



فصلنامه مدیریت داس در ورزش دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنجند دوره ۲ شماره ۱ صص ۲۴-۱۶ بهار ۱۱۰۱

الگوی توانمندی دولت الکترونیک بر ارتقاء اعتماد سازمان و نقش تعدیل‌گر مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان

عادلہ صادقی مقدم^۱، فریده اشرف گنجویی^{۲*}، فرشاد تجاری^۳

۱- دانشجوی دکتری گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران ۲- دانشیار گروه مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) ۳- استاد گروه مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

* نویسنده مسئول ganjouei@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۱۴ * تاریخ پذیرش ۱۴۰۰/۰۸/۰۲

چکیده

هدف مطالعه حاضر، تعیین الگوی توانمندی دولت الکترونیک بر ارتقاء اعتماد سازمان و نقش تعدیل‌گر مسئولیت‌پذیری اجتماعی در کارشناسان وزارت ورزش و جوانان می‌باشد. این مطالعه توصیفی - همبستگی بر روی ۱۱۰ نفر از کارشناسان وزارت ورزش و جوانان که بصورت تصادفی ساده انتخاب شده بودند، انجام شد. ابزار مورد استفاده، پرسشنامه‌های جمعیت‌شناختی، دولت الکترونیک، اعتماد سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان بوده است. روایی صوری محتوا به روش کیفی و همگرایی پرسشنامه‌ها و پایایی به روش همسانی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ به مقدار ۰/۸ و پایایی مرکب تایید شد. داده‌های جمع‌آوری شده، در نرم افزارهای اس پی اس اس نسخه ۱۸، و پی ال اس نسخه ۲۳ تحلیل شد. مقادیر آماره t برای ارتباط دولت الکترونیک با اعتماد سازمانی با نقش تعدیلگر مسئولیت‌پذیری اجتماعی به مقدار ۱۸/۳۴ مثبت بوده و معنادار گزارش شد. مقادیر ضرایب استاندارد مسیر دولت الکترونیک بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر اعتماد سازمانی و دولت الکترونیک بر اعتماد سازمانی با واسطه مسئولیت‌پذیری اجتماعی ۰/۵۱۴ مثبت گزارش شد. همبستگی مثبت و معنادار بین توانمندی دولت الکترونیک بر ارتقاء اعتماد سازمانی وجود دارد. متغیر مسئولیت‌پذیری اجتماعی در رابطه بین توانمندی دولت الکترونیک بر اعتماد سازمانی نقش تعدیلگر نسبی را ایفا می‌کند.

کلید واژه: توانمندی دولت الکترونیک، اعتماد سازمانی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارشناسان

سازمان ها راه کارهای مختلفی برای رویارویی با شرایط متغیر یعنی رقابت، جهانی شدن و فشارهای محیطی دارند که یکی از استراتژی های رویارویی با این شرایط، استفاده از توانمندی های دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات می باشد که پیش شرط موفقیت سازمانی است. دولت الکترونیک به معنی متحول کردن سازمان از طریق ارائه یک سیستم قابل دسترس تر، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن آن و ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان و سایر نهادهای اجتماعی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات. دولت الکترونیک بیانگر کارکردهایی همچون پاسخگویی، عدم تمرکز، شفافیت، کارایی، اثربخشی، خدمت رسانی به موقع و دسترسی سریع و آسان به اطلاعات دولتی است (Lee & et al., 2015). از دیدگاه عملیاتی، دولت الکترونیکی شیوه‌ای است برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری‌های نوین که تسهیلات لازم را برای دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی با کیفیت بالاتری مهیا می‌سازد و فرصت‌های بیشتری را برای مشارکت مردم در فرآیندهای دموکراسی ایجاد می‌کند (Rezaei & Yaghoubi, 2016). بر خلاف رویکردی که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه مشاهده می‌شود، دولت الکترونیک صرفاً ارائه رایانه به مقامات و کارمندان، اتوماتیک کردن رویه های عملی قدیمی یا صرفاً ارائه الکترونیکی اطلاعات نهادها و وزارتخانه ها و ایجاد وبسایت های وزارتخانه ها نیست دولت الکترونیک می تواند سرعت رویه ها و فرآیندهای رویارویی با تغییرات محیطی سازمان ها را بهبود بخشد و کارایی و سازگاری سازمان ها با محیط افزایش دهد. استفاده از فناوری اطلاعات و به ویژه اینترنت برای بهبود خدمات دولتی به شهروندان، شرکت ها و سایر سازمان های دولتی تعریفی از دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک شهروندان را قادر می سازد تا در طول شبانه روز از خدمات دولتی، سازمانی استفاده کنند (Mahmoudi, 2015).

از آنجاییکه دولت الکترونیک پیش نیاز دستیابی به اعتماد سازمانی است، اعتماد سازمانی را می‌توان اینگونه تعریف کرد که یک مزیت رقابتی بالقوه است که می‌تواند زمینه بهبود عملکرد سازمان و تداوم حیات آن گردد. اعتماد سازمانی برای جامعه پذیری موفق، کار و همکاری گروهی برای کاهش خطرات و هزینه های عملیاتی، لازم و مهم است. همچنین اعتماد سازمانی می‌تواند نظم و انضباط را در درون سازمان فراهم کند (Dietz & Hartog, 2006). اعتماد سیاسی، امید به عملکرد و تأثیر اجتماعی پیش بینی کننده‌های مهمی برای استفاده از خدمات دولت الکترونیکی توسط دانشجویان بوده است. همچنین، اعتماد سیاسی تعیین کننده تأثیر مثبت اجتماعی و امید به عملکرد دانشجویان بوده است (Mensah & Adams, 2020). اعتماد سازمانی را می‌توان اطمینان و خوش بینی نسبت به وقوع حوادث یا اطمینان داشتن نسبت به سازمان بدون اجبار تعریف نمود (Smith & Birney, 2005). اعتماد را می‌توان به دو دسته شخصی و غیر شخصی تقسیم کرد. اعتماد شخصی را نیز می‌تواند به دو بعد تقسیم کرد. اعتماد افقی، که به اعتماد بین کارکنان مربوط است. اعتماد عمودی، که به اعتماد بین مدیران و کارکنانشان بر میگردد. این اعتماد بر اساس صلاحیت، خیرخواهی و یا اعتبار است. نوع غیر شخصی اعتماد سازمانی، اعتماد نهادی است که به اعتماد اعضا به استراتژی و چشم‌انداز سازمان، شایستگی تجاری، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست‌های استفاده از فناوری های اطلاعات و منابع انسانی سازمان اشاره دارد (Ellonen & et al., 2008).

حصول اعتماد سازمانی مبتنی به داشتن مسئولیت پذیری اجتماعی در سازمان است. مسئولیت پذیری اجتماعی را می‌توان به عنوان انتظارات جامعه از سازمان، مبتنی بر اینکه ارزش‌ها و هنجارهای جامعه را مدنظر داشته باشند و به آنها احترام بگذارند، و فراتر از چارچوب قوانین مکتوب توصیف کرد. (Shirazi & Ahmadi Zahrani, 2015). مسئولیت های اجتماعی، پایبندی به اصول اجتماعی، انجام کارهای درست، عدالت، انصاف و احترام به حقوق مردم را در بر می‌گیرد. مظهر مسئولیتهای اجتماعی، استانداردها، هنجارها و یا انتظاراتی است که مبنی بر رفتار عادلانه با همه افراد جامعه (شامل مصرف کنندگان، کارکنان و سهامداران) باشد (Shirazi & Ahmadi Zahrani, 2015). مسئولیت پذیری اجتماعی بر اساس روش های مختلف می تواند عملکرد سازمان را

بهبود بخشد. یکی از این روش‌ها، درگیر کردن کارکنان با تمام وجود با کار است. مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان ممکن است توسط کارکنان به عنوان منفعت شخصی نیز درک شود. چرا که بر اساس تعریف مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان، سازمان‌ها از ذینفعان اصلی خود مراقبت می‌کنند که شامل کارکنان و کارمندان نیز می‌باشد (Glavas, 2016). سازمان‌هایی که مسئولیت‌پذیری اجتماعی بالاتری دارند، معمولاً مزایای بیشتری را به کارکنان خود اختصاص می‌دهند و شرایط کاری بهتری برای آن‌ها فراهم می‌کنند. مسئولیت‌پذیری اجتماعی یک وظیفه اجتماعی است و سبب برانگیختن سازوکارهای اجتماعی در فرد می‌گردد (Tallon & et al., 2019). مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی در حقیقت دانش اجتماعی مصرف‌کننده را بهبود بخشیده و اعتماد و اعتبار شرکت‌ها را بالا می‌برد (Kim, 2019).

در حوزه جامعه‌شناختی، اعتماد اجتماعی یکی از شاخص‌های سرمایه اجتماعی است و اگر آن را در یک جامعه اندازه‌گیری کنیم در واقع میزان اعتماد سنجیده شده، نشان‌دهنده میزان سرمایه اجتماعی در آن جامعه خواهد بود. همچنین اعتماد، از پایه‌های اصلی مشارکت است و کاهش آن، زمینه را برای رشد انحرافات و افزایش جرائم و نابسامانی و بی‌نظمی در جامعه فراهم می‌سازد. برای عملکرد بهتر سازمانی و دستیابی به اعتماد سازمانی و استفاده بهینه از توانمندی‌های دولت الکترونیک، نیروی انسانی و مسئولیت‌پذیری آن‌ها در سازمان‌ها از اهمیتی اساسی برخوردار هستند. به همین دلیل از مسئولیت‌پذیری اجتماعی به عنوان عامل بقای هر سازمانی یاد می‌شود که در سال‌های اخیر از سوی سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفته است (de Jong & van der Meer, 2017; Ghadami & Kowsar, 2012; KPGM International, 2013).

سفیتری و همکاران در مطالعه "چگونه فناوری اطلاعات از توانایی سازمان دولتی برای پاسخگویی به نیازهای متغیر شهروندان پشتیبانی می‌کند" نتیجه گرفتند که سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات که می‌تواند سالانه به ده‌ها یا صدها میلیون دلار برسد، تقریباً در اغلب دولت‌هایی که بیشتر فرآیندهای عملیاتی در آنها به صورت الکترونیکی انجام می‌شوند، انجام نمی‌پذیرد (Safitri & et al., 2020).

خان و همکاران در مطالعه خود با عنوان "پیش‌نیازهای اعتماد در استفاده از رسانه‌های اجتماعی برای خدمات دولت الکترونیکی" به این نتیجه رسیدند که کیفیت اطلاعات، تضمین‌های ساختاری، امنیت درک شده، حریم خصوصی درک شده و سهولت استفاده درک شده به عنوان پیش‌نیاز اعتماد شناخته می‌شوند و پیش‌نیازهای اعتماد می‌تواند به سیاست‌گذاران کمک کند تا اعتماد شهروندان به خدمات مبتنی بر رسانه‌های اجتماعی دولت الکترونیکی را افزایش یابد (Khan et al., 2021).

منساه و همکاران در مطالعه‌ای با عنوان "تحلیل تطبیقی تأثیر اعتماد سیاسی بر تصویب خدمات دولت الکترونیکی" به این نتایج دست یافتند که اعتماد سیاسی، امید به عملکرد و تأثیر اجتماعی، پیش‌بینی‌کننده‌های مهمی برای استفاده از خدمات دولت الکترونیکی توسط دانشجویان خارجی هستند. همچنین، اعتماد سیاسی تعیین‌کننده تأثیر مثبت اجتماعی و امید به عملکرد دانشجویان خارجی بود (Mensah & Adams, 2020).

نکوزاد و همکاران در مطالعه خود نشان دادند که استفاده از دولت الکترونیکی در راستای بکارگیری سواد سلامت الکترونیکی، به منظور پردازش مکانیزه اطلاعات سلامت با صرف حداقل هزینه روز به روز محسوس‌تر می‌شود (Nekuzad et al., 2019). راملی پژوهشی با عنوان "چالش‌های بکارگیری دولت الکترونیک در مالزی و کره جنوبی انجام داد. این مطالعه با هدف تشخیص و مقایسه مسائل مرتبط با بکارگیری توانمندی‌های دولت الکترونیک در مالزی بعنوان یک کشور در حال توسعه و کره جنوبی بعنوان یک کشور توسعه‌یافته انجام شد. نتایج ۶ عامل کلیدی در دولت الکترونیک شامل کیفیت طراحی خدمات، کیفیت پشتیبانی فوری، کیفیت پشتیبانی مشتری، خطر زمان، خطر ممیزی مالی و خطر اجتماعی را مشخص کرد (Ramli, 2017).

دروازه و همکاران مطالعه ای با عنوان "تأثیر استفاده از دولت الکترونیک بر روی عملکردی شغلی و اعتماد سازمانی در شهرداری بزرگ عمان" انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که دولت الکترونیک بر روی اعتماد و در نهایت عملکرد کارکنان تأثیرگذار است نقش عمده‌ای را در کاهش کاغذبازی، کاهش هزینه‌های دولت، افزایش انعطاف‌پذیری ساختار دولت و امکان تطابق به موقع با تغییرات، کاهش تخلفات و فساد اداری، افزایش مشارکت مردمی، افزایش شفافیت در بدنه دولت، اصلاح بوروکراسی اداری و دولتی، افزایش کارایی و بهره‌وری، کیفیت اطلاعات و دسترسی به داده‌ها و اطلاعات، صرفه‌جویی در زمان و اثربخشی را ایفا می‌نماید (Darwazeh & et al., 2016). یو و همکاران در پژوهشی نتیجه گرفتند که یکی از عواملی که موجب تسهیل ارتباطات در سازمان، تسهیم اطلاعات، رضایت شغلی و نهایتاً افزایش عملکرد سازمانی می‌شود اعتماد سازمانی است. وجود شرایط اعتماد در سازمان، افراد در سازمان و بیرون از سازمان را در کنار سازمان و در کنار هم قرار می‌دهد و احساس همبستگی عمیقی را در آنان بوجود می‌آورد. بنابراین اعتماد سازمانی پیش شرط مهمی در سازمان و دست یابی به عملکرد مطلوب می‌باشد (Yu & et al., 2018). شاناک، مطالعه‌ای با عنوان "تأثیر اجرای دولت الکترونیک بر ساختار سازمانی را در سازمان‌های اردن" انجام داد. مطالعه مذکور با هدف شناسایی سطح کاربرد دولت الکترونیک و تغییرات در ساختار سازمان برای خدمت بهینه به شهروندان انجام شد. داده‌ها از طریق مصاحبه با کارکنان در وزارت اطلاعات و ارتباطات فناوری و وزارت آموزش و پرورش و بخش مالیات بر درآمد جمع‌آوری شد. نتایج نشان داد سطح خدمات برنامه دولت الکترونیک پایین و بسیار ابتدایی است (Shannak, 2013). شیرازی و همکاران تحقیقی را با عنوان "تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان خراسان شمالی" انجام دادند. از بین ابعاد اعتماد سازمانی، اعتماد بیشترین سهم را در بین تغییرات رفتار شهروندی سازمانی داشت. همچنین آزمون میانگین جامعه نشان داد که تمام ابعاد اعتماد سازمانی و تمام ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در این شرکت از وضعیت مطلوبی برخوردار بودند (Shirazi & et al., 2013).

نصیری ولیک بنی در مقاله‌ای با عنوان "رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده مدیریت شهری با مسئولیت‌پذیری اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان" بیان می‌دارد که پیچیدگی مسائل شهری و نیاز به اطلاعات مرتبط با ویژگی‌های سازمانی و شغلی کارکنان جهت مدیریت و برنامه‌ریزی صحیح شهری و تنوع این اطلاعات، از جمله موارد مهم برای کارایی و اثربخشی مدیریت شهری می‌باشد. یافته‌ها همچنین نشان داد میزان حمایت سازمانی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان، بالاتر از حد متوسط بود و بین میزان حمایت سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی و عملکرد شغلی در اداره کل شهرداری همدان، همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. بر این اساس حمایت سازمانی، توان پیش‌بینی مسئولیت‌پذیری اجتماعی و عملکرد شغلی را دارا می‌باشد (Nasiri Valikbani, 2014). خسروزاده و همکاران در پژوهش خود رابطه بین عدالت سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی افراد را بررسی کردند. آن‌ها نتیجه گرفتند عدالت سازمانی موجب رضایت شغلی شده و نهایتاً مسئولیت‌پذیری اجتماعی را افزایش می‌دهد. همچنین دولت‌ها با هدف برآورده ساختن نیازها و خواسته‌های در حال تغییر شهروندان ناچارند تا از فناوری اطلاعات در راستای انجام اصلاحات در بخش عمومی بهره‌گیرند و از این طریق تحول اساسی در نحوه ارائه خدمات عمومی فراهم آورند فناوری ارتباطات و اطلاعات از طریق افزایش کارایی، اثربخشی، شفافیت (از طریق کاهش فساد) و پاسخگویی و افزایش مشارکت (از طریق مشارکت شهروندان در فرآیندهای سیاسی) منجر به افزایش اعتماد به دولت به صورت مستقیم و یا غیرمستقیم می‌شود (Khosrozadeh & et al., 2016).

بر اساس مطالعات پیشینه نظری که ارائه شد، توانمندی‌های دولت الکترونیک از یک سو فرصتی است که می‌تواند سبب افزایش اعتماد سازمانی می‌گردد و از سوی دیگر، می‌تواند سبب افزایش مسئولیت‌پذیری اجتماعی گردد. سازمان‌ها با استفاده از دولت الکترونیک می‌توانند فرآیندها و روندهای بروکراسی را کاهش دهند و اعتماد سازمانی را افزایش دهند. برای رویارویی با تغییرات

و عملکرد بهتر سازمان و استفاده بهینه از توانمندی های دولت الکترونیک، نیروی انسانی و مسئولیت پذیری اجتماعی در سازمان ها از اهمیتی اساسی برخوردار هستند. بر اساس بررسی متون می توان به این نتیجه رسید که در سازمان های ورزشی علی الخصوص وزارت ورزش و جوانان برای همسو شدن خدمات نیروی انسانی و مدیران با اهداف سازمان نیاز اساسی به اعتماد افراد به اهداف و برانگیختن حس مسئولیت پذیری اجتماعی کارکنان است که یکی از راههای حصول به این هدف توانمندی دولت الکترونیک در سازمان است از طرفی بخشی از اثری که توانمندی های دولت الکترونیک بر اعتماد سازمانی دارد ناشی از ارتقا و بهبود مسئولیت پذیری اجتماعی کارشناسان است. بنابراین، مطالعه حاضر با هدف تعیین الگوی توانمندی دولت الکترونیک بر اعتماد سازمان با نقش تعدیل گر مسئولیت پذیری اجتماعی در کارشناسان وزارت ورزش و جوانان انجام شد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش های توصیفی- همبستگی است. متغیرهای تحقیق عبارتند از دولت الکترونیک به عنوان متغیر مستقل، اعتماد به عنوان متغیر وابسته و مسئولیت پذیری اجتماعی به عنوان متغیر مستقل ثانوی (میانجی). جامعه آماری شامل کلیه کارشناسان وزارت ورزش و جوانان (۴۰۰ نفر) است. برای تعیین تعداد نمونه از نرم افزار سمپل پاور استفاده شد. بدین منظور از تعداد نمونه مکفی در یک گروه استفاده شد. نتایج به دست آمده با استفاده از این نرم افزار بر اساس متغیر اعتماد سازمانی و با استفاده از میانگین نمونه پیش فرض ۷۵، انحراف حاشیه ای ۲، انحراف استاندارد ۱۷، تعداد نمونه ۱۰۰ نفر برآورد شد. سپس در ادامه ۷ درصد نیز ریزش در نظر گرفته شد و ۱۱۰ تن به روش نمونه گیری تصادفی ساده (قرعه کشی) انتخاب شدند. ملاک ورود به مطالعه، تمایل افراد به تکمیل پرسشنامه بوده است و هیچ مانعی برای انصراف از تکمیل پرسشنامه، برای داوطلبان وجود نداشت.

به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. بخش اول پرسشنامه ها مربوط به سوالات جمعیت شناختی نمونه های پژوهش بود که شامل جنسیت، میزان تحصیلات و سابقه کاری بود.

"پرسشنامه دولت الکترونیک" که در سال ۲۰۰۵ با بررسی ۴۷ سازمان اتحادیه اروپا توسط تورس و همکاران طراحی شد. تورس روایی محتوا به روش کیفی با بهره گیری از نظر ۱۰ تن از مدرسین دانشگاه و ۱۰ تن از صاحب نظران بررسی و تایید نموده و پایایی به روش همسانی درونی با محاسبه آلفا کرونباخ بر روی ۴۷ پرسشنامه تکمیل شده، ۰/۸۰ ذکر کرده است. این پرسشنامه دارای ۱۷ عبارت و ۹ بعد می باشد و افراد بر اساس طیف ۵ تایی لیکرت به سوالات پاسخ می دهند (Torres et al., 2005). در پژوهش محمودی، روایی محتوای پرسشنامه مذکور به روش کیفی تایید شد و پایایی به روش همسانی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ در جامعه آماری، ۰/۷۹ محاسبه شد (Mahmoudi, 2015).

"پرسشنامه اعتماد سازمانی" که در سال ۲۰۰۸ توسط الونن و همکاران طراحی شده و دارای ۳ بعد و ۴۹ عبارت میباشد (Ellonen & et al., 2008). منسأه روایی محتوا به روش کیفی "پرسشنامه اعتماد سازمانی" را بررسی و تایید کرد و پایایی به روش همسانی درونی را با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ ۰/۸۵ گزارش نمود (Mensah & Adams, 2020).

"پرسشنامه مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان" که در سال ۲۰۱۰ توسط گالبریس با هدف سنجش مسئولیت اجتماعی در کسب و کار و کارآفرینی طراحی شده است و دارای ۲۸ عبارت و ۴ بعد است (Galbreath, 2010). محمد شفیعی و احمد زاده روایی محتوا به روش کیفی "پرسشنامه مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان" را تایید کرده و پایایی به روش همسانی درونی با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ ۰/۹۲ محاسبه کرد (Mohammad Shafiee & Ahmadzadeh, 2017).

در پژوهش حاضر، روایی محتوا به روش کیفی "پرسشنامه دولت الکترونیک"، "پرسشنامه اعتماد سازمانی" و "پرسشنامه مسؤلیت پذیری اجتماعی سازمان" با اخذ نظر ۱۰ تن از مدرسین مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی و ۱۰ تن از مدرسین مدیریت دانشگاه تهران بررسی شده و طبق نظرات آن ها تایید شد. به منظور بررسی روایی صوری، پرسشنامه ها در اختیار ۱۵ تن از کارشناسان شاغل در وزارت ورزش و جوانان قرار گرفت که سطح دشواری، میزان تناسب و عدم ابهام سوالات بررسی شده و روایی صوری پرسشنامه ها تایید شد.

مقادیر ضریب آلفا کرونباخ متغیرها با هدف تعیین پایایی یا سازگاری درونی آن ها با استفاده از ۳۰ نمونه در الگو محاسبه شد که برای متغیرهای "دولت الکترونیک"، "اعتماد سازمانی" و "مسؤلیت پذیری اجتماعی سازمان" به ترتیب برابر با ۰/۸۲، ۰/۸۲ و ۰/۸۲ محاسبه شد که قابل قبول بودن این شاخص را نشان داد. از سوی دیگر، به منظور لحاظ کردن اهمیت نسبی عبارت ها در ارزیابی پایایی، از شاخص پایایی مرکب استفاده شد. مقادیر مربوط به پایایی مرکب متغیرها به ترتیب برابر با ۰/۹۰، ۰/۸۰ و ۰/۸۸ بدست آمد که تمامی مقادیر این شاخص بیشتر از ۰/۸۰ است و بنابراین، پایایی مرکب عبارت ها تایید شد.

برای جمع آوری داده‌ها، ابتدا پرسشنامه‌های پژوهش توسط سازمان ورزش و جوانان تایید و سپس مجوز لازم از حراست وزارت ورزش و جوانان دریافت شد. پرسشنامه ها طی چهار روز کاری بین کارشناسان وزارت ورزش و جوانان توزیع گردید. تکمیل پرسشنامه ها ۲۰ الی ۳۰ دقیقه زمان برده است.

نحوه توزیع متغیرهای مطالعه با استفاده از محاسبه شاخص مرکزی (میانگین)، شاخص های پراکندگی (واریانس و انحراف معیار) و شاخص های شکل توزیع (چولگی، کشیدگی) مشخص شد. جهت بررسی الگوی توانمندی های دولت الکترونیک و اعتماد سازمانی با نقش تعدیلگر مسؤلیت پذیری اجتماعی در کارشناسان از آزمون t و تحلیل مسیر استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای اس پی اس اس نسخه ۱۸، پی ال اس نسخه ۲۳ استفاده شد.

نتایج

بر اساس مطالعات کمی داده های جمع آوری شده، نتایج آمار توصیفی جامعه آماری مورد مطالعه در جدول شماره ۱ ارائه شده است.

جدول ۱- آمار توصیفی جامعه آماری پژوهش

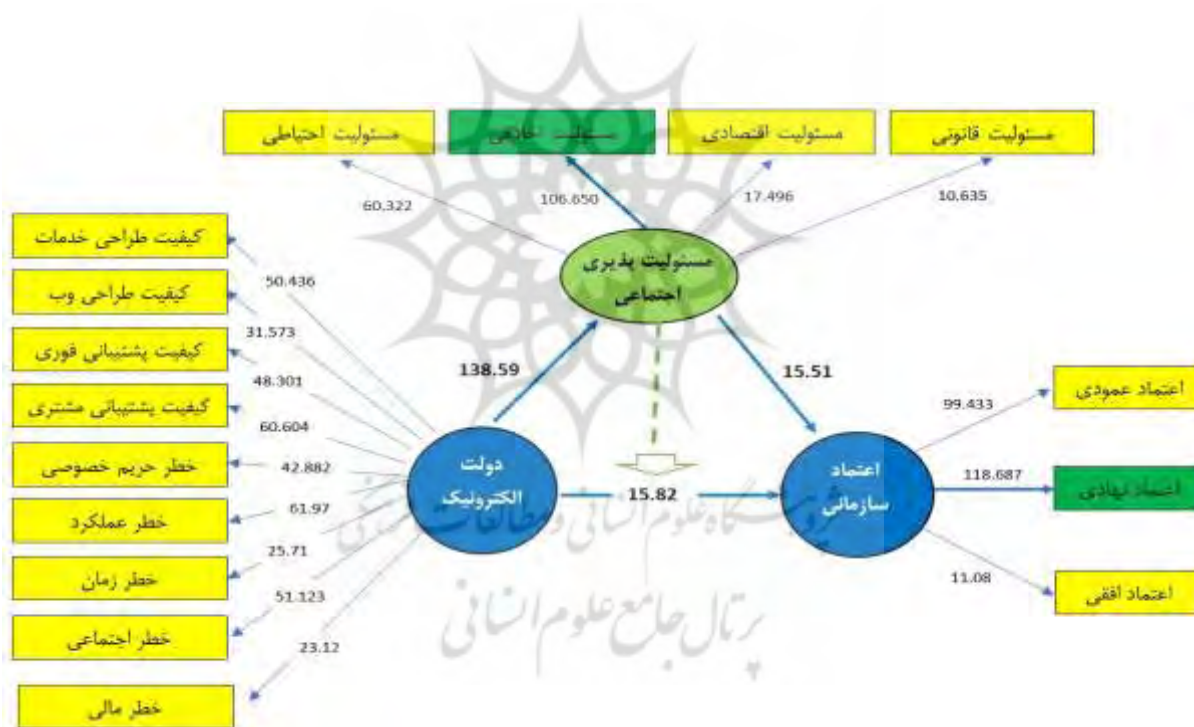
جنسیت (%)	میزان تحصیلات (%)	سابقه کاری (%)
زن ۴۳/۶۰	دپلم ۲۰/۳۰	کمتر از ۱۰ سال ۱۱/۳۰
مرد ۵۶/۴۰	کارشناسی ۵۳/۴۰	۱۰ تا ۲۰ سال ۵۵/۶۰
	کارشناسی ارشد و دکترا ۵۶/۴۰	بیشتر از ۲۰ سال ۳۳/۱۰

شاخص های توصیف داده‌ها (نحوه توزیع متغیرهای پژوهش) شامل مرکزی، پراکندگی و شکل توزیع محاسبه شد که نتایج در جدول ۲ آمده است. هرچه میزان انحراف معیار یک توزیع آماری بیشتر باشد، نشان می دهد که داده‌ها، دارای پراکندگی بیشتری هستند. مقدار چولگی مشاهده شده برای متغیرهای مورد مطالعه در بازه (۲، -۲) قرار دارد. یعنی متغیرهای پژوهش نرمال بوده

و توزیع آن متقارن است. مقدار کشیدگی متغیرها نیز در بازه (۲، -۲) قرار دارد که نشان می‌دهد توزیع متغیرها از کشیدگی نرمال برخوردار است.

جدول ۲- شاخص های مرکزی، پراکندگی و توزیع عوامل

شاخص	دولت الکترونیک	اعتماد سازمانی	مسئولیت پذیری اجتماعی
مرکزی	۳/۲۶۵	۳/۰۲۲	۳/۳۰۹۶
پراکندگی	۰/۵۰۴	۰/۶۸۱	۰/۴۷۹
	۰/۲۵۴	۰/۴۶۵	۰/۲۲۹
شکل توزیع	-۰/۴۲۹	-۰/۴۳۱	-۰/۴۲۰
	۰/۵۸۸	۰/۳۹۴	۰/۶۹۹



شکل ۱- مقدار آماره t الگوی پژوهش

معناداری ضرایب استاندارد مسیر برای متغیرهای مورد مطالعه، بررسی شده که نتایج آن در شکل ۱ و جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳- مقادیر ضرایب استاندارد شده متغیرهای آماری برای مسیرهای مختلف

نتیجه	مقادیر P	آماره t	انحراف استاندارد	ضریب مسیر	رابطه بین متغیرها
تایید	۰/۰۵	۱۵/۸۲	۰/۰۳۱	۰/۵۶۵	دولت الکترونیک -> اعتماد سازمانی
تایید	۰/۰۵	۱۳۸/۵۹	۰/۰۰۶	۰/۹۴۷	دولت الکترونیک -> مسئولیت پذیری
تایید	۰/۰۵	۱۵/۵۱	۰/۰۳۲	۰/۴۳۸	مسئولیت پذیری اجتماعی -> اعتماد سازمانی
تایید	۰/۰۵	۱۸/۳۴	۰/۰۴۰	۰/۵۱۴	دولت الکترونیک -> مسئولیت پذیری اجتماعی -> اعتماد سازمانی

در ادامه به منظور بررسی معناداری نقش تعدیلگری مسئولیت پذیری اجتماعی در ارتباط بین توانمندی دولت الکترونیک بر اعتماد سازمانی از آزمون سوپل استفاده شد. مقادیر آماره t برای تاثیر توانمندی دولت الکترونیک بر اعتماد سازمانی با مقدار خطای استاندارد ۰/۳۱، برابر با ۱۵/۸۲ بود؛ تاثیر توانمندی دولت الکترونیک بر مسئولیت پذیری اجتماعی با مقدار خطای استاندارد ۰/۰۰۶، برابر با ۱۳۸/۵۹۰ بود و تاثیر مسئولیت پذیری اجتماعی بر اعتماد سازمانی با مقدار خطای استاندارد ۰/۰۳۲، برابر با ۱۵/۵۱ محاسبه شد.

با حضور متغیر تعدیلگر مسئولیت پذیری اجتماعی در ارتباط بین توانمندی دولت الکترونیک بر اعتماد سازمانی، مقدار آماره سوپل بیشتر از ۲/۵۸ است که در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار گزارش شد (مقدار آماره P کمتر از ۰/۰۵). بر این اساس میتوان اینطور نتیجه گرفت که متغیر مسئولیت پذیری اجتماعی در ارتباط بین توانمندی دولت الکترونیک با ارتقاء اعتماد سازمانی، نقش تعدیلگری دارد. از دیگر سو، از آنجا که ارتباط بین توانمندی دولت الکترونیک با اعتماد سازمانی هم بصورت مستقل و هم با حضور متغیر تعدیلگر معنادار گزارش شد، می توان اینطور نتیجه گرفت که متغیر مسئولیت پذیری اجتماعی متغیر تعدیلگر نسبی است و نقش تعدیلگر مطلق ندارد.

بحث و نتیجه گیری

مطالعه حاضر با هدف تعیین الگوی توانمندی دولت الکترونیک بر ارتقاء اعتماد سازمانی با نقش تعدیلگر مسئولیت پذیری اجتماعی در کارشناسان وزارت ورزش و جوانان انجام شد. نتایج حاصل نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین توانمندی دولت الکترونیک بر ارتقاء اعتماد سازمانی کارکنان وجود دارد. متغیر مسئولیت پذیری اجتماعی در ارتباط بین توانمندی دولت الکترونیک بر اعتماد سازمانی، تعدیلگر نسبی است و نقش متغیر تعدیلگر مطلق ندارد. مقادیر ضرایب تعیین و معناداری ضرایب مسیر، روابط بین متغیرها در الگوی ساختاری را مورد تایید قرار داد.

براساس نتایج به دست آمده مشخص شد که بین دولت الکترونیک و اعتماد سازمانی همبستگی مثبتی وجود دارد و گسترش دولت الکترونیک باعث بهبود اعتماد سازمانی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان شده است. توانمندی های دولت الکترونیک با افزایش سرعت پاسخگویی و با فراهم سازی امکانات جدید و خدمات و رفع نیازهای کاربران، دستیابی به گزارش های آماری

دقیق و تحلیل اطلاعات و سیاست های سریع قادر به شکل دادن روابط مستحکمی با کارکنان و با ارزش ساختن ارزش ها و استراتژی های سازمان در نتیجه اعتماد به سازمان، افزایش پیدا می کند بنابراین، دولت الکترونیک با افزایش سرعت دسترسی سازمان ها به منابع، فرصت دستیابی به منابع بیشتر، خلق منابع جدید، شناخت منابع ناشناخته، کاهش فرآیند بازخورد بین محیط و سازمان، اصلاح سیاست های منابع انسانی می توانند کارشناسان را به استراتژی های سازمان پایبندتر و در نهایت اعتماد سازمانی را بهبود بخشند. این یافته، با نتایج مطالعات خان (Khan & et al., 2021)، گلاواس (Glavas, 2016) و توویمانا (Twizeyimana & Andersson, 2019) همسو است. پیشنهاد می شود وزارت ورزش و جوانان با جذب سرمایه ها و سرمایه گذاران جهت توسعه فناوری اطلاعات و تامین نیازها و امکانات برای کارشناسان و ارتقاء سیستم منابع انسانی و ایجاد روابط مستحکم از طریق ایجاد سیستم ترفیع و تشویق برای کارشناسان خود زمینه ساز افزایش اعتماد سازمانی گردد.

براساس نتایج به دست آمده بین توانمندی های دولت الکترونیک و مسئولیت پذیری اجتماعی همبستگی مثبتی وجود دارد و گسترش دولت الکترونیک باعث بهبود مسئولیت پذیری اجتماعی در کارشناسان وزارت ورزش و جوانان شده است. کارکنان با افزایش کارایی و عملکرد بهتر به وظیفه اجتماعی خود در قبال استفاده از فرصت هایی که دولت الکترونیک فراهم می آورد، راغب میشوند. دولت الکترونیک با کاهش فشارها و آسیب های شغلی سبب می شود تا کارکنان قادر باشند در فضایی آرام تر و کم فشار تر به مسئولیت ها و وظایف خود رسیدگی کنند و در نتیجه سبب افزایش مسئولیت پذیری اجتماعی در سازمان می گردد. پیشنهاد می گردد تا با آموزش های در باب مسئولیت پذیری اجتماعی و فعال کردن مکانسیم اجتماعی در مسئولیت پذیری اجتماعی سازمانی سبب شود تا کارشناسان سازمان تلاش بیشتری نمایند تا با شرایط و نیروها و موقعیت های جدید در محیط سازمان وفق یابند. نتایج یافته های مطالعه حاضر، با نتایج درگاهی (Dargahi & Moammaei, 2020)، ویراکودی و همکاران (Weerakkody & et al., 2019) و کیم و همکاران (Kim, 2019) همسو است.

بین مسئولیت پذیری اجتماعی و اعتماد سازمانی همبستگی مثبتی وجود دارد و بالا بودن مسئولیت پذیری اجتماعی باعث بهبود اعتماد سازمانی در کارشناسان وزارت ورزش و جوانان شده است. مسئولیت پذیری اجتماعی با ایجاد ارزش های اجتماعی درونی و ایجاد جایگاه اجتماعی مطلوب، سبب می شود تا کارکنان در سازگاری و پاسخگویی به نیازها و خواسته های محیطی و مشتریان دقت و سرعت عمل مطلوبی را داشته باشند، پایبندی سازمان به اصول و اجتماعیات و رعایت مسئولیت پذیری اجتماعی سبب مشارکت و همدلی کارشناسان با هم در جهت استراتژی های سازمان و همچنین اعتماد آنان به سازمان می گردد بنابراین مسئولیت پذیری اجتماعی با افزایش تعهد سازمانی و شفافیت و پایبندی به ارزش ها سبب افزایش اعتماد به سازمان می گردد. از سوی دیگر، علاوه بر افزایش هویت و ارزش های اجتماعی در سازمان، مسئولیت پذیری اجتماعی سبب کاهش انحرافات سازمانی می گردد. کاهش هزینه ها و هدررفت های سازمانی سبب می شود تا سازمان در رویارویی با چالش های محیطی هزینه های کمتری را صرف کنند و کارکنان از انجام رفتارهای انحرافی همانند از زیر کار در رفتن، خودداری کنند و به جای انتقال مسئولیت ها به دیگری، تلاش خود را در جهت ارائه خدمات و پاسخگویی به چالش های محیطی به کار گیرند و سازمان را در رویارویی با موقعیت های مختلف یاری کنند که به معنای افزایش اعتماد سازمانی است. پیشنهاد میشود با تجدید نظر در منشور اجتماعی و تبعیت از سازمان های سرآمد به عنوان سازمان هایی پاسخگو، برای شفافیت و پاسخگویی به ذینفعان خود در قبال عملکردشان، تعهدات خود به مسئولیت اجتماعی را از طریق ارزشهای خویش ابراز دارند و اطمینان حاصل کنند که این تعهدات در سراسر سازمان جاری می شوند. این یافته تحقیق با نتایج مطالعات درگاهی و معمایی (Dargahi & Moammaei, 2020)، موزس و همکاران (Mozes & et al., 2011)، دراگر (Drucker, 1979) و پانوار و همکاران (Panwar & et al., 2010) همسو است.

بین توانمندی دولت الکترونیک بر اعتماد سازمانی همبستگی مثبتی وجود دارد و در این رابطه مسئولیت‌پذیری اجتماعی دارای نقش تعدیلگر می‌باشد. به عبارت دیگر، بخشی از تأثیری که توانمندی دولت الکترونیک بر اعتماد سازمانی دارد مربوطه به تأثیری است که مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر اعتماد سازمانی در کارشناسان دارد. دولت الکترونیک با افزایش مسئولیت‌پذیری اجتماعی، سبب افزایش اعتماد سازمان‌ها و در نتیجه پایداری و سازگاری هر چه بیشتر سازمان‌ها می‌گردد. با ادغام توانمندی‌های دولت الکترونیک، سازمان‌ها توانایی پاسخگویی سریع به طیف گسترده‌ای از خواسته‌ها و نیازهای مشتریان خود را پیدا می‌کنند و می‌توانند مزایای رقابتی و فرصت‌های رقابتی خود را افزایش دهند. این بدان معنی است که سازمان می‌تواند با در نظر گرفتن شرایط مختلف محیطی، اقتصادی، و اجتماعی درون سازمانی و برون سازمانی، عملکرد خود را بهینه کند. با استفاده از توانمندی‌های دولت الکترونیک، عملکرد سازمانی و انجام تعهدات کارکنان به سازمان، بهبود شرایط کاری، ایجاد منابع و فرصت‌ها، باعث بهبود تعهدات شغلی می‌شود و مسئولیت‌پذیری اجتماعی افزایش می‌یابد. افزایش شفافیت و پایبندی به ارزش‌ها به معنای افزایش اعتماد به سازمان به دلیل عملکرد مطلوب سازمان در پاسخگویی به تعهدات از طریق توانمندی‌های دولت الکترونیک است. پیشنهاد می‌شود مدیران با عدم تمرکزگرایی و توجه به نقش کارشناسان در تصمیم‌گیری‌ها، ترفیع کارشناسان خلاق و جوان، موجبات تعهدات اجتماعی و در نهایت اعتماد سازمانی را فراهم آورند. این یافته تحقیق با نتایج مطالعات سفیتری و همکاران (Safitri & et al., 2020)، گلاواس و همکاران (Glavas, 2016) و شن و بنسون (Shen & Benson, 2016) همسو است.

منابع

- Dargahi, H., & Moammaei, H. (2020). Investigating Relationship between Managers' Ethical Leadership with Social Responsibility and Organizational Trust in Tehran University of Medical Sciences Hospitals Clinical Laboratories. *Journal of Laboratory and Diagnosis*, 12(47), 48–61. <http://labdiagnosis.ir/article-1-393-en.html> (Persian).
- Darwazeh, S., Khrisat, D., & Al Dajah, S. (2016). Effect of application of E-government on the staff performance in the greater Amman municipality a field study. *Research in Business and Management*, 3(2), 19–40. <https://doi.org/10.5296/rbm.v3i2.9640>
- de Jong, M. D. T., & van der Meer, M. (2017). How does it fit? Exploring the congruence between organizations and their corporate social responsibility (CSR) activities. *Journal of Business Ethics*, 143(1), 71–83. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2782-2>
- Dietz, G., & Hartog, D. N. Den. (2006). Measuring trust inside organizations. *Personnel Review*, 35(5), 557–588. <https://doi.org/10.1108/00483480610682299>
- Drucker, P. F. (1979). *MANAGEMENT – An abridged and revised version of Management: Tasks, Responsibilities, Practices by Peter F Drucker - Paperback - Reprint - 1979 - from Syber's Books ABN 15 100 960 047 (SKU: 0265482)*. Pan. <https://www.biblio.com/book/management-150-abridged-revised-version-management/d/882769213>
- Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K. (2008). The Role of Trust in Organisational Innovativeness. *European Journal of Innovation Management*, 11(2), 160–181. <https://doi.org/10.1108/14601060810869848>
- Farhang, A., Siadat, S. A., Molavi, H., & Hoveida, R. (2010). Study of Factorial Structure of Organizational Trust and its Indices Relation with Organizational Learning in Southeast Public Universities. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 16(1), 111–130. <http://journal.irphe.ac.ir/article-1-761-en.html> (Persian).
- Galbreath, J. (2010). How does corporate social responsibility benefit firms? Evidence from Australia. *European Business Review*, 22(4), 411–431. <https://doi.org/10.1108/09555341011056186>

- Ghadami, M., & Kowsar, Z. (2012). The Relationship between E-Government and Organization Social Responsibility. *Management Studies in Development and Evolution*, 22(71), 75–104. https://jmsd.atu.ac.ir/article_217.html (Persian).
- Glavas, A. (2016). Corporate Social Responsibility and Organizational Psychology: An Integrative Review. *Frontiers in Psychology*, 7(144), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00144>
- Karimian, M. V., Sardari, A., & Silavi, I. (2015). A Study of Relationship between Intentions to E-Government with Organization Agility. *Journal of Development Evolution Management*, 22, 37–44. http://www.jdem.ir/article_488.html (Persian).
- Khan, S., Umer, R., Umer, S., & Naqvi, S. (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan. *Technology in Society*, 64(101400), 101400. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>
- Khosrozadeh, M., Hosseini, M., Kashaninia, Z., Sedghi Goyaghaj, N., & Amini, M. (2016). The correlation between organizational justice and job satisfaction among nurses. *Health Promotion Management*, 5(2), 1015. <http://jhpm.ir/article-1-587-fa.html> (Persian).
- Kim, S. (2019). The process model of corporate social responsibility (CSR) communication: CSR communication and its relationship with consumers' CSR knowledge, trust, and corporate reputation perception. *Journal of Business Ethics*, 154(4), 1143–1159. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3433-6>
- KPGM International. (2013). *The KPMG survey of corporate responsibility reporting 2013*. https://www.researchgate.net/publication/280712152_The_KPMG_Survey_of_Corporate_Responsibility_Reporting_2013
- Lee, O. K., Sambamurthy, V., Lim, K. H., & Wei, K. K. (2015). How does IT ambidexterity impact organizational agility? *Information Systems Research*, 26(2), 398–417. <https://doi.org/10.1287/isre.2015.0577>
- Mahmoudi, O. (2015). The impact of E-government on organizational agility: Case study of governmental banks in Iran. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 2(10), 1–20. http://www.ijmae.com/article_117730.html
- Mensah, I. K., & Adams, S. (2020). A Comparative Analysis of the Impact of Political Trust on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43(8), 682–696. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1645687>
- Mohammad Shafiee, M., & Ahmadzadeh, S. (2017). The impact of organizational agility and corporate social responsibility on brand image. *Journal of Brand Management*, 4(1), 41–78. https://bmr.alzahra.ac.ir/article_3448.html?lang=en (Persian).
- Mozes, M., Josman, Z., & Yaniv, E. (2011). Corporate social responsibility organizational identification and motivation. *Social Responsibility Journal*, 7(2), 310–325. <https://doi.org/10.1108/17471111111141558>
- Nasiri Valikbani, F. (2014). The relationship between perceived organizational protection of urban management with social responsibility and municipal employees' job performance of Hamadan. *Journal of Urban Economics and Management*, 2, 97–108. <https://www.sid.ir/en/journal/ViewPaper.aspx?ID=420305> (Persian).
- Nekuzad, N., Ahmady, S., Hisseini, M., & Mohammadkhani, K. (2019). Related factors using electronic health literacy: A systematic review. *Journal of Health Promotion Management (JHPM)*, 8(1), 53–63. <http://jhpm.ir/article-1-995-fa.html> (Persian).
- O. Shannak, R. (2013). The impact of E-government implementation on the organizational structure: The case of Jordan. *Perspectives of Innovations, Economics and Business*, 13(1), 5–16. <https://doi.org/10.15208/peib.2013.01>
- Panwar, R., Han, X., & Hansen, E. (2010). A demographic examination of societal views regarding corporate social responsibility in the US forest products industry. *Forest Policy and Economics*, 12(2), 121–128. <https://doi.org/10.1016/j.forpol.2009.09.003>
- Ramli, R. M. (2017). E-government implementation challenges in Malaysia and south Korea: A comparative study. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 80(1), 1–26. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2017.tb00591.x>
- Rezaei, M., & Yaghoubi, E. (2016). E-Government: A new model of public service and administrative reform. *Urban Management Quarterly*, 14(41), 247–265. <https://www.magiran.com/paper/1500255>

- Safitri, E. M., Susanto, T. D., Hadiwiyanti, R., & Pratama, A. (2020). How IT support a government organization's agility to respond citizen's changing needs? Literature review. *Journal of Physics: Conference Series*, 1569, 1–6. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1569/2/022040>
- Shen, J., & Benson, J. (2016). When CSR is a social norm: How socially responsible human resource management affects employee work behavior. *Journal of Management*, 42(6), 1723–1746. <https://doi.org/10.1177/0149206314522300>
- Shirazi, A., & Ahmadi Zahrani, M. (2015). Surveying the Relationship of Ethical Organization Climate to Organizational Trust and Organizational commitment of High School Teachers in Esfahan. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 5(20), 41–64. http://jedu.miau.ac.ir/?_action=article&au=15560&_au (Persian)
- Shirazi, A., Khodaverdian, E., & Naeemi, M. (2013). The effect of organizational trust on organizational citizenship behaviors (Case of: North Khorasan Gas Company). *Transformation Management Journal*, 4(7), 133–154. <https://doi.org/10.22067/pmt.v4i7.19470> (Persian).
- Smith, P. A., & Birney, L. L. (2005). The Organizational Trust of Elementary Schools and Dimensions of Student Bullying. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 469–485. <https://doi.org/10.1108/09513540510617427>
- Soltani, M., Nejat, S., & Jafari, K. (2016). Exploring the effects of CSR on organizational commitment: the mediating role of corporate culture. *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 4(15), 172–145. http://obs.sinaweb.net/article_18884.html?lang=en (Persian).
- Tallon, P. P., Queiroz, M., Coltman, T., & Sharma, R. (2019). Information technology and the search for organizational agility: A systematic review with future research possibilities. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 218–237. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2018.12.002>
- Torres, L., Pina, V., & Royo, S. (2005). E-government and the transformation of public administrations in EU countries: Beyond NPM or just a second wave of reforms? *Online Information Review*, 29(5), 531–553. <https://doi.org/10.1108/14684520510628918>
- Twizyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Sivarajah, U., Omar, A., & Molnar, A. (2019). A case analysis of E-government service delivery through a service chain dimension. *International Journal of Information Management*, 47, 233–238. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.11.001>
- Yu, M. C., Mai, Q., Tsai, S. B., & Dai, Y. (2018). An empirical study on the organizational trust, employee-organization relationship and innovative behavior from the integrated perspective of social exchange and organizational sustainability. *Sustainability*, 10(3), 864–878. <https://doi.org/10.3390/su10030864>

The model of e-government capability to promote organizational trust and the moderating role of organizational social responsibility

Adeleh Sadeghie Moghadam¹, Faride Ashraf Ganjoui^{*2}, Farshad Tojarei³,

1-PhD Student in Physical Education and Sports Saience Department, Central Tehran Branch,

Islamic Azad University, Tehran, Iran 2- Associate Professor, Department of Sports

Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran ,Iran (Corresponding

Author) 3- Professor, Department of Sports Management, Central Tehran Branch, Islamic

Azad University, Tehran ,Iran

Corresponding Author * ganjouei@yahoo.com

Received: 2021-09-05

Accepted: 2021-10-24

Abstract

The purpose of this study is to determine the e-government capability model on promoting the institutional trust of the organization and the moderating role of ethical responsibility in the experts of the Ministry of Sports and Youth. This descriptive-correlational study was performed on 110 experts of the Ministry of Sports and Youth who were simple randomly selected (lottery). The instruments used were demographic questionnaire, "E-Government Questionnaire", "Organizational Trust Questionnaire" and "Corporate Moral Responsibility Questionnaire". Face and content validity by qualitative method approved and convergence of questionnaires and reliability by internal consistency method were evaluated and confirmed by calculating Cronbach's alpha coefficient as 0.8 and composite reliability. The collected data were analyzed in SPSS. 18 and PLS. 23. The value of t-statistic was 18.34 for the relationship between e-government and organizational trust with the mediating role of social responsibility. The values of standard coefficients of e-government path on social responsibility, social responsibility on organizational trust and e-government on organizational trust through social responsibility were reported to be 0.514 positive. There is a positive and significant correlation between the ability of e-government to promote organizational trust. The variable of social responsibility in the relationship between e-government capabilities on organizational trust plays a relative moderating role.

Keywords: E-government promotion, Organizational institutional trust, Experts Moral Responsibility.