

## Investigating the Impact of Transparency on Improving the Accountability of Employees of the Zahedan Road and Urban Development Department

Sajad Shahreki<sup>1</sup> , Soheila Okati<sup>2\*</sup> 

1. Master's student, Department of Management, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran.
2. Assistant Professor, Department of Management, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran.

### OPEN ACCESS

**Article type:** Research Article

**\*Correspondence:** Soheila Okati  
soheila.okauti@gmail.com

**Received:** December 5, 2024

**Accepted:** March 12, 2025

**Published:** Winter 2025

**Citation:** Shahreki, S., Okati, S. (2025). Investigating the Impact of Transparency on Improving the Accountability of Employees of the Zahedan Road and Urban Development Department. *Modern Studies in Management & Organization*, 1(4), 113-132.

**Publisher's Note:** JMSMO stays neutral with regard to jurisdictional claims in published material and institutional affiliations.



**Copyright:** Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by Research Center of Resource Management Studies and Knowledge-Based Business. This article is an open access article licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

**Abstract:** The present study aims to investigate the effect of transparency on improving the responsiveness of employees of the Road and Urban Development Department of Zahedan. The research method is descriptive-survey, based on structural equations, and the statistical population includes employees of the Road and Urban Development Department of Zahedan. The sample size was estimated to be 127 people using the Morgan table, using a random sampling method. To collect data, the standard transparency questionnaire of Al-Nashmi (2012) and the standard responsiveness questionnaire of Ghorbani and Yarahmadi (1400) were used, whose content validity was approved by the supervisor, and the construct validity was confirmed through factor analysis, and the reliability was calculated using the combined Cronbach's alpha coefficient, which was equal to 0.832 and 0.874, respectively. SPSS and PLS statistical software were used to analyze the data. The research findings show that transparency has a positive and significant effect on improving the responsiveness of employees of the Road and Urban Development Department of Zahedan. Also, transparency in administrative and employment matters has a greater impact on the accountability of employees of the Zahedan Road and Urban Development Department.

**Keywords:** Transparency, Accountability, Roads and Urban Development Department, Zahedan.

DOI: [10.22034/jmsmo.2025.220824](https://doi.org/10.22034/jmsmo.2025.220824)

### Extended Abstract

#### Introduction

Accountability in administrative structures is an effective tool for building public trust and transparency in management processes. In fact, the relationship between accountability and transparency is such that increasing each can strengthen the other; if transparency in government activities increases, public trust in the performance of

managers and employees of these institutions improves, and more suitable conditions are provided for implementing the principles of justice and ethical competence. This, in turn, leads to increased trust and improved employee performance in government organizations (Pratolo et al., 2022). Lack of transparency and accountability in government sectors can lead to a decrease in public trust and put the survival of governments at risk. Hence, strengthening transparency has been emphasized as one of the key factors for the survival of governments. In a situation where observers and policymakers closely monitor the performance of organizations and managers have the ability to identify the strengths and weaknesses of the organization, organizational goals will be more likely to be achieved, and better performance will be observed from employees (Wilson, 2021).

One of the major challenges of the Zahedan Road and Urban Development Department is the lack of transparency in some hiring and decision-making processes, as well as the limitations on monitoring employee performance, which has led to dissatisfaction and reduced trust in society. For example, there have been numerous reports of non-transparent and unregulated hiring in this department, which can reduce the motivation of qualified employees and their commitment to the organization. This situation causes employees to act under the influence of their personal relationships and tendencies, instead of responding to the needs of citizens and providing better services, and this will have a negative impact on the performance of the entire organization. Therefore, identifying and analyzing factors that lead to increased accountability is of particular importance. By examining these factors affecting employee accountability and performance, the problems of lack of resources and data in this field are resolved, and a richer theoretical literature is provided for managers and researchers. In this way, transparency is proposed as a criterion for evaluating organizational performance and will lead to persuading public opinion and strengthening the accountability of managers and employees. Based on these materials, the present study examines the main issue of whether transparency is effective in improving the accountability of employees of the Zahedan Road and Urban Development Department.

### **Theoretical framework**

The word transparency was used to mean that light can be seen through, which has changed over time to mean that it can be easily seen through. The concept of transparency implies the accessibility of information and means “the ability to look inside something in order to understand what is going on inside it”. This concept is a broad term that implies free access to decision-making and freedom of information (Heydari Fard et al., 2022).

Based on this meaning, a transparent organization is an organization in which people inside and outside it can obtain the information they need in order to form their opinions about the actions and processes within the organization. The main idea of organizational transparency comes from the theory of the principal and the agent and is one of the tools in the hands of the principal to control the agent. From this perspective, transparency is the disclosure of the basis of government decisions and the mechanisms governing the distribution of power and income, which is used as the most effective tool to combat administrative corruption to establish an efficient government and create a sustainable society. That is, making the flow of information free and accessible to all those involved in decisions (Jamshidian et al., 2019).

Organizational transparency is often expected to have positive outcomes such as helping to make informed choices, better evaluating performance, increasing competition and improving decision-making, greater employee participation, building trust in the organization's management,

increasing creativity, learning from mistakes and errors, improving performance, increasing employee job satisfaction, reducing disruptive employee behaviors, and increasing transparency and clarity (Heydari Fard et al., 2022).

Definitions of accountability tend to revolve around two specific themes. One theme focuses on the notion of who or what is involved in the situation, and the second theme focuses on the notion of evaluation and physical activity (feedback) in some form. The first theme focuses on interpersonal concepts and focuses on individuals in two distinct roles (Sajjadi et al., 2014). One is sometimes referred to as the agent or person, and this is a significant person whose behavior is the subject of evaluation by another. The other is often referred to as the audience or the principles and principles, which are the person or people who have the opportunity and reason to observe and evaluate the agent. Other themes of interpersonal concepts include such notions as the structural, social, and interpersonal relations that surround the phenomenon of accountability (Hosseini & Abbasi, 2012). The second theme focuses on the activities that are seen as elements of the phenomenon of accountability. Essentially, these are activities that involve observing and evaluating individuals, identifying behaviors that can compel them to defend, justify, or otherwise be held accountable, and creating expectations for such tasks. Finally, for accountability to have an impact on behavior, a reward and punishment system is needed that makes the evaluations meaningful to the individual (Rezaei et al., 2014).

### **Methodology**

This research is applied research in terms of purpose and a descriptive-survey based on the structural equation model in terms of method. The statistical population is 200 employees of the Road and Urban Development Department of Zahedan, of which 127 were selected as a sample using the Morgan table by simple random method. The data collection tool is a questionnaire (Al-Nashmi Standard Questionnaire (2012) and Ghorbani and Yarahmadi Standard Questionnaire (1400)). Descriptive statistics such as graphs and tables were used to analyze demographic data, and in inferential statistics, SmartPLS 3 statistical analysis software was used to analyze questionnaire data and present results.

### **Discussion and Results**

The structural equation modeling approach was used to examine the research hypotheses. The independent and dependent variables of the research were entered into the structural equation model as latent variables and in the form of first-order factor models. The overall evaluation indices of the structural equation model indicate that the data support the theoretical model of the research. In other words, the data fit the model and the indices indicate the desirability of the structural equation model. Therefore, the research hypothesis that transparency has a significant effect on improving the responsiveness of the employees of the Zahedan Road and Urban Development Department is confirmed.

### **Conclusion**

As the results of data analysis show, the transparency variable explains 72% of the variance of the responsiveness variable, so the hypothesis is confirmed, and it can be said that transparency has a significant effect on improving the responsiveness of employees of the Road and Urban Development Department of Zahedan.

According to data analysis, the transparency variable of laws and regulations explains 63% of the variance of the responsiveness variable. Therefore, the hypothesis is confirmed, and it can be said that training in transparency of laws and regulations has a significant effect on improving the responsiveness of employees of the Road and Urban Development Department of Zahedan.

According to data analysis, the variable of clarifying the stages of work and activities explains 65% of the variance of the responsiveness variable. Therefore, the hypothesis is confirmed, and it can be said that clarifying the stages of work and activities has a significant effect on improving the responsiveness of employees of the Road and Urban Development Department of Zahedan.

According to data analysis, the variable of transparency of transactions explains 72% of the variance of the response variable, and it can be said that transparency of transactions has a significant effect on improving the responsiveness of employees of the Road and Urban Development Department of Zahedan.

According to data analysis, the variable of transparency of administrative and employment affairs explains 78% of the variance of the response variable, and it can be said that transparency of administrative and employment affairs has a significant effect on improving the responsiveness of employees of the Road and Urban Development Department of Zahedan.

### **Contribution of authors**

This article is an excerpt from Sajad Shahreki's master's thesis titled "Investigating the Effect of Transparency on Improving the Accountability of Zahedan Road and Urban Development Department Employees" at Islamic Azad University, Zahedan Branch, under the supervision of Dr. Soheila Okati.

### **Ethical approval**

Written informed consent was obtained from the individuals for their anonymized information to be published in this article.

### **Conflict of interest**

No conflicts of interest are declared by the authors.

# مطالعات نوین در مدیریت و سازمان

سال اول، شماره چهارم، زمستان ۱۴۰۳ - صفحه ۱۳۲-۱۱۳

Homepage: <https://www.jmsmo.ir>

## بررسی تأثیر شفافیت بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان

سجاد شهرکی<sup>۱</sup>، سهیلا اکاتی<sup>۲\*</sup>

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.  
۲. استادیار، گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

**چکیده:** هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر شفافیت بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان است. روش پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی، مبتنی بر معادلات ساختاری است و جامعه آماری شامل کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان برابر با ۱۲۷ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی برآورد شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد شفافیت النشمی (۲۰۱۲)، پرسشنامه استاندارد پاسخگویی قربانی و یاراحمدی (۱۴۰۰) استفاده شده که روایی محتوایی به تأیید استاد راهنما رسید، و روایی سازه از طریق تحلیل عاملی تأیید گردید و پایایی نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ترکیبی به ترتیب برابر با ۰/۸۳۲ و ۰/۸۷۴ محاسبه شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای آماری SPSS و PLS استفاده شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که شفافیت بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین، شفاف‌سازی امور اداری و استخدامی تأثیر بیشتری بر پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان دارد.

**واژگان کلیدی:** شفافیت، پاسخ‌گویی، اداره راه و شهرسازی، زاهدان.

DOI: [10.22034/jmsmo.2025.220824](https://doi.org/10.22034/jmsmo.2025.220824)

دسترسی آزاد

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

نویسنده مسئول: سهیلا اکاتی  
soheila.okauti@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۹/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۲۲

تاریخ انتشار: زمستان ۱۴۰۳

استناد: شهرکی، سجاد و اکاتی، سهیلا. (۱۴۰۳). بررسی تأثیر شفافیت بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان. فصلنامه مطالعات نوین در مدیریت و سازمان، ۱(۴)، ۱۱۳-۱۳۲.

یادداشت ناشر: JMSMO درخصوص ادعاهای قضایی در مطالب منتشر شده و وابستگی‌های سازمانی بی‌طرف می‌ماند.



کپی‌رایت: نویسندگان حق نشر و حقوق کامل انتشار را برای خود محفوظ می‌دارند.

منتشر شده توسط مرکز تحقیقات مطالعات مدیریت منابع و کسب و کار دانش بنیان. این مقاله، یک مقاله با دسترسی آزاد است که تحت مجوز

[Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) منتشر شده است.

### مقدمه

در دنیای امروزی، سازمان‌ها به ویژه در بخش‌های دولتی، با چالش‌های متعددی در رابطه با پاسخگویی و شفافیت مواجه هستند. شفافیت، به عنوان یکی از ابزارهای ضروری برای تقویت اعتماد عمومی، نیازمند ایجاد بسترهایی است که در آن افراد و سازمان‌ها بتوانند در قبال عملکرد و تصمیمات خود به جامعه پاسخگو باشند (Asgari et al., 2012).

پاسخگویی، مفهومی آرمانی است که مورد پذیرش بسیاری از صاحبان نظر قرار گرفته و به عنوان یکی از اصول کلیدی مدیریت خوب و توسعه حکمرانی در نهادهای عمومی تلقی می‌شود. مفهوم پاسخگویی از نظر تاریخی به حسابداری نزدیک است و سابقه آن به سده یازدهم میلادی و زمان حکومت ویلیام اول بازمی‌گردد، زمانی که مالکان ملزم به ارائه صورت‌حساب‌های مالی از دارایی‌های خود شدند (Crepaz & Arikan, 2023). به تدریج این مفهوم تکامل یافت و به نوعی تبدیل به شاخصی برای عدالت، انصاف، شفافیت و دموکراسی در سازمان‌ها شد.

پاسخگویی در ساختارهای اداری، ابزاری موثر برای ایجاد اعتماد عمومی و شفافیت در فرآیندهای مدیریتی به شمار می‌رود. در واقع، ارتباط بین پاسخگویی و شفافیت به گونه‌ای است که افزایش هر یک می‌تواند دیگری را تقویت کند؛ در صورت افزایش شفاف‌سازی در فعالیتهای دولتی، اعتماد عمومی به عملکرد مدیران و کارکنان این نهادها بهبود یافته و شرایط مناسب‌تری برای اجرای اصول عدالت و شایستگی اخلاقی فراهم می‌شود. این امر به نوبه خود منجر به افزایش اعتماد و بهبود عملکرد کارکنان در سازمان‌های دولتی می‌گردد (Pratolo et al., 2022).

عدم شفافیت و پاسخگویی در بخش‌های دولتی می‌تواند به کاهش اعتماد عمومی منجر شود و بقای دولت‌ها را در معرض خطر قرار دهد. از این رو، تقویت شفافیت به عنوان یکی از عوامل کلیدی بقای دولت‌ها مورد تأکید قرار گرفته است. در شرایطی که ناظران و سیاست‌گذاران بر عملکرد دقیق سازمان‌ها نظارت دارند و مدیران توانایی شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان را دارند، تحقق اهداف سازمانی ممکن‌تر خواهد بود و عملکرد بهتری از کارکنان مشاهده خواهد شد (Wilson, 2021).

یکی از چالش‌های مهم اداره راه و شهرسازی زاهدان، کمبود شفافیت در برخی از فرآیندهای استخدامی و تصمیم‌گیری‌ها و نیز محدودیت‌های نظارتی بر عملکرد کارکنان است که منجر به ایجاد نارضایتی و کاهش اعتماد در جامعه شده است. به عنوان نمونه، گزارش‌های متعددی از استخدام‌های غیرشفاف و بدون ضابطه در این اداره مطرح شده که می‌تواند باعث کاهش انگیزه کارکنان شایسته و تعهد آنها به سازمان شود. این وضعیت باعث می‌شود که کارکنان به جای پاسخگویی به نیازهای شهروندان و ارائه خدمات بهتر، تحت تأثیر روابط و گرایش‌های شخصی خود عمل کنند و این موضوع تأثیر منفی بر عملکرد کل سازمان خواهد داشت. بنابراین، شناسایی و تحلیل عواملی که منجر به افزایش پاسخگویی می‌شود، اهمیت ویژه‌ای دارد.

با بررسی این عوامل مؤثر بر پاسخگویی و عملکرد کارکنان، مشکلات کمبود منابع و داده‌ها در این زمینه مرتفع شده و ادبیات نظری غنی‌تری برای مدیران و محققان فراهم می‌آید. بدین ترتیب، شفافیت به عنوان معیاری برای ارزیابی عملکرد سازمانی مطرح شده و منجر به افق‌افکار عمومی و تقویت پاسخگویی مدیران و کارکنان خواهد شد. بر اساس این مطالب، پژوهش حاضر به بررسی این مسئله اصلی می‌پردازد که آیا شفافیت بر بهبود پاسخگویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیرگذار است؟

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### مفهوم شفافیت سازمانی

واژه شفافیت، به معنای قابل رؤیت بودن نور از خلال به کار گرفته می‌شد که به مرور زمان تبدیل به به راحتی دیده شدن از میان شده است. مفهوم شفافیت دلالت بر قابلیت دسترسی به اطلاعات دارد و به معنای «امکان نگاه کردن به درون یک چیز به منظور فهمیدن آنچه در آن می‌گذرد»، است. این مفهوم اصطلاح گسترده‌ای است که دال بر دسترسی آزاد به تصمیم‌گیری و آزادی اطلاعات است (Heydari Fard et al., 2022).

با تأسی از این معنا، سازمان شفاف، سازمانی است که افراد درون و برون آن بتوانند به منظور شکل دادن به نظراتشان درباره اقدامات و فرایندهای درون سازمان، اطلاعات مورد نیازشان را به دست آورند. ایده اصلی شفافیت سازمانی از تئوری اصیل و وکیل نشأت گرفته و یکی از ابزارهای در دست اصیل برای کنترل وکیل است. از این منظر، شفافیت عبارت است از آشکار بودن مبنای تصمیمات حکومتی و سازوکارهای حاکم بر توزیع قدرت و درآمد که به عنوان مؤثرترین ابزار مبارزه با فساد اداری برای استقرار دولتی کارا و ایجاد جامعه‌ای پایدار به کار می‌رود. یعنی آزاد گذاشتن جریان اطلاعات و دسترسی پذیری آن برای همه کسانی که در ارتباط با تصمیم‌ها هستند (Jamshidian et al., 2019). غالباً انتظار می‌رود که شفافیت سازمانی دارای پیامدهای مثبتی از قبیل کمک به انتخاب آگاهانه، ارزیابی عملکرد بهتر، افزایش رقابت و ارتقای تصمیم‌گیری، مشارکت بیشتر کارمندان، ایجاد اعتماد نسبت به مدیریت سازمان، افزایش خلاقیت، یادگیری از خطاها و اشتباهات، بهبود عملکرد، افزایش رضایت شغلی کارمندان، کاهش رفتارهای مخرب کارمندان و افزایش شفافیت و وضوح نقش داشته باشد (Heydari Fard et al., 2022).

### ابعاد شفافیت سازمانی

صاحب‌نظران، ابعاد مختلفی را برای پدیده شفافیت سازمانی در نظر گرفته‌اند که برخی از آنها عبارت‌اند از: مشارکت کارکنان، پاسخگویی، دسترسی به اطلاعات، و پنهان‌کاری نکردن.

### مشارکت کارکنان

این بُعد به معنای درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی است که آنان را برمی‌انگیزد تا برای دستیابی به اهداف گروهی، یکدیگر را یاری دهند و در مسئولیت کار، شریک شوند. در واقع، مشارکت کارکنان در فعالیت‌ها به نوعی، به معنای سهیم و دخیل شدن آنان در تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و اجرا به صورت توأمان است که این تصمیم‌گیری معطوف به هدفی است که مشارکت‌کنندگان تمایل نشان می‌دهند برای تحقق هدف مشترک با دیگران، به کنش متقابل یاریگرانه بپردازند (Hosseini & Abbasi, 2012).

مشارکت کارکنان زمانی به وقوع می‌پیوندد که کارکنان به لحاظ فیزیکی، شناختی و عاطفی به‌صورت بهینه، به موفقیت کاری و موفقیت سازمان کمک کنند (Nateghi, 2023) و این سبب خواهد شد که علاوه بر جنبه‌های فیزیکی و مهارتی فرد، جنبه‌های فکری و روحی او نیز در فرایندهای انجام کار، درگیر شوند (Lee & Li, 2022).

### پاسخگویی

این بُعد، رابطه بین یک نقش آفرین و یک گروه را شامل می‌شود که در آن نقش آفرین، ملزم به توضیح و توجیه اقدام خود است. در واقع، مفهوم پاسخگویی به تقاضای دلیل برای کار انجام شده و ارائه آن دلیل اشاره دارد. به بیان بهتر، افراد به منظور پاسخگو بودن در قبال فعالیت‌های خود، باید دلایل انجام فعالیت‌ها را بگویند و زمینه‌های هنجاری را نیز مشخص کنند که در آن چنین دلایلی، توجیه شدنی‌اند (Asgari et al., 2012).

پاسخگویی، نیروی پیشبرنده‌ای است که بازیگران کلیدی را بر آن می‌دارد تا از سویی در قبال آنچه به انجام رسانیده‌اند، مسئول باشند و از سوی دیگر، از عملکرد خوب، اطمینان حاصل کنند. لازمه چنین امری، افزایش شفافیت امور و بهبود گزارش‌دهی است. منظور از شفافیت امور، جریان آزاد اطلاعات و وجود وظایف واضح در سازمانها است. چنین شفافیتی از سویی، موجبات پاسخگویی سازمان‌ها را فراهم می‌آورد و از سویی دیگر، افراد جامعه را به پاسخ‌خواهی تشویق می‌کند (Hosseini & Abbasi, 2012).

### دسترسی به اطلاعات

حق دسترسی به اطلاعات، یکی از اصول بنیادین حکومت‌های دموکراتیک، از مصادیق مهم نسل اول حقوق بشر و تضمین‌کننده حقوق شهروندی است. اصل آزادی اطلاعات، به جریان عاری از محدودیت داده‌ها در سطح جامعه اشاره می‌کند؛ به گونه‌ای که تحصیل، انتقال و انتشار آنها به‌صورت آزادانه انجام شود که در این صورت، آزادی اطلاعات عبارت است از حق افراد در کسب هرگونه اطلاعات، انتقال و انتشار آزادانه در هر مکان (Mahdian et al., 2021).

سازمان‌ها به منظور شفاف‌تر کردن عملکردهای خود و افزایش میزان مشارکت کارکنان در فرایندهای سازمانی، ملزم به ایجاد زمینه برای ایجاد و تقویت امکان دسترسی کارکنان به اطلاعات مورد نیاز می‌باشند. دسترسی به اطلاعات از نظر شفافیت سازمانی، به معنای آزاد گذاشتن جریان اطلاعات و دسترس‌پذیر بودن آن برای همه کسانی است که با تصمیم‌ها در ارتباط‌اند (Heydari Fard et al., 2022).

### پنهانکاری نکردن

این بُعد، به آشکار بودن مبنای تصمیم‌ها و سازوکارهای سازمان اشاره می‌کند. پنهان‌کاری، بیانگر کمبود گشودگی و تلاش در جهت مخفی کردن اطلاعات است. این عامل به نوعی عبارت است از تسهیم تنها بخشی از داستان و استفاده از جملات غامض و گیج‌کننده. در این حالت، سازمان تنها در هنگامی که ناچار باشد، به‌طور کامل افشا می‌کند. عامل پنهان‌کاری بار معنایی منفی دارد و متضاد با گشودگی در نظر گرفته می‌شود (Crepaz & Arikian, 2023).



در واقع، پنهان‌کاری دانش و اطلاعات، تلاشی عامدانه از سوی فرد برای جلوگیری از انتشار یا پنهان کردن دانش و اطلاعات مربوط به شغل از همکارانی است که خواهان آن دانش‌اند و تلاش در جهت پنهان‌کاری نکردن اطلاعات، در واقع تلاش در جهت به اشتراک گذاری دانش و اطلاعاتی است که همکاران به آن نیاز دارند (Heydari Fard et al., 2022).

### مفهوم پاسخ‌گویی

تعریف‌هایی از پاسخگویی تمایل به گردش، دور دو موضوع خاص دارند. یک موضوع به این مفهوم توجه می‌کند که چه کسی یا چه چیزی در این حالت شرکت کرده است و موضوع دوم به تصویری از ارزیابی و فعالیت فیزیکی (بازخوردی) در بعضی فرم‌ها توجه می‌کند. موضوع اول به مفهوم‌های بین فردی توجه دارد و به اشخاص در دو نقش مجزا تمرکز می‌کند (Sajjadi et al., 2014). یکی را بعضی اوقات با نام عامل یا فرد می‌شناسند و این یک شخص مهمی است که رفتار وی موضوعی برای ارزیابی توسط دیگری است. از دیگری اغلب به عنوان مستمعین یا مبادی و اصول‌ها یاد می‌شود که فرد یا افرادی هستند که فرصت و دلیلی برای مشاهده و ارزیابی عامل را دارند. موضوعات دیگری از مفهوم‌های بین فردی شامل چنین تصوراتی از قبیل ساختاری، اجتماعی و رابطه بین فردی است که پدیده پاسخگویی را احاطه می‌کنند (Hosseini & Abbasi, 2012). موضوع دوم، به فعالیت‌هایی توجه دارد که به عنوان عنصری از پدیده پاسخگویی دیده می‌شوند. ضرورتاً اینها فعالیت‌هایی هستند که مرتبط با مشاهده و ارزیابی افراد می‌باشند و تعیین رفتارهایی که می‌تواند مجبور به دفاع کردن، توجیه کردن و یا به شکل دیگر جوابگو بودن و ایجاد انتظاراتی برای چنین وظیفه‌هایی کند. در آخر برای اینکه پاسخگویی بتواند تأثیری بر رفتار داشته باشد، نیاز به یک سیستم پاداش و تنبیه است که باعث معنی دار شدن ارزیابی‌ها برای فرد شود (Rezaei et al., 2014).

همچنین، پاسخگویی می‌تواند در سیاست‌ها و اعمال سازمانی صریح و روشن باشد در حالی که درخواست‌های معمول اجتماعی مجازی به نظر می‌رسد. البته یک مفهوم وسیع از پاسخگویی شامل هر دو سیستم رسمی و غیررسمی پاداش‌ها و ارزیابی‌های عینی و ذهنی و مستمعین داخلی و خارجی شود. نکته مهم و قابل توجه این است که وجود مکانیسم‌های ارزیابی ضرورتاً بطور مستقیم بر رفتارها تأثیر نمی‌گذارد، بلکه این خواسته‌ها هستند که ارزیابی‌های بالقوه را احاطه می‌کنند که در ریشه واکنش‌های ما دارند (Mahdian et al., 2021).

### پیشینه تحقیق

غلامی و همکاران (۱۴۰۳) پژوهشی تحت عنوان «بررسی تأثیر شفافیت بر بهبود کیفیت خدمات دولتی: بررسی فرصت‌ها و چالش‌ها» انجام داده‌اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که شفافیت نه تنها به افزایش اعتماد شهروندان کمک می‌کند، بلکه بهبود کیفیت خدمات را نیز تسهیل می‌کند. همچنین، فرصت‌ها و چالش‌های موجود در پیاده‌سازی شفافیت در خدمات دولتی مورد تحلیل قرار گرفته و راهکارهای مؤثری برای بهبود این فرایند ارائه گردیده است.

یافته‌های این تحقیق می‌تواند به مدیران دولتی در ارتقاء کیفیت خدمات و جلب اعتماد عمومی یاری رساند (Gholami et al., 2014).

خزایی و تقوایی (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان «رابطه بین پاسخگویی با شفافیت سازی و سلامت اداری در ادارات دولتی» انجام داده‌اند. در نتایج این تحقیق عنوان شده است که دو عامل شفافیت و پاسخگویی سبب افزایش نظارت‌های مردمی بر رفتارها و تصمیم‌های کارگزاران بخش دولتی شده و بدین صورت فرصت ارتکاب فساد محدود می‌شود و اعمال قانونی مسئولین، از لحاظ کیفی نیز به طور مطلوب انجام خواهد شد. پاسخگویی اجتماعی و شفاف‌سازی در ارتقاء سلامت اداری در ادارات دولتی تأثیر مثبت به سزایی دارد. زمانی که سازمان در قبال تبعات فعالیت‌های اقتصادی خود شفاف عمل کرده و پاسخگویی مناسبی داشته باشد و بداند که مسائل و تصمیمات اقتصادی سازمان چه تأثیری در جامعه دارد، این امر باعث می‌شود که سازمان در جهت ارتقای سلامت خویش مسیر درستی را طی نماید و باعث شود که ارتقای سلامت اداری فزونی یابند (Khazaei & Taghvaei, 2023).

ناطق (۱۴۰۲) در تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیر شفافیت و پاسخگویی بر اعتماد سازمانی» نشان دادند که هر چه میزان شفافیت و پاسخگویی، به ویژه از سوی مدیران سازمان، افزایش یابد به همان میزان اعتماد کارکنان به سازمان افزایش می‌یابد. افزایش اعتماد کارکنان تا حد زیادی به بهبود انگیزه کاری آنان و دستیابی به اهداف سازمانی کمک خواهد کرد (Nateghi, 2023).

خسروی (۱۴۰۱) پژوهشی با عنوان «رابطه بین شفافیت و پاسخگویی هوشمند در بخش عمومی» انجام داده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که پاسخگویی عمومی و شفافیت سازمانی از مفاهیم کلیدی در حوزه مطالعات مدیریت دولتی می‌باشند که تمامی بخش‌ها، اعم از بخش دولتی و خصوصی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. پاسخگویی اجتماعی سازمان‌های دولتی یکی از الزامات حاکمیت عمومی در کشور است. این نوع پاسخگویی برای واکنش به گروه‌های اجتماعی صورت می‌گیرد. همچنین، یکی از عوامل تهدیدکننده سلامت اداری، فقدان شفافیت سازمانی است. شفافیت سبب افزایش نظارت‌های مردمی بر رفتارها و تصمیم‌گیری‌های کارگزاران بخش دولتی شده و بدین صورت فرصت ارتکاب فساد محدود می‌شود و اعمال قانونی مسئولین، از لحاظ کیفی نیز به طور مطلوب انجام خواهد شد. فساد اداری را می‌توان کسب منافع مالی فردی و یا گروهی با به کارگیری از قدرت و توان سازمان‌های دولتی یا وابسته به آن دانست. نقطه مقابل فساد اداری، موضوع سلامت اداری می‌باشد که با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و با توجه به نظم اداری از قبل طراحی شده، وظایف خود را به خوبی و برای نیل به بهره‌وری سازمانی اجرا می‌نماید (Khosravi, 2022).

یان و همکاران (۲۰۲۳) به بررسی رابطه بین پاسخگویی اجتماعی شرکت، اعتماد سازمانی و شهرت شرکت با عملکرد پایدار پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که پاسخگویی اجتماعی یک پیش‌بینی کننده مهم برای شهرت تجاری در صنعت رستوران چینی است. همچنین، کشف شده است که اعتماد به سازمان یک میانجی جزئی بین این دو است.

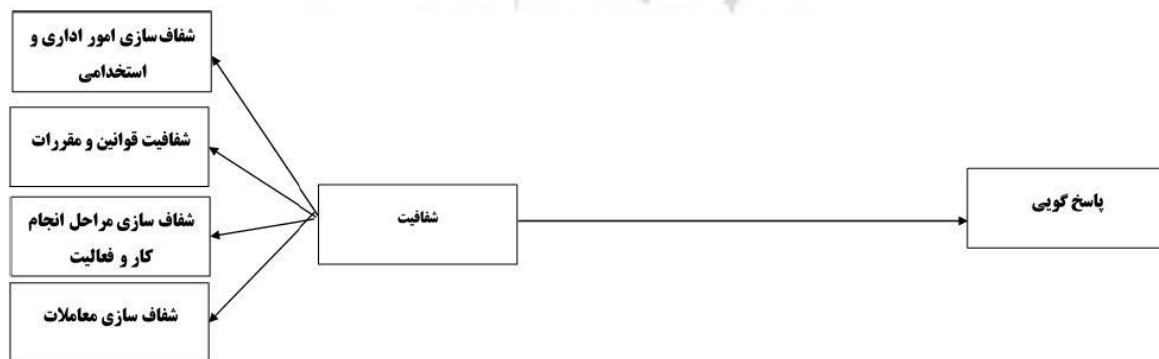
علاوه بر این، داده‌ها نشان می‌دهد که عدالت سازمانی اعتماد به سازمان و شهرت شرکت را تعدیل می‌کند (Yan et al., 2023).

لی و لی (۲۰۲۲) به بررسی نقش شفافیت ارتباطات و اعتماد سازمانی در ادراکات، نگرش‌ها و رفتار فاصله‌گذاری اجتماعی: مطالعه موردی شیوع COVID-19 پرداختند. نتایج یک نظرسنجی آنلاین از شهروندان آمریکایی نشان می‌دهد که در مراحل اولیه COVID-19، محتوای اطلاعاتی توسط دولت‌های ایالتی و مؤسسات بهداشتی (به عنوان مثال، مراکز کنترل و پیشگیری از بیماری‌ها) اعتماد عمومی را افزایش می‌دهد که به طور مثبت بر خطرات درک شده آنها تأثیر می‌گذارد (Lee & Li, 2022).

کوماری و همکاران (۲۰۲۱) به بررسی نقش پاسخگویی اجتماعی شرکت در شهرت شرکت از طریق اعتماد و تعهد سازمانی پرداختند. نتایج تجربی نشان می‌دهد که تعهد کارکنان و سطح اعتماد نسبت به سازمان به عنوان واسطه‌ای جزئی بین شیوه‌های پاسخگویی اجتماعی و شهرت شرکت عمل می‌کند (Kumari et al., 2021).  
 کوستا (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان پاسخگویی از طریق شفافیت در دیوان عدالت اتحادیه اروپا به انجام رساند. نتایج حاصل از این پژوهش بیان داشت که برای بهبود شفافیت لازم است تا پاسخگویی و راهبردهای آن به خوبی تبیین شوند (Costa, 2020).

### مدل مفهومی پژوهش

بر مبنای فرضیات و براساس چارچوب نظری پژوهش، روابط بین متغیرها در قالب مدل مفهومی تحقیق و به صورت نمودار شماره ۱ رسم شده است. در این مدل، متغیر شفافیت که شامل چهار مؤلفه شفافیت قوانین و مقررات، شفاف‌سازی مراحل انجام کار و فعالیت، شفاف‌سازی معاملات و شفاف‌سازی امور اداری و استخدامی است از مدل النشمی (۲۰۱۲) گرفته شده است (Al-Nashmi, 2012)؛ متغیر پاسخگویی که تک مؤلفه است از مدل قربانی و یاراحمدی (۱۴۰۰) گرفته شده است.



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش (Source:By author)

## روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف، یک تحقیق کاربردی است و از لحاظ روش، توصیفی-پیمایشی مبتنی بر مدل معادلات ساختاری می‌باشد. جامعه آماری ۲۰۰ نفر از کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان می‌باشد که با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۲۷ نفر به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گرد آوری داده‌ها، پرسشنامه (پرسشنامه استاندارد النشمی (۲۰۱۲) و پرسشنامه استاندارد قربانی و یاراحمدی (۱۴۰۰)) می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمعیت شناختی از آمار توصیفی از قبیل نمودارها و جداول و در آمار استنباطی از نرم‌افزار تحلیل آماری SmartPLS 3 برای تحلیل داده‌های پرسشنامه و ارائه نتایج استفاده شده است.

## یافته‌های پژوهش

در این بخش، ابتدا آمار توصیفی پژوهش ارائه می‌شود.

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان برحسب سن (Source:By author)

سن	فراوانی	درصد
زیر ۳۰ سال	۲۸	۲۲/۲
۳۰ الی ۴۰ سال	۷۱	۵۵/۶
۴۱ الی ۵۰ سال	۲۴	۱۸/۸
۵۱ سال به بالا	۴	۳/۴
کل	۱۲۷	۱۰۰

نتایج جدول شماره ۱ توزیع فراوانی بر حسب سن نشان داد که تعداد ۲۸ نفر زیر ۳۰ سال، تعداد ۷۱ نفر ۳۰ الی ۴۰ سال، تعداد ۲۴ نفر ۴۱ تا ۵۰ سال، تعداد ۴ نفر بالاتر از ۵۱ سال داشته‌اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به توزیع سنی ۳۰ تا ۴۰ سال می‌باشد.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان براساس میزان تحصیلات (Source:By author)

تحصیلات	فراوانی	درصد
فوق دیپلم	۳۱	۲۴/۴
لیسانس	۸۲	۶۴/۴
فوق لیسانس و بالاتر	۱۴	۱۱/۲
کل	۱۲۷	۱۰۰

نتایج جدول شماره ۲ توزیع فراوانی بر حسب میزان تحصیلات نشان داد که تعداد ۳۱ نفر فوق دیپلم، تعداد ۸۲ نفر لیسانس، تعداد ۱۴ نفر فوق لیسانس و بالاتر را تشکیل داده‌اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به افراد دارای تحصیلات لیسانس می‌باشد.

جدول ۳. توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان براساس سابقه کار (Source:By author)

سابقه کار	فراوانی	درصد
زیر ۵ سال	۲۷	۲۰/۹۳
۵ تا ۱۰ سال	۳۳	۲۵/۹۴
بیش از ۱۰ سال	۶۷	۵۳/۱۳
کل	۱۲۷	۱۰۰

نتایج جدول شماره ۳ توزیع فراوانی بر حسب سابقه کار نشان داد که تعداد ۲۷ نفر زیر ۵ سال، تعداد ۳۳ نفر ۵ تا ۱۰ سال، تعداد ۶۷ نفر بیش از ۱۰ سال، را تشکیل داده‌اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به افراد دارای سابقه کار ۵ - ۱۰ سال می‌باشد.

جدول ۴. آمارهای توصیفی متغیرهای تحقیق (Source:By author)

ردیف	شرح متغیرها	میانگین	میانه	انحراف معیار
۱	شفافیت	۳/۲۰۵۶	۲/۸۶۳۶	۱/۰۳۳۸۱
۲	پاسخ‌گویی	۳/۵۳۴۹	۳/۴۵۸۳	۰/۹۸۳۱۸

همانطور که از جدول شماره ۴ استنباط می‌شود، میانگین، میانه، انحراف معیار گزارش شده است. بیشترین میانگین مربوط به پاسخ‌گویی و کمترین میانگین مربوط به شفافیت بوده است.

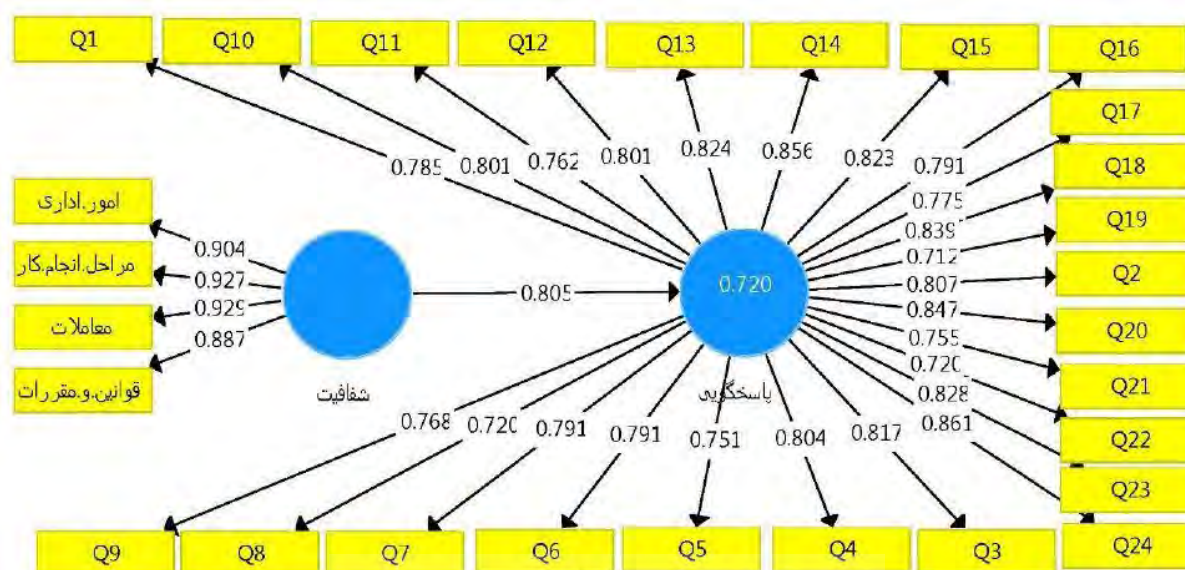
جدول ۵. آمارهای توصیفی مؤلفه‌های شفافیت (Source:By author)

ردیف	متغیر	مؤلفه‌ها	میانگین	میانه	انحراف معیار
۱		شفافیت قوانین و مقررات	۳/۳۵۹۶	۳/۰۰۰۰	۱/۲۲۹۸۵
۲		شفاف‌سازی مراحل انجام کار و فعالیت	۳/۰۱۳۵	۲/۵۷۱۴	۱/۲۲۹۸۸
۳	شفافیت	شفاف‌سازی معاملات	۳/۲۱۳۰	۲/۸۳۳۳	۱/۱۲۵۷۴
۴		شفاف‌سازی امور اداری و استخدامی	۳/۴۳۳۱	۳/۱۶۶۷	۰/۹۹۹۲۲

همانطور که از جدول شماره ۵ استنباط می‌شود، میانگین، میانه، انحراف معیار گزارش شده است. بیشترین میانگین مربوط به شفاف‌سازی امور اداری و استخدامی و کمترین میانگین مربوط به شفاف‌سازی مراحل انجام کار و فعالیت بوده است.

جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش از رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده گردید. متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش به صورت متغیر مکنون و در قالب مدل‌های عاملی مرتبه اول وارد مدل معادلات ساختاری گردیدند. برآوردهای مربوط به شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری و پارامترهای اصلی این مدل (اثر مستقیم بین متغیرهای تحقیق) در ادامه گزارش شده است.

**فرضیه اصلی:** شفافیت بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد.



نمودار ۲. مدل فرضیه اصلی در حالت تخمین ضرایب استاندارد (Source:By author)

جدول ۶. شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری (Source:By author)

شاخص تناسب	GOF	SRMR	NFI
مقدار بدست آمده	۰/۳۷۹	۰/۰۸۹	۰/۹۵

شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری در مجموع بیانگر این است که داده‌ها مدل نظری پژوهش را حمایت می‌کنند. به عبارت دیگر، برازش داده‌ها به مدل برقرار است و شاخص‌ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.

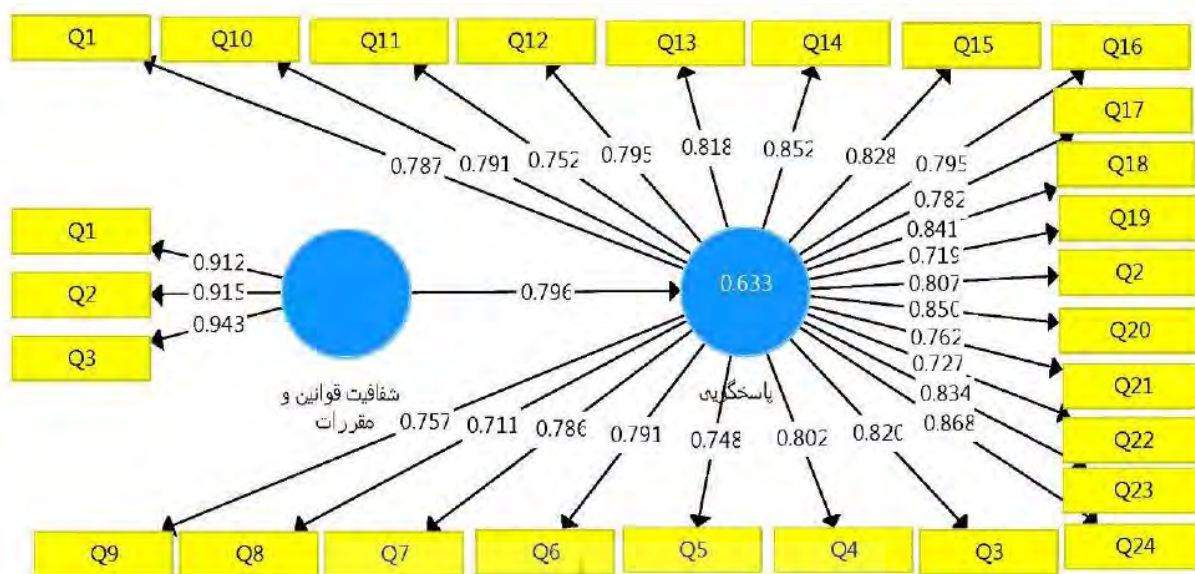
جدول ۷. نتایج معادلات ساختاری اثر مستقیم متغیرهای فرضیه اصلی (Source:By author)

اثرات	رابطه	ضریب مسیر	آماره t	ضریب تعیین	سطح معناداری
مستقیم	شفافیت -> پاسخ‌گویی	۰/۸۰۵	۵۶/۶۶۱	۰/۷۲۰	۰/۰۰۰

بر حسب نتایج بدست آمده در جدول شماره ۷، متغیر شفافیت ۷۲ درصد از واریانس متغیر پاسخ‌گویی را تبیین می‌کند. با توجه به مقادیر مربوط به حجم اثر مدل ضریب تعیین این مقدار بزرگ برآورد می‌شود؛ در نتیجه می‌توان گفت متغیر شفافیت در حد بالایی توان تبیین واریانس متغیر پاسخ‌گویی را دارد. اثر متغیر شفافیت بر بهبود پاسخ‌گویی به لحاظ آماری معنادار است ( $P < 0/05$ ). بنابراین فرض پژوهش مبنی بر اینکه شفافیت بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد، تأیید می‌شود.

**فرضیه فرعی اول:** شفافیت قوانین و مقررات بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر

معناداری دارد.



نمودار ۳. مدل فرضیه فرعی اول در حالت تخمین ضرایب استاندارد (Source:By author)

جدول ۸. شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری (Source:By author)

شاخص تناسب	GOF	SRMR	NFI
مقدار بدست آمده	۰/۳۶۵	۰/۰۹۴	۰/۹۶۰

شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری در مجموع بیانگر این است که داده‌ها مدل نظری پژوهش را حمایت می‌کنند. به عبارت دیگر، برازش داده‌ها به مدل برقرار است و شاخص‌ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.

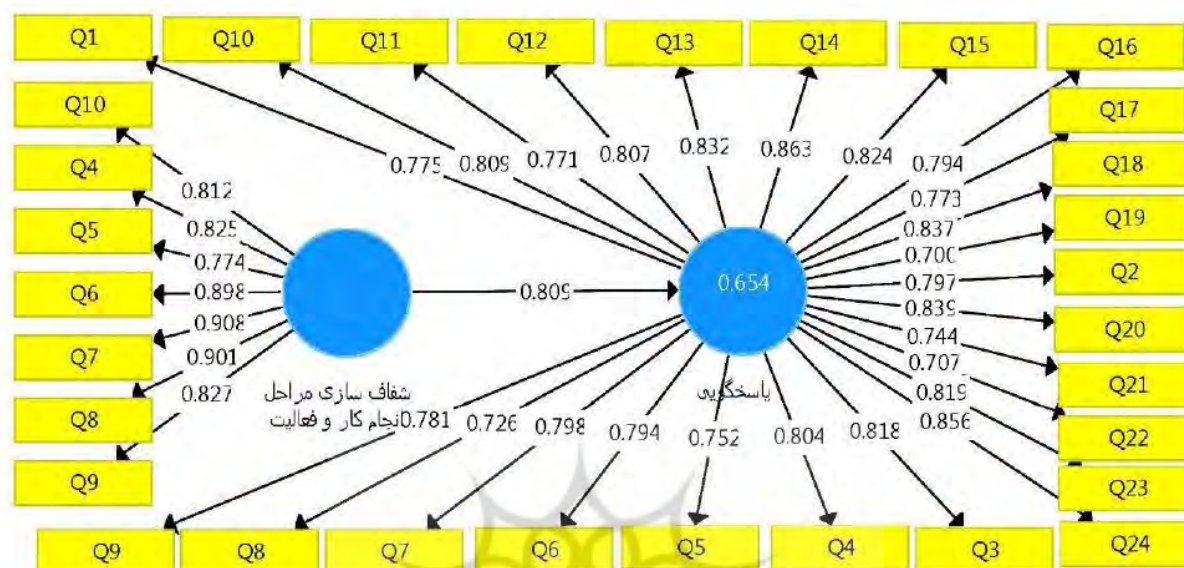
جدول ۹. نتایج معادلات ساختاری فرضیه فرعی اول (Source:By author)

اثرات	فرضیه	ضریب مسیر	آماره t	ضریب تعیین	سطح معناداری	نتیجه
مستقیم	شفافیت قوانین و مقررات -> پاسخ‌گویی	۰/۷۹۶	۲۴/۰۴۸	۰/۶۳۳	۰/۰۰۰	تأیید

بر حسب نتایج بدست آمده در جدول شماره ۹، متغیر شفافیت قوانین و مقررات ۶۳/۳۰ درصد از واریانس متغیر پاسخ‌گویی را تبیین می‌کند. با توجه به مقادیر مربوط به حجم اثر مدل ضریب تعیین این مقدار بزرگ برآورد می‌شود؛ در نتیجه می‌توان گفت متغیر شفافیت قوانین و مقررات در حد بالایی توان تبیین واریانس متغیر پاسخ‌گویی را دارد. اثر متغیر شفافیت قوانین و مقررات بر پاسخ‌گویی به لحاظ آماری معنادار است ( $P < 0/05$ ). بنابراین، فرض پژوهش مبنی بر اینکه شفافیت قوانین و مقررات بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد، تأیید می‌شود.



فرضیه فرعی دوم: شفاف سازی مراحل انجام کار و فعالیت بر بهبود پاسخ گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد.



نمودار ۴. مدل فرضیه فرعی دوم در حالت تخمین ضرایب استاندارد (Source:By author)

جدول ۱۰. شاخص های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری (Source:By author)

شاخص تناسب	GOF	SRMR	NFI
مقدار بدست آمده	۰/۳۷۸	۰/۰۹۳	۰/۹۳۰

شاخص های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری در مجموع بیانگر این است که داده ها مدل نظری پژوهش را حمایت می کنند. به عبارت دیگر، برازش داده ها به مدل برقرار است و شاخص ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.

جدول ۱۱. نتایج معادلات ساختاری فرضیه فرعی دوم (Source:By author)

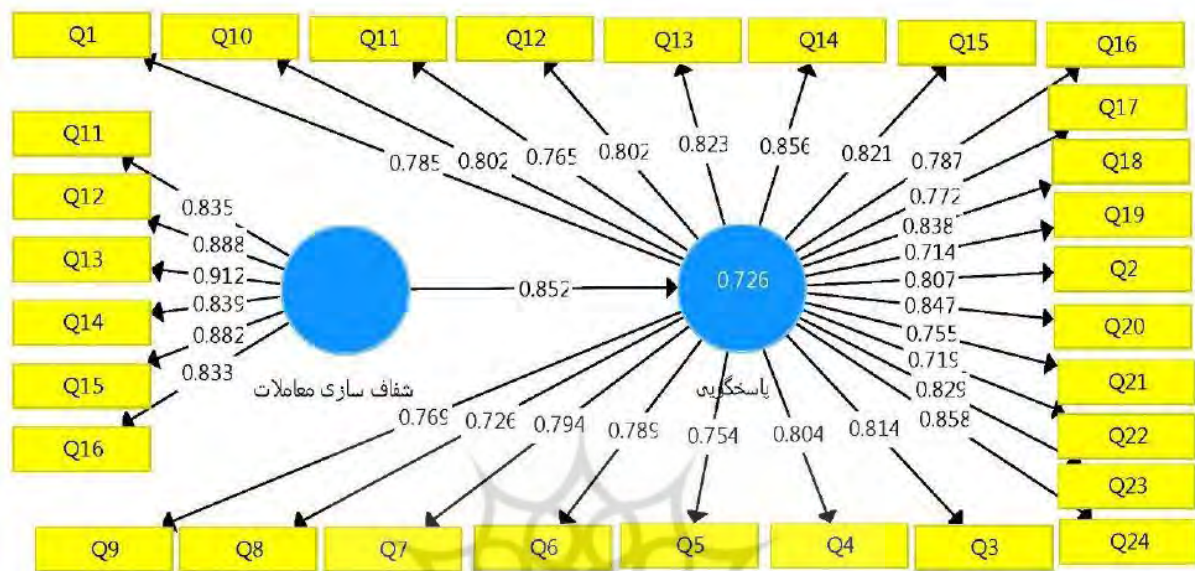
اثرات	فرضیه	ضریب مسیر	آماره t	ضریب تعیین	سطح معناداری	نتیجه
مستقیم	شفاف سازی مراحل انجام کار - < پاسخ گویی	۰/۸۰۹	۲۰/۵۰۱	۰/۶۵۴	۰/۰۰۰	تأیید

بر حسب نتایج بدست آمده در جدول شماره ۱۱، متغیر شفاف سازی مراحل انجام کار و فعالیت ۶۵/۴۰ درصد از واریانس متغیر پاسخ گویی را تبیین می کند. با توجه به مقادیر مربوط به حجم اثر مدل ضریب تعیین این مقدار بزرگ برآورد می شود؛ در نتیجه می توان گفت متغیر شفاف سازی مراحل انجام کار و فعالیت در حد بالایی توان تبیین واریانس متغیر پاسخ گویی را دارد. اثر متغیر شفاف سازی مراحل انجام کار و فعالیت بر پاسخ گویی به لحاظ آماری معنادار است ( $P < 0/05$ ). بنابراین، فرض پژوهش مبنی بر اینکه شفاف سازی مراحل انجام کار و فعالیت بر بهبود پاسخ گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد، تأیید می شود.



فرضیه فرعی سوم: شفاف سازی معاملات بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری

دارد.



نمودار ۵. مدل فرضیه فرعی سوم در حالت تخمین ضرایب استاندارد (Source:By author)

جدول ۱۲. شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری (Source:By author)

شاخص تناسب	GOF	SRMR	NFI
مقدار بدست آمده	۰/۳۴۲	۰/۰۹۳	۰/۹۲۰

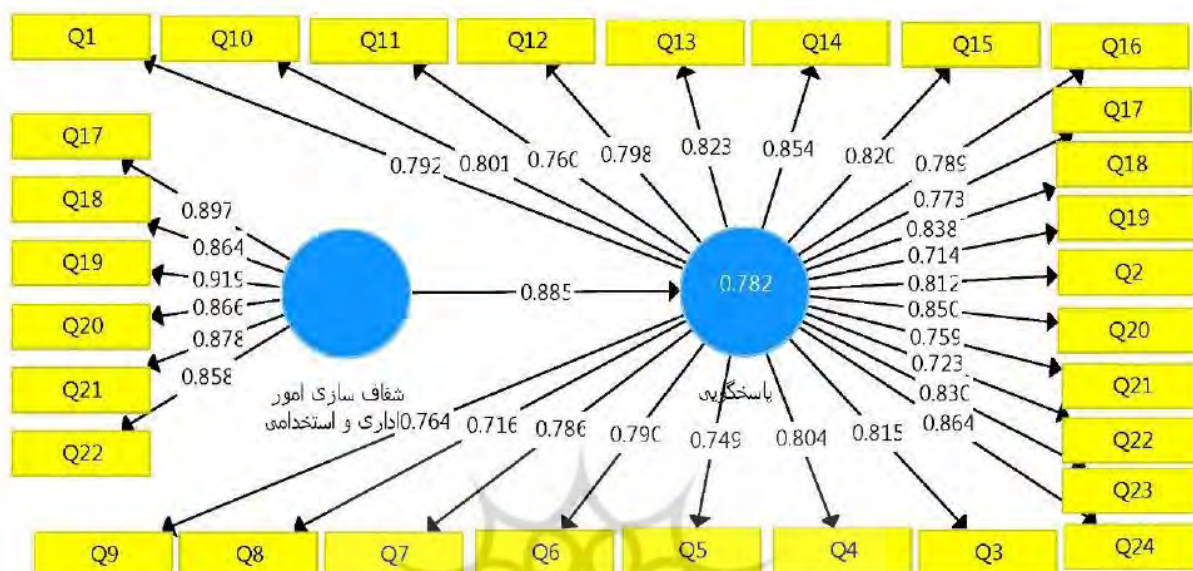
شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری در مجموع بیانگر این است که داده‌ها مدل نظری پژوهش را حمایت می‌کنند. به عبارت دیگر، برازش داده‌ها به مدل برقرار است و شاخص‌ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.

جدول ۱۳. نتایج معادلات ساختاری فرضیه فرعی سوم (Source:By author)

اثرات	فرضیه	ضریب مسیر	آماره t	ضریب تعیین	سطح معناداری	نتیجه
مستقیم	شفاف‌سازی معاملات -> پاسخ‌گویی	۰/۸۵۲	۳۵/۴۱۴	۰/۷۲۶	۰/۰۰۰	تأیید

بر حسب نتایج بدست آمده در جدول شماره ۱۳ متغیر شفاف سازی معاملات ۷۲/۶۰ درصد از واریانس متغیر پاسخ‌گویی را تبیین می‌کند. با توجه به مقادیر مربوط به حجم اثر مدل ضریب تعیین این مقدار بزرگ برآورد می‌شود؛ در نتیجه می‌توان گفت متغیر شفاف سازی معاملات در حد بالایی توان تبیین واریانس متغیر پاسخ‌گویی را دارد. اثر متغیر شفاف سازی معاملات بر پاسخ‌گویی به لحاظ آماری معنادار است ( $P < 0/05$ ). بنابراین فرض پژوهش مبنی بر اینکه شفاف سازی معاملات بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد، تأیید می‌شود.

فرضیه فرعی چهارم: شفاف سازی امور اداری و استخدامی بر بهبود پاسخ گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد.



نمودار ۶. مدل فرضیه فرعی چهارم در حالت تخمین ضرایب استاندارد (Source:By author)

جدول ۱۴. شاخص‌های ارزیابی کیفیت مدل معادله ساختاری (Source:By author)

شاخص تناسب	GOF	SRMR	NFI
مقدار بدست آمده	۰/۳۵۵	۰/۰۸۶	۰/۹۵۸

شاخص‌های ارزیابی کیفیت مدل معادله ساختاری در مجموع بیانگر این است که داده‌ها مدل نظری پژوهش را حمایت می‌کنند. به عبارت دیگر، برازش داده‌ها به مدل برقرار است و شاخص‌ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.

جدول ۱۵. نتایج معادلات ساختاری فرضیه فرعی چهارم (Source:By author)

اثرات	فرضیه	ضریب مسیر	آماره t	ضریب تعیین	سطح معناداری	نتیجه
مستقیم	شفاف‌سازی امور اداری و استخدامی -> پاسخ‌گویی	۰/۸۸۵	۵۱/۶۱۲	۰/۷۸۲	۰/۰۰۰	تأیید

بر حسب نتایج بدست آمده در جدول شماره ۱۵ متغیر شفاف سازی امور اداری و استخدامی ۷۸/۲۰ درصد از واریانس متغیر پاسخ گویی را تبیین می‌کند. با توجه به مقادیر مربوط به حجم اثر مدل ضریب تعیین این مقدار بزرگ برآورد می‌شود؛ در نتیجه می‌توان گفت متغیر شفاف سازی امور اداری و استخدامی در حد بالایی توان تبیین واریانس متغیر پاسخ گویی را دارد. اثر متغیر شفاف سازی امور اداری و استخدامی بر پاسخ گویی به لحاظ آماری معنادار است ( $P < 0/05$ ). بنابراین، فرض پژوهش مبنی بر اینکه شفاف سازی امور اداری و استخدامی بر بهبود پاسخ گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد، تأیید می‌شود.

## بحث و نتیجه‌گیری

همانگونه که نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد، متغیر شفافیت ۷۲ درصد از واریانس متغیر پاسخ‌گویی را تبیین می‌کند، بنابراین فرضیه تأیید می‌شود و می‌توان گفت شفافیت بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد.

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها، متغیر شفافیت قوانین و مقررات ۶۳ درصد از واریانس متغیر پاسخ‌گویی را تبیین می‌کند. بنابراین، فرضیه تأیید می‌شود و می‌توان گفت آموزش شفافیت قوانین و مقررات بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد.

با توجه تجزیه و تحلیل داده‌ها، متغیر شفاف سازی مراحل انجام کار و فعالیت ۶۵ درصد از واریانس متغیر پاسخ‌گویی را تبیین می‌کند. بنابراین، فرضیه تأیید می‌شود و می‌توان گفت شفاف سازی مراحل انجام کار و فعالیت بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد.

با توجه تجزیه و تحلیل داده‌ها، متغیر شفاف سازی معاملات ۷۲ درصد از واریانس متغیر پاسخ‌گویی را تبیین می‌کند و می‌توان گفت شفاف سازی معاملات بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد.

با توجه تجزیه و تحلیل داده‌ها، متغیر شفاف سازی امور اداری و استخدامی ۷۸ درصد از واریانس متغیر پاسخ‌گویی را تبیین می‌کند و می‌توان گفت شفاف سازی امور اداری و استخدامی بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان تأثیر معناداری دارد.

با توجه به نتایج تحقیق، پیشنهادات ذیل ارائه می‌شود:

- ایجاد پلتفرم‌های آنلاین (مانند اینترانت سازمانی) برای به اشتراک‌گذاری اطلاعات و تصمیمات مدیریتی به‌منظور افزایش شفافیت و دسترسی به اطلاعات.
- تدوین و انتشار گزارش‌های دوره‌ای که عملکرد و اقدامات انجام شده در اداره را شفاف کند و امکان بررسی و نقد آن را برای کارکنان فراهم نماید.
- برگزاری نظرسنجی‌های دوره‌ای برای جمع‌آوری نظرات و پیشنهادات کارکنان درباره وضعیت شفافیت در سازمان.
- ایجاد کمیته‌هایی متشکل از نمایندگان کارکنان برای بررسی و ارتقای شفافیت در عملکردها و فرآیندها.
- برگزاری جلسات منظم برای ارائه اطلاعات جدید و شفاف‌سازی موضوعات مهم سازمانی به کارکنان.

### مشارکت نویسندگان

این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد سجاد شهرکی با عنوان «بررسی تأثیر شفافیت بر بهبود پاسخ‌گویی کارکنان اداره راه و شهرسازی زاهدان» دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان با راهنمایی دکتر سهیلا اکاتی می‌باشد.

### تأیید اخلاقی

رضایت کتبی آگاهانه از افراد برای انتشار اطلاعات ناشناس آنها در این مقاله اخذ شده است.

### تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

### References

- Al-Nashmi, M. (2012). The Influence of Transparency on the Leaders' Behaviors. *Open University Malaysia*.
- Asgari, M., Hosseini, A., & Abbasi, B. (2012). *Accountability and Transparency in Government Organizations*. Management Research Institute Publications. Tehran. [In Persian]
- Costa, M. F. (2020). Accountability Through Transparency and the Role of the Court of Justice of the European Union. In *European Yearbook of Constitutional Law 2019*. Judicial Power: Safeguards and Limits in a Democratic Society.
- Crepaz, M., & Arikani, G. (2023). The effects of transparency regulation on political trust and perceived corruption: Evidence from a survey experiment. *Regulation & Governance*.
- Gholami, H., Rezaei Barkook, R., Mohammadzadeh, A., & Gholami, A. (2014). *Studying the impact of transparency on improving the quality of government services: examining opportunities and challenges* 10th International Conference on Management, Accounting and Economics in Sustainable Development, Mashhad. <https://civilica.com/doc/2232244> [In Persian]
- Heydari Fard, R., Aghamohammadi, M., & Sadr, A. (2022). The relationship between transformational leadership style and the use of e-learning by elementary school teachers with the mediating role of organizational transparency. *New Advances in Psychology, Educational Sciences and Education*(53), 73-95. [In Persian]
- Hosseini, A., & Abbasi, B. (2012). *Transparency in Government Transactions*. Management Research Institute Publications. Tehran. [In Persian]
- Jamshidian, M. A., Mirsapasi, N., & Daneshfard, K. (2019). Designing an organizational transparency model for the health of the administrative system. *Quarterly Journal of Standard and Quality Management*, 10(3), 1-41. [In Persian]
- Khazaei, M., & Taghvaei, R. (2023). The Relationship Between Accountability, Transparency, and Administrative Health in Government Offices. *New research approaches in management and accounting*, 7(25), 259-278. [In Persian]
- Khosravi, S. (2022). *The Relationship Between Transparency and Smart Accountability in the Public Sector* The First National Conference on Promoting Transparency and Its Role in Administrative Health and Combating Corruption, Tehran. <https://civilica.com/doc/1854902> [In Persian]
- Kumari, K., Abbas, J., & Rashid, S. (2021). Role of corporate social responsibility in corporate reputation via organizational trust and commitment. *Reviews of Management Sciences*, 3(2), 42-63.
- Lee, Y., & Li, J. Y. Q. (2022). The role of communication transparency and organizational trust in publics' perceptions, attitudes and social distancing behaviour: A case study of the COVID-19 outbreak. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 29(4), 368-384.

- Mahdian, M. J., Roshanifar, A., Ghasemi-Mobara, S., & Mohammadi, D. (2021). *The effect of increasing the accountability of organizations by applying the organizational transparency system* 11th National Conference on Economics, Management and Accounting, Shirvan. [In Persian]
- Nateghi, A. A. (2023). *Investigating the effect of transparency and accountability on organizational trust* First National Conference on Promoting Transparency and Its Role in Administrative Health and Combating Corruption, Tehran. [In Persian]
- Pratolo, S., Sofyani, H., & Maulidini, R. W. (2022). The roles of accountability and transparency on public trust in the village governments: The intervening role of COVID-19 handling services quality. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2110648.
- Rezaei, M., Bahrami, R., & Soleimani, N. (2014). Attentional Activities and Their Effect on Responsiveness. *Journal of Social Psychology*, 14(3), 120-135. [In Persian]
- Sajjadi, M., Sharifi, F., & Ahmadi, N. (2014). Responding to the Circulation: Effectively Communicating with Customers in the Digital World. *Journal of Marketing Management*, 12(2), 45-62. [In Persian]
- Wilson, B. (2021). *Analysis of the Impact of Government Transparency on Public Trust* [Doctoral Dissertation, California State University, Northridge].
- Yan, X., Espinosa-Cristia, J. F., Kumari, K., & Cioca, L. I. (2023). Relationship between corporate social responsibility, organizational trust and corporate reputation for sustainable performance. *Sustainability*, 14(14), 8737.

