

اهمیت نسبی پاسخگویی آموزش و پرورش در افزایش اعتماد معلمان : شواهدی از مدارس ابتدایی

عدرا وثوقی حمزه خانلو*^۱، زهرا محبوبی^۲، جهانک شریفی توبنق^۳

تاریخ پذیرش: ۲۰ مرداد ۱۴۰۲

تاریخ دریافت: ۳۰ خرداد ۱۴۰۲

چکیده

سازمانی که در آن روح اعتماد حاکم است، همواره برای بقای خود با مشکلات موجود، در ارتباط با محیط خارجی و داخلی سازمان مبارزه می کند و برای ادامه حیات خود قادر است به اهداف و مقاصد خود دست یابد، موانع را شناسایی کرده و آنها را از پیش پای خود بردارد. این تحقیق با هدف بررسی اهمیت نسبی پاسخگویی آموزش و پرورش در افزایش اعتماد معلمان انجام گرفته است. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۱۹۹ نفر انتخاب گردید و پاسخ دهندگان با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه های استاندارد استفاده شد. برای آزمون فرضیه تحقیق از آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای یافتن ارتباط بین متغیرهای مستقل و وابسته و از تکنیک اهمیت نسبی استفاده شد. بنابراین فرضیه تحقیق مبنی بر یکسان نبودن وزن نسبی ابعاد پاسخگویی سازمانی در تاثیر بر افزایش اعتماد سازمانی مورد تایید واقع گردید. یافته ها نشان داد که ابعاد پاسخگویی آموزش و پرورش تاثیر معنی داری بر افزایش اعتماد سازمانی معلمان ابتدایی دارند.

واژه‌های کلیدی: پاسخگویی سازمانی، اعتماد سازمانی، آموزش و پرورش، اهمیت نسبی

^۱ گروه آموزش ابتدایی، آموزش و پرورش، پارس آباد، ایران (*نویسنده مسئول)

^۲ گروه آموزش ابتدایی، آموزش و پرورش، پارس آباد، ایران

^۳ گروه آموزش متوسطه، آموزش و پرورش، اردبیل، ایران

۱- مقدمه

مدیریت بر مبنای اعتماد، بیانی نوین از اندیشه های کهن است که جای آن در روابط امروزی به خوبی نمایان و آشکار است و به کارگیری ساز و کارهای آن می تواند در کسب نتایج مطلوب فردی و سازمانی مؤثر باشد. مدیریت بر مبنای اعتماد، تکنیکی است که انسان ها در روابط خود آن را به کار می گیرند؛ اما تاکنون به عنوان تکنیک رفتاری که می شود آن را آموزش داد و در جایگاه های مختلف از آن بهره گرفت، به آن نگریسته نشده است. اعتماد، مفهومی است که از جنبه های مختلف ادبیات علوم اجتماعی، روان شناسی، جامعه شناسی، علوم سیاسی، اقتصاد، مردم شناسی و تاریخ مورد توجه قرار گرفته است. سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می آیند و به کارکردن در این محل افتخار می کنند. در حقیقت سلامتی سازمان از لحاظ فیزیکی، روانی، امنیت، تعلق، شایسته سالاری و ارزشگذاری به دانایی، تخصص و شخصیت ذینفعان و رشد دادن به قابلیت های آنها و انجام وظایف محول شده از سوی فرا سیستم های خود در اثربخشی رفتار هر سیستمی تاثیر بسزایی دارد (Jahid, 2014). اعتماد و وجود آن در سازمان یک مزیت رقابتی محسوب میشود (Foster, 2000) در این میان رهبران نقش مهمی در ایجاد، حفظ و توسعه اعتماد دارند. یک وظیفه اساسی رهبران ایجاد زمینهای است که در آن رهبر و پیرو بتوانند در فضای اعتماد متقابل، هدفهایی که بر سر ارزش آن توافق دارند را تحقق ببخشند (فیرهولم و فیرهولم، ۲۰۰۹). معمولاً اندازه گیری دقیق اعتماد به مدیران سخت می باشد، بطوریکه کارکنان به دنبال رفتارهای قابل مشاهده ای هستند که می تواند به عنوان شواهد غیر مستقیمی برای اندازه گیری قابلیت اعتماد کاربرد داشته باشد (Colequote et al., 2009). به عبارت دیگر، اعتماد عبارتست از اینکه یک فرد متمایل است تا خود را از جانب یک مقام ذیصلاح در معرض خطر و آسیب پذیری قرار دهد و این تمایل، بر مبنای توقعات و انتظارات مثبتی است که درباره اقدامات و نیت آن مقام ذیصلاح وجود دارد. وقتی که ما اعتماد می کنیم با خواست و اراده خود را در این موضوع درگیر می سازیم، حتی اگر انتخاب ما در نهایت به ناامیدی منجر شود. اعتماد شناخت محور ۲ می باشد، بدین معنی که اعتماد ریشه در یک ارزیابی منطقی از قابل اعتماد بودن افراد دارد. تحقیقات نشان می دهند که ما سوابق یک فرد را جهت اعتماد به وی در سه بعد اندازه گیری می نمایم که عبارتند از: شایستگی، شخصیت و خیرخواهی (Colequote et al., 2009; Feizi et al., 2011, 162-167).

پاسخگویی یکی از ضرورت های 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 می گردند. در حقیقت پاسخگویی یکی از ارکان اصلی مدیریت دولتی است که تصویری از ۱- عدالت، برابری، ۲- اعتماد و انصاف را به ذهن متبادر می سازد ۳- و می تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد (Bovens, 2005: 1).

¹ Fairholm & Fairholm

² Cognition- based

هر کسی که بر روی مفهوم پاسخگویی مطالعه می کند به خوبی به این امر پی می برد که پاسخگویی، برای افراد مختلف، معانی متفاوتی دارد (Pollitt, 2003: 98). به عنوان مثال در نوشته های اخیر درباره پاسخگویی مفهومی تحت عنوان بحران پاسخگویی مطرح شده است که از طرفی دلالت بر تنوع و تعدد مفاهیم عرضه شده در فضای علمی و دانشگاهی داشته و از طرف دیگر و بر این است که کارگزاران و مقامات دولتی نیز بر وجوه مختلف این مفهوم که در عمل با آن مواجهند تاکید می نمایند. در حقیقت تعدد و تنوع مفهومی بر این اساس میتوان اظهار داشت که پاسخگویی در عمل نیز مشهود است (Dowdle, 2006:2). عدم توافق در باب مفهوم پاسخگویی موجب شکل گیری چارچوب مفهومی بسیار گسترده ای گردیده که عملاً این گستردگی توافقی همگانی درباره مفاهیم موجود در آن وجود ندارد مفهومی تا جایی است که مولگان پاسخگویی را شامل هر گونه ساز و کاری میداند که کارگزار یا وکیل را در برابر اصل پاسخگو نماید (Mulgan, 2003: 8). از طرفی پیش نیاز یک جامعه توسعه یافته، برخورداری از سازمانهای سالم و پاسخگو است. اینگونه سازمان ها هم قدرت و اقتدار واقعی خود را به واسطه وجود منابع انسانی متخصص و با استعداد، به منزله سرمایه های استراتژیک بدست می آورند. انسانهایی که به واسطه در اختیار داشتن عظیم ترین منبع قدرت، یعنی تفکر، می توانند موجبات تعالی و حرکت و رشد سازمانها را پدید آورند (Salehzadeh and Labaf, 2011). سلامت سازمانی از دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی خود برای سازگاری بیشتر است. یک سازمان سالم جایی است که افراد می خواهند در آنجا بمانند و کارکنند و خود افرادی سودمند و موثر باشند (Miles, 1969). لذا با توجه به مباحث مطرح شده در تحقیق حاضر به دنبال بررسی اهمیت و پاسخگویی آموزش و پرورش در افزایش اعتماد معلمان می باشد.

۲- مبانی نظری و پیشینه مطالعاتی

۲-۱- پاسخگویی

پاسخگویی یکی از ضرورت های کلیدی مدیریت دولتی در شرایط کنونی است و بهترین الگوهای حکمرانی مردم سالار مادی که نتوانند کسانی را که قدرت را در اختیار دارند، در برابر شهروندان پاسخگو نمایند کاملاً ناکارآمد و آسیب پذیر تلقی می گردند. در حقیقت پاسخگویی یکی از ارکان اصلی مدیریت دولتی است که تصویری از:

۱- عدالت، برابری،

۲- اعتماد و انصاف را به ذهن متبادر می سازد،

۳- می تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد (Bovens, 2005: 1).

پاسخگویی به نظارت های درون سازمانی گفته می شود، در این نوع پاسخگویی که مبتنی بر روابط فرادست با فرودست است مدیران بر عملکرد کارکنان که اغلب اختیارات کمی دارند، نظارت می کنند. نظارت های مستقیم و بازبینی ادواری، عملکرد، مصادیق روشنی از پاسخگویی سازمان است. مقررات سازمانی که درگیر

ساز و کارهای نظارتی که اختیارات کارکنان را محدود می کنند، در زمره این نوع پاسخگویی است (Rafizadeh and Manourian, 1999).

عده ای از دانشمندان سعی کردند برای شناخت دقیقتر این مفهوم آن را به نوعی تقسیم بندی کنند؛ رمزک در مدلی، پاسخگویی را به چهار نوع تقسیم بندی می کند (Faqihi, 1990).

۱- پاسخگویی سازمانی: به نظارت‌های درونی سازمان گفته می شود و مبتنی بر روابط فرادست و فرودست است.

۲- پاسخگویی قانونی: شامل نظارت‌های بیرونی بر عملکرد بوده و هدفش انطباق عملکرد با الزامات قانونی است.

۳- پاسخگویی حرفه: جنبه درونی دارد و منبع استاندارد های ارزیابی عملکرد قضاوت شخصی خود کارمند است.

۴- پاسخگویی سیاسی: جنبه بیرونی و منبع استاندارد ارزیابی عملکرد دیگرانند و نه خود شخص تقسیم بندی های متعددی درباره پاسخگویی صورت گرفته است، که هر یک از این دسته بندی ها با در نظر گرفتن معیارها و متغیرهای خاصی صورت گرفته است. ادوارد و هولم^۱ پاسخگویی را به دو بخش کلی تقسیم کرده اند ۱- پاسخگویی درونی یا وظیفه ای^۲، ۲- پاسخگویی بیرونی یا استراتژیک^۳ ۵- پاسخگویی درونی یا وظیفه ای: مربوط به درون سازمان است، که بر اساس آن کارکنان و مدیران در برابر اقدامات و مسئولیت هایشان به مدیران سطوح بالاتر پاسخ می دهند.

۶- پاسخگویی بیرونی یا استراتژیک: مربوط به بیرون سازمان و در ارتباط با میزان اهداف تحقق یافته سازمان توسط مدیران ارشد برای نهادهای جامعه مدنی، رسانه ها و شهروندان می باشند (Kaldor, 2003: 6).

همچنین، عدم توافق در باب مفهوم پاسخگویی موجب شکل گیری چارچوب مفهومی بسیار گسترده ای گردیده که عملاً این گستردگی توافقی همگانی درباره مفاهیم موجود در آن وجود ندارد مفهومی تا جایی است که مولگان پاسخگویی را شامل هر گونه ساز و کاری میدانند که کارگزار یا وکیل را در برابر اصل پاسخگو نماید (Mulgan, 2003: 8).

محبوبی و همکاران (۱۳۹۲) پاسخگویی سازمانی را در چهار بعد عملکرد، اطلاع رسانی، فرهنگی، سیاسی مطرح کرده اند که در جدول شماره ۱ ابعاد و شاخص های آن آورده شده است.

جدول ۱- ابعاد و شاخص های پاسخگویی سازمانی (Mahboubi et al., 2013)

مفهوم	ابعاد	شاخص
	عملکرد	- ابتدایی مراجعین برای حل مشکل

1. Edward & Hulm

2. Internal or Functional Accountability

3. External or Strategic Accountability

پاسخگویی سازمانی	- تاکید بر ارزیابی عملکرد و گزارش دهی نظارت
	- هدایت حرفه ای کارکنان، مدیران
	- تسلط بر فنون مدیریت منابع انسانی، مالی، اطلاعات
اطلاع رسانی	- اطلاع رسانی در مورد سیاست های و برنامه های اجرای
	- اطلاع رسانی در مورد تغییرات قوانین و مقررات
	- اطمینان نسبت به اطلاعات ارائه شده، از سوی سازمان
	- جلب رضایتمندی، اعتماد، حمایت عمومی با ارائه
	اطلاعات مورد نیاز معتبر و به موقع
فرهنگی	- پیش بینی نظام قوی رسیدگی به شکایات
	- درک نیازهای کارمندان و مشتریان
	- پاسخگویی به جامعه در خصوص سازمان
سیاسی	- نقش دولت (تصدی گری یا اعمال حاکمیت)
	- آزادی رسانه ها
	- توازن بین استقلال سازمانی و پاسخگویی
	- کاهش میزان نظارت و کنترل دولت

۲-۲-۲- اعتماد

اعتماد عبارتست از اینکه یک فرد متمایل است تا خود را از جانب یک مقام ذیصلاح در معرض خطر و آسیب پذیری قرار دهد (Colequote et al., 2009; Feizi et al., 2011, 162-167).

اعتماد دارای ساختار، سطوح و اجزای مختلفی است که علاوه بر لزوم توجه به ابعاد شخصیتی و فردی بایستی به زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی نیز بطور همزمان توجه کرد. با عنایت به مراتب فوق و با رویکردی ترکیبی می‌توان اعتماد را به عنوان یک فرآیند روانشناختی- اجتماعی در نظر گرفت که علاوه بر اینکه مبتنی بر عناصر روانشناختی اعم از خود پنداره مثبت، اعتماد سازمانی، ریسک پذیری، داشتن حسن ظن و پردازش اطلاعات راجع به دیگران و اهداف می‌باشد که در جریان جامعه پذیری هر یک از عناصر می‌تواند در شخصیت فرد اعتماد کننده یا مورد اعتماد مسلط شده باشد. در تحقیقات مختلف برای سازه اعتماد ابعاد مختلفی تعریف شده است که از آن جمله می‌توان به اعتماد سه بعدی برومبلی و کومینگز^۱ (۱۹۹۶) اعتماد چهار بعدی میشر^۲ (۱۹۹۶) و اعتماد پنج بعدی توماس و اسچیندلر^۳ (۱۹۹۳) و در نهایت اعتماد ده بعدی باتلر^۴ (۱۹۹۱) نام برد.

1. Philip Bromiley

2. Mishra, A.K

3. P.L.Schindeler

4. Butler, J.K

توماس و اسپیندلر بر اساس تحقیقات خود ارکان کلیدی اعتماد را شامل این پنج عامل می‌دانند:

- ۱- صداقت: صداقت همان راستگویی و درستکاری است. این رکن مهمترین عامل در بین پنج عامل می‌باشد به ویژه هنگامی که یک فرد قابلیت اعتماد کردن بر فرد دیگر را ارزیابی می‌کند.
- ۲- شایستگی: تمامی مهارتها و قابلیت‌های فنی - اجتماعی فرد را در بر می‌گیرد و به این اشاره دارد که آیا فرد می‌داند درباره چه چیزی صحبت می‌کند.
- ۳- ثبات: بر اساس نظر مک گرگور ثبات این قابلیت را مدنظر دارد که آیا می‌شود رفتار و گفتار فرد را مورد پیشگویی^۱ قرار داد. وجود تناقض بین گفتار و رفتار افراد باعث کاهش اعتماد از طریق کاهش ثبات می‌شود. این متغیر به خصوص در مدیران حائز اهمیت می‌باشد.
- ۴- وفاداری: اشتیاق برای تامین منافع دیگران می‌باشد. این رکن نقطه مقابل فرصت طلبانه عمل کردن است. وفاداری مبین تمایل فرد به حفظ آبرو و حیثیت طرف مقابل می‌باشد.
- ۵- صراحت: نشان دهنده تمایل فرد به در میان گذاشتن آزادانه اطلاعات و افکار خود با دیگران می‌باشد. صراحت به معنی بیان کل حقیقت و نه بخشی از آن و پرهیز از کتمان حقایق می‌باشد. (Movid et al., 2009).

اعتماد انواع مختلفی دارد که عبارتند از:

- ۱- اعتماد بنیادی
- ۲- اعتماد متقابل بین شخصی
- ۳- اعتماد تعمیم یافته یا عام
- ۴- اعتماد به نظام انتزاعی (Naderpur, 2012)

ابعاد و شاخص‌های اعتماد سازمانی از نظر کول کویت و همکاران (۱۳۹۰) در جدول شماره ۲ آورده شده است.

جدول ۲- ابعاد و شاخص‌های اعتماد سازمانی (Colquitt et al., 2011).

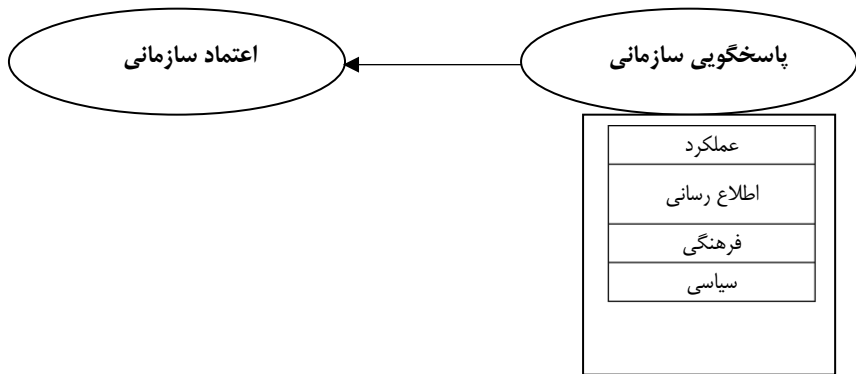
مفهوم	ابعاد	شاخص
اعتماد	شایستگی	اعتماد به مهارت‌های مدیران و همکاران
سازمانی		اعتماد به توانایی‌های منبع اعتماد شونده
		اعتماد به حوزه‌هایی از تخصص که یک مقام ذیصلاح را قادر به موفقیت در بعضی از زمینه‌های ویژه می‌نماید

¹. Predictability

نیات وانگیزه های پاکی داشته	شخصیت یا
صادق بوده و در نهایت	خصیصه
شاخص پای بندی به قول و تعهد	
سودمندی مقام ذیصلاح برای اعتماد کننده به دور از هر خودخواهی و انگیزه	حسن نیت یا
سودجویی	خیرخواهی
توجه و دلسوزی مقام ذیصلاح به همکاران	
احساس وفاداری مقام ذیصلاح به کارکنان	

۲- مدل مفهومی و فرضیه

برای سنجش پاسخگویی سازمانی از پرسشنامه استاندارد محبوبی و همکاران (۱۳۹۲) و اعتماد سازمانی از پرسشنامه کول کویت و همکاران (۱۳۹۰) استفاده گردیده است. با توجه به مفاهیم فوق و مدل مفهومی زیر برای این تحقیق پیشنهاد می شود.



نمودار ۱- مدل مفهومی تحقیق

بر اساس مدل مفهومی فوق و اهداف تحقیق فرضیه اصلی زیر برای بررسی این موضوع ارایه شده است:

- وزن ابعاد پاسخگویی آموزش و پرورش در افزایش اعتماد سازمانی معلمان از اهمیت یکسانی برخوردار نیست.

۳- روش تحقیق

تحقیق حاضر یک تحقیق کاربردی است که از نظر اجرا از شاخه پیمایشی همبستگی بوده که به شیوه مقطعی صورت می‌پذیرد. جامعه آماری این پژوهش را معلمان مقطع ابتدایی شهرستان پارس آباد تشکیل می‌دهند که بر اساس آمار اداره کارگزینی جمعاً ۴۱۲ نفر گزارش شده اند. حجم نمونه با جدول مورگان برابر با ۱۹۹ تعیین شده و روش نمونه گیری نیز تصادفی طبقه ای ساده می باشد. روش‌های گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی می باشد. به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه های استاندارد کول کویت و همکاران (۲۰۱۰) و محبوبی و همکاران (۱۳۹۲) برای سنجش متغیرهای تحقیق در بین معلمان استفاده گردیده است. برای تعیین روایی محتوایی، پرسشنامه‌ها به دو نفر از اساتید مجرب در زمینه مدیریت و آموزش و پرورش جهت بررسی محتوایی ارائه گردید که با بررسی و تغییرات انجام شده کلیه آنها سؤالات تنظیم شده را مورد تأیید قرار دادند و از این طریق روایی محتوایی پرسشنامه‌ها تأیید گردید. همچنین به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ و نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۲۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماری میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد و نتایج نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می‌باشد.

جدول ۳- آلفای کرونباخ محاسبه شده برای هر کدام از متغیرها

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
پاسخگویی سازمانی	۰/۸۹۲
اعتماد سازمانی	۰/۸۵۳

روش‌ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها آزمون آماری R می باشد که پس از تکمیل پرسشنامه، داده های گردآوری شده، بر اساس مقیاس‌های اندازه گیری متغیرها کدگذاری و با نرم افزار SPSS و نرم افزار آماری R پردازش و تجزیه و تحلیل گردید. ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف نرمال بودن توزیع داده تست می‌شود. در صورت نرمال بودن برای تحلیل فرضیات از ضریب همبستگی پیرسون و ضریب رگرسیون تک متغیره استفاده می‌شود. همچنین از روش اهمیت نسبی برای تبیین نقش متغیرها در متغیر وابسته استفاده می‌شود. برای سنجش اهمیت نسبی هر یک متغیرهای مستقل در نسبت همبستگی با متغیر وابسته از نرم‌افزار آماری R استفاده گردید. در این نرم افزار بر اساس مدل جانسون که توسط اولریک^۱ (۲۰۰۶)، اهمیت نسبی با استفاده از کدهای آماری (پکیج) به بررسی وزن نسبی هر متغیر و سهم آن در R^2 می‌پردازد.

۴- یافته های تحقیق

۴-۱- یافته های توصیفی پاسخگویی

پاسخگویی سازمانی از چهار متغیر تشکیل شده است. در خصوص نمره افراد در پاسخگویی سازمانی یک نمره کل وجود دارد. در کل میانگین وزنی پاسخگویی سازمانی ۲,۵ بود. سایر داده های توصیفی این متغیر و مولفه های آن را در جدول ۴ مشاهده می نمایید.

جدول ۴- آمار توصیفی پاسخگویی سازمانی و مولفه های آن

متغیر	تعداد	میانگین	میانگین وزنی	انحراف معیار
عملکرد	۱۹۹	۱۰,۷۱	۲,۰	۱,۹
اطلاع رسانی	۱۹۹	۱۳,۴۴	۲,۲	۱,۳۸
فرهنگی	۱۹۹	۱۲,۸۵	۲,۳	۲,۰۶
سیاسی	۱۹۹	۱۰,۷۱	۲,۰	۳,۶۲
پاسخگویی سازمانی	۱۹۹	۵۴,۴۷	۲,۵	۵,۵۵

۴-۲- یافته های توصیفی اعتماد

متغیر اعتماد سازمانی از ۸ گویه تشکیل شده است. که میانگین وزنی آن در بین معلمان ۲/۴۴ به دست آمد. سایر داده های توصیفی در جدول (۵) ذیل آمده است.

جدول ۵- آمار توصیفی اعتماد سازمانی و مولفه های آن

متغیر	تعداد	میانگین	میانگین وزنی	انحراف معیار
اعتماد سازمانی	۱۹۹	۳۸/۴۹	۲/۴۴	۳/۹۴

۴-۳- نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف

برای تحلیل استنباطی آزمون فرضیه های تحقیق. ابتدا برای تک تک متغیرها از آزمون کالموگروف-اسمیرنف استفاده شد و یافته ها نشان داد که داده ها نرمال می باشند. داده های این آزمون در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶- نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف

شاخص آماری	پاسخگویی سازمانی	اعتماد سازمانی
میانگین	۵۴,۴۷	۲۸,۴۹
Z	۱,۲۰	۱,۳۵۸
Sig	۰,۰۶۳	۰,۰۵۰

مطابق با جدول ۶ توزیع داده‌ها نرمال بوده و برای متغیرها آزمون پارامتری استفاده گردید.

۴-۴- تحلیل استنباطی

در ابتدا برای بررسی اهمیت نسبی ابعاد پاسخگویی سازمانی بایستی میزان همبستگی بین ابعاد این متغیر مشخص گردد. چون اهمیت نسبی در صورتی به کار می‌رود که ابعاد متغیر مستقل با یکدیگر رابطه قوی و شدیدی داشته باشند. برای بررسی رابطه بین ابعاد پاسخگویی سازمانی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید که نتایج آن در جدول (۷) آمده است.

جدول ۷- ضریب همبستگی بین مولفه‌های پاسخگویی و اعتماد

متغیرها	عملکرد	اطلاع رسانی	فرهنگی	سیاسی	پاسخگویی	اعتماد
عملکرد	۱					
اطلاع رسانی	۰,۵۵۷	۱				
فرهنگی	۰,۴۳۶	۰,۶۲۲	۱			
سیاسی	۰,۲۴۹	۰,۲۵۱	۰,۲۷۶	۱		
پاسخگویی	۰,۶۱۹	۰,۶۴۲	۰,۶۳۰	۰,۵۹۵	۱	
اعتماد	۰,۳۸۷	۰,۲۰۳	۰,۱۶۲	۰,۲۸۹	۰,۴۳۶	۱

* معنی داری آزمون در سطح معنی داری ۰/۰۱

* معنی داری آزمون در سطح معنی داری ۰/۰۵

نتایج جدول فوق نشان داد که بین ابعاد پاسخگویی سازمانی با توجه به سطح معنی داری به دست آمده که کمتر از سطح معنی داری استاندارد ۰/۰۵ می‌باشد رابطه معنی داری وجود دارد. برای آزمون این فرضیه، ابتدا ضریب همبستگی بین خود متغیرهای مستقل محاسبه می‌شود، تا در صورتی که بین متغیرهای مستقل همبستگی مشاهده گردد، از روش اهمیت نسبی استفاده شود. جدول بالا ضریب همبستگی متغیرهای تحقیق

همبستگی بین متغیرهای مستقل را نشان می‌دهد در برخی موارد این ضریب بسیار بالا می‌باشد (برای مثال ضریب همبستگی بین بعد فرهنگی و اطلاع رسانی برابر $0/622$ می‌باشد).

جدول (۹-۴) ضریب همبستگی متغیرهای تحقیق همبستگی بین متغیرهای مستقل را نشان می‌دهد در برخی موارد این ضریب بسیار بالا می‌باشد. نتایج نشان داد که بین ابعاد پاسخگویی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد زیرا سطح معنی داری به دست آمده کمتر از سطح معنی داری استاندارد می‌باشد ($p < 0/05$).

برای چنین تحقیقاتی که چندین متغیر مستقل داشته و متغیرهای مستقل هم با یکدیگر همبستگی دارند، از روش اهمیت یا اوزان نسبی استفاده می‌شود (جدول ۸). این تکنیک اثرات مستقیم هر کدام از متغیرهای مستقل بر روی متغیر وابسته و همچنین تأثیر متغیرهای مستقل را زمانی که با همدیگر ترکیب می‌شوند، بر روی متغیر وابسته نشان می‌دهد، اهمیت یا اوزان نسبی نشان دهنده سهم هر یک از متغیرهای مستقل (پیش بینی کننده) در R^2 کلی مدل می‌باشد.

جدول (۷) همبستگی بین متغیرهای مستقل تحقیق با متغیر اعتماد سازمانی را نشان می‌دهد. با استفاده از تکنیک اهمیت نسبی، اثرات ترکیب وزنی و وزن هر کدام از متغیرهای مستقل مورد بررسی قرار می‌گیرد. ترکیبی از سازه‌های پاسخگویی سازمانی که اعتماد سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد در جدول (۸) آمده است.

جدول ۸- اهمیت نسبی

وزن خام هر متغیر	وزن نسبی هر متغیر از ۱۰۰	تعداد آزمودنی	درصد
۰/۱۹۲	۳۵/۲۶٪	۱۹۹	عملکرد
۰/۱۱۵	۲۱/۲۶٪	۱۹۹	اطلاع رسانی
۰/۰۸۲	۱۵/۱۱٪	۱۹۹	فرهنگی
۰/۱۵۴	۲۸/۳۷٪	۱۹۸	سیاسی
$R^2 = 0/546$	۱۰۰٪		مجموع

نتایج جدول (۸) نشان می‌دهد که مولفه‌های پاسخگویی سازمانی ۵۴ درصد اعتماد سازمانی را تشریح می‌کند که بعد عملکرد دارای بیشترین وزن نسبی و بعد فرهنگی دارای کمترین وزن نسبی می‌باشد. و نیاز عملکرد ۳۵،۲۶ درصد، اطلاع رسانی ۲۱،۲۶ درصد، فرهنگی ۱۵،۱۱ درصد سیاسی ۲۸،۳۷ درصد سهم وزنی را در تاثیر بر افزایش اعتماد سازمانی را به خود اختصاص داده است. بنابراین فرضیه تحقیق مبنی بر یکسان نبودن وزن نسبی ابعاد پاسخگویی سازمانی در تاثیر بر افزایش اعتماد سازمانی مورد تایید واقع گردید. یعنی می‌توان اینطور ادعا نمود که ابعاد پاسخگویی آموزش و پرورش تاثیر معنی داری بر افزایش اعتماد سازمانی معلمان دارند.

۵- بحث و نتیجه گیری

در تحقیق حاضر اهمیت نسبی مولفه‌های پاسخگویی آموزش و پرورش در تاثیر بر اعتماد سازمانی معلمان ارزیابی گردید که مفهوم پاسخگویی سازمانی در اعتماد سازمانی با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای مورد اندازه گیری واقع گردید. که نتایج همبستگی نشان داد که بین ابعاد پاسخگویی سازمانی با توجه به سطح معنی داری به دست آمده که کمتر از سطح معنی داری استاندارد ۰/۰۵ می باشد. همچنین نتایج نشان داد که بین ابعاد پاسخگویی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد زیرا سطح معنی داری به دست آمده کمتر از سطح معنی داری استاندارد می باشد و نتایج آزمون اهمیت نسبی نشان می دهد که مولفه‌های پاسخگویی سازمانی ۵۴ درصد اعتماد سازمانی را تشریح می کند که بعد عملکرد دارای بیشترین وزن نسبی و بعد فرهنگی دارای کمترین وزن نسبی می باشد. و نیاز عملکرد ۳۵,۲۶ درصد، اطلاع رسانی ۲۱,۲۶ درصد، فرهنگی ۱۵,۱۱ درصد سیاسی ۲۸,۳۷ درصد سهم وزنی را در تاثیر بر افزایش اعتماد سازمانی را به خود اختصاص داده است. بنابراین فرضیه تحقیق مبنی بر یکسان نبودن وزن نسبی ابعاد پاسخگویی سازمانی در تاثیر بر افزایش اعتماد سازمانی مورد تایید واقع گردید. یعنی می توان اینطور ادعا نمود که ابعاد پاسخگویی آموزش و پرورش تاثیر معنی داری بر افزایش اعتماد سازمانی معلمان دارند. یافته های این تحقیق با یافته های عالی و همکاران (۱۳۹۶) همخوانی دارد. با توجه به اثبات فرضیه تحقیق پیشنهادات زیر ارائه می گردد:

سازمان آموزش و پرورش در بعد عملکرد پاسخگویی سازمانی به مواد زیر توجه نمایند:

- ابتدایی مراجعین برای حل مشکل آنها
 - تاکید بر ارزیابی عملکرد و نظارت بر گزارش دهی
 - هدایت حرفه ای کارکنان و مدیران
 - تسلط بر فنون مدیریت منابع انسانی، مالی، اطلاعات
- سازمان آموزش و پرورش در بعد اطلاع رسانی پاسخگویی سازمانی به مواد زیر توجه نمایند:
- در مورد سیاست های و برنامه های اجرای اطلاع رسانی شود
 - در مورد تغییرات قوانین و مقررات اطلاع رسانی شود
 - اطمینان نسبت به اطلاعات ارائه شده از سوی سازمان ایجاد گردد.
 - جلب رضایتمندی، اعتماد، حمایت عمومی با ارائه اطلاعات مورد نیاز معتبر و به موقع انجام شود.
- سازمان آموزش و پرورش در بعد فرهنگی پاسخگویی سازمانی به مواد زیر توجه نمایند:
- نظام قوی رسیدگی به شکایات پیش بینی شود
 - نیازهای کارمندان و مشتریان درک شود
 - به جامعه در خصوص سازمان پاسخگو باشد.
- سازمان آموزش و پرورش در بعد سیاسی پاسخگویی سازمانی به مواد زیر توجه نمایند:
- نقش دولت در آموزش و پرورش شفاف شود.

- بین استقلال سازمانی و پاسخگویی توازن ایجاد شود.
- میزان نظارت و کنترل دولت افزایش یابد

References

- Bovens, M. (2005). Public Accountability. In E. Ferlie, L. Lynne, & C. Pollitt (eds.). *The Oxford Handbook of Public Management* (pp. 182–208). Oxford: Oxford University Press.
- Cole Quit, Jason E., Lepine, Jeffrey E. and Vision, Michael J. (2016), *Organizational Behavior Management: Improving Performance and Commitment in Organizations*. Translated by M. Faizi, A. Kaderi, M. Alizadeh, Ardabil: Mohaghegh Ardabili Publications. [In Persian]
- Colquitt , Lepine , Wesson, "Organization Behavior: Improving performance and commitment in the work place" , Mc Graw-hill International , 2009 : 224-232.
- Doudek L I. 1997. Leadershi Qualities of OccaptionalDevelopment Program Directors and to organizational ThrapyHealthof Their Departments. *American Journal of occptionalThrapy*, 23: 85-98.
- Dowdle, M. (2006). Public accountability: Conceptual, historical & epistemic mappings. In M. Dowdle (Ed.). *Public Accountability: Designs, Dilemmas & Experience* (1-20). London: Cambridge University Press.
- Dubnick M. 1998. Clarifying Accountability, In *Public Sector Ethics: Finding And Implementing Values*. Charles Samford Etal.
- Fairholm, M. & Fairholm, G. 2009. *Understanding Leadership Perspective: Theoretical and Practical Approaches*, NY: Springer.
- Faqihi A. 1990. Accountability systems in the public sector: comparative perspectives. *Quarterly Journal of Management Studies*, 29(30): 53-70. [In Persian]
- Foster B. 2000. Barriers to servant leadership: Perceived organizational elements that impede servant leader effectiveness, *The Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy*, Fielding Institute.
- Jahid H A. 2014. Organizational health. *Tadbir Monthly*, 159: 16-21. [In Persian]
- Mahboubi Mohammad, Tabibi Seyed Jamaluddin, Fariba Ghahrani, Nasiripour Amir Ashkan, Gohari Mahmoodreza. 2013, Presenting the assessment and validation model of different dimensions of accountability in teaching hospitals of the country. *Health Management Quarterly*; 16 (52): 73-85. [In Persian]
- Miles M. 1969. Planned change and organizational health: figure and Ground. *organizations and Human Behavior*, 32: 45-56.
- Movid Narges, Siadat Seyed Ali, Hoyda Reza, 2009, investigation of the relationship between the sources of power of managers of educational groups and organizational health in the state universities of Isfahan city in the academic year 1386-87, master's thesis, educational management, Isfahan University. [In Persian]
- Mulgan, R. (2003). *Holding power to account: Accountability in modern democracies* . Basingstoke: Plegrave

Pollitt, C. (2003). The essential public manager. London: Open University Press /Mc Grow-Hill.

Salehzadeh R, Labaf H. 2011. Development of a model for strategic talent management in order to improve organizational performance. Proceedings of the second executive management conference, Isfahan, Isfahan University. November 7-8, pp. 191-189. [In Persian]

The relative importance of education accountability in increasing teacher trust : evidence from primary schools

**Ozra Vousoghi Hamzah Khanlou, Zahra Mahboubi, Jahank Sharifi
Tobanq**

Abstract

An organization in which the spirit of trust Reigns, always fights for its survival with the existing problems, in relation to the external and internal environment of the organization, and in order to continue its life, it is able to achieve its goals and goals, identify obstacles and remove them from its forefront. The research aims to examine the relative importance of education accountability in increasing teacher trust. The sample size was selected based on the Cochran formula of 199 people, and the respondents were selected by a simple random sampling method. Standard questionnaires were used to collect information. The Pearson correlation coefficient test was used to test the research hypothesis to find a correlation between independent and dependent variables and the relative importance technique. Therefore, the research hypothesis that the relative weight of Organizational Accountability dimensions is not the same as the impact on increasing organizational trust was confirmed. The findings showed that the dimensions of Education Accountability have a significant impact on increasing the organizational trust of primary teachers.

Keywords: organizational accountability, organizational trust, education and training, relative importance