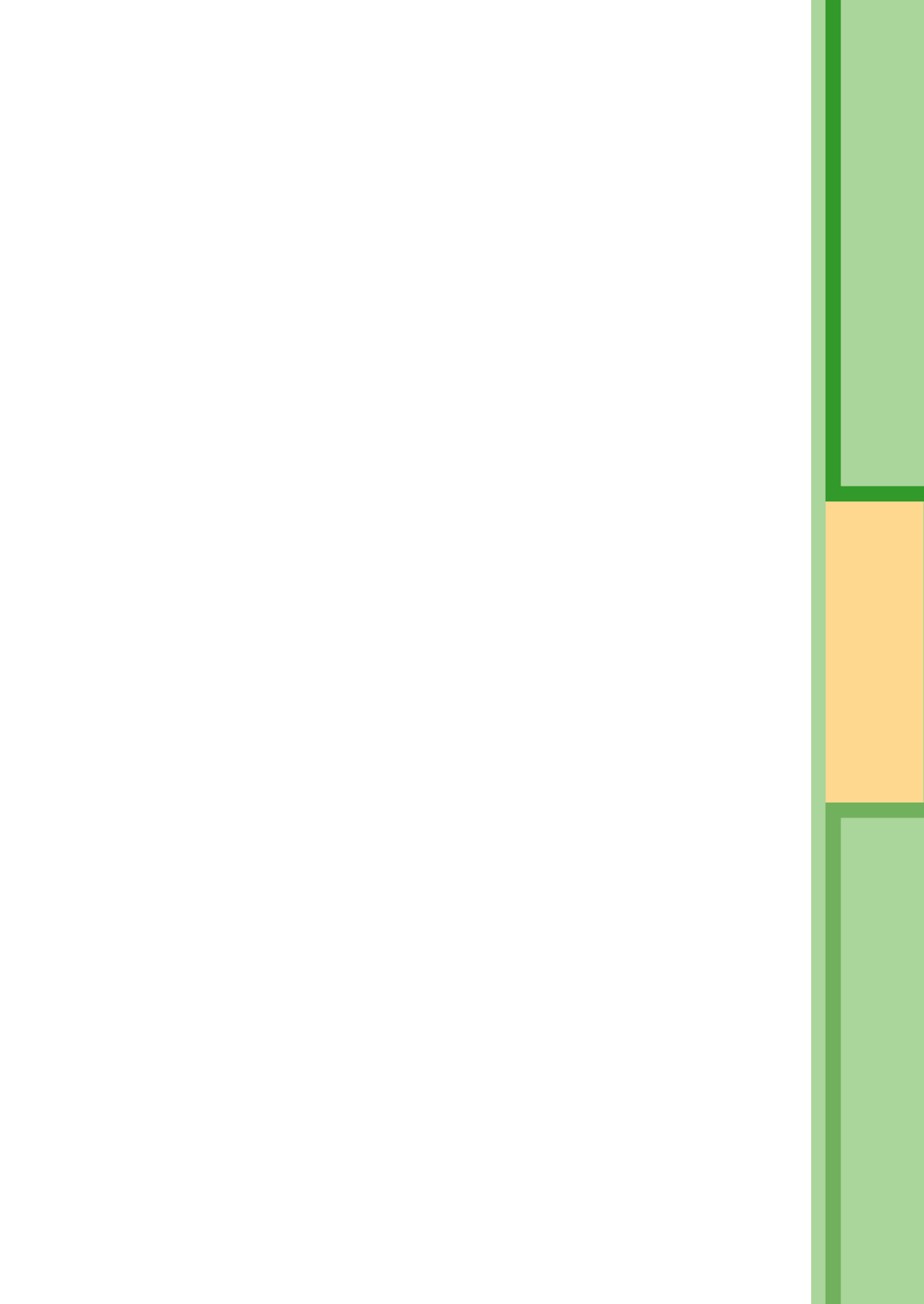


Published by Tehran University of Medical Sciences

BY NC

Copyright © The Authors.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>). Non-commercial uses of the work are permitted, provided the original work is properly cited.



طراحی الگوی پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس ابتدایی ایران: مطالعه‌ای داده‌بنیاد

■ سلیم بلوچ* ■ محمد حسنی** ■ بهناز مهاجران***

چکیده:

پژوهش حاضر، که با هدف طراحی الگوی پاسخ‌گویی اجتماعی در مدارس ابتدایی ایران انجام شده است، براساس هدف کاربردی و گردآوری داده‌ها کیفی بوده و در آن از روش داده‌بنیاد استفاده شده است. میدان پژوهش را استادان رشته مدیریت آموزشی در دانشگاه‌های دولتی کشور تشکیل داده‌اند. مشارکت‌کنندگان با رویکرد هدفمند و روش نمونه‌گیری نظری و استفاده از معیار اشباع نظری داده‌ها انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه‌ساختارمند است. تحلیل داده‌های به‌دست آمده از روش اشتراوس و کوربین در سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری گزینشی با نرم‌افزار مکس کیودی‌ای ۱۸ انجام شده است. در بخش نتیجه‌گیری، براساس چارچوب اشتراوس و کوربین، در بخش عوامل علی پنج مقوله (توجه به مدارس دولتی و عصر فناوری، وجود اخلاق و قانون، وجود سازمان‌های ارزشیاب در جامعه، جامعه فرهیخته، مدرسه و مدیریت آن)، پدیده محوری هفت مقوله (مشارکت، محیط زیست، وجدان، مالی، فرهنگ و اجتماع، شفاف‌سازی، آگاهی و یادگیری)، راهبردها پنج مقوله (فعالیت انجمن‌ها و نهادهای مدنی، آگاهی جامعه مدنی در خصوص حقوق شهروندی خود و انتظارات مدرسه، تمایل مدیریت مدرسه به پاسخ‌گویی، وضعیت اقتصادی و رفاهی و ارتباطات مدرسه)، شرایط میانجی شش مقوله (باورها و هنجارهای جامعه، توجه به ذی‌نفعان مدرسه، کیفیت مدرسه، رهبری اثرگذار، مطالبه‌گری جامعه و سبک‌های مدیریت حمایتی)، شرایط زمینه‌ای چهار مقوله (وضعیت جامعه، وجود رسانه‌های رسمی و مجازی، نوع نظام مدرسه و میزان آگاهی، دموکراسی در جامعه) و پیامدها هشت مقوله (افزایش مشارکت در امور مدارس، افزایش عملکرد و اثربخشی معلمان در تمامی زمینه‌ها، حمایت و اعتماد به مدارس، شفاف‌سازی، رشد فکری و فرهنگی جامعه، یادگیری و عملکرد بهتر دانش‌آموزان، بهبود عملکرد و اثربخشی مدارس و عدالت آموزشی) شناسایی شدند.

کلید واژه‌ها:

پاسخ‌گویی اجتماعی، مدارس ابتدایی، ایران، داده‌بنیاد

□ تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۶/۲۶ □ تاریخ شروع بررسی: ۱۴۰۰/۸/۱۰ □ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۴/۵

* (نویسنده مسئول) دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

E-mail: s.balouch@urmia.ac.ir

** استاد گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

E-mail: mhs_105@yahoo.com

*** دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

E-mail: Behi217@yahoo.com

□ مقاله برگرفته از رساله دکتری با موضوع «طراحی و اعتبارسنجی مدل مفهومی مکانیزم پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس ابتدایی شهر ارومیه» است.

مقدمه

امروزه سازمان‌ها با تغییرات محیطی سریعی روبه‌رویند و باید به‌سرعت راهبردها و اقداماتی را برای پذیرش و هماهنگی با آن‌ها انجام دهند و برای بهبود سرعت و کارایی و اثربخشی اطلاعات و مواد اولیه لازم با هدف توسعه و افزایش عملکرد خود تلاش کنند (باورصاد^۱ و همکاران، ۱۳۹۷). آموزش و پرورش یکی از سازمان‌های مهم اجتماعی است که دانش‌آموزان را برای ایفای نقش مناسب در اجتماع آینده آماده می‌کند. با توجه به این مأموریت حساس، دغدغه اندیشمندان حوزه تعلیم و تربیت همواره شناسایی مدارسی بوده است که بتوانند به بهترین نحو از انجام این مهم برآیند (به نقل از رحیمیان و همکاران، ۱۳۹۵). امروزه انتظارات و توقع اکثر مردم از سازمان‌ها به خواسته‌های اجتماعی تبدیل شده است. این موضوع سازمان‌ها را به پاسخ‌گویی به انتظارات اجتماعی سوق داده است (قهرمانی و مصطفوی، ۱۳۹۴). پاسخ‌گویی مفهومی پیچیده دارد. هر صاحب‌نظری، به فراخور برداشت و تجربه و تحلیل خود، بر جنبه‌های مشخصی از آن تأکید می‌کند. به‌رغم استفاده مکرر از این واژه، در سطحی کلی و ادراکی، تعریفی شفاف و توافق‌پذیر از این اصطلاح کار سختی است (عباس‌پور و همکاران، ۱۳۹۸). پاسخ‌گویی را می‌توان نیرویی پیش‌برنده دانست که بر عوامل اصلی فشار می‌آورد تا در برابر عملکرد خود مسئول باشند (محسنی و همکاران، ۱۳۹۴). پاسخ‌گویی تعاریف و ابعاد متعددی دارد که یکی از این ابعاد پاسخ‌گویی اجتماعی است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۰).

پاسخ‌گویی اجتماعی به ساختاری گفته می‌شود که شهروندان می‌توانند با استفاده از آن، دولت و ارائه‌دهندگان خدمات را در مورد اقدامات خود پاسخ‌گو بدانند. این هدف برای بهبود ارائه خدمات از طریق فرایندهای مشارکتی است (هامال^۲ و همکاران، ۲۰۱۸). سازمان بهداشت جهانی پاسخ‌گویی اجتماعی را تعهد به انجام فعالیت‌ها و خدمات آموزشی و پژوهشی در همان خط، منطقه، جامعه یا کشوری که قصد ارائه خدمات را دارد تعریف کرده است (کیویزرا و ایمپو^۳، ۲۰۱۱ به نقل از محمدی و همکاران، ۲۰۲۰). پاسخ‌گویی تعهد سیاست‌مداران و سیاست‌گذاران و ارائه‌دهندگان در توضیح و توجیه اقدامات خود است. این امر شامل پاسخ‌گویی برای دستیابی به اهداف عملکرد و اندازه‌گیری براساس تعدادی از اهداف یا استانداردها در رابطه‌ای پیچیده است که شامل چندین ذی‌نفع با منافع شخصی و سطوح گوناگون اختیارات است (دنهندو^۴ و همکاران، ۲۰۱۸). هدف از راهبردهای پاسخ‌گویی اجتماعی بهبود عملکرد نهادی با تقویت مشارکت شهروندان و پاسخ‌گویی عمومی دولت‌ها و سازمان‌هاست. از آن‌جا که پاسخ‌گویی اجتماعی قدرت شهروندی در برابر دولت را بالا می‌برد، فرایندی سیاسی است. با وجود این، با پاسخ‌گویی سیاسی مقامات منتخب، که صدای شهروندان معمولاً در هنگام انتخابات به آنان تفویض می‌شود، متفاوت است. این تمایز، باعث می‌شود که پاسخ‌گویی اجتماعی به‌ویژه رویکردی مناسب برای جوامعی باشد که در آن، نماینده ضعیف یا غیرمجاز وجود ندارد (فاکس^۵، ۲۰۱۵). عبارت پاسخ‌گویی اجتماعی اغلب به‌منزله مسئولیت اجتماعی و پاسخ‌گویی اجتماعی در اشاره به

تعهد اجتماعی مدرسه‌ها به کار برده می‌شود (بلن^۶ و همکاران، ۲۰۱۲). مفهوم پاسخ‌گویی اجتماعی بر روابط بین شهروندان و دولت تأکید می‌کند. بانک جهانی پاسخ‌گویی اجتماعی را روشی برای حاکمیت تعریف کرده است که شامل شهروندان و سازمان‌های جامعه مدنی^۷ در تصمیم‌گیری عمومی می‌شود (لوپز فرانکو و شنکلند^۸، ۲۰۱۸). در راهبردهای پاسخ‌گویی اجتماعی تلاش می‌شود عملکرد سازمانی را با تقویت تعامل شهروندان و پاسخ‌گویی عمومی دولتی‌ها و شرکت‌ها بهبود بخشند (فاکس، ۲۰۱۵). پاسخ‌گویی، به‌ویژه بعد داخلی آن، جنبه مهم حرفه‌ای بودن فرد است. در آموزش و پرورش، پاسخ‌گویی معلمان اغلب بخشی از هویت شغلی معلمان تلقی می‌شود. پاسخ‌گویی مدارس و تأثیر آن در کار مربیان یکی از مهم‌ترین نگرانی‌های تحقیق و سیاست‌گذاری در سال‌های اخیر بوده است (روزنبلا^۹، ۲۰۱۷). به باور آهن^{۱۰} (۲۰۱۳) اجراشدن مشوق‌ها و سیاست‌های پاسخ‌گویی در سطح مدارس به دست مدیران، سطح عملکرد و تلاش معلمان را بهبود می‌بخشد. او همچنین استدلال می‌کند که وقتی حقوق و دستمزد با عملکرد همراه باشد، معمولاً مدارس شاهد بهبود نمرات و پیشرفت دانش‌آموزان خواهند بود. اهمیت آموزش‌های پایه در توسعه اقتصادی و انسانی در تحقیقات به شکل گسترده اثبات شده است؛ باین‌حال، فقط در دهه ۱۹۹۰ اهمیت مسئولیت‌پذیری در آموزش و پرورش برجسته شد (یان^{۱۱}، ۲۰۱۹). در ایالات متحده طی دو دهه گذشته، قانون فدرال ایالت‌ها را در سراسر کشور تشویق کرده است تا از طریق استانداردهای دقیق علمی، افزایش انتظارات دانش‌آموزان و برنامه‌های پاسخ‌گویی مدارس مبتنی بر ارزیابی پیشرفت دانش‌آموزان را افزایش دهند (ویلیام و هبرت^{۱۲}، ۲۰۲۰). طرفداران پاسخ‌گویی، به‌ویژه در حوزه اقتصاد آموزش، آن را «ماده اصلی» برای نظام مؤثر در مدرسه می‌دانند؛ به‌ویژه اگر با سیاست‌های خودمختاری مدرسه و انتخاب والدین ترکیب شود (پالتا^{۱۳} و همکاران، ۲۰۲۰). با توجه به اینکه موضوع پاسخ‌گویی اجتماعی در مدارس ایران تاکنون بررسی نشده و در پژوهش‌های خارجی هم با این روش تحقیق انجام نشده است، در ادامه به تحقیقاتی مشابه در زمینه پاسخ‌گویی اجتماعی اشاره می‌شود.

رهنورد و همکاران (۱۳۹۸) تحقیقی با موضوع تدوین چارچوبی برای پاسخ‌گویی اجتماعی سازمان‌های دولتی ایران انجام دادند. نتایج نشان داد ابعاد سنجش پاسخ‌گویی اجتماعی (شفاف‌سازی، مشارکت‌جویی، ارزشیابی عملکرد، رسیدگی به شکایت‌ها، خدمات پایدار و برآورده‌سازی) با عنوان‌های مقوله محوری و متغیرهای علی، میانجی و تعدیل‌کننده شناسایی و چارچوب نهایی تدوین شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد الزامات بین‌المللی، نوع مأموریت سازمان، فرهنگ سازمانی، الزامات قانونی، وجهه سازمانی و بلوغ فکری جامعه از عوامل مؤثر در استقرار پاسخ‌گویی اجتماعی در سازمان‌های دولتی است. همچنین نشان دادند که استقرار پاسخ‌گویی اجتماعی در سازمان‌های دولتی پیامدهایی مانند افزایش اعتماد عمومی، رضایت عمومی و رشد و تعالی جامعه را دربر دارد. احمدی و همکاران (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان «اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پاسخ‌گویی اجتماعی وزارت ورزش و جوانان» انجام دادند. نتایج

نشان داد که وجهه سازمانی، بلوغ فکری، مطالبه‌گری مردم، نظارت همگانی، پایش رسانه‌ای، شفافیت اطلاعات، افزایش اعتماد عمومی و پاسخ‌گویی مدیران به‌طور معنی‌داری در پاسخ‌گویی اجتماعی وزارت ورزش و جوانان تأثیر دارند. احمدی و همکاران (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان «سیر تکوینی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی و ارائه الگوی برای بسط مفهومی آن در سازمان‌های ایرانی» انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که ابعاد مفهوم پاسخ‌گویی اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران عبارت‌اند از: بعد اقتصادی، اجتماعی، زیست‌محیطی، اخلاقی و نتایج. والینگ^{۱۴} و همکاران (۲۰۲۱) پژوهشی را با موضوع عوامل اصلی پاسخ‌گویی اجتماعی در نه دانشکده پزشکی کانادا انجام دادند. نتایج نشان داد که نه محرک اصلی پاسخ‌گویی اجتماعی به‌دست‌آمده از داده‌ها عبارت‌اند از: چشم‌اندازی واحد، رهبری متعهد، استانداردهای اعتباربخشی، قهرمانان پاسخ‌گویی اجتماعی، مشارکت اصیل جامعه، فرصت‌های یادگیری مبتنی بر جامعه، ساختار حمایتی سازمانی و حکومتی، تنوع در مدارس پزشکی، و اندازه‌گیری پیشرفت. احمد و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «چرا پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس پزشکی در سودان به بهبود مراقبت‌های بهداشتی اولیه و تعالی در آموزش پزشکی منجر می‌شود؟» به این نتیجه رسیدند که اجرای طرح پاسخ‌گویی اجتماعی در مدارس پزشکی سودان، باعث افزایش بهره‌وری دانشکده‌های پزشکی، بهبود نتایج تحقیقات و خدمات بهداشتی در مناطق شهری و روستایی می‌شود. پوشل^{۱۵} و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهش خود با عنوان «تعالی علمی در آمریکای لاتین: پاسخ‌گویی اجتماعی از دانشکده‌های پزشکی» به این نتیجه رسیدند که ابزار پاسخ‌گویی اجتماعی برای آمریکای لاتین شامل ۲۱ مورد در چهار حوزه بهبود مأموریت و کیفیت، سیاست‌های عمومی، مشارکت جامعه، و یکپارچگی حرفه‌ای بود. بوئما^{۱۶} (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان «پاسخ‌گویی به‌عنوان ساختاری در جهت حرفه‌ای‌سازی تدریس در آموزش عالی» انجام داد. یافته‌های مطالعه کیفی نشان‌دهنده هم‌بستگی بین ویژگی‌های پاسخ‌گویی مرتبط با آموزش و حرفه‌ای‌بودن در آموزش عالی است. چویی و چان^{۱۷} (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان «پاسخ‌گویی و عملکرد سازمانی بخش دولتی: تجزیه و تحلیل آموزش عالی مؤسسات کره» انجام دادند. نتایج کلی نشان می‌دهد که پاسخ‌گویی بیشتر نتایج مطلوب‌تری را برای سازمان‌ها به‌دست می‌آورد. کوپک^{۱۸} و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی با موضوع «بررسی پاسخ‌گویی اجتماعی در مدارس پزشکی کانادا: دیدگاه‌های گسترده‌تر» انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که پاسخ‌گویی اجتماعی ابعاد اعتباربخشی، رهبری، چشم‌انداز، اختیارات و مشارکت جامعه در میان دیگران را دربر می‌گیرد. کلین هنز و انگورسون^{۱۹} (۲۰۰۴) پژوهشی با عنوان «پاسخ‌گویی معلمان در استرالیا: سیاست‌ها و روش‌های فعلی و ارتباط آن‌ها با بهبود آموزش و یادگیری» انجام دادند. نتایج نشان داد که پاسخ‌گوهای بیرونی بهبود عملکرد معلمان را در پی داشته است.

با توجه به رسالت مدارس در زمینه پرورش نیروی انسانی و به‌ویژه مدارس ابتدایی، که نقش آموزش و تربیت کودکان خردسال را برعهده دارند، و اهمیت بیشتر آن به‌نسبت سایر سازمان‌های

دولتی، مدارس از جمله سازمان‌های اجتماعی هستند که همیشه عملکردشان از طریق محیط بیرونی کنکاش می‌شده و جامعه بیرونی خواستار پاسخ‌گویی مدارس در زمینه‌های عملکردی آن‌ها بوده‌اند؛ مدارس ابتدایی هم، بنابر رسالت خود، پاسخ‌گوی این مطالبات بیرونی بوده‌اند. طبق بررسی‌های پژوهشگران در آموزش و پرورش ایران پژوهشی کیفی با این موضوع انجام نشده است. از طرفی پاسخ‌گویی اجتماعی باعث بهبود فرایندها و نتایج می‌شود؛ پس ضرورت دارد که پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس ایران بررسی شود. بنابراین، انجام چنین پژوهش‌هایی در آموزش و پرورش ابتدایی ضرورت دارد. پژوهش حاضر، با هدف پاسخ‌گویی به سؤالات زیر در ارتباط با پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس ابتدایی ایران انجام شده است:

۱. عوامل علی اثرگذار بر ساختار پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس ایران کدام‌اند؟
۲. پدیده محوری ساختار پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس ایران کدام‌اند؟
۳. مهم‌ترین راهبردهای مواجهه با ساختار پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس ایران کدام‌اند؟
۴. عوامل مداخله‌ای ساختار پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس ایران کدام‌اند؟
۵. عوامل زمینه‌ای ساختار پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس ایران کدام‌اند؟
۶. ساختار پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس ایران چه پیامدهایی دارد؟

■ روش‌شناسی

روش پژوهش حاضر برحسب هدف، توسعه‌ای - کاربردی و برحسب روش تحقیق، کیفی است که با استفاده از رویکرد داده‌بنیاد با چارچوب اشتراوس و کوربین انجام شده است. برای میدان پژوهش از اساتید خبره رشته مدیریت آموزشی استفاده شد که از سویی دانش کافی در زمینه پاسخ‌گویی اجتماعی را داشته و از سوی دیگر تجربه عملی و آشنایی لازم با فضای پاسخ‌گویی اجتماعی در مدارس را داشته‌اند. برای نمونه‌گیری، از روش نمونه‌گیری هدفمند از نوع نمونه‌گیری نظری استفاده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه‌ساختاریافته است. روایی محتوایی سؤالات مصاحبه از طریق نظرخواهی از اساتید رشته مدیریت آموزشی در چند دانشگاه به دست آمده است. این نوع مصاحبه‌ها به این علت مناسب‌اند که نه مانند مصاحبه ساختاریافته محقق را در تولید اطلاعات محدود می‌کنند و نه مانند مصاحبه عمیق اطلاعات وسیع و گاه غیرضروری فراهم می‌سازند (شیربیگی و همکاران، ۱۳۹۸، به نقل از باقری‌اصل و همکاران، ۱۴۰۰). در این تحقیق، با پانزده خبره مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شد که از مصاحبه سیزده به بعد تکرار در اطلاعات مشاهده شد (اشباع نظری)، اما برای اطمینان مصاحبه‌ها تا پانزده خبره ادامه یافت. ملاحظات اخلاقی، ارائه توضیح‌های لازم در مورد اهمیت و هدف‌های پژوهش، اجباری نبودن پاسخ به همه سؤالات، دریافت نکردن مشخصات مصاحبه‌شوندگان،

محرمانگی و افشانشدن دیدگاه‌های آن‌ها، اطمینان‌دادن از حذف فایل‌های صوتی پس از یادداشت، استفاده از نتایج دیدگاه‌ها صرفاً برای ارتقا و بهبود کیفیت آموزش و اطلاع‌ناتایج پژوهش به متخصصان تمامی رعایت شدند. در ابتدای هر مصاحبه، درخصوص موضوع مدنظر توضیحاتی داده می‌شد و پس از اطمینان از روشن‌بودن موضوع برای خبره مدنظر، سؤال‌ها پرسیده می‌شد. پس از آنکه موضوع و روش مصاحبه مشخص شد، برنامه‌ریزی برای انجام مصاحبه طراحی شد. در شروع کار، واژگان، عبارات، مفاهیم و سؤالاتی که با موضوع پژوهش مرتبط بودند مشخص شد. سپس با توجه به شناخت محقق و درنظرگرفتن اهداف پژوهش، خبرگان منتخبی که شایستگی پاسخ به سؤال‌های مطرح‌شده را داشتند شناسایی شدند. در مرحله بعد، پس از دریافت شماره تماس، با آن‌ها تماس گرفته شد و با توجه به شیوع ویروس کرونا شیوه مصاحبه (به‌صورت حضوری یا تلفنی) به اختیار خودشان گذاشته شد؛ پس از دریافت وقت، عده‌ای حضوری و عده‌ای دیگر تلفنی مصاحبه شدند. زمان مصاحبه بین ۴۰ تا ۷۵ دقیقه متغیر بود. پژوهشگر اطلاعات به‌دست‌آمده از طریق مصاحبه را ضبط کرده و در کنار آن یادداشت‌برداری نیز انجام شده است. درنهایت تمامی مصاحبه‌های ضبط‌شده بر روی کاغذ پیاده‌سازی شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها براساس دستورالعمل‌های استراوش و کوربین انجام شد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها، از فرایند سه‌مرحله‌ای کدگذاری باز و محوری و انتخابی، مطابق با فرایند داده‌بنیاد، و از نرم‌افزار مکس کیودی‌ای ۱۸ استفاده شد. با استفاده از این نرم‌افزار، می‌توان تئوری‌پردازی را دقیق‌تر انجام داد. منظور از تئوری‌پردازی جست‌وجو برای تعداد دفعات وقوع کدها در متن، مشخص کردن کدهایی که هم‌زمان یا در کنار هم رخ می‌دهند، تعیین کدهایی که در قطعه‌ای یکسان از داده‌ها وجود دارند. نرم‌افزار ارتباط احتمالی بین کدها را، که تحلیل دستی ممکن است قادر به یافتن آن نباشد، می‌یابد (یمانی و همکاران، ۱۳۸۶). به‌منظور اطمینان از اعتبار یافته‌ها، تمامی مراحل کدگذاری در اختیار برخی مشارکت‌کنندگان (چهار نفر) و برخی اساتید بیرون از پژوهش (سه استاد مدیریت آموزشی) قرار گرفت و پیشنهادها و نقدهای آن‌ها نیز به‌کار گرفته شد (مثلاً حذف بعضی از کدها و ادغام کدها یا ایجاد کدهای جدید).

■ یافته‌های پژوهش

از پانزده نفر خبرگانی که با آن‌ها مصاحبه شده است پنج نفر زن و ده نفر مرد بوده‌اند؛ نه نفر استادیار و شش نفر دانشیار بوده‌اند که همه آن‌ها از رشته مدیریت آموزشی انتخاب شده بودند. کلیه مصاحبه‌های اخذشده از خبرگان شامل ۸۷۱ عبارت بود که از بین این عبارت‌ها ۵۱۸ مفهوم اولیه (کد باز) و ۱۰۳ مفهوم ثانویه (کد محوری) و ۳۵ مقوله (کد گزینشی) به‌دست آمد.

جدول ۱. مفاهیم ثانویه (کدگذاری محوری) و مقولات (کدگذاری گزینشی) مرتبط بر حسب ابعاد گوناگون چارچوب اشتراوس و کوربین

کدگذاری گزینشی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز
شرایط علی		
توجه به مدارس دولتی و عصر فناوری	توجه به مدارس دولتی	<ul style="list-style-type: none"> در نظر گرفتن شرایط برابر برای مدارس، فعال بودن شورای عالی آموزش و پرورش، یکدست کردن مدارس و توزیع درست منابع، توجه بیشتر به مدارس دولتی از طرف وزارت، بالابردن وجهه مدارس دولتی به نسبت مدارس غیردولتی و مدارس صلح
	فضای مجازی	عصر فناوری، عصر دیجیتال، دهکده جهانی و شبکه‌های اجتماعی
وجود اخلاق و قانون	تمرکززدایی	<ul style="list-style-type: none"> تمرکززدایی اداری، تمرکززدایی مالی، تمرکز در ساختار و غیرمتمرکز کردن نظام‌های آموزشی
	برداشتن موانع مدارس	برداشتن موانع قانونی
	اخلاق	وجدان اخلاقی، اخلاقی بودن مدیر، وجدان کاری، اخلاق حرفه‌ای، اخلاق سازمانی، اخلاق اجتماعی، نوع دوستی، دگرخواهی، قانونی کردن پاسخ‌گویی اجتماعی و داشتن قوانین و مقررات
وجود نهادهای ارزشیاب در جامعه	نهادهای ارزشیاب	<ul style="list-style-type: none"> وجود نهادهای تضمین کیفیت، شکل‌گیری نهادهای رسمی، نظام نظارتی کشور و مشارکت ارگان‌های دیگر
	الزامات بین‌المللی	رعایت حقوق بشر، فاصله داشتن مدارس از استانداردهای بین‌المللی، الزامات بین‌المللی و استانداردهای مدارس
	حمایت معلم	آموزش‌های ضمن خدمت، حمایت وزارت آموزش و پرورش، حمایت علمی، حمایت عاطفی معلمان، حمایت برای خرید کتاب و حمایت برای خرید لپ‌تاپ
	حمایت اجتماعی	نهادینه کردن پاسخ‌گویی اجتماعی در جامعه و احترام گذاشتن به نقدهای دیگران و حمایت کارکنان از طرف رهبر مدارس
جامعه فرهیخته	بلوغ جامعه	بلوغ اجتماعی، داشتن جهان‌بینی، بلوغ فکری جامعه و مشارکت دادن مردم در فعالیت‌های مدرسه
	سواد رسانه‌ای افراد	سواد رسانه‌ای
	بلوغ فکری و سواد معلمان	بلوغ فکری معلم
	سطح سواد جامعه	سطح سواد مردم، سواد فرهنگی، سواد اطلاعاتی و بینش مردم
	فرهنگ‌سازی از طریق رسانه‌ها	استفاده از اطلاعات اینترنت و تولید محتوای درست و متناسب با فرهنگ
	تعاملات	<ul style="list-style-type: none"> تبادل اندیشه خانه و مدرسه سازگاری نیازهای مدرسه با نیازهای جامعه و سازگاری مدرسه با محیط

جدول ۱. (ادامه)

کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری گزینشی
<ul style="list-style-type: none"> احترام به ارزش‌های جامعه، تعریف آرمان اجتماعی برای مدرسه فرهنگ مدرسه، فرهنگ سازمانی، جو مدرسه، فضا سازی فرهنگی و فرهنگ نظامی مدرسه‌ای 	ارزش‌ها و هنجارهای جامعه	جامعه فرهیخته
	فرهنگ مدرسه	
<ul style="list-style-type: none"> ویژگی‌های فردی معلمان و مدیر و پذیرش انتقادات به رهبر سطح سواد مدیر، درک مدیر از مدیریت سازمان، تسهیم دانش، مدیریت دانش، مشارکت مردم در تربیت فرزندان در مدرسه و داشتن ارتباط نزدیک بین معاون پرورشی و والدین تأکید بر فرایند مدارس، ارائه راهبرد مناسب برای مدارس از طرف والدین، ترویج ارزش‌های مربوط به پاسخ‌گویی اجتماعی، تعریف فرهنگ اجتماعی مدرسه، نوع نظام مدرسه و مقایسه مدارس با یکدیگر سبک رهبری و خوش‌رو بودن رهبر کارمدار بودن مدیر، سبک‌های مدیریتی، موفق نبودن در سبک آمرانه، مدیریت اختاپوسی، سبک مدیریت رابطه‌مدار، راه‌اندازی مدیریت مشارکتی، پرهیز از سبک‌های مدیریت سخت، مدیریت فرصت‌طلب، سبک مدیریت اجتماعی، سبک مدیریت دانش و سبک مدیریت شبکه‌ای باورهای ذهنی مدیر به پاسخ‌گویی اجتماعی، فراهم کردن فضای باز برای پرسنل، فراهم کردن فضای پاسخ‌گویی اجتماعی از طریق مدیر، ذهنیت باز مدیران و ویژگی‌های شخصیتی 	نگرش مدیر	مدرسه و مدیریت آن
	نوع مدیریت	
	شرایط مدرسه	
	رهبری در مدرسه	
	نوع سبک‌های مدیریتی	
	نگرش مدیریت مدرسه	

پدیده محوری

مشارکت	مشارکت در امور مدرسه	<ul style="list-style-type: none"> پاسخ‌گویی مشارکتی، مشارکت در تصمیم‌گیری، دموکراسی، مهارت مشارکت‌کردن و مشارکت در کلیه امور مدرسه
محیط‌زیست	محیط‌زیست سالم	<ul style="list-style-type: none"> حفظ محیط‌زیست، خدمت به محیط‌زیست، آموزش آشنی با طبیعت، ایجاد الزام برای مدارس تازه تأسیس شده به‌منظور رعایت نکات سبز و برگزاری اردوهای دانش‌آموزی برای حفظ محیط‌زیست
وجدان	اخلاق و وجدان	<ul style="list-style-type: none"> پاسخ‌گویی شخصیتی و وجدان سازمانی و پاسخ‌گویی اخلاقی
مالی	دریافت بودجه از والدین	<ul style="list-style-type: none"> دریافت هزینه از والدین
	هزینه کرد بودجه	<ul style="list-style-type: none"> هزینه کرد بودجه و شفافیت در بودجه دریافتی
فرهنگ و اجتماع	فرهنگ و جامعه	<ul style="list-style-type: none"> حفظ تعامل و پاسخ‌گویی فرهنگی
	نهادهای اجتماعی	<ul style="list-style-type: none"> نهادهای اجتماعی، نهادهای کیفیت‌بخشی، نهادهای ارزیابی، نهادهای تضمین کیفیت و پاسخ‌گویی در مقابل نهادهای تضمین کیفیت
	قانونی و اجتماعی	<ul style="list-style-type: none"> حرکت به سمت توسعه، پاسخ‌گویی رسمی، پاسخ‌گویی اجتماعی و قوانین و مقررات
	ارتباطات	<ul style="list-style-type: none"> پاسخ‌گویی ارتباطی و تسهیل ارتباطات

جدول ۱. (ادامه)

کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری گزینشی
<ul style="list-style-type: none"> شفافیت و شفافیت اطلاعاتی 	شفاف‌سازی	شفاف‌سازی
<ul style="list-style-type: none"> محیط درونی‌ویبرونی، پاسخ‌گویی درونی، پاسخ‌گویی بیرونی و پاسخ‌گویی همه‌جانبه 	نظام پاسخ‌گویی متنوع	
<ul style="list-style-type: none"> آگاهی و نگرش دانش‌آموزان، پاسخ‌گویی تربیتی، پاسخ‌گویی درسی، پاسخ‌گویی شناختی، پاسخ‌گویی عاطفی، آگاهی شهروندی و آگاهی اجتماعی 	آگاهی	آگاهی‌یادگیری
<ul style="list-style-type: none"> پاسخ‌گویی پژوهشی و پاسخ‌گویی علمی 	علمی	
<ul style="list-style-type: none"> دموکراتیک‌کردن مدارس، پاسخ‌گویی به اهداف تعیین‌شده، کیفیت زندگی کاری کارکنان مدرسه، منزلت اجتماعی کارکنان مدرسه، اجتماعی‌ترکردن مدرسه، تکریم و تشویق مدارس، به‌روزنگه‌داشتن معلمان، تربیت کودکان و اخلاقی عمل کردن مدرسه 	مدرسه با کیفیت ارزشیابی	
<ul style="list-style-type: none"> پاسخ‌گویی از ارزشیابی و عملکرد و ارزشیابی از پاسخ‌گویی و سنجش دانش‌آموزان با استفاده از آزمون‌های خاص 	سنجش دانش‌آموزان	
<ul style="list-style-type: none"> پاسخ‌گویی مهارتی، مهارت حرف‌زدن، مهارت خوب‌نوشتن، مهارت زندگی کردن و مهارت گفت‌وگوکردن 	یادگیری مهارت‌های اجتماعی	

راهبردها

فعال بودن انجمن‌ها و نهادهای مدنی	فعال بودن انجمن‌ها و نهادهای تضمین کیفیت، فعال شدن نهادهای رسانه‌ها، نهاد شورای عالی انقلاب فرهنگی، کمیسیون عالی مجلس شورای آموزش، انجمن اولیاومرئیان، هیئت‌امنائی کردن مدارس، فعال کردن صندوق انتقادات و پیشنهادهای، فعال کردن شورای معلمان، فعالیت انجمن اولیاومرئیان، فعال کردن شورای دانش‌آموزی و رسیدگی به شکایات
آگاهی جامعه مدنی به حقوق شهروندی خود و انتظارات مدرسه	پذیرش پاسخ‌گویی فرهنگ جامعه، رشد سرمایه‌های اجتماعی و فرهنگی و فرهنگ‌سازی
	تغییر نگاه به عملکرد مدارس، درجریان‌گذاشتن کلیه امور مدرسه به والدین، آگاه‌سازی والدین، آگاه‌سازی جامعه مدنی، دعوت از اولیا و تشریح مسائل مدرسه، دانستن و آگاهی‌بخشی
	کنترل و ارزشیابی نظارت مدارس، کنترل جامعه بر برنامه‌های درسی مدارس، ارزشیابی روش‌های تدریس معلم، ارزشیابی نمره‌های دانش‌آموزان و ارزشیابی سطح سواد معلمان
	تشویق به آوای سازمانی، آموزش شهروندی، آگاهی به حقوق شهروندی و سازمانی
	شکل‌گیری پاسخ‌گویی حرفه‌ای، تغییر ذهنیت درباره مشارکت، توسعه حرفه‌ای، آگاهی‌بخشی معلمان و تغییر نگاه به مدارس
اجبار کردن مدارس به پاسخ‌گویی اجتماعی، وجود قوانین ومقررات و داشتن قوانین تعارض منافع	قوانین ومقررات

جدول ۱. (ادامه)

کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری گزینشی
<ul style="list-style-type: none"> • مشتری‌مداری، تکریم ارباب‌رجوع، منشور اخلاقی و پیشنهاد برگزاری جلسات متعدد توسط اولیا • شفاف‌بودن نقش‌ها و وظایف، شفاف‌سازی، شفافیت در سیر یادگیری و ارتقای دانش‌آموزان، داشتن شفافیت در سازمان‌ها، شفاف‌سازی اطلاعاتی و پنهان‌کاری نکردن در گزارش‌های سازمانی 	<p>تکریم مراجعان</p> <p>شفافیت</p>	<p>تمایل مدیریت مدرسه به پاسخ‌گویی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تأمین مالی مناسب آموزش و پرورش به کمک دولت، الگوگرفتن از کشورهای موفق در این زمینه، ایجاد رقابت بین مدارس، مقایسه مدارس با یکدیگر، رسیدگی به شکایات، سرمایه‌گذاری درست در آموزش و پرورش، اعتمادسازی، تشویق مدارس، نظام شایسته‌سالار، رتبه‌بندی مدارس، پاسخ‌گویی بیشتر مدرسی که شهریه دریافت می‌کنند و توجه به رتبه‌بندی مدارس • داشتن وجدان، برآورده‌شدن نیازهای فیزیولوژیکی معلمان، آموزش پرسنل مدرسه و وضعیت مناسب اقتصادی معلم 	<p>وضعیت مدارس</p> <p>وضعیت معلمان</p>	<p>وضعیت اقتصادی و رفاهی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • سطح رفاه مردم و رفاه اجتماعی • طرز تفکر مدیریت، استفاده مدیر از والدین در نقش ناظر، استفاده مدیر از بازخوردها و استفاده از سبک مشورتی در اتخاذ تصمیم‌های مدیریتی 	<p>وضعیت اقتصادی و رفاهی جامعه</p> <p>مدیریت</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • تغییر در نوع ارتباطات، تغییر در ارتباط با خود، تغییر در ارتباط با همکاران، تغییر در ارتباط با والدین و تغییر در ارتباط با دانش‌آموزان • تعاملات والدین و جامعه، تشکیل سازوکاری برای بهتر کردن روابط خانه و مدرسه، تعامل خانه و مدرسه، حضور والدین در مدرسه، مشارکت‌کردن و مشارکت مردم 	<p>نوع ارتباطات</p> <p>تعاملات والدین و جامعه</p>	<p>ارتباطات مدرسه</p>

شرایط میانجی

<ul style="list-style-type: none"> • تربیت مدیران، داشتن فشار قانونی، داشتن نظام‌های نظارتی قوی و داشتن نظارت غیرمستقیم • ارزش‌های اخلاقی، باورهای جامعه، ارزش‌ها، هنجارها و نمادها 	<p>نظام نظارتی</p> <p>باورها و هنجارها</p>	<p>باورها و هنجارهای جامعه</p>
<ul style="list-style-type: none"> • طرح تکریم ارباب‌رجوع و میز خدمت 	<p>خدمت به ذی‌نفعان</p>	<p>توجه به ذی‌نفعان مدرسه</p>
<ul style="list-style-type: none"> • عملکرد مدارس، نیمه‌متمرکز کردن مدارس، فراهم‌سازی پیشایندها و وجود شفافیت اطلاعاتی • سیاسی‌نشدن مدارس، در نظر گرفتن شاخص‌هایی برای ارتقای مدارس، تشویق مدارس، احترام به فرهنگ یادگیری، خلاق‌بودن مدرسه، اجرای برنامه‌های خاص در مدرسه، هدفمندبودن مدرسه، نگاه مدارس به پاسخ‌گویی، فناوری‌محوربودن مدارس و آشنا بودن مدرسه با مزیت‌های پاسخ‌گویی اجتماعی 	<p>فراهم‌کردن شرایط مطلوب برای مدارس</p> <p>مدرسه خوب</p>	<p>کیفیت مدرسه</p>

جدول ۱. (ادامه)

کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری گزینشی
<ul style="list-style-type: none"> داشتن بازخورد و ویژگی‌های شخصیتی معلمان و نوع استخدام معلمان رهبری خدمتگزار، داشتن سبک‌های رهبری خاص، پررنگ‌بودن نقش رهبری و مدیریت در مدرسه، نگاه رهبر دربارهٔ پاسخ‌گویی اجتماعی، رهبری تحول‌آفرین، داشتن رهبر در هر مدرسه، سبک رهبری حمایتی، رهبری اخلاق‌مدار، رهبری معنوی، رهبری هوشمند، رهبری حکمت‌محور، سبک‌های رهبری باز، سبک‌های رهبری فرایندمحور، رهبری اخلاقی و معلم در نقش رهبر 	نوع معلمان	رهبری اثرگذار
	رهبری در مدرسه	
	معلم در نقش رهبر	
<ul style="list-style-type: none"> داشتن معلمان بانفوذ و داشتن معلمان محبوب شعور اجتماعی مردم و تغییر نگاه مردم به مدرسه شکایت و فرجام‌خواهی، استفاده از پاسخ‌گویی به‌منزلهٔ شاخصی برای عملکرد مدارس و رسیدگی به شکایات داشتن قوانین درون‌سازمانی 	شعور اجتماعی مردم	مطالبه‌گری مردم
	شکایت و فرجام‌خواهی	
	قوانین سازمانی	
<ul style="list-style-type: none"> اشتراک اطلاعات، جذب مشارکت اطلاعاتی، جذب مشارکت مالی و اداره‌کردن مدارس به شکل مشارکتی ویژگی‌های شخصیتی مدیران، توانمندبودن، به‌روزیبودن، متخصص‌بودن و باتجربه‌بودن مدیر سازگاری محتوای کتاب‌های درسی با بازار کار و به‌روزیبودن محتوای کتاب‌های درسی عمل کردن به سبک رابطه‌مداری، تمایل به پاسخ‌گویی اجتماعی، تعهد مدیر، تربیت مدیران، سبک‌های مدیریت، مدیریت مشارکتی، استفاده از سبک‌های کارمداری، استفاده‌نکردن از رابطه‌مداری و ملاحظه‌گری در معرض قراردادن مدرسه به‌دست مدیر و رویکرد مشاوره‌ای مدیر 	مشارکتی‌بودن	سبک‌های مدیریتی حمایتی
	ویژگی‌های مدیر	
	کتاب‌های درسی	
	مدیریت در مدرسه	
<ul style="list-style-type: none"> در معرض قراردادن مدرسه به‌دست مدیر و رویکرد مشاوره‌ای مدیر سطح سواد جامعه، دانامحوربودن جامعه، وضعیت اجتماعی جامعه، وضعیت اقتصادی جامعه و سطح رفاه جامعه ثبات و امنیت روانی جامعه، امنیت جامعه، وضعیت سیاسی جامعه و ثبات سیاسی جامعه وضعیت اقتصادی جامعه، سطح رفاه جامعه، شرایط اقتصادی خانواده‌ها و سطح رفاه دانش‌آموزان گسترش سرمایه اجتماعی 	رویکردهای مدیر	وضعیت جامعه
	رویکردهای مدیر	
	دانایی جامعه	
	امنیت جامعه	
<ul style="list-style-type: none"> وضعیت اقتصادی جامعه، سطح رفاه جامعه، شرایط اقتصادی خانواده‌ها و سطح رفاه دانش‌آموزان گسترش سرمایه اجتماعی 	وضعیت اجتماعی جامعه	وضعیت جامعه
	سرمایه اجتماعی	

شرایط زمینه‌ای

وضعیت جامعه	دانایی جامعه	<ul style="list-style-type: none"> سطح سواد جامعه، دانامحوربودن جامعه، وضعیت اجتماعی جامعه، وضعیت اقتصادی جامعه و سطح رفاه جامعه
	امنیت جامعه	<ul style="list-style-type: none"> ثبات و امنیت روانی جامعه، امنیت جامعه، وضعیت سیاسی جامعه و ثبات سیاسی جامعه
	وضعیت اجتماعی جامعه	<ul style="list-style-type: none"> وضعیت اقتصادی جامعه، سطح رفاه جامعه، شرایط اقتصادی خانواده‌ها و سطح رفاه دانش‌آموزان
	سرمایه اجتماعی	<ul style="list-style-type: none"> گسترش سرمایه اجتماعی

جدول ۱. (ادامه)

کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری گزینشی
<ul style="list-style-type: none"> دریافت شهریه از طرف مدارس و رقابتی بودن مدارس واگذاری مدارس به سازمان‌های تضمین کیفیت تربیت درست معلمان و تأمین مالی معلم و تأمین عاطفی معلم نبود مشکلات اقتصادی مدرسه، وضعیت اقتصادی مدرسه، وضعیت اقتصادی مناسب معلم، وضعیت اقتصادی مناسب مدرسه و اعطای کمک مالی به مدارس ضعیف از مدارس برخوردار 	<ul style="list-style-type: none"> رقابت مدارس مدرسه کیفیت‌مدار تأمین معلم وضعیت اقتصادی مدرسه و معلم 	نوع نظام مدرسه
<ul style="list-style-type: none"> رسانه‌های بومی و رسمی، جرید، تولید محتوای درست توسط رسانه‌ها، مطبوعات آزاد، رسانه‌های رسمی، تلویزیون هم‌رستا بودن شبکه‌های اجتماعی با جامعه، وجود گروه‌های مختلف در شبکه‌های مجازی، باز شدن فضای استفاده از شبکه‌های مجازی، گروه‌های واتساپی، گروه‌های تلگرامی، گروه‌های شاد، استفاده از اینستاگرام و شبکه‌های اجتماعی مختلف 	<ul style="list-style-type: none"> رسانه‌های رسمی شبکه‌های اجتماعی 	وجود رسانه‌های رسمی و مجازی
<ul style="list-style-type: none"> اشتراک اطلاعات و استفاده از نقطه‌نظرات اولیا و استفاده از مشارکت اولیا در تصمیم‌گیری داشتن آزادی بیان و وجود دموکراسی در جامعه آگاهی مردم و آموزش پاسخ‌گویی اجتماعی به افراد پایین بودن مدیران سطح بالا در قبال پاسخ‌گویی اجتماعی و طلب پاسخ‌گویی اجتماعی سازمان‌ها از مدارس 	<ul style="list-style-type: none"> استفاده از نقطه‌نظرات دموکراسی و آزادی آموزش و آگاهی مردم ماهیت پاسخ‌گویی مردم 	میزان آگاهی و دموکراسی در جامعه

پیامدها

افزایش مشارکت در امور مدارس	<ul style="list-style-type: none"> مشارکت بیشتر افزایش کمک‌های مالی 	<ul style="list-style-type: none"> افزایش روحیه مشارکت در بین دانش‌آموزان، افزایش مشارکت والدین، افزایش مشارکت در مدرسه، افزایش روحیه جمعی و مشارکت در مدارس و افزایش میزان مشارکت اجتماعی افراد افزایش کمک‌های مالی و پاسخ‌گویی مالی
افزایش اثربخشی و عملکرد معلمان در تمامی زمینه‌ها	<ul style="list-style-type: none"> رضایت و ماندن معلمان افزایش کیفیت کار معلمان 	<ul style="list-style-type: none"> افزایش رضایت شغلی معلمان و ترک نکردن شغل معلمان، تمایل نداشتن به فرار معلمان افزایش مهارت معلمان، افزایش کیفیت تدریس معلمان، تغییر هویت حرفه‌ای معلمان، افزایش انگیزه معلمان، افزایش کارایی و عملکرد معلمان، رشد معلمان، افزایش میزان مشارکت در بین معلمان، برانگیختن حس نیاز در بین معلمان و افزایش دقت معلم در انجام کارها

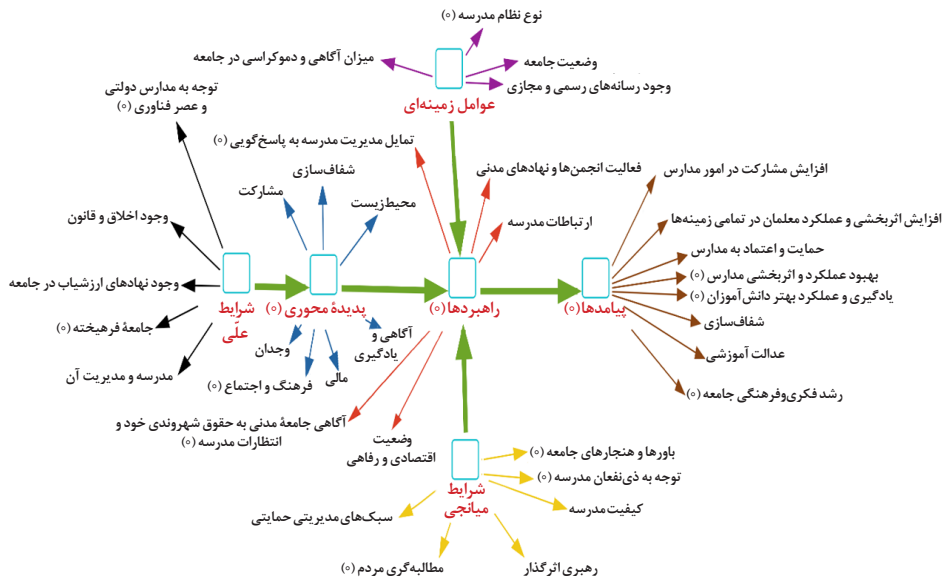
جدول ۱. (ادامه)

کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری گزینشی
<ul style="list-style-type: none"> استفاده معلمان از روش‌های تدریس جدید، متخصص شدن معلمان، بهبود عملکرد مدیران و معلمان، رشد متعادل معلمان، رشد توسعه حرفه‌ای معلم، افزایش تعهد حرفه‌ای معلم، به‌روزشدن معلمان، افزایش سطح سواد معلمان و افزایش دانش و بینش معلمان 	افزایش سطح علمی معلم	حمایت و اعتماد به مدارس
<ul style="list-style-type: none"> افزایش منزلت اجتماعی کارکنان مدرسه، بهبود وجهه سیاسی مدارس، بالابردن وجهه اجتماعی مدارس، بالابردن وجهه فرهنگی مدارس، بالابردن وجهه دینی مدارس 	وجهه مدارس	
<ul style="list-style-type: none"> افزایش اعتماد به مدارس و افزایش مشروعیت مدرسه 	اعتمادسازی	
<ul style="list-style-type: none"> افزایش حمایت ارگان‌ها از مدارس، افزایش حمایت والدین از مدارس، تأثیرپذیر بودن مدارس در جامعه، بهبود ارتباط خانواده‌ها با مدرسه 	حمایت مدارس	
<ul style="list-style-type: none"> داشتن شفافیت مالی و شفاف‌سازی در تمامی زمینه‌ها 	شفافیت	شفاف‌سازی
<ul style="list-style-type: none"> تربیت شهروندان عادل، تربیت افراد سالم، انسان‌های تربیت‌شده در حوزه سیاسی، افزایش شعور اجتماعی افراد، تربیت شهروندان مطالبه‌گر و افزایش تعهد سازمانی 	سرمایه اجتماعی	رشد فکری و فرهنگی جامعه
<ul style="list-style-type: none"> افزایش بلوغ فکری جامعه، افزایش آگاهی مردم، افزایش یادگیری جمعی، آماده‌شدن افراد برای زندگی، تربیت شهروندان مفید برای جامعه، ارتقای سطح علمی جامعه، ارتقای سطح فرهنگ جامعه، تربیت انسان‌های واقعی برای جامعه، تربیت شهروندان با فرهنگ و تربیت نیروی متخصص 	رشد علمی و فکری جامعه	
<ul style="list-style-type: none"> غنی‌تر شدن فرهنگ جامعه، رشد اخلاقیات در جامعه، ارتقای وضعیت آگاهی اجتماعی جامعه و افزایش سطح شعور افراد جامعه 	رشد و توسعه همه‌جانبه جامعه	
<ul style="list-style-type: none"> تربیت افراد مسئولیت‌پذیر، داشتن سطح آموزشی پیشرفته، تربیت افراد آگاه و آشنا با حقوق شهروندی، تربیت شهروندان عادل، تربیت افراد سالم و تحویل آن‌ها به جامعه و تربیت افراد مطالبه‌گر 	تربیت شهروندان آگاه	
<ul style="list-style-type: none"> برچیده‌شدن بازار مدرک‌گرایی و بی‌سوادی در جامعه، کاهش فساد اداری، برچیده‌شدن دروغ در جامعه و برچیده‌شدن ریا در جامعه 	کاهش فساد	
<ul style="list-style-type: none"> کاهش قلدری و بزهکاری در مدارس 	کاهش آسیب‌های اجتماعی	

جدول ۱. (ادامه)

کدگذاری باز	کدگذاری محوری	کدگذاری گزینشی
<ul style="list-style-type: none"> عمیق‌تر شدن یادگیری دانش‌آموزان، بهبود پیامدهای یادگیری، افزایش یادگیری دانش‌آموزان، رشد دانش‌آموزان، افزایش پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان، افزایش میل و رغبت برای یادگیری، یادگیری اصیل و افزایش عملکرد دانش‌آموزان در تمامی زمینه‌ها افزایش آینده‌نگری در دانش‌آموزان، تربیت بهتر نسل جوان، تربیت درست دانش‌آموزان، بهبود زندگی دانش‌آموزان، افزایش اعتماد به نفس دانش‌آموزان، افزایش عزت‌نفس دانش‌آموزان، حرمت قائل شدن دانش‌آموزان برای خود، مسئولیت‌پذیر کردن دانش‌آموزان، داشتن مهارت ورود به آموزش عالی، تربیت دانش‌آموختگانی با مهارت‌های اجتماعی و زندگی، کارآفرین شدن دانش‌آموزان و انضباط بیشتر در مدرسه افزایش مهارت‌های اجتماعی دانش‌آموزان 	یادگیری بهتر دانش‌آموزان	یادگیری و عملکرد بهتر دانش‌آموزان
<ul style="list-style-type: none"> ارتقای امنیت مدرسه و ارتقای شبکه‌های اینترنتی مدرسه بهبود عملکرد و اثربخشی مدارس رشد و تعالی مدارس، افزایش کیفیت خدمات در مدرسه، ارتقای کارکرد مدارس، دستیابی مدارس به اهداف تعیین‌شده، به‌روزشدن مدارس، ارتقای خروجی‌های مدرسه، رشد کمی و کیفی مدرسه، ارتقای عملکرد مدارس، ارتقای وضعیت کتابخانه مدرسه، رتبه‌بندی مدارس، اثربخش‌تر شدن مدارس، یادگیری همه‌جانبه، یادگیری فردی، رشد همگانی، رشد اقتصادی، رشد فرهنگی، داشتن جامعه شاد، تعالی جامعه، بهبود سرمایه انسانی، جلوگیری از فرار مغزها، استفاده از پتانسیل‌ها و توانایی‌های مردم، توسعه یافتگی جامعه، توسعه اجتماعی و توسعه اقتصادی افزایش و بهبود خدمات مدرسه 	بهبود ظاهر مدرسه	عدالت آموزشی
<ul style="list-style-type: none"> عدالت اجتماعی، کاهش نابرابری، برداشتن تبعیض جنسیتی، برداشتن تبعیض مذهبی، برداشتن تبعیض منطقه‌ای، برداشتن تبعیض طبقاتی و برداشته شدن همه تبعیض‌ها 	برداشتن تبعیض‌ها	عدالت آموزشی

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که برحسب ابعاد متعدد چارچوب اشتراوس، از تمامی مصاحبه‌های خبرگان ۸۷۱ عبارت به‌دست آمد که از این بین، ۵۱۸ مفهوم اولیه (کد باز)، ۱۰۳ مفهوم ثانویه (کد محوری) و ۳۵ مقوله (کد گزینشی) دسته‌بندی شد. چارچوب اشتراوس و کوربین با توجه به الگوی زیر طراحی می‌شود.



شکل ۱. الگوی مفهومی نهایی پژوهش با استفاده از نرم‌افزار مکس مپ^{۲۰}

همان‌طور که در جدول ۱ و شکل ۱ نشان داده شده است، برحسب ابعاد متعدد چارچوب اشتراوس و کوربین، در پاسخ‌گویی اجتماعی شرایط علی مستقیماً تأثیر گذارند و باعث به‌وجود آمدن آن می‌شوند. این شرایط پنج مقوله دارند که بدین قرارند: ۱. توجه به مدارس دولتی و عصر فناوری؛ ۲. وجود اخلاق و قانون؛ ۳. وجود سازمان‌های ارزشیاب در جامعه؛ ۴. جامعه فرهیخته؛ ۵. مدارس و مدیریت آن. همچنین پاسخ‌گویی اجتماعی هفت بُعد دارد که عبارت‌اند از: ۱. مشارکت؛ ۲. محیط‌زیست؛ ۳. وجدان؛ ۴. مالی؛ ۵. فرهنگ و اجتماع؛ ۶. شفاف‌سازی و آگاهی؛ ۷. یادگیری. علاوه بر این، پاسخ‌گویی اجتماعی در راهنماها تأثیر می‌گذارد. راهنماهای پاسخ‌گویی اجتماعی شامل پنج مقوله است: ۱. فعالیت انجمن‌ها و نهادهای مدنی؛ ۲. آگاهی جامعه مدنی به حقوق شهروندی خود و انتظارات مدرسه؛ ۳. تمایل مدیریت مدرسه به پاسخ‌گویی؛ ۴. پاسخ‌گویی؛ ۵. وضعیت اقتصادی و رفاهی؛ ۶. ارتباطات مدرسه. شرایط میانجی نیز شش مقوله دارد که عبارت‌اند از: ۱. باورها و هنجارهای جامعه؛ ۲. توجه به ذی‌نفعان مدرسه؛ ۳. کیفیت مدرسه؛ ۴. رهبری اثرگذار؛ ۵. مطالبه‌گری جامعه؛ ۶. سبک‌های مدیریتی حمایتی. همچنین شرایط میانجی در راهنماها تأثیر می‌گذارد. افزایش اثربخشی و عملکرد معلمان در تمامی زمینه‌ها؛ ارتباطات مدرسه؛ افزایش مشارکت در امور مدارس؛ حمایت و اعتماد به مدارس؛ بهبود عملکرد و اثربخشی مدارس؛ یادگیری و عملکرد بهتر دانش‌آموزان؛ شفاف‌سازی؛ عدالت آموزشی؛ رشد فکری و فرهنگی جامعه. این پیامدها واسطه‌ای و راهنماها) پیامدهای پاسخ‌گویی اجتماعی را باعث می‌شوند. این پیامدها هشت مقوله

دارند: ۱. افزایش مشارکت در امور مدارس؛ ۲. افزایش عملکرد و اثربخشی معلمان در تمامی زمینه‌ها؛ ۳. حمایت و اعتماد به مدارس؛ ۴. شفاف‌سازی؛ ۵. رشد فکری و فرهنگی جامعه؛ ۶. یادگیری و عملکرد بهتر دانش‌آموزان؛ ۷. بهبود عملکرد و اثربخشی مدارس؛ ۸. عدالت آموزشی. از آنجا که تحقیقی با این موضوع و با این روش تاکنون در مدارس انجام نشده بود، مقوله‌های ذکر شده، که خاص مدارس است، نوآوری پژوهش حاضر بود و قبلاً در هیچ پیشینه‌ای به آن‌ها اشاره نشده بود.

■ بحث و نتیجه‌گیری

در جامعه مدارس جایگاه و اهمیت خاصی دارند و به دلیل ماهیت فعالیت‌ها و اهداف آموزش و پرورش، جامعه توجه و حساسیت خاصی به مدارس و نحوه اداره آن نشان می‌دهد و همواره فعالیت‌ها و عملکرد مدارس را تحت نظارت و ارزشیابی مستقیم قرار می‌دهد و درباره آن‌ها قضاوت می‌کند (به نقل از رنجکش و خوش‌روش، ۱۳۹۷). در پاسخ‌گویی اجتماعی، امکانات و شیوه‌های اقدامات اجتماعی سازمان‌ها مشخص شده و ارزیابی و ممیزی تحقق اهداف اجتماعی سازمان‌ها امکان‌پذیر می‌شود. پاسخ‌گویی اجتماعی گرایش مدیریتی دارد و به اقدامات عملی در سازمان برای پاسخ‌گویی به مجامع اجتماعی معطوف است. عملیاتی‌بودن پاسخ‌گویی اجتماعی موجب می‌شود که به‌سادگی متوجه شویم تا چه حد پاسخ‌گویی اجتماعی در رفع مسائل اجتماعی موفق بوده است (رهنورد و همکاران، ۱۳۹۸). با توجه به تغییر شرایط محیطی و مطالبه‌گر شدن مردم، پاسخ‌گویی اجتماعی در تمامی سازمان‌های دولتی و به‌ویژه مدارس نمود بیشتری دارد. نتایج این پژوهش نشان داد که براساس چارچوب اشتراوس و کوربین در بخش عوامل علی پنج مقوله (توجه به مدارس دولتی و عصر فناوری، وجود اخلاق و قانون، وجود سازمان‌های ارزشیاب در جامعه، جامعه فرهیخته و مدرسه و مدیریت آن)، در بخش پدیده محوری هفت مقوله (مشارکت، محیط‌زیست، وجدان، مالی، فرهنگ و اجتماع، شفاف‌سازی، و آگاهی و یادگیری)، در بخش راهبردها پنج مقوله (فعالیت انجمن‌ها و نهادهای مدنی، آگاهی جامعه مدنی به حقوق شهروندی خود و انتظارات مدرسه، تمایل مدیریت مدرسه به پاسخ‌گویی، وضعیت اقتصادی و رفاهی، و ارتباطات مدرسه)، در بخش شرایط میانجی شش مقوله (باورها و هنجارهای جامعه، توجه به ذی‌نفعان مدرسه، کیفیت مدرسه، رهبری اثرگذار، مطالبه‌گری جامعه و سبک‌های مدیریت حمایتی)، در بخش شرایط زمینه‌ای چهار مقوله (وضعیت جامعه، وجود رسانه‌های رسمی و مجازی، نوع نظام مدرسه و میزان آگاهی و دموکراسی در جامعه) و در بخش پیامدها

هشت مقوله (افزایش مشارکت در امور مدارس، افزایش عملکرد و اثربخشی معلمان در تمامی زمینه‌ها، حمایت و اعتماد به مدارس، شفاف‌سازی، رشد فکری و فرهنگی جامعه، یادگیری و عملکرد بهتر دانش‌آموزان، بهبود عملکرد و اثربخشی مدارس و عدالت آموزشی) شناسایی شدند.

نتایج نشان داد در پاسخ‌گویی اجتماعی برخی عوامل مستقیماً تأثیر می‌گذارند و باعث به وجود آمدن آن می‌شوند. این عوامل شرایط علی است که شامل پنج مقوله است: توجه به مدارس دولتی و عصر فناوری، وجود اخلاق و قانون، وجود سازمان‌های ارزشیاب در جامعه، جامعه فرهیخته و مدرسه و مدیریت آن. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش رهنورد و همکاران (۱۳۹۸) و احمدی و همکاران (۱۳۹۰) همسو بود. خبره شماره هشت بیان می‌کند: «مدارس دولتی باید تجهیز شوند؛ هر قدر مدارس ما بیشتر تجهیز بشوند، بیشتر پاسخ‌گو خواهند بود.» همچنین در جای دیگری اضافه می‌کند: «دودستگی مدارس در کشور باعث شده که متأسفانه مدارس دولتی کمتر پاسخ‌گو باشند؛ دودستگی مدارس به شکل دولتی و غیرانتفاعی باعث شده مدارس دولتی به هیچ‌وجه پاسخ‌گو نباشند.» در تبیین این قسمت گفتنی است اگر دولت و سیاستمداران به مدارس توجه بیشتری کنند، به گونه‌ای که مدارس مشکلات کمتری به‌ویژه در بحث مالی داشته باشند، مدارس بیشتر به جامعه پاسخ‌گو خواهند بود. همچنین خبره شماره هفت می‌گوید: «شهروند امروز، شهروند دیجیتال است؛ اگر شهروند امروز منطق و عقلانیت فناوری داشته باشد، برایش فرصت است.» یا خبره شماره پنج می‌گوید: «دهکده جهانی باعث شکل‌گیری ارتباطات و آگاهی افراد شده است؛ پس فرهنگ استفاده از این اطلاعات باید شکل بگیرد.» بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که با نفوذ فناوری و فضای مجازی و در دسترس بودن انواع شبکه‌های اجتماعی در بین مردم، سطح آگاهی مردم بالاتر رفته و مدارس خود را ملزم به پاسخ‌گویی اجتماعی کرده‌اند. خبره شماره نه می‌گوید: «نظم این است که نباید آن‌ها به پاسخ‌گویی صرفاً به‌منزله کاری اخلاقی نگاه کنند؛ بلکه باید منشور یا قوانینی تهیه شود تا در قالب آن، به جامعه مدنی پاسخ‌گو باشند و چنانچه پاسخ‌گو نباشند، این حق را برای ذی‌نفعان قائل شوند که مدارس را در صورت پاسخ‌گو نبودن مؤاخذه نمایند.» بنابراین، اخلاق هم باعث پاسخ‌گویی مدارس می‌شود؛ به طوری که مدیر و سایر عوامل مدرسه از لحاظ اخلاقی هم باید این پاسخ‌گویی را نشان دهند. همچنین اگر قوانینی در زمینه پاسخ‌گویی اجتماعی در مدارس داشته باشیم، باعث می‌شود مدارس پاسخ‌گویی بیشتری به جامعه داشته باشند. خبره شماره سیزده بیان می‌کند:

«ما در جامعه نهادهای تضمین کیفیت نداریم و این باعث می‌شود مدارس پاسخ درستی به جامعه ندهند.» بنابراین، اگر در جامعه‌ای سازمان‌هایی به‌منظور ارزشیابی مدارس تأسیس شوند، خودبه‌خود مدارس سعی می‌کنند رضایت نهادها و مردم را جلب کنند. بنابراین، پاسخ‌گویی اجتماعی بیشتری خواهند داشت. خبره شماره نه اضافه می‌کند: «سطح سواد در بلوغ فکری جامعه تأثیرگذار است و تأثیرات مهمی در پاسخ‌گویی اجتماعی خواهد گذاشت؛ زمانی که مخاطب ما باسواد باشد، نمی‌توانیم از پاسخ‌گویی شانه خالی کنیم.» بنابراین، در تبیین این قسمت گفتنی است هر قدر جامعه فرهیخته‌تر باشد، مطالبه‌گری در آن بیشتر است؛ در نتیجه مدارس بیشتر خود را ملزم به پاسخ‌گویی به مردم آن جامعه می‌کنند. همچنین نوع مدرسه و مدیر آن در پاسخ‌گویی اجتماعی تأثیرگذار است. خبره شماره یازده می‌گوید: «باید نگاه کنیم آیا نظام رهبری مدیریت مدرسه موافق پاسخ‌گویی اجتماعی مدرسه است یا نه!» خبره شماره سه می‌گوید: «اگر بین مدارس مقایسه‌ای صورت بگیرد و رتبه‌بندی بشوند، باعث می‌شود مدارس بیشتر پاسخ‌گو باشند.» در تبیین این قسمت، گفتنی است هر قدر کیفیت مدرسه‌ای بهتر باشد و مدیر توانمندتر و امکانات بیشتری داشته باشد، آن مدرسه در نهایت به مردم بیشتر پاسخ‌گو خواهد بود.

نتایج این پژوهش نشان داد پاسخ‌گویی اجتماعی هفت بُعد دارد که عبارت‌اند از:

۱. مشارکت؛ ۲. محیط‌زیست؛ ۳. وجدان؛ ۴. مالی؛ ۵. فرهنگ و اجتماع؛ ۶. شفاف‌سازی و آگاهی؛ ۷. یادگیری. همچنین نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش رهنورد و همکاران (۱۳۹۸)، احمدی و همکاران (۱۳۹۰)، والینگ و همکاران (۲۰۲۱)، پوشل و همکاران (۲۰۲۰) و کوپک و همکاران (۲۰۲۰) همسو بود. پاسخ‌گویی در سازمان بر مبنای نیاز سازمان، به اعمال نظارت بر رفتار کارکنان و گروه‌های کارکنان و در نهایت واحدهای سازمانی گفته می‌شود (آشتاب، ۱۳۹۹). با توجه به تحولات اساسی فرهنگی و اجتماعی و سیاسی رخ داده و تغییر شکل حکومت‌ها از بوروکراتیک به دموکراتیک، یکی از مفروضات و الزامات اساسی این نوع حکومت‌ها مشارکت شهروندان در اداره امور جامعه و پاسخ‌گو کردن دولت به مردم و جامعه مدنی است (احمدی و همکاران، ۱۳۹۰). در تبیین این نتایج گفتنی است امروزه با توجه به افزایش سطح آگاهی مردم، جامعه مدنی و در رأس آن، اولیای دانش‌آموزان از مدارس مطالبه‌گری می‌کنند و همیشه سعی می‌کنند نظریات و خواسته‌های خود را در تصمیمات مدرسه دخیل کنند. در این زمینه، خبره شماره سه تصریح می‌کند: «باید درهای مدرسه به روی جامعه باز شود و اجازه ندهیم فقط مدیر مدرسه درباره

مدرسه تصمیم‌گیری کند. اجازه ندهیم معلم یک کلاس فقط برای کلاس خودش تصمیم بگیرد.» همچنین امروزه با توجه به بحث کاهش آلاینده‌های محیطی و سالم‌نگه‌داشتن محیط‌زیست، مدارس باید سهمی در این زمینه داشته باشند. در این زمینه، خبره شماره پنج می‌گوید: «مدارس باید در ارتباط با فضای سبز هم برنامه‌هایی داشته باشند و دانش‌آموزان را با این مسائل آشنا کنند.» بنابراین، بحث مسائلی همچون مدیریت سبز یا مدارس سبز مطرح است تا مدارس در این حوزه آموزش‌هایی را به دانش‌آموزان بدهند و محیط‌زیست و شهر خود را سالم‌نگه دارند و سالم به نسل‌های بعد انتقال دهند. از نظر خبرگان این پژوهش، نوع فرهنگ جامعه در پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس تأثیرگذار است. در این زمینه، خبره شماره سه بیان می‌کند: «مشکل این است که ما پاسخ‌گویی در چارچوب رسمی نداریم؛ بنابراین اول باید پاسخ‌گویی رسمی شود و مثل کشورهای دیگر، مدارس در قبال عملکردشان به جامعه مدنی در زمینه‌های پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان یا تغییر رفتار دانش‌آموزان پاسخ‌گو باشند. سپس اگر توسعه حرفه‌ای برای معلمان برگزار کردند، برای این موارد چارچوبی رسمی داشته باشند. رسمی یعنی به این صورت باشد که عموم بتوانند ببینند.» بنابراین می‌توان نتیجه گرفت در جوامعی که فرهنگ پاسخ‌گویی وجود دارد و مردم و نهادهای دولتی یا خصوصی در تمامی امور پاسخ‌گو هستند، فرهنگ پاسخ‌گویی در مدارس هم تسری پیدا می‌کند و باعث پاسخ‌گویی بیشتر مدارس خواهد شد. بعد دیگری از پاسخ‌گویی مدارس شفاف‌سازی است. خبره شماره سه در این زمینه تصریح می‌کند: «وقتی مدارس از مردم و جامعه و والدین پول می‌گیرند، باید در این زمینه هم شفافیت مالی داشته باشند و برای آن‌ها شفاف‌سازی کنند که این پول را کجا و چطوری خرج کرده‌اند. دلیل اینکه مدارس غیردولتی بیشتر پاسخ می‌دهند این است که بودجه را از طرف مردم دریافت می‌کنند.» به‌طور برخی از محققان، اهمیت پاسخ‌گویی اجتماعی در توانایی آن در رسیدگی به خطاها و کلاهبرداری و فساد است تا اطمینان حاصل شود ذی‌نفعان سازمان به ارائه‌دهندگان خدمات پاسخ‌گویی هستند و بدین ترتیب زمینه موفقیت بالقوه برنامه‌های حمایت اجتماعی فراهم می‌شود (رینگولد^{۲۱} و همکاران، ۲۰۱۰). براین اساس، می‌توان نتیجه گرفت که وقتی مردم به مدرسه کمک مالی می‌کنند، جزئیات هزینه‌کرد را از مدارس می‌خواهند؛ بنابراین در این زمینه پنهان‌کاری نخواهد شد و مدارس با شفافیت عملکرد مالی خود را به جامعه و به اولیا گزارش می‌دهند. آخرین بعد از ابعاد پاسخ‌گویی اجتماعی، با توجه به نظریات خبرگان، آگاهی و یادگیری است. در این

زمینه، خبره شماره دوازده بیان می‌کند: «مدارس باید در مقابل تربیت دانش‌آموزان پاسخ‌گو باشند. آیا مدارس ما رسالت تربیت را ادا کرده‌اند؟ تربیت یعنی روی آوردن آگاهانه به ارزش‌های مطلق». بنابراین، مدارس باید زمینه آگاهی و یادگیری را هم برای دانش‌آموزان و هم برای جامعه مدنی فراهم کنند.

همچنین پاسخ‌گویی اجتماعی در راهبردهای آن تأثیر می‌گذارد. نتایج این پژوهش نشان داد راهبردهای پاسخ‌گویی اجتماعی شامل پنج مقوله است: ۱. فعالیت انجمن‌ها و نهادهای مدنی؛ ۲. آگاهی جامعه مدنی درباره حقوق شهروندی خود و انتظارات مدرسه؛ ۳. تمایل مدیریت مدرسه به پاسخ‌گویی؛ ۴. وضعیت اقتصادی و رفاهی؛ ۵. ارتباطات مدرسه. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش رهنورد و همکاران (۱۳۹۸) همسو بود. رهنورد و همکاران نشان دادند تمایل افراد به پاسخ‌گویی یکی از راهبردهایی است که باعث پاسخ‌گویی اجتماعی می‌شود. خبره شماره دو می‌گوید: «انجمن اولیاومریان گزینه‌ای برای ورود مشارکت و پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس است.» در تبیین این نتایج، می‌توان گفت هر قدر انجمن‌ها و شوراهای داخل مدرسه مثل انجمن اولیاومریان، شورای دانش‌آموزی، شورای معلمان و نهادهای خارج از مدرسه مثل شورای شهر و انجمن‌های مردم‌نهاد فعالیت بیشتری داشته باشند، در پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس تأثیرگذارتر می‌شوند. سطح آگاهی جامعه مدنی و همچنین واقف بودن به حقوق شهروندی باعث می‌شود مردم مطالبه‌گری بیشتری از مدارس داشته باشند و در نتیجه مدارس بیشتر پاسخ‌گو باشند. شواهد حاصل از مطالعات اسمیت و واتسون^{۲۲} (۲۰۱۵) و برهان^{۲۳} و همکاران (۲۰۱۵) نشان می‌دهد آگاهی شهروندان از روند برنامه‌ها باعث بهبود آن‌ها می‌شود. در این خصوص، خبره شماره دوازده تصریح می‌کند: «نمایندگان والدین از فرایندهای مدرسه آگاهی داشته باشند؛ اینکه مصوبه‌های مدرسه چه چیزهایی هستند، بخشنامه‌های مدارس چه چیزهایی هستند، مدرسه در حال حاضر چه کار می‌کند، برنامه‌های آینده مدرسه کدام‌ها هستند، اجرای کدام برنامه برای مدرسه اولویت دارد، آیا این مصوبه‌ها صحیح‌اند، و چطور آن را منعکس کنند؛» پس می‌توان نتیجه گرفت هر قدر انتظارات مردم از مدرسه بیشتر باشد، مسئولان مدرسه سعی می‌کند پاسخ‌گوی انتظارات مردم یا نهادهای مدنی باشند. مطالبه‌گری مردم و تمایل مدیر برای پاسخ‌گویی نیز در پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس تأثیر می‌گذارد. در این باره خبره شماره یک می‌گوید: «تا زمانی که مردم مطالبه‌گر نباشند، مطمئناً از مسئولان مدرسه نیز مطالبه‌گری نمی‌کنند.» پس می‌توان نتیجه گرفت در جوامعی که مردم مطالبه‌گر باشند و

مطالباتشان را از مدرسه بخواهند، مسئولان مدارس مجبور به پاسخ‌گویی می‌شوند و نمی‌توانند از این مسئولیت‌شانه خالی کنند. امروزه با توجه به نیازهای فراوان دانش‌آموزان و مدارس و همچنین گرانی تجهیزات آموزشی، میزان بودجه اختصاصی به مدارس کم است و مدارس در تنگنا هستند. اگر مدرسه مشکلات مالی داشته باشد، قطعاً پاسخ‌گوی درستی به جامعه نخواهد بود؛ همچنین هر قدر ارتباطات مدرسه با افراد جامعه و همچنین نهادها بیشتر باشد، مدرسه بیشتر پاسخ‌گو خواهد شد. در این زمینه، خبره شماره یک معتقد است: «لان دغدغه یک مدیر و معلم فقط شرایط زندگی خودش است؛ وقتی این دغدغه باشد، کمتر به سمت پاسخ‌گویی اجتماعی می‌رود؛ چون خودمان این قدر دغدغه داریم که اصلاً وقت نمی‌کنیم به پاسخ‌گویی فکر کنیم».

نتایج پژوهش نشان داد شرایط میانجی نیز شش مقوله دارد: ۱. باورها و هنجارهای جامعه؛ ۲. توجه به ذی‌نفعان مدرسه؛ ۳. کیفیت مدرسه؛ ۴. رهبری اثرگذار؛ ۵. مطالبه‌گری جامعه؛ ۶. سبک‌های مدیریت حمایتی. علاوه بر این، نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش رهنورد و همکاران (۱۳۹۸) و پوشل و همکاران (۲۰۲۰) همسو بود. هافمن^{۲۴} (۲۰۱۴) نشان داد عوامل زمینه‌ای اعم از سیاسی، اقتصادی، فرهنگی - اجتماعی و حقوقی در پاسخ‌گویی اجتماعی تأثیر گذارند. منظور از پاسخ‌گویی اجتماعی این است که سازمان‌ها تأثیر عمده‌ای در نظام اجتماعی دارند؛ بنابراین فعالیت آن‌ها باید به گونه‌ای باشد که بر اثر آن زبانی به جامعه نرسد و در صورت رسیدن زبان، سازمان‌های مربوط ملزم به جبران آن باشند. به عبارت دیگر، سازمان‌ها نباید خود را مستقل از محیط بیرونی خود و به اصطلاح تافته جدابافته بدانند، بلکه باید خود را جزئی از کل یعنی محیط بیرونی و اجتماع بدانند و اهداف و فعالیت‌های آن‌ها در راستای آرمان اجتماعی و رفاه و آسایش جامعه باشد. امروزه لازم است مدیران کارهایی انجام دهند که جامعه می‌پذیرد و با ارزش‌های آن جامعه منطبق است. سازمان‌هایی که نمی‌توانند خود را با این مهم تطبیق دهند موفق نخواهند بود. این انطباق برای افزایش رقابت‌پذیر کردن اداره و سازمان‌ها در فضای پیچیده و رقابتی کنونی انجام می‌شود (صفوی و همکاران، ۱۳۹۷)؛ مثلاً در این زمینه خبره شماره ده می‌گوید: «هسته اصلی فرهنگ بحث باورهاست و باورهای یک جامعه خیلی تعیین‌کننده است.» یا خبره شماره پنج بیان می‌کند: «وقتی شکایت باشد و فشار روی مدارس بیاید و از مجرای رسمی اقدامی صورت بگیرد، این احساس خطر باعث پاسخ‌گویی مدارس و پرسنل خواهد بود.» بنابراین، می‌توان

نتیجه گرفت نوع باورها و هنجارهای جامعه، اینکه چه کسانی در مدرسه ذی‌نفع هستند، کیفیت مدرسه، نوع مطالبه‌گری مردم در جامعه در خصوص حق و حقوق خودشان و نوع سبک‌های مدیریت مدیر مدرسه در اداره آن، همه می‌توانند در نقش عوامل میانجی در پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس عمل کنند. گفته می‌شود پاسخ‌گویی اجتماعی در برابر ذی‌نفعان، اثربخشی و کارایی در ارائه خدمات را تحریک می‌کند (ولنز و جگرز^{۲۵}، ۲۰۱۴). پیش‌بینی می‌شود با اعمال پاسخ‌گویی اجتماعی اقدامات فسادآمیز محدود شود و اطمینان حاصل شود که ذی‌نفعان مناسب آنچه به آن‌ها واگذار شده است، در زمان مناسب به‌دست آورند (احمد^{۲۶}، ۲۰۰۸).

نتایج نشان داد شرایط زمینه‌ای هم مانند شرایط میانجی مستقیماً در راهبردهای پاسخ‌گویی اجتماعی تأثیر می‌گذارد. شرایط زمینه‌ای چهار مقوله دارد: ۱. وضعیت جامعه؛ ۲. وجود رسانه‌های رسمی و مجازی؛ ۳. نوع نظام مدرسه؛ ۴. میزان آگاهی و دموکراسی در جامعه. علاوه بر این، نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش رهنورد و همکاران (۱۳۹۸) همسو بود. سازمان‌های جامعه مدنی^{۲۷} و رسانه‌ها می‌توانند با دسترسی بیشتر به اطلاعات و رسیدگی به شکایات، روابط میان شهروندان و سیاست‌گذاران و ارائه‌دهندگان را تسهیل کنند. آن‌ها می‌توانند اطلاعات مربوط به نحوه طرح شکایت یا شرکت در ممیزی اجتماعی یا نحوه تفسیر بودجه را به شهروندان آموزش دهند. آن‌ها ممکن است تلاش‌های فردی را برای پاسخ‌گویی به ارائه‌دهندگان و سیاست‌گذاران به تلاش‌های جمعی تبدیل کنند. آن‌ها همچنین می‌توانند از گشودن کانال‌هایی برای پاسخ‌گویی پشتیبانی کنند (هولا^{۲۸} و همکاران، ۲۰۱۱). با توجه به کمیته‌های جامعه، گروه‌هایی متشکل از اعضای جامعه مدنی، مقامات محلی، ذی‌نفعان یا عموم مردم به گروه‌ها اجازه می‌دهند تا از عملکردهای مختلف برنامه بازخورد دهند (آیلیف^{۲۹}، ۲۰۱۷). در این زمینه، خبره شماره ده تصریح می‌کند: «مناطق که کم‌برخوردار یا نیمه‌برخوردار هستند، حق مطالبه خودشان را نمی‌دانند و نمی‌دانند که باید از مدرسه چه بپرسند.» یا خبره شماره پانزده می‌گوید: «وجود گروه‌ها در شبکه‌های مجازی باعث شده خیلی از ارگان‌ها بیشتر پاسخ‌گو باشند.» بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که اگر در جامعه‌ای دموکراسی و آزادی بیان وجود داشته باشد، رسانه‌های رسمی و همچنین شبکه‌های اجتماعی می‌توانند آزادانه‌تر فعالیت کنند و آگاهی خوبی را در این زمینه در اختیار اولیا و جامعه قرار بدهند. این امر سبب افزایش آگاهی شهروندان شده و این آگاهی، خودش به مطالبه پاسخ‌گویی از مدارس منجر خواهد شد.

نتایج نشان داد پاسخ‌گویی اجتماعی پیامدهایی دارد. این پیامدها شامل هشت مقوله هستند: ۱. افزایش مشارکت در امور مدارس؛ ۲. افزایش عملکرد و اثربخشی معلمان در تمامی زمینه‌ها؛ ۳. حمایت و اعتماد به مدارس؛ ۴. شفاف‌سازی؛ ۵. رشد فکری و فرهنگی جامعه؛ ۶. یادگیری و عملکرد بهتر دانش‌آموزان؛ ۷. بهبود عملکرد و اثربخشی مدارس؛ ۸. عدالت آموزشی. افزون‌براین، نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش رهنورد و همکاران (۱۳۹۸)، احمدی و همکاران (۱۳۹۸)، والینگ و همکاران (۲۰۲۱)، پوشل و همکاران (۲۰۲۰)، چویی و چان (۲۰۲۰) و کلین‌هنز و انگورسون (۲۰۰۴) همسو بود. شواهد نشان می‌دهد سازوکارهای پاسخ‌گویی اجتماعی می‌توانند به بهبود حاکمیت، افزایش اثربخشی توسعه از طریق ارائه خدمات بهتر و توانمندسازی کمک کنند (مالنا^{۲۰} و همکاران، ۲۰۰۴). در این زمینه، خبره شماره نه می‌گوید: «پاسخ‌گویی باعث بهبود ارائه خدمات مدارس و رضایت عمومی از مدارس می‌شود.» طبق تأکید فاکس (۲۰۱۵) اطلاعات در فعال کردن اقدامات جمعی مفید است و به‌نوبه خود پاسخ‌گویی ارائه‌دهنده خدمات را بهبود می‌بخشد. همین‌طور خبره شماره سه بیان می‌کند: «کیفیت تدریس معلمان بهتر می‌شود، روش‌های نوین و فعال را استفاده می‌کند، به شرطی که محیطی مشوق داشته باشد در کنار مطالبه‌گری؛ وقتی که مثلاً کیفیت تدریس چند معلم بهتر بشود، بقیه هم سعی می‌کنند که کیفیت تدریس خودشان را بهتر کنند.» رهنورد و همکاران (۱۳۹۸) نشان دادند استقرار پاسخ‌گویی اجتماعی در سازمان‌های دولتی پیامدهایی مانند افزایش اعتماد عمومی و رضایت عمومی و رشد و تعالی جامعه را در پی دارد. خبره شماره یازده می‌گوید: «پاسخ‌گویی اجتماعی باعث می‌شود که ارگان‌ها و جامعه به مدارس اعتماد بیشتری بکنند.» همچنین سیفی‌فر و همکاران (۱۳۹۷) اشاره کردند نظام پاسخ‌گویی اجتماعی افزایش کیفیت ارائه خدمات در مرکز پزشکی آموزشی درمانی امام حسین تهران را در پی داشته است. فیالا و پرمند^{۳۱} (۲۰۱۸) در تحقیق خود در اوگاندا، نشان دادند برنامه‌های پاسخ‌گویی اجتماعی، در مقیاس وسیع، تحت هدایت دولت می‌تواند توانایی جوامع را برای مقابله با فساد و سوءمدیریت و همچنین بهبود خدمات تقویت کند. در تحقیقی دیگر در تانزانیا، فرانسیتیک^{۳۲} و همکاران (۲۰۲۱) نشان دادند برنامه‌های پاسخ‌گویی اجتماعی از طریق تغییر رفتار ارائه‌دهنده در مناطقی که خدمات بهداشتی ارائه می‌شود مؤثر است. همچنین در تحقیق چویی و چون (۲۰۲۰) بیان شد پاسخ‌گویی بیشتر نتایج مطلوب‌تری را برای سازمان‌ها به‌دست می‌آورد. همچنین در این پژوهش، علاوه بر

پیامدهای ذکر شده در پاسخ‌گویی مدارس، خبرگان اذعان کردند با استقرار ساختار پاسخ‌گویی در مدارس علاوه بر افزایش مشارکت والدین و اثربخشی عملکرد مدارس و معلمان، یادگیری و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان در تمامی زمینه‌ها افزایش می‌یابد. همچنین پاسخ‌گویی اجتماعی باعث می‌شود که تبعیض‌ها در مدارس کم رنگ‌تر شده و مدارس به سمت عدالت آموزشی حرکت کنند. در تبیین این نتایج، گفتنی است وقتی مدارس پاسخ‌گو باشند، پیامدهای پاسخ‌گویی را می‌توان در جنبه‌های متعدد مدارس مشاهده کرد؛ از جمله وقتی اولیا در عمل پاسخ‌گویی مسئولان مدارس را مشاهده و در تصمیم‌گیری‌های آن مشارکت می‌کنند، تمایل بیشتری برای مشارکت در امور مدارس دارند؛ در نتیجه مشارکت افزایش می‌یابد. همچنین وقتی معلم در مقام یکی از عوامل مهم مدرسه شاهد پاسخ‌گویی مدرسه باشد، خودش را هم پاسخ‌گو می‌بیند؛ بنابراین در تدریس، خود را به‌روز می‌کند تا برچسب کم‌کاری و بی‌انگیزگی نگیرد که در نهایت باعث اثربخش‌تر شدن عملکرد معلم می‌شود. در این ارتباط، مطالبه‌گری مردم و اولیا و پاسخ‌گویی مدارس باعث می‌شود مدارس کلیه فعالیت‌های خود را در معرض عموم قرار بدهند که این خود باعث شفاف‌سازی مدرسه و اعتماد بیشتر به مدارس می‌شود. همچنین فشارهای مردم و نهادهای جامعه باعث می‌شود مدارس کاستی‌ها و ایرادهای خود را رفع کنند و در نتیجه عملکرد و اثربخشی آن‌ها افزایش یابد. همچنین به‌روزر بودن معلمان و رفع کاستی‌های مدرسه به علت پاسخ‌گویی مدیر، در یادگیری دانش‌آموزان تأثیر دارد. به عبارت دیگر، امکانات مناسب و مدرسه باکیفیت و معلم به‌روز یادگیری بهتر را برای دانش‌آموزان در پی دارد. همچنین مدرسه پاسخ‌گو به‌علت اینکه در معرض دید عموم است، نمی‌تواند در مدرسه تبعیض قائل شود؛ زیرا در صورت مشاهده چنین کاری فوراً از طرف جامعه مدنی و اولیا بازخواست می‌شود؛ در نتیجه، عدالت آموزشی در چنین مدرسه‌ای برقرار می‌شود.

این پژوهش مثل سایر پژوهش‌های دیگر، خالی از محدودیت نیست و نکات زیر را می‌توان جزء محدودیت‌های این پژوهش ذکر کرد: زمان بر بودن گردآوری داده‌ها؛ محدود شدن میدان پژوهش فقط به اساتید دانشگاه‌ها؛ کیفی بودن پژوهش؛ تفسیر خاص محقق از موضوع.

همچنین به‌منظور غنای پژوهش‌های آینده پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- (۱) توجه بیشتر دولت و مسئولان رده‌بالای کشور به مدارس دولتی؛
- (۲) رفع کمبودهای مدارس تا پاسخ‌گویی بیشتری به جامعه داشته باشند؛

- ۳) وضع و ابلاغ قوانین در زمینه پاسخ‌گویی اجتماعی و الزام مدارس به اجرای آن در قالب بخش‌نامه به مدارس؛
- ۴) تشکیل سازمان یا نهادهایی به منظور ارزیابی کیفیت مدارس؛
- ۵) انتخاب مدیران مدارس که روابط اجتماعی خوبی داشته باشند (با سازمان‌ها و جامعه و والدین)؛
- ۶) استفاده از نظریات والدین و جامعه مدنی در تصمیم‌گیری‌های آموزشی؛
- ۷) توجه بیشتر مدارس به حفظ محیط‌زیست به‌منزله یکی از سرمایه‌های آیندگان و فرهنگ‌سازی آن برای دانش‌آموزان و جامعه؛
- ۸) شفاف‌سازی مدارس در زمینه امور مالی و آموزشی؛
- ۹) فعال کردن کلیه انجمن‌ها و نهادها در مدارس و جامعه؛
- ۱۰) فرهنگ‌سازی و آگاه‌سازی جامعه از طریق رسانه‌ها در زمینه حقوق شهروندی و مزیت‌های پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس؛
- ۱۱) تقویت ارتباطات مدارس با نهادها و سازمان‌ها و جامعه؛
- ۱۲) استفاده مدیران مدارس از سبک‌های مدیریتی حمایتی و مشارکت؛
- ۱۳) تولید محتوا و فرهنگ‌سازی رسانه‌های رسمی و غیررسمی در زمینه پاسخ‌گویی اجتماعی مدارس؛
- ۱۴) انجام این پژوهش با استفاده از روش تحقیق آمیخته؛
- ۱۵) پژوهش در زمینه پاسخ‌گویی مدارس متوسطه؛
- ۱۶) استفاده از مدیران مدارس یا معلمان به‌جای خبرگان به‌منظور سنجش پاسخ‌گویی مدارس؛
- ۱۷) بررسی نظریات والدین و جامعه مدنی درباره سطح پاسخ‌گویی مدارس..

تقدیر و تشکر

از کلیه کسانی که در انجام این پژوهش با پژوهشگران همکاری لازم را داشته‌اند قدردانی می‌شود؛ به‌ویژه اساتید رشته مدیریت آموزشی در سطح کشور که اگر همکاری این بزرگواران نبود، انجام این پژوهش در عمل میسر نمی‌شد.

منابع
REFERENCES

- احمدی، عبدالحمید، شجاع، رضا و بارانی، مهتاب. (۱۳۹۸). *اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پاسخ‌گویی اجتماعی وزارت ورزش و جوانان* [مقاله ارائه‌شده]. سومین کنگره ملی دستاوردهای علوم ورزشی و سلامت، رشت. <https://civilica.com/doc/97970>
- احمدی، کیومرث، الوانی، سید مهدی و معمارزاده طهران، غلامرضا. (۱۳۹۰). سیر تکوینی پاسخ‌گویی اجتماعی سازمانی و ارائه مدلی برای بسط مفهومی آن در سازمان‌های ایرانی. *فصلنامه مدیریت صنعتی*، ۶(۱۸)، ۹۷-۱۱۶.
- اشتاب، فاطمه. (۱۳۹۹). *رابطه بین شایسته سالاری و عملکرد شغلی با نقش میانجی پاسخ‌گویی اثربخش مدیران مدارس* [مقاله ارائه‌شده]. پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و علوم انسانی، <https://civilica.com/doc/1238802>
- باقری‌اصل، جواد، حسینی، رفیق و عبداللهی، فردین. (۱۴۰۰). بازنمایی معنایی پدیده هیت حرفه‌ای مدیران مدارس متوسطه و ارائه مدلی پارادایمیک. *فصلنامه نوآوری‌های آموزشی*، ۸(۲۰)، ۵۹-۸۴.
- باورصاد، بلقیس، نیس، عبدالحسین و دارابیان، پگاه. (۱۳۹۷). تأثیر چابکی سازمانی بر پاسخ‌گویی عملیاتی و عملکرد سازمانی. *مطالعات مدیریت راهبردی*، ۳۶، ۸۳-۶۵.
- رحیمیان، حمید، عباس‌پور، عباس و صرافان، فائزه. (۱۳۹۵). نقش رهبری خدمتگزار در میزان اثربخشی سازمانی مدارس. *پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی*، ۳(۱۰)، ۱۴۰-۱۱۳.
- رنجکش، سعید و خوش‌روش، وحید. (۱۳۹۷). *اثربخشی روحیه خوش‌بینی معلمان بر عملکرد مدارس* [مقاله ارائه‌شده]. اولین همایش بین‌المللی روان‌شناسی، علوم تربیتی و مطالعات اجتماعی. همدان. <https://civilica.com/doc/904160>
- رهنورد، فرج‌اله، جوکار، علی، طاهرپور، حبیب‌الله و رسولی، مهدی. (۱۳۹۸). تدوین چارچوبی برای پاسخ‌گویی اجتماعی سازمان‌های دولتی ایران. *فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۷(۲)، ۱۳۴-۱۱۵.
- سیفی‌فر، وجیهه، دباغی، فاطمه و خادم‌لو، محمد. (۱۳۹۷). همبستگی پاسخ‌گویی اجتماعی و کیفیت ارائه خدمات در "طرح سلامت‌یار" مرکز پزشکی آموزشی درمانی امام حسین تهران. *نشریه مدیریت ارتقای سلامت*، ۷(۴)، ۶۴-۵۶.
- صفوی، سیمین، شاداب، مریم، پورخادمین، زهرا و مجیدی‌نمین، لعیا. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر پاسخ‌گویی اجتماعی و ابعاد آن بر تعهد سازمانی در مدارس استان اردبیل [مقاله ارائه‌شده]. پنجمین همایش ملی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم تربیتی و روان‌شناسی ایران (با رویکرد فرهنگ مشارکتی). تهران. <https://civilica.com/doc/88365>
- عباس‌پور، عباس، شاکری، محسن، رحیمیان، حمید و فراست‌خواه، مقصود. (۱۳۹۸). مدل پاسخ‌گویی اثربخش دانشگاه‌های دولتی: مطالعه آمیخته. *فصلنامه پژوهش در نظام‌های آموزشی*، ۱۳(۴۴)، ۲۲-۷.
- قهرمانی، علی‌اکبر و مصطفوی، اعظم‌السادات. (۱۳۹۴). تأثیر یادگیری سازمانی بر پاسخ‌گویی اقتصادی و اجتماعی شهرداری تهران (مطالعه موردی: شهرداری مناطق ۱، ۸، ۶، ۱۹ و ۲۳). *اقتصاد و مدیریت شهری*، ۳(۱۲)، ۹۷-۷۷.
- محسنی، محمد، سیدین، سیدحسام، حسینی، آغافاطمه، غرسی‌ملشادی، مهدی و اسدی، حشمت‌اله. (۱۳۹۴). تحلیل وضعیت پاسخ‌گویی عملکرد بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران. *فصلنامه بیمارستان، ۱۴(۲)*، ۹۵-۱۰۰.
- یمانی، نیکو، نصر، احمدرضا و منجمی، امیرحسین. (۱۳۸۶). تحلیل داده‌های پژوهش‌های کیفی با استفاده از نرم‌افزار. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۷(۲)، ۴۳۷-۴۲۳.

■ Ahmad, R. (2008). Governance, social accountability, and civil society. *JOAG*, 3(1), 10-21.

■ Ahmed, M. H., Abdalla, M. E., & Taha, M. H. (2020). Why social accountability of medical schools in Sudan can lead to better primary healthcare and excellence in medical education? *Journal of Family Medicine and Primary*

- Care, 9(8), 3820-5.
- Ahn, T. (2013). The missing link: Estimating the impact of incentives of teacher effort and instruction effectiveness using teacher accountability legislation data. *Journal of Human Capital*, 7(3), 230-273.
 - Ayliffé, T., Schjødt, R., & Aslam, G. (2017). *Social Accountability in the Delivery of Social Protection*. Development Pathways.
 - Berhane, G., Hoddinott, J. F., Kumar, N., Taffesse, A. S., Diressie, M. T., Yohannes, Y., & Sima, F. (2015). *Documenting progress in the implementation of the productive safety nets programme and the household asset building programme*. Institute for Development Studies and the International Food Policy Research Institute.
 - Boelen, C., Dharamsi, S., & Gibbs, T. (2012). The social accountability of medical schools and its indicators. *Education for health*, 25(3), 180-194.
 - Bothma, S. (2020). *Accountability as a Mechanism towards Professionalizing Teaching in Higher Education*. Educational Reforms Worldwide, BCES Conference Books, Vol 18. Sofia: Bulgarian Comparative Education Society.
 - Choi, S., & Chun, Y. H. (2021). Accountability and organizational performance in the public sector: Analysis of higher education institutions in Korea. *Public Administration*, 99(2), 353-370.
 - Danhouno, G., Nasiri, K. & Wiktorowicz, M. E. (2018). *Improving social accountability processes in the health sector in sub-Saharan Africa: a systematic review*. BMC Public Health, 18, 497. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5407-8>.
 - Fiala, N. V., & Premand, P. (2018). *Social accountability and service delivery: Experimental evidence from Uganda* (Policy Research Working Paper, No. 8449). World Bank. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-8449>.
 - Fox, J. A. (2015). Social accountability: what does the evidence really say?. *World Development*, 72, 346-361.
 - Francetic, I., Fink, G., & Tediosi, F. (2021). Impact of social accountability monitoring on health facility performance: Evidence from Tanzania. *Health Economics*, 30(4), 766-785. <https://doi.org/10.1002/hec.4219>
 - Hamal, M., de Cock Buning, T., De Brouwere, V., Bardaji, A., & Dieleman, M. (2018). How does social accountability contribute to better maternal health outcomes? A qualitative study on perceived changes with government and civil society actors in Gujarat, India. *BMC health services research*, 18, 653. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3453-7>.
 - Hoffmann, K. D. (2014). *The Role of Social Accountability in Improving Health Outcomes: Overview and Analysis of Selected International NGO Experiences to Advance the Field*. Core Group.
 - Holla, A., Koziol, M., & Srinivasan, S. (2011). *Citizens and service delivery: assessing the use of social accountability approaches in human development sectors*. World Bank Publications.
 - Kleinhenz, E., & Ingvarson*, L. (2004). Teacher accountability in Australia: Current policies and practices and their relation to the improvement of teaching and learning. *Research papers in education*, 19(1), 31-49.
 - Koepke, K., Walling, E., Yeo, L., Lachance, E., & Woollard, R. (2020). Exploring social accountability in Canadian medical schools: broader perspectives. *MedEdPublish*, 9, 283. <https://doi.org/10.15694/mep.2020.000283.1>
 - Lopez Franco, E., & Shankland, A. (2018). *Guidelines for Designing and Monitoring Social Accountability Interventions*. Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC). <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/handle/20.500.12413/14105>
 - Malena, C., Forster, R., & Singh, J. (2004, December). *Social accountability: An introduction to the concept and emerging practice* (Social Development Papers, Paper No. 76). The World Bank. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/327691468779445304/pdf/310420PAPER0Solity0SDP0Civic0no1076.pdf>
 - Mohammadi, M., Bagheri, M., Jafari, P., & Bazrafkan, L. (2020). Motivating medical students for social accountability in medical schools. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 8(2), 90-99. <http://dx.doi.org/10.30476/jamp.2020.84117.1128>.

- Paletta, A., Basyte Ferrari, E., & Alimehmeti, G. (2020). How principals use a new accountability system to promote change in teacher practices: Evidence from Italy. *Educational administration quarterly*, 56(1), 123-173. <https://doi.org/10.1177/0013161X19840398>.
- Puschel, K., Riquelme, A., Sapag, J., Moore, P., Díaz, L.A., Fuentes-López, E., Burdick, W., Norcini, J., Jiménez de la Jara, J., Campos, H., Valdez, J.E., Llosa, M.P., Lamus-Lemus, F., Yulitta, H., & Grez, M. (2020). Academic excellence in Latin America: Social accountability of medical schools. *Medical Teacher*, 42(8), 929-936. <https://doi.org/10.1080/142159X.2020.1770712>
- Ringold, D., Holla, A., Koziol, M., & Srinivasan, S. (2010). *Citizens and service delivery: assessing the use of social accountability approaches in human development sectors*. World Bank Publications.
- Rosenblatt, Z. (2017). Personal accountability in education: measure development and validation. *Journal of Educational Administration*, 55(1), 18- 32. <http://dx.doi.org/10.1108/JEA-10-2015-0093>.
- Smith, G., & Watson, C. (2015). *Assessment of Save the Children's CSSP Approach in South Asia*. Save the Children Finland.
- Walling, E., Lachance, E., Yeo, L., Koepke, K., Wasik, A., & Woollard, R. (2021). Key drivers of social accountability in nine Canadian medical schools. *Medical Teacher*, 43(2), 182-188. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2020.1832205>
- Wellens, L., & Jegers, M. (2014). Beneficiary participation as an instrument of downward accountability: A multiple case study. *European Management Journal*, 32(6), 938-949.
- Williams, K & Hebert, D. (2020). Teacher Evaluation Systems: A Literature Review on Issues and Impact. *Research Issues in Contemporary Education*, 5(1), 42-50.
- Yan, Y. (2019). Making accountability work in basic education: reforms, challenges and the role of the government. *Policy Design and Practice*, 2(1), 90-102.

پی‌نوشت‌ها

- | | | |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| 1. Bavarsad | 12. Williams & Hebert | 22. Smith & Watson |
| 2. Hamal | 13. Paletta | 23. Berhane |
| 3. Kwizera & Iputo | 14. Walling | 24. Hoffmann |
| 4. Danhoundo | 15. Puschel | 25. Wellens & Jegers |
| 5. Fox | 16. Bothma | 26. Ahmad |
| 6. Boelen | 17. Choi & Chun | 27. Civil Society Organizations |
| 7. CSO | 18. Koepke | 28. Holla |
| 8. Lopez Franco & Shankland | 19. Kleinhenz & Ingarson | 29. Ayliffé |
| 9. Rosenblatt | 20. Max map | 30. Malena |
| 10. Ahn | 21. Ringold | 31. Fiala & Premand |
| 11. Yan | | 32. Francetic |