

طراحی الگوی پاسخگویی اجتماعی پلیس

علی جوکار، عبدالله وثوقی نیری^۲

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۵/۱۵

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۸/۰۷

از صفحه ۸۳ تا ۱۰۸

پژوهشی نامه نظم و امنیت انتظامی، سال سیزدهم،
شماره چهارم (پیاپی پنجاه و دوم)، زمستان ۱۳۹۹

چکیده

مقدمه: پاسخگویی اجتماعی از الزامات مدیریتی جدید در اداره کشورها، به خصوص جوامع دموکراتیک است. پاسخگویی اجتماعی درون سازمان‌های انتظامی به عنوان سازمان‌های خدمتگزار، نه یک گزینه، بلکه یک ضرورت راهبردی است. این پژوهش با هدف تبیین الگوی پاسخگویی اجتماعی پلیس انجام شده است. سؤال اصلی تحقیق این است که الگوی پاسخگویی اجتماعی پلیس کدام است؟

روش: این پژوهش یک تحقیق پیمایشی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، یک پژوهش میدانی است. جامعه آماری، شامل فرماندهان و کارکنان نیروی انتظامی بوده که تعداد ۲۶۰ نفر به روش نمونه‌گیری ساده به عنوان حجم نمونه انتخاب شده‌اند.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد، وضعیت پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های پلیسی مطلوب نیست. در ضمن، الگوی پاسخگویی اجتماعی پلیس شامل متغیرهای نوع مأموریت، فرهنگ سازمانی و وجهه‌سازمانی به عنوان عامل علی، سبک رهبری خدمتگزار و سازمان مبتنی بر فناوری و تمایل کارکنان به عنوان عوامل میانجی و پیچیدگی محیطی و ناپایداری محیطی به عنوان عوامل تعدیل کننده می‌باشد.

نتیجه‌گیری: در نهایت، الگوی پاسخگویی اجتماعی پلیس تدوین شده است. تدوین منشور شهروندی سازمانی، تصمیم‌گیری‌های مشارکتی با حضور مردم، و توجه به نقش رسانه‌ها و سبک رهبری خدمتگزار و فرهنگ سازمانی مشوق پاسخگویی اجتماعی از راهکارهای تقویت پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های پلیسی است.

کلیدواژه‌ها: پاسخگویی، مسئولیت اجتماعی، پاسخگویی سازمانی، تعهد اخلاقی.

۱- استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، تهران، ایران (نویسنده مسئول): Alij_26478@gmail.com

۲- استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، تهران، ایران.

مقدمه

یکی از ضرورت‌های اصلی دولت‌های دموکراتیک، وجود سیستم پاسخگویی جامع در بخش مدیریت دولتی است و بدون وجود این سیستم، احتمال بروز خطا در بخش دولتی وجود دارد. پیشگیری از بروز فساد احتمالی، جلوگیری از تضييع منابع و امکانات، انتخاب بهترین شیوه برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری و احقاق حقوق شهروندان، از جمله دلایل ضرورت وجود پاسخگویی در بخش دولتی است. تلاش برای افزایش پاسخگویی در جامعه از طریق افزایش اطلاعات مردم و فرایندهای پاسخگویی منجر به بهبود خدمات بخش عمومی و در نهایت، اصلاح آن می‌شود. پاسخگویی یکی از ضرورت‌های حکمرانی نوین در عصر حاضر است و در صورتی که تحقق یابد، به تقویت رابطه اصیل- وکیل میان شهروندان و کارگزاران، افزایش اثربخشی و شفافیت در عملکرد سازمان‌ها، کاهش فساد و مشروعیت نظام سیاسی کمک می‌کند. اگر پاسخگویی و شفاف‌سازی در عملیات بخش دولتی وجود نداشته باشد، در این صورت، اعتماد عمومی کاهش پیدا می‌کند و به دنبال آن، بقای دولت با تردید روبه‌رو می‌شود؛ بنابراین دولت‌ها برای بقای خود به اعتماد عمومی نیاز دارند و اعتماد عمومی با افزایش پاسخگویی و شفاف‌سازی تقویت می‌شود. پاسخگویی اجتمای مبنای هر جامعه‌ای است که ادعا می‌کند دموکراتیک است. امروزه، دستگاه‌های دولتی با نوعی تعارض و دوگانگی مواجه هستند: از یک‌سو، در مقابل مردمان و سازمان‌های ملی خود احساس مسئولیت می‌کنند و باید در برابر نیازهای آنان پاسخگو باشند و از سوی دیگر، الزامات بین‌المللی و نیروهای جهانی آنان را وادار به اعمال روش‌ها و شیوه‌هایی می‌کند که در عمل مغایر خواست و انتظارات شهروندان آنها است. (الوانی، ۱۳۸۲: ۱۶). یکی از انواع مهم پاسخگویی، پاسخگویی اجتماعی است. پاسخگویی به جامعه از اصول اولیه جوامع دموکراتیک و امروزی است. این نوع پاسخگویی در برخی سازمان‌ها مانند پلیس که روزانه با مردم سروکار دارند و ماهیت وجودی آنها خدمت‌رسانی در انواع مختلف به عموم مردم و رفع نیازهای آنهاست، ارزش و اهمیت خاصی دارد. پلیس در همه شئون زندگی با مردم در ارتباط است و باید به نحو مؤثری نیز به آنها پاسخگو باشد. گزارش‌های بین‌المللی منتشر شده در خصوص پاسخگویی نشان می‌دهد که برای ارتقای پاسخگویی در ایران تلاش قابل‌توجهی صورت گرفته است. هدف از انجام این پژوهش، تبیین الگوی

پاسخگویی اجتماعی پلیس از طریق شناخت ابعاد و عوامل تأثیرگذار بر آن است. سؤال اصلی تحقیق نیز این است که الگوی پاسخگویی اجتماعی پلیس کدام است؟

از جمله سازمان‌های مهم در عرصه پاسخگویی به مردم و جامعه، سازمان‌های انتظامی و پلیسی هستند که روزانه با مردم و مسائل آنها در ارتباط هستند و مأموریت وجودی آنها ارائه خدمات به جامعه و پاسخگویی در برابر عموم مردم و جامعه است و در زمینه پاسخگویی اجتماعی و شناسایی عوامل مؤثر و به منظور تقویت آن در این سازمان‌ها باید اقدامات مؤثری انجام داد که بررسی‌های انجام شده بیانگر آن است که تاکنون مدل جامعی در خصوص پاسخگویی اجتماعی با شناسایی تمامی عوامل مؤثر در ناجا تدوین نشده است. پرسش‌های اصلی پژوهش به شرح زیر قابل طرح هستند:

۱- ابعاد پاسخگویی اجتماعی پلیس کدام است؟

۲- عوامل مؤثر، میانجی و تعدیل‌کننده پاسخگویی اجتماعی پلیس کدام است؟

پیشینه و مبانی نظری پژوهش

مبانی نظری پژوهش

یکی از انواع مهم پاسخگویی، پاسخگویی اجتماعی است. امروزه، سازمان‌ها با چالش جدیدی روبرو شده‌اند؛ به طوری که، برای موفقیت‌شان باید بین نظام‌های اقتصادی و اجتماعی‌شان تعادل ایجاد کنند. پاسخگویی اجتماعی سازمان هم برآورده‌کننده ارزش‌های اخلاقی و هم ارزش‌های مالی سازمان است (مارک، ۲۰۰۰: ۳۳). توجه به اهمیت پاسخگویی اجتماعی در مدیریت دولتی نوین و مدیریت ارزش‌های همگانی مورد توجه قرار گرفته است. پاسخگویی اجتماعی در الگوی مدیریتی حاکمیت خوب نیز مورد تأکید قرار گرفته است. حاکمیت خوب را می‌توان دیدمان جدیدی در حاکمیت تلقی کرد که با ویژگی‌های خاصی شناخته می‌شود. این ویژگی‌ها، شامل حصول اطمینان از حاکمیت قانون، بهبود کارایی و پاسخگویی بخش دولتی و مهار فساد است. نظریه حکمرانی خوب، به مرور، جایگزین مدیریت دولتی نوین شد و پاسخگویی تمامی ذی‌نفعان یکی از مؤلفه‌های آن است و پاسخ‌گویی به شهروندان، احترام به ارزش‌های



جامعه شفافیت و مشارکت با تشکل‌های غیردولتی از ارزش‌های آن محسوب می‌شود (اعظم وزیری کرمانی، ۱۳۸۹: ۴۵).

از طرف دیگر، با توجه به اینکه در شریعت دینی ما توجه ویژه‌ای به مشارکت مردم در اداره حکومت شده است، بنابراین بر همین اساس، ضرورت پاسخگویی به آنها از طرف مسئولین و سازمان‌های دولتی یک تکلیف دینی می‌باشد. ویژگی برجسته و پایدار نظام سیاسی ایران «اسلامیت» حکومت آن است. از جمله اصول این شیوه مدیریتی، عبارت است از: توجه به اخلاقیات و انسان کامل و ارزش‌های اسلامی، مشارکت فراگیر عموم مردم در حکومت و داشتن مسئولیت شرعی در پاسخگویی به ذی‌نفعان و مردم (رهنورد، ۱۳۹۲: ۱۳).

پیشینه پژوهش

- کامارگرو و جکیس (۲۰۱۳)، در تحقیق خود سه عامل علی مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی را صدای مردم، توانایی اجرا و توانایی جوابدهی مسئولان عمومی معرفی کرده‌اند. خود عامل صدا نیز به سه جزء تقسیم شده است و شامل سه عنصر ۱- مشارکت مردم بر عملکرد بخش عمومی، ۲- نظارت و ارزیابی آنها، ۳- وجود مکانیسم بازخور نظرات مردم به تصمیم‌گیرندگان و مقامات دولتی است. شرایط و عوامل تسهیل‌کننده پاسخگویی اجتماعی، شامل دولت دموکراتیک، مشارکت جامعه مدنی، انتقال اطلاعات و ساختار روابط دولت و شهروندان است. چالش‌ها و مشکلات پیش‌روی این نوع پاسخگویی، عدم وجود ظرفیت مناسب اداری، عدم اعتماد جامعه، فقدان مشارکت عمومی، وجود فقر و عدم توسعه زیرساخت‌ها معرفی شده است.

- اریک مفوتا و همکاران (۲۰۱۶)، در تحقیقی با عنوان «درک زمینه محلی و تأثیرات احتمالی آن در شکل‌گیری و اجرای پاسخگویی در بخش بهداشتی کنگو»، عوامل مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی را ویژگی‌های اجتماعی- فرهنگی محلی، زمینه حکومت‌داری و شرایط اجتماعی- اقتصادی جامعه و عدم تمرکز سیاسی معرفی کرده و چالش‌های پیش‌رو را شامل زمینه نامناسب فرهنگی و عدم مشارکت ذی‌نفعان در فرایند، عدم وجود گروه‌های اجتماعی علاقمند، اوضاع

نامناسب اجتماعی و اقتصادی، عدم تمرکز سیاسی و عدم همکاری رسانه‌ها دانسته‌اند. راهبردهای تسهیل‌کننده در این خصوص، تقویت گروه‌های اجتماعی برای فشار بر مقامات دولتی، عدم تمرکز سیاسی، مشارکت بیشتر زنان در فرایند، رفع محدودیت‌های اجتماعی و فرهنگی، مذاکره و ائتلاف گروه‌های اجتماعی، ظرفیت‌سازی و مشارکت گروه‌های اجتماعی معرفی شده است.

- کیومرث احمدی (۱۳۹۰)، در تحقیقی با عنوان «سیر تکوینی پاسخگویی اجتماعی سازمانی و ارائه مدلی برای بسط مفهومی آن در سازمان‌های ایرانی» (که به راهنمایی مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده در سال ۹۰ در فصلنامه صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی به چاپ رسیده است)، ابعاد پاسخگویی اجتماعی سازمانی را پاسخگویی به تبعات اقتصادی سازمان در جامعه، پاسخگویی سازمان به تبعات اجتماعی سازمان در جامعه، پاسخگویی سازمان به تبعات زیست‌محیطی‌اش در جامعه و پاسخگویی سازمان به تبعات اخلاقی سازمان در جامعه معرفی کرده است.

- بلاگسکو و همکاران (۲۰۰۵)، در پژوهشی در زمینه سنجش پاسخگویی اجتماعی، بر ابعاد چهارگانه شفافیت، مشارکت، ارزشیابی، شکایت و واکنش تأکید دارند.

- کارولین بلیک و همکاران (۲۰۱۷)، در تحقیق خود ابعاد سنجش پاسخگویی اجتماعی را میزان مشارکت ذی‌نفعان و جامعه مدنی، شفافیت اطلاعات بین دولت و ذی‌نفعان، مشارکت ذی‌نفعان، مشارکت خط‌مشی‌گذاران و ارائه اثربخش خدمات توسط دولت عنوان کرده‌اند.

- در گزارش بانک جهانی (۲۰۱۱)، ابعاد پاسخگویی اجتماعی، شامل شفافیت اطلاعات، مشاوره، رسیدگی به شکایات و نظارت بازیگران غیردولتی معرفی شده است. گزارش بانک جهانی (۲۰۱۱) عوامل علی مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی را ایجاد پل شهروندان و دولت، توانایی و تمایل شهروندان، محیط مناسب برای مشارکت مدنی، توانایی و تمایل سیاست‌مداران و بروکرات‌ها برای پاسخگویی و عوامل تسهیل‌کننده را شفافیت و دسترسی به اطلاعات، اصلاحات نهادی برای انگیزش مقامات دولتی، نگرش و ظرفیت مقامات دولتی، تمرکززدایی وظایف



- دولت مرکزی می‌داند. در حالیکه بوکنیا و همکاران (۲۰۱۲)، تمایل سیاسی، ماهیت جامعه مدنی، دموکراسی خواهی و حاکمیت قانون، ظرفیت و تمایل شهروندان، ظرفیت دولت، و روابط دولت-مردم را به عنوان عوامل کلیدی تأثیرگذار بر پاسخگویی اجتماعی شناسایی کرده‌اند.
- یافته‌های پژوهش بیاتی و دیگران (۱۳۹۶)، نشان می‌دهد که ارتقای ظرفیت دولت، مطالبه‌گری شهروندان و فشار جامعه مدنی از عوامل مؤثر بر استقرار پاسخگویی در شبکه‌های خط‌مشی است.
 - در تحقیق آنادورا جوشی (۲۰۱۷)، عوامل علی مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی، مطالبات سازمان‌های مدنی، ماهیت بوروکراسی، مطالبات عمومی، نقش رسانه‌ها و الزامات قانونی و فرصت‌های حکومتی معرفی شده است.
 - در تحقیق کامارگرو و جکبس (۲۰۱۳)، سه عامل علی مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی، صدای مردم، توانایی اجرا و توانایی جوابدهی مسئولان عمومی معرفی شده است.
- هرچند در پژوهش‌های قبلی به صورت کلی، به عوامل زمینه‌ای اعم از سیاسی، اقتصادی، فرهنگی- اجتماعی و حقوقی توجه شده (هافمن، ۲۰۱۴: ۲)، اما مطالعه متغیرهای میانجی مورد توجه قرار نگرفته است؛ ولی نتایج تحقیق محمود شارع‌پور و مریم شعبانی (۱۳۹۵)، نشان می‌دهد که رسانه‌های جمعی و مشارکت نهادهای مدنی بر آگاهی شهروندان اثر مثبت دارند.
- مسئله مهم این است که در اکثر پژوهش‌های مربوط به پاسخگویی اجتماعی، به نقش عوامل میانجی و تعدیل‌کننده پرداخته نشده است که در این تحقیق به دنبال تبیین نقش این عوامل در سازمان‌های پلیس بنیان می‌باشیم. عوامل مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی به صورت خلاصه در جدول شماره (۱) ارائه شده است.

جدول ۱: عوامل مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی سازمانی

ردیف	منبع	عوامل مؤثر
۱	World Bank (2002)	(۱) فرصت برای تبادل اطلاعات، گفتگو و مذاکره بین دولت و شهروندان؛ (۲) تمایل و توانایی شهروندان و جامعه مدنی برای پاسخ‌جویی از دولت؛ (۳) گرایش، مهارت‌ها و اقدامات تأمین‌کنندگان خدمات برای شفافیت و تسهیم اطلاعات با شهروندان؛ (۴)

ردیف	منبع	عوامل مؤثر
		محیط تواناساز برای مشارکت مدنی.
۲	Meijer & Bovens (2003)	فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی
۳	Kim (2009)	عوامل کلیدی بازدارنده استقرار پاسخگویی شامل (۱) اقتدارگرایی رهبران ملی؛ (۲) عدم احساس مسئولیت مقامات دولتی؛ (۳) رفاه اقتصادی پایین
۴	McNeil & Malena (2010)	(۱) استفاده از رسانه؛ (۲) ترکیب مهارت‌های فنی و بسیج مردمی؛ (۳) تجربه قبلی در زمینه پاسخگویی اجتماعی؛ (۴) تعهد پایدار؛ (۵) اثتلاف‌سازی؛ (۶) حمایت‌های بین‌المللی
۵	Bukenya, Hickey and King (2012)	(۱) تمایل سیاسی؛ (۲) ماهیت جامعه مدنی؛ (۳) دموکراسی خواهی و حاکمیت قانون؛ (۴) ظرفیت و تمایل شهروندان برای مشارکت در فعالیتهای پاسخ‌جویی؛ (۵) درجه نابرابری اجتماعی؛ (۶) ظرفیت دولت برای واکنش به تقاضاهای پاسخگویی؛ (۷) روابط دولت-مردم
۶	O'Meally (2013)	(۱) جامعه مدنی؛ (۲) جامعه سیاسی؛ (۳) روابط درون نخبگان؛ (۴) روابط دولت-جامعه؛ (۵) روابط درون جامعه؛ (۶) الزامات جهانی.
۷	Hoffmann (2014)	(۱) عوامل سیاسی؛ (۲) عوامل اجتماعی-فرهنگی؛ (۳) عوامل اقتصادی؛ (۴) عوامل حقوقی
۸	Hickey & King (2016)	(۱) عوامل زمینه‌ای: روابط دولت و جامعه، جامعه مدنی و جامعه سیاسی (۲) عوامل مداخله‌گر: اعتبار بازیگران پیشرو، همکاری دولت و جامعه مدنی، راهبردهای ارتباطی چندگانه

فرهنگ سازمانی: فرهنگ سازمانی در تعریف سیستمی از استنباط مشترک است که اعضا نسبت به سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می‌شود. نبود فرهنگ سازمانی قوی می‌تواند کارایی و اثربخشی سازمان را کاهش دهد که با وجود فرهنگ سازمانی مناسب می‌توان به تقویت سازمان کمک کرد (رابینز، ۱۹۹۷). الگویی از فرضیه‌های مشترک که توسط گروه در هنگام حل مشکلات در زمینه سازگاری با محیط خارج و یکپارچگی محیط داخل آموخته می‌شود و چنان خوب کار کرده است که معتبر در نظر گرفته شده و بنابراین به اعضا جدید یاد داده می‌شود تا به‌عنوان شیوه صحیح فهم، تفکر و احساس در مورد سایر مشکلات به کار گرفته شود (شاین، ۱۹۷۲). مدل‌های مختلفی برای سنجش فرهنگ سازمانی وجود دارد، از جمله مدل رابینز، دنیسون، شاین و غیره که معروف‌ترین ابزار سنجش فرهنگ سازمانی، مدل دنیسون است که شامل ابعاد درگیر شدن در کار، سازگاری، انطباق‌پذیری، رسالت یا مأموریت است.



مأموریت سازمان: مأموریت یک سازمان فلسفه وجودی و چرایی فعالیت آن است. هر سازمانی در پاسخ به یک سری نیاز ایجاد می‌شود و هدف آن، رفع آن نیاز است؛ بنابراین قبل از هر اقدام باید مشخص شود چه نیازهایی منجر به تشکیل سازمان شده است. دراکر می‌گوید: طرح این پرسش «فعالیت ما چیست؟» مترادف با پرسش «مأموریت ما چیست؟» است. به عبارتی، بیانیه مأموریت سازمان، جمله یا عبارتی است که به وسیله آن مقصود یک سازمان از مقصود سازمان مشابه متمایز می‌شود و آن بیان‌کننده علت وجودی یک سازمان است. مأموریت سازمان بر مبنای دو بعد مأموریت سازمان، یعنی «پاسخگویی اجتماعی» و «میزان تکریم ارباب رجوع» قابل سنجش است. مأموریت سازمان‌های انتظامی، حفظ امنیت و ارائه خدمات به عموم جامعه است.

وجهه سازمانی: از نظر مدیریت راهبردی، یک دیدگاه جمعی و یک تصور جمعی چندگانه از طرف ذی‌نفعان یک سازمان یا یک شرکت است. وجهه سازمانی، بازنمایی از اقدامات گذشته و چشم‌اندازهای آینده است. وجهه سازمانی، مهم‌ترین دارایی راهبردی و ارزشمندی است که سازمان می‌تواند داشته باشد. وجهه سازمانی، ارزیابی سازمان توسط ذی‌نفعان در طول زمان است. در این پژوهش، وجهه سازمانی با ابعاد وجود سیستم‌های ارزیابی مطلوب، احترام کارکنان به ارباب رجوع و ارائه خدمات مناسب به ذی‌نفعان سنجیده شده است.

سازمان T شکل (سازمان مبتنی بر فناوری): یکی از روش‌های دگرگونی در سازمان‌ها، استفاده از IT برای طراحی ساختارهای سازمانی است. سازمانی که از چنین متغیرهایی به وجود آمده باشد، سازمان مبتنی بر فناوری (T شکل) نامیده می‌شود؛ سازمانی که IT را استفاده می‌کند تا بیشتر کارآمد و اثربخش باشد (لوکاس، ۱۹۹۶: ۴۲). اعمال تغییرات گسترده مستلزم این است تا با استفاده از فن‌آوری اطلاعات، سازمان را دگرگون کرده و یک ساختار و رابطه جدید در داخل شرکت و بین سازمانی ایجاد کنیم. فن‌آوری اطلاعات می‌تواند نوع جدیدی از ساختار سازمانی ایجاد کند که دارای مزایای گوناگونی است؛ از جمله، یک سازمان کوچک با کمترین تعداد کارمند لازم برای ایجاد فعالیت تجاری که به سرعت به تهدیدات از طرف رقبا و تغییرات در محیط واکنش نشان می‌دهد. این سازمان به مشتریان و تأمین‌کننده‌ها جوابگو است و در مقایسه با ساختار سنتی، رقابتی‌تر است. یکی از اصلی‌ترین مزایای این نوع سازمان‌ها، کاهش سطوح

سازمانی است. سازمان‌های مبتنی بر فناوری در عرصه خدمات انتظامی نقش مؤثری دارند. ابعاد سنجش این متغیر محقق‌ساخته و شامل ابعاد زیرساخت فناوری، نیروی انسانی مجرب و نوع ساختار سازمانی است.

ناپایداری محیطی: ناپایداری همواره مفهومی اساسی در ادبیات موضوع تئوری‌های سازمانی بوده است، به‌ویژه در آن بخش از این تئوری‌ها که به دنبال توضیح رابطه بین سازمان‌ها و محیط‌شان هستند. تامپسون در کتاب معروف خود با عنوان «سازمان‌ها در عمل»، ادعا کرده است که اساسی‌ترین چالش پیش‌روی مدیران ارشد سازمان‌ها کنترل ناپایداری محیطی است. برخی دانشمندان تئوری‌های سازمانی و مدیریت، ناپایداری محیطی را پدیده‌ای صرفاً ادراکی می‌دانند و عده‌ای دیگر، این مفهوم را یکی از ویژگی‌های محیط فعالیت سازمان‌ها قلمداد می‌کنند. ابعاد سنجش ناپایداری محیطی در این تحقیق، شامل ابعاد زیست‌محیطی، اجتماعی و سیاسی است. (مدل آراوجو و همکاران، ۲۰۱۳: ۳۳). ناپایداری محیطی بر نحوه فعالیت سازمان‌ها از جمله سازمان‌های انتظامی مؤثرند.

پیچیدگی محیطی: پیچیدگی عنصر مهمی از تفکر مدیران درباره میزان عدم اطمینان محیط کسب و کار را شامل می‌شود. محیط پیچیده، محیطی است که روابط متقابل در امر تصمیم‌سازی به منظور طراحی نقشه مدیریتی، به شناخت و درک بالایی نیاز دارد. پیچیدگی محیطی کسب و کار، واقعیتی است که باید آن را شناخت؛ چون کالبد تاریخچه فعالیت‌های سازمان را می‌سازد. ابعاد سنجش متغیر پیچیدگی محیطی در این پژوهش، شامل موانع اداری، موانع قانونی و چالش‌ها است که موجب دست‌وپاگیر شدن اجرای پاسخگویی اجتماعی می‌شود، تشکیل شده است (چاپلند، ۱۹۷۲: ۲۶).

سبک رهبری خدمتگزار: با تغییر و تحولاتی که در محیط کار روی داده است، مدل‌های سنتی رهبری، دیگر پاسخگوی نیازها و الزامات عصر و دوره حاضر نیستند و نیاز به مدل‌های جدید رهبری بیش از هر زمان دیگری به چشم می‌خورد. تاکنون مدل‌ها و نظریه‌های متفاوتی از رهبری ارائه شده است که در این میان، نظریه رهبری خدمتگزار از جمله نظریه‌هایی به‌شمار می‌رود که می‌تواند برای مدیران و رهبران سازمان‌ها کمک بزرگی باشد. این مدل رهبری با فروتنی همراه و مبتنی بر اصول

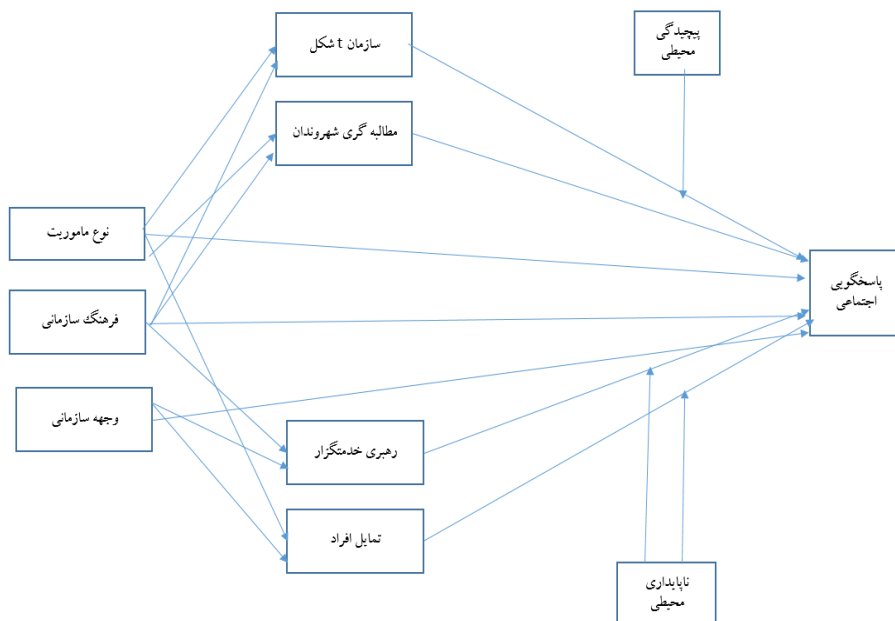


اخلاقی بوده و استانداردهای اخلاقی برای پیروان خود ترسیم می‌کنند. رهبران خدمتگزار به تدریج عملکرد سازمان را از طریق توسعه سطح بالایی از اعتماد افزایش می‌دهد. این‌گونه رهبران واقعاً میل به خدمت کردن به زیردستان و مردم دارند. رهبری خدمتگزار، برابری انسان‌ها را ارج نهاده و در سازمان به دنبال توسعه فردی اعضای سازمان می‌گردد (یوسفی سعیدآبادی، ۱۳۸۹: ۵۵). ابعاد سنجش رهبری خدمتگزار، شامل ابعاد خدمت‌رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد و مهرورزی، نوع‌دوستی، تعامل، اخلاق‌گرایی، آینده‌نگری و تعادل کار و زندگی می‌باشد (احمدلو و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۵).

پاسخگویی همواره از مفاهیم کلیدی و مهم مدیریت دولتی بوده است؛ ولی پاسخگویی در سازمان‌هایی که مردم روزانه با آنها سروکار دارند، مثل نیروی انتظامی که با انجام خدمات گوناگون در خدمت مردم است، از اهمیت خاصی برخوردار است. در جامعه اسلامی که اساس کار پلیس بر ارزش‌های انسانی و اخلاقیات و خدمت به عموم مردم است، پاسخگویی نه تنها ضرورت وظیفه، بلکه ارزش محسوب می‌شود. در حقیقت، پاسخگویی اجتماعی در نیروی انتظامی در جلب اعتماد عمومی و مشارکت مردم و مشروعیت حکومت نقش به‌سزایی دارد. یافته‌های تحقیق انجام شده در خصوص پاسخگویی پلیس در سال ۱۳۹۲ توسط ابوالحسن فقیهی و همکاران نشان می‌دهد که ابعاد پاسخگویی پلیس شامل ابعاد اخلاقی، حرفه‌ای، سازمانی و اجتماعی می‌باشد. با توجه به عدم وجود مبانی نظری در خصوص پاسخگویی اجتماعی پلیس، رویکرد حاکمیت خوب (از نظر عوامل مؤثر و میانجی) برای تحقیق حاضر مناسب‌تر است.

مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی تحقیق بر اساس مطالعه پیشینه تحقیق و نیز یک تحقیق کیفی در خصوص پاسخگویی اجتماعی که در سال ۹۷ توسط رهنورد و همکاران انجام شده به شرح شکل شماره (۱) احصاء شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی

بر اساس پیاز پژوهش ساندرز و همکاران (۲۰۰۳)، این پژوهش پیمایشی و میدانی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان و فرماندهان انتظامی بوده و حجم نمونه بر اساس جدول گرجسی و مورگان شامل تعداد ۲۶۰ نفر از کارکنان و فرماندهان انتظامی است که به صورت تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. ویژگی‌های جامعه نمونه به شرح جدول زیر است:

جدول ۲: ویژگی‌های جامعه نمونه

جنسیت	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
زن	۱۶۰	۶۱/۵۳	۶۱/۵۳
مرد	۱۰۰	۳۸/۴۶	۱۰۰
سن	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
کمتر از ۳۰ سال	۶۲	۲۳/۸۴	۲۳/۸۴
۳۰-۴۰ سال	۱۴۶	۵۶/۱۵	۷۹/۹۹
بیشتر از ۴۰ سال	۵۲	۲۰	۱۰۰



سطح تحصیلات	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
لیسانس	۱۷۰	۶۵/۳۸	۶۵/۳۸
فوق لیسانس	۷۰	۲۶/۹۲	۹۲/۳
دکتری	۲۰	۷/۶۹	۱۰۰
سابقه خدمت	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
۱۰-۱سال	۹۶	۳۶/۹۲	۳۶/۹۲
۲۰-۱۰سال	۱۲۳	۴۷/۳۰	۸۴/۲۲
۳۰-۲۰سال	۴۱	۱۵/۷۶	۱۰۰

روایی و پایایی پرسشنامه

سؤالات پرسشنامه از نوع سؤالات بسته هستند و از طیف لیکرت برای تنظیم سؤالات استفاده شده است. برای سنجش روایی محتوایی، علاوه بر استفاده از مبانی نظری، در مرحله مطالعه مقدماتی بر مبنای نظر خبرگان نسبت روایی محتوایی (CVR) محاسبه و مقدار آن به دست آمد که نشانگر روایی قابل قبول است. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ در نرم افزار SPSS استفاده شد که از حدنصاب لازم برخوردار بود.

جدول ۳: ارزیابی روایی و پایایی پرسشنامه

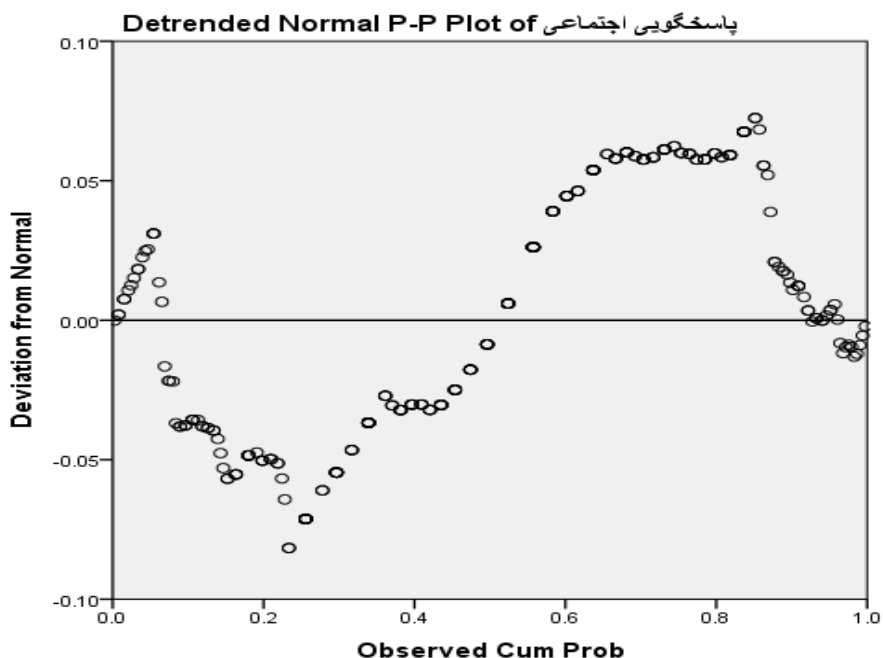
متغیرهای پژوهش	ابعاد/مؤلفه‌ها	نماگرها	نسبت روایی محتوایی	آلفای کرونباخ
فرهنگ سازمانی	درگیر شدن در کار	۳	۰/۶۲	۰/۹۰
	سازگاری	۲	۰/۷۷	۰/۹۶
	انطباق پذیری	۲	۰/۶۷	۰/۸۴
مأموریت سازمان	رسالت یا مأموریت	۳	۰/۶۴	۰/۷۹
	مأموریت سازمان	۳	۰/۶۲	۰/۸۹
	تکریم ارباب رجوع	۳	۰/۷۴	۰/۹۴
وجهه سازمانی	وجود سیستم‌های ارزیابی مطلوب	۲	۰/۶۵	۰/۸۹
	احترام کارکنان به ارباب رجوع	۳	۰/۵۵	۰/۹۱
	ارائه خدمات مناسب به ذی‌نفعان	۲	۰/۵۷	۰/۸۴
سازمان مبتنی بر فناوری	زیرساخت الکترونیک و فناوری اطلاعات	۲	۰/۶۵	۰/۸۸
	وجود ارتباطات الکترونیک و شبکه‌ها	۲	۰/۶۰	۰/۹۴

متغیرهای پژوهش	ابعاد/مؤلفه‌ها	نماگرها	نسبت روایی محتوایی	آلفای کرونباخ
	نیروی انسانی ماهر و متخصص	۲	۰/۷۴	۰/۹۳
	احساس تعهد نسبت به افراد و جامعه	۲	۰/۶۶	۰/۸۹
سبک رهبری خدمتگزار	تقدم منافع دیگران بر منافع شخصی	۲	۰/۶۴	۰/۹۸
	اعتمادمداری	۳	۰/۶۵	۰/۸۶
	موانع اداری	۲	۰/۵۵	۰/۸۸
پیچیدگی محیطی	موانع قانونی	۲	۰/۷۴	۰/۹۵
	چالش‌های پاسخگویی اجتماعی	۳	۰/۷۸	۰/۷۹
	بعد زیست‌محیطی	۲	۰/۶۶	۰/۸۵
ناپایداری محیطی	بعد اجتماعی	۲	۰/۵۵	۰/۸۹
	بعد سیاسی	۲	۰/۵۷	۰/۷۹

یافته‌های پژوهش

بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها به کمک آزمون p-plot

با توجه به حجم نمونه پایین داده‌ها از روش نمودار p-plot استفاده شده است. در این روش که به‌عنوان جایگزین روش کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود، پس از ترسیم نمودار، اگر شکل هندسی حول پراکندگی خط توزیع نرمال داشته باشیم، نتیجه می‌گیریم توزیع غیر نرمال است. برای نمونه، نمودار p-plot متغیر پاسخگویی اجتماعی در پایین ارائه شده است:



نمودار ۱: نمودار p-p متغیر پاسخگویی اجتماعی

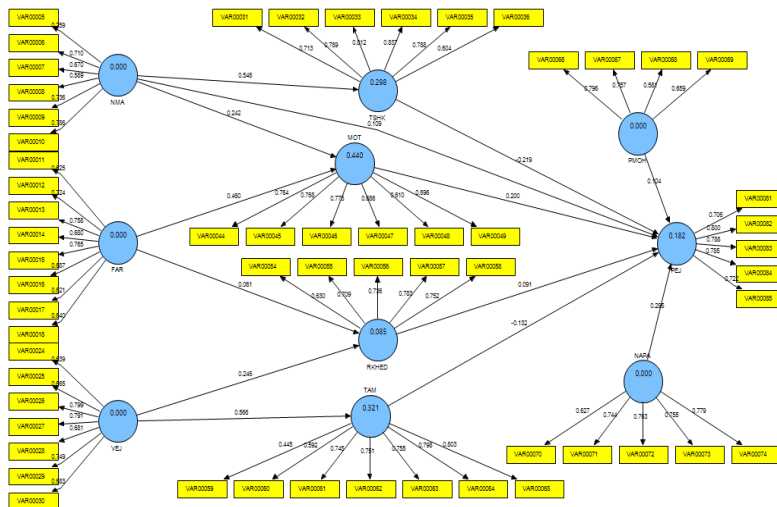
همان طور که در نمودار بالا نیز مشاهده می‌شود، و به علت شکل هندسی حاصل که نمودار S شکل است، توزیع متغیر پاسخگویی اجتماعی غیر نرمال است که این وضعیت برای تمامی متغیرها وجود دارد؛ بنابراین برای آزمون مدل از روش مدل سازی مبتنی بر واریانس استفاده شده است. برای تبیین سطح پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های انتظامی ایران از آزمون میانگین یک جامعه آماری استفاده شده است. نتایج آزمون به شرح جدول زیر است:

جدول ۴: خروجی آزمون t در مورد تبیین سطح پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های انتظامی ایران

متغیر	تعداد میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری	فاصله اطمینان		وضعیت متغیر
						حد بالا	حد پایین	
پاسخگویی اجتماعی	0.62	۲/۶۴۶۶	-۰.۵۸۴۶۰	۹/۹۳۴-	۲۵۹	۰/۰۰۰	-۰.۳۵۳۴ -۰.۴۲۳۵	نامناسب
شفاف سازی	۰.۲۶	۲/۶۳۳۳	-۰.۶۶۸۱۳	۹/۰۱۸-	۲۵۹	۰/۰۰۰	-۰.۳۶۶۶ -۰.۴۴۶۷	نامناسب

متغیر	تعداد میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری	فاصله اطمینان		وضعیت متغیر
						اختلاف میانگین	حد بالا حد پایین	
مشارکت جویی	0۲۶	۲/۵۸۷۰	-۰.66914	۱۰/۱۴۱-	۲۵۹	۰/۰۰۰	-۰.4129 -۰.4931	نامناسب
ارزشیابی عملکرد	۲۶۰	۲/۶۰۷۰	-۰.68618	۹/۴۱۱-	۲۵۹	۰/۰۰۰	-۰.3930 -۰.4752	نامناسب
رسیدگی به شکایات	۲۶۰	۲/۷۳۱۵	-۰.75309	۵/۸۵۹-	۲۵۹	۰/۰۰۰	-۰.2685 -۰.3588	نامناسب
خدمات پایدار	۲۶۰	۲/۶۵۹۳	-۰.70721	۷/۹۱۷-	۲۵۹	۰/۰۰۴	-۰.3407 -۰.4255	نامناسب
واکنشگری	0۲۶	۲/۶۸۳۱	-۰.70253	۷/۴۱۱-	۲۵۹	۰/۰۰۰	-۰.3168 -۰.4010	نامناسب

با توجه به اینکه میانگین همه مؤلفه‌ها کمتر از ۳ می‌باشد و همچنین علامت هر دو حد بالا و پایین آنها منفی است، وضعیت این متغیرها مناسب نیست. به عبارت دیگر، سطح پاسخگویی اجتماعی پلیس در سطح مطلوبی قرار ندارد. برای ارتقای آن، لازم است از طریق شناسایی متغیرهای کلیدی تأثیرگذار در قالب تدوین مدل ساختاری اقدام شود. در این پژوهش، برای نیل به راه‌حل بهینه با سطح بالایی از آماری از تحلیل مبتنی بر PLS استفاده شده که نتایج آن در شکل زیر منعکس شده است.



شکل ۲: مدل معادله ساختاری پاسخگویی اجتماعی با ضرایب مسیر



برای بررسی معناداری ضرایب مسیر از آماره t استفاده و نتایج آن در جدول شماره (۵) منعکس شده است. همان طور که در جدول شماره (۵) دیده می شود، متغیر مأموریت سازمان و فرهنگ سازمانی و وجهه سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی سازمان های انتظامی تأثیرگذار است. مقادیر t بزرگتر از ۱/۹۶ نشانگر تأیید روابط تأثیرگذاری و مقادیر کوچکتر از ۱/۹۶ نشانگر عدم تأثیرگذاری است. در ضمن، ناپایداری محیطی، رابطه سبک رهبری و پاسخگویی اجتماعی پلیس را تعدیل می کند؛ در حالی که همین متغیر رابطه تمایل افراد سازمان به پاسخگویی اجتماعی را تعدیل نمی کند.

جدول ۵: بررسی معناداری ضرایب مسیر و آزمون روابط متغیرها

نوع متغیر	روابط متغیرها	ضریب مسیر	آماره t	سطح معناداری	نتیجه آزمون
نوع مأموریت	تأثیر نوع مأموریت بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۱	۲/۱۸۴	۰/۰۵	تأیید
فرهنگ سازمانی	تأثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۵۴	۲/۵۷۱	۰/۰۵	تأیید
وجهه سازمانی	تأثیر وجهه سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۵۵	۲/۲۶	۰/۰۵	تأیید
نقش میانجی سازمان T شکل در رابطه بین نوع مأموریت و پاسخگویی اجتماعی	تأثیر نوع مأموریت بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۱	۲/۱۸۴	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر نوع مأموریت بر سازمان T شکل	۰/۱۶۳	۲/۳۲۱	۰/۰۵	تأیید
نقش میانجی سازمان T شکل در رابطه بین فرهنگ سازمانی و پاسخگویی اجتماعی	تأثیر سازمان T شکل بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۲۰۶	۲/۱۳۴	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۵۴	۲/۵۷۱	۰/۰۵	تأیید
نقش میانجی سازمان T مطالبه گری شهروندان در رابطه بین فرهنگ سازمانی و پاسخگویی اجتماعی	تأثیر فرهنگ سازمانی بر سازمان T شکل	۰/۴۹۴	۶/۹۶۹	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر سازمان T شکل بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۲۰۶	۲/۱۳۴	۰/۰۵	تأیید
تأثیر فرهنگ سازمانی بر مطالبه گری شهروندان	تأثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۵۴	۲/۵۷۱	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر فرهنگ سازمانی بر مطالبه گری شهروندان	۰/۴۶۲	۵/۳۸۰	۰/۰۵	تأیید
تأثیر مطالبه گری شهروندان بر	تأثیر مطالبه گری شهروندان بر	۰/۱۰۲	۲/۹۱۶	۰/۰۵	تأیید

پژوهش نامه نظم و امنیت انتظامی، سال سیزدهم، شماره چهارم (پیاپی پنجاه و دوم)، زمستان ۱۳۹۹

نوع متغیر	روابط متغیرها	ضریب مسیر	آماره t	سطح معناداری	نتیجه آزمون
	پاسخگویی اجتماعی				
نقش میانجی	تأثیر نوع مأموریت بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۱	۲/۱۸۴	۰/۰۵	تأیید
مطالبه‌گری شهروندان در رابطه بین نوع مأموریت و پاسخگویی اجتماعی	تأثیر نوع مأموریت بر مطالبه‌گری شهروندان	۰/۲۳۸	۲/۹۱۵	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر مطالبه‌گری شهروندان بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۲	۲/۹۱۶	۰/۰۵	تأیید
نقش میانجی رهبری	تأثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۵۴	۲/۵۷۱	۰/۰۵	تأیید
خدمتگذار در رابطه بین فرهنگ سازمانی و پاسخگویی اجتماعی	تأثیر فرهنگ سازمانی بر رهبری خدمتگذار	۰/۰۶۱	۲/۵۷۱	۰/۰۵	عدم تأیید
	تأثیر رهبری خدمتگذار بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۱۹	۰/۲۱۹	۰/۰۵	عدم تأیید
نقش میانجی رهبری	تأثیر وجهه سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۵۵	۲/۲۶	۰/۰۵	تأیید
خدمتگذار در رابطه بین وجهه سازمانی و پاسخگویی اجتماعی	تأثیر وجهه سازمانی بر رهبری خدمتگذار	۰/۲۴۶	۲/۹۸۴	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر رهبری خدمتگذار بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۱۹	۰/۲۱۹	۰/۰۵	عدم تأیید
نقش میانجی تمایل به پاسخگویی در رابطه بین وجهه سازمانی و پاسخگویی اجتماعی	تأثیر وجهه سازمانی بر تمایل به پاسخگویی	۰/۴۵۳	۶/۲۳۸	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر تمایل به پاسخگویی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۰	۲/۱۸۵	۰/۰۵	تأیید
نقش میانجی تمایل به پاسخگویی در رابطه بین نوع مأموریت و پاسخگویی اجتماعی	تأثیر نوع مأموریت بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۱	۲/۱۸۴	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر نوع مأموریت بر تمایل به پاسخگویی	۰/۱۸۶	۲/۴۶۹	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر تمایل به پاسخگویی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۰	۲/۱۸۵	۰/۰۵	تأیید
نقش تعدیل‌گری پیچیدگی محیطی در	تأثیر سازمان T شکل بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۲۰۶	۲/۱۳۴	۰/۰۵	تأیید



نوع متغیر	روابط متغیرها	ضریب مسیبر	آماره t	سطح معناداری	نتیجه آزمون
رابطه بین سازمان T شکل و پاسخگویی اجتماعی	تأثیر پیچیدگی محیطی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۵۲	۲/۲۹۱	۰/۰۵	تأیید
اجتماعی	تأثیر پیچیدگی محیطی*سازمان T شکل بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۲۸۱	۲/۸۰۱	۰/۰۵	تأیید
نقش تعدیل گری ناپایداری محیطی در رابطه بین رهبری خدمتگزار و پاسخگویی اجتماعی	تأثیر رهبری خدمتگزار بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۰۱۹	۰/۲۱۹	۰/۰۵	عدم تأیید
	تأثیر ناپایداری محیطی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۲۵۳	۳/۲۰۳	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر ناپایداری محیطی*رهبری خدمتگزار بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۳۳۳	۲/۱۶۴	۰/۰۵	تأیید
نقش تعدیل گری ناپایداری محیطی در رابطه بین تمایل به پاسخگویی افراد و پاسخگویی اجتماعی	تأثیر تمایل به پاسخگویی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۰۰	۲/۱۸۵	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر ناپایداری محیطی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۲۵۳	۲/۲۰۳	۰/۰۵	تأیید
	تأثیر ناپایداری محیطی*تمایل به پاسخگویی بر پاسخگویی اجتماعی	۰/۱۴۹	۰/۹۱۹	۰/۰۵	عدم تأیید

همان طور که در جدول بالا دیده می شود، بررسی معناداری تأثیر میانجی متغیر مطالبه گری شهروندان در رابطه با تأثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی تأیید نمی شود، در حالی که همین متغیر در رابطه تأثیر فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی در نقش تعدیل کننده ظاهر می شود. لازم به توضیح است که در صورت بالا بودن حجم نمونه می توان از آزمون سوبل برای بررسی میانجی بودن یک متغیر در روابط بین دو متغیر مستقل و وابسته استفاده کرد که در این تحقیق مدنظر نیست.

ارزشیابی مدل ساختاری

برای ارزشیابی کلی مدل ساختاری در رویکرد مبتنی بر واریانس، شاخص نیکویی برازش (GOF) توسط تنهاوس و همکاران (۲۰۰۴) پیشنهاد شده است، اما مفید بودن این شاخص، هم از نظر مفهومی و هم تجربی، به چالش کشیده شده است

(Henseler and Sarstedt, 2012)؛ بنابراین استفاده از این سنجه به پژوهشگران توصیه نمی‌شود (هیر و همکاران، ۲۰۱۴). دیگر متغیرهای متداول در ارزشیابی مدل ساختاری عبارت‌اند از: (۱) پایایی سازواری داخلی (پایایی مرکب)، (۲) روایی همگرا، (۳) روایی تشخیصی، (۴) ضریب تعیین (R^2).

جدول ۶: بررسی پایایی و روایی مدل پژوهش

متغیر مکنون	روایی همگرا (AVE)	پایایی مرکب (CR)	آلفای کرونباخ	روایی تشخیصی (DV)
فرهنگ سازمانی	۰/۴۶	۰/۸۷	۰/۸۴	بلی
مطالبه‌گری شهروندان	۰/۵۲	۰/۸۷	۰/۸۱	بلی
ناپایداری محیطی	۰/۵۴	۰/۸۵	۰/۷۹	بلی
نوع مأموریت	۰/۵۵	۰/۸۶	۰/۸۰	بلی
پاسخگویی اجتماعی	۰/۵۷	۰/۸۷	۰/۸۱	بلی
پیچیدگی محیط	۰/۴۹	۰/۷۹	۰/۷۲	بلی
رهبری خدمتگزار	۰/۵۲	۰/۸۴	۰/۷۸	بلی
تمایل افراد	۰/۵۲	۰/۸۳	۰/۸۳	بلی
سازمان مبتنی بر فناوری	۰/۵۷	۰/۸۹	۰/۸۵	بلی
وجهه سازمانی	۰/۵۱	۰/۸۸	۰/۸۴	بلی

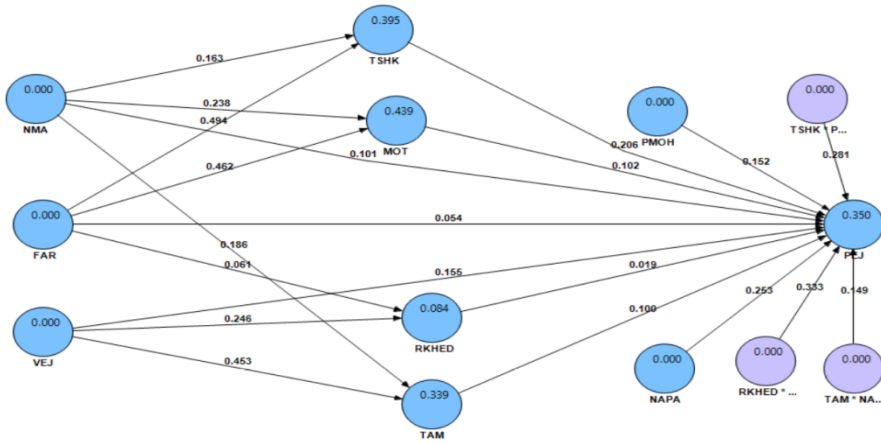
شرط برقراری پایایی این است که اندازه پایایی (آلفای کرونباخ) و پایایی مرکب (CR) از ۰/۷ بزرگتر باشد؛ پس از آزمون الگوهای اندازه‌گیری و اصلاح الگو، نتایج در جدول بالا گزارش شده که حاکی از قابل قبول بودن پایایی و پایایی مرکب است. در ضمن، برای بررسی روایی همگرا، اندازه متوسط واریانس استخراج شده (AVE) باید بزرگتر از ۰/۵ باشد (فورنل و لارکر، ۱۹۸۱). بالاخره، در ستون آخر جدول، روایی تشخیصی بررسی شده است. روایی تشخیصی (مبین) حدودی است که یک سازه از دیگر سازه‌ها از طریق استانداردهای تجربی متمایز می‌شود. یک روش برای ارزیابی روایی تشخیصی، استفاده از معیار فورنل-لاکر است. مقادیر به دست آمده، روایی واگرایی سازه‌ها را تأیید می‌کند.

ضریب تعیین

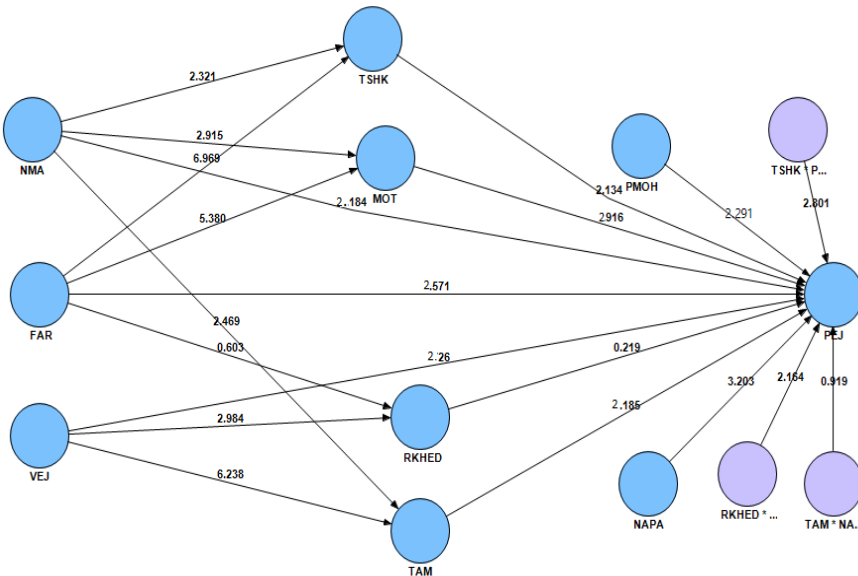
ضریب تعیین (R^2) معرف میزان واریانس تبیین شده در متغیر وابسته بر حسب متغیرهای مستقل است. طبق نظر چین (۱۹۹۸) مقادیر بالای ۰/۶۷ را مطلوب و نزدیک



به ۰/۳۳ را معمولی و زیر ۰/۱۹ را معرف ضعیف بودن مدل احصا شده است. مطابق با شکل شماره (۲) مقدار ضریب تعیین برای متغیرهای مدل ارائه شده است. شکل‌های شماره (۳) و (۴) بیانگر مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد و معناداری است.

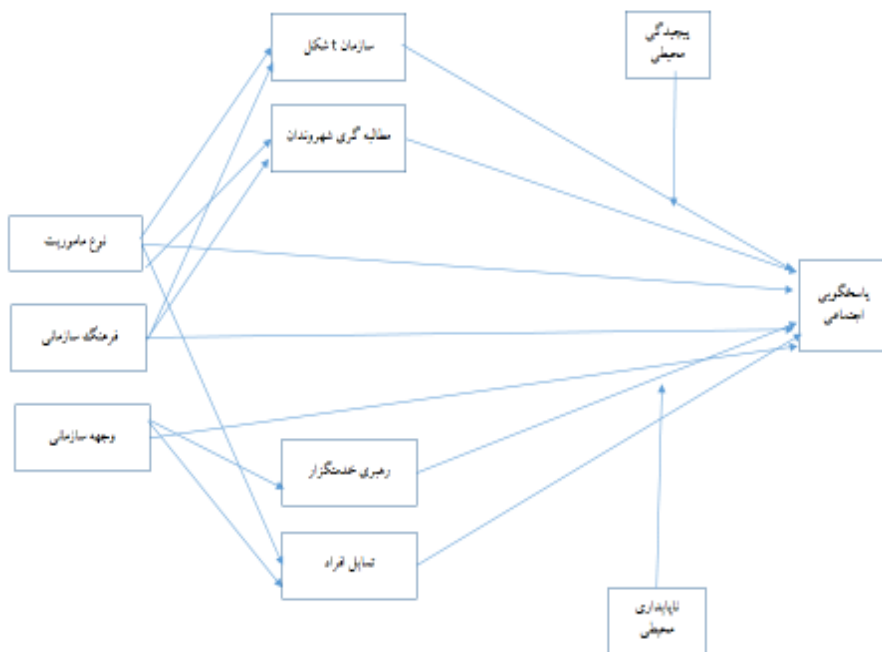


شکل ۳: مدل ساختاری پژوهش در حالت استاندارد



شکل ۴: مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری

پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، سال سیزدهم، شماره چهارم (پیاپی پنجاه و دوم)، زمستان ۱۳۹۹



شکل ۵: الگوی نهایی پاسخگویی اجتماعی پلیس

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که به دلایل مختلف، پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های انتظامی ایران در سطح مطلوبی نیست. بر اساس نتایج آزمون ۱ و ۲ مشخص شد، نوع مأموریت سازمان، فرهنگ سازمانی و وجهه سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی مؤثرند. بر اساس آزمون سؤال چهارم و پنجم، این نتیجه حاصل شد که مطالبه‌گری شهروندان و تمایل فرماندهان و کارکنان انتظامی به پاسخگویی اجتماعی و سطح آگاهی گروه‌های اجتماعی پایین است. مطالبه‌گری مردم از عوامل مؤثر بر استقرار پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی است. همچنین فرهنگ سازمانی مشوق پاسخگویی اجتماعی که درون سازمان حاکم می‌شود از طریق افزایش تمایل کارکنان به پاسخگویی و افزایش مطالبه‌گری شهروندان از عوامل تأثیرگذار مهم دیگر است.

بر اساس آزمون سؤال ۴، این نتیجه حاصل شد که هرچه پاسخگویی اجتماعی در نوع مأموریت سازمان‌های انتظامی بیشتر پیش‌بینی شده باشد، میزان پاسخگویی



اجتماعی سازمان‌ها افزایش می‌یابد. همچنین، بر اساس آزمون سؤال ۵ مشخص شد، نوع مأموریت سازمان از طریق سازمان مبتنی بر فناوری و نیز با افزایش تمایل کارکنان سازمان به پاسخگویی اجتماعی از دیگر عوامل مؤثر است.

بر اساس آزمون سؤال ۱۱، این نتیجه حاصل شد که وجهه سازمانی از طریق سبک رهبری خدمتگزار به‌عنوان یکی از متغیرهای واسطه‌ای بر روی پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های انتظامی است. در این نوع سبک رهبری، فرماندهان انتظامی یا رهبران سازمان، خیر و منافع اکثریت را بر منافع شخصی خودشان مقدم می‌دارند و اولویت‌شان، دیگران است. آنها مسائل اخلاقی را جزو فرهنگ سازمان قرار داده و نسبت به حقوق دیگران و جامعه احساس تعهد می‌کنند. در این‌گونه سبک رهبری، پاسخگویی به ذی-نفعان ارزش محسوب شده و از مسائل اساسی سازمان است.

مقایسه نتایج این پژوهش با سایر پژوهش‌های مشابه نشان داد که از نظر عوامل علی، مطالعات بانک جهانی (۲۰۰۲) تعامل دولت-شهروندان، تمایل و توانایی شهروندان و جامعه مدنی، گرایش، مهارت‌های تأمین‌کنندگان خدمات و محیط تواناساز را از عوامل مؤثر بر استقرار موفقیت‌آمیز پاسخگویی اجتماعی می‌داند. بوکنیا و همکاران (۲۰۱۲) تمایل سیاسی، ماهیت جامعه مدنی، دموکراسی‌خواهی و حاکمیت قانون، ظرفیت و تمایل شهروندان، ظرفیت دولت، و روابط دولت-مردم را به‌عنوان عوامل کلیدی تأثیرگذار بر پاسخگویی اجتماعی شناسایی کرده‌اند. در پژوهش حاضر، نوع مأموریت سازمان، فرهنگ سازمانی و وجهه سازمانی به‌عنوان عوامل مؤثر بر پاسخگویی اجتماعی شناسایی شده‌اند.

پیشنهادها

با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهادهای کاربردی زیر جهت ارتقای سطح پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های انتظامی قابل طرح هستند:

- پیشنهاد می‌شود به نقش مهم مطالبه‌گری شهروندان و تقویت زمینه‌های میل به مطالبه‌گری در شهروندان از پلیس توجه خاصی شود. از راهکارهای عملیاتی در این خصوص تقویت ارتباط با رسانه‌ها و استفاده از روابط عمومی است.

- همچنین از آنجا که بر اساس آزمون سؤال اول، نوع مأموریت بر پاسخگویی اجتماعی تأثیر مستقیم دارد، لذا پیشنهاد می‌شود پاسخگویی اجتماعی در نوع مأموریت سازمان به‌عنوان یکی از مأموریت‌های مهم لحاظ شود.
- از آنجا که بر اساس آزمون سؤال دوم، این نتیجه حاصل شد که فرهنگ سازمانی بر پاسخگویی اجتماعی مؤثر است، لذا پیشنهاد می‌شود سازمان‌های انتظامی این نوع فرهنگ سازمانی را در داخل خود پیش‌بینی و استفاده کنند.
- بر اساس نتایج آزمون سؤال ۵ و ۶ پیشنهاد می‌شود الگوی سازماندهی سازمان بر اساس الگوی سازمان مبتنی بر فناوری، به‌کارگیری فناوری اطلاعات و کاهش سطوح سازمان طراحی شود.
- پیش‌بینی پاسخگویی اجتماعی در رسالت و مأموریت وجودی پلیس از دیگر راهکارهای اجرایی در این خصوص است.



منابع

- احمدی، کیومرث (۱۳۹۱). «طراحی مدلی جهت ارزیابی پاسخگویی اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران». (رساله دکتری)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.
- احمدی، کیومرث؛ الوانی، مهدی؛ معمارزاده، غلامرضا (۱۳۹۰). «سیر تکوینی پاسخگویی اجتماعی و ارائه مدلی برای بسط مفهومی آن در سازمان‌های ایرانی». فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، شماره هجدهم، صص ۹۸-۱۰۶.
- احمدلو، علی؛ احمدی، امینه؛ قدسی، احقر (۱۳۹۷). «ارائه مدل جهت طراحی الگوی رهبری خدمتگزار در سازمان صدا و سیما». فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال دهم، شماره اول.
- بیاتی، علی (۱۳۹۶). «تدوین مدل پاسخگویی در شبکه‌های تدوین خط‌مشی عمومی». تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره یکصد و بیست و هشتم.
- علیخانی، علی اکبر (۱۳۸۴). «پاسخگویی در نظام ج.ا.ایران». مجله پژوهشی دانشگاه امام صادق (ع)، سال نهم، شماره بیست و هشتم.
- فقیهی، ابوالحسن؛ ندف، بشیر (۱۳۹۲). «پاسخگویی پلیس: ارائه الگوی بومی برای ارتقای روابط مردم و نیروی انتظامی». نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره یازدهم، شماره دوم، صص ۳۱-۵.
- شارع پور، محمود و شعبانی، مریم (۱۳۹۵). تحلیل جامعه‌شناختی از آگاهی شهروندی شهروندان نسبت به امور شهری، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات اجتماعی ایران، شماره ۲، صص ۱۸۲-۱۵۴.
- رهنورد، فرج‌اله؛ جوکار، علی؛ طاهرپور، حبیب‌اله؛ رسولی، مهدی (۱۳۹۷). «تدوین چارچوبی برای پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی ایران». فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال هفتم، شماره دوم، صص ۱۳۴-۱۱۵.
- متانی، مهرداد؛ حسن‌پور، مهرشاد (۱۳۹۳). «بررسی نقش رسانه‌های جمعی در ارتقای سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی». فصلنامه مدیریت، سال یازدهم، شماره سی و چهارم.
- Ackerman, R. & Bauer, R. (1976). Corporate Social Responiveness: The Modern Dilemma, Reston, Virginia, Reston Publishing.
- Baez, C.C., Eelco, J. (2013). Social accountability and its conceptual challenges: an analytical framework. Basel institute on governance.
- Batch, s. (2000). "Decentralization and Privatization on municipal service", international Labor organization (ILO).

- Bovens, M. (2005). "Public Accountability", In E. Ferlie, L. Lynne, & C. Pollitt (Eds.) / the Oxford Handbook of Public Management, 08-Ferlie- chap08, 182-208.
- Bovens. M. (2007). "New Forms of Accountability and EU-Governance, Comparative European Politics", Palgrave Macmillan Ltd, 5, 104-120.
- Bovnes, M. (2007). Analyzing and Assessing Public Accountability. A Conceptual Framework, European Law Journal, 13(4), 447-468.
- Bukenya B., and King S. (2012). The contextual factors that shape social accountability, Institute for development policy and management, school of environment and development, th university of Manchester, UK.
- Camargo, C.B., and Jacobs E. (2013). Social accountability and its conceptual challenges: an analytical framework. Basel institute on governance.
- Denhardt, R. B. (2007). "Five Great Issues in organization theory", in R.A. Robbin and etal (eds). Handbook of Public Administration, 105-129.
- De Waal, A. (2000). Democratic political process and the fight against famine. IDS Working Paper 107. Institute of Devopment studies.
- Dubnick, M. J. and Justice, J. B. (2004). "Accounting for Accountability", American Political science Association.
- Ecaterina- Alina S., Gheorghe S., Daniela M., Al-shraah M. (2014). Considerations on implementation of a social accountability management system model in higher education.
- Fredertickson, H.G. (1971). "Toward a new public administration," in F. Marini (ed.) Toward a New Public Administration. San Francisco: Chandler.
- Hopkins, M. (2004). Corporate social responsibility: an issues paper, International Labor Office. Geneva Working paper, 2, 27.
- Hughes, O.E. (1988). Public Management and Administration: An Introduction, N.Y.: Macmillan Press.
- Jonathan A. F. (2015). What does the Evidence Really Say? World development, 72, 346-361
- Kling, R. (1980). Models for the social accountability of computing, Los Angeles Times, 10 March 1980, part 1, page 5.
- Lee, D.P. (2014). Accounting, Organizations and Society journal. Corporate social accountability through action: Contemporary insights from British industrial pioneers.
- Moos, G., Noeline, N., and Sewankambo, N.K. (2012). " Social accountability: a survey of perceptions and evidence of its expression at a Sub Saharan African university".



- Parker, L.D. (2005). Social and environmental accountability research. A view from the commentary box. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*; ABI/INFORM Collection, 842
- Pollite, C., and Bouckaert, G. (2000). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*, New York: Oxford university Press.
- Rodan, G. and Hughes, C. (2012). Ideological Coalitions and the International Promotion of Social Accountability: The Philippines and Cambodia Compared, *International Studies Quarterly*, 1-14.
- Scott, C. (2000). Accountability in the regulatory state, *Journal of Law and Society*, 27(1), 38-60.
- Stoker, G. (2006). 'Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance?' *American Review of Public Administration*, 36(1), 41-57.
- World Bank (2011). *Social Accountability E-Guide step by step approach to integrating social accountability in projects*.