

پاسخگویی و چالش افشای اطلاعات

داریوش فروغی

استادیار گروه حسابداری دانشگاه اصفهان

مجتبی سلیمانی مارشک^۱

دانشجوی دکتری حسابداری دانشگاه اصفهان

تاریخ دریافت: ۹۲/۰۸/۰۱

تاریخ پذیرش: ۹۲/۰۹/۳۰

چکیده

موضوع و هدف مقاله: اطلاعات عاملی حیاتی در ساختار پاسخگویی است. در تمامی مراحل فرآیند پاسخگویی، اطلاعات باید گردآوری، پردازش و منتقل شود. برای درک عمیق تر منشأ نظریه، این مقاله از دیدگاهی چند وجهی، دو پدیده‌ی عدم تمایل به افشای اطلاعات و اضافه بار اطلاعاتی را بررسی می‌کند که ممکن است مانع تبادل اطلاعات در فرآیند پاسخگویی شوند. این مقاله با به کارگیری نظریه‌های اقتصادی، روان‌شناسی و جامعه‌شناسی سعی بر آن دارد تا عدم تمایل به افشای اطلاعات و پژوهش‌های در خصوص اضافه بار اطلاعاتی را مورد تحلیل قرار دهد.

واژه‌های کلیدی: پاسخگویی، افشاء اطلاعات، اضافه بار اطلاعاتی، روان‌شناسی، حسابداری انتقادی.

طبقه‌بندی موضوعی: G14, M49

مقدمه

پاسخگویی^۱ در بخش عمومی، مفهومی مبهم، پیچیده، و دارای ماهیتی متغیر است. پاسخگویی نماد مدیریت عمومی نوین است که روی کنترل هزینه، شفافیت مالی و تمرکز زدایی اختیارات مدیریتی تأکید دارد. افزایش پاسخگویی به شهروندان یا مشتریان، عنصری حیاتی برای اطمینان از کیفیت و ارزش آفرینی خدمات عمومی است. در زمینه‌ی مدیریت عمومی نوین، پاسخگویی را در چارچوب دیدگاه‌های مختلف مانند نظریه نمایندگی، دیدگاه جامعه شناختی، روان شناسی و آثار پاسخگویی، تعریف نموده‌اند (گرلینگ و اسپرول^۲، ۲۰۱۰).

پاسخگویی در بخش عمومی شیوه‌های فراوانی را شامل می‌شود. در یکی از این دسته‌بندی‌ها، پاسخگویی بر مبنای میزان کنترل اقدامات کارگزار به چهار نوع شامل پاسخگویی اداری، قانونی، حرفه‌ای و سیاسی، تقسیم می‌شود. سازمان همکاری و توسعه اقتصادی^۳، پاسخگویی را به عنوان یکی از اهرم‌های کلیدی سیاست‌گذاری دولت می‌داند (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰). پاسخگویی را چنین تعریف کرده‌اند: «رابطه‌ای بین یک کارگزار و یک مجمع^۴ که در آن کارگزار متعهد است تا عمل خویش را تشریح و توجیه کند، مجمع می‌تواند پرسش و قضاوت کند و ممکن است کارگزار با پیامدهایی مواجه شود» (ابوبکر و صالح، ۲۰۱۱؛ گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ شیلمانز و بونز، ۲۰۱۱). همچنین گاهی گروه‌های مرتبط با عنوان حساب‌ده^۵ و حساب‌خواه^۶ (کسی که رفتار حساب‌ده را نظارت می‌کند) یا پاسخ‌گو (مطالبه‌شونده یا گزارش‌گر)^۷ و پاسخ‌خواه (مطالبه‌گر یا پاسخ‌طلب)^۸ مورد خطاب قرار می‌گیرند (استوارت، ۱۹۸۴؛ گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰). پاسخگویی مستلزم جریان اطلاعات بین پاسخ‌گو و پاسخ‌خواه است که حق دانستن را برای پاسخ‌خواه و حق حفظ حریم شخصی را برای پاسخ‌گو، محترم می‌شمارد. همیشه اطلاعات بیشتر برای پاسخ‌خواه بهتر است، اما لزوماً برای پاسخ‌گو بهتر نیست (ایجیری، ۱۳۸۲). این جریان اطلاعات با سه موضوع روبروست: مخاطب، محتوا و شکل گزارش (تولی و همکاران^۹، ۲۰۱۰). این نگرش ساده‌لوحانه است که اطلاعات لازم جهت پاسخگویی، رایگان به دست می‌آید. نه تنها تبدیل مقادیر هنگفت داده‌ها به اطلاعات کاربردی، فرآیندی هزینه‌بر است، بلکه فرآیند افشای اطلاعات فرصتی برای رفتار مدبرانه و راهبردی^{۱۰} از سوی پاسخ‌گو فراهم می‌آورد؛ عدم تمایل به افشای اطلاعات مربوط و اضافه بار اطلاعاتی عمدی، دو شکل متفاوت عدم ارائه‌ی اطلاعات مربوط است. فراهم نکردن مقدار مناسب

اطلاعات می‌تواند عمدی یا سهوی باشد. اطلاعات بیشتر یا کمتر از حد می‌تواند چالشی برای پاسخگویی در بخش عمومی باشد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

تاکنون مشکل عدم تمایل به افشای اطلاعات در ادبیات پاسخگویی به عنوان موضوعی فرعی یا صرفاً در چارچوب نظریه نمایندگی مطرح شده است. با وجود آنکه اضافه بار اطلاعاتی می‌تواند مشکلی جدی برای پاسخگویی عمومی باشد، این چالش تاکنون به روشنی واکاوی نشده است. اغلب، وجود اطلاعات نامربوط فراوان، به عنوان پیامد وجود اضافه بار اطلاعاتی تفسیر می‌شود. مشکل این است که اطلاعات گذشته، به طور کافی روی نیازهای تصمیم‌گیرنده، متمرکز نیست. با وضع سازوکارهای پاسخگویی جدید، مانند افزایش قوانین و مقررات، می‌توان پیچیدگی و ابهام اطلاعات مورد نیاز را تشدید کرد. به علاوه اضافه بار اطلاعاتی می‌تواند با اطلاعات تازه و فناوری‌های ارتباطی تشدید شود؛ لذا پژوهش‌ها در خصوص آثار منفی کاربرد اطلاعات و فناوری‌های ارتباطی در بخش عمومی، در حال افزایش است. نتایج حاصل از این پژوهش‌ها نشان می‌دهد که مدیران عمومی می‌توانند به طور هدف‌مند از اضافه بار اطلاعاتی برای سردرگم کردن شهروندان استفاده کنند (انباشت اینترنتی^{۱۱}) (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

هدف، روش و فرضیه

هدف این مقاله، تشریح پاسخگویی از دیدگاه نظریه‌های مختلف و دو پدیده‌ی عدم تمایل به افشای اطلاعات و اضافه بار اطلاعاتی است که در تبادل اطلاعات در فرآیند پاسخگویی موثر هستند. برای گردآوری مبانی نظری و اطلاعات در بررسی این موضوع از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. مقاله ساختاری توصیفی - تحلیلی دار است؛ ابتدا پاسخگویی و نقش اطلاعات در آن مطرح شده است. سپس دو پدیده‌ی عدم تمایل به افشای اطلاعات و اضافه بار اطلاعاتی از دیدگاه نظریه‌های نمایندگی، مباشرت، انتقادی و تبادل اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته است.

پاسخگویی و نقش اطلاعات

پاسخگویی عموماً به عنوان سازوکاری اجتماعی مطرح است که الزام به تشریح و توجیه اقدامات را در بر می‌گیرد (شیلمانز و بونز، ۲۰۱۱). با این دیدگاه تحلیلی، سازوکار پاسخگویی

شامل مرحله اطلاعات، مرحله طرح و بحث، و مرحله پیامد می‌شود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ شیلمانز و بونز، ۲۰۱۱). در مرحله‌ی اطلاعات، پاسخ‌گو متعهد است تا درباره‌ی موضوع پاسخ، اطلاعات فراهم کند. دامنه و شکل اطلاعات مورد نیاز در این مرحله، دست کم به نوع پاسخگویی مورد پرسش، الزامات رسمی و غیر رسمی پاسخگویی، و کانون پاسخگویی (مثل اطلاعات مالی، اطلاعات رویه، و اطلاعات عملکرد غیرمالی) بستگی دارد. اطلاعات می‌تواند بر مبنای سطح محتوا و کیفیت آن دسته بندی شود که در بطن خود به ظرفیت برای تعامل رودررو، تجربه مستقیم، اطلاعات چند نشانی^{۱۲}، بازخورد فوری و تمرکز شخصی، بستگی دارد. اطلاعات ارائه شده در قالب داده‌های عددی رسمی مانند اطلاعات بودجه و داده‌های مکتوب رسمی مانند گزارش، به معنی انواع اطلاعات دارای محتوا نیست. شواهد تجربی نشان می‌دهد که سیاست‌مداران در جستجوی اطلاعات با محتوا به جای اطلاعات رسمی هستند. غنای اطلاعات فراهم شده در مرحله پردازش اطلاعات به عنوان شرط ضروری برای فعال‌سازی فرآیندهای یادگیری در نظر گرفته شده است که خدمات عمومی را کارا تر و اثربخش تر می‌کند (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

با فراهم سازی اطلاعات برای پاسخ‌خواه، پاسخ‌گو رابطه‌ی پاسخگویی بین هر دو طرف را تأیید می‌کند. فراهم‌سازی اطلاعات در این رابطه می‌تواند ناشی از عرضه یا تقاضا باشد. رویکرد تقاضا که در آن الزامات پاسخگویی توسط پاسخ‌خواه یا قوانین و رویه‌های مرتبط بیان شده است، با سازوکار طرح و کنترل ساختار عمودی اداری کلاسیک هم راستا است. به طور طبیعی توزیع اطلاعات، نامتقارن است. پاسخ‌خواه، آگاهی کمتری از رویه سازمان دارد، نمی‌تواند تمامی اقدامات پاسخ‌گو را مشاهده کند و تنها آگاهی محدودی از اطلاعات قابل ارائه دارد. به طور طبیعی در این مرحله پاسخ‌گو از آزادی عمل^{۱۳} قابل ملاحظه‌ای در زمینه‌ی عدم ارائه اطلاعات مربوط (عدم تمایل به افشای اطلاعات) یا ارائه‌ی اطلاعات نامربوط فراوان (اضافه بار اطلاعاتی) برخوردار است (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

در پاسخگویی دو دیدگاه و منطق وجود دارد. منطق پیامد (اقتصادی) که بر اثربخشی و نتایج واقعی متمرکز است و منطق تناسب^{۱۴} (مالی) که بر اصول و رویه‌ها تأکید دارد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ باباجانی، ۱۳۸۷). ضروری است تا اقدامات پاسخ‌گو با این دو منطق متفاوت توجیه گردد. این ضرورت نه تنها از قوانین مختلف ناشی می‌شود، بلکه ناشی از این چالش است

که در اصلاحات نوین بخش عمومی، منطق پیامد به منطق تناسب افزوده می‌شود. تطبیق دو منطق رقیب مشکلی را حل نموده است و به شفافیت دیدگاه دو منطق، منابع در دسترس، بعد زمان و تجربه‌های خاص بستگی دارد. اگر این دو منطق تطبیق داده نشوند، حجم اطلاعات پاسخگویی گسترش یافته و احتمال وقوع اضافه بار اطلاعاتی افزایش می‌یابد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

به علاوه فرآیند پاسخگویی در بخش عمومی دست کم با دو چالش دیگر مواجه است. نخست، مشکل فراوانی طرفین؛ یعنی شناسایی دقیق شخص مسئول تهیه اطلاعات (از جنبه‌های مختلف)، کار آسانی نیست. در شرایطی که به منظور ارائه مناسب‌تر خدمات عمومی، تفکیک مسئولیت‌ها اتفاق می‌افتد، شناسایی اشخاص مسئول و تعیین مسئولیت نسبی مشکل‌تر می‌گردد؛ این خود منجر به اختلال در پاسخگویی چندگانه (یا اجتماعی) می‌شود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

دوم، در ساختار پاسخگویی بخش عمومی، غیرعادی نیست که اطلاعات پاسخگویی فراهم شده توسط پاسخ‌خواه، به عنوان ورودی برای تعهدات پاسخگویی پاسخ‌خواه به شخص ثالث مورد استفاده قرار گیرد. در هر سطح پاسخگویی، اطلاعات دریافتی باید پردازش شود تا منطقی‌های متفاوت و بعضاً متناقض پاسخگویی را پوشش دهد. در اصلاحات نوین بخش عمومی، تمایل به گسترش پاسخگویی چندگانه وجود دارد؛ پاسخگویی چندگانه مستلزم تهیه اطلاعات با شکل‌ها و الزامات متناقض و از جنبه‌های مختلف (مالی و غیرمالی) است (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

ماهیت گفتمانی^{۱۵} پاسخگویی در مرحله طرح و بحث تشدید می‌شود که می‌تواند به عنوان فرآیند پرسش و پاسخ تفسیر شود. پاسخ‌خواه اختیار دارد تا خواهان پاسخ باشد که در نتیجه‌ی آن معمولاً پاسخ‌گو باید اطلاعات اضافی فراهم کند (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ شیلمانز و بونز، ۲۰۱۱). این مرحله بیشترین ظرفیت را برای ظهور موضوع کیفیت و غنای اطلاعات فراهم می‌کند چون اطلاعات ارائه شده در مواجهه رودررو، امکان بازخورد فوری شامل تأیید مستقیم صحت اطلاعات تهیه شده را فراهم می‌آورد. در این مرحله فرآیند اطلاعات به شدت ناشی از تقاضا است. اطلاعات می‌تواند ماهیتی توصیفی یا توجیهی داشته باشد و تنها در صورتی معنی‌دار است که سطح حداقلی از درک مشترک دربارۀ چارچوب توجیهی وجود داشته باشد. حصول این سطح از درک مشترک، ساده نیست. گفتگوهای طولانی روی تناسب پرسش‌ها نشان می‌دهد

که منطق‌های مختلف پاسخگویی می‌تواند در مرحله‌ی طرح و بحث، تقابل و برخورد داشته باشند. چنین گفتگوهایی معمولاً دور از تنش نیست که در ادامه با عدم قطعیت پیامدهای احتمالی، افزایش می‌یابد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

در مرحله‌ی پیامدها، ممکن است پاسخ‌خواه از حق خود برای اعمال قانون استفاده کند. پاسخ‌خواه بر مبنای اطلاعاتی قضاوت می‌کند که این اطلاعات توسط پاسخ‌گو یا از روی بی‌میلی و یا با انگیزه کافی و داوطلبانه (طی دو مرحله‌ی قبل) تهیه شده است؛ برای این کار، ممکن است پاسخ‌خواه از گستره‌ی بزرگی از سازوکارهای قانونی رسمی و غیررسمی در دسترس، گزینش خود را انجام دهد. گستره‌ای از پیامدها شامل شکل‌های ضعیف مانند فریادی مخالف و شرمسار کردن تا شیوه‌های شدیدتری نظیر تکذیب رسمی، برکناری، تصفیه و انحلال وجود دارد. اطلاعات مربوط در مرحله سوم با تشریح و توجیه اجرای این قانون‌ها سروکار دارد. در این مرحله، بخش عمده اطلاعات توسط پاسخ‌گو آماده می‌شود؛ لذا در این مرحله، احتمال عدم ارائه اطلاعات زیاد است (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ شیلمانز و بونز، ۲۰۱۱).

این سازوکار پاسخگویی منفعل^{۱۶} نامیده می‌شود چون پاسخ‌گو توسط پاسخ‌خواه مورد مطالبه قرار می‌گیرد. در مقابل (به ویژه در آمریکا) پاسخگویی مفهومی دستوری به عنوان مجموعه استانداردهای ارزیابی رفتار کارگزاران داراست (شیلمانز و بونز، ۲۰۱۱). برای جمع‌بندی، در نگاره (۱) مراحل پاسخگویی و احتمال رخداد هر دو پدیده در آن‌ها، نشان داده شده است. شکل، ماهیتی آرمانی دارد و وجود عدم تقارن اطلاعاتی^{۱۷} و مرحله پیامدها بین دو طرف را مورد تأکید قرار داده است.

بسط نظری عدم تمایل به افشای اطلاعات

در این بخش، مشکل عدم تمایل به افشای اطلاعات با استفاده از چهار نظریه به عنوان چارچوب تحلیل، مورد بحث قرار گرفته است. از دیدگاه نظریه نمایندگی، نظریه مباشرت، نظریه تبادل اجتماعی و حسابداری انتقادی، مباحث بازگو خواهد شد. سه دیدگاه آخر، استدلال رویکرد نمایندگی را با مباحث جامعه شناختی و روان شناختی، تقویت می‌کنند. پس از شرح مختصر هر نظریه، دیدگاه‌ها را از منظر بسط موضوع پاسخگویی در بخش عمومی تحلیل می‌گردد و پیشنهادهای محتمل برای کاهش مشکل مورد بررسی، ارزیابی می‌شود.

نگاره (۱): عدم تقارن اطلاعات، عدم تمایل به افشای اطلاعات و اضافه بار اطلاعاتی در طول مراحل پاسخگویی

مرحله اطلاعات		مرحله طرح و بحث		مرحله پیامد	
سطح اطلاعات برای طرفین					
پاسخ خواه	پایین	متوسط	بالا	پاسخ گو	پایین
پاسخ گو	بالا	متوسط	پایین	پاسخ خواه	بالا
احتمال عدم تمایل به افشای اطلاعات					
پاسخ خواه	پایین	متوسط	بالا	پاسخ گو	پایین
پاسخ گو	بالا	متوسط	پایین	پاسخ خواه	بالا
احتمال اضافه بار اطلاعاتی					
پاسخ خواه	بالا	متوسط	پایین	پاسخ گو	پایین
پاسخ گو	بالا	متوسط	پایین	پاسخ خواه	بالا

منبع: (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰)

نظریه نمایندگی^{۱۸}

نظریه نمایندگی، تعامل راهبردی بین دو طرف قرارداد (کارگزار و کارگمار) را تشریح می‌کند. کارگزار به نیابت از کارگمار عمل می‌کند مثل روابط کارمند و کارفرما یا مدیر و مالک. مفروض اساسی این است که افراد بیشینه‌ساز مطلوبیت شخصی هستند و با عقلانیت محدود و ریسک‌های متفاوت عمل می‌کنند (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ شریعت پناهی، ۱۳۸۲؛ عرب مازاریزدی و صفرزاده، ۱۳۸۷؛ نمازی، ۱۳۸۴). کارگزار در برابر کارگمار دارای مسئولیت پاسخگویی است (باباجانی، ۱۳۸۸). نظریه نمایندگی با دو مشکل سروکار دارد: نخست تضاد اهداف بین کارگمار و کارگزار، و دوم، دشواری و هزینه‌بری تأیید عملکرد کارگزار توسط کارگمار (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ نمازی، ۱۳۸۴). جنسن و مک‌لینگ^{۱۹} (۱۹۷۶) سه نوع هزینه نمایندگی را شناسایی کرده‌اند: مخارج نظارت توسط کارگمار، مخارج محدودسازی توسط کارگزار، و زیان باقی‌مانده ناشی از اختلاف بین تصمیم‌های کارگزار و تصمیم‌های بیشینه‌ساز رفاه کارگمار (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ شریعت پناهی، ۱۳۸۲؛ نمازی، ۱۳۸۴).

نظریه نمایندگی فرض می‌کند که دسترسی کارگزار به اطلاعات، محدود است و کارگزار نمی‌تواند به طور کامل و بدون هزینه، اقدامات کارگزار را نظارت کند (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰). در نتیجه از کارگزار انتظار می‌رود تا به طور فزاینده، اطلاعات دقیق درباره‌ی اقدامات، ابزارها، پیامدها و اهداف فراهم سازد (بلانکو و همکاران^{۲۰}، ۲۰۱۱). هر چند در بخش عمومی، گروه بسیار گسترده‌ای از ذی‌نفعان وجود دارند، مفهومی که به سادگی در مدل نمایندگی جای نمی‌گیرد (تولی و همکاران، ۲۰۱۰). به سبب پیچیدگی و گستردگی مسئولیت پاسخگویی، که از تعریف روشن و مشخصی برخوردار نیست، کنترل و نظارت بر کارگزار، آسان نیست (باباجانی، ۱۳۸۸).

انواع مختلفی از عدم تقارن اطلاعاتی وجود دارد: اقدامات پنهان (خطر اخلاقی) و اطلاعات پنهان (اثرات انتخاب نامطلوب) (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ نمازی، ۱۳۸۴)، که خود اطلاعات پنهان به ویژگی‌های پنهان، اهداف پنهان و دانش پنهان تقسیم می‌شود. با وجود چالش برانگیز بودن مفروض‌های نظریه، نقش نظریه نمایندگی در تحلیل مسائل پاسخگویی، بدیهی است. از این رو روابط بین پاسخ‌گو و پاسخ‌خواه، اغلب به عنوان کارگزار و کارگمار تفسیر می‌شود. در علوم سیاسی، مردم‌سالاری نمایندگی^{۲۱} یعنی قدرت مردم (ملی) از طریق نمایندگان، از شهروندان به سیاست‌مداران، اعمال می‌شود. در زنجیره‌ی نمایندگی، گروه شهروندان، کارگمار نهایی است در حالی که دولت و پارلمان به عنوان کارگزار دیده می‌شوند. فراهم‌سازی اطلاعات عنصر حیاتی فرآیند پاسخگویی (مردم‌سالارانه) است: کارگزار متعهد است جهت کاهش عدم تقارن اطلاعاتی، کارگمار را از رفتار و اقدامات فعلی و برنامه ریزی شده آگاه سازد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

در زمینه‌ی پاسخگویی بخش عمومی، تمام چهار نوع عدم تقارن اطلاعاتی محتمل است. از این رو نظریه نمایندگی مضایقه اطلاعات را عمدی می‌داند. به طور معمول، ویژگی‌های پنهان به رویدادی مرتبط است که در آن کارگمار دانش آتی نگر کافی درباره‌ی کارگزار ندارد و با خطر گزینش فردی کارگزار^{۲۲} روبرو است. با توجه به پاسخگویی بخش عمومی، دست کم این حالات ممکن است. نخست، وظیفه‌ای به کارگزاری محول شده است که او تصویر بسیار مثبتی از توانایی خود برای اجرای خدمات عمومی ترسیم کرده است. این عدم تقارن اطلاعاتی

ناشی از این واقعیت است که کارگزار اطلاعات ممتازی درباره‌ی مهارت‌هایش دارد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ نمازی، ۱۳۸۴).

دوم، در قرارداد عملکرد آتی، پاسخ‌گو می‌تواند از مزیت اطلاعات آتی به منظور متأثر کردن عملکرد مورد انتظار به نفع خویش، سوء استفاده کند. اگر پاسخ‌خواه بیش از یک نفر باشد، مشکل پیچیده‌تر می‌شود. گزارش‌های چندگانه می‌تواند پاسخ‌گو را با انتظارات گوناگونی روبرو کند. این وضعیت می‌تواند با تمرکز گزینشی روی عملکرد مورد انتظاری که هم‌راستای منافع شخصی اوست، مورد استثمار راهبردی پاسخ‌گو قرار گیرد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

اهداف پنهان^{۲۳}، انگیزه‌های شخصی کارگزار و تمایل وی به رفتار غیرمنصفانه پس از انتصاب به وظیفه‌ای عمومی را تشریح می‌کند. پاسخ‌گو از روزه‌ها و ابهام‌های مفاد قرارداد سوء استفاده می‌کند تا کمتر از حد کار کند و سود بیشتری به جیب بزند. دانش پنهان^{۲۴}، می‌تواند در فرآیند پاسخگویی رخ دهد اگر پاسخ‌گو از برتری دانش فرآیندی^{۲۵} خود استفاده کند تا با تلاش کمتری از مفروض پاسخ‌خواه، به پیامد یا نتیجه مورد توافق دست یابد. اگر پاسخ‌خواه، برتری دانش فرآیندی خویش را به اشتراک نگذارد، کل بخش‌های کار، ناکارا خواهد بود. یک نمونه‌ی معمول، برتری دانش مدیریت عملیات و پروژه در یک مشارکت عمومی است (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰). اقدامات پنهان^{۲۶} (خطر اخلاقی)، به وضعیتی اشاره دارد که در آن پاسخ‌خواه نمی‌تواند همه چیز را نظارت کند یا نظارت بر پاسخ‌گو هزینه‌های بالایی دارد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ شعری و مرفوع، ۱۳۸۶؛ نمازی، ۱۳۸۴). تمامی عدم تقارن اطلاعاتی گذشته و آتی ذکر شده به نفع پاسخ‌گو، با این مشکل شروع می‌شود که تعریف پیامد و نتیجه قابل دستیابی، کار آسانی نیست. بسیاری خدمات عمومی دارای آثار خارجی مثبت و عناصر کیفی غیرقابل ادغام است و از این رو ارزیابی آن‌ها سخت است (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

در برخی موقعیت‌ها، پاسخ‌گو از عدم تقارن اطلاعاتی به نفع خویش استفاده می‌کند. در مرحله سوم پاسخگویی، وضعیت تغییر می‌کند یعنی پاسخ‌خواه قضاوت می‌کند. این در راستای استدلال نظریه نمایندگی است که پاسخ‌خواه نیز از آزادی عمل خویش بهره می‌گیرد تا از عدم تقارن اطلاعاتی به نفع خویش استفاده کند. نظریه نمایندگی عنوان می‌کند که احتمال چنین رفتاری به سود مورد انتظار بستگی دارد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

نظریه نمایندگی پیشنهادهای اندکی برای غلبه بر عدم تمایل به افشای اطلاعات در قرارداد پاسخگویی بخش عمومی ارائه داده است. تقاضای اطلاعات مربوط توسط پاسخ‌خواه، ممکن است گزینه‌ی کارایی نباشد. در برخی شرایط (مثل وظایف چندگانه مشاهده‌ناپذیر و ابهام‌های رایج) اطلاعات بیشتر ممکن است به هزینه‌های نمایندگی بیشتر منجر شود. اطلاعات بیشتر با ایجاد ناسازگاری‌های سازمانی (در قالب تناقض بهره‌وری، آموزش گمراه‌کننده یا پیروزی ضعیف^{۲۷}) ارزش را نابود می‌کند. اگر شاخص‌های عملکرد انتخابی، نامناسب باشند یا نظارت پرهزینه باشد، تناقض بهره‌وری روی می‌دهد. در حالت آموزش گمراه‌کننده، پاسخ‌گو می‌تواند بدون تلاش اهداف عملکردی را برآورده سازد. در حالت پیروزی ضعیف، هزینه‌های فعلی پیاده‌سازی یک سامانه اطلاعاتی تازه از سود آتی استفاده از آن بیشتر است. مشکل معروف وظایف چندگانه یعنی طرح‌های انگیزشی برای پیامد، به سادگی قابل سنجش نیست. نتیجه‌ای که می‌توان از نظریه نمایندگی گرفت این است که مشکل عدم ارائه عمدی اطلاعات می‌تواند کاهش یابد اما این امر هرگز به معنای بهترین راه کار نخواهد بود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰). دستیابی به هزینه‌های نمایندگی صفر در عمل غیرممکن است، به همین ترتیب در نهایت مزایای هم‌سویی کامل، نظارت و انگیزه‌های مورد نظر برای کمینه‌سازی آن‌ها از هزینه‌های اضافی صفر کردن هزینه نمایندگی پایین‌تر است (اسمیت^{۲۸}، ۲۰۱۱).

نظریه مباشرت

نظریه‌ی مباشرت به عنوان نقطه مقابل آشکار نظریه نمایندگی در چارچوب راهبری شرکتی، بسط یافت. این اندیشه که انسان در سازمان مانند مباشری خوب، احساس و رفتار می‌کند را می‌توان به «نظریه‌ی وای» مک گرگور^{۲۹} و مباحثه‌ی بین انسان عقلانی و انسان واقع‌گرا^{۳۰} منتسب کرد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰). در نتیجه، نظریه مباشرت به عنوان جایگزین نظریه نمایندگی به کار گرفته می‌شود که از روان‌شناسی و جامعه‌شناسی سازمانی ریشه گرفته است (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ مهدوی و منفرد مهارلویی، ۱۳۹۰). بر اساس نظریه مباشرت، تعهد نسبت به منافع کارگزار موجب انگیزتگی کارگزار می‌شود و کارگزار (همانند کارگزار) کوشا و متعهد خواهد بود (کریسمن، چو، و شارما، ۱۳۸۸). به جای کارگریزی، پاسخ‌گو می‌خواهد تا کار را به خوبی انجام دهد و نه فقط برای خود بلکه برای تمام سازمان ارزش بیافریند. رفتار مباشرتی می‌تواند رفتاری عقلانی تفسیر شود: مباشر رفتار همکارانه را مفیدتر از رفتار خودخواهانه

می‌داند. این اندیشه به جایگزینی نظام تفویض اختیار و اعتماد به جای نظام محدودیت و کنترل، منجر می‌شود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

در چارچوب پاسخگویی، مباشرت از پاسخگویی متقابل حمایت می‌کند، چون پاسخ‌خواه انتظار دارد تا به همین روش پاسخگوی اجتماع باشد. نظریه مباشرت اعتماد را به عنوان مفهوم محوری در مدیریت عمومی مورد تأکید قرار می‌دهد. بر همین اساس، کارکنان بخش عمومی تمایل دارند تا به عنوان «کارگزاری» که به روشی اثربخش و اخلاقی در جهت منفعت کل جامعه عمل می‌کند، اعتماد عمومی را کسب کنند. نظریه مباشرت نیز به این واقعیت اشاره می‌کند که عدم تمایل به افشای اطلاعات، اغلب عمدی است یا دست‌کم در پاسخ به بی‌اعتمادی ناشی از تقاضای پاسخگویی است. ممکن است این موضوع با این مثال در مرحله‌ی اطلاعات تشریح گردد: مباشر پاسخ‌گو، دقیقاً اطلاعات را به مقدار و کیفیتی فراهم می‌کند که سطح اعتماد وی به پاسخ‌خواه اجازه می‌دهد. اگر پاسخ‌خواه در مرحله طرح و بحث، بی‌اعتمادی نشان دهد، این نگرش انتقادی به پاسخ‌گو (به عنوان مفروض مباشر) مانعی برای گفتگوی سازنده و آزاد در آینده می‌گردد. در نتیجه پاسخ‌گو شروع به مضایقه اطلاعات می‌کند. همین موضوع در مرحله‌ی پیامدها صادق است: یک مباشر پاسخ‌گو که به غلط به عنوان کارگزاری منفعت طلب تفسیر شده است، با سطح بالاتری از عدم تمایل به افشای اطلاعات در مرحله بعدی پاسخگویی، به پیامدهای افراطی پاسخ خواهد داد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

با توجه به راه‌کارها، نظریه مباشرت، نه فقط عدم اتکا به الزامات پاسخگویی ناشی از بی‌اعتمادی را توصیه می‌کند بلکه با اعتمادسازی، کاهش رویه‌های نظارتی و وضع مقیاس‌های تفویض اختیار جهت تسهیل گفتگوی آزاد در همه‌ی مراحل، به این مشکل پاسخ می‌دهد. چنین راه‌کاری در صورتی کاربردی است که هر دو طرف اخلاقیات و رسوم نظریه مباشرت در بخش عمومی را به اشتراک بگذارند. اگر عدم تقارن اعتماد وجود داشته باشد، معقول نیست تا سازوکار پاسخگویی در راستای این چارچوب نظری طراحی شود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

نظریه حسابداری انتقادی

بر خلاف نظریه نمایندگی که بر اساس مفروض‌های اقتصاد نئوکلاسیک است، نظریه حسابداری انتقادی (یا جایگزین)، بر مبنای مجموعه گسترده‌تری از مباحث علوم اجتماعی بسط

یافته است (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰) و در آن نقش حسابداری در اجتماع مورد تأکید قرار می‌گیرد (گودرزی، ۱۳۸۷). گستره‌ی نظریه‌های مرجع برای نظریه حسابداری انتقادی، شامل سنت مارکسیستی^{۳۱}، نظریه نهادی^{۳۲}، مکتب فرانکفورت^{۳۳}، نظریه‌ی ساختاری گیدن^{۳۴} و رویکرد فوکویی^{۳۵} است (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

ادبیات نظریه‌های انتقادی اجتماعی بیشتر روی نقص‌های ادراکی و روان‌شناختی در سمت پاسخ‌گو متمرکز هستند. برخلاف چارچوب‌های نظری پیشین، نظریه حسابداری انتقادی به روشنی روی دلایل عدم تمایل سهوی برای فراهم‌سازی اطلاعات، متمرکز است. مانند نظریه مباشرت، این نظریه چالش افشای اطلاعات را به جنبه‌های اخلاقی مرتبط می‌سازد. زمینه‌ی مشترک این رویکردها، تأکید بر چالش‌های اخلاقی پاسخگویی چندگانه و متناقض است. از دیدگاه انتقادی، باید با رهنمون‌های انسانی و خیرخواهانه، افراد را از انجام اعمال ناشایست دور نمود. جنبه‌های اخلاقی یا معنوی نسبت به نظریه مباشرت آشکارتر است و بیشتر بر مبنای درک اخلاقی لویناس^{۳۶} (۱۹۹۱) است (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

در این زمینه دلایل متفاوتی ارائه شده است که چرا تقاضا برای پاسخگویی، به صورت مبهم، پیچیده^{۳۷} و فراگیر و به نظر دارای مشکل اخلاقی دیده می‌شود. ایهام^{۳۸}، خود‌ظاهری^{۳۹} و خود میانجی^{۴۰}، دلایل سه‌گانه‌ای است که در زمینه‌ی ناتوانی پاسخ‌گو جهت واکنش مناسب به تقاضای پاسخگویی چندگانه، ارائه شده است. ممکن است به سبب ایهام در بخشی از پاسخ‌گو، پاسخگویی محدود شده باشد. ایهام در هر فردی به شکل محدودیت‌های ادراکی و روان‌شناختی وجود دارد که توانایی شخص برای گزارشگری کامل را محدود می‌سازد. به سبب وجود عناصر غیرقابل توصیف، ایهام به افشای ناکامل اطلاعات منجر می‌شود. بنابراین تقاضا برای پاسخگویی کامل نمی‌تواند برآورده شود. چنین درک و تقاضای گسترده‌ای برای پاسخگویی کامل، رنگ و بوی تمامیت‌خواهی^{۴۱} دارد. در موارد افراطی که از پذیرش محدودیت‌های ایهام، امتناع می‌شود، تقاضا برای پاسخگویی گسترده و کامل می‌تواند به اثر جانبی منفی تشویق و انگیزش برای حسابداری ساختگی^{۴۲} منجر شود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

دلیل دوم به خود‌ظاهری اشاره دارد که پاسخگویی را به عنوان دخالت در رویه‌های شخصی فرد در نظر می‌گیرد. بر مبنای اندیشه‌ی پساساختارگرایی^{۴۳}، هویت، محصولی استدلالی^{۴۴} است.

این بحث به این مفهوم اشاره دارد که ارائه یک توصیف، کیفیتی سازنده دارد تا هویت (حرفه‌ای) پاسخ‌گو را بسازد. ارائه‌ی توصیف، رویه‌ها و شخصیت فرد را به عنوان وابستگی ذاتی به دیگران، متأثر می‌سازد. در این مفهوم، این انتقاد وجود دارد که فردمحوری و محاسبه عقلانی نظریه اقتصاد، به طور کافی تقابل و پیچیدگی افشای پاسخگویی را در نظر نمی‌گیرد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

علی‌رغم وجود گزینه‌های گوناگون در بحث پاسخگویی، بخشی باقی می‌ماند که در آن پاسخ‌گو در مقابل پاسخ‌خواه قرار دارد. این مواجهه^{۴۵} می‌تواند تهاجمی^{۴۶} باشد و ارزیابی اخلاقی را الزامی کند. در نظر گرفتن جنبه‌ی اخلاقی، نه فقط برای پاسخ‌گو بلکه برای پاسخ‌خواه لازم است. میزان مواجهه، تابع زمان و مکان است. هرچه حوزه‌های زندگی مرتبط با موضوع پاسخگویی گسترده‌تر شود، سروکار داشتن با موضوع پاسخگویی نیز بیشتر می‌شود. تعدد تعهدات پاسخگویی در مدیریت عمومی نوین، خطر دخالت‌های غیراخلاقی را در بر می‌گیرد. انعطاف‌پذیری بیشتر در ارائه خدمات عمومی، موجب گسترده‌تر شدن پاسخگویی می‌شود؛ ولی بهای پاسخگویی بیشتر بسیار گزاف خواهد بود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

دلیل سوم به خود میانجی اشاره دارد. الزامات مربوط به پاسخگویی توسط پاسخ‌گو وضع نمی‌گردد، بلکه توسط فردی دیگر (در درجه‌های گوناگون) تحمیل می‌شود. وجود معیارهای تحمیلی^{۴۷}، چیزهایی که می‌توان گفت و نگفت را محدود می‌کند. گزارش‌ها باید در شکلی ارائه شوند که پاسخ‌گو آن را تعیین نکرده است. در زمینه‌ی پاسخگویی بخش عمومی، این بحث با پاسخگویی ناشی از تقاضا و با رسیدگی به صورت پرسش و پاسخ، به طور خاص مرتبط است. این چالشی اخلاقی است که با تقاضاهای متناقض و چندگانه برای پاسخگویی ایجاد شده است. با تقویت منطق پیامدها (اقتصادی) روز به روز شبکه پاسخگویی در بخش عمومی پیچیده‌تر می‌شود. بار متعادل کردن تنش‌ها بین الزامات پاسخگویی متفاوت و متناقض، روی دوش پاسخ‌گو است. در زمان مواجهه با چندین پاسخگویی متناقض در یک زمان، بار و مسئولیت اخلاقی برای پاسخ‌گو به وجود می‌آید، بدون این که رهنمودی جهت چگونگی متعادل کردن آن‌ها داشته باشد. مقامات بخش عمومی باید اهداف گوناگونی را پوشش دهند، بدون رهنمودی که چگونگی متعادل‌سازی اهداف متناقض و حصول به موازنه سیاسی قابل پذیرش را مشخص کند (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

به طور خلاصه، بر خلاف نظریه نمایندگی، این بخش از نظریه حسابداری انتقادی روی تدابیر و راهبردهای عدم تمایل پاسخ گو به گزارشگری کامل، متمرکز نیست، بلکه روی ناتوانی وی برای انجام این کار متمرکز است. نظریه حسابداری انتقادی پیشنهادهایی ارائه داده است تا با ترسیم استدلالی اخلاقی، مشکل عدم تمایل به افشای اطلاعات را کاهش دهد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

نخست، پاسخ خواه تعهدی اخلاقی دارد که محدودیت های پاسخگویی را بپذیرد. شفافیت به عنوان عنصری ضروری در پاسخگویی نباید با رویای کنترل کامل، رهنمون شود. از این رو پاسخ خواه باید از ناتوانی پاسخ گو جهت حساب دهی منسجم و کامل، آگاه باشد. تلاش های اخلاقی ناشی از ایهام، خود ظاهری و خود میانجی باید در مسیری دقیق پذیرفته شود و در کنار تقسیم مسئولیت و تصمیم گیری مشترک، قرار داده شود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

دوم، تجدید نظر در نقش محوری منفعت شخصی در مفاهیم پاسخگویی موجود و گنجاندن الزامات اخلاقی مورد تأکید قرار می گیرد. از نظر اخلاقی پاسخگویی مناسب هم به پاسخگویی به دیگران و هم به مسئولیت در قبال یکدیگر، نیاز دارد (نیازی که نمی تواند با انگیزش ابزاری انسان اقتصادی کاهش یابد). در عوض پاسخگویی اخلاقی باید بر مبنای احساس، تواضع، سخاوت و آگاهی از آسیب پذیری دیگران باشد؛ چنین تغییری در پارادایم می تواند اهمیت اجتماعی پاسخگویی را به عنوان رویه اجتماعی حیاتی افزایش دهد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

این استدلال پاسخگویی اخلاقی توجه ما را به سوی عوامل نرم جلب می کند که توسط حامیان نظریه به عنوان لازمه ی کارکرد پاسخگویی در روابط اجتماعی، در نظر گرفته می شود. ممکن است این موضوع آرمانی به نظر برسد و از مبنای اعتماد حمایت کند که با مکتب نمایندگی ناسازگار است. نقص این مفاهیم آرمانی، رویه ای برای تبدیل روابط خودخواهانه و ناشی از عدم اعتماد بین پاسخ گو و پاسخ خواه به پاسخگویی مبتنی بر اخلاق است که به راستی آرمان نوع دوستی را محترم می شمارد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

نظریه تبادل اجتماعی^{۴۸}

پاسخگویی رابطه ای اجتماعی - روانی بین افراد تصمیم گیرنده و نظام های اجتماعی (که به آن تعلق دارند) است. روابط اجتماعی بین پاسخ گو و پاسخ خواه برای تبادل معنی دار اطلاعات،

ضروری است (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰). افراد هنگامی که از فعالیت‌ها و اقدامات هر کسی منفعت کسب می‌کنند، خود را متعهد و ملزم به ادای دین می‌دانند و سعی در جبران و واکنش متقابل دارند. بدین ترتیب اگر پاسخ‌گو، حمایت‌های دریافتی از پاسخ‌خواه را مناسب و مطلوب احساس کنند، احتمالاً برای ادای دین خود به پاسخ‌خواه، رفتاری مفید و مناسب خواهد داشت. این تبادل اجتماعی به عنوان یک تبادل و تعامل بین دو گروه تعریف شده است که در آن به طور صریح و مشخص معلوم نیست که چه چیزی مبادله خواهد شد. یک طرف مبادله با ارائه‌ی چیزی با ارزش از روی تمایل به طرف مقابل، مانند ادای احترام و اعتماد، شروع به اجرای فرایند تبادل اجتماعی می‌کند. در ادامه، طرف مقابل نیز برای جبران این خدمات، عکس‌العمل نشان می‌دهد که این عکس‌العمل‌ها می‌تواند در قالب رفتارهای شهروندی سازمانی بروز پیدا کند. اما ریشه‌ی نظریه تبادل اجتماعی نیز در مفهوم معامله‌ی متقابل قرار دارد. انسان‌ها دوست دارند که همان طور که آن‌ها با سایرین رفتار می‌کنند، دیگران نیز در قبال آنان همان گونه رفتار کنند (دعایی، مرتضوی، و نوری، ۱۳۸۹). بنابراین رفتار اجتماعی را می‌توان در چارچوب پاداش یا هزینه‌ی اقتصادی، این گونه بیان کرد: رفتاری که پیامدهای مثبت ایجاد می‌کند، احتمالاً تکرار می‌شود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

نظریه تبادل اجتماعی پیشنهادهایی برای موضوع اشتراک گذاری اطلاعات ارائه می‌دهد. تلاش برای مدل سازی اشتراک گذاری اطلاعات در سازمان‌ها، مفاهیم پاداش، پیوستگی و همکاری مورد انتظار را به عنوان مقدمه نگرش به اشتراک گذاری اطلاعات، هدف اشتراک گذاری اطلاعات و رفتار حاصله، در نظر گرفته است. این سازوکارها، تقویت سازوکارهای پاسخگویی با پاداش را به جای تمرکز روی مصوبه‌های منفی به منظور انگیزش پاسخ‌خواه جهت فراهم سازی اطلاعات مناسب، پیشنهاد می‌کنند. نظریه تبادل اجتماعی روی مزایای رفتار متقابل تأکید دارد که از توافقات قراردادی فراتر می‌رود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

هم‌زمان، نظریه تبادل اجتماعی روی این واقعیت تأکید دارد که اطلاعات فراهم شده توسط پاسخ‌گو برای پاسخ‌خواه، نه تنها کارکرد مطلوبیت‌گرایی صرف را تکمیل می‌کند بلکه کارکرد انتقادی نمادین^{۴۹} برای مشروعیت بخشی را به کار می‌گیرد. در نتیجه، اعمال فشار رأی دهندگان توسط پاسخ‌خواه می‌تواند به چندین راهبرد مقابله^{۵۰} از سوی پاسخگو منجر شود: تغییر نگرش راهبردی، خود انتقادی پیش‌گیرانه^{۵۱} و تقویت سیاست دفاعی. تغییر نگرش راهبردی در صورتی

ممکن است رخ دهد که پاسخ‌گو نگرش مثبتی از ناحیه پاسخ‌خواه دریافت کند مثلاً در گزارشگری عملکرد. پاسخ‌خواه می‌تواند به طور راهبردی، نگرش فردی خود را به دیدگاهی مثبت‌تر در خصوص گزارشگری عملکرد تغییر دهد. خودانتقادی پیشگیرانه این واقعیت را شرح می‌دهد که پاسخ‌گو تلاش می‌کند تا بحث انتقادی احتمالی دیگران را پیش‌بینی کند و دفاع پذیرفتنی در مقابل آنان صورت دهد. اگر پاسخ‌گو به فرآیند تصمیم‌گیری خاص حوزه انتخاباتی خود به جای توجیه تصمیم با ارجاع به معیارهای هدف، تمایل نشان دهد، این راهبرد مقابله، تقویت سیاست دفاعی نامیده می‌شود. زمینه‌ی روان‌شناختی برای این تقویت سازوکار، بر مبنای تمایل به تغییر رفتار فردی است وقتی شخصی احساس پاسخگویی به حوزه انتخاباتی خاص را دارد. احتمال دارد پاسخ‌گو به توجیه شخصی الگوهای فکری مشغول شود (که در آن تلاش دارد تا نشان دهد که بر حق است و انتقادهای غلط است) وقتی پاسخ‌گو، پاسخ‌خواه را شکاک یا حتی دشمن می‌داند. در نتیجه می‌تواند اطلاعات مربوط را مضایقه کند تا از تضادهایی دوری کند که ممکن است روابط (مثبت) با پاسخ‌خواه را متأثر سازد. به طور خلاصه، امکان راهبردهای مقابله، حوزه‌ای را محدود می‌سازد که پاداش‌ها می‌تواند در روابط پاسخگویی پیشنهاد شود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

اضافه بار اطلاعاتی

برای پاسخگویی به اطلاعات نیاز داریم، اما در عین حال، اطلاعات بیش از حد نیز می‌تواند پاسخ‌خواه را در خود غرق کند. هر چه اطلاعات بیشتر باشد، نیاز به تجزیه و تحلیل نیز بیشتر خواهد بود و گاهی اوقات تجزیه و تحلیل بیش از حد به تصمیم‌گیری نادرست و حتی عدم امکان تصمیم‌گیری منتهی می‌شود (نژاد ایرانی و رجب‌زاده، ۱۳۸۸). به طور گسترده، اضافه بار اطلاعاتی به عنوان ناتوانی سازمان‌ها یا افراد برای پردازش اطلاعات موجود به سبب محدودیت‌های سازمانی یا انسانی، تعریف می‌شود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰). اضافه بار اطلاعاتی معمولاً زمانی رخ می‌دهد که اطلاعات دارای ماهیتی غیرقطعی، مبهم، جدید، پیچیده یا فشرده است. وقتی مقدار اطلاعات افزایش می‌یابد، پردازش اطلاعات و کیفیت تصمیم‌گیری‌ها هم افزایش می‌یابد. اما در نقطه معینی، میزان اطلاعات در دسترس، بیشتر از توان پردازش است. در این مرحله اضافه بار اطلاعاتی اتفاق افتاده است، در نتیجه اطلاعات بیش از

حد پردازش نخواهد شد و ممکن است به آشفتگی و تشنج منجر شود (انجمن حسابداران آمریکا، ۱۳۸۹؛ نژاد ایرانی و رجبزاده، ۱۳۸۸).

علل اضافه بار اطلاعاتی را می‌توان به پنج جنبه مرتبط دانست: ویژگی‌های خود اطلاعات (مثل مقدار، تناوب و کیفیت)، ویژگی‌های اشخاص (مثل ناتوانی، انگیزه، تجربه)، وظایف و فرآیندها (مثل فشار زمانی، استانداردهای حسابداری)، طرح سازمانی (مثل متمرکزسازی، کار گروهی)، و فناوری اطلاعات (طراحی ضعیف یا پیچیده سیستم‌های اطلاعاتی). این پنج علت، توانایی و الزامات پردازش اطلاعات را متأثر می‌سازند (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰؛ نژاد ایرانی و رجبزاده، ۱۳۸۸).

در علت اول، شواهد تجربی نشان می‌دهد، پاسخ‌خواه، مقدار زیادی اطلاعات (عملکرد) با محتوا و کیفیت اندک دارد. همان‌گونه که در نظریه تبادل اجتماعی عنوان شد، اطلاعات پاسخگویی در بخش عمومی ممکن است کارکردی نمادین داشته باشد. در اطلاعات نمادین، عملکرد خود را به عنوان شایستگی ارائه و تأیید مجدد شایستگی اجتماعی^{۵۲} مورد تأکید قرار می‌دهد. ارتباط نزدیک کارکرد نمادین، کارکرد نشانه‌ای^{۵۳} اطلاعات است. با توجه به پاسخگویی بخش عمومی، مواردی وجود دارد که در آن تولید اطلاعات توسط پاسخ‌گو از استفاده اطلاعات توسط پاسخ‌خواه، مهم‌تر است. این کارکرد نشانه‌ای می‌تواند دلیلی باشد بر این که چرا استفاده از اطلاعات عملکرد توسط تصمیم‌گیرندگان می‌تواند به بهترین شکل، پیچیده گردد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

جنبه‌های سازمانی پردازش و طرح سازمان منجر به اضافه بار اطلاعاتی می‌تواند به این ترتیب تشریح گردد. نخست، سازمان‌های بخش خصوصی و عمومی انگیزه دارند تا اطلاعات بیشتری از سطح بهینه گردآوری کنند. نظر به این که برای پاسخ‌خواه ناشناخته است که چه نوع اطلاعاتی در مرحله‌ی طرح و بحث لازم است، احتمالاً پاسخ‌گو اطلاعات بیشتری از حد نیاز گردآوری می‌کند تا در برابر نیازهای اطلاعاتی پیش‌بینی نشده پاسخ‌خواه خود را پوشش دهد که ممکن است مقدار اطلاعات (نامربوط) را افزایش دهد. نیازهای اطلاعاتی نامشخص یا همیشگی ممکن است خطر اضافه بار اطلاعاتی را افزایش دهد. در قراردادهای پاسخگویی چند سطحی، احتمالاً این خطر تشدید می‌شود چون پاسخ‌گو باید اطلاعاتی را گردآوری، پردازش و مخابره کند که در مرحله بعد، دریافت، پردازش و مخابره خواهند شد. در پژوهش‌های صورت گرفته درباره‌ی

دیدگاه کنترل قدرت، اطباب و زیاده‌گویی در پاسخگویی به عنوان مزیت دیده می‌شود (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

اثر جانبی منفی این است که اطلاعات نامشخص زیاد ممکن است محیط را فرا بگیرد و از این رو به اضافه بار اطلاعاتی بیانجامد. در نتیجه خود ابزار پاسخگویی می‌تواند موجب اضافه بار اطلاعاتی شود که ممکن است سطح واقعی اثربخشی پاسخگویی در بخش عمومی را کاهش دهد (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰). به طور خلاصه اضافه بار اطلاعاتی، دو پیامد کلی در پی دارد: شخصی (مانند تنش و بیماری، محدودیت زمانی، کاهش رضایت شغلی، تصمیم‌گیری نادرست)، و سازمانی (مانند کاهش کارایی و اثربخش، از بین رفتن مزیت رقابتی) (نژاد ایرانی و رجب‌زاده، ۱۳۸۸).

مزایایی نیز برای فراهم سازی اطلاعات بیش از حد ذکر شده است. نخست، کاربردی‌ترین گزینه برای غلبه بر مشکل محدودسازی بینش خود روی شماری از موضوعات محدود است. مثلاً وزیران خواهان اطلاعاتی از همه جزئیات عملیاتی هستند که ارتباط چندانی با آن‌ها ندارد، یا خواهان اطلاعات سیاسی هستند که به طور رسمی به آنان ارتباطی ندارد. این رویکرد، هزینه‌های هماهنگی بین شکل‌های مختلف پاسخگویی را کاهش می‌دهد. دوم، عدم تقارن اطلاعاتی ذاتی بین پاسخ‌گو و پاسخ‌خواه را کاهش می‌دهد. سوم، فرصتی فراهم می‌آورد تا ارزش‌های متفاوت خط‌مشی‌های عمومی با هم ترکیب شود (شیلمانز و بونز، ۲۰۱۱).

برای غلبه بر مشکل اضافه بار اطلاعاتی، متخصصین اطلاعات، تولید سواد اطلاعاتی در میان گیرندگان و پردازندگان اطلاعات را توصیه می‌کنند. این توصیه به برنامه‌های آموزشی برای پاسخ‌خواه جهت گسترش توانایی پردازش اطلاعات و کاهش اضافه بار طی مرحله اطلاعات، اشاره دارد. ممکن است چنین برنامه‌ی آموزشی برای مدیریت مشکل توسط پاسخ‌خواه کافی نباشد. در مورد عدم تمایل به افشای اطلاعات، اضافه بار می‌تواند عمدی یا سهوی باشد. هرچند در مورد اخیر، ممکن است مقدار اطلاعات مورد نیاز پاسخ‌خواه از طریق گفت‌وگو قابل تعیین باشد. اگر چنین گفت‌وگویی آزاد باشد، می‌تواند به شناسایی سرحد میان اطلاعات حیاتی و خوب^{۵۴} کمک کند. با این وجود چنین تعیینی، فقط یک گام به جلو است، چون همیشه برای پاسخ‌خواه ممکن نیست از پیش، اطلاعات قابل استفاده را بشناسد. اگر اضافه بار اطلاعاتی عمدی باشد، گزینه‌ها برای غلبه بر آن نسبتاً محدود است. اگر پاسخ‌گو به دنبال راه‌گریز و روزنه در تعیین

اطلاعات باشد، آن را خواهد یافت. خود اطلاعات باید با کیفیت تر شود و به روشی مناسب تر پردازش شود. استانداردسازی رویه‌های عملیاتی و استفاده از سیستم‌های مدیریت اطلاعات هوشمند نیز به عنوان مقابله با اضافه بار اطلاعاتی به کار گرفته می‌شود. به علاوه این می‌تواند مفید باشد تا با توجه به ظرفیت تولید اطلاعات زیاد یا نامربوط، پاسخگویی چند سطحی را رها سازیم (گرلینگ و اسپرول، ۲۰۱۰).

نتیجه‌گیری

در تحلیل چند دیدگاهی این مقاله، برای چگونگی غلبه بر عدم تمایل به افشای اطلاعات، راه کارها ناهمگن است. نظریه نمایندگی و نظریه مباشرت در مفروضات اساسی درباره‌ی رفتار انسانی، تفاوت دارند. موانع شناخت و روان‌شناختی که در نظریه حسابداری انتقادی مطرح هستند، ریشه‌ای عمیق دارند که به سادگی قابل حل نیست. نظریه تبادل اجتماعی، چارچوبی است که رویکردی یکپارچه تر را دنبال می‌کند. از دیدگاه این مقاله، نظریه تبادل اجتماعی ممکن است نظریه انتخاب عقلانی (ذیل نظریه نمایندگی) را با مباحث اعتماد (نظریه مباشرت) و اخلاق (نظریه حسابداری انتقادی) ترکیب کند. نظریه مباشرت، انتقادی نظری ارائه می‌دهد اما در فراهم سازی هرگونه شواهد تجربی در پاسخگویی بخش عمومی، ناکام است. نظریه حسابداری انتقادی خواستار پاسخگویی اخلاقی است بدون آن که به صراحت، اقدامات مدیریتی لازم برای اجرای آن را ارائه دهد. نظریه تبادل اجتماعی خواستار کاربرد آزمون و بررسی‌های روان‌شناختی در قراردادهای پاسخگویی بخش عمومی است.

هدف کلیدی این مقاله این است تا توجه را به سوی چالش افشای سطح مناسبی از اطلاعات در زمینه پاسخگویی بخش عمومی، جلب کند. به طور کلی درباره‌ی عمده بودن عدم تقارن، همانند فرض نظریه نمایندگی، یا سهوی بودن آن، همانند برخی بحث‌ها در نظریه حسابداری انتقادی، نمی‌توان نتیجه‌گیری کرد. برای ارائه رهنمون عملی به سیاست‌گذاران، مفید است که بدانیم آیا عدم تقارن در اطلاعات، عمده یا سهوی است یا هر دو به طور مساوی رخ می‌دهد.

در حالی که بررسی نظری عدم تمایل به افشای اطلاعات، فاقد نتایج تجربی است، تحلیل اضافه بار اطلاعاتی نشان می‌دهد که غالب پژوهش‌ها روی مدل‌های جزئی متمرکز هستند و از این رو دیدی جامع ارائه نمی‌دهند. در نتیجه این پیکره پراکنده پژوهش، به سختی قابل ترجمه

به پیشنهادهای متمرکز درباره‌ی بهبود پاسخگویی بخش عمومی است. به علاوه پژوهش‌های موجود هنوز ارتباط نظری و تجربی بین اضافه بار اطلاعاتی و عدم تمایل به افشای اطلاعات نیافته‌اند.

پی نوشت

۱	Accountability	۲۸	Smith
۲	Greiling and Spraul	۲۹	McGregor's "Theory Y"
۳	The Organization for Economic Co- operation and Development (OECD)	۳۰	The Rational Versus the Self- Actualizing Man
۴	Forum	۳۱	Marxist Tradition
۵	Accountability Holdee	۳۲	Institutional Theory
۶	Accountability Holder	۳۳	The Frankfurt School
۷	Accountor	۳۴	Giddens's Theory of Structuration
۸	Accountee	۳۵	Foucauldian Approach
۹	Tooley et al.	۳۶	The Ethical Understanding of Levinas
۱۰	Tactical and Strategic Maneuvers	۳۷	Intrusive
۱۱	E-Clogging	۳۸	Opacity
۱۲	Multiple Information Cues	۳۹	Exposed Self
۱۳	The Discretionary Freedom	۴۰	Mediated Self
۱۴	the logic of appropriateness	۴۱	Totalitarianism
۱۵	The Dialogical Nature	۴۲	Creative Accounting
۱۶	Passive Accountability	۴۳	The Post Structuralistic
۱۷	The Reversion of Information Asymmetry	۴۴	Discursive Production
۱۸	Agency Theory or Principal-Agent Theory	۴۵	Exposure
۱۹	Jensen and Meckling	۴۶	Invasive
۲۰	Blanco et al.	۴۷	Boundaries of Imposed Truth Regimes
۲۱	Representative Democracy	۴۸	Social Exchange Theory
۲۲	Underperform	۴۹	Symbolic Function Critical
۲۳	Hidden Intentions	۵۰	Coping Strategies
۲۴	Hidden Knowledge	۵۱	Preemptive Self-Criticism
۲۵	Superior Procedural Knowledge	۵۲	Social Virtue
۲۶	Hidden Action	۵۳	Signaling Function
۲۷	Pyrrhic Victory	۵۴	Nice-to-have

منابع

- انجمن حسابداران آمریکا. (۱۳۸۹). بیانیه‌ای درباره تئوری حسابداری و پذیرش تئوری (مترجم: بزرگ اصل، م). تهران: سازمان حسابرسی.
- ایجیری، یوجی. (۱۳۸۲). در باب چارچوب مفهومی مبتنی بر مسئولیت پاسخگویی (مترجمین: باباجانی، جعفر و پوریانسیب، امیر). مطالعات تجربی حسابداری مالی، (۳)، ۱۷۲-۱۵۵.
- باباجانی، جعفر. (۱۳۸۷). تحلیل مبانی نظری و قانونی رویکرد جدید بودجه ریزی سال ۸۷ از منظر مسئولیت پاسخگویی. حسابدار، (۱۹۴)، ۱۷-۳.
- باباجانی، جعفر. (۱۳۸۸). مبانی نظری حسابداری و گزارشگری مالی شهرداری‌ها (اول). تهران: مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران.
- دعایی، حبیب اله، مرتضوی، سعید، و نوری، علی. (۱۳۸۹). مدل یابی تأثیر درک حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی؛ مورد مطالعه: هتل پنج ستاره‌ی پارس. پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی، (۱)، ۱۰-۱۳.
- ۳۴.
- شریعت پناهی، سیدمجید. (۱۳۸۲). ارزیابی عملکرد شرکت‌ها و سازوکارهای کنترل رفتار مدیران: دیدگاه نظریه نمایندگی. مطالعات حسابداری، (۱)، ۱۰۸-۸۵.
- شعری، صابر، و مرفوع، محمد. (۱۳۸۶). رابطه درصد اعضای غیر موظف در ترکیب هیئت مدیره و سرمایه گذاران نهادی با پیش بینی سود شرکت‌ها. مطالعات حسابداری، (۱۷)، ۱۰۴-۶۳.
- عرب مازاریزدی، محمد، و صفرزاده، محمدحسین. (۱۳۸۷). نو تجربه گرایي در قلمرو تئوری و تحقیق اثباتی حسابداری. حسابدار، (۱)، ۲۳-۳-۹.
- کریسمن، جیمز، چوا، جس، و شارما، پرامودیتا. (۱۳۸۸). نظرات و جهت گیری‌ها در ارائه نظریه مدیریت استراتژیک برای شرکت‌های خانوادگی (مترجم: بهرامی زاده، علی). بازیابی از <http://www.modir21.com/>
- گودرزی، احمد. (۱۳۸۷). دیدگاه حسابداری انتقادی. حسابدار، (۱)، ۴۸-۴۴.
- مهدوی، غلامحسین، و منفرد مهارلویی، محمد. (۱۳۹۰). ترکیب هیئت مدیره و هزینه‌های نمایندگی (بررسی مفروضات تئوری مباشرت در شرکت‌های ایرانی). تحقیقات حسابداری و حسابرسی، (۱۰).

نژاد ایرانی، فرهاد، و رجبزاده، آرمین. (۱۳۸۸). اضافه بار اطلاعاتی، ریشه‌ها و پیامدها. تدبیر، (۲۱۲)، ۶۶-۶۲.

نمازی، محمد. (۱۳۸۴). بررسی کاربردهای تئوری نمایندگی در حسابداری مدیریت. علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، (۲۲(۲)، ۱۶۴-۱۴۷.

Abu Bakar, N. B. , & Saleh, Z. (2011). Disclosure of Accountability Information in Public Sector: The Case of Malaysian Federal Statutory Bodies. Presented at the 13th Biennial CIGAR Conference: Bridging public sector and non-profit sector accounting.

Blanco, H. , Lennard, J. , & Lamontagne, S. (2011). Annual Reporting and Accountability by Municipalities in Canada: An Empirical Investigation*. *Accounting Perspectives*, 10 (3), 195-224.

Greiling, D. , & Spraul, K. (2010). Accountability and the Challenges of Information Disclosure. *Public Administration Quarterly*, 34 (3), 338-377.

Jensen, M. , & Meckling, W. (1976). Theory of the firm: managerial behavior, agency costs and capital structure. *Journal of Financial Economics*, (3), 305-360.

Schillemans, T. , & Bovens, M. (2011). Chapter 1 – The Challenge of Multiple Accountability: Does Redundancy lead to Overload? (Schillemans and Bovens). *Accountable Governance: Problems and Promises*. M. E. Sharpe.

Smith, T. R. (2011). *A study of the unintended effect of agency theory on risk and morality* (MSc in Economics & Business Administration). Copenhagen Business School, Copenhagen.

Stewart, J. D. (1984). , The Role of Information in Public Accountability. In A. G. Hopwood and C. Tomkins (Eds.), *Issues in Public Sector Accounting*. Oxford: Philip Allen, 15-34.

Tooley, S. , Hooks, J. , & Basnan, N. (2010). Performance reporting by Malaysian local authorities: identifying stakeholder needs. *Financial Accountability and Management*, 26 (2), 103-133.