

حکمرانی سازمانی و نقش آن در عملکرد کارکنان اداره کل بهزیستی

استان خوزستان

حمیدرضا نژادلر^۱

تاریخ پذیرش ۱۴۰۱/۰۲/۰۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۱۶

چکیده

پژوهش حاضر در پی یافتن پاسخ این پرسش است که شاخص‌های حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی، بر عملکرد کارکنان اداره کل بهزیستی استان خوزستان سازمان تأثیری دارد یا خیر. جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه مدیران و کارکنان اداره کل بهزیستی استان خوزستان شامل ۴۸۰ نفر است؛ و نمونه گیری با روش تصادفی ساده انجام شد. تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان، ۲۱۴ نفر بدست آمد. همچنین محقق از پرسشنامه استاندارد استفاده کرده است. نتایج سوالات اصلی پژوهش نشان داد که شاخص‌های حکمرانی خوب مانند تقوای الهی، صداقت، وفاداری و تعهد، بر بهبود عملکرد سازمان تأثیر تأثیر دارد؛ و می‌توان گفت حکمرانی خوب، بر رضایتمندی ارباب رجوع نیز تأثیر مثبت و مستقیم دارد. همچنین هر قدر مدیران سازمان به سنجش و ارزیابی عملکرد کارکنان براساس شاخص‌های حکمرانی خوب توجه بیشتری نشان دهند، موجب شناسایی نقاط قوت و ضعف آنان و در نتیجه ارتقاء بهره‌وری سازمان می‌گردد.

کلمات کلیدی: حکمرانی خوب، عملکرد مدیران، تعالی سازمان.

¹ دکترای تخصصی (Ph.D) مدیریت دولتی - تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ایران، مدرس دانشگاه، stu.hamidreza.nezhadlor@iausari.ac.ir

۱- مقدمه

یکی از مباحث بسیار مهم و در عین حال جدید که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده، موضوع حکمرانی خوب است. این مساله به ویژه در کشورهای در حال توسعه، در راستای استقرار و نهادینه سازی جامعه مدنی درسیاستهای مربوط به اعطای کمک ها از جایگاه ویژه ای برخوردار شده است. مفهوم حکمرانی خوب به جهت جدید بودن آن با تعابیر و تفسیرهای متفاوتی مواجه بوده است، برخی افراد یا نهادها آن را با ویژگیهایش تعریف می کنند (کارشناسان بانک جهانی)، و برخی دیگر آن را باعناصرش معرفی می نمایند. (فرازمند، ۱۹۹۹). بانک جهانی به عنوان یکی از نهادهای بین المللی معتبر در گزارشی که در سال ۱۹۸۹ منتشر نموده است، برای اولین بار حکمرانی خوب را به عنوان ارائه خدمات عمومی کارآمد، نظام قضایی قابل اعتماد و نظام اداری پاسخگو تعریف نموده است (استوو، ۱۹۹۲). از سویی اکثر کشورهای دنیا با تکیه بر این مدلها جوایزی را در سطح ملی و منطقه ای در نظر گرفته اند؛ که محرک سازمانها و کسب و کار در تعالی، رشد و ثروت آفرینی است. مدل تعالی، ابزاری جهت سنجش میزان استقرار سیستمها در سازمان و خودارزیابی و راهنمایی است که مسیر فعالیت مدیران را برای بهبود عملکرد، شناسایی و تعیین می کند. بنابراین پیام کلیدی مدل تعالی متکی بر پاسخ دادن به دو سوال است که چگونه این مدل بعنوان یک ساختار مدیریتی مناسب و منطقی شناسایی می شود؛ و چه کسانی می توانند در این زنجیره ارتباط و تعاملات نقش اساسی را ایفا کند. آموزش و تربیت نیروی انسانی است که می تواند ما را در رسیدن به خودکفایی یاری دهد، اما این نکته مهم و حیاتی را هم نباید فراموش کرد که آموزش با همه اهمیت و ضرورتش زمانی می تواند مفید و موثر واقع گردد که با نیازهای معنوی، مادی و روحی حال و آینده یکایک کارکنان هماهنگی داشته باشد و در خلاف جهت آن حرکت نکنند. (ابطحی، ۱۳۷۳). امروزه سازمان ها در جستجوی راه های جدیدی برای ارتقای مشارکت بین افراد و گروه ها و بهره گیری از آثار آن هستند؛ بنابراین، سازمان ها بیش از هر زمان، به اعتماد و چگونگی تقویت و واقعی سازی آن توجه دارند. وجود و نهادینه سازی فضای اعتماد در سازمان، افراد را در کنار یکدیگر نگاه می دارد و آنها را قادر می سازد به یکدیگر اعتماد و به طور آشکار فعالیت کنند. در سازمان های دولتی، شکاف درخور توجهی میان کارکنان، مدیریت و خواسته های آنها وجود دارد. در نتیجه این شکاف، تصمیمها معمولاً با مشکلات اجرایی روبه رو می شوند؛ زیرا کارکنان در اجرای تصمیم، سرسختی نشان می دهند. درمقابل، مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی کنند و آنان را در تصمیم گیری مشارکت نمی دهند. اینها همه سبب ایجاد فضای بی اعتمادی در سازمان می شود. اعتماد در محیط

کاری، تا حد زیادی با تعامل، عملکرد و رهبری سازمان مرتبط است؛ به طوری که می‌توان گفت رهبری و رفتار و برخورد آن با کارکنان، در ایجاد اعتماد در سازمان نقش برجسته ای دارد (آگاروال^۱، ۲۰۱۳). رهبران با سیرت نیکو با دیگران محترمانه رفتار می‌کنند. این رهبران به افراد از دریچه ی مثبت نگاه می‌کنند. آنان فرض می‌کنند که دیگران نیت خوب دارند و همواره در حال آموختن هستند. آنان به کارهای جدید دست می‌زنند و خود را به طور سریع با تغییرات محیطی سازگار می‌کنند. این واقعیت وجود دارد که کارکنان، سرانجام شبیه رهبر سازمان شان خواهند شد. این رهبران همواره تلاش می‌کنند خود را بهبود بخشند. آنان به بازخورد توجه کرده و بر اساس آن اقدام می‌کنند. چگونگی برخورد رهبران و مدیران با رویدادها و پیشامدها، نشانه بارز شخصیت آنهاست. مشکلات و بحران‌ها لزوماً شخصیت انسان را نمی‌سازند، اما آن را آشکار می‌کنند. هر فرد می‌تواند از کمال و تشخیص خود حرف بزند، اما سیرتش به عمل اوست. سیرت رهبران را نمی‌توان از رفتار و کردارشان جدا دانست. سیرت نیکو نشان می‌دهد که فرد براساس ارزش‌های سطح بالا زندگی می‌کند (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۱). پایبندی افراد به ارزش‌ها، ملاک واقعی سنجش سیرت آنهاست. سیرت رهبران را نمی‌توان از اعمال و کردارشان جدا دانست؛ بنابراین، سیرت نیکوی مدیران را می‌توان یکی از عوامل تعیین‌کننده رفتارها و نگرش‌های کارکنان در محیط سازمان از جمله اعتماد سازمانی تلقی کرد (لامسا و پوستیت^۲، ۲۰۰۶). رفتارهای غیراخلاقی، کارکنان را نسبت به مدیران بدبین ساخته و اعتماد آنها به مدیریت و سازمان را از بین برده است. در سال‌های اخیر، سازمان‌ها راهبردهایی مانند تدوین ضوابط اخلاقی را برای هدایت کارکنان در پیش گرفته‌اند؛ و مدیران نیز تلاش می‌کنند خود را فردی مهم، شایسته و دارای کنترل بر رویدادها جلوه دهند. از این رو سوال اصلی از این پژوهش این است که مشخص شود آیا شاخصهای حکمرانی خوب در سازمان‌های دولتی بر عملکرد کارکنان تأثیری دارد یا خیر؟

۲- ادبیات نظری پژوهش

در تدوین چارچوب نظری پژوهش حاضر، از مبانی نظری و تئوری پژوهش‌های برگرفته از اندیشه‌های دانشمندان و صاحب‌نظران علم مدیریت استفاده شده است.

۲-۱- مفهوم حکمرانی

¹ Agarwal

² Lamsa, A. M. & Pucetaite, R

حکمرانی همان اعمال قدرت سیاسی، اقتصادی و اداری نامیده می شود. در برنامه ریزی توسعه سازمان ملل، مدیریت امور کشور در کلیه سطوح را حکمرانی می دانند (برنامه توسعه سازمان ملل، ۱۹۹۲). حکمرانی خوب بر اساس تعریف این نهاد، شامل مکانیزم ها، فرآیندها و نهادهایی است که به واسطه آنها شهروندان، گروه ها و نهادهای مدنی، منافع خود را دنبال و حقوق قانونی خود را اجرا می کنند، تعهدات شان را برآورده می سازند و تفاوت شان را تعدیل می کنند (صانعی، ۱۳۸۵). گروهی از محققان نیز با بیان ویژگیهای حکمرانی خوب، به ارائه تعریف از آن پرداخته اند. آنان معتقدند حکمرانی خوب دارای ویژگیهای زیر است (تابلور، ۲۰۰۰):

- الف) وجود و تقویت ساختارهای دمکراسی در جامعه؛
- ب) شفافیت، پاسخگویی، هوشمندی و توسعه مشارکت جوانه؛
- ج) توجه و واکنش به درخواستهای شهروندان؛
- د) ایجاد خط مشی های مناسب اقتصادی برای تسهیل توسعه؛
- ه) احترام به قانون و حاکمیت قانون

حکمرانی خوب یک اصطلاح هنجاریست که می بایست به اقتضای بستر تعریف شود. لذا نیاز به بومی سازی حکمرانی خوب، بیش از پیش مورد نیاز است. هرچند ایده حاکمیت خوب در مفهوم کلی آن در ایران مطرح شده است، ویژگی برجسته و پایدار نظام سیاسی ایران، اسلامیت حکومت آن است (رهنورد و عباسپور، ۱۳۸۶).

در حاکمیت مطلوب اسلامی دو الگو به عنوان الگوهای مبنا قابل ارائه هستند.

الگوی اول الگوی حکمرانی خوب از دیدگاه امام خمینی می باشد؛ که شاخصهای حکمرانی خوب را به این صورت بیان نموده اند: پاسخگویی، عدالت گرایی، خدمت گزاری، مصلحت گرایی، مشارکت جویی، نظارت پذیری، اخلاق گرایی (جمشیدی، ۱۳۸۶).

الگوی دوم بر مبنای نظریه دکترین مهدویت می باشد؛ که شاخصهای آن به عبارتند از:

جهانگرایی (جهانشمولی)، عدالت گرایی و مساوات، امنیت گرایی، توسعه گرایی (سازندگی)، دانش گرایی، رفاه گرایی، تعالی جویی (مکارم شیرازی، ۱۳۸۶).

بر این اساس، رهنورد شاخصهای مدل حکمرانی خوب در ایران را با توجه به دو الگوی فوق به این صورت معرفی نموده است: توسعه گرایی و تعالی پایدار، مشارکت جویی و شراکت گرایی، ارزش گرایی، قانون گرایی، عدالت گرایی و پاسخگویی (رهنورد، ۱۳۹۰).

یکی از علامت‌ها و مؤلفه‌های حکمرانی الهی و خوب این است که حاکمیت در همه شئون حکمرانی خود خداترس باشد؛ چرا که خشیت الهی در حکمرانی سبب می‌شود که شجاعت در برابر غیرخدا در این حکومت ظهور و تجلی نماید. خداوند نشانه‌کسانی که مبلغان راستین رسالت او هستند را چنین معرفی می‌کند: «الَّذِينَ يُبَلِّغُونَ رِسَالَاتِ اللَّهِ وَ يَخْشَوْنَهُ وَ لَا يَخْشَوْنَ أَحَدًا إِلَّا اللَّهَ وَ كَفَى بِاللَّهِ حَسِيبًا» همان کسانی که رسالت‌ها و پیام‌های خدا را (به مردم) می‌رسانند و از او می‌ترسند و از احدی جز او نمی‌ترسند؛ و خدا در حسابرسی (باطن و عمل‌های خارج آنها) کافی است (احزاب، ۳۹). در یک حکمرانی خوب، آنچه در رأس هرم قدرت قرار می‌گیرد، دعوت به توحید و اجتناب از هر بت و طاغوتی است که مردم را از یکتابینی و یکتاپرستی دور می‌کند. خداوند می‌فرماید: «وَ مَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ مِنْ رَسُولٍ إِلَّا نُوحِي إِلَيْهِ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا أَنَا فَاعْبُدُونِ» و پیش از تو هیچ رسولی را نفرستادیم؛ مگر آنکه به او وحی کردیم که معبودی جز من نیست؛ پس (تنها) مرا پرستش کنید (انبیاء، ۲۵).

۲-۲- مفهوم عملکرد سازمانی

عملکرد در لغت یعنی حالت با کیفیت کار کرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۰۲) ارائه شده است. وی بیان داشت که عملکرد سازمانی فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته است. مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود (رجبی فرجاد و مطیعان نجار، ۱۳۹۷).

۱- کارایی: که توصیف‌کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع برای تولید خدمات یا محصولات است.

۲- اثربخشی که توصیف‌کننده درجه نیل به اهداف سازمانی است.

عملکرد عبارت است از به نتیجه رسانیدن وظایفی که از طرف سازمان بر عهده نیروی سازمانی گذاشته شده است و همچنین، عملکرد به عنوان اصول قابل لمس اقتصادی یا عوامل اجرایی مالی می‌باشد (رجبی فرجاد و ملایری، ۱۳۹۵). تعریف فرهنگ لغت از عملکرد دربرگیرنده اصطلاحاتی است؛ همچون دست‌یابی، نیل، تحقق و انجام عملکرد را می‌توان برحسب تلاش یا برحسب نتیجه تعریف کرد و مفهومی نسبی است که می‌توان آن را برحسب میزان تلاش انجام شده یا میزان نتایج به دست آمده تعریف کرد عملکرد در لغت یعنی حالت با کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه‌ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. عملکرد به معنی فرایند تبیین کیفیت و اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته بود. مباحث ارزیابی عملکرد را می‌توان از زوایای متفاوتی مورد بررسی قرار داد. دو دیدگاه اساسی سنتی و نو در این باره وجود دارد. دیدگاه سنتی، قضاوت و یادآوری عملکرد و کنترل ارزیابی شونده را هدف قرار داده و سبک دستوری دارد. این دیدگاه صرفاً معطوف به عملکرد دوره زمانی گذشته است و با مقتضیات گذشته نیز شکل گرفته است. دیدگاه نو، آموزش، رشد و توسعه ظرفیت‌های ارزیابی شونده، بهبود و بهسازی افراد و سازمان و عملکرد آن، ارائه خدمات مشاوره‌ای و

مشارکت عمومی ذینفعان، ایجاد انگیزش و مسئولیت‌پذیری برای بهبود کیفیت و بهینه‌سازی فعالیت‌ها و عملیات را هدف قرار داده و مبنای آن را شناسایی نقاط ضعف و قوت و تعالی سازمانی تشکیل می‌دهد. خاستگاه این دیدگاه مقتضیات معاصر بوده و به ارزیابی سیستمی عملکرد با استفاده از تکنیک‌ها و روش‌های مدرن، توسعه پیدا می‌کند. حوزه تحت پوشش اندازه‌گیری عملکرد می‌تواند سطح کلان یک سازمان، یک واحد، یک فرایند و کارکنان باشد (قلی پور، ۱۳۹۴).

۲-۳- پیشینه پژوهش

اسکوهی و اسماعیلی، (۱۴۰۰)، در پژوهشی با عنوان تحلیلی بر نظریه‌های حکمرانی و مدیریت منابع آب در ایران، به تبیین نتایج آن پرداختند. نتایج نشان داد ضرورت دارد مردم هر کشور با توجه به شرایط خودشان به تدوین روش توسعه و پیشرفت کشور اقدام نمایند؛ و به طور مسلم تا زمانی که الگوی مناسبی با شرایط ایران ایجاد نشود، این مفاهیم گره ای از کار باز نمی‌کند.

اسماعیلی و همکاران، (۱۴۰۰)، در پژوهشی با عنوان نظام حقوقی حاکم بر پیمان‌های دولتی در ایران در پرتو حکمرانی مطلوب، به تبیین نتایج آن پرداختند. نتایج نشان داد به نظر می‌رسد اگرچه نقطه ضعف‌هایی در قوانین مربوط به پیمانکاری دولتی وجود دارد و لازم است به وسیله قانون‌گذار اصلاح شوند، اما همه مشکل این نیست. مشکل اصلی و بنیادین، عدم تحقق حاکمیت قانون در حوزه پیمانکاری دولتی را می‌توان در تمرکز اقتصاد در بخش دولتی، انحصار قراردادهای اداری در دست دولت و عده ای خاص از پیمانکاران، برگزاری نمادین یا به بیان بهتر صوری مناقصه‌های دولتی و نبود شفافیت منطقی و واقعی دانست. بنابراین می‌توان با اصلاح برخی از قوانین و رویه‌های نادرست، تمرکززدایی از اقتصاد دولتی و توسعه خصوصی سازی، ساماندهی و نظارت بر برگزاری مناقصه‌های دولتی به وسیله سازوکارهای شفاف سازی در پرتو اندیشه حکمرانی مطلوب، بهبود نظام کارآمد و اثر بخش اداری را در حوزه قراردادهای پیمانکاری دولتی انتظار داشت.

رحیمی و همکاران، (۱۴۰۰)، در پژوهشی با عنوان دستگاه قانون گذاری و حکمرانی امنیت ملی در ایران، به تبیین نتایج آن پرداختند. نتایج نشان داد حرکت مجلس شورای اسلامی در حکمرانی امنیت ملی، شامل ابعاد سلبی و ایجابی است. اندیشه سیاسی جدید از پس سده‌ها تجربه حکومت داری و اندیشه ورزی عقلانی، در قبال انواع حکومتها موضوع تفکیک قوا را به عنوان عاملی بنیادی برای کارکرد بهینه حکومت ها، افزایش کارآمدی آنها و جلوگیری از ظهور خودکامگی به رسمیت شناخته است.

صادقی جقه، (۱۴۰۰)، در پژوهشی باعنوان سیاست زدگی و حکمرانی امنیت ملی؛ روندها، الگوها و پیامدها، به تبیین نتایج آن پرداختند. نتایج نشان داد سیاست زدگی در قالب هایی نظیر قطبی شدگی، نفوذ، موازی کاری و افشاگری یا نشت اطلاعات، هزینه های سیاسی و امنیتی قابل توجهی در پی دارد. قربانیان و همکاران، (۱۴۰۰)، در پژوهشی باعنوان شناسایی مولفه های حکمرانی خوب در نظام آموزشی ایران، به تبیین نتایج آن پرداختند. نتایج نشان داد ۳۰ کدمفهوم مختلف برای شناسایی مولفه های حکمرانی خوب در نظام آموزشی ایران، از نظر صاحب نظران مصاحبه شده بدست آمد؛ که در قالب سه مولفه اصلی مسئولیت پذیری مدنی و توسعه پایدار، ارزیابی مستمر و اثربخش (عملکرد دانشگاه، امور مالی و انتصابات دانشگاهی)، مدیریت و رهبری خوب جای گرفتند.

هداوند و جم، (۱۴۰۰)، در پژوهشی باعنوان مفهوم دولت تنظیم گر: تحلیل تنظیم گری به مثابه ابزار حکمرانی، به تبیین نتایج آن پرداختند. نتایج نشان داد تنظیم گری بر سایر ابزارها و شیوه های حکومت کردن، از جمله صلاحیت اختیاری، ارائه مستقیم خدمات، مالیات ستانی و هزینه کردن، اولویت پیدا می کند؛ و این وجه ممیزه دولت تنظیم گر از سایر دولت هاست.

۳- روش شناسی پژوهش

مطالعه حاضر از نوع کاربردی و مبتنی بر روش توصیفی- تحلیلی است. برای جمع آوری داده ها و اطلاعات، از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. در روش میدانی پرسشنامه استاندارد تهیه و داده ها و اطلاعات مورد نظر جمع آوری شده است. با توجه به پیمایشی بودن تحقیق، از روش نمونه گیری تصادفی استفاده و به جامعه آماری تعمیم داده شده است. جامعه آماری پژوهش، ۴۸۰ نفر شامل کارکنان اداره کل بهزیستی استان خوزستان می باشد. براساس جدول مورگان، تعداد ۲۱۴ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب گردید؛ و پرسشنامه بین آنها پخش شد.

۴- یافته های پژوهش

یافته های تو صیفی مربوط به فر ضیات پژوهش در قالب جداول زیر نمایان می شود. جدول ۱ و توضیحات متعاقب آن بیانگر شاخص های مرکزی مربوط به مؤلفه های پژوهش می باشد.

جدول ۱؛ شاخص های مرکزی متغیرهای مربوط به فرضیات پژوهش

متغیرها	دامنه تغییرات	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	میانگین	خطای استاندارد میانگین
تعالی سازمانی	۲/۶۷	۱/۴	۴/۸	۳/۹۲۳	۰/۰۴۸۴

حکمرانی خوب	۳/۸	۱/۶	۴/۹	۳/۱۴۶	۰/۰۷۹۶
-------------	-----	-----	-----	-------	--------

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، یافته‌های پژوهشی حاصل گردید. با توجه به نمونه ۱۱۸ تایی از متوسط پرسش‌هایی که از پاسخ دهندگان جمع‌آوری گردیده است؛ کمترین مقدار دامنه‌ی تغییرات برای متغیر تعالی سازمانی برابر ۲/۶۷ و بیشترین مقدار دامنه‌ی تغییرات برای متغیر حکمرانی خوب برابر ۳/۸ می‌باشد. همچنین میانگین نمرات متغیر پژوهش از عدد ۳ (متوسط طیف لیکرت ۵ تایی) بزرگ‌تر می‌باشد که نشان از تمایل پاسخ‌دهندگان به گزینه‌های متوسط، زیاد و خیلی زیاد می‌باشد.

جدول ۲: شاخص‌های توزیع مشاهدات و پراکندگی متغیرهای مربوط به فرضیات پژوهش

متغیرها	انحراف معیار	چولگی	خطای استاندارد چولگی	کشیدگی
تعالی سازمانی	۰/۴۳۴۷	-۰/۳۲۸	۰/۲۳۳	۱/۰۱۸
حکمرانی خوب	۰/۷۵۲۲	-۰/۳۸۱	۰/۲۳۳	۰/۴۴۲

با توجه به جدول ۲ که از یافته‌های پژوهشی حاصل گردیده، بیشترین انحراف معیار مربوط به متغیر حکمرانی خوب می‌باشد که نشان از پراکندگی این مؤلفه نسبت به سایر مؤلفه‌هاست؛ و کمترین مقدار انحراف معیار مربوط به مؤلفه‌ی تعالی سازمانی است و در نتیجه کمترین مقدار پراکندگی مربوط به این مؤلفه می‌باشد. با توجه به اینکه قدر مطلق مقدار ضریب چولگی جهت تمامی متغیرها کمتر از ۰/۵ است، نشان می‌دهد که توزیع داده‌ها به توزیع نرمال نزدیک است؛ و در ادامه جهت بررسی دقیق نحوه توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده می‌شود.

جدول ۳ شامل آماره آزمون کولموگروف - اسمیرنوف و سطح معنی‌داری متغیرهای پژوهش می‌باشد.

جدول ۳ - شاخص توصیفی و آماره آزمون کولموگروف - اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	سطح معناداری
تعالی سازمانی	۳/۹۱۹	۰/۴۳۶۳	۰/۰۹۱	۰/۱۲۶
حکمرانی خوب	۳/۱۸۳	۰/۷۵۴۳	۰/۱۳۸	۰/۰۵۵

با توجه به جدول ۳ و مقدار سطح معنی‌داری مؤلفه‌ها (بیش از ۰/۰۵)، لذا داده‌ها از توزیع نرمال

برخوردار هستند.

در مدل عاملی مورد بررسی، مقدار کای اسکوایر برابر با ۱۳۹/۱۶۵ به دست آمده است؛ که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. این مقدار نشان از برازش پایین مدل دارد. مقدار کای اسکوایر برازش شده که از تقسیم کای اسکوایر بر درجه آزادی محاسبه می‌شود برابر با ۳/۱۸۳ به دست آمده که در محدوده توصیه شده قرار دارد. مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۹۱ به دست آمده که از مقدار توصیه شده ۰/۱ کوچک‌تر است و نشان از برازش بالای مدل با داده‌های جمع‌آوری شده دارد. شاخص برازندگی

هنجار یافته (NFI) برابر با ۰/۱۳۸، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) برابر با ۰/۱۲۶ و شاخص نیکویی برازندگی (GFI) برابر با ۰/۰۵۵ به دست آمده است؛ بنابراین شاخص‌های برازش مدل نیز مقادیر مطلوبی را نمایش می‌دهد. با توجه به این موارد می‌توان گفت سؤالات مورد نظر از قدرت تبیین خوبی برخوردار هستند. جدول ۴ آستانه مورد پذیرش و مقادیر مشاهده شده شاخص‌های برازش در پرسشنامه

جدول ۴؛ آستانه مورد پذیرش و مقادیر مشاهده شده شاخص‌های برازش در پرسشنامه

مقدار مشاهده شده در پژوهش حاضر	مقدار توصیه شده	نام شاخص
۱/۲۲۱		نسبت کای دو به درجه آزادی
۰/۰۶۹	کمتر از ۰/۱	ریشه خطای میانگین مجذورات تقریبی (RMSEA)
۰/۹۶۱	بیشتر از ۰/۹	شاخص نرم شده برازندگی (NFI)
۰/۹۹۱	بیشتر از ۰/۹	شاخص نیکویی برازندگی (GFI)
۰/۸۱	بیشتر از ۰/۸	شاخص خوبی برازندگی تعدیل شده (AGFI)

بررسی شاخص‌های برازش، مقادیر مطلوبی را نمایش می‌دهد. در مدل عاملی مورد بررسی، مقدار کای اسکوائر برابر با ۳۵۰/۳۶۴ به دست آمده است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. این مقدار نشان از برازش پایین مدل دارد. مقدار کای اسکوائر برازش شده که از تقسیم کای اسکوائر بر درجه آزادی به محاسبه می‌شود برابر با ۱/۲۲۱ به دست آمده که در محدوده توصیه شده قرار دارد. مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۶۹ به دست آمده که از مقدار توصیه شده ۰/۱ کوچک‌تر است و نشان از برازش بالای مدل با داده‌های جمع آوری شده دارد. شاخص برازندگی هنجار یافته (NFI) برابر با ۰/۹۶۱، شاخص نیکویی برازندگی (GFI) برابر با ۰/۹۹۱ و شاخص خوبی برازندگی تعدیل شده (AGFI) برابر با ۰/۸۱ به دست آمده است؛ بنابراین شاخص‌های برازش مدل نیز مقادیر مطلوبی را نمایش می‌دهد. با توجه به این موارد می‌توان گفت سؤالات مورد نظر از قدرت تبیین خوبی برخوردار هستند. جدول ۵ آستانه مورد پذیرش و مقادیر مشاهده شده شاخص‌های برازش در پرسشنامه می‌باشد.

جدول ۵؛ آستانه مورد پذیرش و مقادیر مشاهده شده شاخص‌های برازش در پرسشنامه

مقدار مشاهده شده در پژوهش	مقدار توصیه شده	نام شاخص
۱/۴۴۸		نسبت کای دو به درجه آزادی
۰/۰۰۲	کمتر از ۰/۱	ریشه خطای میانگین مجذورات تقریبی (RMSEA)
۰/۹۹۵	بیشتر از ۰/۹	شاخص نرم شده برازندگی (NFI)

۰/۹۸	بیشتر از ۰/۹	شاخص نیکویی برزندگی (GFI)
۰/۸۷۱	بیشتر از ۰/۸	شاخص خوبی برزندگی تعدیل شده (AGFI)

جدول ۶؛ نتایج آزمون سوال های اصلی پژوهش

نتیجه آزمون	t-value	بارعاملی	وابسته	مستقل
تأیید	۱۰/۲۹۱	۰/۸۶۱	تعالی سازمان	حکمرانی خوب

۵- بحث و نتیجه گیری پژوهش

یکی از علامت ها و مؤلفه های حکمرانی سازمانی این است که حکمران و کارگزاران در همه شئون خود، به خداوند توکل نمایند؛ چرا که خشیت الهی در حکمرانی سبب می شود که شجاعت در برابر غیرخدا در این سازمان ظهور و تجلی نماید. نتایج نشان می دهد اگر مدیران در عمل به وعده های خود کوشا بوده، راز نگهدار و امانتدار خوبی باشند، در رفتار با دیگران برخورد مناسب داشته باشند و کارکنان قوانین را رعایت کنند و مدیران به پیشرفت کارکنان خود اهمیت بدهند، این عمل می تواند منجر به رشد و تعالی سازمان شود. لذا پیشنهاد می گردد تا درک عمیقتری از ویژگی های شخصیتی مدیران و کارکنان در سازمان به دست آید و با تقویت ابعاد مذکور، فضای مطلوبی بر سازمان حکمفرما گردد؛ و در نتیجه عملکرد کلی سازمان بهبود پیدا کند. اخلاص و توقع نداشتن از مردم، یکی دیگر از مشخصه های حکمرانی خوب است. مسئولان و کارگزاران در چنین حکومتی کار را برای خدا انجام می دهند؛ و از مردم انتظار پاداش ندارند. همچنین شرح صدر و داشتن بینش عمیق و درک صحیح نسبت به مسائل مختلف، از لوازم حکمرانی می باشد. صداقت و پاسخگویی، یک امر حیاتی برای ایجاد حکمرانی خوب در نظر امام علی (ع) است. بنابراین، طبق پژوهش حاضر، صداقت به عنوان یکی از عامل های موثر در حکمرانی سازمان است. از طرف دیگر، امانت داری یکی از شاخص های حکمرانی خوب است. استمرار حکمرانی، مستلزم کارآمدی و خدمات رسانی به هنگام و مطلوب است؛ و این امر حاصل نمی شود مگر به شایسته سالاری و امانت داری. همچنین مدیران و کارکنان باید فرصت بهبود مهارت های زندگی سالم مثل ارتباطات قاطع، گوش دادن همدلانه، کمک کردن به دیگران و درخواست کمک از دیگران، خودارزیابی، تصمیم گیری، مدیریت هیجانات و تفکر انتقادی را داشته باشند.

۶- منابع

قرآن کریم.

- ابطحی، حسین. (۱۳۹۳). آموزش و بهسازی منابع انسانی، تهران، موسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزشی.
- اسماعیلی، م.، و توسلی نایینی، م.، و رادان جبلی، ع. (۱۴۰۰). نظام حقوقی حاکم بر پیمان های دولتی در پرتو اصول حکمرانی مطلوب. پژوهش های نوین حقوق اداری، ۳(۷)، ۳۹-۵۷.
- اسکوهی، م.، و اسماعیلی، ک. (۱۴۰۰). تحلیلی بر نظریه های حکمرانی و مدیریت منابع آب در ایران. آب و توسعه پایدار، ۱۸(۱)، ۱-۱۰.
- رجبی فرجاد، حاجیه و مطیعان نجار، مجید. (۱۳۹۷). تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با ملاحظه نقش میانجی اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی.
- رجبی فرجاد، حاجیه و ملایری، امیر. (۱۳۹۵). سرمایه اجتماعی، اشتراک راهبردی دانش و عملکرد سازمانی. رحیمی، ع.، و کتابی، م.، و شفیع سروسستانی، ا. (۱۴۰۰). دستگاه قانون گذاری و حکمرانی امنیت ملی در ایران. مطالعات راهبردی، ۲۳(۱) (پیاپی ۹۱)، ۱۱۹-۱۵۰.
- رهنورد، فرج الله (۱۳۹۰)، الگوی مدیریت دولتی برای تحقق حاکمیت تراز چشم انداز ۱۴۰۴، نشریه چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۶.
- رهنورد، فرج الله و عباسپور، باقر (۱۳۸۶)، حاکمیت خوب و امکان پیاده سازی آن در ایران، مجله مطالعات مدیریت، شماره ۵۵.
- صادقی جقه، س. (۱۴۰۰). سیاست زدگی و حکمرانی امنیت ملی؛ روندها، الگوها و پیامدها. مطالعات راهبردی، ۲۳(۱) (پیاپی ۹۱)، ۱۱۸-۶۵.
- قربانیان، م.، و قهرمانی، م.، و ابوالقاسمی، م. (۱۴۰۰). شناسایی مؤلفه های حکمرانی خوب در نظام آموزش عالی ایران. اندیشه های نوین تربیتی، ۱۷(۱)، ۸۲-۵۳.
- قلی پور، قادر (۱۳۹۴)، تاثیر سرمایه ی فکری بر عملکرد سازمان بر اساس مدل استاندارد بتتیس، پایان نامه کارشناسی ارشد، مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور.
- نصراصفهانی، علی، فرخی، مجتبی و امیری، زینب (۱۳۹۱)، تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر شادی کارکنان بر اساس آموزه های اسلامی، دوفصلنامه مدیریت اسلامی، سال بیستم، شماره ۱، صفحات ۷۹-۶۱.
- هداوند، م.، و جم، ف. (۱۴۰۰). مفهوم دولت تنظیم گر: تحلیل تنظیم گری به مثابه ابزار حکمرانی. راهبرد، ۳۰(۹۹)، ۲۲۷-۲۶۶.

Agarwal, V. (2013). Investigating the convergent validity of organizational trust. *Journal of communication management*, 17(1): 24-39.

Lamsa, A. M. & Pucetaite, R. (2006). Development of organizational trust among employees from a contextual perspective. *Business ethics*, 15(2): 130-141