

Providing a quantitative model of organizational accountability based on public trust in the public sector

Abstract

This study aims to present a quantitative model of organizational accountability based on public trust in Iran's government organizations. The method of this research is quantitative and in terms of its purpose, it is among descriptive-correlational studies. The statistical population of this research includes ۱۰۰ managers and officials of government organizations in Ardabil province, and the sampling in this research was done as a whole. The research tool is a researcher-made questionnaire of organizational accountability with a public trust approach. Therefore, this questionnaire was prepared and distributed among the managers of government organizations, and then after collecting it, it was found that about ۱۳۴ supplementary questionnaires were collected. For the analysis, descriptive statistics were used to describe the demographic characteristics and categories, and inferential statistics were used for the quantitative analysis of the model. Statistical analysis on ۳۱ categories and ۹۶ subcategories in the form of six dimensions of causal conditions (۹ themes), intervening factors (۹ themes), governing platforms or background conditions (۹ themes), core or main phenomenon (۱۱ themes), strategies and strategies (۱۱ themes) and consequences and results (۴ themes) which form the components of the conceptual framework were examined, the results of confirmatory factor analysis showed that the observed factor loadings for all factors were greater than ۰.۵ which are within the acceptable range and also the test A significant T-value was also observed, which was greater than ۱.۹۶, and this indicates the fit of the structural model and the confirmation of the qualitative model.

Keywords: Organizational accountability, public trust , confirmatory factor analysis

ارائه الگوی کمی پاسخگویی سازمانی بر مبنای اعتماد عمومی در بخش عمومی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۳/۲۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۶/۲۰

کیوان اوچی اردبیلی^۱

محمد فیضی زنگیر^{۲*}

محمدرواحی عیسی‌لو^۳

محمد خیراندیش^۴

بهنام آزادی^۵

چکیده

این مطالعه با هدف ارائه الگوی کمی پاسخگویی سازمانی بر مبنای اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی ایران می‌باشد. روش این پژوهش کمی بوده و به لحاظ هدف در زمره مطالعات توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۵۰ نفر از مدیران و مسئولین سازمان‌های دولتی استان اردبیل بوده و نمونه‌گیری در این پژوهش بطور کل شماری صورت گرفته است. ابزار پژوهش عبارت است از پرسشنامه محقق ساخته پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی. لذا این پرسشنامه تهیه و در بین مدیران سازمان‌های دولتی توزیع گردید و سپس بعد از جمع‌آوری مشخص گردید که در حدود ۲۳۴ پرسشنامه تکمیلی گردآوری شده است. جهت آتالیز از آمار توصیفی جهت توصیف معرف‌های جمعیت‌شناختی و توصیف مقولات و از آمار استنباطی نیز جهت تحلیل کمی مدل استفاده گردید. تحلیل آماری بر روی ۳۱ مقوله و ۹۶ زیرمقوله در قالب شش بعد شرایط علی (۵ مضمون)، عوامل مداخله‌ای (۵ مضمون)، بسترهای حاکم و یا شرایط زمینه‌ای (۵ مضمون)، هسته یا پدیده اصلی (۶ مضمون)، راهبردها و استراتژی‌ها (۶ مضمون) و پیامدها و نتایج (۴ مضمون) که اجزاء چارچوب مفهومی را تشکیل داده بررسی گردید، نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که بارهای عاملی مشاهده شده برای تمام فاکتورها بیشتر از ۰/۳ که در بازه قابل قبول هستند و همچنین آزمون T-value معناداری نیز که بزرگتر از ۱/۹۶ مشاهده گردید، و این نشان دهنده برازش مدل ساختاری و تأیید مدل کیفی می‌باشد.

کلیدواژگان: پاسخگویی سازمانی، اعتماد عمومی، تحلیل عاملی تأییدی

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران.

^۲ استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران مرکزی، ایران. (نویسنده مسئول)

*m_feizei@yahoo.com

^۳ استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران.

^۴ استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران.

^۵ استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران.

پاسخگویی، ابزار اصلی به منظور برنامه‌ریزی و اجرای خط‌مشی‌های دولتی و ارائه خدمات ضروری به مردم است و بخش الزامی حکومت‌های مدرن به شمار می‌رود. مهمترین وجه تمایز نظام‌های مردم سالار از غیر آن را، وجه پاسخگو بودن و قبول مسئولیت در قبال مردم دانسته‌اند (الفتی و همکاران، ۱۴۰۰). پاسخگویی یکی از ضرورت‌های کلیدی مدیریت دولتی در شرایط کنونی است و بهترین الگوهای حکمرانی مردم سالار مادامی که نتوانند کسانی را که قدرت را در اختیار دارند، در برابر شهروندان پاسخگو نمایند کاملاً ناکارآمد و آسیب پذیر تلقی می‌گردند. در حقیقت پاسخگویی یکی از ارکان اصلی مدیریت دولتی است که تصویری از عدالت، برابری، اعتماد و انصاف را به ذهن متبادر می‌سازد و می‌تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد (واعظی و آزمندیان، ۱۳۹۰). با تبلور دوره خردورزی و افزایش آگاهی‌های عمومی شهروندی، انتظار از دولت‌ها نیز دستخوش تحولات زیادی شده است. در این راستا، دانشمندان برای اصلاح نظام اداری و کارآمد ساختن آن روش‌های مختلفی را پیشنهاد کرده‌اند، که از جمله آن، طراحی و اجرای یک نظام پاسخگویی کارآمد است (هاشمیان و همکاران، ۱۳۹۸). مفهوم مسئولیت پاسخگویی در کشورهایی که نظام حکومتی آن‌ها بر دموکراسی بنا گردیده بر این پایه استوار است که مردم حق دارند، بدانند و همچنین حق دارند، حقایق را به صورت علنی و از طریق مذاکرات عمومی در اختیار ایشان و یا نمایندگان قانونی آن‌ها قرار گیرد، مسئولیت پاسخ‌گویی جزء جدایی‌ناپذیر نظام سیاسی مبتنی بر مردم سالاری محسوب می‌شود و ریشه در فلسفه سیاسی دارد و مفهوم آن با مفهوم مردم سالاری درهم آمیخته است (ستوده، ۱۴۰۰). پاسخگویی عبارت است از وجود نوعی تعهد و التزام به منظور جواب‌گویی و پاسخ دادن به مسئولیت‌های انجام شده، توسط فردی که آن مسئولیت‌ها بر عهده او بوده است (ستوده، ۱۴۰۰). پاسخگویی یکی از ابزارهای اصلی مبارزه با ناکارآمدی و فساد به حساب می‌آید و دستیابی به نظام پاسخگویی مناسب از اهداف اصلی اصلاحات اداره امور عمومی است. در الگوی مدیریت دولتی نوین، روابط قدرت بین نظام اداری و جامعه متحول گردیده و پاسخگویی مستقیم مدیران و کارگزاران به مردم مطرح شده است و امکان نفوذ و اعمال قدرت شهروندان را بدنبال دارد که هیوز (۱۳۹۸) از آن به عنوان مبادله قدرت بین مردم و دولت نام می‌برد و فقدان آن را موجب ظهور قدرت مسلط و در نهایت فساد می‌داند. به نظر وی، مشکل اساسی در رابطه بین شهروندان و دولت، بی‌اعتمادی شهروندان به دولت است و ریشه این بی‌اعتمادی، پاسخگویی است. دنیاهرت، امروزه اهداف پاسخگویی مورد تاکید ویژه قرار دارد و فرآیندهایی است که از راه انتخابات، مردم مدیران دولتی را انتخاب و آنها برای تصمیماتشان پاسخگو و مسئول هستند (مهرآرا و نیکخواه، ۱۴۰۰). پاسخگویی زمانی به وجود می‌آید که اعمال، تصمیمات و کارکردهای فرد یا نهاد مورد نظر در معرض نظارت، راهنمایی و پاسخ‌خواهی دیگری باشد و اطلاعات کافی در خصوص این اعمال و تصمیمات فراهم آمده باشد. بنابراین مفهوم پاسخگویی دو مرحله مجزا را در بر می‌گیرد: اولی پاسخ‌گفتن و دومی جبران. ایده حکومت محدود و پاسخگو، متضمن آن است که شهروندان فرصت و امکان انتقاد از مقامات عمومی را داشته باشند و بتوانند از حمایت‌ها و جبران‌های مناسب در مقابل اشتباهات حکومت که بر آنها تأثیر نامطلوب داشته است، برخوردار شوند. همچنین ایده مزبور متضمن آن است که حکومت، مکلف باشد با ارائه توضیح، اعمال و اقدامات خود را توجیه کند، به اعتراضات پاسخ دهد و اشتباهات خود را جبران کند. بنابراین پاسخگویی و جبران، در دست یکدیگر به پیش می‌روند (غلامی، ۱۳۹۶). از طرف دیگر برخی از صاحب‌نظران مدعی هستند اعتماد نوعی ساز و کار انسجام دهنده است که وحدت را در نظام‌های اجتماعی ایجاد و حفظ می‌کند و به مثابه پدیده‌ای است که بهره‌وری بیشتر

سازمان‌ها را تسهیل می‌نماید. برخی معتقد هستند اعتماد، به عملکرد اثربخش منجر می‌شود؛ زیرا تبادل اطلاعات مرتبط و مناسب بین شهروندان و سازمان‌ها را تشویق می‌کند و ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد و نقش انکارناپذیری در تحقق اثربخشی کلان سازمانی ایفا می‌دهد. و عامل بسیار مهمی در کارایی و اثربخشی گروه‌های اجتماعی است (رشیدی و همکاران، ۱۴۰۰). از طرف دیگر اعتماد، اهمیت نظری و عملی مهمی برای مطالعه سازمان‌های دولتی دارد. تحقیقات پیشین نشان می‌دهند که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی برمی‌گردد به عدم پاسخگویی، برخی دیگر از تحقیقات انجام شده تنها به طرح برخی از علل بی‌اعتمادی پرداخته‌اند و الگوی خاصی برای ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران ارائه نداده‌اند. به تازگی گروهی از مدیران دولتی و غیردولتی، دانشگاهیان و افرادی از بخش خصوصی تلاش کرده‌اند تا به این سوال پاسخ دهند که راهکارهای ارتقای اعتماد عمومی نسبت به دستگاه‌های اجرایی چیست (عسگری و حیدری، ۱۳۹۴). پاسخگویی عمومی مانند پلی عمل می‌کند که شکاف بین شهروندان و نمایندگان و نیز شکاف بین اداره‌کننده و اداره شونده را از بین می‌برد و منجر به افزایش مشروعیت و اعتماد می‌شود. دنه‌ارت (۱۹۹۹) مدعی است که افول در پاسخگویی به بی‌اعتمادی منجر می‌شود. بروز رفتار منفعت‌طلبانه از سوی مدیران و کارکنان دولت، اعتماد عمومی را مخدوم می‌سازد، پس برای اینکه مدیران و کارگزاران دولت نشان دهند که به منفعت عامه پایبندند باید پاسخگویی را سرلوحه کارخوش قرار دهند (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۰). یکی از پیامدهای پاسخگویی، اعتماد عمومی شهروندان به دولت و سازمان‌های دولتی است. بررسی ادبیات نشان می‌دهد که بخش عظیمی از بی‌اعتمادی، به عدم پاسخگویی مسئولان مربوط می‌شود، لذا پاسخگویی اعتماد محور یکی از مسائل بزرگی است که اندیشمندان مدیریت دولتی همواره با آن مواجه است. بنابراین نبود یک نظام ارزیابی و سنجش و یا ضعیف بودن آن، جهت شناخت از وضعیت پاسخگویی اعتماد محور بومی اسلامی در سازمان‌های دولتی ایران به عنوان حلاء مطالعاتی در این پژوهش قابل طرح است و به عبارتی برای مدیریت‌پذیر نمودن و پاسخگویی سازمان‌ها لازم است؛ سنجش و ارزیابی پاسخگویی اعتماد محور مدیران بخش دولتی طراحی گردد، که در این راستا از متغیرهای پیشنهادی استفاده خواهد شد. در حالت کلی نبود یک نظام سنجش در خصوص پاسخگویی اعتماد محور سازمان‌های دولتی ایران و چگونگی بر طرف نمودن این چالش به عنوان سوال اصلی پژوهش مطرح می‌گردد و همچنین تحلیل نقش اعتماد عمومی در تبیین پاسخگویی اعتماد محور در سازمان‌های دولتی ایران نیز پرسش اصلی دیگری در این تحقیق خواهد بود؟

۲. مبانی نظری و مروری بر پیشینه پژوهش

مفهوم پاسخگویی، اختصاص به بخش دولتی ندارد. طبق نظریه پاسخگویی، هر کسی که به نام شخص یا گروهی عملی را انجام می‌دهد، می‌بایست به همان شخص یا گروه نیز گزارش بدهد و یا به نوعی در برابر آنها مسئول باشد. به عبارت دیگر، در چارچوب رابطه اصیل/ وکیل، وکیل وظایف مربوطه را به نام اصیل انجام می‌دهد و چگونگی انجام وظایف را گزارش می‌دهد. به منظور حصول اطمینان از انجام اقدامات لازم توسط صاحبان اختیار در راستای خواسته دارندگان نهایی اختیار، در هر کجا که روابط سلسله مراتبی و یا رابطه‌ای بین وکیل و اصیل وجود دارد، نوعی پاسخگویی ضرورت پیدا می‌کند (رحیمی و ایمان‌پور، ۱۳۹۷). پاسخگویی مفهوم پیچیده‌ای دارد، دستیابی به نظام پاسخگویی مناسب از اهداف کلی اکثر اصلاحات بخش دولتی است. هر صاحب نظری به فراخور برداشت، تجربه و تحلیل خود، جنبه‌های مشخص از آن را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد. اصطلاح پاسخگویی اشاره بر مسئولیت‌ها، نتایج و پیامدهای خاص آن را دارد. کات و ماری (۲۰۰۲) پاسخگویی را اساس اندازه‌گیری

عملکرد، ارزیابی و گزارش‌دهی می‌داند و اعتقاد دارد که پاسخگویی باید به عنوان ملاکی جهت اندازه‌گیری عملکرد، گزارش‌دهی و ارزیابی در سازمان‌های دولتی و غیرانتفاعی مورد استفاده قرار گیرد (متوسلی، ۱۳۷۳). پاسخگویی عبارت است از وجود نوعی تعهد و التزام به منظور جواب‌گویی و پاسخ دادن به مسئولیت‌های انجام شده، توسط فردی که آن مسئولیت‌ها بر عهده او بوده است (ستوده، ۱۴۰۰). پاسخگویی با ایجاد شفافیت، موجب از بین رفتن شکاف میان مسؤلان و مردم یا حاکمیت‌کنندگان و حاکمیت شونده‌گان می‌شود. در مدیریت نوین، موضوع پاسخگویی اهمیت زیادی دارد زیرا بحث مصالح و منافع عمومی مطرح است. تغییر الگوی اداره و ظهور شیوه‌های نوین حکومت اداری مانند مدیریت عمومی نوین مسئله پاسخگویی را با شدت بیشتری دنبال کرده است (نورایی، ۱۳۹۸). بنابراین پاسخگویی یکی از پیچیده‌ترین مفاهیم در اداره امور عمومی است و الزام به پاسخگویی از آغاز شکل‌گیری اداره امور عمومی دولتی مورد تاکید بوده و مبنایی برای هر جامعه‌ای است که مدعی دموکراتیک بودن دارد. هر حکومتی نیازمند یک نظام پاسخگویی است تا به شیوه‌ای عمل کند که مورد تایید جامعه باشد و حکومتها به نمایندگی از شهروندان موظف‌اند خواسته‌های آنان را محقق سازد (مسعود و همکاران، ۱۳۹۶). پاسخگویی در مدیریت دولتی نوین به عنوان زیربنا و لازمه اعتماد عمومی به طور روزافزونی در مجامع مختلف کشورهای جهان مطرح گردیده و موجب تحولات اساسی در مدیریت دولتی شده است به صورتی که وجود شاخص‌های یادشده در مدیریت کشورهای مردم‌سالار از ضروریات و مؤلفه‌های اساسی حکمرانی می‌باشند (ستوده، ۱۴۰۰). اعتماد عمومی^۱ یکی از محورهای اصلی نظریه‌های دولت و سازمان دولتی است. اعتماد عمومی یکی از سرمایه‌های اجتماعی است که وحدت را در سیستم‌های اجتماعی، ایجاد و حفظ می‌کند. ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد. اعتماد، شهروندان را به نهادها و سازمان‌هایی که نمایندگان آنها هستند پیوند می‌دهد و از این طریق مشروعیت و اثربخشی دولت دموکراتیک افزایش می‌یابد (اصغری و اسدی، ۱۳۹۲). برخی از صاحب‌نظران مدعی هستند اعتماد نوعی ساز و کار انسجام دهنده است که وحدت را در نظام‌های اجتماعی ایجاد و حفظ می‌کند و به مثابه پدیده‌ای است که بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها را تسهیل می‌نماید. برخی معتقد هستند اعتماد، به عملکرد اثربخش منجر می‌شود؛ زیرا تبادل اطلاعات مرتبط و مناسب بین شهروندان و سازمان‌ها را تشویق می‌کند و ارزش‌های دموکراتیک را پرورش می‌دهد. و نقش انکارناپذیری در تحقق اثربخشی کلان سازمانی ایفا می‌دهد. و عامل بسیار مهمی در کارایی و اثربخشی گروه‌های اجتماعی است (رشیدی و همکاران، ۱۴۰۰). اعتماد مهمترین عنصری است که افراد را به داشتن ارتباطات دوسویه یا چند سویه تشویق می‌کند. حتی بسیاری از اندیشمندان اجتماعی اعتماد را حسی می‌دانند که منجر به تعاون و همکاری می‌شود و فقط در این حالت است که انسان‌ها در عین تفاوت قادر به حل مشکلات خواهند بود. به گفته ویزنشتات مهمترین مسئله نظم اجتماعی برای دورکیم و تا حدودی برای تونیس ایجاد اعتماد و همبستگی اجتماعی است، یعنی بدون انجام نوعی اعتماد پایدار، نظم اجتماعی ممکن نیست (رشیدی و همکاران، ۱۴۰۰). قاسم‌زاده علیشاهی (۱۴۰۰) در مطالعه‌ای تحت موضوع "تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر پاسخگویی سازمانی کارکنان با آزمون نقش میانجی اشتیاق شغلی و کار تیمی" را بررسی کردند. نتایج نشان داد که اخلاق حرفه‌ای بر کار تیمی کارکنان (۰/۶۷)، پاسخگویی آنان (۰/۵۹) و بر اشتیاق شغلی آنان (۰/۴۶) اثر مستقیم مثبت و معناداری وجود دارد. اثر مستقیم کار تیمی بر پاسخگویی کارکنان (۰/۵۲) مثبت و معنادار است. رشیدی و همکاران (۱۴۰۰) در مقاله‌ای "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

^۱. Public trust

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 ترسیم و شبیه‌سازی شد، و مشخص گردید افزایش شفافیت در ارائه خدمات عمومی و پاسخگویی دولت دو سناریوی جذاب برای ارتقاء اعتماد عمومی و رضایت‌مندی مردم می‌باشند. مهرانا و نیکخواه (۱۴۰۰) در مقاله‌ای "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. به نظر می‌رسد 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. الفتی و همکاران (۱۴۰۰) طی مقاله‌ای با عنوان "شناسایی و اولویت بندی موانع پاسخگویی در سازمان‌های ورزشی" را مطالعه کردند، با آزمون تحلیل مسیر الگوی پیشنهادی پژوهش نشان داد که به جز موانع محیطی، تمامی متغیرهای شناسایی شده در پژوهش، اثر مثبت و معناداری بر موانع پاسخگویی سازمان‌های ورزشی می‌گذارند و در این بین نیز بیشترین میزان اثر مربوط به موانع کارکردی با ۴۷ درصد است. ارشادی (۱۳۹۹) در تحقیقی با عنوان "بررسی ارتباط میان اعتماد عمومی و مشارکت اجتماعی را مطالعه کردند، این پژوهش به روش کمی و با هدف بررسی ارتباط میان اعتماد عمومی و مشارکت اجتماعی در استان همدان انجام شده است. براساس نتایج آزمون فرضیه‌ها، متغیرهای جنسیت، درآمد و تحصیلات ارتباط معناداری با اعتماد عمومی و مشارکت اجتماعی ندارند، اما رابطه سن با مشارکت معنادار و منفی است. گلی (۱۳۹۵) تاثیر پاسخگویی سازمانی بر اعتماد به سازمان از طریق متغیر میانجی فرهنگ سازمانی را بررسی کرد. نتایج تجزیه و تحلیل فرضیات تحقیق نشان داد که: الف) پاسخگویی سازمانی بر اعتماد به سازمان از طریق متغیر میانجی فرهنگ سازمانی در سازمان امور مالیاتی خراسان شمالی تاثیر مثبت و معناداری دارد. ب) پاسخگویی سازمانی بر اعتماد سازمانی در سازمان امور مالیاتی خراسان شمالی تاثیر مثبت و معناداری دارد. ج) پاسخگویی سازمانی بر فرهنگ سازمانی در سازمان امور مالیاتی خراسان شمالی تاثیر مثبت و معناداری دارد. د) فرهنگ سازمانی بر اعتماد سازمانی در سازمان امور مالیاتی خراسان شمالی تاثیر مثبت و معناداری دارد. صبح‌خیز و همکاران (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان "طراحی مدل سیستمی پاسخگویی در نظام مالیاتی جمهوری اسلامی ایران بررسی کردند، یافته‌ها حاکی از آن بود، که وضعیت پاسخگویی سیاسی در حد مطلوب نیست، در حد مطلوب بودن پاسخگویی مدیریتی و قانونی تأثیر معناداری بر تمکین داوطلبانه مالیاتی ندارد. جرمی و پارکر^۱ 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. زاوین^۲ 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

^۱Jeremy & Parker

^۲ Xiaoping

تعهد آنها به سازمان رابطه متوسطی وجود دارد. باجان زالک^۱ (۲۰۱۳) تحقیقی با عنوان "اعتماد، پاسخگویی و آموزش عالی" انجام داده است. در این تحقیق نویسنده ادعا می‌کند در رابطه با مسئولیت پذیری تنها پاسخگویی هوشمندانه باید مدنظر قرار بگیرد. اگر هوشمندانه پاسخگویی انجام نگیرد و با مدل اقتصاددانان آموزش و پرورش که با رویکرد شخصیت انسانی سازگاری ندارد؛ عجبین گردد به یک پاسخگویی غیرهوشمند می‌گردد. برای طراحی چهارچوب مفهومی تحقیق و رسیدن به اهداف پژوهش مبنی بر ارائه الگوی کمی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی تأثیرگذار، راهبردها و پیامدهای آن، مطالعات محتوایی مورد توجه قرار گرفت. چارچوب‌های مفهومی در تئوری مدیریت، درک یک موضوع یا مفهوم یا حوزه مطالعه را تقویت کرده و با ارائه ساختار، تصمیم‌گیری و اقدام را پشتیبانی می‌کند، همانطور که اشاره شد پراکندگی مطالعات انجام شده و نبود یک چارچوب جامع بعنوان خلاء در ادبیات وجود دارد، بنابراین این مطالعه با شناسایی مولفه‌های ارائه الگوی کمی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی و تطبیق و تلفیق نتایج مطالعات قبلی، چارچوب مفهومی جامعی برای تحلیل شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، راهبردها و پیامدهای پاسخگویی سازمانی ارائه می‌دهد. بنابراین مهمترین مولفه‌ها از مطالعات پیشین استخراج شد و در جدول ۱ نشان داده شده است:

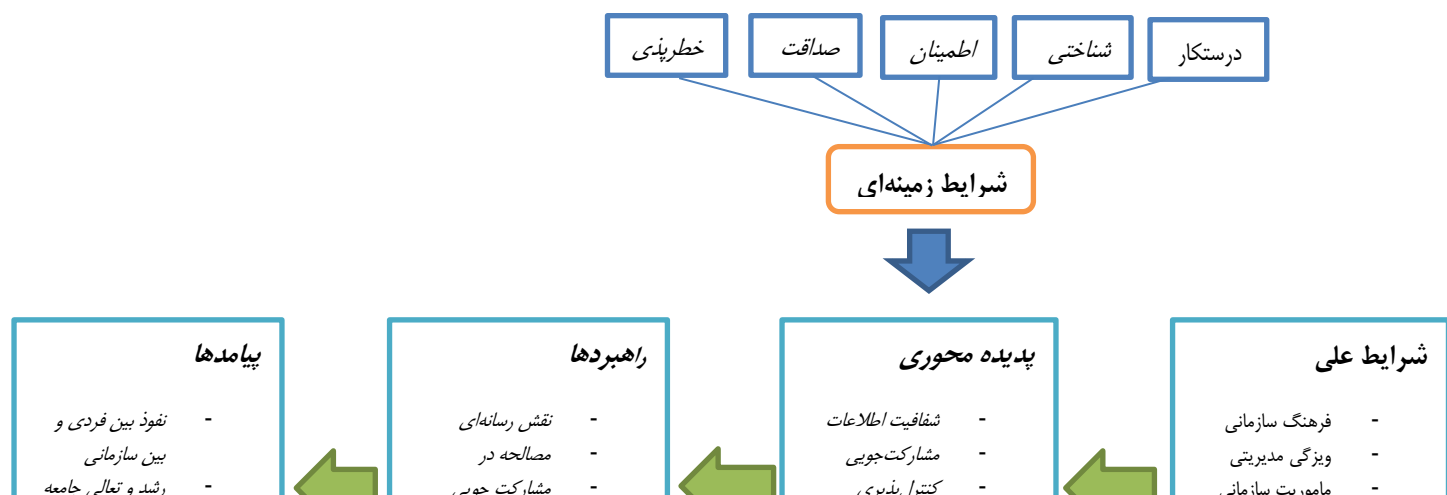
جدول ۱: اجزاء چارچوب مفهومی

منبع	گویه‌ها	متغیرها
- مرور نظری - استخراج از نظرات خبرگان از طریق داده بنیاد	فرهنگ سازمانی	شرایط علی
	ویژگی مدیریتی	
	ماموریت سازمانی	
	شرایط فرامنطقه‌ای	
	وجهه سازمانی	
- مرور نظری	درستکاری	

^۱ Bojan Žalec

<ul style="list-style-type: none"> - استخراج از نظرات خبرگان از طریق داده بنیاد 	<ul style="list-style-type: none"> اعتماد شناختی اطمینان صداقت خطرپذیری 	<p>شرایط زمینه‌ای</p>
<ul style="list-style-type: none"> - مرور نظری - استخراج از نظرات خبرگان از طریق داده بنیاد 	<ul style="list-style-type: none"> سازمان تکنولوژی محور مطالبه‌گری مردم نظارت همگانی سبک رهبری اخلاقی میل دیگران به پاسخگویی 	<p>عوامل مداخله‌ای</p>
<ul style="list-style-type: none"> - مبانی نظری و تئوریک - هاشمیان همکاران (۱۳۹۸)، - رحیمی و ایمان‌پور (۱۳۹۷)، - مسعود و همکاران (۱۳۹۶)، 	<ul style="list-style-type: none"> شفافیت اطلاعات مشارکت‌جویی کنترل‌پذیری ارزیابی عملکرد تعهد و تکریم واکنش‌گری 	<p>هسته اصلی</p>
<ul style="list-style-type: none"> - مرور نظری - استخراج از نظرات خبرگان از طریق داده بنیاد 	<ul style="list-style-type: none"> مصالحه در سازمان نقش رسانه‌ای مشارکت‌جویی ذی‌نفعان اخلاق‌گرایی جذب فشار محیطی رسیدگی به شکایات 	<p>راهبردها</p>
<ul style="list-style-type: none"> - مرور نظری - استخراج از نظرات خبرگان 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 	<p>پیامدها</p>

با توجه به اهداف پژوهش و پاسخ به سوالات تحقیق و با بررسی و مرور ادبیات تحقیق مدل در قالب شکل زیر طراحی شد. الگوی مفهومی نظری پژوهش حاضر متشکل فرضیه‌های زیر در قالب شکل زیر است:



شکل ۱. چارچوب مفهومی (یافته‌های تحقیق)

شکل ۱: چارچوب مفهومی (یافته‌های تحقیق)

نتایج مدل پارادایمی بومی پاسخگویی سازمانی اعتماد محور در شکل فوق نشان می‌دهد که پاسخگویی سازمانی اعتماد محور را می‌توان در شش بعد شرایط علی، بسترهای حاکم، شرایط مداخله‌گر که این سه عامل بر روی پدیده‌های 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.

۳. روش‌شناسی

مطالعه حاضر از نوع مطالعات کمی و به لحاظ روش‌شناسی در زمره مطالعات همبستگی و توصیفی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را ۲۵۰ نفر از مدیران و مسئولین سازمان‌های دولتی استان اردبیل به عنوان آزمودنی‌ها پژوهش در جهت سنجش روایی و پایایی مقیاس و ابزار بدست آمده از مدل استفاده می‌شود. روش نمونه‌گیری به صورت کل شماری می‌باشد. لذا این پرسشنامه تهیه و در بین مدیران سازمان‌های دولتی توزیع گردید و سپس بعد از جمع‌آوری مشخص گردید که در حدود ۲۳۴ پرسشنامه تکمیلی گردآوری شده است که به عنوان آزمودنی‌ها پژوهش در جهت سنجش روایی و پایایی مقیاس و ابزار بدست آمده از مدل استفاده گردید روایی آن با مشاورت و راهنمایی‌های اساتید دانشگاهی مورد تأیید قرار گرفت و پایایی ابزار نیز از طریق محاسبه بالای ۰/۷ ضریب آلفای کرونباخ تأیید گردید. ابزار تحقیق نیز از طریق مقولات مستخرج از روش داده بنیاد، شامل ۳۱ مورد مقوله است.

۴. یافته‌های پژوهش

قبل از پرداختن به یافته‌های پژوهشی، معرف‌های جمعیت‌شناختی مدیران در پژوهش گزارش می‌شود. جدول ۱، خصایص جمعیت‌شناختی داوطلبان در پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱: 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	۲۵.۵٪
	کل	۲۳۴	۱۰۰٪
مدرک تحصیلی	کارشناسی ارشد	۱۳۵	۵۷.۷٪
	دکتری	۴۰	۱۷.۱٪
	لیسانس	۵۹	۲۵.۲٪
	کل	۲۳۴	۱۰۰٪
سابقه کاری	زیر ۵ سال	۳۶	۱۵.۴٪
	۵ الی ۱۰ سال	۵۳	۲۲.۶٪
	۱۰ تا ۱۵ سال	۶۹	۳۲.۵٪
	بالای ۱۰ سال	۷۶	۳۲.۵٪
	کل	۲۳۴	۱۰۰٪

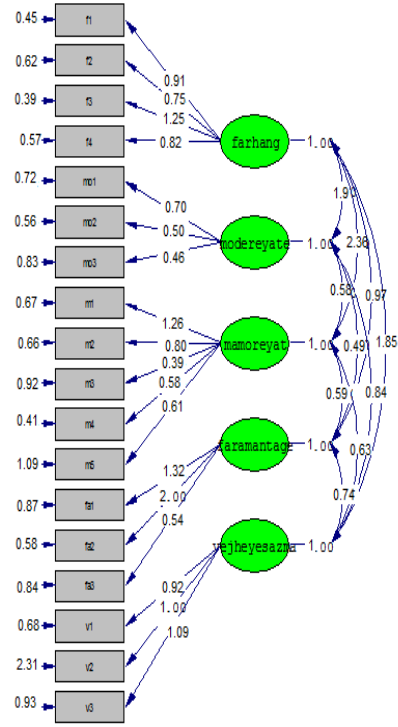
تحلیل عاملی تائیدی

در این مطالعه برای سنجش متغیرهای تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده است؛ بنابراین برای بررسی فرضیه‌های تحقیق مبتنی بر این مقیاس، نخست باید صحت مقیاس مورد استفاده تائید شود؛ بنابراین از تحلیل عاملی تائیدی برای سنجش روابط متغیرهای پنهان با گویه‌های سنجش آنها استفاده شده است. تحلیل عاملی تائیدی ارتباط گویه‌ها (سوالات پرسشنامه) را با سازه‌ها مورد بررسی قرار می‌دهد. درواقع تا ثابت نشود سوالات پرسشنامه، متغیرهای پنهان را به خوبی اندازه‌گیری کرده اند، نم‌یتوان فرضیه‌های تحقیق را مبتنی بر داده‌های پرسشنامه مورد استفاده قرار داد؛ بنابراین جهت اثبات اینکه داده‌ها درست اندازه‌گیری شده‌اند از تحلیل عاملی تائیدی استفاده می‌شود. قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده بوسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. بار عاملی مشاهده در تمامی موارد مقداری بزرگتر از ۰/۳ دارد که نشان می‌دهد

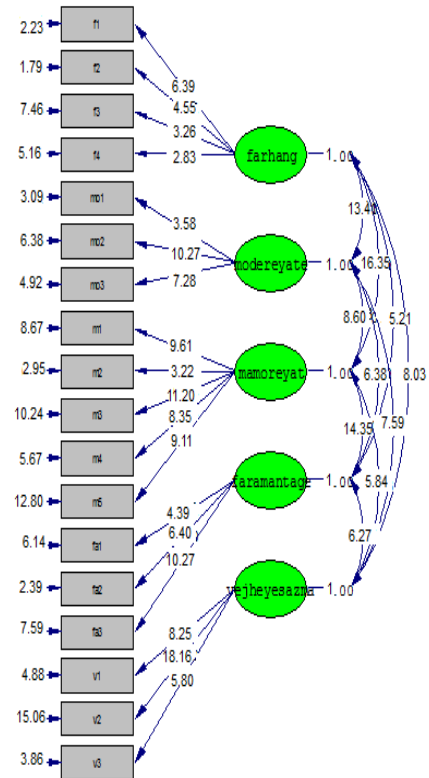
همبستگی بین متغیرهای پنهان (ابعاد هر یک از سازه‌های اصلی) با متغیرهای قابل مشاهده قابل قبول است. پس از اینکه همبستگی متغیرها شناسائی گردید باید آزمون معناداری صورت گیرد.

۱. تحلیل عاملی تأییدی مقولات علی،

جهت آگاهی از اینکه، آیا میزان مقولات بدست آمده برای هر یک از مولفه‌ها نشان دهنده قدرت بار عاملی برای هر متغیر روی عامل مرتبط با آن است یا نه، از تحلیل عاملی تأییدی در قالب نرم‌افزار لیزرل (Lisral^{۸,۸}) استفاده کردیم. بدین ترتیب ابتدا مقولات علی بررسی می‌شود، مشاهدات بدست آمده در شکل زیر ارائه شده است.



Chi-Square=235.16 df=56 P-value=0.00000, RMSEA=0.068



Chi-Square=235.16 df=56 P-value=0.00000, RMSEA=0.068

شکل ۳: بار عاملی تحلیل عامل

شکل ۲: آماره تی تحلیل عامل نائیدی شرایط علی

تائیدی شرایط علی

نتایج تحلیل عاملی مقیاس مقولات شرایط علی در شکل ۲ و ۳، ارائه شده است. این مقیاس شامل ۵ متغیر پنهان و ۱۸ متغیر قابل مشاهده می‌باشد. لذا مشاهده می‌شود که شرایط علی از برازش و مطلوبیت بالایی برخوردار است زیرا که ضرایب تمام بارهای عاملی بیشتر از ۰/۳ و آماره T-value معناداری نیز بیشتر ۱/۹۶ هستند.

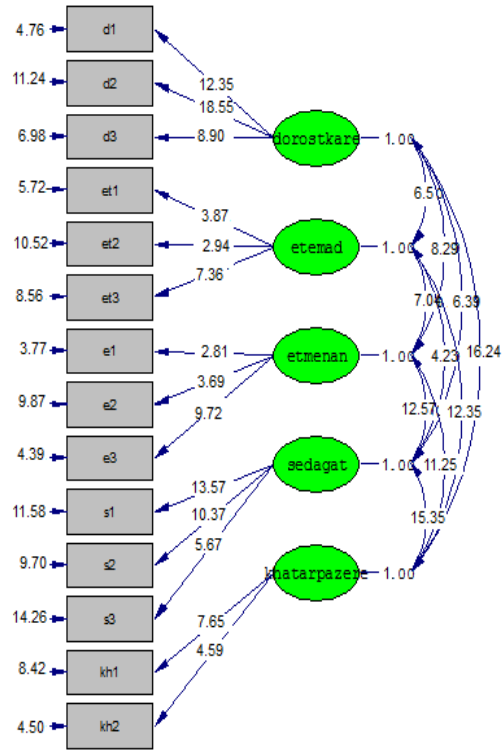
جدول ۲: سایر شاخص‌های مهم برازندگی برای مقولات علی

شاخص برازش	دامنه مورد قبول	مقدار مشاهده شده	ارزیابی شاخص برازش
χ^2/df	≤ 3	۳/۶۱	مناسب و مطلوب
IFI	> 0.9	۰/۹	مناسب و مطلوب
RMSEA	< 0.08	۰/۰۶۸	مناسب و مطلوب
CFI	> 0.9	۰/۹۱	مناسب و مطلوب
RMR	< 0.1	۰/۰۶	مناسب و مطلوب
AGFI	هر چه به ۱ نزدیک باشد	۰/۸۹	مناسب و مطلوب

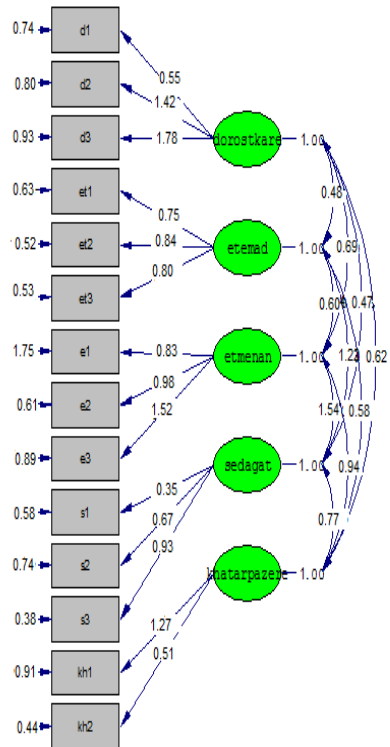
طبق جدول نسبت مجذور کای به درجه آزادی (χ^2/df)، شاخص برازندگی فزاینده (IFI)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)، میانگین مجذور پس مانده‌ها (RMR) و خطای مجذورات میانگین (RMSEA) و شاخص تعدیل برازندگی (AGFI) می‌باشند که همگی در نقطه قابل قبول هستند، و برازنده بودن مقوله علی را تأیید می‌کنند.

۲- تحلیل عاملی تأییدی مقولات زمینه‌ای،

نتایج تحلیل عاملی مقولات زمینه‌ای در شکل ۴ و ۵، ارائه شده است. این مقیاس شامل ۵ متغیر پنهان و ۱۴ متغیر قابل مشاهده می‌باشد.



Chi-Square=212.35 df=49 P-value=0.00000, RMSEA=0.071



Chi-Square=212.35 df=49 P-value=0.00000, RMSEA=0.071

شکل ۵: بار عاملی تحلیل عامل

شکل ۴: آماره تی تحلیل عامل تائیدی شرایط زمینه‌ای

تائیدی شرایط زمینه‌ای

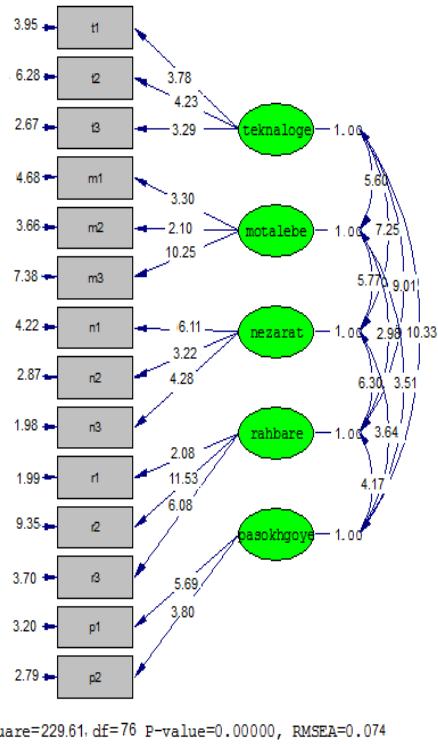
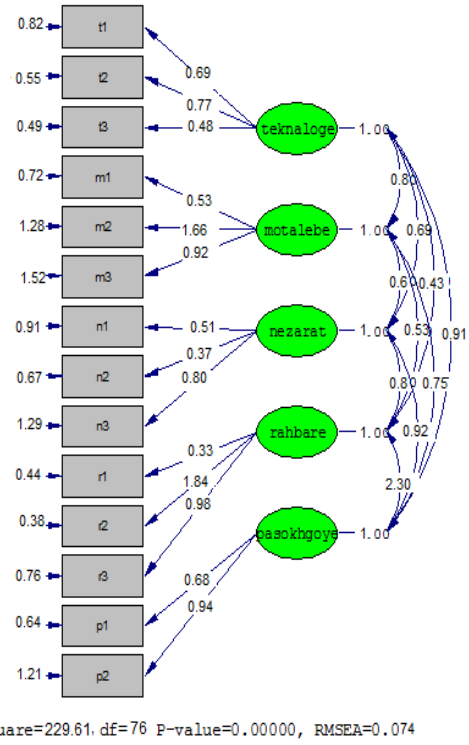
در این قسمت هم با توجه به نتایج بارهای عاملی و تی معناداری مشاهده می‌شود که شرایط زمینه‌ای از برازش و مطلوبیت بالایی برخوردار است زیرا که ضرایب تمام بارهای عاملی بیشتر از ۰/۳ هستند.
جدول ۳: سایر شاخص‌های مهم برازندگی برای مقولات زمینه‌ای

شاخص برازش	دامنه مورد قبول	مقدار مشاهده شده	ارزیابی شاخص برازش
χ^2/df	≤ 3	۴/۳۳	مناسب و مطلوب
IFI	> 0.9	۰/۹۲	مناسب و مطلوب
RMSEA	< 0.08	۰/۰۷۱	مناسب و مطلوب
CFI	> 0.9	۰/۹	مناسب و مطلوب
RMR	< 0.1	۰/۰۷	مناسب و مطلوب
AGFI	هر چه به ۱ نزدیک باشد	۰/۸۷	مناسب و مطلوب

همچنان که مشاهده می‌گردد طبق جدول ۳، سایر شاخص‌های برازش نشان از برازندگی و مطلوبیت مقولات زمینه‌ای می‌باشد.

۳- تحلیل عاملی تأییدی مقولات مداخله‌ای،

نتایج تحلیل عاملی مقولات مداخله‌ای در اشکال ۶ و ۷، در قالب نتایج بارهای عاملی و تی معناداری ارائه شده است. این مقیاس شامل ۵ متغیر پنهان و ۱۴ متغیر قابل مشاهده می‌باشد.



شکل ۷: بار عاملی تحلیل عامل

شکل ۶: آماره تی تحلیل عامل تأییدی شرایط مداخله‌ای

تأییدی شرایط مداخله‌ای

با توجه به نتایج آماره T-value معناداری فوق که بزرگتر از ۱/۹۶ هستند و ضرایب بارهای عاملی نیز بیشتر از ۰/۳ مشاهده شدند، بنابراین این مقوله نیز از برازش برخوردار است.

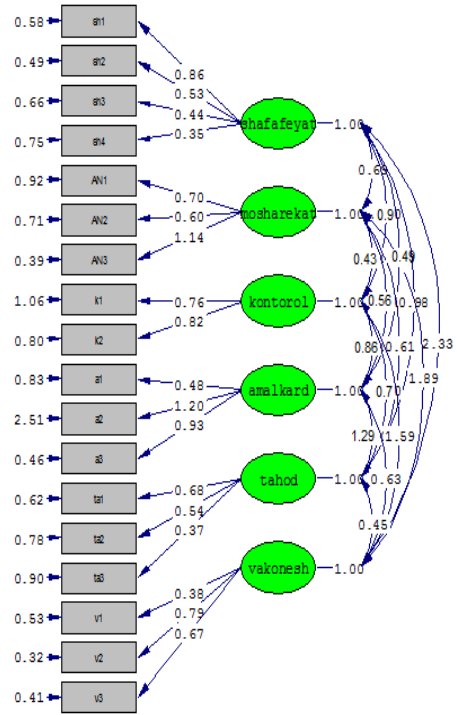
جدول ۴: سایر شاخص‌های مهم برازندگی برای مقولات مداخله‌ای

شاخص برازش	دامنه مورد قبول	مقدار مشاهده شده	ارزیابی شاخص برازش
χ^2/df	≤ 3	۳/۰۲	مناسب و مطلوب
IFI	> 0.9	۰/۹۳	مناسب و مطلوب
RMSEA	< 0.08	۰/۰۷۴	مناسب و مطلوب
CFI	> 0.9	۰/۹۱	مناسب و مطلوب
RMR	< 0.1	۰/۰۸	مناسب و مطلوب
AGFI	هر چه به ۱ نزدیک باشد	۰/۸۸	مناسب و مطلوب

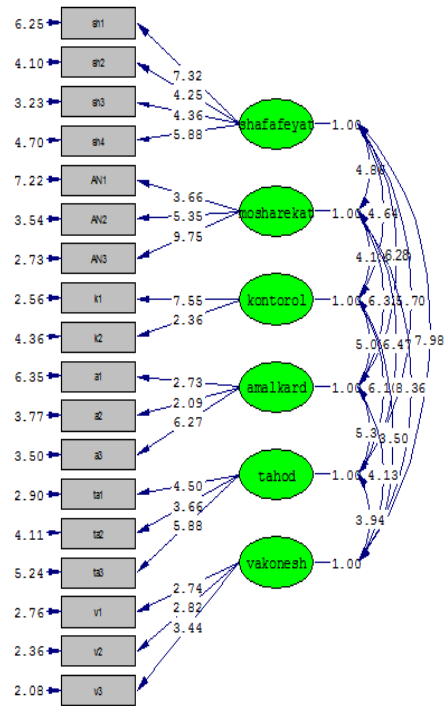
طبق جدول ۴، شاخص‌های دیگر لیزرل نشان از برازندگی و مطلوبیت مقولات مداخله‌ای می‌باشد.

۴- تحلیل عاملی تأییدی مقولات هسته اصلی (پدیده محوری)،

نتایج تحلیل عاملی پدیده محوری در شکل ۸ و ۹، ارائه شده است. این مقیاس شامل ۶ متغیر پنهان و ۱۸ متغیر قابل مشاهده می‌باشد.



Chi-Square=309.54, df=73, P-value=0.00000, RMSEA=0.069



Chi-Square=309.54, df=73, P-value=0.00000, RMSEA=0.069

شکل ۹: بار عاملی

شکل ۸: آماره تی تحلیل عامل تائیدی پدیده محوری

تحلیل عامل تائیدی پدیده محوری

با توجه به نتایج آماره T-value معناداری مقوله پدیده محوری که بزرگتر از ۱/۹۶ هستند و ضرایب بارهای عاملی نیز بیشتر از ۰/۳ مشاهده شدند، بنابراین این مقوله نیز از برازش برخوردار هستند و از مطلوبیت کافی دارند.

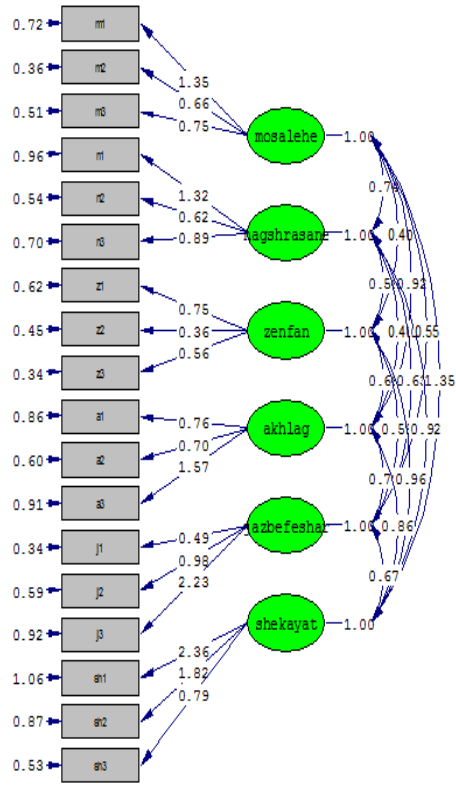
جدول ۵: سایر شاخص‌های مهم برازندگی برای مقولات پدیده محوری

شاخص برازش	دامنه مورد قبول	مقدار مشاهده شده	ارزیابی شاخص برازش
χ^2/df	≤ 3	۴/۲۴	مناسب و مطلوب
IFI	$> 0/9$	۰/۹۲	مناسب و مطلوب
RMSEA	$< 0/08$	۰/۰۶۹	مناسب و مطلوب
CFI	$> 0/9$	۰/۹۴	مناسب و مطلوب
RMR	$< 0/1$	۰/۰۲	مناسب و مطلوب
AGFI	هر چه به ۱ نزدیک باشد	۰/۹۳	مناسب و مطلوب

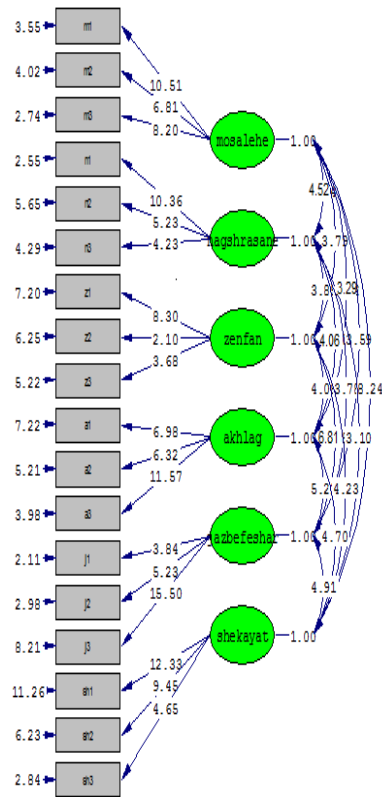
طبق جدول فوق، این شاخص‌ها نیز نشان دهنده برازش مدل تحقیق و مقولات پدیده محوری هستند.

۵- تحلیل عاملی تأییدی مقولات راهبردها (تعاملات)،

نتایج تحلیل عاملی راهبردها در شکل ۱۰ و ۱۱، ارائه شده است. این مقیاس شامل ۶ متغیر پنهان و ۱۸ متغیر قابل مشاهده می‌باشد.



Chi-Square=352.48, df=76, P-value=0.00000, RMSEA=0.079



Chi-Square=352.48, df=76, P-value=0.00000, RMSEA=0.079

شکل ۱۱: بار عاملی

شکل ۱۰: آماره تی تحلیل عامل تائیدی راهبردها

تحلیل عامل تائیدی راهبردها

همچنین با توجه به نتایج آماره T-value معناداری مقوله راهبردها که بزرگتر از ۱/۹۶ هستند و ضرایب بارهای عاملی نیز بیشتر از ۰/۳ مشاهده گردید.

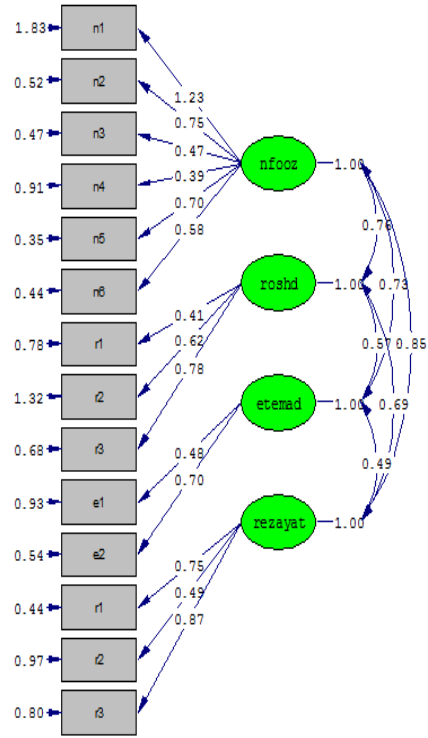
جدول ۶: سایر شاخص‌های مهم برازندگی برای کنش‌ها و تعاملات (راهبردها)

شاخص برازش	دامنه مورد قبول	مقدار مشاهده شده	ارزیابی شاخص برازش
χ^2/df	≤ 3	۴/۶۳	مناسب و مطلوب
IFI	> 0.9	۰/۹۱	مناسب و مطلوب
RMSEA	< 0.08	۰/۰۷۹	مناسب و مطلوب
CFI	> 0.9	۰/۹۳	مناسب و مطلوب
RMR	< 0.1	۰/۰۳	مناسب و مطلوب
AGFI	هر چه به ۱ نزدیک باشد	۰/۹۶	مناسب و مطلوب

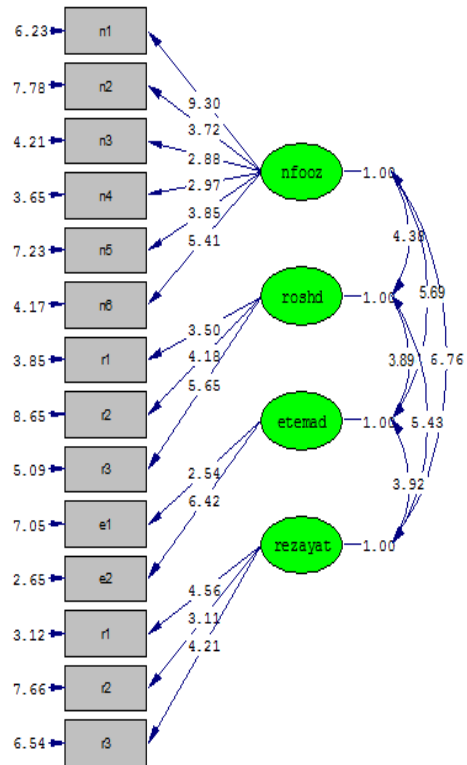
طبق نتایج جدول فوق، این شاخص‌ها نیز نشان دهنده برازش مدل تحقیق و مقولات راهبردها هستند.

۶- تحلیل عاملی تأییدی مقولات پیامدها،

نتایج تحلیل عاملی پیامدها در شکل ۱۲ و ۱۳، ارائه شده است. این مقیاس شامل ۴ متغیر پنهان و ۱۴ متغیر قابل مشاهده می‌باشد.



Chi-Square=305.66, df=63, P-value=0.00000, RMSEA=0.069



Chi-Square=305.66, df=63, P-value=0.00000, RMSEA=0.069

شکل ۱۳: بار عاملی تحلیل

شکل ۱۲: آماره تی تحلیل عامل تأییدی پیامدها و نتایج

عامل تأییدی پیامدها و نتایج

همچنین با توجه به نتایج آماره T-value معناداری مقوله پیامدها و نتایج که بزرگتر از ۱/۹۶ هستند و ضرایب بارهای عاملی نیز بیشتر از ۰/۳ مشاهده گردید.

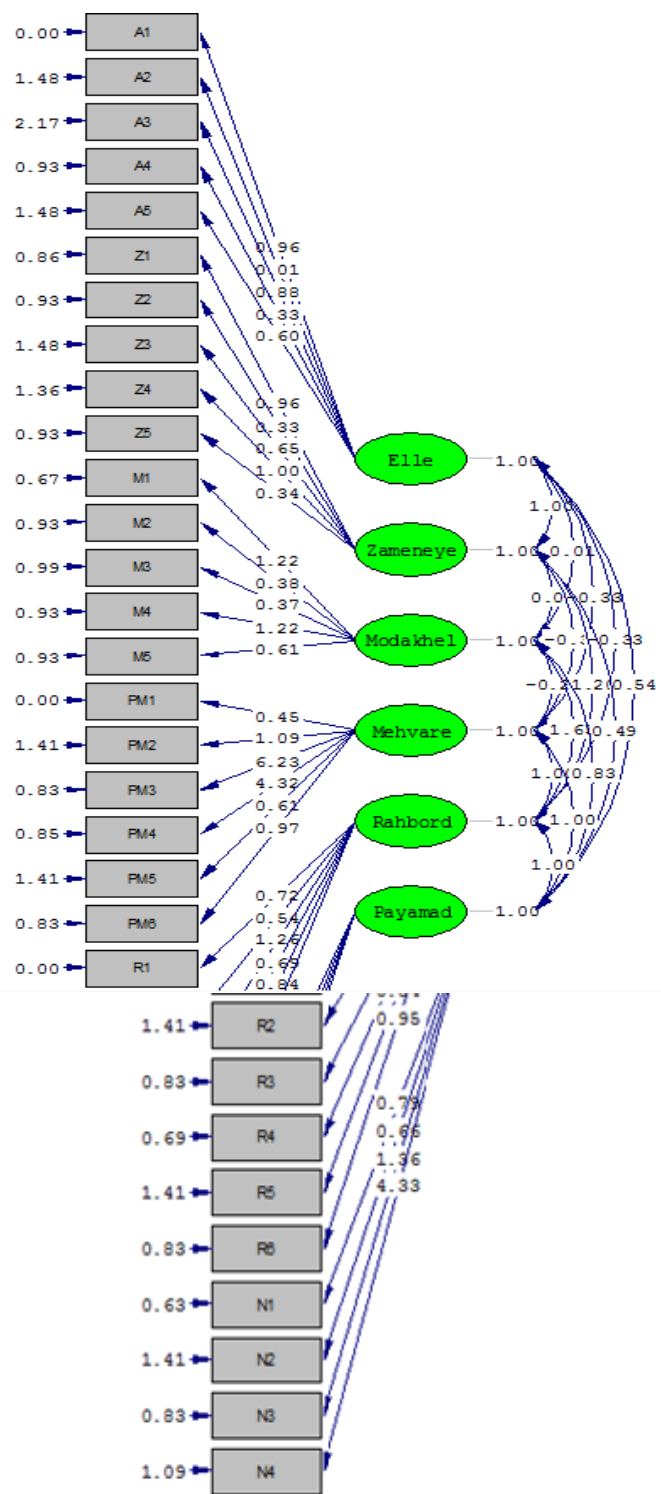
جدول ۷: سایر شاخص‌های مهم برازندگی برای پیامدها و نتایج

شاخص برازش	دامنه مورد قبول	مقدار مشاهده شده	ارزیابی شاخص برازش
χ^2/df	≤ 3	۴/۸۵	مناسب و مطلوب
IFI	> 0.9	۰/۹۴	مناسب و مطلوب
RMSEA	< 0.08	۰/۰۶۹	مناسب و مطلوب
CFI	> 0.9	۰/۹۱	مناسب و مطلوب
RMR	< 0.1	۰/۰۵	مناسب و مطلوب
AGFI	هر چه به ۱ نزدیک باشد	۰/۸۹	مناسب و مطلوب

همچنان که در جدول مشاهده می‌گردد، سایر شاخص‌های برازش نشان از برازندگی و مطلوبیت مقولات پیامدها و نتایج می‌باشد.

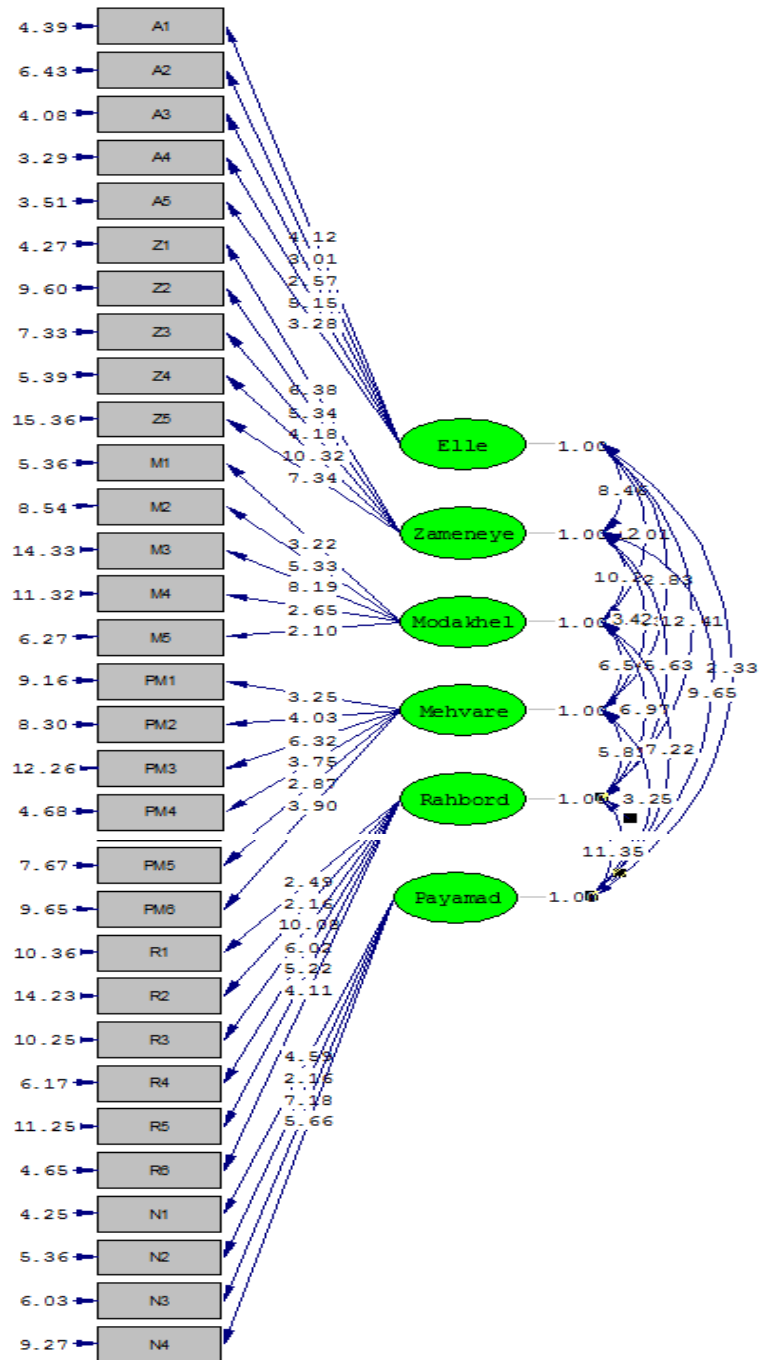
تحلیل عاملی تأییدی برای کل مدل

جهت برازش و بررسی مطلوبیت مدل استخراج شده در قسمت کیفی تحقیق، از تحلیل عاملی تأییدی 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 تحلیل عاملی تأییدی نتایج برازش و مطلوبیت مدل کیفی استخراج و مشاهدات در شکل زیر ارائه شده است:



Chi-Square=1734.80, df=519, P-value=0.00000, RMSEA=0.073

شکل ۱۴: برآورد کل در حالت استاندارد برای مدل بومی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی



Chi-Square=1734.80, df=519, P-value=0.00000, RMSEA=0.073

شکل ۱۵: T-value معناداری برای کل مدل پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی

براساس مشاهدات شکل ۱۴ و ۱۵، نتایج نشان می‌دهد که برای شرایط علی (با ۵ مقوله)، و برای شرایط محیطی/زمینه‌ای (۵ مقوله) و برای شرایط مداخله‌ای و میانجی (۵ مقوله) و برای هسته اصلی/محوری (۶ مقوله) و راهبردها نیز (۶ مقوله) و نهایتاً برای پیامدها و نتایج نیز (۴ مقوله) شناسایی شده در قسمت فاز کیفی مورد تأیید قرار می‌گیرد؛ زیرا بارهای مشاهده شده برای تمامی زیرشاخص‌ها بیشتر از عدد استاندارد تحلیل عاملی یعنی $0/3$ می‌باشد، برای نمونه بار عاملی A1 برابر است با $1/96$ که بیشتر از $0/3$ است. همچنین طبق نتایج T-value، معناداری کل مدل که در فاز کیفی در قالب شش دسته عوامل و زیر مقولات مربوطه استخراج شده بودند، تماماً

مورد تأیید واقع شدند؛ زیرا تمام ضرایب از عدد ۱/۹۶ بزرگتر هستند برای مثال تی معناداری برای Z^1 در حدود ۶/۳۸ که بزرگتر از عدد مشخص شده است. لذا مدل از برازش کافی و مطلوب برخوردار و مورد تأیید است. بنابراین مدل ارائه شده از برازش کافی و مطلوب برخوردار و مورد تأیید است و تمام مقولات داده بنیاد استخراج شده در قسمت کیفی از از برازش خوبی برخوردار هستند و هیچ مولفه‌ای که در قسمت کیفی استخراج شده بودند، از مدل کلی حذف نمی‌گردند. برخی از شاخص‌های مهم برازش برای کل مدل کمی پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی به شرح جدول زیر می‌باشد:

جدول ۸: شاخص‌هایی جهت برازش مدل ارائه شده برای پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی

شاخص برازش	حیطه قابل قبول	مقدار آیت‌ها	نتیجه
χ^2/df	≤ 5	۴/۸۶	مطلوب
IFI	> 0.9	۰/۹۵	مطلوب
RMSEA	< 0.08	۰/۰۷۵	مطلوب
CFI	> 0.9	۰/۹۳	مطلوب
RMR	< 0.1	۰/۰۹	مطلوب
AGFI	هر چه به ۱ نزدیک باشد	۰/۸۱	مطلوب

طبق جدول فوق، شاخص‌های فوق همگی در نقطه قابل قبول هستند، و برازنده بودن مدل را تأیید می‌کنند.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

یافته‌های این تحقیق در سطح کلی بیانگر الگوی سنجش پاسخگویی سازمانی با رویکرد اعتماد عمومی می‌باشد که شامل ۶ بعد و ۳۱ مقوله و مضمون می‌باشد. الگوی تدوین شده در این پژوهش از دو هسته و سازه کلیدی تشکیل شده است. دستاوردهای این پژوهش منجر به شناسایی ۳۱ مضمون و مقوله در قالب شش بعد شرایط علی (۵ مضمون)، شرایط مداخله‌گر (۵ مضمون)، بستر حاکم (۵ مضمون)، هسته اصلی/محوری (۶ مضمون)، راهبردها و استراتژی‌ها (۶ مضمون) و پیامدها و نتایج (۴ مضمون) گردید. سپس بر اساس این مضامین و ابعاد شش‌گانه آن، محقق به تهیه و تدوین ابزار سنجش بومی پاسخگویی سازمانی با تأکید بر اعتماد عمومی پرداخت که این ابزار در قالب پرسشنامه ۳۱ گویه‌ای در شش خرده مقیاس تدوین گردید. در این بخش، از دو منظر به بحث و تبیین یافته‌های تحقیق می‌پردازیم. ابتدا به بحث و تبیین یافته‌ها در سطح کلی یعنی در سطح الگو می‌پردازیم و سپس در سطح جزئی‌تر یعنی در سطح مضامین و مقولات ابعاد شش‌گانه به بحث و تبیین یافته‌های تحقیق می‌پردازیم. رشیدی و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی که انجام دادند اعتماد عمومی را به سه بعد شایستگی، نوع‌دوستی و یا خیرخواهی و درستی یا امانتداری تقسیم کردند و همچنین الوانی، میرسپاسی و ساروی (۱۳۸۵) در تحقیقی تحت عنوان اعتماد عمومی، بررسی لازم را انجام داده و نتایج را به مخاطبان گزارش کردند، آنها اعتماد عمومی را در سه مروهوم اعتماد اعتباری، اعتماد متقابل و اعتماد اجتماعی دسته‌بندی کرده‌اند. فلدروس (۲۰۱۵) نیز در تحقیق خودشان برای نشان دادن ایجاد اعتماد عمومی از طریق خدمات پیش تولید عواملی ارائه کرده است. که عوامل مدل وی به

ترتیب عبارتند از: تولید مشترک، انگیزش، حمایت سازمانی، کنترل درک شده و اعتماد در کاربران و نهایتاً اعتماد به خدمات ارائه شده، اعتماد به دولت محلی و اعتماد عمومی می باشد، زیرا از منظر نظریه خدمات عمومی، دولت دیگر حاکم و فرمانروا نیست، بلکه متشکل از گروهی افراد است که قدرت را به منظور آفرینش و مدیریت خدمات عمومی اعمال می کنند. اصغری و اسدی (۱۳۹۴) در مقاله خودشان در راستای بررسی رابطه بین اعتماد و پاسخگویی ابعادی همچون تمایل و سازگاری، حل مسائل و مشکلات عمومی و احساس عدالت محوری را سه مقوله کلی برای اعتماد عمومی در نظر گرفته است. همچنین شهبازی و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیق خودشان در راستای تاثیرپذیری اعتماد عمومی از پاسخگویی، اعتماد عمومی را در سه بعد اطمینان، خطرپذیری و درستکاری شناختند. لذا با این توصیف بررسی الگوی سنجش بومی پاسخگویی سازمانی مبتنی بر رویکرد اعتماد عمومی نشان می دهد که مضامین و مقولات احصاء شده همسو با مرور ادبی و تئوریک تحقیق در هر دو وجه اعتماد عمومی و پاسخگویی سازمانی می باشد. مضامین احصاء شده نشان می دهد که شاخص ها و مؤلفه های اعتماد عمومی و پاسخگویی سازمانی و عناصر پاسخگویی در آن ملاحظه و مورد توجه قرار گرفته است؛ لذا از این منظر همسو با مبانی نظری تحقیق می باشد. ابزار و مقیاس تدوین شده برای سنجش بومی پاسخگویی سازمانی مبتنی بر رویکرد اعتماد عمومی که شامل ۳۱ گویه می باشد نیز شامل تمامی شاخص ها و مضامینی است که در رابطه با پاسخگویی سازمانی اعتماد محور در ادبیات تئوریک مورد بحث و مطالعه قرار گرفته است. بنابراین مدل و ابزار تدوین شده در مطالعه حاضر، پنج فاکتور را در ارزیابی پاسخگویی سازمانی اعتماد محور در سازمان های دولتی مورد توجه قرار داده است. بنابراین، یافته های این تحقیق در این منظر همسو با یافته های تحقیق شهبازی و همکاران (۱۳۹۶) می باشد. در جمع بندی و نتیجه گیری یافته های این پژوهش باید استنباط کرد که پاسخگویی سازمانی اعتماد محور مفهومی پیچیده دارد. هر صاحب نظری به فراخور برداشت و تجربه و تحلیل خود، جنبه های مشخص از آن را مورد تأکید قرار می دهد. علیرغم استفاده مکرر از این واژه، در یک سطح کلی ادراکی، تعریفی شفاف و قابل توافق از این اصطلاح کارسختی است (عباسپور و همکاران، ۱۳۹۸). بنابراین پاسخگویی سازمانی اعتماد محور، از کلیدی ترین مفاهیم در حوزه مطالعات مدیریت دولتی است لذا امروزه ظهور الگوواره های جدید مانند اداره امور عمومی نوین و خدمات عمومی نوین بر مجموعه ای از ارزش های نوین در اداره کشورها تأکید دارند که پاسخگویی سازمانی یکی از این ارزش هاست. پاسخگویی سازمانی در حاکمیت عمومی نه یک گزینه، بلکه یک ضرورت راهبردی است. حاکمیت عمومی بر این نکته توجه دارد که چگونه سازمان های مختلف برای نیل به سطح بالاتری از نتایج مورد نظر با شهروندان و ذینفعان تعامل می کنند (برینکروف و وتربرگ، ۲۰۱۵). بی تردید یکی از عناصر بسیار مهم مدیریت دولتی در عصر حاضر، مسئله پاسخگویی است. همین امر باعث شده است که به این موضوع از جهات و زوایای مختلفی پرداخته شده و مفاهیم متنوعی از آن ارائه شود. اما آنچه که بسیار حائز اهمیت است، ایجاد یک نظام پاسخگویی سازمانی اعتماد محور جامع و متوازن است که بر اساس آن تمامی جوانب و ابعاد پاسخگویی مورد بررسی قرار گیرد و از نگاه یکجانبه جلوگیری شود. بر این اساس، این پژوهش درصدد طراحی مدلی به منظور در نظر گرفتن کلیه جوانب و ابعاد پاسخگویی برآمده است تا بتوان به کمک آن عملکرد هر یک از

دولتها در حوزه پاسخگویی را مورد ارزیابی قرار داد. در این پژوهش از رویکرد مدیریتی استفاده شده و تئوری‌ها و نظریات مطرح شده در حوزه مدیریت مرتبط با پاسخگویی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. بطورکلی بررسی پیشینه‌های تحقیقاتی و مدل‌های ارائه شده در رابطه با پاسخگویی دولتها نشان می‌دهد که در سالیان اخیر پژوهشگران مدیریت دولتی و علوم اداری تلاش نموده‌اند به این مقوله وارد شده و هریک با دیدگاهی خاص، معیارها و ابعادی را برای پاسخگویی دولتها ارائه نمایند. با این حال نگاهی دقیق به پژوهش‌های موجود نشان می‌دهد که در هریک از مطالعات انجام شده تنها به یک یا دو جنبه از جوانب پاسخگویی دولت توجه شده است و در کمتر پژوهشی الگویی جامع برای سنجش بومی پاسخگویی سازمانی اعتماد محور دولت ارائه شده است. بنابراین پیشنهاد می‌گردد که مدیران سازمان‌های دولتی با شفافیت‌سازی اطلاعات و مشارکت قرار دادن دیگران (مردم و حتی کارکنان) به نوعی در جامعه نفوذ کرده باشد و پاسخگویی سازمانی را بهبود داده و از این طریق اعتماد عمومی را افزایش دهد. با در نظر گرفتن یافته‌های این پژوهش، پیشنهاد می‌شود که نهاد متولی اصلاح اداری کشور با رویکرد پاسخگویی سازمانی، سازوکارهای مناسبی را در اصلاح نظام اداری طراحی و به اجرا بگذارد، این سازوکارها باید ناظر بر سنجش ادواری میزان پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی و همچنین ارتقای پاسخگویی سازمانی با در نظر گرفتن عوامل تأثیرگذار اعم از متغیرهای مستقل، میانجی و تعدیل‌کننده باشد. پیشنهاد می‌گردد که دولت در زمینه موفقیت پاسخگویی اعتمادزای سازمان‌های دولتی، مسابقه شفافیت دوره ای 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.

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

۱. Al-Fati, Amir, Yousefi, Bahram, Bahrami, Shahab, Eidei, Hossein. (۱۴۰۰). Identifying and prioritizing barriers to accountability in sports organizations, *Sports Management*, Spring ۱۴۰۰, Volume ۱۳, Number ۱, pp. ۱۴۰-۱۶۰.
۲. Asghari, respect; Esadi, Ismail. (۲۰۱۲). The effect of accountability on public trust and political trust (case study: Iran's government organizations). *State Management Mission Quarterly*, ۴th year, spring and summer ۲۰۱۳, ۹th and ۱۰th issue.

۳. Hashemian, Seyyed Mohammad Hossein, Rahmati, Mohammad Hossein, Hamidizadeh, Ali, Moradi, Prasto. (۲۰۱۸). Deriving a comprehensive model to evaluate the performance of the government's accountability with a meta-composite method, scientific and research quarterly of public policymaking, volume ۶, number ۴, winter ۲۰۱۸, pages ۲۴۱-۲۶۰.
۴. Hughes, Avon, (۲۰۱۲), New Public Administration. Seyyed Mehdi Alwani, Sohrab Khalili Shurini, Gholamreza Memarzadeh, Tehran, Marvarid Publishing House, ۱۴th edition.
۵. Rashidi, Siavash, Jazni, Nasreen, Mobini, Mohammad. (۱۴۰۰). "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, ۱۱th year, number ۴۱, fall ۱۴۰۰.
۶. Rahimi, Gholamreza, Imanpour, Gurban Ali (۲۰۱۷), "Investigating the role of accountability and its impact on sustainable development management", New Research Approaches in Management and Accounting, No. ۴, Spring ۲۰۱۷, pp. ۱۱۵-۱۲۳.
۷. Nurai, Abaslat. (۲۰۱۸). The relationship between organizational justice and organizational commitment with managers' accountability in Islamic Azad University (case study: units of Islamic Azad University in the west of Mazandaran province), management and education vision statement, first year, number one, fall ۲۰۱۸.
۸. Massoud, Gholamhossein; Emadzadeh, Mohammad Kazem; Shekarchizadeh, Hehamadreza; Sobhi, Elaha (۲۰۱۶). 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, ۱۰th year, number ۳.
۹. Mehrara, Asdallah; Nikkhah, Soheila. (۱۴۰۰). Investigation and comparative study of accountability in Iran's administrative system. Applied Studies in Management and Development Sciences, June ۱۴۰۰ - Number ۳۰ (Volume II), pp. ۳۳ to ۴۶.
۱۰. Motossoli, Mahmoud, Privatization or the optimal combination of the government and the market and economic development, Business Studies and Research Publications. ۱۳۷۳.
۱۱. Gholami, Mehrdad, (۲۰۱۶). Presentation of accountability model in government organizations of the Islamic Republic of Iran. Doctoral thesis, Alborz campus of Tehran University.
۱۲. Sotoudeh, Reza. (۱۴۰۰). 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 ۱۴۰۰, period ۲, number ۲: from page ۸۷ to page ۱۱۲.

- ۴۵۴۹
۱۳. Vaezi, Reza, Azmandian, Mohammad Sadeq. (۲۰۱۳). Three-dimensional accountability model: a different view of accountability, Police Management Studies Quarterly, ۶th year, number ۱, Spring ۲۰۱۵.