



بررسی رابطه بین متغیرهای مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی ایران با استفاده از الگوسازی معادلات ساختاری

کیوان اوچی اردبیلی^a، محمد فیضی زنگیر^b، محمد روحی عیسی لو^c، محمد خیراندیش^d، بهنام آزادی^e

^a نویسنده اول (دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران)

^b نویسنده دوم (استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران مرکزی، ایران)

^c نویسنده سوم (استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران)

^d نویسنده چهارم (استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران)

^e نویسنده پنجم (استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران)

نویسنده مسئول: کیوان اوچی اردبیلی keivan.ochi@yahoo.com

چکیده:

پژوهش جاری با هدف بررسی تاثیر و تحلیل مسیر بین اجزاء چارچوب مفهومی مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی ایران می‌باشد. روش این پژوهش کمی بوده و به لحاظ هدف در زمره مطالعات توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران و مسئولین سازمان‌های دولتی استان اردبیل که ۲۳۴ نفر به عنوان شرکت‌کنندگان پژوهش همکاری کردند و نمونه‌گیری در این تحقیق بصورت کل شماری انجام پذیرفت. ابزار پژوهش عبارت بود از پرسش‌نامه محقق ساخته پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی. جهت تجزیه و تحلیل از آمار توصیفی برای توصیف معرف‌های نمونه‌های آماری و توصیف مقولات و از آمار استنباطی نیز جهت تحلیل کمی مدل بهره گرفته شد. بجهت اطلاع از یکنواخت بودن و نرمال بودن داده‌ها و مجوز استفاده از آمار استنباطی نیز آزمون (K-S) انجام گرفت که نتایج آزمون نشان از سطح معناداری برای همه متغیرها بود. تحلیل آماری بر روی ۳۱ مضمون و مقوله در قالب شش بعد شرایط علی (۴ مولفه)، عوامل مداخله‌ای (۵ مولفه)، بسترهای حاکم و یا شرایط زمینه‌ای (۵ مولفه)، هسته یا پدیده اصلی (۶ مولفه)، راهبردها و استراتژی‌ها (۶ مولفه) و پیامدها و نتایج (۵ مولفه) که اجزاء چارچوب مفهومی مدل را شامل می‌شوند؛ بررسی گردید، نتایج معادلات ساختاری نشان داد که متغیرهای تحقیق با ضریب مسیر و T-value معناداری مثبت بر همدیگر تاثیر دارند، نهایتاً سایر شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری نیز به تائید شدن مدل مفهومی کمک کردند. نهایتاً جهت پاسخگویی بهتر سازمان‌های دولتی و بدست آوردن اعتماد عموم پیشنهاداتی در این راستا ارائه گردیده است.

کلیدواژگان: پاسخگویی سازمانی؛ اعتماد عمومی؛ معادلات ساختاری.

۱. مقدمه

شرایط و وضعیت امروز جامعه، حاکی از این می‌باشد که مسئولین سازمان‌های دولتی بایستی پاسخگویی عملکرد و رفتار خودشان نسبت به آحاد جامعه باشند. اصول دموکراتیک تأیید می‌کند که مردم باید قادر باشند تا در تصمیماتی که در زندگیشان اثرگذار است؛ نفوذ داشته باشند، ولی چون مردم حاکمیت خود را به نمایندگان واگذار کرده‌اند، بنابراین آنها عملکرد دولت را از طریق مکانیسم‌های پاسخگویی مدیریت می‌کنند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳).

دستیابی به نظام پاسخگویی سازمانی مناسب از هدف‌های کلی اکثر اصلاحات بخش دولتی است. رسیدن به این اهداف بر مواردی چون شفافیت، پاسخگویی، و پاسخگویی دولت به شهروندان تمرکز کرده است. راهبردها و استراتژی‌های پاسخگویی به شهروندان، که می‌تواند در جهت بهبود خدمات عمومی برای افراد اثرگذار باشد؛ در دو عنصر مشترک باید اجرایی گردد: در اولین قدم باید شهروندان به تمامی ابتکارات و مولفه‌های پاسخگویی در اجتماع

که توسط هر دولتی یا اجتماعی ایجاد می شود اقدام کنند، لذا هر جامعه‌ای نیازمند شهروندی فعال، که مطلع است، بسیج شده و آماده برقراری با نهادهای دولتی است، می‌باشد. دومین فرآیند مربوط به پاسخگویی، شامل هر دو استراتژی همکاری و مقابله ای از جانب شهروندان می باشد؛ یعنی از مشورت و حل مشکل در اطراف پاسخگویی گرفته تا اعتراض و شرمساری در مورد مسایل پاسخگویی نیز باید غافل نشد(اناردا جوشی، ۲۰۱۷).

سازمان های دولتی می‌خواهند در کانون توجه مردم باشند و نزد مردم، شکل درستی از پوشش سازمانی شان ایجاد گردد و مدیران دولتی در پی فعالیت‌هایی هستند که سلامت وجهه اعتبار سازمانی را به همراه آورد و در این زمینه سخت تلاش می‌کنند. بنابراین پاسخگویی سازمانی ویژگی خوب سازمان‌های دولتی خواهد بود. نهایتاً پاسخگویی سازمانی یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی است، پاسخگویی سازمانی یکی از عوامل مردمی کردن و مردمی دانستن نظام اداری است. همچنین ابزاری برای دادن توضیح متعهدانه اعمال و تصمیمات نهاد به فرد یا فرد به دیگری، از این رو پاسخگویی سازمانهای دولتی موضوع مهمی است که باید در نظر گرفته شود (احمدی و الوانی، ۱۳۹۴).

از طرفی دیگر توجه اسلام و قرآن و نهج البلاغه و صاحب‌نظران مدیریت اسلامی در حوزه پاسخگویی و اعتماد جایگاهی بسیی والادارد. خداوند متعال در آیات فراوانی در قرآن کریم اهمیت پاسخگویی را به پیامبر اکرم (ص) و مردم گوشزد می‌نماید، بر اساس آموزه‌های قرآن، اسلام بر پایه پاسخگویی استوار است. (اخوان کاظمی، بی تا، ۶۲)

اگر انسان را از دیدگاه اسلام، " موجودی پاسخگو " تعریف کنیم، شاید سخنی به گزاف نگفته باشیم. معاد یکی از اصول دین اسلام است که به موجب آن انسان باید پاسخگوی تمام رفتارهای خود باشد. قرآن نیز تصریح دارد که فقط خداوند بازخواست نمی شود و بقیه بازخواست خواهند شد (انبیاء، ۲۳).

حضرت علی (ع) خطاب به مالک اشتر می فرماید: " ای کارگزاران، مبدا در تماس خود با مردم، مدیریت حجابی گردد و بیش از اندازه خویش را از آنان پنهان بداری. زیرا دوری و فاصله مدیران جامعه از مردم نوعی نامهربانی به آنها، ویی اطلاعاتی نسبت به امور مدیریت است، و این "چهره پنهان داشتن" مدیران در "حجاب مدیریت"، آنها را از جریان امور دور نگه می دارد و در نتیجه، بینش و برداشت را از کارها آنچنان تغییر می دهد که بزرگ در نظر آنان کوچک و کوچک و بزرگ و کار نیک؛ نادرست و کار نادرست؛ نیک جلوه می کند. بالاخره حق و باطل با یکدیگر آمیخته می شود (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

سازمان های دولتی، از آن مردم و مدیران دولتی امین اموال (مادی و معنوی) آنها هستند. در قاموس صاحب‌نظران مدیریت دولتی اسلامی، مدیران دولتی خادمان واقعی مردم اند. براین اساس افرادی که به سازمان های دولتی مراجعه می کنند "بندگان خدا محسوب" می شوند و مطمئناً کسب رضایت و اعتماد آنها کسب رضایت خداوند را در پی دارد.(علیمردانی، اکرم، ۱۳۹۰)

امروزه بسیاری از مردم به دولت اعتماد ندارند اما این فقط به این علت نیست که دولتها خوب کار نمی‌کنند. مدیریت دولتی نوین در پی آن است که با بهبود در کارایی و کاهش هزینه های دولت بتواند اعتماد عمومی را جلب نماید، اما این کافی نیست. زیرا دلیل واقعی بی اعتمادی مردم به دولت این است که دولت را پاسخگو نمی‌دانند و سالها است که نظریه پردازان مدیریت دولتی عقیده دارند دولتهای پاسخگو نسبت به جلب اعتماد عمومی در جامعه توفیق می‌یابند (مرادی حقیقی و همکاران، ۱۳۹۴).

بنابراین؛ پاسخگویی با رویکرد عمومی در سازمان های دولتی متصور از دو حالت درونی و بیرونی است، مدیران سازمان های دولتی هم باید در درون سازمان هایشان پاسخگوی کارکنان و زیردستانشان باشند و هم باید بصورت بیرونی پاسخگو نسبت به احاد جامعه و اجتماع و مردم و مشتریان و ارباب رجوع و ذینفعان قرار بگیرند، که هر کدام از این دو نوع پاسخگوی سازمانی؛ متغییرهای خاص خود را می طلبد که باید شناسایی گردند و در موقع لزوم مورد استفاده قرار بگیرند تا رضایت و اعتماد عمومی نسبت به سازمان ها متبلور گردد.

پاسخگویی سازمانی یکی از ضرورت‌های کلیدی و از ارکان اصلی مدیریت دولتی در شرایط کنونی است که تصویری از اعتماد عمومی و انصاف را به ذهن متبادر می کند و می تواند برای بهبود عدالت، برابری و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد (بوونز، ۲۰۱۵).

لذا پاسخگویی با رویکرد اعتماد عمومی یکی از مسائل بزرگی است که اندیشمندان مدیریت دولتی همواره با آن مواجه اند. بنابراین نبود یک نظام ارزیابی و سنجش و یا ضعیف بودن آن، جهت شناخت از وضعیت متغییر های پاسخگویی با رویکرد اعتماد عمومی با محوریت بومی اسلامی در سازمان های دولتی ایران نسبت به همدیگر به عنوان خلاء مطالعاتی در این پژوهش قابل طرح است و به عبارتی برای مدیریت کارا و اثربخش و پاسخگویی مناسب سازمان ها لازم است؛ سنجش و ارزیابی متغییرهای بومی محور پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی برای مدیران بخش دولتی طراحی گردد، که در این راستا از متغییرهای پیشنهادی استفاده خواهد شد.



در حالت کلی نبود یک نظام سنجش و تایید در خصوص رابطه و تحلیل مسیر بین اجزاء چارچوب مفهومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در سازمان های دولتی ایران و چگونگی بر طرف نمودن این چالش به عنوان سوال اصلی پژوهش مطرح می گردد؟

۲. مبانی نظری و مروری بر پیشینه پژوهش

از پیامدهای پاسخگویی سازمانی می توان به اعتماد عمومی شهروندان به دولت و سازمان های دولتی اشاره کرد. برخی از اندیشمندان پاسخگویی را علت العمل اعتماد عمومی شناخته و مدعی هستند اعتماد عمومی مساوی با پاسخگویی است (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱).

دناهرت در سال ۱۹۹۹ ادعا نمود که زوال و انحطاط در پاسخگویی به بی اعتمادی و بدگمانی منتهی خواهد شد. بروز رفتار منفعت طلبانه از سوی مدیران و کارکنان دولت، اعتماد عمومی را مخدوم می سازد، پس برای اینکه مدیران و کارگزاران دولت نشان دهند که به منفعت عامه پایبندند باید پاسخگویی را سرلوحه کارخویش قرار دهند (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰).

عملکرد دولت، اغلب از طریق کارایی مدیریت عمومی ارزیابی می شود. براین اساس، دولتی که مدیریت عمومی را با حاشیه های اندک ارائه می کند، عملکرد بهتر و در نتیجه مقبولیت بیشتری خواهد داشت. برخی از مولفه ها مانند تنش و تعارض های احتمالی میان کارگزاران، بین کارگزاران و سیاستمداران، فساد اداری، کارایی پایین نظارت درونی در بخش عمومی و جریان محدود اطلاعات، کیفیت کاری مدیریت عمومی را تحلیل می برند. بنا به اعلام سیمز در سال ۲۰۰۲، ارتباط مثبت و معناداری بین ارائه خدمات عمومی و رویه های اعتماد به دولت وجود دارد، وی معتقد است که هرچه عملکرد دولت ها در ارائه خدمات عمومی به مردم بهتر باشد، مردم اعتماد بیشتری به آنها خواهند کرد؛ اما با توجه به همه عوامل دیگر موثر بر اعتماد به دولت، تأثیرات مثبت در ارائه خدمات، نسبت به دیگر عوامل بیشتر است (رشیدی و همکاران، ۱۴۰۰).

پاسخگویی یکی از ارزش های کلیدی مستخدمان کشوری در دموکراسی ها و به خصوص در دموکراسی های پیشرفته است. از منظری وسیعتر، پاسخگویی بخشی از هویت مدیریت چه در سازمان های عمومی، دستگاه های اداری، ملی، دادگاه ها و یا در شرکت ها، انجمن ها و تیم های خصوصی می باشد. مسئله و چالش اصلی و ذاتی مردم سالاری در دولت اداری، مصالحه کردن بایسته ها و پیش نیازهای خط مشی پاسخگویی با بایسته های منعطف بودن و حساسیت مسئولین در قبال شهروندان می باشد. براساس نظریه های موجود در مورد بحث سیاست، حاکمان و مسلطترین بر امور می بایستی، چارچوبی محدود در بکار بردن قدرت و اختیار خویش داشته باشند (روسسیو^۱، ۱۹۹۹).

از سویی دیگر مقیاس اساسی عمومیت در سازمان های عمومی به منزلت رهبری و پاسخگو بودن سامانه خدمات عمومی به شهروندان مرتبط است. عدم حساسیت و پاسخگویی، اعتماد عمومی را نسبت به خدمات عمومی مخدوم می کند و برای مثال اکونل^۲ می گوید پاسخگویی وقتی وجود دارد که خدمات عمومی با کیفیت بالا، هزینه پایین و روش مناسب ارائه شوند (اکونل، ۲۰۰۵).

پژوهشگران معتقدند پاسخگویی با رویکرد اعتماد عمومی، بدین معنی است که از یک فرد یا یک گروه سازمانی که مسئولیت انجام عملی به آنان واگذار شده است، انتظار می رود در قبال پیامد های مثبت و منفی کار خود توضیح دهند که چرا و چگونه این پیامدها اتفاق افتاده است. به سخن دیگر، پاسخگویی عبارت است از مسئول ساختن افرادی مشخص، به منظور تضمین انجام وظایف، به موقع و طبق روش ها و معیارهای مورد توافق (فقیهی و نداف، ۱۳۹۲).

سازمان شفافیت بین المللی پاسخگویی با رویکرد اعتماد عمومی را این گونه تعریف کرده: "این مفهوم به این معنی است که افراد، نهادها و سازمان ها (دولتی و جامعه مدنی) مسئول گزارشگری و شفافیت در فعالیت های خود و اعمال درست قدرت خود هستند و مسئولیتشان حتی شامل مسئولیت در قبال پول یا

^۱. Rossciou

^۲. OConnell

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

دارایی محول شده نیز می باشد. و در مورد اهمیت آن می نویسد: "دولت ها، شرکت ها و جامعه مدنی باید پاسخگویی بیشتر را تضمین کنند تا اعتماد عمومی را تضمین نمایند." (Blackwell Encyclopedic Dicti The 1995)

سازمان‌های دولتی می‌خواهند در کانون توجه مردم باشند و نزد مردم، شکل درستی از پوشش سازمانی شان ایجاد گردد و مدیران دولتی در پی فعالیت‌هایی هستند که سلامت وجهه اعتبار سازمانی را به همراه آورد و در این زمینه سخت تلاش می‌کنند. بنابراین پاسخگویی سازمانی ویژگی خوب سازمان‌های دولتی خواهد بود، نهایتاً پاسخگویی سازمانی یکی از راه‌های ایجاد اعتماد عمومی است. پاسخگویی سازمانی یکی از عوامل مردمی کردن و مردمی دانستن نظام اداری است. همچنین ابزاری برای دادن توضیح متعهدانه اعمال و تصمیمات نهاد به فرد یا فرد به دیگری، از این رو پاسخگویی سازمانی دولتی موضوع مهمی است (احمدی و الوانی، ۱۳۹۴).

رشیدی و همکاران (۱۴۰۰) در مقاله خودشان "طراحی مدل بهینه اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران با تاکید بر نوع سازمان و نوع ارباب رجوع" را تدوین کردند. هدف از طراحی مدل بهینه عمومی در سازمان‌های دولتی ایران با تمرکز بر نوع سازمان و نوع ارباب رجوع است. هدف پژوهش اکتشافی، نوع پژوهش بنیادی و روش تحقیق به صورت میدانی است. بعد از شناسایی‌های کلیدی اعتماد عمومی و روابط علی و ریاضی میان این تغییرات، این سیستم در نرم افزار ونسیم شبیه‌سازی شد و هشت سال سناریوی مختلف افزایش اعتماد عمومی بررسی شد. تحقیقات پژوهشی نشان داد که خدمات عمومی (رایگان، کیفی، برابر، شفاف و همراه با پاسخ‌گویی) با تأثیر قرار دادن میزان رضایتمندی عمومی مردم، اعتماد را تحت تأثیر قرار می‌دهد و سازمان و نوع ارباب رجوع میزان رضایتمندی بر اعتماد عمومی را تعدیل می‌نمایند. با افزایش شفافیت در ارائه خدمات عمومی و پاسخگویی دولت در طول هشت سال و همچنین ایجاد محیط مشترک شرایط دو سناریوی جذاب برای ارتقاء اعتماد عمومی و رضایتمندی مردم می‌باشند.

مهرارا و نیکخواه (۱۴۰۰) در مقاله خودشان "مطالعه تطبیقی پاسخگویی در نظام اداری ایران" را بررسی تطبیق و مقایسه کردند. با افزایش آگاهی‌های عمومی شهروندان در جوامع مختلف، انتظارات آنها از دولت‌ها افزایش داشته است. شهروندان انتظار دارند که اصول اخلاقی، قوانین و مقررات، عدالت و برابری، صرفه جویی در منابع، کارایی در تولید و مشارکت دادن آنها را بیشتر از گذشته مورد توجه قرار دهند که پاسخگویی کارآمد دولت می‌تواند این انتظارات را محقق نماید. در این مقاله، موضوع پاسخگویی با تاکید بر پاسخگو بودن دولت مورد مطالعه قرار می‌گیرد و سپس پاسخگویی در نظام اداری ایران با کشورهای انگلستان، امریکا، فرانسه و چین به صورت تطبیقی، بررسی شده است. با مقایسه نظام پاسخگویی دولت در ایران با نظام پاسخگویی چهار کشور مورد مطالعه، به نظر می‌رسد پیش‌بینی پاسخگویی دولت در قوانین ج.ا.ایران به خوبی دیده شده است و کشور ما دارای نظام پاسخگویی دولتی بسیار خوبی است و در صورتی که نهادهای پیش‌بینی شده در قانون که دولت موظف به پاسخگویی به آنها است با اهتمام ویژه‌ای دولت و مدیران دولتی را به پاسخگویی ملزم کنند میتوان دولت را به سمت پاسخگویی اثربخش هدایت نمود.

احمدی و الوانی (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان "جایگاه نظریه خدمات عمومی نوین در تبیین مفهوم پاسخگویی اجتماعی سازمانهای دولتی" را انجام دادند. نتایج نشان داد که بر اساس شاخص‌ها، مولفه‌ها و ابعاد ارائه شده، مدل ارزیابی پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های دولتی در چهار سطح ضعیف، سطح متوسط، سطح خوب و سطح عالی سطح بندی و تعیین شد.

فقیهی و نداف (۱۳۹۲) تحقیقی تحت عنوان "پاسخگویی پلیس: ارایه الگوی بومی برای ارتقای روابط مردم و نیروی انتظامی" در نیروی انتظامی استان سمنان انجام داده‌اند؛ یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که در الگوی آرمانی مورد تایید خبرگان به ترتیب ابعاد پاسخگویی اخلاقی، حرفه‌ای، مدیریتی و اجتماعی در الویت قرار دارند.

جرمی و پارکر^۳ و همکاران (۲۰۲۱) مقاله‌ای تحت عنوان "توضیح نقش مدیران در اجرای مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی" را مطالعه کردند. نتایج نشان می‌دهد که تغییرات در اجرای مسئولیت‌پذیری مدیران به تعداد بی شماری از ویژگی‌های فردی، سازمانی و موقعیتی بستگی دارد. آنها مفاهیم را مورد بحث قرار داده و جهت‌گیری‌های جدیدی را برای تحقیقات پاسخگویی آینده پیشنهاد می‌کنند که نقش مدیران را در فرآیند پاسخگویی در نظر می‌گیرد.

زاوپین^۴ و همکاران (۲۰۲۱) "ادراک مدیران از پاسخگویی برنامه‌های دانشگاه شرکتی، مشارکت در برنامه‌های دانشگاه شرکتی و تعهد به سازمان" را مطالعه کردند. نتایج نشان داد که بین ادراک مدیران از پاسخگویی برنامه‌های دانشگاه شرکتی بر اساس دو برنامه توسعه مدیریت و مشارکت مدیران در برنامه‌های دانشگاه شرکتی و تعهد آنها به سازمان رابطه متوسطی وجود دارد.

توماس^۵ و همکاران (۲۰۲۰) در مطالعات خودشان تحت عنوان "درک احساس مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی" را بررسی کردند. آنها با نظرسنجی در هفت کشور که بینش‌های مدیریت دولتی و روان‌شناسی را ترکیب می‌کند، مسئولیت‌پذیری احساسی مدیران عامل آژانس و سوابق نهادی آن را بررسی می‌کنند. دیدگاه پایین به بالا ما ارتباط نزدیکی بین شیوه‌های کنترل واقعی به جای ویژگی‌های رسمی نهادی و احساس مسئولیت مدیران عامل آژانس‌ها را نشان می‌دهد. آنها ادعا کردند که مسئولیت‌پذیری یک چرخه مهم است که انتظارات و رفتارهای صاحبان مسئولیت را توسط مدیران عامل هماهنگ می‌کند.

کی^۶ و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهش خود با عنوان "پاسخگویی سازمان در میان مدیران شرکت‌ها تجاری انگلستان"، دریافتند که وضعیت پاسخگویی مناسب نیست و این وضعیت در شرکت‌های خصوصی بیشتر نمایان است.

بایر^۷ (۲۰۱۸) در تحقیق خود به نقش پاسخگویی بر تعهد اشاره کرده است. وی در نتیجه‌گیری خود اشاره کرد که پاسخگویی و مسئولیت‌هایی اجتماعی سازمان تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی دارد.

پانانگان^۸ (۲۰۱۷) مطالعه ای مبنی بر "بررسی وضعیت پاسخگویی در سازمان‌های دولتی"، با هدف بررسی پاسخگویی در بخش مدیریت آموزش حرفه‌ای ثانویه در وزارتخانه ورزش و جوانان کشور اندوزی انجام دادند. نتایج نشان داد که هنوز ضعف‌هایی مانند فقدان امکانات، زیرساخت، انتقال و حذف دفتر اصلی وجود دارد و استانداردهای پایین به دست آمد.

یوسانگ و سان من^۹ (۲۰۱۷) "تأثیر مسئولیت‌پذیری بر عملکرد سازمانی در دولت فدرال ایالات متحده: نقش تعدیل کننده خودمختاری" را بررسی و مطالعه کردند. یافته‌ها نشان می‌دهد، سطوح مسئولیت‌پذیری که در کارکنان، ارزیابی عملکرد و جبران خسارت آشکار می‌شود، همگی به طور مثبت و معنادار بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارند.

باجان زالک^{۱۰} (۲۰۱۳) تحقیقی با عنوان "اعتماد، پاسخگویی و آموزش عالی" انجام داده است. در این تحقیق نویسنده ادعا می‌کند در رابطه با مسئولیت‌پذیری تنها پاسخگویی هوشمندانه باید مدنظر قرار بگیرد. در آموزش و پرورش، اعتماد به معلمان و ایمان به آموزش موسسات شرط لازم برای عملکرد مناسب آنهاست ولی شرط کافی نمی‌باشد چراکه اگر هوشمندانه پاسخگویی انجام نگیرد و با مدل اقتصاددانان آموزش و پرورش که با رویکرد شخصیت انسانی سازگاری ندارد؛ عجين گردد به یک پاسخگویی غیرهوشمند خواهیم رسید که باید از ترسیم چنین چشم‌اندازی در آموزش و پرورش و به طور کلی در جامعه و اجرای آن صرف‌نظر کرد.

³ Jeremy & Parker

⁴ Xiaoping

⁵ Thomas

⁶ Keay

⁷ Bayer

⁸ Panannangan

⁹ Yousueng & SOUNMAN

¹⁰ Bojan Žalec

برای طراحی چارچوب مفهومی تحقیق و رسیدن به اهداف پژوهش مبنی بر بررسی تاثیر و تحلیل مسیر بین اجزاء چارچوب مفهومی مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی ایران، مطالعات محتوایی مورد توجه قرار گرفت. بنابراین با مطالعه و شناسایی مولفه‌های مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی از طریق تطبیق و تلفیق نتایج مطالعات قبلی برای تحلیل شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها چارچوب جامعی ارائه می‌دهد. بنابراین در این راستا مهمترین مولفه‌ها از مطالعات پیشین استخراج شد و در جدول ۱ نشان داده شده است:

جدول ۱. اجزاء چارچوب مفهومی

منبع	گویه‌ها	متغیرها
- مرور ادبیان نظری - استخراج از نظرات خبرگان و تطبیق با آموزه‌های ایرانی اسلامی از طریق تئوری داده بنیاد	فرهنگ سازمانی ویژگی مدیریتی ماموریت سازمانی وجهه سازمانی	شرایط علی اثرگذار
- مرور ادبیان نظری - استخراج از نظرات خبرگان و تطبیق با آموزه‌های ایرانی اسلامی از طریق تئوری داده بنیاد	درست کاری اعتماد شناختی اطمینان صداقت خطرپذیری	بستر حاکم (عوامل زمینه‌ای)
- مرور ادبیان نظری - استخراج از نظرات خبرگان و تطبیق با آموزه‌های ایرانی اسلامی از طریق تئوری داده بنیاد	سازمان تکنولوژی محور مطالبه‌گری مردم نظارت همگانی سبک رهبری اخلاقی میل دیگران به پاسخگویی	عوامل مداخله‌ای
- مبانی نظری و تئوریک - استخراج از نظرات خبرگان و تطبیق با آموزه‌های ایرانی اسلامی از طریق تئوری داده بنیاد	شفافیت اطلاعات مشارکت‌جویی کنترل‌پذیری ارزیابی عملکرد تعهد و تکریم واکنش‌گری	هسته اصلی (پدیده‌های محوری)



۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کانون پژوهش‌های مدیریت اسلامی

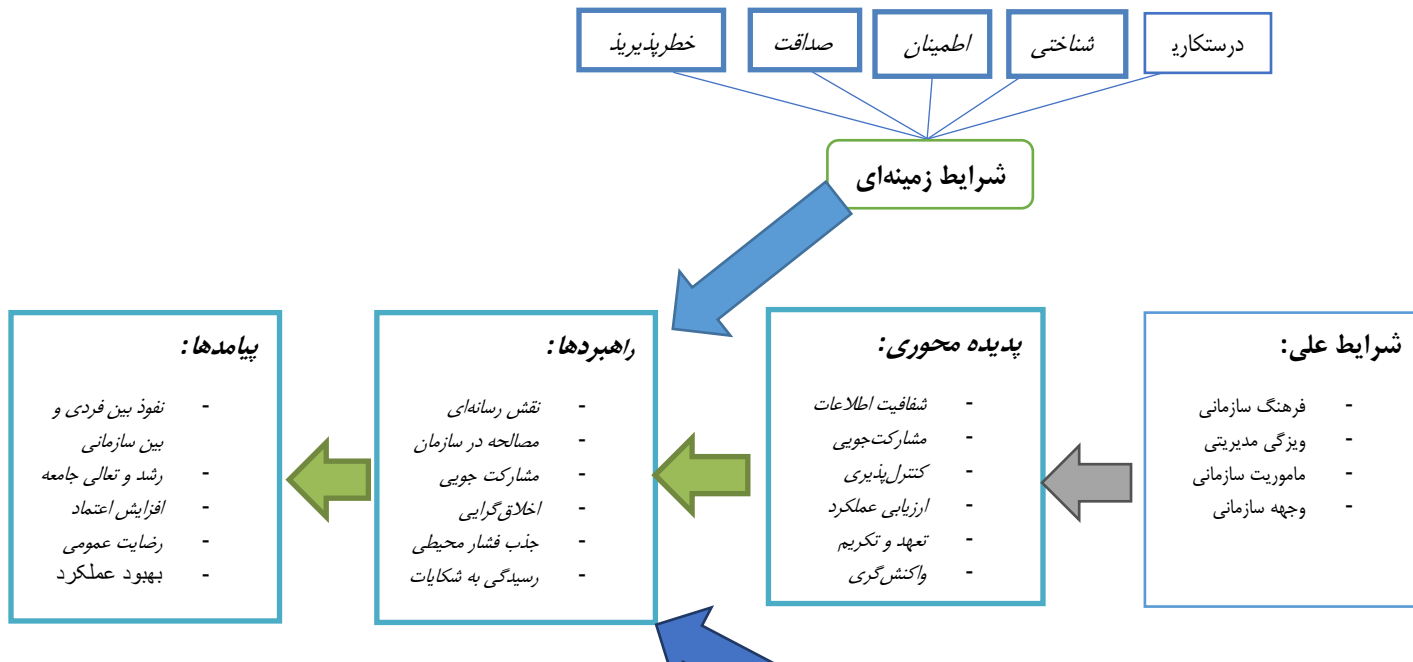
چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir



<ul style="list-style-type: none"> - مرور ادبیان نظری - استخراج از نظرات خبرگان و تطبیق با آموزه های ایرانی اسلامی از طریق تئوری داده بنیاد 	<ul style="list-style-type: none"> مصالحه در سازمان نقش رسانه‌ای مشارکت جویی ذی‌نفعان اخلاق‌گرایی جذب فشار محیطی رسیدگی به شکایات 	<ul style="list-style-type: none"> راهبردها (کنش‌ها و تعاملات)
<ul style="list-style-type: none"> - مرور نظری - استخراج از نظرات خبرگان و تطبیق با آموزه های ایرانی اسلامی از طریق داده بنیاد 	<ul style="list-style-type: none"> نفوذ بین فردی و بین سازمانی رشد و تعالی جامعه افزایش اعتماد عمومی رضایت عمومی بهبود عملکرد 	<ul style="list-style-type: none"> پیامد ها و نتایج

با توجه به اهداف پژوهش و پاسخ به سوالات تحقیق و با بررسی و مرور ادبیات تحقیق و تطبیق با آموزه های ایرانی اسلامی و با در نظر داشتن مدل مفهومی مبتنی بر نظریه داده بنیاد که شش شرایط (شرایط علی اثرگذار، بستر حاکم، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و استراتژی‌ها، پدیده‌های محوری و پیامدها) را پیشنهاد می‌دهد، مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی در قالب شکل زیر طراحی شد. الگوی مفهومی نظری پژوهش حاضر بجهت تحلیل متغیرها متشکل فرضیه‌های زیر در قالب شکل زیر است:





شکل ۱. چارچوب مفهومی (یافته های تحقیق)

شکل ۱. چارچوب مفهومی (یافته های تحقیق)

نتایج پارادایمی مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در شکل ۱ نشان می‌دهد که پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در شش بعد شرایط علی، بسترهای حاکم، شرایط مداخله‌گر که این سه عامل بر روی پدیده های اصلی اثر می‌گذارند و همچنین ابعاد راهبردها و استراتژی و پیامدها و نتایج تشکیل شده است. هر یک از این ابعاد شش گانه، شاخص‌ها و خرده مضامین خاص خود را دارند، که در تحقیق حاضر با استفاده از الگوسازی معادلات ساختاری به تحلیل تاثیر مسیرهای ابعاد یاد شده در مدل فوق با استناد از روح مدل مفهومی داده بنیاد نسبت بهمدیگر و نهایتا جهت ارزیابی برازش کل مدل حرکت می‌کنیم.

۳. روش شناسی

پژوهش حاضر از نوع پژوهش های کمی بوده و به لحاظ روش شناسی در زمره مطالعات توصیفی – پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران و مسئولین سازمان‌های دولتی استان اردبیل که ۲۳۴ نفر به عنوان شرکت‌کنندگان پژوهش همکاری کردند و نمونه گیری در این تحقیق بصورت کل شماری انجام پذیرفت. ابزار پژوهش عبارت بود از پرسش نامه محقق ساخته پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی که برگرفته از مقولات مستخرج از روش داده بنیاد بوده و ۳۱ مورد مقوله را شامل گردیده است؛ لذا این پرسش نامه تهیه و در بین مدیران سازمان های دولتی توزیع گردید و پرسشنامه های تکمیلی بعنوان آزمودنی های پژوهش در جهت سنجش روایی و پایایی مقیاس و ابزار بدست آمده از مدل استفاده گردید، روایی آن با مشاورت و راهنمایی های اساتید دانشگاهی مورد تایید قرار گرفت و پایایی ابزار نیز از طریق محاسبه بالای ۰٫۷ ضریب آلفای کرونباخ تایید و همچنین از طریق الگو سازی معادلات ساختاری به تحلیل تاثیر مسیرهای ابعاد مدل کیفی با استناد از روح مدل مفهومی داده بنیاد نسبت بهمدیگر و نهایتا به تایید برازش کل مدل پرداختیم.

جهت تجزیه و تحلیل از آمار توصیفی برای توصیف معرف های نمونه های آماری و توصیف مقولات و از آمار استنباطی نیز جهت تحلیل کمی مدل بهره گرفته شد. بجهت اطلاع از یکنواخت بودن و نرمال بودن داده ها و مجوز استفاده از آمار استنباطی نیز آزمون (K-S) انجام گرفت که نتایج آزمون نشان از سطح معناداری برای همه متغیرها بود.

ابزار تحقیق تحلیل آماری بر روی ۳۱ مضمون و مقوله در قالب شش بعد شرایط علی (۴ مولفه)، عوامل مداخله‌ای (۵ مولفه)، بسترهای حاکم و یا شرایط زمینه‌ای (۵ مولفه)، هسته یا پدیده اصلی (۶ مولفه)، راهبردها و استراتژی‌ها (۶ مولفه) و پیامدها و نتایج (۵ مولفه) که اجزاء چارچوب مفهومی مدل را شامل می‌شوند؛ بررسی گردید، نتایج معادلات ساختاری نشان داد که متغیرهای تحقیق با ضریب مسیر و T-value معناداری مثبت بر همدیگر تاثیر دارند، نهایتا سایر شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری نیز به تائید شدن مدل مفهومی کمک کردند.

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

۴. یافته های پژوهش

قبل از پرداختن به یافته های پژوهشی، معرفی جمعیت شناختی مدیران در پژوهش گزارش می شود. جدول ۲.۲ خصایص جمعیت شناختی داوطلبان در پژوهش را نشان می دهد.

جدول ۲.۲. اطلاعات جمعیت شناختی شرکت کنندگان

متغیر	سطح	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۸۹	٪۸۰٫۷
	زن	۴۵	٪۱۹٫۳
	کل	۲۳۴	٪۱۰۰
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۲	٪۹٫۴
	۳۱ تا ۴۰ سال	۵۶	٪۲۳٫۹
	۴۱ تا ۵۰ سال	۹۲	٪۳۹٫۳
	بالای ۵۰ سال	۶۴	٪۲۷٫۴
	کل	۲۳۴	٪۱۰۰
وضعیت تاهل	متاهل	۲۰۴	٪۷۴٫۵
	مجرد	۳۰	٪۱۲٫۵
	کل	۲۳۴	٪۱۰۰
مدرک تحصیلی	کارشناسی	۵۹	٪۲۵٫۲
	کارشناسی ارشد	۱۳۹	٪۵۷٫۷
	دکتری	۴۰	٪۱۷٫۱
	کل		٪۱۰۰

۲۳۴

زیر ۵ سال	۳۶	۱۵,۴٪
۵ الی ۱۰ سال	۵۳	۲۲,۶٪
۱۰ الی ۱۵ سال	۶۹	۲۹,۵٪
بالای ۱۵ سال	۷۶	۳۲,۵٪
کل	۲۳۴	۱۰۰٪

۱.۴. پایایی مقیاس سنجش

یک ابزار معتبر و پایا ابزاری است که دارای ویژگی تکرارپذیری و بازپدید آوری باشد، یعنی بتوان آن را در موارد متعدد بکار برد و در همه موارد نتایج یکسان تولید کرد. جهت بررسی همسانی و پایایی درونی سؤالات پژوهش حاضر از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است.

جدول ۳. آزمون کرونباخ جهت بررسی همسانی درونی سؤالات پرسشنامه پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی

مؤلفه‌ها	تعداد سؤال	تعداد افراد	آلفای کرونباخ
مقیاس سنجش پاسخگویی سازمانی	۳۱	۲۳۴	۰/۹۵۹
بعد شرایط علی	۴	۲۳۴	۰/۷۹۴
بعد شرایط مداخله گر	۵	۲۳۴	۰/۷۳۳
بعد شرایط زمینه‌ای	۵	۲۳۴	۰/۹۳۴
بعد پدیده محوری	۶	۲۳۴	۰/۷۵۷
بعد راهبردها	۶	۲۳۴	۰/۸۵۴
بعد پیامدها	۵	۲۳۴	۰/۸۶۲

طبق نتایج گزارش شده در جدول ۳ مقیاس سنجش الگوی بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی و همچنین خرده مقیاس‌های آن یعنی بعد شرایط علی، بستر حاکم، شرایط مداخله گر، پدیده‌های محوری، راهبردها و پیامدها از پایایی برخوردار هستند.

۲.۴. آزمون اسمیرنوف و کولموگروف (K-S)

در راستای آگاهی و اطلاع از یکنواختی و نرمالیت بودن داده‌های هر یک از متغیرهای تحقیق بوسیله آماره ناپارامتریک (K-S) استفاده گردیده است، نتایج به شرح جدول زیر است:

جدول ۴ نتایج آماره (K-S)

آماره‌ها و متغیرها	تعداد	K-S	Sig
شرایط علی	۲۳۴	۰,۱۴۴	۰,۰۸۱
بستر حاکم	۲۳۴	۰,۱۴۳	۰,۰۵۸
مداخله‌ای	۲۳۴	۰,۱۲۶	۰,۰۷۹
پدیده اصلی	۲۳۴	۰,۱۳۳	۰,۰۶۳
راهبردها/استراتژی‌ها	۲۳۴	۰,۱۲۹	۰,۰۸۵
پیامدها/نتایج	۲۳۴	۰,۱۰۳	۰,۰۷۴

مشاهدات جدول ۴ نشان دهنده آن است که چون سطح معناداری (Sig) برای همه متغیرها بالاتر از ۰/۰۵ است، بنابراین همه متغیرها از حالت یکنواختی بودن و نرمال بودن داده‌ها برخوردار هستند، و برای آزمون تجزیه و تحلیل کمی از طریق آمار پارامتریک از قبیل ضریب همبستگی و رگرسیون و تحلیل عاملی تأییدی و معادلات ساختاری مجاز هستیم.

۳.۴. مدل‌یابی ساختاری (روابط و اثرات متغیرها)

این روش مجموعه‌ای از روش‌های آماری برای مدل‌سازی روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته (مدل ساختاری) و متغیرهای پنهان و مشاهده‌پذیر (مدل اندازه‌گیری) می‌باشد که از روش‌های تجزیه و تحلیل عاملی، رگرسیون و یا تجزیه و تحلیل مسیر تشکیل شده است. یکی از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری و علوم اجتماعی تجزیه و تحلیل چند متغیره است. تجزیه و تحلیل ساختارهای کواریانس یا مدل‌سازی علی یا مدل معادلات ساختاری یکی از اصلی‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل ساختارهای داده‌های پیچیده و چند متغیره است.

جهت محاسبه ضرایب مسیرها و تأثیرات متغیرهای تحقیق برهمدیگر و همچنین برازش و بررسی مطلوبیت مدل استخراج شده در قسمت کیفی تحقیق، از معادلات ساختاری استفاده می‌گردد، لذا بعد از بررسی و ارائه مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در بخش کیفی و شناسایی مقولات مدل، از طریق معادلات ساختاری نتایج تأثیرات متغیرهای تحقیق برهمدیگر و برازش و مطلوبیت مدل کیفی استخراج و مشاهدات در اشکال زیر ارائه شده است.

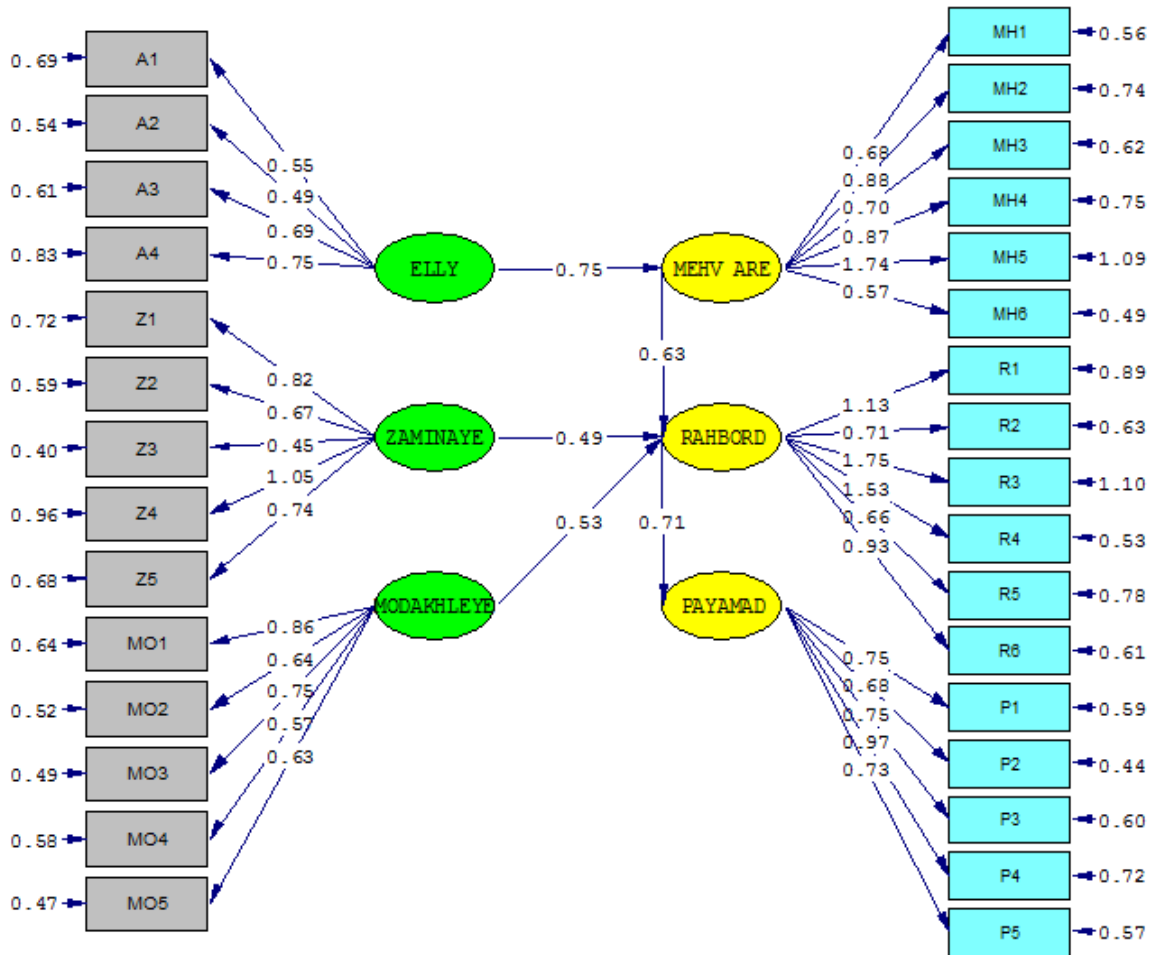
بنابراین بتشریح معادلات ساختاری جهت محاسبه ضرایب مسیرها و تأثیرات متغیرهای تحقیق برهمدیگر، طبق چارچوب مدل نهایی ارائه شده می‌پردازیم:

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir



Chi-Square=2021.17, df=426, P-value=0.00000, RMSEA=0.089

شکل ۲. برآورد ضرایب مسیر و بارهای عاملی مدل

نمودار فوق خروجی آزمون معادلات ساختاری در قالب نرم‌افزار لیزرل است. در بررسی نمودار فوق، ضرایب مسیر (β)، طبق چارچوب مدل نهایی پژوهش مان مشخص شده است.

اندازه ضریب مسیر نشان دهنده قدرت و قوت رابطه بین دو متغیر نهفته است. محققان بر این باورند که ضرایب مسیر بایستی بیشتر از ۰/۳ یا ۰/۴ محاسبه گردد، تا تاثیرگذار در مدل تلقی گردد.

همانطوری که نمایان است همه سنجه‌ها دارای بار عاملی مورد قبول ۴۰ درصدی به بالا هستند و روابط بین متغیرهای تحقیق مثبت می‌باشند.

در ادامه معناداری مدل و روابط بین متغیرها را از طریق T-value معناداری بررسی می‌کنیم:



۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

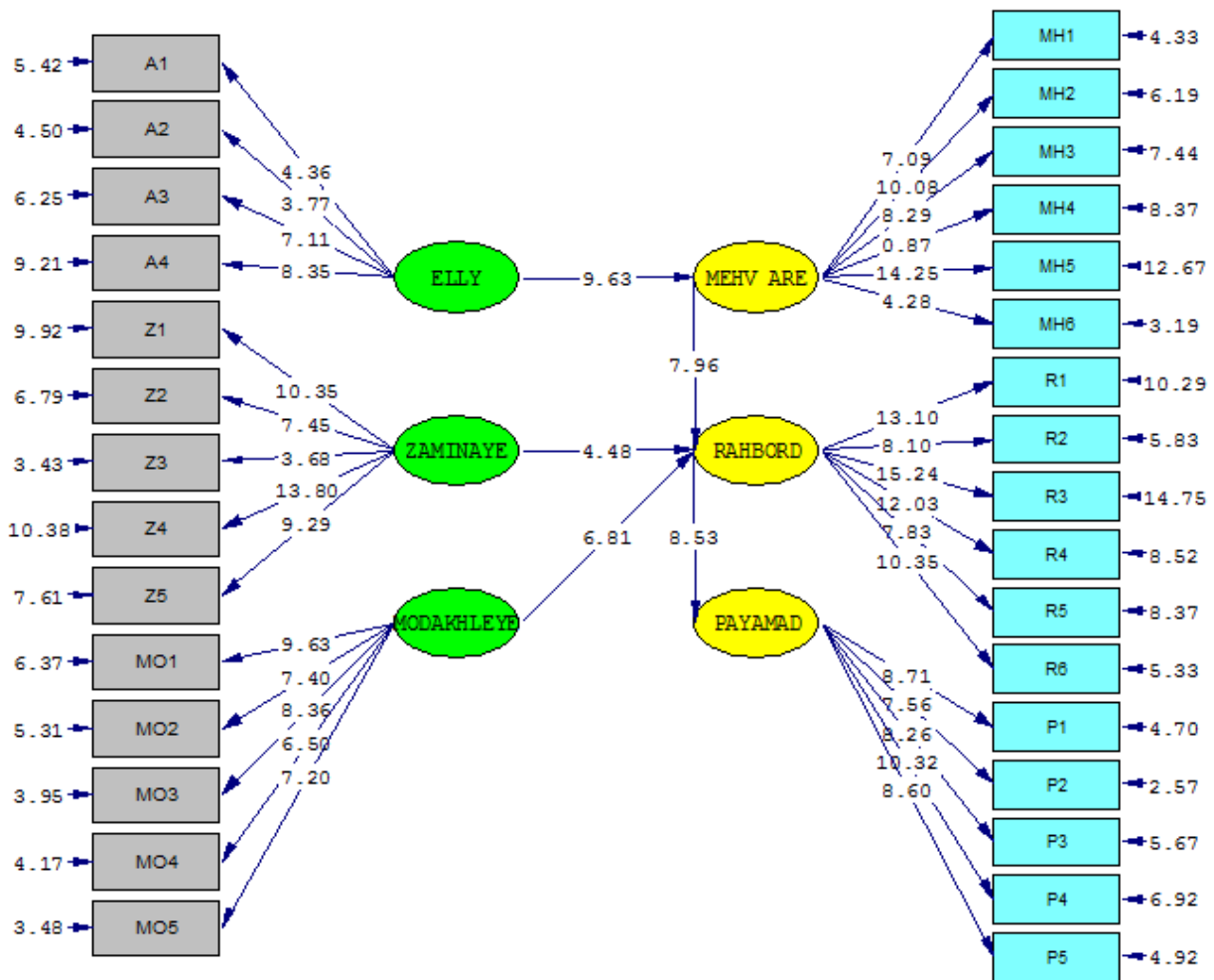
نخستین کنفرانس ملی

کانون حسابداران رسمی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir



Chi-Square=2021.17, df=426, P-value=0.00000, RMSEA=0.089

شکل ۳. نمایش مقادیر T-value معناداری

نمودار فوق مربوط به آزمون T-value معناداری است، که با مقایسه مقادیر این آزمون برای هر مسیر می توان به تائید و یا عدم تائید معناداری مسیرهای مدل پرداخت. بدین سان اگر مقدار آماره T بزرگتر از قدر مطلق ۱/۹۶ شود، در سطح اطمینان ۹۵ درصد مسیر مورد نظر قابل تائید است. مقادیر آماره T مدل فوق نشان دهنده آن است که تمامی ضرایب بیشتر از ۱/۹۶ می باشند.

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

طبق خروجی آزمون معادلات ساختاری، برخی از شاخص‌های مهم برازش برای کل مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی به شرح جدول زیر می‌باشد:

جدول ۵. سایر شاخص‌های برازش مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی

شاخص برازش	حیطه قابل قبول	مقدار آیت‌ها	نتیجه
χ^2/df	≤ 5	۴/۷۵	مطلوب
IFI	> 0.9	۰/۹۲	مطلوب
RMSEA	< 0.08	۰/۰۸۹	مطلوب
CFI	> 0.9	۰/۹۰	مطلوب
RMR	< 0.1	۰/۰۸۸	مطلوب
AGFI	هر چه به ۱ نزدیک باشد	۰/۹۸	مطلوب

بقیه شاخص‌ها مدل ساختاری، نشان از برازندگی هستند و مطلوبیت مدل را تأیید می‌نمایند.

جدول ۶. نتایج روابط مدل

فرضیه‌ها	ضرایب مسیر (β)	T معناداری	نتایج
شرایط علی ← پدیده محوری	۰/۷۵	۹/۶۳	تایید
شرایط زمینه‌ای ← راهبردها	۰/۴۹	۴/۴۸	تایید
شرایط مداخله‌ای ← راهبردها	۰/۵۳	۶/۸۱	تایید
پدیده محوری ← راهبردها	۰/۶۳	۷/۹۶	تایید
راهبردها ← پیامدها	۰/۷۱	۸/۵۳	تایید

طبق جدول فوق که برگرفته از مدل معادلات ساختاری ایست، نتایج نشان می‌دهد که متغیرهای تحقیق با ضریب مسیر و T-value معناداری مثبت بر همدیگر تأثیر دارند، و روابط مدل مثبت و معنادار بوده و مدل مطلوب ارزیابی می‌گردد. نهایتاً سایر شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری نیز به تأیید شدن مدل مفهومی کمک کردند.

بر طبق معادلات ساختاری، محاسبه ضرایب مسیرهای مدل مفهومی ارائه شده بررسی گردید، تفسیر نتایج مدل ساختاری نشان داد که شرایط علی با ضریب مسیر ۰/۷۵ و با T-Values معناداری ۹/۶۳ بر پدیده محوری تأثیر دارد. شرایط زمینه‌ای با ضریب مسیر ۰/۴۹ و با T-Values معناداری ۴/۴۸ بر راهبردها

The banner features a person using a calculator, the ISC logo with phone number 01220-59404, the title 'نخستین کنفرانس ملی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه', the date 'زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰', the website 'MCII-conf.ir', and logos for the Ministry of Higher Education and Scientific Research and the National Conference of Iranian Accountants (NCAI).

تاثیر دارد. شرایط مداخله ای با ضریب مسیر ۰/۵۳ و با T-Values معناداری ۶/۸۱ بر راهبردها تاثیر دارد. پدیده محوری با ضریب مسیر ۰/۶۳ و با T-Values معناداری ۷/۹۶ بر راهبردها تاثیر دارد. و در نهایت راهبردها با ضریب مسیر ۰/۷۱ و با T-Values معناداری ۸/۵۳ بر پیامدها تاثیر دارد.

۵. نتیجه گیری و پیشنهادات

پژوهش جاری با هدف بررسی تاثیر و تحلیل مسیر بین اجزاء چارچوب مفهومی مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی ایران بررسی گردید.

جهت محاسبه ضرایب مسیرها و تاثیرات متغیرهای تحقیق برهمدیگر و همچنین برازش و بررسی مطلوبیت مدل استخراج شده در قسمت کیفی؛ تحقیق حاضر عملیاتی گردید.

دستاوردهای این پژوهش منجر به شناسایی ۳۱ مولفه و مقوله در قالب شش بعد شرایط علی (۴ مولفه)، شرایط مداخله‌گر (۵ مولفه)، بستر حاکم (۵ مولفه)، هسته اصلی/ محوری (۶ مولفه)، راهبردها و استراتژی‌ها (۶ مولفه) و پیامدها و نتایج (۵ مولفه) گردید. سپس بر اساس این مضامین و ابعاد شش‌گانه آن، محقق به تهیه و تدوین ابزار سنجش بومی پاسخگویی سازمانی با تاکید بر اعتماد عمومی پرداخت که این ابزار در قالب پرسشنامه ۳۱ گویه‌ای در شش خرده مقیاس تدوین گردید. پرسشنامه‌های تکمیلی بعنوان آزمودنی‌های پژوهش در جهت سنجش روایی و پایایی مقیاس و ابزار بدست آمده از مدل استفاده گردید.

در این تحقیق، از دو منظر به بحث و تبیین یافته‌های تحقیق پرداختیم؛ ابتدا به بحث و تبیین یافته‌ها در سطح کلی یعنی در سطح الگو پرداختیم که حاکی از برازش و بررسی مطلوبیت مدل گردید، سپس در سطح جزئی‌تر یعنی در سطح مضامین و مقولات ابعاد شش‌گانه به بحث و تبیین یافته‌های تحقیق پرداختیم که تاثیرات متغیرهای تحقیق برهمدیگر را مشخص نمود.

در جمع‌بندی کلی، یافته‌های تحقیق حاضر را با تحقیق سایر پژوهشگران مورد بحث و تفسیر قرار می‌دهیم:

رهنورد و همکارانش در سال (۱۳۹۸) طی مقاله‌ای که بررسی کردند، دریافتند که نوع مأموریت سازمان، فرهنگ سازمانی، الزامات قانونی، وجهه سازمانی و بلوغ فکری جامعه از عوامل مؤثر بر استقرار پاسخگویی در سازمان‌های دولتی است و استقرار پاسخگویی در سازمان‌های دولتی موجب پیامدهایی مانند افزایش اعتماد عمومی، رضایت عمومی و رشد و تعالی جامعه می‌شود، لذا در یافته‌های تحقیق حاضر نیز برخی از مولفه‌های مهم سازمان‌ها بطور مشترک با تحقیق رهنورد و همکارانش مثل فرهنگ سازمانی، وجهه سازمانی، مأموریت سازمانی که برگرفته شده از مدل کیفی تحقیقات قبلی است مورد بررسی و مطالعه شده است که از این منظر مشاهدات تحقیق حاضر با نتایج تحقیق آنها تا حدودی همسویی دارد. ابراهیمی و همکارانش (۱۳۹۸) در مقاله خودشان یک چارچوبی برای بهبود پاسخگویی شرکت‌های دولتی ایران، طراحی کردند. آنها در مدل خودشان پس از تحلیل مصاحبه‌های انجام شده، عناصر مرتبط با پاسخگویی شرکت‌های دولتی را شناسایی و کدگذاری کرده‌اند. بر اساس عناصر اصلی، چارچوبی با ۹ عنوان و ۵۵ عنصر فرعی به دست آوردند.

نورایی (۱۳۹۸) در پژوهشی نشان داد بین عدالت سازمانی و پاسخگویی مدیران و کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی غرب استان مازندران رابطه وجود دارد. نرگسیان و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهش خود مشاهده کردند که شفافیت بر اعتماد شهروندان تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج پژوهش اعتباریابان و همکاران (۱۳۹۳) وجود رابطه معنادار و مستقیم میان شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقای اعتماد وجود دارد. شهبازی و همکارانش (۱۳۹۱) در تحقیق خودشان دریافتند که پاسخگویی بر اعتماد عمومی تأثیر مثبت و مستقیم دارد.

بنابراین یافته‌های این پژوهش در تکمیل نتایج پژوهش‌های نام برده با شناسایی و معرفی عوامل بهبود پاسخگویی سازمان‌های دولتی با رویکرد اعتماد عمومی، موجب می‌شود تا ضمن ممانعت از بروز عدم تقارن اطلاعاتی، امکان ارزیابی عملکرد مدیریت در تحقق اهداف پاسخگویی سازمان‌ها و منافع ذی‌نفعان فراهم شود.



همچنین نتایج این پژوهش با نتایج مطالعات برینکروف و وتربرگ^{۱۱} (۲۰۱۵)، آلینا ساندو و همکاران (۲۰۱۴)، هافمن (۲۰۱۴)، بوکینیا (۲۰۱۲) تا حدودی همراستا است. در هر یک از تحقیقات گذشته به ابزارهای مختلفی جهت پاسخگویی اشاره شده، در تحقیق حاضر نیز مجموعه‌ای از ابزارهای شناسایی شده جهت پاسخگویی سازمانی مطلوب با رویکرد اعتماد عمومی جمع‌آوری شده است. مراجع پاسخگویی به نوعی مشروعیت‌بخش به اعمال دولتمردان می‌باشد که دولتمردان در پاسخگویی به آنها ارجاع می‌دهند. مراجع شناسایی شده در این پژوهش با مراجع پژوهش اسمیت و لاریمر^{۱۲} (۲۰۱۷) و قلی‌پور (۱۳۹۶) منطبق است. از طرف دیگر موثرترین روش در پاسخگویی که تاثیر زیادی در اعتماد آفرینی عمومی دارد، این است که کارگزاران حکومت و زمامداران در مقام عمل پاسخگو باشند، نه صرفاً با لفظ و ادعا و نوشته. امام باقر (ع) فرمودند: پرافسوس‌ترین مردم در روز قیامت کسی است که عمل عدالتی را وصف کند ولی خودش خلاف آن عمل کند (هاشمیان و همکاران، ۱۳۹۸). همچنین حضرت علی (ع) می‌فرمایند: ای مردم! به خدا سوگند من شما را به هیچ طاعتی وادار نمی‌کنم مگر اینکه پیش از آن خود بدان عمل کرده‌ام و از معصیتی شما را باز نمی‌دارم جز اینکه قبل از آن ترکش کرده‌ام (نهج البلاغه، خطبه ۱۷۵). شناسایی و بررسی ارتباط بین مولفه‌های پاسخگویی در شش بعد در این پژوهش، مدل پاسخگویی سازمان‌های دولتی را در هر یک از مقولات تسهیل می‌نماید؛ بدین صورت که، رویکرد هر سازمانی را در برخورد با هر یک از مقولات پاسخگویی می‌توان مشخص نمود. بررسی مولفه‌های پاسخگویی شناسایی شده در این تحقیق با تحقیق گرامیان (۱۳۹۶)، قلی‌پور (۱۳۹۶)، و تحقیق نوری (۱۳۹۷) تا حدودی همسو می‌باشند.

با در نظر گرفتن یافته‌های پژوهش و تایید مدل نهایی و مشخص شدن میزان تاثیر متغیرها نسبت به‌همدیگر

- پیشنهاد می‌گردد که مدیران سازمان‌های دولتی با شفافیت‌سازی اطلاعات و مشارکت قرار دادن دیگران (مردم و حتی کارکنان) به نوعی در جامعه نفوذ کرده و پاسخگویی سازمانی را بهبود داده و از این طریق اعتماد عمومی را افزایش دهند.

- با در نظر گرفتن یافته‌های این پژوهش، پیشنهاد می‌شود که نهاد متولی اصلاح اداری کشور با رویکرد مدل بومی محور، سازوکارهای مناسبی را در جهت اصلاح نظام پاسخگویی سازمان‌ها و ادارات طراحی و به اجرا بگذارد. این سازوکارها باید ناظر بر سنجش ادواری میزان پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی با رویکرد اعتماد عمومی باشند. همچنین جهت ارتقای پاسخگویی سازمان‌های ذیربط در نظر گرفتن عوامل تأثیرگذار مدل نهایی ارائه شده اعم از متغیرهای علی، مداخله‌ای، زمینه‌ای، محوری، راهبردها و پیامدها مهم خواهد کرد.

- پیشنهاد می‌گردد قانون پاسخگویی عمومی در سازمان‌های دولتی تدوین گردد، یکی از ضعف‌های نظام خدمات کشوری نبود قانون پاسخگویی عمومی است. اگر چنین قانونی در کنار منشور شهروندی تدوین و تصویب شود، بی تردید در افزایش پاسخگویی سازمان‌های خدمات عمومی به شهروندان موثر بوده و زمینه ساز اعتماد عمومی خواهد شد.

- پیشنهاد می‌گردد که دولت من باب موفقیت، در حوزه پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی، مسابقه شفافیت دوره ای در این زمینه در بین سازمان‌های دولتی اجرا نموده و سازمانها موفق در این حوزه تشویق و دلایل سازمان‌های ناموفق بررسی و تا حد امکان در رفع آنها تلاش گردد، و این چالشی می‌شود در بحث پاسخگو بودن سازمان‌ها و همچنین در بین سازمان‌ها نوعی انگیزش و ترغیب نسبت به مولفه فوق بوجود خواهد آمد.

- پیشنهاد می‌گردد نظام ارزشیابی عملکرد سازمان‌های دولتی از حیث پاسخگویی با رویکرد بومی محور براساس ابعاد و شاخص‌های مدل پیشنهادی طراحی گردیده و ارزیابی سالانه عملکرد سازمان‌های مطبوع در حوزه پاسخگویی با رویکرد اعتماد عمومی مشخص شود.

¹² Smith & Larimer



- به مسئولین و مدیران سازمان‌های دولتی استان اردبیل توصیه می‌گردد که با بهبود روابط با شهروندان و پاسخگویی سازمانی نسبت به تصمیمات و اقدامات خود، زمینه‌ساز افزایش سطح اعتماد عمومی شهروندان شوند، زیرا سطح بالای اعتماد؛ پاسخگویی را منتفی نمی‌سازد بلکه به مدیران آزادی عمل می‌دهد و به تفویض اختیار بیشتری منجر می‌گردد.

- جهت افزایش پاسخگویی سازمانی، بهتر است دوره‌های آموزشی مناسب به منظور آشنایی مدیران با اصول و مبانی اعتماد عمومی برگزار شود و همچنین تشویق شوند تا عملاً از عدالت سازمانی در سازمان استفاده کنند.

- جامعه آماری پژوهش حاضر منحصر به سازمان‌های دولتی استان اردبیل بوده است. پیشنهاد می‌شود در پژوهش دیگری با همین عنوان با جامعه آماری متفاوت یعنی سازمان‌های خصوصی انجام گیرد تا علاوه بر افزایش میزان قابلیت تعمیم یافته‌ها به سازمان‌های خصوصی، بتوانیم نقشه جامع‌تری از نحوه سنجش بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی تدوین کرد.

تقدیر و تشکر

از زحمات کلیه مسئولین دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل و اساتید محترم که در تدوین این مقاله همواره از حمایت‌ها و راهنمایی‌های ارزنده‌شان برخوردار بودم؛ کمال تقدیر و تشکر را دارم. "این مقاله مستخرج از رساله دکتری آقای کیوان اوچی اردبیلی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل می‌باشد."

منابع

- [1] Rahimi, G, Imanpour, G. (2017) "Study of the role of accountability and its impact on sustainable development management", Quarterly Journal of New Research Approaches in Management and Accounting, Volume 2, Number 4, pp. 123-115.
- [2] Zahedi, S, Khanbashi, M. (2011), "From public trust to political trust", Management Research in Iran, Lecturer of Humanities, Volume 15, Number 4.
- [3] Lussier, R.N, Achua, C.F, (2010), Leader Ship: Theory, Applications, and Skill Development (4th), Cengage, USA.
- [4] Rahnavard, F, Jekar, A, Taherpour, H, Rasouli, M. (2019)." Developing a Social Accountability Framework for Public Organizations in Iran", Quarterly Journal of Public Organizations Management.(In Persian).
- [5] Hashemian, Seyyed Mohammad Hossein, Rahmati, Mohammad Hossein, Hamidizadeh, Ali, Moradi, Prasto. (2018). Deriving a comprehensive model to evaluate the performance of the government's accountability with a metacomposite method, scientific and research quarterly of public policymaking, volume 5, number 4, winter 2018, pages 241-260.
- [6] Rashidi, Siavash, Jazni, Nasreen, Mobini, Mohammad. (1400). "Designing the optimal model of public trust in Iran's government organizations with an emphasis on the type of organization and the type of reference master", National Security Scientific Quarterly, 11th year, number 41, fall 1400.
- [7] Massoud, Gholamhossein; Emadzadeh, Mohammad Kazem; Shekarchizadeh, Hehamadreza; Sobhi, Elaha (2016). The requirements of the administrative system to improve the accountability of Iran's government organizations with an emphasis on jurisprudential principles. Scientific Research Quarterly Journal of Islamic Jurisprudence and Fundamentals of Islamic Law, 10th year, number 3.
- [8] Gholami, Mehrdad, (2016). Presentation of accountability model in government organizations of the Islamic Republic of Iran. Doctoral thesis, Alborz campus of Tehran University.
- [9] Vaezi, Reza, Azmandian, Mohammad Sadeq. (2013). Three-dimensional accountability model: a different view of accountability, Police Management Studies Quarterly, 6th year, number 1, Spring 2015.
- [10] Hughes, Avon, (2012), New Public Administration. Seyyed Mehdi Alwani, Sohrab Khalili Shurini, Gholamreza Memarzadeh, Tehran, Marvarid Publishing House, 14th edition.
- [11] Ahmade, K, Alvane, S. (2014),"The place of modern public service theory in explaining the concept of social accountability of government organizations", Public Policy Journal, Volume 1, Number 2, p1-15 (In Persian).



- [۱۲] Ahmadi, M; Poorahmad, A; Hatami Nejad, H. (1393); "Study of the effect of citizenship awareness on the responsiveness and performance of the beautification organization to improve the urban landscape. A case study of Tehran metropolitan area 6" Journal of Space Geography, Golestan University Quarterly, Third Year / Serial Issue 10 / Winter.
- [۱۳] Alwani, S. M; Danaeifard, H, (2002) "Public Management and Public Trust", Management Knowledge; 55.
- [۱۴] Rezaei, Sh, (2018). Transparency, accountability in the public sector and integrated reporting framework. Applied Studies in Management and Development Sciences. 3 (14). 88-81.. (In Persian).
- [۱۵] Bovaird, T. & Löffler, E. (2015). Public Management and Governance. N.Y: Routledge. 6. Behroozi Lak, Gh. & Aliyari, H. (2017). Application of Fundamental Data Theory Research Method to Extract Theory from Religious Texts. Journal of Epistemic Studies at Islamic University, 73, 566-549. (In Persian).
- [۱۶] Brinkerhoff, D.W. & Wetterberg, A. (2015). Understanding the role of context in shaping social accountability interventions: towards an evidence-based approach. Institute for Development Policy and Management, school of Environment and Development, University of Manchester, UK. 8. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2005). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage publications.
- [۱۷] Magliacani, M. (2015). Managing Cultural Heritage: Ecomuseum, Community, Governance and Social Accountability. UK: Palgrave Macmillan.
- [۱۸] Danaei Fard, H & Eslam, A. (2011). Making Organizational Indifference Theory: Applying a Data Strategy Theory to Practice (First Edition). Tehran: Imam Sadegh University Press. (In Persian).
- [۱۹] Delawar, A. (2018). Research Methodology in Psychology and Educational Sciences. Tehran: Editing Publications.(In Persian).
- [۲۰] Joshi, A. (2017). Legal Empowerment and Social Accountability: Complementary Strategies Toward Rights-based Development in Health?. Institute of Development Studies, Brighton, United Kingdom. World Development Vol. 99, pp. 160–172, 2017 .
- [۲۱] Hughes, O. E, (2018). Modern State Management: A Strategic Approach to the Development of Thoughts, Concepts and Theories. Translated by Seyyed Mahdi Alvani, Sohrab Khalili Shorini and Gholamreza Memarzadeh. Tehran: Pearl. (In Persian).
- [۲۲] Mehrara, Asdallah; Nikkhah, Soheila. (1400). Investigation and comparative study of accountability in Iran's administrative system. Applied Studies in Management and Development Sciences, June 1400 - Number 30 (Volume II), pp. 33 to 46.
- [۲۳] Sotoudeh, Reza. (1400). Evaluating the responsiveness of Iran's capital market with an emphasis on the perspective of financial accountability, operational accountability and learning and growth, financial and investment developments, spring 1400, period 2, number 2: from page 87 to page 112.
- [۲۴] Gharakhani, B, Taherpour, H, Rahnavard, F, Mostafavi, F. (2014), "Factors Affecting Trust in Government Organizations in Tehran", Public Administration, Faculty of Management, University of Tehran, Volume 6, Number 4, Winter 1393, pp. 939-956.
- [۲۵] Al-Fati, Amir, Yousefi, Bahram, Bahrami, Shahab, Eidei, Hossein. (1400). Identifying and prioritizing barriers to accountability in sports organizations, Sports Management, Spring 1400, Volume 13, Number 1, pp. 140-160.
- [۲۶] Nouraei, A. (2019).The relationship between organizational justice and organizational commitment with the accountability of managers in the Islamic Azad University (Case study: Islamic Azad University of West Mazandaran province, Quarterly Journal of Management and Education Outlook, Volume 1, Issue 1, Fall.
- [۲۷] Hajezade, E, Asgare, M. (2012), "Statistical methods and analysis by looking at research methods in life sciences and", Health. University Jihad. First Edition.(In Persian).
- [۲۸] Matani, M , Hassanpour, M.(2014). Investigating the role of mass media in improving the level of accountability of government organizations. Management Quarterly, Year 11, Summer 2014, No. 34.
- [۲۹] Shahin Mehr, B, Hassani, M. (2015), "Modeling the relationship between professional ethics and social responsibility with organizational accountability", Quarterly Journal of Ethics in Science and Technology, Year 10, No. 1.
- [۳۰] Shahbazi, M; Darwish, H; Zare, F. (2012). The Impact of Public Accountability on Improving Citizens' Public Trust. Quarterly Journal of Management of Government Organizations, First Year, Fall 2012, No. 1. 24. Strauss, A, & Corbin, J. (1998). Basics of qualitative research techniques . Thousand Oaks, CA: Sage publications.