

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور  
مرکزخوی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی (M.A)

گرایش: طراحی ساختار سازمان های دولتی

عنوان:

تاثیر دولت الکترونیک بر کاهش بورکراسی و ارتقای سلامت اداری

استاد راهنما:

دکتر عطیه بحرانی

استاد مشاور:

دکتر زهرا فروتنی

نگارنده:

سمانه اکبری

زمستان ۹۸

تقدیم به:

پدر و مادرم که ذره ذره وجودم وامدار زحمات شبانه روزی، بی دریغ و بی شائبه شان بوده و هست.

و دوستانم که همواره مرا در تمامی مراحل زندگی مشوق، یارو یاور بوده اند.  
و تمامی کسانی که من را در نگارش و تدوین و تنظیم این پایان نامه یاری رسانده اند.

تقدير و تشكر



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۳	۱-۱. مقدمه
۴	۲-۱. بیان مسأله
۶	۳-۱. اهمیت و ضرورت تحقیق
۷	۴-۱. اهداف تحقیق
۷	۵-۱. فرضیه های تحقیق
۸	۶-۱۴. تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

## فصل دوم: مبانی نظری تحقیق

۱۰	۱-۲. مقدمه
۱۱	۲-۲. سلامت اداری
۱۲	۱-۲-۲. عوامل تهدید کننده سلامت نظام اداری
۱۲	۲-۲-۲. عوامل بیرونی تهدید کننده نظام اداری (سازمانی)
۱۴	۳-۲-۲. عوامل تهدید کننده نظام اداری (متغیرهای مدیریتی)
۱۷	۱-۳-۲-۲. تعریف فساد از نظر اندیشمندان
۱۸	۲-۳-۲-۲. وجوه دیگر تعریف فساد
۱۸	۳-۳-۲-۲. تعریف فساد بر مبنای افکار عمومی
۲۰	۴-۳-۲-۲. انواع فساد
۲۲	۵-۳-۲-۲. علل فساد
۲۴	۶-۳-۲-۲. پیامدهای فساد اداری
۲۴	۷-۳-۲-۲. عوامل مؤثر بر ارتقای سلامت اداری
۲۹	۴-۲-۲. فساد در جهان
۳۰	۵-۲-۲. بررسی فساد و سلامت اداری در ایران
۳۵	۶-۲-۲. دلایل افزایش فساد اداری در ایران
۳۷	۱-۳-۲. ارتباط دولت الکترونیکی با تجارت الکترونیکی و مسایل اجتماعی

- ۳۹..... ۲-۳-۲. ویژگی های فناوری اطلاعات در افزایش سلامت اداری
- ۴۰..... ۳-۳-۲. سطوح مختلف سلامت اداری با کاربرد ICT
- ۴۱..... ۴-۳-۲. سیستم ها ایجاد سلامت اداری و آثار آنها در کاهش فساد
- ۴۳..... ۴-۲. بروکراسی چیست ؟
- ۴۹..... ۱-۴-۲. ماکس وبر و نظریه ی بوروکراسی
- ۵۱..... ۲-۴-۲. مفهوم بوروکراسی از نظر وبر
- ۵۲..... ۳-۴-۲. ویژگیهای مثبت بروکراسی
- ۵۴..... ۴-۴-۲. نظرات چند تن از پیشروان علم مدیریت در باره بروکراسی
- ۵۴..... ۵-۴-۲. بروکراسی پایگاه مشروع قدرت
- ۵۵..... ۶-۴-۲. برخی از ویژگیهای سازمانی:
- ۵۵..... ۵-۲. دولت الکترونیک
- ۵۵..... ۱-۵-۲. تعریف دولت الکترونیک
- ۵۷..... ۲-۵-۲. سازمان الکترونیکی و دولت الکترونیکی
- ۶۴..... ۳-۵-۲. کسب و کار الکترونیک
- ۶۵..... ۶-۲. پیشینه تحقیق
- ۶۵..... ۱-۶-۲. پیشینه تحقیقات داخلی

### فصل سوم: روش تحقیق

- ۷۳..... ۱-۳. مقدمه
- ۷۳..... ۲-۳. روش تحقیق
- ۷۴..... ۳-۳. جامعه پژوهش روش نمونه گیری و حجم نمونه تحقیق
- ۷۴..... ۴-۳. روش اجرای تحقیق
- ۷۴..... ۵-۳. روش و ابزار گرد آوری اطلاعات
- ۷۷..... ۶-۳. قلمرو تحقیق
- ۷۷..... ۷-۳. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل دادهها

- ۷۹..... ۱-۴. مقدمه

۷۹	۲-۴-آمار توصیفی .....
۸۰	الف) جنسیت کارکنان .....
۸۰	ب) سن .....
۸۱	ج) میزان تحصیلات .....
۸۲	د) سوابق شغلی .....
۸۳	ه) وضعیت تاهل .....
۸۴	۳-۴- آمار توصیفی متغیرهای پژوهش .....
۸۵	۴-۴- آزمون کولموگراف-اسمیرنف .....
۸۷	۵-۴- آزمون عدم هم خطی بودن .....
۸۸	۶-۴- آزمون فرضیه‌های تحقیق .....

### فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱۱۹	۱-۵- مقدمه .....
۱۱۹	۲-۵- خلاصه‌های از یافته‌های تحقیق .....
۱۲۰	۳-۵- نتایج آزمون فرضیه‌ها .....
۱۲۳	۴-۵- محدودیت‌های تحقیق .....
۱۲۲	۵-۵- پیشنهادات .....
۱۲۲	۱-۵-۵- پیشنهادات کاربردی .....
۱۲۳	۲-۵-۵- پیشنهادات پژوهشی .....
۱۲۴	منابع .....



## فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۳-۱- توزیع گویه‌های پرسشنامه دولت الکترونیک .....	۷۴
جدول ۳-۲- نحوه نمره‌دهی به پاسخ‌های مربوط به پرسشنامه دولت الکترونیک .....	۷۵
جدول ۳-۳- نتایج آزمون ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه دولت الکترونیک .....	۷۵
جدول ۳-۴- توزیع گویه‌های پرسشنامه سلامت اداری .....	۷۵
جدول ۳-۵- نحوه نمره‌دهی به پاسخ‌های مربوط به پرسشنامه سلامت اداری .....	۷۶
جدول ۳-۶- نتایج آزمون ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه سلامت اداری .....	۷۶
جدول ۳-۸- نتایج آزمون ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه بوروکراسی .....	۷۷
جدول ۴-۱- توزیع فراوانی جنسیت افراد .....	۸۰
جدول ۴-۲- توزیع فراوانی سن افراد .....	۸۰
جدول ۴-۳- توزیع فراوانی بر اساس میزان تحصیلات افراد .....	۸۱
جدول ۴-۴- توزیع فراوانی بر اساس سوابق شغلی کارکنان .....	۸۲
جدول ۴-۵- توزیع فراوانی بر اساس وضعیت تاهل کارکنان .....	۸۳
جدول ۴-۶- میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر متغیرهای پژوهش .....	۸۴
جدول ۴-۷- نتایج آزمون کولموگراف-اسمیرنف (K-S) .....	۸۶
جدول ۴-۸- نتایج آزمون همخطی بودن .....	۸۷
جدول ۴-۹- آزمون رابطه بین دولت الکترونیک و بوروکراسی .....	۸۹
جدول ۴-۱۰- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر بوروکراسی b	۸۹
جدول ۴-۱۱- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر بوروکراسی ....	۹۰
جدول ۴-۱۲- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر تاثیر دولت الکترونیک بر بوروکراسی .....	۹۰
جدول ۴-۱۳- آزمون رابطه بین سهولت دسترسی به اطلاعات و بوروکراسی .....	۹۱
جدول ۴-۱۴- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر بوروکراسی .....	۹۲

جدول ۴-۱۵- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر	۹۲
بوروکراسی .....	
جدول ۴-۱۶- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر سلامت اداری ...	۹۳
جدول ۴-۱۷- آزمون رابطه بین سهولت دسترسی به خدمات و بوروکراسی .....	۹۳
جدول ۴-۱۸- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به خدمات بر	
بوروکراسی .....	۹۴
جدول ۴-۱۹- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی سهولت دسترسی به خدمات بر	
بوروکراسی .....	۹۴
جدول ۴-۲۰- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت دسترسی به خدمات بر بوروکراسی .....	۹۵
جدول ۴-۲۱- آزمون رابطه بین فرهنگ مشارکت و بوروکراسی .....	۹۵
جدول ۴-۲۲- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت و بوروکراسی ..	۹۶
جدول ۴-۲۳- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت بر بوروکراسی ....	۹۶
جدول ۴-۲۴- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر فرهنگ مشارکت بر بوروکراسی .....	۹۷
جدول ۴-۲۵- آزمون رابطه بین پاسخگویی در سازمان و بوروکراسی .....	۹۷
جدول ۴-۲۶- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر پاسخگویی در سازمان بر	
بوروکراسی .....	۹۸
جدول ۴-۲۷- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر پاسخگویی در سازمان بر بوروکراسی	
.....	۹۸
جدول ۴-۲۸- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر پاسخگویی در سازمان بر بوروکراسی .....	۹۹
جدول ۴-۲۹- آزمون رابطه بین سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و بوروکراسی .....	۹۹
جدول ۴-۳۰- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات	
بر بوروکراسی .....	۱۰۰
جدول ۴-۳۱- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر	
بوروکراسی .....	۱۰۰
جدول ۴-۳۲- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر بوروکراسی	۱۰۱
جدول ۴-۳۳- آزمون رابطه بین کیفیت خدمات و بوروکراسی .....	۱۰۱

- جدول ۴-۳۴- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر بوروکراسی..۱۰۲
- جدول ۴-۳۵- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر بوروکراسی.....۱۰۲
- جدول ۴-۳۶- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر کیفیت خدمات بر بوروکراسی .....۱۰۳
- جدول ۴-۳۷- آزمون رابطه بین دولت الکترونیک و سلامت اداری .....۱۰۳
- جدول ۴-۳۸- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر سلامت اداری  
b .....۱۰۴
- جدول ۴-۳۹- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر سلامت اداری  
.....۱۰۵
- جدول ۴-۴۰- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر دولت الکترونیک بر سلامت اداری .....۱۰۵
- جدول ۴-۴۱- آزمون رابطه بین سهولت دسترسی به اطلاعات و سلامت اداری .....۱۰۶
- جدول ۴-۴۲- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر  
سلامت اداری .....۱۰۷
- جدول ۴-۴۳- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر  
سلامت اداری .....۱۰۷
- جدول ۴-۴۴- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر سلامت اداری ۱۰۸.
- جدول ۴-۴۵- آزمون رابطه بین سهولت دسترسی به خدمات و سلامت اداری .....۱۰۸
- جدول ۴-۴۶- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به خدمات بر  
سلامت اداری .....۱۰۹
- جدول ۴-۴۷- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی سهولت دسترسی به خدمات بر سلامت  
اداری .....۱۰۹
- جدول ۴-۴۸- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت دسترسی به خدمات بر سلامت اداری... ۱۱۰
- جدول ۴-۴۹- آزمون رابطه بین فرهنگ مشارکت و سلامت اداری .....۱۱۰
- جدول ۴-۵۰- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری  
.....۱۱۱
- جدول ۴-۵۱- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری  
.....۱۱۱

- جدول ۴-۵۲- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری ..... ۱۱۲
- جدول ۴-۵۳- آزمون رابطه بین پاسخگویی در سازمان و سلامت اداری ..... ۱۱۲
- جدول ۴-۵۵- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر پاسخگویی در سازمان بر سلامت اداری ..... ۱۱۳
- جدول ۴-۵۶- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر پاسخگویی در سازمان بر سلامت اداری ..... ۱۱۴
- جدول ۴-۵۷- آزمون رابطه بین سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و سلامت اداری ..... ۱۱۴
- جدول ۴-۵۸- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر سلامت اداری ..... ۱۱۵
- جدول ۴-۵۹- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر سلامت اداری ..... ۱۱۵
- جدول ۴-۶۰- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر سلامت اداری ..... ۱۱۶
- جدول ۴-۶۱- آزمون رابطه بین کیفیت خدمات و سلامت اداری ..... ۱۱۶
- جدول ۴-۶۲- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر سلامت اداری ..... ۱۱۷
- جدول ۴-۶۳- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر سلامت اداری ..... ۱۱۷
- جدول ۴-۶۴- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر کیفیت خدمات بر سلامت اداری ..... ۱۱۷

## فهرست اشکال و نمودارها

صفحه	عنوان
۳۹.....	شکل ۱-۲- ارتباط بین دولت الکترونیکی با جامعه دانشی، جهانی شدن و حاکمیت ملی
۴۲.....	شکل ۱-۲) مکانیزم PFM.....
۴۳.....	شکل ۳-۲) نقش دولت الکترونیکی در کاهش فساد اداری
۶۵.....	شکل ۴-۲) مدل مفهومی کسب و کار الکترونیکی
۸۰.....	نمودار ۱-۴- توزیع فراوانی جنسیت افراد
۸۱.....	نمودار ۲-۴- توزیع فراوانی بر اساس سن کارکنان
۸۲.....	نمودار ۳-۴- توزیع فراوانی بر اساس میزان تحصیلات کارکنان
۸۳.....	نمودار ۴-۴- توزیع فراوانی بر اساس سوابق شغلی کارکنان
۸۴.....	نمودار ۵-۴- توزیع فراوانی بر اساس وضعیت تاهل کارکنان

## چکیده

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی - همبستگی است و از نظر روش جمع آوری داده ها از نوع میدانی است. جامعه آماری کلیه کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند می باشد که تعداد آنها ۱۱۵ نفر می باشد. حجم نمونه شامل ۱۰۵ نفر از کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند در سال ۹۸ می باشد که به صورت تصادفی ساده انتخاب شده است. در پژوهش حاضر از سه پرسشنامه استاندارد شامل پرسشنامه دولت الکترونیک توسط بخشنده (۱۳۹۰)، پرسشنامه بوروکراسی توسط ساندر و همکاران (۲۰۰۲) و پرسشنامه سنجش سلامت اداری توسط ناصری (۱۳۸۲) استفاده شده است که روایی و پایایی آنها مورد تایید است. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون رگرسیون استفاده شده است یافته‌های تحقیق نشان داده است که از بین مولفه‌های دولت الکترونیک، مولفه سهولت دسترسی به اطلاعات بیشترین تاثیر منفی (۵۴ درصد) را بر بوروکراسی دارد و مولفه فرهنگ مشارکت کمترین تاثیر منفی (۳۹ درصد) را بر بوروکراسی دارد. مولفه‌های سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و پاسخگویی، سهولت دسترسی به اطلاعات، کیفیت خدمات به ترتیب ۵۰، ۴۷، ۴۶، درصد تاثیر منفی بر بوروکراسی دارند. همچنین نتایج حاکی از آن است که از بین مولفه‌های دولت الکترونیک، مولفه سهولت دسترسی به اطلاعات بیشترین تاثیر مثبت (۵۸ درصد) را بر سلامت اداری دارد و مولفه کیفیت خدمات کمترین تاثیر مثبت (۳۴ درصد) را بر سلامت اداری دارد. مولفه‌های مولفه‌های سهولت کاربرد فناوری اطلاعات، فرهنگ مشارکت، پاسخگویی، سهولت دسترسی به خدمات به ترتیب ۴۹، ۴۰، ۴۰، درصد تاثیر مثبت بر سلامت اداری دارند. همچنین، سهولت دسترسی به اطلاعات بیشترین تاثیر منفی (۵۴ درصد) را بر بوروکراسی دارد و مولفه فرهنگ مشارکت کمترین تاثیر منفی (۳۹ درصد) را بر بوروکراسی دارد. مولفه‌های سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و پاسخگویی، سهولت دسترسی به اطلاعات، کیفیت خدمات به ترتیب ۵۰، ۴۷، ۴۶، درصد تاثیر منفی بر بوروکراسی دارند.

**فصل اول:**  
**کلیات تحقیق**

سلامت سازمانی به وضعی فراتر از اثربخشی کوتاه مدت سازمان دلالت دارد؛ به مجموعه ای از خصایص سازمانی مداوم اشاره می کند. یک سازمان سالم به این معنا، نه فقط در محیط خود پایدار می ماند بلکه در دراز مدت قادر است به اندازه کافی با محیط خود سازگار شود؛ توانی های لازم برای بقای پیوسته خود را ایجاد نماید و توسعه دهد. عملیات کوتاه مدت یک سازمان سالم گرچه ممکن است در یک روز خاص اثربخش یا غیر اثر بخش باشد ولی رشد توانایی ها، بقای مستمر و سازگاری کافی آن با محیط تحقق پیدا می کند. سازمانی که پیوسته غیر اثر بخش است، به یقین از سلامت برخوردار نیست. در مجموع، سلامت به طور ضمنی بر حاصل جمع انجام کار اثربخش دلالت دارد، سازمانی که به پایین آمدن هزینه ها یا با سرعت عمل، در کوتاه مدت اثربخش عمل می نماید، ممکن است به روحیه و رضایت کارکنان صدمه بزند

سازمانهای دارای نظام اداری سالم قادر به تصمیمی گیری درست، بجا و مناسب هستند. سازمانهای سالم به عنوان موجودات زنده و پویا در محیط می توانند متولد شوند و با فراهم شدن امکانات لازم و کافی رشد کنند و توسعه یابند و از طریق ارائه کالا و خدمات سالم و ارزنده باعث تامین نیازهای محیطی و تسهیل گر فرایند رشد و شکوفایی جامعه شود. (احمدی، ۱۳۹۰، ۶۱). در این گونه سازمان ها بوروکراسی وجود دارد. بوروکراسی، نوعی اعمال اقتدار قانونی است برای نظم بخشیدن به مجموعه اموری که دولت ها، برای نظم عمومی و انسجام و قوام بخشیدن به جامعه به کار می برند. بر همین اساس، دولت عبارتست از یگانه نهادی که از حق انحصاری کاربرد اقتدار برخوردار است. اما یگانه راه اعمال اقتدار توسط دولت ها، برای نظم بخشیدن به امور داخلی کشور، ایجاد ساختار بوروکراتیک است. در عین حال باید توجه داشت که منظور از بوروکراسی، مفهوم معکوسی نیست که در ذهن توده های جهان سوم شکل یافته و آن کاغذبازی معیوب و پیچ در پیچ اداری است که مانع انجام طبیعی و سالم کارها می شود. بلکه بوروکراسی، به معنای درست، ناظر بر سازمان هایی است که صفات ذیل در آن جاریست (فراهانی و بهره مند، ۱۳۸۹: ۲۳۴).

امروزه دولت الکترونیک به عنوان یکی از عناصر جامعه اطلاعاتی شناخته می شود. با توجه به همین موضوع در حال حاضر بسیاری از دولت ها در حال استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، به خصوص اینترنت یا شبکه های مبتنی بر وب برای بهبود ارائه خدمات به شهروندان و آژانس های حکومتی، بنگاه های کاری، کارمندان و سایر سازمان های غیردولتی هستند. در واقع، دولت ها دچار تغییر و تحول بنیادین شده اند.

دولت الکترونیک فرصتی را برای مخاطبان دولت (مردم، اشخاص حقیقی و حقوقی) فراهم می نماید تا با استفاده از روش های الکترونیکی با دولت ارتباط برقرار کنند. هدف نهایی و غایی دولت الکترونیک ارائه خدمات متنوع دولتی، با سرعت، کیفیت و هزینه های مناسب در بیست و چهار ساعت شبانه روز است. با توسعه دولت الکترونیک نوع ارتباط مردم و دولت تغییر می کند و یک ارتباط غیر مستقیم ولی با حداقل محدودیت ها ایجاد می گردد. بدنبال موفقیت ابزارها و کاربردهای تجارت الکترونیکی، استفاده از این ابزارها برای توسعه خدمات بخش های عمومی و دولت مورد توجه قرار گرفت. فن آوری اطلاعات به طور عام و اینترنت به صورت خاص رسانه جدید ارتباطی بین مردم و دولت فراهم کرده است. بنابراین، دولت ها تلاش می کنند تا



سرویسها و خدمات خود را از طریق اینترنت در جهت تمرکز بر شهروندان و شرکاء ارائه نمایند. اگر چه بسیاری از آنها فاقد زیر ساخت، فرهنگ سازمانی و منابع مناسب برای تبادل که لازمه دولت الکترونیکی می باشد، هستند. (مختاری، ۱۳۸۸: ۵).

دولت الکترونیکی چالشها و فرصت‌های زیادی را برای تحول در فرآیند عملکرد دولت و خود حکومت ایجاد کرده و بر تمامی وظایف دولتها و سازمانها، بخش‌های خصوصی و اجتماع تاثیر می‌گذارد و در درازمدت روش‌های جدیدی برای تعامل بین شهروندان و موسسات با دولت فراهم می‌کند. در مورد مزایای دولت الکترونیکی موارد زیادی ذکر شده است به عنوان مثال دولت الکترونیکی باعث می‌شود که دولت هوشمندتر شود، حجم آن کاهش یابد، ارائه سرویس و خدمات بهبود یابد و برای شهروندان ایزار جدیدی برای تعامل با دولت فراهم شود. ارتباط بهتر، شفاف سازی بیشتر و جلب اعتماد نیز از دیگر مزایای آن است (فراهانی، ۱۳۸۰:

۶).

یکی از موضوعات مهم در ارتباط بین مردم و دولت شفاف سازی دولت است از آنجایی که دولت نشان دهنده مردم است، همه فعالیت‌های آن باید به مردم ارائه شود. فرم سنتی دولت، ارائه و نمایش کلیه فعالیت‌های دولت به مردم و موسسات تقریباً غیر ممکن است اما در دولت الکترونیکی فرصتی برای حل این مشکل فراهم می‌شود و باعث شفاف سازی فعالیتها و عملکرد دولت می‌شود. یک فعالیت شفاف است اگر همه اطلاعات درباره آن فعالیت باز و بدون محدودیت برای همگان قابل دسترسی باشد. شفاف سازی، آزادی تصمیمات و فعالیت‌ها و بعبارتی جریان آزادی از اطلاعات درباره تصمیمات و فعالیت‌ها، از منابع و ماخذ گرفته تا دریافت کنندگان نیز تعریف شده است. ریچارد شفاف سازی الکترونیک را استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای همه اطلاعات مربوط به شفاف سازی تعریف کرده است. بعبارتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در دولت الکترونیکی می‌توان شفاف سازی ایجاد کرد (حسینی، ۱۳۸۴: ۶).

## ۱-۲. بیان مسأله

ساختار اداری دیوان سالار (بوروکراتیک) که یکی از علت‌های ناکارآمدی و کاهش بهره‌وری در سازمان‌ها شناخته شده است نیاز به تغییر دارد و انتظار می‌رود با تغییر ساختار دولت و نهادینه شدن دولت الکترونیک این تحول ایجاد شود. البته بوروکراسی مزایای زیادی دارد ولی در این پژوهش به کاهش و تغییر در جنبه‌های منفی بوروکراسی پرداخته می‌شود. به زعم یعقوبی (۱۳۸۸) بوروکراسی با تاکید بر تخصص‌گرایی و قوانین و مقررات می‌تواند مزایایی داشته باشد ولی معایبی نیز دارد، مانند انعطاف ناپذیری، تمرکز بر مسائل درونی و مدیریتی، ناتوانی در ارائه خدمات به صورت مستمر و مفید و تاکید بر سلسله مراتب عمودی. با تحقق دولت الکترونیک که دارای ویژگی‌هایی مانند ارائه خدمات و اطلاعات به صورت مستمر، تاکید بر کار گروهی، سلسله مراتب افقی و انعطاف پذیری است، ساختار بوروکراسی می‌تواند تحول پیدا کند. در این میان تلاش می‌شود معضل نابرابری دسترسی شهروندان به خدمات عمومی از طریق پیاده‌سازی دولت الکترونیک که بر ارائه خدمات و اطلاعات بر خط تأکید دارد و به جای محبوس کردن اطلاعات در بخش‌های خاصی از دولت بر انتشار گسترده آن در میان تمام اقشار جامعه اصرار می‌ورزد، مرتفع گردد (فقیهی و یعقوبی، ۱۳۸۳: ۳۷).

سلامت سازمانی به عنوان توانایی هر سازمان برای انجام مأموریت خود را با موفقیت تعریف شده است. آدلر و همکاران (۲۰۰۳) توسط ویژگی‌ها و مشخصاتی مانند ارتباطات، ادراک استراتژی‌های سازمانی و سیاست شایستگی کارکنان، توانایی نیروی انسانی، مهارت‌های مدیریت، روحیه کارکنان محل کار، آگاهی کارکنان و مأموریت، همکاری، ویژگی‌های جمعیت شناختی نیروی انسانی، آموزش و پرورش، و در نهایت بهبود حرفه‌ای و توسعه رفتار کارکنان سلامت سازمانی را تعریف کرده‌اند. (فراهانی و همکاران، ۲۰۱۴: ۶۲۹). به عقیده پارسونز همه‌ی سیستم‌های اجتماعی برای بقا و رشد و توسعه خود نیازمند حل چهار مشکل اساسی انطباق، دستیابی به هدف، یکپارچگی و نهفتگی هستند. سلامت سازمانی عبارت است از توانایی سازمان در حفظ و بقا و سازش با محیط و بهبود این توانایی‌هاست.

امروزه با گسترش فناوری اطلاعات تمام ابعاد زندگی بشر دچار تحول بنیادین شده به طوری که دنیای کنونی را در جریان یک دگردیسی کامل قرار داده است و این روند همچنان ادامه دارد (شریفی رنالی و همکاران، ۱۳۹۲: ۶۵) در این میان توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات با هدف استقرار دولت الکترونیک آغازگر مرحله جدیدی از حیات مدیریت بخش عمومی است و دولت‌ها در تلاشند با استقرار آن گام مهمی در راستای حرکت به سوی جامعه‌ی اطلاعاتی بردارند. این گرایش از زمانی آغاز شد که مدیریت دولتی به اهمیت فناوری اطلاعات در ساختار کلان جامعه و قابلیت‌های متحرکننده آن در فرآیند اصلاحات پی برد (یعقوبی، ۱۳۸۸: ۳۲) در واقع فناوری اطلاعات به عنوان یکی از فناوری‌های نوین متحول‌کننده در سال‌های اخیر محسوب می‌شود و از قابلیت‌های متنوعی برخوردار است.

فساد اداری که نقطه مقابل سلامت اداری است، مشکل بزرگ بسیاری از سازمان‌های دولتی منجمله کشور ما می‌باشد. این‌رو سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور طرح مطالعاتی تدوین برنامه مبارزه با فساد و ارتقای سلامت اداری را در دستور کار خود قرار داده است. از جمله عوامل شکل‌دهنده فساد، عوامل اقتصادی و سیاسی و اداری هستند که در این میان عوامل اداری و دیوان سالارانه از بقیه مهم‌تر به نظر می‌رسد. عوامل بوروکراتیک در فساد اداری و تحقق سلامت اداری نقش مهمی دارد. نظام اداری کارآمد زمینه‌های تحقق سلامت اداری را فراهم می‌کند. از دیدگاه یعقوبی (۱۳۸۸) هرگونه بهبود در کیفیت حکومت نیازمند پاسخگویی حکومت است که خود مستلزم شفافیت و دسترسی کامل به اطالعات است؛ بنابراین تحقق حکمرانی خوب با استفاده از فناوری اطلاعات در بخش دولتی امکان‌پذیر است. تحقق دولت الکترونیک با مهندسی مجدد فرایندها و روش‌ها و تغییر ساختار دولت به ایجاد حکمرانی خوب کمک می‌کند. سازمان بازرگانی شیراز در سال‌های اخیر تالش زیادی برای استقرار دولت الکترونیک کرده است. به این دلیل که سازمان هم در بخش تجارت داخلی و هم در بخش تجارت خارجی با اصناف و سازمان‌های متعددی در ارتباط است و افراد زیادی به این سازمان مراجعه می‌کنند. این سازمان در راستای ارتقای طرح دولت الکترونیک بخش‌های مختلف سایت خود را توسعه داده است. همچنین به این دلیل که سازمان بازرگانی از منابع مالی خوبی برخوردار است امکان بروز فساد در آن وجود دارد و سازمان همواره به دنبال پیدا کردن راهبردهای گسترده برای مقابله با فساد بوده است. از جمله راهبردهایی که سازمان برای کاهش فساد در نظر داشته است استقرار طرح دولت الکترونیک است ولی آیا این‌که سازمان برای کاهش بوروکراسی و فساد، دولت الکترونیک را راه حل مناسبی دانسته است

مسأله‌ای است که باید به آن پرداخته شود. در نهایت مساله پیش روی محقق این است، آیا دولت الکترونیک در کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری نقش دارد؟

### ۱-۳. اهمیت و ضرورت تحقیق

فساد در نظام اداری، کم و بیش گریبان گیر همه کشورهاست و آسیب های ناشی از فساد با توجه به شکل های مختلف آن بی شمار است. برای کشوری که در جهت توسعه و پیشرفت گام بر می دارد ضرورت دارد تا عاری از مقوله فساد به این مهم پردازد و ضروری است برای جلوگیری از تشدید آسیب ها در آینده، امروز با تمام توان و در تمام زمینه های با علل و عوامل بروز آن مبارزه ای جدی و مستمر صورت گیرد تا در جامعه ای سالم و عاری از فساد، توسعه پایدار و همه جانبه در کشور محقق گردد و با توجه به اینکه مسئله عدم سلامت نظام اداری و در نتیجه فساد اداری پیامدهای سوء بسیاری نظیر کاهش کارایی سازمان ها، کند شدن روند خصوصی سازی، توزیع ناهمگون درآمدها و بدبینی مردم نسبت به دولت و سازمان های دولتی، دارد و همچنین ویژگی منحصر به فرد هزاره سوم میلادی که از آن به عنوان عصر اطلاعات یاد می کنند، نوآوری و تغییر است. بسیاری از کشورهای جهان دریافته اند که عصر اطلاعات جولانگاه تاخت و تاز سازمانهایی است که قابلیت فناوری اطلاعات را به خدمت خود و اجتماع درآورده و با رویکردی اثرگذار در راستای بازفرینی و نوسازی نظام اجتماعی اقدام می کنند. کاربرد تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات به معنی افزایش کیفیت اجرای قوانین، کاهش اقدامات خودسرانه کارکنان و مقامات و در نتیجه افزایش شفافیت است لذا سازمان ها و افراد جامعه باید به این امر اهمیت دهند و ارتقای آن را در اولویت برنامه های خود قرار دهند. از دیدگاه ماکس وبر بوروکراسی به معنی شکل سازمانی مطلوب با طراحی منطقی و کارایی زیاد و پیروی از اصول منطقی و نظم می باشد که بر اساس اختیار مشروع بنا نهاده شده است (رضایان، ۱۳۸۵: ۱۱). بوروکراسی بر کارهای درونی و مدیریتی تمرکز دارد و بر بخش بندی، تخصصی کردن، استاندارد کردن و یکنواخت سازی فرایند تولید تأکید می کند. در این مدل هر واحد مسئول شناخت مشتری های خود، بررسی تقاضاهای آن ها برای خدمات و تحویل خدمات به مشتری ها می باشد به زعم گالبرایت کاهش هزینه های ایجاد هماهنگی از طریق بخش بندی و یکنواخت سازی از مزایای بوروکراسی وبر است (حیاتی و درخشنده دشتی، ۱۳۹۳: ۱۴).

فساد اداری یکی از مهم ترین تبعات رشد بوروکراسی در سازمان ها می باشد. تالش های انجام شده برای اصلاح بوروکراسی کافی نبوده و برای کاهش فساد اداری و ناکارآمدی بوروکراسی باید اصلاحات اساسی در نظام اداری صورت پذیرد (صبوری، ۱۳۸۰: ۵۵). سلامت اداری به وضعیتی اطلاق می شود که کلیه عوامل یک سازمان قابلیت تأمین اهداف سازمان را به طور مطلوب داشته باشند و بتوانند انحراف از هنجارهای اداری و قانونی و موانع اهداف سازمانی را در اسرع وقت شناسایی و تدابیر الزم و به هنگام را برای رفع آن ها لحاظ نمایند (حاجیانی، ۱۳۸۹: ۳۸). فساد به عنوان یک پدیده جهانی از دوران باستانی تا کنون و در همه جوامع از جمله جوامع دیکتاتوری و جوامع دموکراتیک و در همه سازمان ها چه خصوصی و چه دولتی وجود داشته است. فساد به عمل یا تصمیم خارج از ضوابط قانونی، که تعداد افراد بیشتری از نتایج منفی آن متأثر می شوند

گفته می‌شود (عباس زادگان، ۱۳۸۳: ۲۸). صالحی (۱۳۸۸) زیان‌های فساد اداری را اینگونه بیان می‌کند: فساد منجر به از بین رفتن منابع مالی و مخدوش شدن اخلاق عمومی در ادارات دولتی می‌شود و با تأثیر نامطلوب بر عملکرد مدیریتی، رشد سرمایه‌گذاری، و توسعه سیاسی، عملکرد دولت را کاهش می‌دهد.

پژوهش حاضر از چند جنبه ضروری بنظر می‌رسد اول اینکه سهولت دسترسی به اطلاعات و دسترسی به خدمات در ادارات کم رنگ شده است و بوروکراسی و سلامت در بیشتر ادارات مشاهده نمی‌شود. فرهنگ مشارکت وجود ندارد. پاسخگویی توسط کارکنان به حداقل رسیده و کاربرد فناوری اطلاعات و کیفیت خدمات کاهش یافته است در نتیجه بوروکراسی کم رنگ شده است و سلامت اداری زیر سوال رفته است. با عنایت به موارد فوق ضرورت وجود این پژوهش احساس می‌شود. نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند مورد استفاده کارکنان سازمان های مختلف مخصوصا کارکنان سازمان آب و فاضلاب قرار گیرد. این پژوهش قصد دارد به مطالعه تاثیر دولت الکترونیک بر کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری بپردازد.

#### ۴-۱. اهداف تحقیق

##### الف) هدف اصلی:

بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری

##### اهداف فرعی:

۱- تعیین تاثیر دولت الکترونیک و ابعاد آن بر کاهش بوروکراسی

۲- تاثیر دولت الکترونیک و ابعاد آن بر ارتقای سلامت اداری

#### ۵-۱. فرضیه های تحقیق

فرضیه ۱- دولت الکترونیک بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

— سهولت دسترسی به اطلاعات بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد

— سهولت دسترسی به خدمات بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

— فرهنگ مشارکت بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

— پاسخگویی بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

— سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

— کیفیت خدمات بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

فرضیه ۲- دولت الکترونیک بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.

— سهولت دسترسی به اطلاعات بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.

- سهولت دسترسی به خدمات بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.
- فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.
- پاسخگویی بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.
- سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.
- کیفیت خدمات بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.

#### ۱۴-۶. تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

##### الف) تعریف مفهومی

**دولت الکترونیک:** دولت الکترونیکی بنا به تعریف به استفاده دولت از فن آوری بخصوص کاربردهای اینترنتی مبتنی بر وب و برای افزایش دسترسی و ارائه خدمات و اطلاعات دولت به شهروندان، موسسات، کارکنان و سازمانها و نهادهای دیگر اطلاق می شود (مک کلیور، ۲۰۰۰، ص ۵۹).

**سهولت دسترسی به اطلاعات:** میزان سادگی دسترسی شهروندان به اطلاعات از طریق کارکرد اطلاعاتی دولت الکترونیک که به انتشار اطلاعات در بین بخش های مختلف جامعه می پردازد، می باشد (یعقوبی، ۱۳۸۸، ۲۵).

**سهولت دسترسی به خدمات:** دسترسی مشتریان به دستگاه های خودپرداز، وبسایت های در دسترس و سریع بازشونده، دسترسی به زیر ساخت های الکترونیکی و مخابراتی برای دسترسی به وبسایت های بانکداری الکترونیکی و... همگی ابعادی از دسترس بودن خدمات بانکداری الکترونیکی هستند که کیفیت خدمات از یک سو و رضایت مشتریان از سوی دیگر را تامین می کنند (گوپتا و گوپتا، ۲۰۱۲).

**فرهنگ مشارکت:** رواج مشارکت فعال شهروندان در تصمیمات دولتی بواسطه فن آوری های اطلاعاتی و ارتباطی منجر به ایجاد فرهنگ مشارکت می شود (درخشنده دشتی، ۱۳۹۱: ۷۳).

**پاسخگویی:** پاسخدهی به معنای توانایی بانک ها در ارائه پاسخ سریع به خواسته ها یا شکایات مشتری در قالب خدمات بانکداری الکترونیکی می تواند موجبات رضایت یا نارضایتی مشتری از این خدمات را تامین نماید (حیدری و موسی خانی، ۱۳۹۴: ۲۶).

**سهولت کاربرد فناوری اطلاعات:** فن آوری اطلاعات، امکانات قابل پذیرش فراوانی در راستای بهبود کارایی درونی و کیفیت ارائه خدمات عمومی به شهروندان فراهم کرده است (یعقوبی، ۱۳۸۸، ۴۹).

**کیفیت خدمات:** کیفیت خدمات نگرشی است که از مقایسه انتظارات مشتری‌ها با واقعیت به دست می‌آید. دولت‌ها با استفاده از قدرت فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات کیفیت خدمات خود به شهروندان و شرکت‌ها را بهتر کرده‌اند (چارالابیدیس و دیگران، ۲۰۰۸: ۲۵).

**بوروکراسی:** بوروکراسی، به معنی یک روش سازماندهی و مدیریت است که در آن رعایت قوانین و مقررات، ثبت کلیه مکاتبات و جریان امور، رعایت سلسله مراتب، تخصص‌گرایی و ساختار رسمی مورد توجه اکید قرار می‌گیرد. بوروکراسی در معنای متفاوت دیگری نیز بکار می‌رود از جمله:

- ۱- بوروکراسی به معنای سازمان معقول
- ۲- بروکراسی به معنای عدم کارایی سازمان
- ۳- بوروکراسی به معنای حکومت به دست ماموران اداری
- ۴- بوروکراسی به معنای اداره عمومی
- ۵- بوروکراسی به معنای سازمان
- ۶- بوروکراسی به معنای جامعه نوین
- ۷- بروکراسی، تشریفات زائد است یعنی کاغذ بازی و مقررات اضافی که موجب از بین رفتن کارایی می‌شود.

۸- بروکراسی، دستگاهی اداری است، یعنی همه ابزار و امکانات دولت مرکزی و محلی (کورر، ۲۰۰۵: ۳۲).

**سلامت اداری:** سلامت سازمانی به عنوان توانایی هر سازمان برای انجام ماموریت خود را با موفقیت تعریف شده است. آدلر و همکاران (۲۰۰۳) توسط ویژگی‌ها و مشخصاتی مانند ارتباطات، ادراک استراتژی‌های سازمانی و سیاست شایستگی کارکنان، توانایی نیروی انسانی، مهارت‌های مدیریت، روحیه کارکنان محل کار، آگاهی کارکنان و مامویت، همکاری، ویژگی‌های جمعیت شناختی نیروی انسانی، آموزش و پرورش، و در نهایت بهبود حرفه‌ای و توسعه رفتار کارکنان سلامت سازمانی را تعریف کرده‌اند. (فراهانی و همکاران، ۲۰۱۴: ۶۲۹).

### **ب) تعریف عملیاتی متغیرها**

تعریف عملیاتی متغیرها در این پژوهش نمره‌ای است که افراد از پاسخگویی به ابزار پژوهش که در این پژوهش سه پرسشنامه استاندارد می‌باشد دریافت می‌کنند.

## **فصل دوم:**

### **مبانی نظری و پیشینه تحقیق**

در این فصل از پژوهش پژوهشگر به بررسی مبانی نظری پژوهش پرداخته است. بدین ترتیب که متغیرهای تحقیق تبیین شده اند. سپس به پیشینه پژوهش پرداخته شده است

## ۲-۲. بخش اول: سلامت اداری

سلامت به معنای فقدان بیماری و نارسایی در یک کالبد است. بروز یک بیماری جدی ممکن است به آسیب دیدگی یا حتی به مرگ آن منجر شود. از سوی دیگر فارغ بودن از بیماریها نیز بدان معنا نیست که کالبد به صورت بهینه عمل می کند. زیرا که کالبد ممکن است سالم باشد ولی به وظایف و کارکرد خویش عمل نکند. از اینرو در قلمروهای پزشکی و بهداشت روانی مفهوم سلامت کامل یا سلامت مثبت مورد توجه قرار می گیرد. حال سؤال این است که آیا می توان مفهوم سلامت را که مربوط به موجودات زنده است در مورد سازمانها به کار برد؟ مایلز (۱۹۶۹) معتقد است صرفنظر از مشکلاتی که و نوع ارمانی بودن سلامت کامل به بار می آورد، رویداد سلامت سازمانی از لحاظ مفهوم پویایی های سازمانها و پژوهش و کوشش در جهت بهسازی آنها، مزایای علمی قابل توجهی دارد.

سلامت سازمانی به وضعی فراتر از اثربخشی کوتاه مدت سازمان دلالت دارد؛ به مجموعه ای از خصایص سازمانی مداوم اشاره می کند. یک سازمان سالم به این معنا، نه فقط در محیط خود پایدار می ماند بلکه در دراز مدت قادر است به اندازه کافی با محیط خود سازگار شود؛ توانی های لازم برای بقای پیوسته خود را ایجاد نماید و توسعه دهد. عملیات کوتاه مدت یک سازمان سالم گرچه ممکن است در یک روز خاص اثربخش یا غیر اثر بخش باشد ولی رشد توانایی ها، بقای مستمر و سازگاری کافی آن با محیط تحقق پیدا می کند. سازمانی که پیوسته غیر اثر بخش است، به یقین از سلامت برخوردار نیست. در مجموع، سلامت به طور ضمنی بر حاصل جمع انجام کار اثربخش دلالت دارد، سازمانی که به پایین آمدن هزینه ها یا با سرعت عمل، در کوتاه مدت اثربخش عمل می نماید، ممکن است به روحیه و رضایت کارکنان صدمه بزند. (فندرسکی، ۱۳۹۰، ۱۴۹)

سازمانهای دارای نظام اداری سالم قادر به تصمیمی گیری درست، بجا و مناسب هستند. سازمانهای سالم به عنوان موجودات زنده و پویا در محیط می توانند متولد شوند و با فراهم شدن امکانات لازم و کافی رشد کنند و توسعه یابند و از طریق ارائه کالا و خدمات سالم و ارزنده باعث تامین نیازهای محیطی و تسهیل گر فرایند رشد و شکوفایی جامعه شود. (احمدی، ۱۳۹۰، ۶۱)

از بررسی ادبیات موجود برای نظام اداری سالم می توان ویژگی هایی به شرح زیر را برشمرد:

سازمان براساس نیاز حقیقی جامعه تشکیل شده باشد<sup>۱</sup>.

ماموریت های اصلی بعنوان نیروی محرکه باشند<sup>۲</sup>.

نیروی انسانی شاغل در سازمان افرادی با دانش، مهارت و خشنود و با انگیزه باشد<sup>۳</sup>.

نظام ها و قوانین نقش انگیزنده ای دارند<sup>۴</sup>.

- 
- 1 - Actual need
  - 2 - Main missions
  - 3 - Empowryment
  - 4 - Possitive.m



به پیشگیری بیشتر از درمان اهمیت می دهد<sup>۱</sup>  
در ارزیابی عملکرد به ستاده های حقیقی توجه می شود<sup>۲</sup>  
اختیار توزیع شده و هدایت مشارکتی ترغیب می شود<sup>۳</sup>  
مکانیزم های بازار را به مکانیزم های بروکراتیک ترجیح می دهد<sup>۴</sup>  
ارباب رجوع را مشتری دانسته و به جلب رضایت آن اهمیت می دهد<sup>۵</sup>  
نظام شایسته سالاری حاکم بوده و پرداخت ها بر مبنای عملکرد است نه وقت<sup>۶</sup>  
به بازخورد عملکرد توجه می شود و مستمرا مورد ارزیابی قرار می گیرد<sup>۷</sup> (کورر<sup>۸</sup>، ۲۰۰۵)

## ۲-۲-۱. عوامل تهدید کننده سلامت نظام اداری

انجام درست کارها از عهده سازمانهایی بر می آید که مجهز به نظام اداری سالم باشند. سازمانهای دارای نظام اداری سالم قادر به تصمیم سازی و تصمیم گیریهای درست، بجا و مناسب هستند. سازمانهای سالم بعنوان موجودات زنده و پویا در محیط می توانند متولد شوند و با فراهم شدن امکانات لازم و کافی رشد کنند و توسعه یابند و از طریق ارائه کالا و خدمات سالم و ارزنده باعث تامین نیازهای محیطی و تسهیل گر فرآیند رشد و شکوفایی جامعه شوند. در این جا واژه تهدید به معنای عام آن بکار گرفته می شود یعنی کلیه عوامل اعم از عوامل خارجی (محیطی سازمان) و عوامل سازمانی (داخلی) که کارایی و اثر بخشی و در نهایت موجودیت سازمانها را تحت تاثیر قرار می دهد. (فندرسکی، ۱۳۸۰، ۱۵۵).

## ۲-۲-۲. عوامل بیرونی تهدید کننده نظام اداری (سازمانی)

هر سیستم در محیطی قرار دارد و از عوامل محیطی تاثیر پذیر است و بر آنها اثر می گذارد. به عبارتی دیگر سیستم و عوامل محیطی مانند عوامل طبیعی، فرهنگی، ایدئولوژیکی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، خرده فرهنگها، هماهنگی یا عدم هماهنگی بین خرده سیستمهای نظام کلی بر یکدیگر تاثیر و تاثر متقابل دارند. به این ترتیب محیط هر سیستم را عواملی تشکیل می دهند که اگر چه جزء سیستم نیستند اما تغییر در هر یک از آنها می تواند موجب تغییراتی در سیستم شود. بنابراین منظور از عوامل بیرونی نظام اداری شامل کلیه متغیرهایی است که می توانند در وضع نظام موثر باشند و یا از نظام تاثیر پذیرند. (طباطبایی، ۱۳۹۰، ۷)  
مبرم ترین مسائل و مشکلات نظام اداری کشور را به شرح آتی مورد بررسی قرار می دهیم.  
عدم تفکیک پستهای سیاسی از پستهای اجرایی

- 1 -Prerent
- 2 -Outcomes
- 3 -Distribution
- 4 -Real market
- 5 -Costumer center
- 6 -Meritocracy
- 7 -Feed back
- 8 - Kurer

به عبارتی می توان گفت عدم وجود تعریف مشخص و مرزبندی محسوس که این نوع مدیریت را از یکدیگر مجزا سازد. از اینرو در سازمانها از راس هرم سازمانی تا قاعده که مدیریت سیاسی تابعی از انتخابات مردمی است، لذا بر امور اجرایی نیز مدیریت متزلزل حاکم گردیده که این تزلزل مانع جدی در انجام وظایف سازمانی شده است و از طرفی چون این گونه مدیریتها بر اساس شایسته سالاری و تخصص و طی سلسله مراتب اداری اعمال نمی گردد، کارکنان امید به آینده و رشد تعالی را از دست داده و بجای تلاش در جهت بهبود عملکرد سازمانی به دنبال روابط سیاسی می باشند. (فندرسکی، ۱۳۹۰، ۱۵۵)

### ۱- فقدان نظام انتصابها بر اساس شایستگی

در هر نظام اداری و در نهایت نظام اداری جامعه باید برنامه ریزی نیروی انسانی در دو بعد تامین نیروی انسانی و برنامه ریزی خدمتی وجود داشته باشد، بنحوی که بتوان نیروهای متناسب برای رشد و ارتقاء را انتخاب و پس از طی مراحل آموزش و آماده سازی و در مواقعی گردش شغلی آنان در پست های مورد نظر نصب نمود. لیکن نه در نظام اداری به طور انفرادی و نه در نظام اداری کل (کشوری) چنین برنامه ریزی وجود دارد از این رو انتصابها سلیقه ای و بر اساس روابط و یا باندی و گروهی صورت می پذیرد و پس از یک دوره عملکرد متوجه می شویم فرد منتصب شایستگی چنین پست و مقامی را نداشته است و با تعویض آن دوباره اشتباه تکرار می گردد در نتیجه این روش آزمون خطا به کرات تکرار می گردد، اما هیچگونه عبرتی برای سازمانها به ارمغان نیاورده است. (ابطحی، ۱۳۸۹، ۳۴)

### ۲- عدم وجود سیستم ارزشیابی عملکردی واحدهای اداری و سیستم پاسخگویی

نظام ارزشیابی عملکرد سازمانها که متضمن عملکرد درست و بر مبنای اهداف و استراتژیهای مدون اتخاذ شده باشد، وجود ندارد. بنابراین مدیران سازمانها خود را مقید به وظایف سازمانی نمی دانند و در مقام پاسخگویی بر نمی آیند و از طرفی خود نظام اداری نیز خواهان ارزیابی عملکرد نیست.

### عدم وجود ارتباط ارگانیک و تعریف شده بین سازمانها و نهادهای کشور

سازمانها به عنوان موجودات اجتماعی در چرخه حیات باید به جامعه نفع رسانند و از محصولات و برونداد سایر نظامها بهره مند گردند. لذا می طلبد که یک رابطه نزدیک و تنگاتنگی بین آنها به وجود آید تا هر نظام اداری تأمین کننده نیازهای دیگر و از طرفی ارتزاق کننده محصولات دیگران باشد.

### ۳- عدم وجود توجیه منطقی حیات برخی از سازمانها

از آنجایی که هر سازمانی در فرایند کلی متکفل بخشی از فعالیتهای مورد نیاز نظام کل باشد، لذا تعریف جایگاه فعالیت آن باید دقیقاً بر اساس ضرورت و نیاز واقعی صورت گیرد در صورتی که در جامعه ما برخی از سازمانها به علت ضرورت مقطعی متولد می شوند و پس از رفع ضرورت بدون هیچگونه توجیه منطقی همچنان باقی می مانند.

#### ۴- استخدام مادام العمر

استخدام مادام العمر باعث می گردد کارکنان پس از رسمی شدن مطمئن شوند هیچگونه خطری آنها را تهدید نمی کند. عملکرد ضعیف، عدم دانش افزایی، عدم تمکین و ابداع و نوآوری و ... باعث نمی گردد که کارمند احساس خطر نماید در صورتی که کارکنان در حالت خوف و رجاء بسر برند نه آن اطمینان کاذب، تا از طریق رشد و بالندگی محور فعالیتها و تنبلی و رخوت موجب محرومیت گردد. (فندرسکی، ۱۳۹۰، ۱۵۶)

#### ۲-۳. عوامل تهدید کننده نظام اداری (متغیرهای مدیریتی)

عوامل درونی در واقع عوامل و متغیرهای محیطی درون سازمان را به وجود می آورد مانند برنامه ریزی، سازماندهی و بکارگیری، هدایت و رهبری، هماهنگی، کنترل و نظارت، فرهنگ سازمانی، تصمیم گیری و ... (ابطحی، ۱۳۸۹، ۳۴) در این جا سعی شده است تهدیدهایی که از این طریق متوجه سلامت سازمانی می شود مورد بررسی قرار گیرند.

#### ۱) برنامه ریزی

برنامه ریزی جریان آگاهانه ای است که به منظور دستیابی به هدفهای معین، اجرای یک سلسله اقدامات مربوط به همه را در آینده پیش بینی می کند از طرفی آغاز هر فعالیت از جمله برنامه ریزی شناخت وضع موجود و انجام آن تحقق اهداف مطلوب خواهد بود بنابراین تهدیدهایی که از این طریق می تواند متوجه سلامت سازمانها شود به طور خلاصه عبارتند از:

کیفی بودن اهداف به نحوی که کارکنان سازمان قادر به تشخیص درست آن نباشند و بین ماموریت های سازمان، اهداف کلی، اهداف عملیاتی و اهداف عملیاتی نهایی تفاوت قابل رویت و تشخیص وجود نداشته باشد.

عدم وجود سیستم اطلاعات و آمار دقیق در سازمانها بنابراین تصمیم گیری ها و برنامه ریزی ها مبتنی بر واقعیات نیست و تحقق بخش اهداف سازمانی نخواهد بود.

از آنجایی که برنامه ریزی پیش بینی انجام فعالیتهاست که در آینده صورت می گیرد لذا می باید به طور مرتب مورد بازنگری قرار گیرد تا اصلاحات لازم صورت پذیرد. بنابراین، انعطاف پذیری از ضروریات برنامه است، که در صورت برنامه ریزی متمرکز و از بالا به پایین این انعطاف پذیری به حداقل خواهد رسید.

تفاوت قائل نشدن بین برنامه های استراتژیک، جامع و کاربردی و انجام هر کدام در حیطه مدیریتی خاص خود در هرم سازمانی.

تنظیم نامناسب سیاستها، روش ها و رویه ها که فرایند انجام امور را طولانی و موجب بوروکراسی زائد می گردند، به نحوی که هر ارباب رجوع برای انجام امور خود باید با کارکنان در ارتباط و پیگیر کار خود باشد که خود موجب فساد اداری می گردد. (فندرسکی، ۱۳۹۰: ۱۵۶).

#### ۲) سازماندهی

اگر سازماندهی را محول کردن وظایف و اختیارات متعدد به افراد مختلف و هماهنگ کردن روابط آنان در جهت تأمین هدف مشترک سازمان بدانیم طراحی نامناسب، تهدیدهای عدیده ای را متوجه سلامت سازمان خواهد نمود در ذیل به تعدادی از آنها اشاره می شود:

- رشد ناموزن بخش های مختلف در ادارات و سازمانها.
- بیکاری پنهان و آشکار
- وجود بخش های غیر ضروری در سازمانها
- انجام امور موازی و عدم مسئولیت پذیری در پاسخ گویی
- تمرکز بیش از حد فعالیتها در یک یا چند واحد و بیکاری واحدهای دیگر
- طبقه بندی نامناسب مشاغل و در نتیجه پرداختهای غیر واقعی و ایجاد عدم انگیزه در کارمندان ساعی.
- تدوین شرح شغل های کیفی برای افراد سازمانی که موجب می شود فرایند کنترل و نظارت بدرستی انجام نشود.
- تدوین شرایط احراز مشاغل به صورت غیر منطقی که خود باعث اختلال در عملیات استخدامی می شود. (همان منبع، ۱۵۷)

۳) کنترل و نظارت: تهدیدهایی که در این زمینه ممکن است سلامت سازمان را به خطر اندازند،

عبارت خواهند بود از:

- عدم وجود شاخص هایی که بتوان نتایج مورد انتظار را با آنها سنجید
- عدم وجود استاندارد یا الگوی مطلوب جهت مقایسه با وضعیت موجود
- عدم وجود روش جمع آوری اطلاعات یا طراحی شبکه اطلاعاتی در کنترل
- عملکرد هئیت های بازرسی و کنترل
- عدم وجود سیستم کنترل و نظارت راهبردی
- ارزیابی از ویژگی های شخصی افراد به جای عملکرد وظیفه ای آنها
- سخت گیری بیش از حد و یا چشم پوشی های ناروا
- کنترل و نظارت سنتی (مچ گیری) تا هدایت و رهبری (نوپن) (همان منبع، ۱۵۷)

#### ۴) مدیریت منابع انسانی

امروزه منابع انسانی بعنوان مهمترین منبع در اختیار مدیر از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد و تنها ایده، اطلاعات و هوش است که باعث بهره وری در سازمانهای نوین می گردد از این رو مسائل متعددی ممکن است از جانب برخورد نامناسب با نیروی انسانی سازمانی را تهدید نماید، از جمله:

- استخدام و انتخاب غیر ظابطه مند و سلیقه ای
- انتصاب بر اساس ملاک و معیارهای خارج از وظیفه سازمانی (غیر تخصصی)

- پرداخت حقوق و مزایای حقوق و مزایای ناکافی و از بین بردن انگیزه کاری.
- عدم وجود سیستم تشویق و تنبیه درست و بجا.
- پرداخت های نابجا و عدم وجود عدالت در پرداخت ها، انجام امور، مزایا و امکانات و... (ابطحی، ۱۳۸۹، ۳۵)

#### ۵) مدیریت (رهبری)

- وظیفه هدایت مدیر به معنی ایجاد انگیزه و رغبت در زیردستان برای دستیابی به اهداف سازمان است. در صورت عدم انجام مناسب این وظیفه ممکن است تهدیدهای علیه سازمان ایجاد گردد از جمله:
- از بین بردن انگیزه و تضعیف روحیه کارکنان.
  - عدم توانای شناخت و از بین بردن تضادها و تعارض بین کارکنان و مدیریت.
  - عدم شناخت سازمانهای غیر رسمی و عدم توانایی هماهنگی و همسو سازی سازمانها با اهداف سازمانی
  - عدم شناخت افراد و اتخاذ شیوه های مناسب و اقتضایی (آمرانه، متقاعد کننده، مشارکتی و تفویضی)
  - تصمیم گیری فردی و غیر علمی

#### ۶) فرهنگ سازمانی

- فرهنگ سازمانی یعنی نظام باورها و ارزش های مشترکی که در یک سازمان به وجود می آید و رفتار آن سازمان را هدایت می کند. فرهنگ سازمانی خود می تواند عامل مهمی در سلامت یا بیماری نظام اداری بشمار آید و در ذیل به تعدادی از آنها اشاره میشود.
- وجود فرهنگ فردگرایی در سازمانها و تمرکز قدرت در افراد نه در پست ها و مقامات اداری
  - اختناق اداری و پنهان کاری
  - وجود فرهنگ گفتار درمانی با رفتار معقول
  - فرهنگ چاپلوسی، نفاق و پست ها به منزله نردبان ترقی محسوب شدن
  - تشویق و تبلیغ کارهای فردی تا گروهی
  - جایگزینی ویژگیهای شخصیتی به جای شایستگی های شغلی و حرفه ای.
- البته باید اذعان نمود که فرهنگ ملی منتزع نیست. در ولع ریشه فرهنگ سازمانی در فرهنگ ملی نهفته است. عواملی که مانع توسعه یافتگی این فرهنگ می شود مواردی چون عدم قانون مندی و احترام به قانون، عدم اهتمام منبع تجدید ناپذیر زمان، عدم توجه به فرایند تعادل و توازن، عامل سلطه جویی و سلطه پذیری، نبود تعریف مشخص و تجربه مثبت و بی توجهی به موضوع نظم و وجدان کاری بر فرهنگ سازمانی می باشند. (فندر سکی، ۱۳۹۰، ۱۵۸)

فساد در جوامع بشری، قدمتی به اندازه تمدن دارد و در حال حاضر یکی از مسایل مبتلا به کشورهای جهان است. مطالعه تاریخ تمدن های قدیمی مانند ایران، روم، چین و هند نشان می دهد که در این تمدنها فساد رایج بوده است. فساد نابسامانی های بسیاری برای جامعه بشری به دنبال داشته و جنگهای پی در پی، خشونت ها و قیام علیه تمدنهای حاکم، از بین رفتن سازمانها و در هم ریختن جوامع همیشه ناشی از فساد بوده است. (زاهدی، ۱۳۹۳، ۲۵)

فساد به عنوان یکی از واقعیت های نامیمون جامعه امروزی، رشد بی سابقه ای در نظام اداری، سیاسی و اجتماعی جهان داشته است. چنان که رویدادهای اخیر نشان داده است، هیچ کشوری با هر میزان ثروت و قدرت نمی تواند ادعا کند که از پیامدهای مخرب فساد کاملاً مصون است. حتی در کشورهای صنعتی و توسعه یافته نیز مواردی از فساد اداری و فقدان سلامت اداری مشاهده می شود که هر از چند گاه در رسانه های آنها منعکس می شود. فساد انواع مختلفی دارد که فساد مالی، اخلاقی، سیاسی و اداری از مهم ترین آن است. فساد اداری که ناشی از عوامل بوروکراتیک است محصول نظام اداری ناکارآمد، بوروکراسی منفی، مدیریت غیر موثر و فقدان نظام شایسته سالاری است. (زاهدی، ۱۳۸۹، ۲۲۵)

فساد اداری که نقطه مقابل سلامت اداری می باشد، در برخی از کشورها تا آنجا در سطوح مختلف نظام اداری ریشه دوانده و برای مدتهای طولانی رواج داشته است که بسیاری از مردم و مسئولین نه تنها به اشتباه باور کرده اند که راهی برای مبارزه با این معضل وجود ندارد، بلکه تا حدی پیش رفته اند که معتقدند اصولاً رواج فساد اداری یک امر اجتناب ناپذیر است و عواقب اقتصادی سوئی هم به دنبال ندارد. البته تفکر یا تلقی فوق در طی دو دهه گذشته در بسیاری از کشورهای در حال توسعه مطرود شده است و تجربه برخی کشورها به ویژه کشورهای جنوب شرق آسیا مانند سنگاپور، بنگلادس و مالزی نشان داده است که می توان با فساد اداری مبارزه کرد و سلامت اداری را محقق کرد. در ارتباط با تحقق سلامت اداری راه های متفاوتی ارائه شده است که از آن جمله ساسیت زدایی از نظام اداری، مقررات زدایی، کوچک سازی، بهینه سازی و مهندسی مجدد نظام سازمانی و ساختار آن. (قلی پور، ۱۳۹۳، ۱۰۴)

#### ۲-۳-۱. تعریف فساد از نظر اندیشمندان

در فرهنگ وبستر فساد را عبارت از پاداش نامشروع می داند که برای وادار کردن فرد به تخلف از وظیفه، تخصیص داده می شود. در تعریف دیگر فساد به عنوان نادرستی و تقلب و فقدان درستی و راستی تعریف شده است. (قلی پور، ۱۳۹۳)

مک مولن معتقد است که فساد زمانی رخ می دهد که یک مامور دولت در ازای انجام کاری که از اقدام به آن نهی شده است، رشوه ای نقدی یا جنسی قبول نماید. به عقیده ماکیاول، فساد جریانی است که طی آن موازین اخلاقی افراد سست و فضیلت و تقوای آنان به نابودی کشیده می شود (آلکس، ۲۰۰۸).

در تعریفی دیگر، فساد اشاره به تشویق خطاکاری افراد از طریق پرداخت رشوه یا دیگر ابزار غیر قانونی یا نادرست دارد. (دانایی فرد، ۱۳۸۳)

گونار میردال، فساد را در معنای وسیع تری مورد مذاقه قرار می دهد. به نظر وی فساد به تمام شکل های گوناگون انحراف یا اعمال قدرت شخصی و استفاده نامشروع از مقام و موقعیت شغلی قابل اطلاق است. (زاهدی، ۱۳۹۳، ۲۶)

از نظر موسسه گالوپ فساد عبارت است از، اقدامات غیر قانونی که از طریق آن شهروندان به مقامات دولتی رشوه می دهند تا مجوز بگیرند، قرارداد ببندند یا از مجازات بگریزند، و به طور خلاصه رشوه دادن برای فائق آمدن بر قانون یا قواعد بوروکراسی (گالوپ، ۱۹۹۹).

در گزارش کارگاه آموزشی «یکپارچگی در حکومت آسیا» فساد اینگونه تعریف شده است: فساد عبارت است از عمل یا تصمیمی که موجب شود تا تعداد افراد متاثر از نتایج منفی عمل یا تصمیم از تعداد افراد برخوردار از نتایج مثبت آن بیشتر شود.

آنچه از تعریف فوق بر می آید این است که در محیط فاسد اداری، حقوق سیاسی و اجتماعی شهروندان نادیده گرفته می شود و حقوق مسلم ارباب رجوع به اسانی به ناحق به دیگری واگذار می شود. (طرح مطالعاتی تدوین برنامه مبارزه با فساد و ارتقای سلامت در نظام اداری، ۱۳۹۴)

## ۲-۲-۳-۲. وجوه دیگر تعریف فساد

به دلیل تنوع رفتارهای غیرقانونی که جزو فساد اداری به حساب می آیند، تعاریف گوناگونی از فساد اداری توسط محققان علوم اجتماعی ارائه شده است که هر یک زیر مجموعه ای از این اعمال را شامل می شود.

### تعریف حقوقی فساد اداری

فساد اداری، عبارت از استفاده غیر قانونی از اختیارات اداری یا دولتی برای نفع شخصی است. در این تعریف، به طور ضمنی، فرض شده است که مجموعه ای از قوانین و ضوابط مدون اداری وجود دارد که چارچوب فعالیت های مجاز اداری را تعیین می کند، آن گاه هر گونه رفتار اداری که مغایر با این قوانین و انگیزه ارتکاب آن، انتفاع شخصی باشد، فساد اداری تلقی می شود. چنین تعریفی از فساد هنگامی جامعیت می یابد که قوانین اداری، کامل، واضح، عادلانه و فراگیر باشند و برای همه فعالیت های اداری و دولتی ضوابط دقیقی را معرفی کنند. (طرح مطالعاتی تدوین برنامه مبارزه با فساد و ارتقای سلامت در نظام اداری، ۱۳۸۴، ۲۵).

## ۲-۳-۳-۲. تعریف فساد بر مبنای افکار عمومی

ارزش های فرهنگی و اخلاقی هر جامعه با سایر جوامع متفاوت است و در داخل یک جامعه نیز این ارزش ها در طول زمان تغییر می کنند. برخی از محققان معتقدند که فساد اداری را باید با توجه به دیدگاههای

عمومی مردم تعریف کرد. در این راستا، اقدامی مصداق فساد را می یابد که از دید مردم جامعه غیر اخلاقی و مضر باشد مشکل مهمی که در این گونه تعاریف وجود دارد، این است که غالباً دیدگاه مردم یکسان نیست. درخصوص رفتار اداری، به طور غالب دیدگاه نخبگان سیاسی و توده‌های مردم با یکدیگر اختلاف دارند. (حبیبی، ۱۳۹۵، ۲۶)

### تعریف فساد براساس منافع عمومی

برخی از محققان فساد اداری آن گروه از اقدامات کارمندان و مسئولان دولت می دانند که اولاً به منافع عمومی لطمه بزند و ثانیاً هدف از انجام آن رساندن فایده به عامل (کارمند اقدام کننده) یا به شخص ثالثی که عامل را برای انجام این اقدام اجیر کرده است، باشد. بر این اساس، کارل فردریچ مدعی است که هر جا صاحب قدرتی که مسئول اداره سازمانی می باشد بر اثر رشوه ای نقدی یا جنسی، اغوا شود و به انجام کارهای غیر قانونی مبادرت ورزد. این فرد به منافع عمومی زیان رسانده است (زاهدی، ۱۳۹۵، ۴۷).

### تعریف فساد اداری بر اساس نقش وابستگی های اجتماعی و خانوادگی در تصمیمات کارمندان

این دیدگاه را تانزی ارائه کرد. او معتقد است کارمند یا مسئول دولتی هنگامی مرتکب فساد اداری شده است که در اتخاذ تصمیمات اداری تحت تاثیر منافع شخصی یا روابط یا علایق خانوادگی و دوستی های اجتماعی قرار گرفته باشد. به عبارت دیگر، فساد از نظر تانزی نقض اصل رفتار بر حق، بی طرفانه و مبتنی بر ضابطه است، که بنا بر آن مناسبات شخصی یا خانوادگی نباید در تصمیمات اقتصادی سازمانهای غیر دولتی یا مقامات دولتی نقش ایفا کند. فساد از نظر تانزی در بستر شرایطی که دولت ایجاد کرده است می روید شرایطی که دست برخی از افراد را باز می گذارد تا موانع را دور بزنند یا بکشند تا دادن رشوه به کسانی که در رأس برخی دستگاههای دولتی هستند، امتیازهای بدست آورند. این رشوه غالباً تحت عنوان هدیه داده می شود (طرح مطالعاتی تدوین برنامه مبارزه با فساد و ارتقای سلامت در نظام اداری، ۲۶، ۱۳۹۴).

### فساد کلان، فساد خرد

فساد روسای دولت، وزیران و کارمندان عالی رتبه را فساد کلان و فساد کارمندان جزء مثل مأموران گمرک و افراد پلیس را فساد خرد می گویند. تمییز بین این دو بسیار سودمند است، زیرا فساد در دستگاه دولتی مشکلی است که اساساً می بیاید توسط دولت حاکم بر کشور رفع شود. بنابراین، بدون کنترل فساد کلان امیدی به حل مشکل فساد خرد نمی باشد.

فساد کلان نوعاً فسادی است که توسط افراد و مقامات رده بالای اداری، به صورت بانندی و با ارقام زیاد و قابل توجه صورت می گیرد. مرتکبان این نوع فساد، جزو گروه مجرمان یقه سفید و صاحبان زر و زور هستند و با آنکه زیانها و خسارات غیر قابل جبرانی برپیکر جامعه وارد میسازند، کمتر تحت تعقیب دستگاه عدالت کیفری قرار میگیرند. این گروه با برخورداری از «توان توجیح» یا «حمایت» یا «امکان فرار» اصولاً از تعقیب می مانند (همان منبع، ۲۷).

### فساد سازمان یافته و فساد فردی



فساد سازمان یافته هنگامی است که وجه مورد نیاز و دریافت کننده به خوبی شناخته شده باشند و پرداخت کننده وجه مطمئن می گردد که سفارش خواسته شده، انجام می گیرد. در نظام اداری با فساد سازمان یافته سرمایه گذاران می دانند به چه کسانی رشوه دهند و چه چیزی در قبال رشوه به دست آورند و اطمینان دارند که مجوزهای لازم را برای بنگاه های خود می گیرند. برخی استدلال می کنند که فساد سازمان یافته ضرر کمتری دارد زیرا در این چنین نظامی یک دیوانسالار فاسد سهم کاملاً مشخصی از سود بانگاه را طلب می کند. نفع او در موفقیت بانگاه است.

در فساد فردی سرمایه گذاران باید به چندین مقام رسمی رشوه دهند و ضمانتی هم نیست که با تقاضای رشوه بیشتر روبرو نگردند. مجوزهای مورد نیاز نیز تهیه شود. فساد سامانه ای یعنی فساد فراگیر، سازمان یافته و گسترده در کلیه سطوح مختلف دولت که مأموران دولتی و سیاستمداران هر دو به نحوی یکسان و تقریباً تمام دستگاههای دولتی در آن مشارکت دارند.

### فساد قاعده مند و فساد غالب

درجه شیوع فساد در جوامع مختلف، تفاوت های زیادی با هم دارد که از کم تا بیسار رایج یا قاعده مند تفاوت می کند. اگر فساد کم باشد به آسانی قابل کشف، مجازات و نابودی است. اما هر گاه فساد هب شکل قاعده مند در آید احتمال کشف و مجازات کاهش می یابد. در جایی که فساد قاعده مند باشد، نهادها، قوانین و ضوابط رفتاری، با شگردهایی با مقوله فساد تطبیق داده می شوند و دیوان سالاران و کارگزاران معمولاً به اصطلاح از الگوهای غارتگری پیروی می کنند (همان منبع، ۲۸).

### ۲-۲-۳-۴. انواع فساد

صرفنظر از شکل های متعدد فساد که در جوامع مختلف متفاوت است و میزان حساسیت و انزجار جامعه نیز نسبت به هر یک از آنها، متفاوت خواهد بود، فساد بر اساس کانونی که در آن شکل می گیرد، انواع مختلفی دارد. در یک تقسیم بندی فساد به دو نوع اداری و سیاسی تقسیم می شود. فساد سیاسی یا کلان در بالاترین سطوح دستگاه سیاسی رخ می دهد. منظور از این نوع فساد، معامله با افراد بلند پایه ای است که از سمت و مقام خود برای به دست آوردن روش های کلان از شرکت های ملی و بین المللی یا داوطلبان پروژه ها و قراردادهای استفاده می کنند، یا مبالغ هنگفتی را از خزانه داری عمومی به نفع خود اختلاس و به حساب بانکی خود واریز می کنند.

اما فساد اداری که به آن فساد مالی سطح پائین ۱ یا سطح خیابانی ۲ گفته می شود، همان است که هر روز دز بر خورد با مدیران عمومی در بخشهایی مانند دادگستری ها، شهرداریها، پلیس و . . . آن را تجربه می کنند (منصور نژاد، ۱۳۹۴).

فساد اداری در قالب دو دسته کلی طبقه بندی می‌شود، فساد اداری در درون دولت و فساد اداری در روابط دولت با شهروندان. شکل های مختلف هر یک از این دو نوع در جدول ۲-۲ آمده است (قلی پور، ۱۳۹۳).

جدول ۲-۱) انواع و شکل های فساد اداری (قلی پور، ۱۳۹۳، ۱۰۹)

نوع فساد اداری	شکل و مصادیق فساد
فساد اداری در درون دولت	استفاده شخصی از وسایل و اموال دولتی کم کاری، گزارش مأموریت کذب، صرف وقت در اداره برای انجام کارهایی به غیر از وظیفه اصلی دزدی مواد اولیه و مواد مصرفی متعلق به دولت توسط کارمندان و کارکنان استفاده از امکانات اداری برای پیشبرد اهداف سیاسی تویط کارکنان عالی رتبه و سیاستمداران فساد قانونی برای انتفاع سیاستمداران و کارمندان فساد در توزیع حقوق و مزایا و فرصتهای شغلی بین کارمندان اختلاس و سو استفاده مالی
فساد اداری در روابط دولت با شهروندان	فساد در ارائه خدمات و کالاها فساد در فروش اموال و املاک دولتی به شهروندان فساد در خریدهای دولتی از بخش دولتی فساد در قراردادهای پیمانکاران بخش خصوصی با دولت فساد در صدور مجوزها برای فعالیت های اقتصادی و اجتماعی بخش خصوصی فساد در شناسایی و مبارزه با قانون شکنی فساد مالیاتی فساد استخدامی

در یک طبقه بندی دیگر، علاوه بر دوشکل فوق از فساد، فساد مالی نیز اضافه شده است. بانک جهانی، فساد مالی را سو استفاده از قدرت و اختیارات دولت به منظور تامین منافع شخصی تعریف کرده است. سطح بالای فساد مالی می تواند موجب ناکارآمدی سیاستهای دولت شود. فساد مالی می تواند فعالیتهای سرمایه گذاری و اقتصادی را از شکل مولد آن به سمت رانت ها فعالیت های زیر میزی سوق دهد. عده ای معتقدند که در برخی ساختارهای شدیدا متمرکز و برخوردار از بوروکراسی پیچیده، فساد می تواند همچون روغنکاری چرخ دنده های سیاستگذاری و تصمیم گیری دولتی، روند اجرای تکالیف و وظایف قانونی را بهبود بخشد و در نتیجه به رشد اقتصادی کمک کند (UNDP, ۲۰۰۵).

در یک تقسیم بندی دیگر، «هیدن هیمر<sup>۱</sup>» فساد اداری را به سه گونه تقسیم می‌کند:

۱- Hidenheimer

الف) فساد اداری سیاه: دلالت بر عملکرد یا رفتاری دارد که از نظر توده ها و نخبگان سیاسی منفور است و عامل آن باید تنبیه شود. برای نمونه می توان از دریافت رشوه برای نادیده گرفتن استانداردها و معیارهای ایمنی در ساخت مسکن نام برد.

ب) فساد اداری خاکستری: حاکی از عملکرد یا رفتاری است که از نظر اکثر نخبگان منفور است، اما توده های مردم در مورد آن بی تفاوت هستند و تنها نخبگان سیاسی به مضر بودن آن معتقدند. مانند کوتاهی کارمندان در اجرای قوانینی که در جامعه مورد پسند نیست و کسی جز نخبگان سیاسی به سودمند بودن آنها اعتقاد ندارد.

ج) فساد اداری سفید: اشاره به عملکرد یا رفتاری دارد که ظاهراً مخالف قانون است، اما اکثر اعضای جامعه آن را آن قدر مضر نمی دانند که خواستار بنیه عامل آن باشند. نمونه گویای فساد سفید، چشم پوشی از نقض مقرراتی است که بر اثر دگرگونیهای اجتماعی و فرهنگی صورت خود را از دست داده است. (حیبی، ۱۳۹۵، ۱۶-۱۵)

## ۲-۲-۳-۵. علل فساد

فساد زمانی رخ می دهد که نهادهای حکمرانی ضعیف باشند، جایی که سیاست دولت و نظام و مقررات مجال بروز آن را بدهد و جاهایی که نهادهای نظارتی به حاشیه رانده یا اینکه خود فاسد شده اند. فساد به خصوص در تعامل بخشهای دولتی و خصوصی رخ می دهد.

### عوامل سیاسی

**آزادی مدنی ضعیف:** سطوح فساد با میزان آزادی های مدنی به ویژه آزادی مطبوعات، توانایی افراد در تشکیل گروههای جامعه مدنی و درجه رشد قالب سیاسی در جارچوبهای مشخص در ارتباط است. قدرت جامعه مدنی و استقلال رسانه ها اهمیت فراوانی دارد. برای کنترل فساد، شهروندان باید توانایی آن را داشته باشند که از فعالیت های دولت باخبر شوند و متناسب با آن عکس العمل نشان دهند.

**فقدان شفافیت و پاسخگویی:** فقدان شفافیت و پاسخگویی مبتنی بر حاکمیتهای قانونی و ارزشهای مردم سالارانه از سوی مقامات رسمی و دستکاری در اولویتهای سیاسی یکی از علل اصلی فساد است. در برخی از کشورها، سیاستمداران و کارمندان دولت امتیازات ارزشمندی را تحت کنترل خویش دارند و از این طریق می توانند هزینه هایی را بر شهروندان تحمیل نمایند. نشان داده شده است که رابطه مثبتی میان فساد و میزان ابهام و سستی مقررات دولتی وجود دارد.

**سیطره نخبگان حاکم بر امور کشور:** دخالت و سیع و نامحدود دولت در اقتصاد و مقررات و شئون زندگی مردم، پایه و اساس شکل گیری رویه ها و اقدامات فاسد است، اگر چه افراد متناسب و مرتبط با نظام اماکن بهره گیری از این وضعیت را ندارند.

### عوامل اداری

بسط دیوانسالاری در کشور: گسترش دیوانسالاری کشور و حق اعمال قضاوت‌های شخصی، اساس شکل‌گیری مبادلات فاسد و پیشبرد منافع شخصی در کشور است. بسط دیوانسالاری به افراد برگزیده ای اجازه دسترسی مستقیم به منابع کشور و برخورداری از مزایایی فراوان ادارات دولتی را می‌دهد. (دفتر مطالعات حقوقی مجلس شورای اسلامی، ۱۳۸۸، ۱۲) بنابراین به دلیل اینکه مقامات دولتی کنترل زیادی بر ابزارهای قانونگذاری منافع و مزایای اقتصادی و اجتماعی را دارند و از طرفی احزاب و گروه‌های خاصی مایل به پرداخت مبالغ غیر قانونی برای کسب این منافع و امتیازات را دارند، انگیزه‌های فساد افزایش می‌یابد (مو، ۲۰۰۱).

### عوامل قانونی

یکی از فاکتورهای اصلی مرتبط با فساد، کیفیت نظام حقوقی کشور است. به ویژه احتمال دستگیری و تنبیه شدن به دلیل نقش داشتن در فساد. این عوامل نیز به نوبه خود رابطه نزدیکی با وجود قوانین و موثر ضد فساد دارد، مانند قوانین مرتبط با تضارب منافع گروه‌ها و هزینه‌های مبارزات انتخاباتی. قوانین موثر بستگی به اعتبار و اقتدار پلیس و دستگاه قضایی در برخورد و مبارزه با فساد دارد. در موقعیت‌هایی که این شرایط مهیا نباشد احتمال گسترش سریع فساد وجود دارد.

### عوامل اقتصادی

سطح توسعه اقتصادی بر اشکال و بخشهایی که در آن فساد اتفاق می‌افتد تاثیر گذار است. فساد خود به ویژه در کشورهای در حال توسعه شایع است. در این کشورها با پرداخت رشوه ای اندک، خدماتی که علی‌القاعده نباید به صورت رایگان ارائه شوند، سریع‌تر انجام می‌شود. (دفتر مطالعات حقوقی مجلس شورای اسلامی، ۱۳۸۸، ۱۲)

فساد در کشورهایی بیشتر توسعه می‌یابد که دولت در آن بافت اقتصادی تک قطبی و احصاری ایجاد کرده است. قدرت دولت و رانت اطلاعاتی که بدان دسترسی دارد، این فرصت را در اختیار مقامات دولتی قرار می‌دهد تا به کسب منفعت‌های شخصی خویش یا متحدانشان روی آورند. این عوامل ارتباط نزدیکی با عوامل اداری در سیاستگذاری هر دولت دارد. در کشورهایی که سیاست‌های حمایتی از اقتصاد به اجرا در می‌آید علاوه بر فساد داخلی ممکن است فساد شرکتهای خارجی نیز تجربه شود. اگر موانع تعرفه ای بالا باشد صادر کنندگان خارجی که امیدوار به نفوذ در بازارهای جدید هستند، ممکن است از طریق پرداخت رشوه سعی در اخذ معافیت‌های گمرکی ویژه یا امتیازاتی از دولت کنند (پالدام<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲: ۲۵).

### عوامل فراملی

فساد ابعاد فراملی قدرتمندی دارد. برخی از کشورهایی که اکنون کشورهای «شدیدا فاسد» شناخته می‌شوند، فساد نظام مندی طی دوره شکل‌گیری استعمار آنها به وجود آمده است. در خصوص کشورهای کمونیستی سابق واقع در شرق اروپا و اتحاد جماهیر شوروی فساد در نتیجه حاکمیت نهادهای تحت کنترل

---

1 . Mo  
2 . Paldam

کمونئیستها به وجود آمد. خلا ناشی از اضمحلال این دولتها در بریخی موارد با ساختارهای قدیمی پر شد که فساد در آنها شایع بود.

بسیاری از کشورهای در حال گذار، علیرغم دستاوردهای کسب استقلال، از «استعمارگری نو» فساد رنج می برند. نیروهای فراملی در تقویت این نوع فساد دخیل هستند. کشورهای توسعه یافته نیز در این میان بی تقصیر نیستند، زیرا فساد فرایندی دو سوبه است - رشوه دهنده و رشوه گیرنده- و هر دوی آنها مقصر هستند (دفتر مطالعات حقوقی مجلس شورای اسلامی، ۱۳۸۸، ۱۳).

## ۲-۳-۲. پیامدهای فساد اداری

با توجه به ماهیت پیچیده فساد اداری دامنه آثار آن نیز بسیار گسترده و متنوع است به طوری که علاوه بر آثار منفی برخی از صاحب نظران برای آن آثار مثبتی نیز بر شمرده اند. برای نمونه یکی از صاحب نظران معتقد است که وقتی قوانین و مقررات به خوبی تنظیم شده باشد، فساد بد است ولی در صورتی که مقررات از اعتبار و کارایی لازم برخوردار نباشند، فساد مطلوب است و باعث می شود تا جریان امور به سمت بهینگی حرکت کند (چنگ، ۱۹۹۹) به دلیل گستردگی پیامدها و عوارض نامطلوب فساد، در اینجا پیامدهای نامطلوب آن را تشریح می کنیم:

فساد اداری از طریق خدشه وارد کردن بر سیاست های دولت بر منافع و اهداف اکثریت، باعث اتلاف منابع محدود و اقتصادی شده و هزینه های هنگفتی بر جامعه تحمیل می کند. فساد اداری باعث کند شدن رشد اقتصادی می شود، زیرا انگیزه سرمایه گذاران را برای سرمایه گذاران داخلی و خارجی کاهش می دهد.

فساد اداری سبب قهقرایی و پسروری فعالیت های خدماتی و تجاری انجام شده توسط شرکتهای کوچک می شود و فعالیتهای اقتصادی مهم را به انحصار بخش دولتی یا خصوصی (افراد با نفوذ و وابستگان به قدرت) در آورده و به طور کلی «ساختارهای انحصارطلبی» را تقویت می کند.

فساد اداری از درجه مشروعیت دولتها می کاهد و ثبات و امنیت جوامع را به خطر می اندازد، همچنین ارزشهای دموکراسی و اخلاقیات را مخدوش می سازد و از این طریق مانع توسعه سیاسی و اجتماعی می شود. فساد اداری موجب تضعیف اعتقاد مردم به توانایی و اداره سیاسی دولت برای جلوگیری از زیاده طلبیها و نیز باعث قطع امید به آینده ای بهتر شده و "مشروعیت اخلاقی دولت" را زیر سوال می برد و در نتیجه سبب کاهش اعتماد عمومی و مقبولیت اجتماعی حکومت می گردد. (حسینی و فرهادی نژاد، ۱۳۸۰، ۴۱)

## ۲-۳-۲. عوامل مؤثر بر ارتقای سلامت اداری

نظام اداری سالم، نظامی کارآفرین و شاد است که به رفاه و آسایش فکری، جسمی، خشنودی و انگیزش مثبت نیروی انسانی در کنار تولید کالا و ارائه خدمت براساس نیاز واقعی مشتری و با توجه به کیفیت و کمیت

آن و سودآوری منطقی توجه دارد (اجلاس یادگیری منطقه‌ای-جهانی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). عوامل مؤثر بر ارتقای سلامت اداری به شرح ذیل می باشند:

### ۱) بهبود ساختار اداری

اصلاح و بهبود ساختار اداری تقریباً در تمامی راهبردهای ارتقای سلامت اداری یکی از مولفه های کلان محسوب می شود و در بسیاری موارد به حد کافی یک برنامه کلان و پیچیده تلقی می شود که لازم می آید در قالب مراحل زمانی منظم و همچنین مولفه های موضوعی تجزیه و تحلیل شود. یکی از اهداف اصلی این است که از طریق شناسایی مواردی که بهترین نتایج را دارند و سپس بر اساس آن، تدوین و اجرای اصلاحات، ارائه خدمات را ارتقا بخشید. اصلاحات نظام مند یا ساختاری مانند کاستن از اختیارات و حذف لایه ها یا روندهای بسیار پیچیده ساختارهای دیوانسالارانه به منظور مبارزه با فساد و ارتقای سلامت اداری و از طریق ارتقای شفافیت و کاهش فرصتهای فساد، به اجرا در می آیند. (فراهانی و بهره مند، ۱۳۸۹)

در دهه گذشته اغلب سازمانها و شرکتها راهبرد بازسازی و مهندسی مجدد را در پاسخ به چالشها و تغییرات محیطی انتخاب کردند، گرچه این رویکردها همواره موفق و ثمربخش نبودند، اما امروزه بسیاری از این سازمانها و شرکتها با رقابت فزاینده پایدار و نامطمئنی مواجه هستند که به واسطه نوآوریهای فناورانه، تغییر محیطهای بازاری، و نیازهای در حال تغییر مشتریان شدت یافته است. این وضعیت بحرانی موجب اصلاحات عمدهای در چشم انداز راهبردی سازمان، اولویتهای کسب و کار، و بازبینی مدل های سنتی و حتی مدل های نسبتاً معاصر شده است. (جعفرنژاد و شهابی، ۱۳۹۶).

به دلیل مشکلات موجود در نظام های اداری سنتی و به ویژه نظام اداری کشور ایران، اتلاف وقت، منابع و سرمایه ها بسیار بالاست؛ با توجه به اینکه شبکه ای از سازمان های عریض و طویل، انبوهی از شعبه ها و ادارات مختلف، موج گسترده ای از کاغذبازی و پرونده سازی، بخش عمده ای از نظام اداری ایران را تشکیل می دهند؛ نظامی که مبتنی بر تراکم نیروی انسانی، تمرکز، هدر رفتن اوقات مردم و مسئولان، مراجعات مکرر و پیاپی ارباب رجوع و سرگردانی آنها، قوانین دست و پا گیر اداری و عدم بهره گیری از روش ها و سیستم های جدید است، ضرورت بکارگیری روش های جدید بدون فوت وقت به شدت احساس می شود. (صحرایی، ۱۳۹۵، ۴)

بهبود ساختار اداری با اعمال مواردی مانند موارد زیر صورت می گیرد:

- عدم تمرکز و تفویض اختیار
- تشویق کار گروهی به جای کار فردی
- استقرار نظام شایسته سالاری
- اصلاح خدمات اداری و نظام حقوقی
- انتصاب مدیران متعهد و مدبر
- استانداردسازی خدمات قابل ارائه به مردم (عباس زادگان، ۱۳۹۳: ۳۵).

### ۲) افزایش آگاهی ارباب رجوع نسبت به قوانین

ناآگاهی ارباب رجوع یا مشتریان از آیین نامه‌ها و مقررات موجود در سازمانها و ارائه نکردن اطلاعات لازم به مراجعان، احتمال تخلف را زیاد می‌کند و اطلاع رسانی و دادن آگاهی، تهیه بروشورهای لازم، آگاه کردن مردم از مقررات و آیین نامه و مشخص کردن مسیر ورود و خروج به سازمانها و نحوه ارائه خدمات و ... باعث جلوگیری از تخلف می‌شود (برونتی و ویدر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

نادانی و عدم آگاهی مردم معمولاً از بی‌سوادی و یا کم سوادی و سادگی ناشی می‌شود. مردم عادی و عامی از وظایف و مسئولیت‌هایی که کارکنان دولت در قبال آن دارند بی‌خبرند، مقررات و بخشنامه‌ها برایشان گیج کننده و مبهم است به همین جهت مأمورین و کارکنان دولت با کاغذ بازی و مسامحه و غیر واقع جلوه دادن کارها، به تأخیر می‌اندازند و آن را نشدنی با صعب‌الوصول نشان می‌دهند مردم ساده و بی‌خبر فکر می‌کند. این تأخیرها و سدها مسیر اصلی و اصولی کار است. او برای تغییر این مسیر و تسریع کار سعی می‌کند با پرداخت رشوه آن را عملی و با رغبت و رضا و ندانسته زمینه فساد را فراهم می‌سازند. (فراهانی و بهره مند، ۱۳۸۹، ۱۹۳).

### ۳) اثربخشی نقش‌ها و وظایف

یک نظام اداری کارآمد مستلزم این است که تمام وظایف، نقش‌ها و مسئولیت‌های مربوط به آن روشن باشد، و افراد طوری رفتار کنند که مطابق با نقش‌شان باشد. شفافیت در مورد نقش‌ها و چگونگی ارتباط با دیگران باعث افزایش شانس بهبود اجرای نقش می‌شود. شفافیت نقش‌ها نیز به ذی‌نفعان در جهت آگاهی بیشتر از نحوه کارکرد سیستم اداری و اینکه چه کسی در قبال چه کسی مسئول است کمک شایانی می‌کند. شفافیت در مورد مسئولیت‌های مدیران اجرایی و غیر اجرایی و اطمینان از این که مسئولیت‌ها اجرا می‌شوند.

سازمان‌های مختلف دارای خدمات عمومی مختص به خود می‌باشند و لذا این سازمان‌ها در راستای مأموریت‌های خود دارای دو نوع مدیر می‌باشند: مدیران غیر اجرایی و مدیران اجرایی.

### الف) نقش مدیران غیر اجرایی شامل:

همکاری در تدوین استراتژی: مدیران غیر اجرایی دامنه‌ای از نظرات و پیشنهادات را برای تدوین استراتژی و فرایند تصمیم‌گیری ارائه می‌دهند.

اطمینان از این که مدیران و تیم‌های اثربخش در سطح بالای سازمانی قرار گرفته‌اند.

تفویض اختیار کردن: مدیران غیر اجرایی به شفاف سازی تصمیمات اتخاذ شده از سوی سازمان کمک کرده و به راحتی تفویض می‌کنند.

حفظ پاسخگویی مدیران اجرایی: سازمان مسولیت را به مدیران اجرایی تفویض کرده است. مدیران غیر اجرایی نیز نقش حیاتی در حفظ پاسخگویی از جانب مدیران اجرایی در قبال عملکردشان دارند.

دادن بصیرت کامل و جامع در مورد جزییات عملیاتی مسؤلیت‌های تفویض شده به مدیران اجرایی (OPM و CIPFA، ۲۰۰۰).

#### ب) مدیران اجرایی:

مدیران اجرایی یا همان مدیران عامل سازمان‌ها، به عنوان رهبرانی ایفای نقش می‌کنند. نقش آنها هدایت و رهبری سازمان می‌باشد و اطمینان از این که سهم مؤثری در حکمرانی سازمان داشته باشند. این مدیران سازمان را در اجرای استراتژی و تحویل و ارائه خدمات، مدیریت، و رهبری می‌کنند. کارکرد خوب بین این دو باعث ایجاد سهم عمده‌ای در حکمرانی مؤثر می‌گردد.

#### شفافیت در مورد ارتباطات بین رؤسا و مردم

رؤسا و سازمان نیازمند شفاف‌سازی ماهیت ارتباط با مردم می‌باشند. نقش مدیر عامل، هدایت و کنترل سازمان در منافع عمومی و اطمینان از پاسخگویی در برابر مردم است. شفافیت در این مورد شانس مدیران و دیگران را از درک مسؤلیت‌های رؤسا در قبال مردم افزایش می‌دهد و در مورد محدودیت‌هایی که ما انتظار انجام آن را داریم آگاهی می‌یابد. رؤسای خدمات عمومی یا به صورت مستقیم از طریق مردم انتخاب می‌شوند و یا از سوی دولت منتصب می‌شوند. همه رؤسا مسؤلیت و پاسخگویی را برای تصمیمات سازمان تسهیم می‌کنند. همانگونه که رؤسای شرکتها در قبال اتخاذ تصمیم که از مقاصد و اهداف شرکت حمایت کند، مسؤل می‌باشند. اینکه رؤسا چگونه انتخاب می‌شوند بر روابط بین خود و مردم تاثیر گذار می‌باشد، گرچه در هر دو مورد باید در قبال مردم پاسخگو باشند. فرایند انتخاب مکانیزمی را برای پاسخگویی رؤسای منتخب فراهم می‌آورد و آنها باید نماینده مردم در سازمان باشند. رؤسای انتصابی عواملی چون پیشینه و تجاربشان در انتصاب آنها مهم می‌باشد. این بدان معناست که آنها دارای سوابق و تجارب ویژه‌ای هستند اما نظراتشان نمی‌تواند به عنوان نماینده عامه مردم در درون سازمانها نهادینه شود. این امر خیلی مهم می‌باشد که طیف خیلی گسترده‌ای از سوابق و تجارب تصمیمات حکمرانی را شکل دهد. این امر زمانی تسهیل می‌گردد که از نقطه نظرات مردم در فرایندهای تصمیم‌گیری بهره گرفته شود (همان منبع).

#### ۴) پاسخگویی<sup>۱</sup>

کارگزاران خدمات عمومی در قبال مردم پاسخگو می‌باشند. پاسخگویی واقعی نیازمند ارتباط و یک دیالوگ مناسب می‌باشد. گروه بهره‌وری عمومی<sup>۲</sup> بیان می‌دارد که پاسخگویی، شامل فرایند توافق در قبال فعالیت‌های انجام شده از طرف شما به طرف مقابل می‌باشد. یک رویکرد سیستماتیک نیاز است تا این فرایند را به اجرا بگذارد. پاسخگویی واقعی تنها شامل گزارش‌دهی یا تشریح فعالیت‌های قبلی نیست، بلکه شامل جذب ذینفعان برای فهماندن و پاسخ به نقطه نظرات آنها، تحت عنوان طرح‌های سازمانی و اجرای آن نظرات می‌باشد.

درک روابط پاسخگویی رسمی و غیررسمی.

۱-Accountability

۲-Public Service Productivity Pannel



طیف ارتباطات پاسخگویی گوناگون، بسته به انواع مختلف کارگزاران می‌باشد. برای هر کارگزار بعضی ارتباطات وجود خواهند داشت که رسمی و مهم‌تر از همه می‌باشد. برای مثال بخش دولتی غیر سازمانی احتمالاً رابطه نزدیک‌تری با سازمان‌ها و وزارتخانه‌ها به نسبت مدارس دارند. گرچه اکثر کارگزاران نیاز به این دارند که در توسعه و حفظ یک رابطه متقابل با مردم فعال باشند، اما آنها نیز در قبال دولت مرکزی پاسخگو می‌باشند. سازمانهای دولتی و خدماتی باید در قبال مدیریت و صرف درآمدهای عمومی، اثربخشی و کارایی خط مشی‌ها و وظایف، درستی و صداقت سازمان و بخش‌های وابسته، ظرفیت سازی از طریق آموزش و اثربخشی کنترل بیرونی در قبال طیف وسیعی از گروه‌ها و ذینفعان بایستی پاسخگو باشند (همان منبع).

اتخاذ یک رویکرد برنامه‌ریزی شده و فعالانه برای گفتگوی متقابل به همراه پاسخگویی به مردم. برای این که سازمان از نحوه کیفیت ارائه خدمات خود آگاهی یابد نیازمند سیستمی می‌باشد تا از فرایند کاری خود بازخورد بگیرد. لذا استفاده از نقطه نظرات مردم و کاربران خدمات از جمله این موارد بازخور می‌باشد. لذا سازمان می‌تواند از طریق نصب صندوق پیشنهادات و انتقادات و همچنین تکمیل فرم نظرخواهی از سوی ارباب رجوع بعد از اتمام کار وی در سازمان از نحوه ارائه خدمات خود آگاهی یابد و همچنین شرایطی ایجاد می‌شود که ارباب رجوع یا کاربر خدمات احساس می‌کند که سازمان در قبال وی پاسخگو است.

### مسئولیت سازمان در قبال کارکنان

کارکنان در قبال سازمان مسئولیت دارند و در مقابل سازمان در قبال کارکنان خود مسئولیت بیشتری دارد. سازمان باید در کل فرایند جذب، استخدام، آموزش و حفظ و نگهداری نیروی انسانی، در قبال افراد مسئولیت خود را حفظ کند. سازمان باید شرایط و فضایی را فراهم آورد تا کارمند در آن فضا به ارائه بهتر خدمات به کاربران بپردازد. فضای موجود در واقع همان فرهنگ سازمانی است.

### تعامل با ذینفعان

ذینفعان نهادی در واقع سازمان‌های دیگری هستند که در جهت رفع نیازهای سازمانی یا غیره، با سازمان به طور رسمی یا غیررسمی در ارتباط می‌باشند. خدمات عمومی دارای شبکه پیچیده ارتباطی می‌باشند که بعضی از این روابط حالت پاسخگویی دارند و بعضی دیگر تبادلات کاری در جهت بهبود نتایج را شامل می‌شود. تعداد معدودی از سازمانهای خدمات عمومی هستند که می‌توانند به تنهایی به سر منزل مقصود برسند. ارتباطات با دیگر سازمان‌ها بسیار مهم می‌باشد به ویژه اگر آن سازمان‌ها خدمات مشابه و مرتبط با خدمات مورد نظر کاربران ارائه دهند (همان منبع).

### (۵) شفافیت اطلاعات<sup>۱</sup>

تصمیمات و استراتژی‌های سازمان که اتخاذ می‌گردند باید افقی میان‌مدت و بلندمدت داشته باشند. بدین منظور مدیران و اعضای دخیل در تصمیم‌گیری باید از آگاهی کافی برخوردار باشند. تصمیمات اتخاذ شده از سوی سازمان باید توسط سیستم‌هایی حمایت شود تا کارایی و اثربخشی آن تصمیمات محقق گردد. مدیریت

---

<sup>۱</sup>-Transparency

ریسک در تحویل و ارائه خدمات دولتی بسیار مهم می باشد. یک سیستم مدیریت ریسک اثربخش، مخاطرات درون سازمان را تشخیص و بر این اساس برای مقابله با آن تصمیماتی را اتخاذ می کند.

### سخت گیر<sup>۱</sup> بودن و شفافیت در چگونگی تصمیمات اتخاذ شده.

سازمان‌های مختلف دارای نیازهای قانونی در جهت انتشار تصمیمات‌شان دارند. بالاتر از این احتیاجات، تصمیمات واضح و شفاف است که باید به نحوی تشریح شوند که برای کارکنان و سایر ذینفعان قابل درک باشند و در اجرا نیز مؤثر باشند. اگر تصمیمات شفاف و واضح باشند ارزیابی آنها به راحتی امکان پذیر است.

### در اختیار داشتن و کاربرد اطلاعات، مشاوره و حامی مناسب.

اطلاعات با کیفیت مناسب، واضح و مشاوره مناسب می تواند به نحو چشم گیری خطر و ریسک تصمیمات اتخاذ شده را کاهش دهد. مدیران به یک تجزیه و تحلیل کامل در رابطه با ماهیت اطلاعات و مدارک و گزینه‌هایی برای اقدام نیاز دارند. تصمیمات سازمانی بسیار پیچیده است و مدیران نیاز به مشاوره‌ای حرفه‌ای دارد. این مشاوره تنها برای مدیران عامل نیاز نمی باشد بلکه برای کلیه سطوح سازمانی نیز در فرایند تصمیم گیری امری ضروری به نظر می رسد. اطلاعات مرتبط باید برای افراد و گروه‌هایی که ذینفع هستند در دسترس باشند. شفافیت شامل اتخاذ و اجرای تصمیمات بر طبق روش‌های توافق شده است. اطلاعات بایستی به صورت آزادانه و مستقیم در دسترس ارباب رجوع، کاربران خدمات، و عموم مردم قرار گیرد. این وظیفه نه تنها در دولت‌های مرکزی و حکومت‌های محلی امری انکارناپذیر است، بلکه در هر سازمان مستقل دیگر باید اجرا گردد (همان منبع).

## ۲-۲-۴. فساد در جهان

بانک جهانی در گزارش «توسعه جهانی» خود آورده است بررسی انجام شده در سراسر جهان گواه بر این است که هر چه دامنه فساد در جوامع گوناگون گسترش یابد، رشد اقتصادی و درآمد سرانه کاهش می یابد. از سوی دیگر، چنین می نماید که روند سرمایه گذاری خارجی با سطوح رشوه خواری ارتباط مستقیم دارد. شاخص فساد ۲ نخستین بار از سوی "سازمان بین المللی شفافیت" در سال ۱۹۹۵ منتشر شد. این سازمان شاخص فساد را چون دیگر متغیرهای اقتصادی، اندازه گیری و معرفی می کند. شاخص فساد میزان فساد را از صفر تا ده اندازه گیری می کند. بر پایه این شاخص صفر بیشترین فساد و ده کمترین فساد را نشان می‌دهد. در واقع شاخص فساد طرف عرضه فساد را نشان می دهد. سازمان بین المللی شفافیت در سال ۱۹۹۹ با بررسی وضع ۱۹ کشور شاخص دیگری به نام «رشوه دهندگان<sup>۳</sup>» معرفی کرده است. به سخن دیگر شاخص رشوه دهندگان بر خلاف شاخص فساد طرف تقاضای فساد را اندازه گیری می کند. نکته مهم در این زمینه اندازه و دامنه فساد است چرا که از دید برخی اقتصاد دانان فساد در همه کشورها وجود دارد ولی درجه و دامنه آن متفاوت است. مقادیر عددی این شاخص‌ها نیز همگی درجه و اندازه فساد را نشان می دهد. برپایه شاخص فساد در سال

۱-Rigorous Information

۲-Corruption Perception Index (CPI)

۳-Bribe Payers Index (BPI)

۱۹۹۹ فنلاند، سوئد، کانادا و سنگاپور به ترتیب پاک ترین کشورها بوده اند و روسیه با رقم ۲/۴ بیشترین فساد را داشته است. در سال ۲۰۰۲ نیز کشور های یاد شده در کنار هلند باز هم از پاک ترین کشور ها بوده اند و مانند دوره های پیش روسیه با رقم ۲/۷ از کشور های پر فساد معرفی شده است. شاخص BPI در سالهای ۱۹۹۹ و ۲۰۰۰ نیز نشان دهنده پاک بودن کشور های سوئد، استرالیا، کانادا، سوئیس و اتریش و بالا بودن سطح فساد در روسیه و چین بوده است. البته در گزارش "سازمان بین المللی شفافیت" که در مجله اکونومیست در سال ۲۰۰۳ به چاپ رسیده است، فنلاند و سنگاپور همچنان با بالاترین رقم CPI پاک ترین کشور ها و نیجریه و بنگلادش بعنوان کشورهای گرفتار فساد مالی زیاد معرفی شده اند (محسنی، ۱۳۹۶، ۱۳).

## ۲-۲-۵. بررسی فساد و سلامت اداری در ایران

بین میزان و نحوه مداخله دولت در امور اقتصادی و شدت و گستره فساد اداری رابطه مستقیمی وجود دارد. تجربه کشورهای اروپایی نشان میدهد که این کشورها پس از جنگ جهانی اول و دوم تلاش های وسیعی برای گسترش مالکیت دولت از طریق ملی کردن صنایع و خدمات را آغاز کردند. حاصل این تجارب که در عدم کارایی شرکت های دولتی خلاصه می شود، باعث شد تا شعارهای ملی کردن به عدم ملی کردن و بازگشت به مکانیسم بازار و خصوصی سازی صنایع و خدمات تبدیل شود.

اما در کشورهای در حال توسعه با این استدلال که مکانیسم قیمت ها در این کشورها به خوبی عمل نمی کند و راهنمای مناسبی برای تخصیص بهینه سرمایه گذاری و عوامل تولید نیست یا اساساً بازار به مفهوم نظامی سازمان یافته و مدرن وجود ندارد. سبب شد تا در اغلب کشورهای جهان سوم دولت عهده دار فعالیت های گسترده ای در زمینه های گوناگون از طریق شبکه های انحصاری شود. مزیت نسبی دولت در فعالیت هایی است که به طور طبیعی توسط بازار صورت نمی گیرد یا اصلاً از حوزه فعالیت های بازار خارج است. پس از پیروزی انقلاب در سال ۱۳۵۷ در ایران و به دنبال فرار برخی سرمایه داران و ملی اعلام شدن بسیاری از صنایع، حیطه عمل دولت بسیار گسترده شد. در طول ۲۳ سال دولتی شدن حجم عظیمی از فعالیت های اقتصادی و دوگانگی در ایران به شدت شفافیت اقتصادی را «اقتصاد حکومتی» و «اقتصاد دولتی» عملکرد مخدوش و زمینه رانت خواری و رانت جویی در سطح و وسیع را فراهم نموده است. از به بخش اقتصاد دولتی، « بنگاه های حکومتی » سوی دیگر عدم اعتنا و پاسخگویی بخش عظیمی از اقتصاد را از حوزه کنترل و دید دولت پنهان ساخته است. به گونه ای که دولت در وصول مالیات از این بنگاه ها ناتوان است.

فساد در ایران عمدتاً ناشی از نوع نظام اقتصادی آن یعنی سرمایه داری دولتی است. در قلمرو اقتصاد، انحصار به عرضه کننده این امکان را می دهد که کالا یا خدمات خود را به هر قیمت و به هر کیفیتی در اختیار مصرف کننده قرار دهد. در صورتی که تقاضا، کشش پذیر نباشد، ناگزیر مصرف کننده ملزم به پرداخت بهایی است که عرضه کننده اعلام کرده است. از این رو، انحصار دولتی از انحصارهای بخش خصوصی کم زیان آورتر نیست. انحصاری شدن فعالیت ها سبب اتلاف ثروت ها و منابع ملی به دلیل عدم استفاده و تخصیص بهینه منابع و افزایش هزینه های تمام شده گردیده، مکانیسم قیمت و بازار رقابتی را خدشه دار ساخته و سبب

عدم کارایی نظام اقتصادی می گردد و با تضعیف بخش خصوصی سبب سوق دادن آن ها به فعالیت های کم بازده برای کشور یا فعالیت های اقتصاد زیرزمینی می گردد و در نهایت به صورت یک عامل بازدارنده و مانع در برابر اصلاحات اقتصادی دولت عمل می کند. « شرکت های اقماری » یکی از مصادیق بارز رانت خواری در دستگاه های دولتی هستند. شرکت هایی که در ظاهر خصوصی تلقی می شوند اما در واقع اموال آن ها از وزارتخانه ها و سازمان های دولتی تهیه شده است. سود این شرکت های ظاهراً خصوصی عاید صاحبان آن ها می شود در حالی که مشکلات آن ها برعهده دولت است.

به طور کلی سه نوع رانت در ایران شایع است:

۱. رانت اقتصادی،

۲. رانت سیاسی،

۳. رانت اطلاعاتی.

رانت اقتصادی اغلب توسط سیاستمداران و مقامات عالیرتبه صاحب نفوذ و موقعیت که از توان ایجاد رانت سیاسی برخوردارند ایجاد می گردد. بنابراین شاید یک راه برای محدود کردن رانت خواری و انحصارطلبی ممنوع یا محدود ساختن فعالیت های اقتصادی مقامات دولتی باشد. از سویی دیگر سرمایه گذاری های جذب شده به اقتصاد ایران با توجه به مزیت های آن (شرایط مساعد جغرافیایی، اقلیمی و ...) بسیار نازل است. و از طرف دیگر (به دلیل عدم امنیت مالکیت به طور متوسط سالانه ۴ میلیارد دلار سرمایه طی ۱۰ سال (۱۳۶۷-۱۳۶۷) از کشور خارج شده است. این امر سبب گردیده تا دولت به استقراض خارجی روی آورد و موجب تحمیل تعهدات سنگین بر اقتصاد شود. براساس نظریه های اقتصاد ۵ عامل یعنی: بازار کشور مقصد، رشد مورد انتظار بازار کشور مقصد، امکان خارج کردن سرمایه و سودهای به دست آمده و امکانات زیربنایی مهم ترین عوامل برای جذب سرمایه های مستقیم خارجی هستند. ایران از جمله کشورهایی است که بیش تر شرایط پنجگانه فوق را داراست. اما ملی کردن صنایع و مصادره اموال سرمایه گذاران در سال های اول انقلاب سبب شده است تا سرمایه گذاران با احتیاط بیش تری برای حضور در ایران تصمیم گیری نمایند.

برخی از کارشناسان ارشد اقتصادی بر این باور هستند که سرمایه گذاران خارجی علاوه بر وجود امنیت اقتصادی و فضای امن سیاسی، علاقه مند هستند تا از سیاست های اقتصادی کشور میزبان مطلع گردند. سرمایه های ایرانیان در امریکا، ترکیه و برخی از کشورهای عربی قابل ملاحظه و چشمگیر است و همه این ها گواه بر ناکارآمدی سیاست های دولت در جذب منابع و سرمایه های ایرانیان و به وجود آمدن زمینه فرار آن هاست. با جذب سرمایه های ایرانیان مقیم خارج یکی از دغدغه های موجود در ارتباط با جذب سرمایه گذاری های خارجی که به خطر افتادن امنیت و منافع ملی است، از بین می رود. با جذب این منابع عظیم، اقتصاد ایران در مدت کوتاهی به شکوفایی قابل توجهی خواهد رسید.

یکی از راهکارهای اثربخش در جهت محدود ساختن انحصارات دولتی، تشویق مردم برای مشارکت در فعالیت های اقتصادی جامعه و جلوگیری از فساد ناشی «... انحصارگری، رانت جویی و « انتخاب استراتژی» خصوصی سازی» است. بانک جهانی از جمله نهادهای بین المللی است که خصوصی سازی را به عنوان یکی از مؤثرترین روش ها برای کاهش فساد اداری در کشورهای در حال توسعه پیشنهاد نموده است.

اگر خصوصی سازی با توسعه مشارکت ها و نظارت های مردمی و مؤثر قانون بر امور همراه نباشد دو فاجعه اساسی به بار می آورد:

۱. تمرکز ثروت و سرمایه به نفع گروه ها و نهادهای خاص و به زیان توسعه همگانی،

۲. گسترش فساد اداری، ارتشا و اختلاس.

برخلاف دهه ۶۰ و حتی نیمه اول دهه ۷۰ و پس از پایان جنگ، دولت طی برنامه دوم و سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی تمایل جدی به خصوصی سازی پیدا کرد. از آن جا که کنترل شرکت ها و سازمان های دولتی به معنای در دست داشتن قدرت اقتصادی و سیاسی است و خصوصی سازی به معنی از دست دادن قدرت محسوب می شود، لذا این انتقال با مقاومت هایی روبه رو است. معضل دیگری که در فرایند خصوصی سازی شرکت ها در ایران وجود دارد آن است که بعضاً تمام سهام شرکت ارائه شده به بازار را دولت به بخش خصوصی واگذار نمی کند و قصد دارد تا مدیریت و کنترل خود را هم چنان بر شرکت های تابعه اعمال نماید. یکی دیگر از زمینه هایی که می تواند فسادزا باشد نحوه تعیین مدیر عامل و اعضای هیأت مدیره در شرکت های دولتی است. به عبارت دیگر در شرکت های دولتی ایران رئیس هیأت مدیره، مدیر عامل نیز می باشد. این وضعیت زمینه بالقوه دیگری برای تبانی و بروز فساد است. زیرا تمام قدرت در دست یک فرد متمرکز می گردد. در ادامه بحث فساد خرد و کلان باید اضافه کرد که یکی از دلایل فساد خرد فقر است. اما این امر در مورد فساد کلان چندان صادق نیست و این نوع فساد عمدتاً علت فقر است تا معلول آن. بنابراین گسترش فساد منجر به افزایش فقر و توزیع نابرابر درآمدها می گردد. همچنین شیوع فساد در جامعه منجر به افزایش هزینه ها و کاهش انگیزه ها برای سرمایه گذاری ها می گردد و این امر نیز به نوبه خود منجر به افزایش نرخ بیکاری و تشدید فقر می گردد و چنان چه نرخ رشد جمعیت جامعه نیز بالا باشد در آن صورت منحنی رشد فقر و بیکاری شیب نگران کننده ای به خود می گیرد. میزان افزایش نیروی کار در ایران ۶ درصد است که بالاترین حد در جهان است. از جمله دلایل این امر، نرخ بالای رشد جمعیت، مهاجرت از روستا و افزایش نسبت زنان شاغل می باشد.

در سال های ( ۱۳۷۹-۱۳۷۶) رشد نرخ بیکاری رو به افزایش است. به طور کلی فقر و بیکاری از بین نخواهد رفت مگر آن که رشد اقتصادی تقویت شود و این امر اتفاق نمی افتد مگر این که محدودیت های اقتصادی رفع و اقدام به آزادسازی اقتصاد شود، انحصارات و زمینه های رانت خواری از بین برود، فساد مهار شود و ... ساختار سیاسی ایران به گونه ای است که برخی از مقامات یا اشخاص از موقعیتها و سمت های خود به نوعی سوء استفاده کرده یا امکان سوء استفاده اطرافیان و همکاران را فراهم می کنند.

یکی از اشکال متداول فساد استخدامی، تبعیض استخدامی در ازای دریافت رشوه است که برای متصدیان آن ها فرصت های فراوانی برای کسب درآمدهای غیرقانونی فراهم می کند. مدیریت از مهمترین اجزای هرم قدرت سیاسی در یک کشور است که اگر همونوا با توسعه نباشد هرم سیاسی تضعیف و در نتیجه توسعه متوقف می گردد. همچنین از آن جا که مدیران براساس ضوابط و معیارهای کمی و تخصصی و مدیریتی انتخاب نمی شوند یا بر این مبنا پست را به دست نیاورده اند و صرفاً براساس معیارهای کیفی و ذهنی و ارتباط با مراکز قدرت و حمایت از سوی مقامات بالا انتخاب شده اند، از این رو در پست های خود زمان قابل توجهی را

صرف سیاسی کاری و برقراری روابط با افراد ذی نفوذ می کنند تا اطمینان حاصل کنند در پست خود باقی خواهند ماند یا در جای دیگر پستی برای خود رزرو خواهند کرد و چون این مدیران از آینده شغلی خود مطمئن نیستند سعی می کنند در مدت کوتاهی از نظر مالی آینده خود را تأمین کنند. این مدیران فاقد صلاحیت حداکثر سوء استفاده را از امکانات عمومی و دولتی به عمل می آورند.

برخی از مسئولان و مقامات اداری به اتکای نفوذ اجتماعی و سیاسی خود و رابطه سالاری (برخلاف اصل ۱۴۱ قانون اساسی) دارای چندین شغل یا پست دولتی هستند و بابت هر یک مبالغی دریافت می کنند که این امر خود از مصادیق بارز فساد در ایران است. یکی دیگر از عوارض فساد ناشی از ناشایسته سالاری، فرار مغزها می باشد. اگر چه علل مهاجرت و فرار مغزها گسترده هستند اما آنچه در سال های اخیر بر دلایل مهاجرت در ایران افزوده شده بیکاری گسترده در میان اقشار تحصیل کرده و متخصص و کنار گذاشته شدن آن ها به دلیل فساد استخدامی توسط مدیران فاقد تخصص و شایستگی است. زیرا آنها نیروهای متخصص را برای امنیت شغلی خود تهدید تلقی می کنند.

فساد انگیزه ها و شرایط لازم برای سرمایه گذاری های داخلی و خارجی را از بین می برد و لذا نمودار نرخ بیکاری شروع به رشد می کند که این خود عامل دیگری برای مهاجرت و فرار مغزهاست. از سوی دیگر نظام بانکی و پولی یکی از بخرش های مهم و حساس در سیاست تها و برنامه های کلان اقتصادی هر کشور است. شیوع فساد در این بخش می تواند اقتصاد هر کشوری را با خطرات و بحران های جدی مواجه کند و حتی موجب سرنگونی دولت شود. به طور کلی عدم شفافیت فرایندها و قوانین حاکم بر نظام بانکی، عدم استقلال بانک مرکزی، نبود رقبای جدی در بخش خصوصی، سوء مدیریت، وجود نهادهای مالی مختلف و خارج از نظارت و کنترل نظام اقتصادی و پولی کشور، دولتی بودن نظام بانکداری و... سبب شیوع فساد در نظام بانکی ایران شده است. دسته دیگر فساد، فساد ناشی از قاچاق و رانت خواری است. طی سال های گذشته پدیده قاچاق به صورت یک معضل جدی و تهدیدکننده اقتصاد کشور درآمده است. قاچاق کالا علاوه بر آن که صدمات جبران ناپذیری به اقتصاد کشور، سیاست های تشویقی و حمایت دولت از صنایع و تولیدکنندگان وارد می سازد می تواند موجب رکود و در نهایت تعطیلی بخشی از بنگاه های تولیدی جامعه را فراهم و در نتیجه نرخ بیکاری موجود در جامعه را افزایش دهد. قاچاق انگیزه های سرمایه گذاری مولد را از بین می برد. از سوی دیگر کاهش سرمایه گذاری در کشور سبب کاهش درآمدهای ملی، درآمد سرانه و افزایش فقر می گردد، در حالی که سود حاصل از قاچاق به جیب عد های خاص سرازیر می شود. شکی نیست که باید با پدیده قاچاق مبارزه کرد، اما راه اصولی تر آن است که عواملی را که سبب ایجاد فرصت و روی آوردن برخی به این فعالیت مضر می شود را شناسایی و برای آن ها چاره جویی کرد. به طور کلی قاچاق دلایل متعددی دارد که به برخی از آن ها برای نمونه اشاره می کنیم:

۱. وجود موانع فراوان تعرفه ای و غیرتعرفه ای،
۲. پیچیده و طولانی بودن تشریفات قانونی واردات کالا،
۳. وضعیت نابسامان و عدم کنترل مرزها توسط کشورهای همسایه ایران،
۴. بروکراسی اداری حاکم بر قوانین و سازمان های مجری در بخش تجارت کشور و...

یکی از حیاتی ترین ارکان یک حکومت و مدیریت سالم وجود یک نظام کامل و دقیق نظارت و بازرسی است از سوی دیگر حسابرسی مالی و ارزیابی سیستم کنترل داخلی واحدهای اقتصادی و شناسایی نارسایی های آن نقش ارزنده ای در مبارزه با مفاسد مالی دارد. پاسخگویی مالی که از کلیدهای مبارزه با فساد است بدون وجود نظام حسابرسی مالی ناممکن است. از جمله دستگاه های نظارتی و کنترلی که در ایران به ایفای نقش در جهت تضمین اجرای صحیح قوانین و مقررات، اعمال کنترل بر عملکرد نظام اداری و دستگاه های دولتی، جلوگیری از تضییع اموال عمومی و مبارزه با فساد می پردازد، عبارتند از:

۱. قوه مقننه،

۲. قوه مجریه،

۳. قوه قضائیه.

بارزترین سازمانی که نقش اساسی را در مبارزه با فساد در کشور ایفا می کند سازمان بازرسی کل کشور می باشد این سازمان به موجب قانون اساسی که حق نظارت نسبت به جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه های اداری را برای قوه قضائیه قائل است در سال ۱۳۶۰ تأسیس گردید. چنان که دیدیم دستگاه ها و سازمان های نظارتی فراوانی در ایران وجود دارد و از بعد ساختاری، تنوع وظایف و اهداف گسترده می باشند. اما با وجود این نظام اطلاعاتی میان آن ها به صورت اثربخش وجود ندارد. این سازمان باید از اختیارات قانونی برای پیگیری فساد در سطوح بالا و مقامات عالی کشوری برخوردار باشد. فساد در ایران ناشی از علل بی شماری است که عبارتند از:

#### الف) عوامل اداری، ساختاری، مدیریتی

۱. وجود سازمان های موازی، تعدد مراکز تصمیم گیری و ارتباط غیرمنطقی و وابستگی بیش از حد کاری سازمان ها به یکدیگر،
۲. عدم ثبات شغلی و چند شغله بودن بسیاری از مدیران و کارکنان،
۳. توزیع نامناسب اختیارات همراه با فقدان نظارت کافی و مؤثر،
۴. عدم رسیدگی به تخلفات مدیران ارشد،
۵. عدم ثبات در سیاستگذاری ها و ...

#### ب) عوامل اقتصادی

۱. دخالت بیش از حد دولت در اقتصاد،
۲. نرخ بالای تورم، بیکاری و عدم اطمینان به آینده،
۳. توزیع نامناسب و ناعادلانه درآمدها و گسترش فقر و ...

#### ج. عوامل سیاسی

۱. نبود فضای سالم رقابتی بین گروه های سیاسی،
۲. فقدان دموکراسی سیاسی و اقتصادی،

۳. وجود دو بخش دولتی و حکومتی و نیز وجود دولت در دولت در برخی از بخش های اقتصادی و اداری جامعه،

۴. گستردگی اختیارات مسئولان سیاسی و عدم پاسخگویی آنها به جامعه و...

#### د) عوامل فرهنگی

۱. استفاده ابزاری از دین،

۲. ضعف وجدان کاری و انضباط اجتماعی.

۳. حاکم شدن فرهنگ سیاست بازی و سیاسی کاری و...

نورمن جیکوبس در کتاب «جامعه شناسی توسعه در ایران، یک بررسی موردی آسیایی» معتقد است مبارزه شاه با فساد به ۴ دلیل جدی و بنیادی نبود:

۱. مبارزه با فساد قبل از هر چیز مستلزم شناسایی عمق فساد است و در ایران شاه نمی خواهد آن را بداند چون این فساد در دوره حکومت و تسلط خود او به وجود آمده است.

۲. مبارزه با فساد مستلزم شناسایی افراد فاسد و سوء استفاده کننده است، که چون فاسدترین این افراد در کنار خود شاه هستند، او نمی خواهد در این مورد چیزی بداند.

۳. فساد در ایران حکم روغن موتور را دارد. فساد و رشوه خواری عامل راه افتادن کارهاست.

۴. فساد یکی از ابزار حکومت و کنترل است و بدون آن شاه نمی تواند تمایلات خود را به جامعه تحمیل کند.

متأسفانه مبارزه با فساد در دوره پس از انقلاب نیز ریشه ای نبوده و تنها شعار داده می شود به نظر می رسد ناکارآمدی در مبارزه با فساد از دو عامل ناشی می شود:

الف) در مبارزه با فساد مهم ترین عامل، وجود عزم و اراده قوی مدیران و دولتمردان ارشد جامعه می باشد.

ب) اگر بپذیریم عزم و اراده وجود داشته است باید گفت ناموفقیت بودن این سیاست ها به این دلیل است که برنامه ها و سیاست های تدوینی بر مبنای بینش راهبردی، جامع، علمی و... نبوده است. (مرکز پژوهش های مجلس، ۱۳۹۳، ۲۲-۲۹)

#### ۲-۲-۶. دلایل افزایش فساد اداری در ایران

همانطور که قبلاً اشاره شد، فساد اداری رو به افزایش است و فساد اداری و اقتصادی به طرق مختلف در اکثر دستگاههای دولتی دیده می شود، مهم آن است که دلایل بروز فساد را بررسی و راهکارهایی برای آن ارائه نمود. با توجه به مطالعات کشور های دیگر و شرایط ایران دلایل موثر فساد اداری عبارتند از:

در ایران دولت بسیار گسترده است و بسیاری از فعالیتهای اقتصادی کلان و مهم کشور در تصدی دولت است که از آن جمله می توان به اقتصاد انحصاری نفت، مخابرات، بانکها و حمل و نقل هوایی اشاره کرد به عبارتی بر اساس گزارشهای موجود تقریباً ۷۰٪ فعالیتهای اقتصادی کشور در دست دولت است.



در ایران بوروکراسی (کاغذ بازی) و استفاده از سیستم های قدیمی پیچیده و مبهم برای بسیاری از فعالیتهای استفاده می شود که این روش ها امکان فساد را بیشتر می کند، بعنوان نمونه بسیاری از مناقصات در کشور با روشهای قدیمی (آگهی در روزنامه ها، خرید مدارک مناقصه، شرکت در مناقصه، بررسی کارشناسی و اعلام برنده) انجام می شود. در این روش با توجه به اینکه نظارت کاملی بر روی عملکرد برگزار کننده مناقصه وجود ندارد، امکان فساد در هر مرحله ای وجود دارد و معمولاً کشف این گونه تخلفات دشوار است.

نظارت و بازرسی در کشور امری مشکل است. در ایران، در کلیه وزارتخانه ها و سازمانهای مستقل دولتی هیاتهای رسیدگی به تخلفات اداری و فساد اداری تشکیل شده است و از سال ۱۳۶۱ مشغول به کار هستند. آنها وظیفه رسیدگی به فساد اداری و جرایم کارکنان را دارند. برای این امر در سازمان بازرسی و ادارات مختلف تعداد زیادی نیرو مشغول به کار می باشند ولی با این وجود رسیدگی به تک تک فعالیتهای افراد و کارکنان دولت مشکل است. (عباسی و همکاران، ۱۳۸۷، ۴) بر اساس آمار ارائه شده توسط مرکز آمار، بودجه قابل توجهی در اختیار دستگاهها و سازمانهای مرتبط با دولت وجود دارد که این بودجه در سال ۱۳۸۳ برابر با ۱،۱۸۴،۵۰۶ میلیارد ریال بوده است، استفاده از بودجه و جلوگیری از سوء استفاده از آن حائز اهمیت است. از طرفی کارکنان دولت در سال ۱۳۸۲ معادل ۲،۱۷۷،۶۵۴ نفر بوده اند که این تعداد افراد در بیش از ۴۴۵۱ نقطه کشور (شامل شهرستان، بخش، شهر و دهستان) مشغول به خدمت می باشند و تعدادی از آنها در سازمانهای دولتی خارج از کشور مشغول به کار هستند و این تعداد در سازمانها و نهادهای زیادی در سرتاسر کشور پراکنده هستند. با توجه به این آمار نظارت بر عملکرد تک تک افراد در تمامی نقاط کشور امری مشکل است (مرکز آمار ایران، [www.sci.org.ir](http://www.sci.org.ir)).

عوامل مربوط به نظام اداری از جمله قوانین و مقررات موجود، منابع انسانی، تشکیلات مدیریتی، نحوه نظارت و ارزشیابی می تواند بر فساد اداری تاثیر بگذارد. در انتخابات متعدد ریاست جمهوری، کاندیداها مواردی چون شایسته سالاری، عدم فامیل گرایی، تهیه قوانین روشن و شفاف برای اداره شرکتها دولتی و غیره را بعنوان شعارهای دولت خود معرفی می کردند که همین امر نشان دهنده وجود مشکلات زیاد در این نواحی است.

فقر، فقدان تامین اجتماعی همراه با چشم انداز نگران کننده برای آینده، تورم روز افزون، کاهش قدرت خرید مردم، بیکاری، عدم امنیت شغلی از موارد دیگر بروز فساد است که در کشور دیده می شود. اگر چه این مشکلات در کشور های توسعه یافته هم وجود دارد ولی در کشور های در حال توسعه همچون ایران بیشتر است و هر روزه جامعه با آن روبروست.

تغییرات مداوم، قوانین و مقررات، وجود رانت های اقتصادی، اختیارات آشکار و پنهان مسئولان دولتی در رد درخواستها و صدور مجوزهای گوناگون برای فعالیتهای آنها، و از مهمتر موقعیت ناشی از نظام بازرگانی خارجی و میزان دخالت دولتها در آن فرصتهای مناسب برای اختلاس و رشوه گیری ایجاد می کند. (عباسی و همکاران، ۱۳۹۷، ۵)

۲-۳) ارتباط بین فناوری اطلاعات با سلامت اداری

۲-۳-۲) نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کاهش فساد اداری

دشمن اصلی فساد، شفافیت است. اگر چه در سالهای اخیر، واژه شفافیت بسیار متداول شده و از معنای زاقعی خود تهی گردیده، ولی یک استراتژی ضد فساد که شفافیت مدیریت دولتی را تقویت نکند، محکوم به شکست است (بننونان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲) یکی از جدیدترین شیوه های مورد بحث برای کاهش فرصتهای فساد در مدیریت دولتی، توسل به فناوری اطلاعات و ارتباطات است که خود را در دولت الکترونیکی متجلی ساخته است. از فناوری اطلاعات ارتباطات انتظار می رود شفافیت فرایندها و تصمیم گیری اداری را افزایش دهد؛ زیرا سایر ابزارها از عهده این کار نمی آیند (اسپارو<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲) این باور شکل گرفته است که به کارگیری اینترنت و دیگر ابزارهای اطلاعاتی، سرانجام جای خود را به تصمیمات غیر شفاف و دلبخواهی خواهند داد و در نتیجه فناوری اطلاعات را می توان بهترین شیوه مبارزه با فساد اداری در زمان حاضر تلقی کرد (اسکات<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹).

بنابراین دولت الکترونیکی که بر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات اشاره دارد باعث شکل گیری دولتی کارآمد و اثر بخش در مصرف هزینه عمومی خواهد شد و خدمات عمومی بهتر به شهروندان ارائه خواهد شد و با دسترسی عامه به اطلاعات و پاسخگویی بیشتر به دولت به شهروندان، فساد رخت بر بسته، رضایت عمومی افزایش خواهد یافت. به عبارت دیگر، فناوری اطلاعات با شفاف سازی امور مالی و تدارکات در سازمانهای دولتی، و همین طور به طور قطع رابط شهروندان با متصدیان امور در بخش دولتی و نیز تسریع در انجام امور شهروندان، ریشه فساد اداری را می خشکاند. با این اوصاف، صاحب نظران فناوری اطلاعات محور اصلی تاثیر فناوری اطلاعات بر فساد را در شفافیت و قطع رابطه شهروندان و متصدیان امور در بخش دولتی می دانند که فساد را از بین می برد (دانایی فرد، ۱۳۹۳، ۱۰۵)

## ۲-۳-۱. ارتباط دولت الکترونیکی با تجارت الکترونیکی و مسایل اجتماعی

دولت الکترونیکی و تجارت الکترونیکی مفاهیمی کاملاً مرتبط و وابسته به هم هستند و در بسیاری از موارد رابطه همپوشانی داشته و همدیگر را پشتیبانی می کنند. دولت الکترونیکی در واقع از همان مدل های فن آوری و بازرگانی که در تجارت الکترونیکی به کار می رود استفاده می نماید. اینترنت را می توان مهمترین ابزار ارتباطی دولت الکترونیکی دانست که در تجارت الکترونیکی نیز کاربرد فراوانی دارد و این ابزار در هر دوی این رویکردها در جهت بهبود فرآیند های کاری مورد استفاده قرار می گیرند. علاوه بر این زیر ساخت های فناوری مورد نیاز برای دولت الکترونیکی و تجارت الکترونیکی بسیار مشابه می باشد و می توان گفت که پیشرفت هر کدام از این دو پدیده می تواند به پیشرفت دیگری کمک نماید (مایر، ۲۰۰۲، ۵۷).

استفاده از قدرت فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت نوسازی و مهندسی مجدد دولت هایکی از تعبیری است که به صورت گسترده ای در مورد دولت الکترونیکی بکار گرفته می رود. در این تعریف زمانی صحبت از نوسازی می شود باید توجه داشت که یکسری عواملی وجود دارند که دولت ها را مجبور می کنند تا از ساختارهای سنتی خود دست بردارند و به سمت دولت الکترونیکی گام بردارند، می توان گفت که

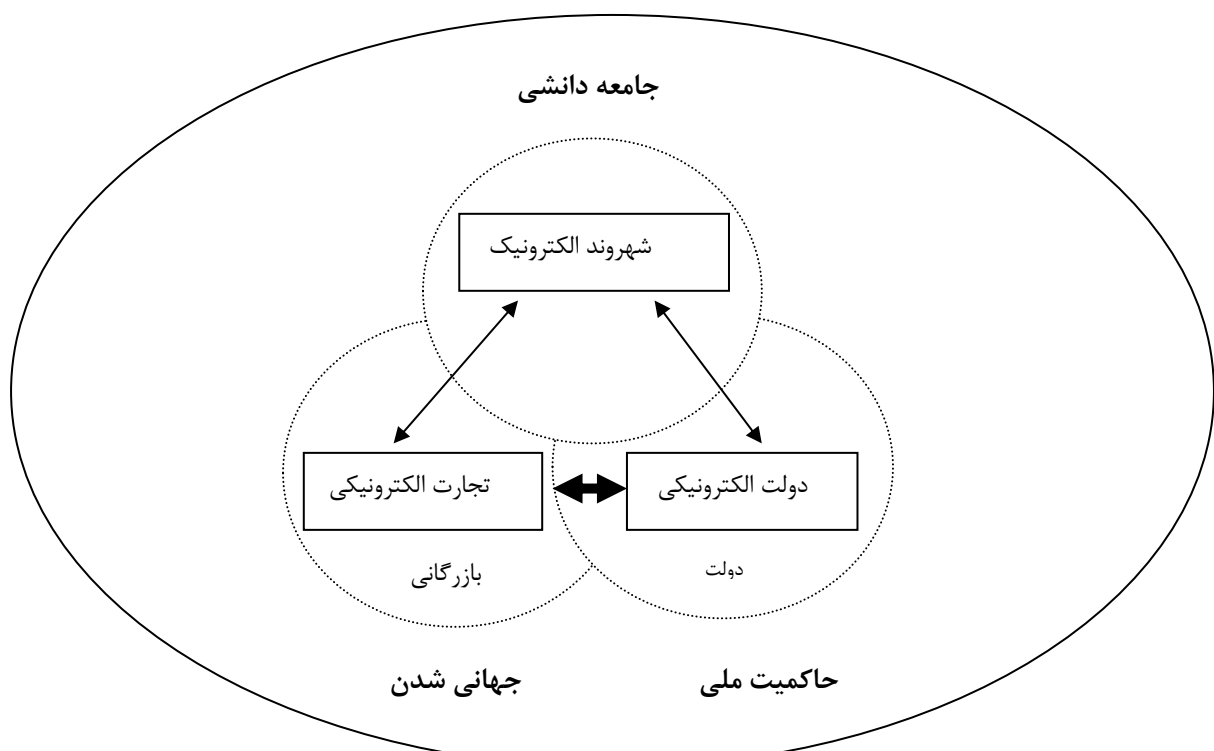
---

1 . Benbunan  
2 . Sparrow  
3 . Scott

این فشار بیش از آنچه از طرف دولت باشد از طرف شهروندان و مؤسسات بازرگانی می باشد زیرا زمانی که بخش بازرگانی و شهروندان به سمت استفاده از فن آوری نوین گرایش پیدا می کنند و این فن آوری ها در ارتباطات و زندگی روزمره کاربرد پیدا می کنند حداقل انتظار این است که دولت نیز بتواند شرایط لازم را برای برقراری ارتباط بخش بازرگانی و شهروندان با دولت از طریق فن آوری ها ایجاد نماید و این مسئله باعث می شود تا ساختار دولتی از مدل سیلویی (بسته) به سمت مدل شبکه ای تغییر پیدا کند.

اگرچه ارتباطاتی که در بالا به آنها اشاره شد بسیار مهم و شایان توجه هستند، اما این روابط بسیار ساده و ابتدایی می باشند زیرا اگر بخواهیم از یک دید وسیع تر به دولت الکترونیکی نگاه کنیم در می یابیم که این پدیده نه تنها با تجارت الکترونیکی و تجدید ساختار سازمان ها ارتباط دارد بلکه فعالیت های مربوط به دولت الکترونیکی ارتباط تنگاتنگی با مسائل اجتماعی و اقتصادی بویژه در زمینه آموزش، طراحی و ارائه خدمات اجتماعی، توسعه جامعه و ایجاد اقتصاد مبتنی بر دانش دارد.

دولت الکترونیکی باعث تغییر روابط شهروندان با دولت ها می گردد. این مسئله باعث پیدایش مجموعه ای از مسائل و موضوعات در رابطه با توازن قدرت بین دولت ها و شهروندان می شود بدین معنی که تمرکز قدرت از دست دولتها خارج می شود و شهروندان از قدرت نظارتی بیشتری برخوردار می شوند. نیاز به ایجاد امنیت و آزادی شهروندان جهت استفاده از وسایل الکترونیکی از دیگر مسائل اجتماعی مهم در ایجاد دولت الکترونیکی می باشد. شکل گیری سازمانها و فرآیندهای سیاسی و شیوه کار آنها، مسایل و مشکلات حقوقی، مسایل مربوط به حاکمیت ملی و استقلال کشورها از جمله موضوعاتی است که با دولت الکترونیکی ارتباط دارد. شکل (۲-۴) ارتباط بین دولت الکترونیکی را با موضوعات مهمی مانند جامعه دانشی، جهانی شدن و حاکمیت ملی را نشان می دهد (همان منبع)



شکل ۲-۱- ارتباط بین دولت الکترونیکی با جامعه دانشی، جهانی شدن و حاکمیت ملی (منبع: فیضی و

مقدسی

تجارت الکترونیکی و شهروندی الکترونیکی ارتباط تنگاتنگ و متقابلی دارد بدین معنی که هر کدام از این سه زمینه می تواند در پیشبرد و توسعه دیگری نقش مهمی را ایفاء نماید.

### ۲-۳-۲. ویژگی های فناوری اطلاعات در افزایش سلامت اداری

بدنبال موفقیت ابزارها و کاربردهای تجارت الکترونیکی، استفاده از این ابزارها برای توسعه خدمات بخش های عمومی و دولت مورد توجه قرار گرفت. فن آوری اطلاعات به طور عام و اینترنت به صورت خاص رسانه جدید ارتباطی بین مردم و دولت فراهم کرده است. بنابراین، دولتها تلاش می کنند تا سرویسها و خدمات خود را از طریق اینترنت در جهت تمرکز بر شهروندان و شرکاء ارائه نمایند. اگر چه بسیاری از آنها فاقد زیر ساخت، فرهنگ سازمانی و منابع مناسب برای تبادل که لازمه دولت الکترونیکی می باشد، هستند.

دولت الکترونیکی چالش ها و فرصت های زیادی را برای تحول در فرآیند عملکرد دولت و خود حکومت ایجاد کرده و بر تمامی وظایف دولتها و سازمانها، بخش های خصوصی و اجتماع تاثیر می گذارد و در درازمدت روش های جدیدی برای تعامل بین شهروندان و موسسات با دولت فراهم می کند.

در مورد مزایای دولت الکترونیکی موارد زیادی ذکر شده است به عنوان مثال دولت الکترونیکی باعث می شود که دولت هوشمندتر شود، حجم آن کاهش یابد، ارائه سرویس و خدماتتن بهبود یابد و برای شهروندان ابزار جدیدی برای تعامل با دولت فراهم شود. ارتباط بهتر، شفاف سازی بیشتر و جلب اعتماد نیز از دیگر مزایای آن است.

یکی از موضوعات مهم در ارتباط بین مردم و دولت شفاف سازی دولت است از آنجایی که دولت نشان دهنده مردم است، همه فعالیت های آن باید به مردم ارائه شود. فرم سنتی دولت، ارائه و نمایش کلیه فعالیت های دولت به مردم و موسسات تقریباً غیر ممکن است اما در دولت الکترونیکی فرصتی برای حل این مشکل فراهم می شود و باعث شفاف سازی فعالیتها و عملکرد دولت می شود.

دولت الکترونیکی بنا به تعریف به استفاده دولت از فن آوری بخصوص کاربردهای اینترنتی مبتنی بر وب و برای افزایش دسترسی و ارائه خدمات و اطلاعات دولت به شهروندان، موسسات، کارکنان و سازمانها و نهادهای دیگر اطلاق می شود (مک کلیور، ۲۰۰۰، ص ۵۹).

یک فعالیت شفاف است اگر همه اطلاعات درباره آن فعالیت باز و بدون محدودیت برای همگان قابل دسترسی باشد. شفاف سازی، آزادی تصمیمات و فعالیت ها و عبارتی جریان آزادی از اطلاعات درباره تصمیمات و فعالیت ها، از منابع و ماخذ گرفته تا دریافت کنندگان نیز تعریف شده است. ریچارد شفاف سازی

الکترونیک را استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای همه اطلاعات مربوط به شفاف سازی تعریف کرده است. بعبارتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در دولت الکترونیکی می توان شفاف سازی ایجاد کرد.

زمانی که (۱) جلسات دولت برای روزنامه ها و مردم باز است (۲) بودجه و حسابهای مالی توسط همه قابل باریابی باشد. (۳) قوانین، قواعد و تصمیمات برای بحث آزاد باشد فعالیت ها شفاف خواهند شد و فرصت کمتری برای سو استفاده از سیستم ایجاد می شود. از تعاریف فوق می توان نتیجه گرفت که شفاف سازی، آزادی آگاهی و مشارکت عموم مردم در تصمیمات دولت است بطوریکه کلیه فعالیت های کارکنان دولت برای عموم قابل مشاهده و پیگیری باشند. شفاف سازی با ارتباط یک طرفه در تناقض است. اگر رسانه ها و مردم هر چیزی را که در امور کشور اتفاق می افتد بدانند، سوالات، اعتراضات و پیشنهادات زیادی از طرف آنها ارائه خواهد شد. مردمی که در بعضی موضوعات علاقمند هستند سعی خواهند کرد که بر تصمیمات اثرگذار باشند. شفاف سازی مشارکت هر روزه در فرایندهای اداری بوسیله مردم و رسانه ها را ایجاد می کند (هیکس، ۲۰۰۴، ۹۰).

## ۲-۳-۳. سطوح مختلف سلامت اداری با کاربرد ICT

در این قسمت سطوح مختلف سلامت اداری با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات ICT بررسی می شود.

انتشار اطلاعات: سیستم ICT فقط بعضی از اطلاعات پایه درباره نوحی خاص دولت را فراهم می کند. و برای شهروندان دیدی کلی نسبت به عملکرد دولت و کارکنان ایجاد می کند.

تراکنش: سیستم ICT بعضی از فرایندهای بخش عمومی را مکانیزه می کند و این کار تا حدی این فرایندها را از کنترل انسانی خارج می کند.

گزارش دهی: سیستم ICT جزییات فعالیت ها و تصمیمات بخش عمومی را تهیه می کند. این جزییات ممکن است در فرم شاخص های اجرایی گزارش داده شود.

آزادی (بازبودن): سیستم ICT نه تنها جزییات عملکرد حاضر را فراهم می کند بلکه کاربر را قادر به مقایسه عملکرد آن با استانداردهای از پیش تعیین شده می کند.

جوابگویی: علاوه بر فراهم کردن اطلاعات اجرایی سیستم ICT بعضی از فرایندهای کنترل روی کارکنان را پشتیبانی میکند.

در این قسمت سطوح مختلف سلامت اداری بررسی شد اما سوال اینجاست که دولت الکترونیکی چگونه می تواند شفاف سازی نماید. از دیدگاه گارتنر مراحل بلوغ دولت الکترونیکی در ۴ مرحله خلاصه می شود تحت وب، تعامل، تراکنش و یکپارچگی و تحول. با توجه به ویژگی خاص ICT با پیشرفت هر مرحله از بلوغ دولت الکترونیکی در صدد شفاف سازی بیشتر خواهد شد. موارد زیر نیز از مزایای پیاده دولت الکترونیکی بوده و به عنوان نمونه در تایید این موضوع بیان می شود.

۱- کاهش حجم اداری: یکی از معضلات دولت ایران گستردگی دولت است که باعث می شود فساد اداری نیز افزایش یابد. دولت الکترونیکی با حذف لایه های اضافی مدیریتی باعث کاهش حجم دولت شده و فساد اداری را کاهش می دهد.

۲- کلیه فعالیتها ثبت می شود. در دولت الکترونیکی مکانیزه کردن سیستم ها و فعالیت های دولت لازم و ضروری است، با مکانیزه کردن سیستم های دولتی، کلیه فعالیت ها ثبت شده و دسترسی به آنها آسانتر می شود.

۳- با ثبت کلیه فعالیتها، عملکرد کارکنان به سهولت توسط مدیریت سازمان قابل نظارت و کنترل است.

۴- با ایجاد یکپارچگی و اتصال کلیه دستگاه های دولتی بهم، گزارشهای دقیق مدیریتی برای مدیران تصمیم گیر قابل تهیه است.

۵- دولت الکترونیکی باعث افزایش تعامل با شهروندان می شود با قابل دسترسی بودن اطلاعات و سرویسی هایی که شهروندان نیاز دارند سرعت تعامل افزایش یافته است و باعث افزایش اطمینان برای شهروندان شود.

۶- با ارسال اطلاعات همچون دادهها، سیاستها، قوانین و برنامه های ملاقات ها، گزارشات و اطلاعات تماسها و قابل جستجو کردن پایگاه داده ها کسب اطلاعات برای شهروندان راحت تر شده و باعث افزایش شفاف سازی می شود و امکان پاسخ گو بودن کارکنان را افزایش می دهد.

مشارکت مردم با دولت افزایش یافته، دموکراسی و امکان بازخورد و دریافت گزارشات مشتریان و مردم برای مدیران دولتی فراهم می شود.

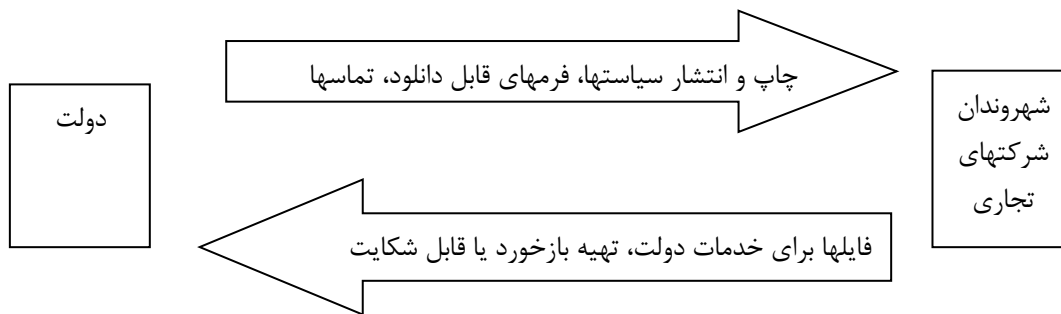
## ۲-۳-۴. سیستم ها ایجاد سلامت اداری و اثر آنها در کاهش فساد

در دنیا سیستم های نمونه مختلفی جهت ایجاد سلامت اداری از طریق دولت الکترونیکی وجود دارد که بعنوان نمونه می توان سیستم open در کره و سیستم شکایات در هند و سیستم بازخورد در سنگاپور و مکانیزم برخورد عمومی یا (PFM) را نام برد. که همگی برای دریافت شکایات و بازخورد عموم مردم از فعالیتهای دستگاه های دولتی و دنبال کردن درخواستها می باشد. مکانیزم PFM زیر مجموعه های از تعامل دوطرفه است که دولت را پاسخگو نگه می دارد. این مکانیزم باید معیارهای زیر را پاسخگویی داشته باشد (سازمان ملل، ۲۰۰۵، ۶):

اطلاعات باید مستقیماً به بخش مربوطه فرستاده شود، نه به نقاط نامعلومی همچون مدیر شبکه وب. اطلاعات می تواند از درون سازمان دنبال شود، در نتیجه دریافت کننده بازخورد برای فرآیندی که انجام می دهد باید پاسخگو باشد.

اطلاعات می تواند از بیرون دنبال شود فراهم کننده بازخورد می تواند سوالش را تعقیب کند.

بعبارت دیگر شهروندان باید مطمئن شوند اطلاعات، بازخورد و یا شکایاتی که به دولت می فرستند واقعاً رسیدگی شده و قابل پیگیری است. از آنجایی که تعاملات قابل دنبال کردن است، مکانیزم بازخورد عمومی (PFM)، کلید افزایش سلامت اداری در دولت الکترونیکی می باشد. استفاده از این مکانیزم در دولت الکترونیکی باعث می شود که مسیر تعامل با همه شهروندان و تجار، صرفنظر از نژاد، قشر، مذهب و یا جنس تغییر کند. این یک ابزار مهمی برای آنکه مطمئن شد که مدیران دولتی واقعاً به مردم خدمت می کنند. شکل ۲-۵ مکانیزم PFM را نشان می دهد.

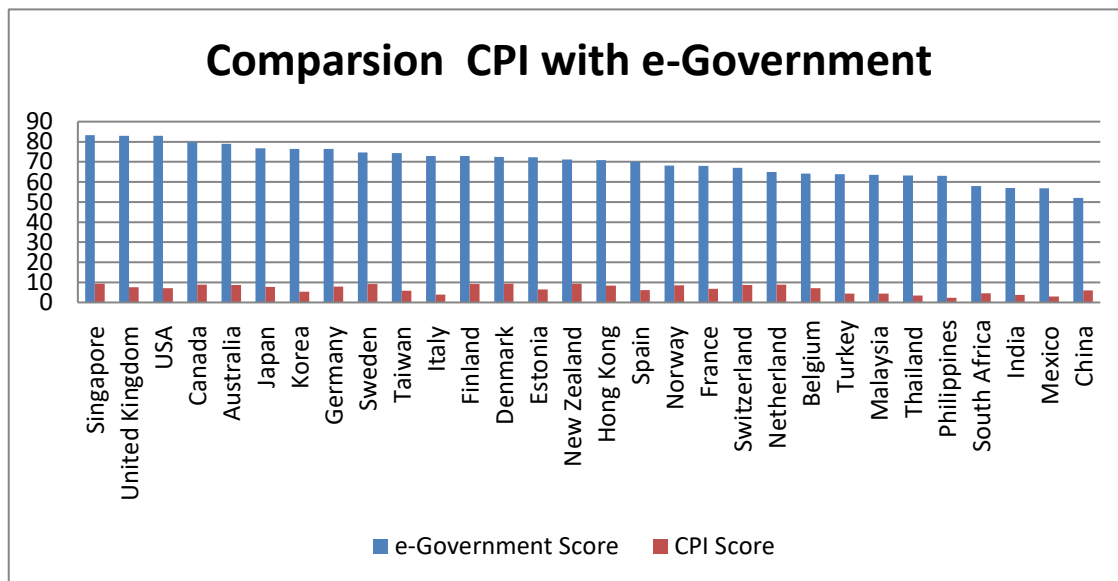


شکل ۲-۱) مکانیزم PFM (منبع: سازمان ملل، ۲۰۰۵)

دولت ها می توانند مکانیزم یاد شده را یا بعنوان قسمتی از سرویس دولت پیاده سازی کنند و یا اینکه پورتال جداگانه برای شکایت مردم به وزارتخانه های دولتی مربوط ایجاد کنند. اگر این مکانیزم در خود سرویس پیاده سازی شود. وقتی شهروندان از سرویسی همچون ثبت نام ماشین استفاده می کنند، اگر آنها سوالی داشته باشند، یک نقطه تماس مستقیم برای آنها فراهم می شود و همچنین به آنها یک شماره ID برای دنبال کردن فرآیند داده می شود. در حالی که اگر این مکانیزم بعنوان پورتال جداگانه باشد به شهروندان اجازه می دهد تا شکایات خود را از هر سرویس عمومی ارائه کنند. سپس پورتال به وزارتخانه مربوط بازخورد می دهد. همچنین به شهروندان یک شماره ID برای دنبال کردن فرآیند داده می شود، تا بدانند چه کسی و چگونه بر روی شکایت او فرآیند انجام می دهد. این کار نیاز به یک نقطه مرکزی از وزارتخانه های مختلف، تعریف روشنی از سیاستهای مربوط به نحوه آدرس دهی اطلاعات و جوابگویی داخلی دارد. سیستم OPEN برای بدست آوردن شفافیت در اداره شهر سئول به منظور جلوگیری از تاخیرات غیر ضروری و رسیدگی های نا عادلانه امور شهری بر روی بخشی از خدمات تهیه شده است (<http://English.metro.seoul.kr/2003>)

با توجه به واکنش های زیادی که به وسیله دولت انجام می شود، این سیستم مبتنی بر وب، بر کاربردها (در جایی که احتمال فساد بیشتر بوده و یا تخلفات بیشتری گزارش شده، از نظر صدور مجوز و غیره نظارت می کند. زمانیکه شهروندان در خواست خود را برای دریافت مجوز پر می کنند، کارمندان دولت جزییات در خواست در یافت شده را روی سایت OPEN می فرستند. با استفاده از هر کامپیوتری که به اینترنت متصل است، (در خانه یا اداره، دور یا نزدیک) شهروندان می توانند وضعیت در خواست را نسبت به اینکه در حال حاضر کجاست، چه کسی آن را دریافت و یا باز بینی می کند، زمان مورد انتظار برای صدور مجوز و یا دلایل بر گشت آن پیگیری کنند. این سیستم بعنوان یکی از ابزارهای پیشرفته برای کشف فساد و رشوه خواری در

ادارات می باشد. این سیستم بعنوان یکی از بهترین سیستمها برای ضد فساد است که توسط سازمانهای بین المللی زیادی همچون بانک جهانی و UNDP معرفی شده است.



شکل ۲-۳ نقش دولت الکترونیکی در کاهش فساد اداری

شکل ۲-۳ مقایسه بین رتبه دولت الکترونیکی و رتبه شفاف سازی و فساداداری را در کشور های مختلف نشان می دهد که به وسیله UNDP ۱ تهیه شده است (شادراچ، ۲۰۰۲، ۸۵). با توجه به نمودار می توان نتیجه گرفت که کشور هایی که پیشرو در پیاده سازی دولت الکترونیکی هستند، از نظر فساد اداری نیز جزء کشور هایی هستند که کمترین فساد را دارند. کشورهایی همچون سنگاپور، سوئد، کانادا، استرالیا و انگلیس از کشور هایی هستند که در پیاده سازی دولت الکترونیکی بسیار موفق بوده و جزء ۱۰ کشور اول می باشند. اگر به نمودار زیر دقت شود این کشور ها در زمینه فساد اداری نیز جزء ۲۰ کشور اول هستند که کمترین فساد اداری را داشته و به عبارتی بیشترین شفاف سازی را دارند.

#### ۲-۴ بخش دوم : بروکراسی

در حالی که فایول و تیلور با مسائل مدیریت دسته و پنجه نرم می کردند یک جامعه شناس آلمانی به نام مارکس وبر برای ساختارهای اختیار، تئوری خاصی تدوین می کرد که در آن نوعی سازمان را به نام بروکراسی مشخص می ساخت. جنبه های متفاوت بروکراسی تعریف نقش ها در یک سلسله مراتب بود که در آن، کارکنان بر پایه لیاقت منصوب شوند، از قوانین تبعیت کنند و رفتاری بی طرفانه داشته باشند. اصطلاح بروکراسی در معانی مختلفی به کار برده می شود و همین، موجب درک نادرست از معانی واقعی آن شده است. مشهورترین معانی آن عبارتند از (عباسی و همکاران، ۱۳۹۷):

بروکراسی، تشریفات زائد است یعنی کاغذ بازی و مقررات اضافی که موجب از بین رفتن کارایی می شود. این معنی منفی کلمه است. بروکراسی، دستگاهی اداری است، یعنی همه ابزار و امکانات دولت مرکزی و



محلّی. این معنا، مشابه تشریفات زائد است. بر بروکراسی، نوعی شکل سازمانی است، دارای ویژگی های مشخص از قبیل سلسله مراتب اختیار و نظام مقررات (ماکس وبر).

ماکس وبر از نظر تاریخی همزمان با فایول و تیلور، از نخستین پیشگامان تفکر مدیریت بود که پیش از این از آنها سخن گفته شد. اما برخلاف آنها، وبر یک دانشگاهی بود نه یک مدیر اجرایی. علاقه او به سازمان ها و ساختار اختیار در آنها سرچشمه گرفت. او می خواست بداند چرا کارکنان سازمانی از افراد ما فوق پیروی می کنند. مشاهدات مطالعات و نتیجه گیریهای او، برای نخستین بار در ۱۹۴۷ از زبان آلمانی ترجمه و انتشار یافت. در این نوشته که به نام تئوری سازمان اجتماعی و اقتصادی بود او واژه بروکراسی را برای ترویج نوعی سازمان که کما بیش عملاً در هر موسسه خصوصی و عمومی وجود دارد به کار برد. وبر با تجزیه و تحلیل سازمان ها ۳ نوع اختیار مشروع را شناسایی می کند (محسنی، ۱۳۹۶):

- سنتی

- کاریز ماتیک

- عقلایی یا قانونی

نخست لازم است بدانیم منظور از اختیار مشروع چه بود. اختیار را باید از قدرت متمایز دانست. قدرت موضوعی یک طرفه است. دارنده آن می تواند از طریق زور یا پاداش، دیگری را وادارد که به دلخواه او رفتار کند. اما در اختیار، قبول حاکمیت توسط فرو دستان نیز نهفته است. به بیان دیگر اختیار را می توان تنها محدوده مورد موافقت فرودستان به کار برد. منظور وبر از اختیار مشروع، همین موقعیت اخیر است. سه نوع اختیار مشروع تشریح شده توسط وبر را می توان به صورت زیر خلاصه کرد:

**اختیار سنتی:** که در آن پذیرش افراد واجد اختیار از سنت و رسم ناشی می شود.

**اختیار کاریزماتی:** که در آن پذیرش از وفاداری و اعتماد به توانایی های شخصی حکمران سرچشمه می گیرد.

**اختیار عقلایی یا قانونی:** که در آن پذیرش از مقام یا سمت دارنده یا اختیار که توسط مقررات و دستور العمل های سازمان محدود و مشخص شده، ناشی می شود. امروزه این شکل است که در اکثر سازمان ها وجود دارند و این شکلی است که وبر به آن نام بروکراسی داده است.

وبر معتقد است یکی دیگر از مبانی اختیارات، قوانین و مقررات صریح و روشنی است که موجودیت سازمان را جنبه عقلایی می دهد و اختیارات را در نظر مرئوسین مشروع جلوه گر می نماید.

همچنین او معتقد است سوابق، محیط اجتماعی و شرایط فرهنگی مختلف، عواملی هستند که مبانی اختیارات را در سازمان ها تعیین می نمایند. مثلاً در جوامع قرون وسطایی اغلب اختیارات ناشی از رسم سنت بود و در جوامع مدرن امروزی اغلب اختیارات ریشه های بروکراتیک و در سازمان های انقلابی مثلاً انقلاب ۱۹۱۷ روسیه اختیارات اغلب منشأ جذبه شخصی داشته است. از طرف دیگر وبر می گوید: «اختیارات خانواده حتی در جوامع بروکراتیک بر مبنای رسم و سنت، اختیارات سازمان های وسیع و پیچیده حتی در دوران قرون وسطایی بر اساس بروکراسی یا قوانین و مقررات و بالاخره اختیارات احزاب سیاسی و انقلابی حتی در یک

جامعه کهنه و قدیمی بر اساس کارزماتیک یا جذبه استوار می باشد.» وبر پس از تجزیه و تحلیل بالا نتیجه گیری می کند که اداره ی مؤثر و مفید سازمان های وسیع و پیچیده امروز مستلزم اعمال اختیارات مبتنی بر مبنای بروکراتیک است. مبنای دیگر اختیارات نظیر کاریزما و یا رسم و سنت هیچکدام قادر نیست احتیاجات سازمان های جوامع امروزی را جوابگو باشد زیرا فاقد یک سیستم منظم تقسیم و تخصصی کردن کارهای سازمان است و ثانیاً اساس و پایه های منطقی و عقلایی را برای انجام مؤثر فعالیت های سازمان ایجاد نمی کند و در اختیار نمی گذارد (کورر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵)

۲ - ساختار ایده آل سازمان های بروکراتیک (ویژگی های اصلی بروکراسی).

وبر ساختار ایده آل سازمان های بروکراتیک امروزی را بر اصول زیر استوار و آن ها را به تفصیل بیان کرده است:

تنظیم وظایف رسمی و مداوم سازمان در چارچوب مقررات و قواعد روشن :وبر معتقد است که سازمان های عقلایی امروزه باید مداومت و ثبات خود را حفظ کنند و برای انجام دادن وظایف سازمانی رفتار و راه حل های استاندارد و یکنواختی را به وجود آورد. وجود قواعد به این دلیل لازم است که امکان اینکه وظایف سازمان های وسیع به صورت مواردی منحصر به فرد و انفرادی به طور مؤثر و با صرفه انجام گیرد بسیارضعیف و یا اصولاًغیر ممکن است.

### ایجاد زمینه برای ابراز شایستگی

الف: تقسیم منظم کارها برای مسئولین تعهد و مسئولیت ایجاد می کند.

ب: برای تسهیل انجام این چنین مسئولیت ها، اختیارات لازم را تفویض می نماید.

ج: و بالاخره مسائل را مناسب با شرایط مختلف دقیقاً مشخص نموده و در اختیار مجریان قرار دهد. به عبارت دیگر ایجاد زمینه مناسب برای ابراز شایستگی در سازمان بر اساس تقسیم منظم (کار، حقوق و قدرت) امکان پذیر خواهد بود. بنابراین، نه تنها افراد سازمان باید شغل خود را صراحتاً بشناسند و وسایل مورد لزوم را یکی از عوامل مهم فرماندهی بر دیگران است در اختیار داشته باشند، بلکه باید به حدود شغل، حقوق و قدرت خود آگاه باشند و پا را از گلیم خود فراتر نهند و در حوزه مسئولیت و نقش دیگران قدم نگذارند و هدف های کلی سازمان را تحت الشعاع هدف های خود در نیاورند.

**استقرار سیستم آموزش های فنی و تخصصی:** معمولاً قواعد و مقرراتی که در هر پست و مقام، وظایف سازمانی را محدود و مقید می کند، اغلب فنی، تخصصی و منطبق بر فرم های مختلف سازمانی می باشند. بنابراین تنها کسانی می توانند در این تیپ ها به ایفای موفقیت آمیز مسئولیت های خود بپردازند که از آموزش فنی و تخصصی بهره کافی گرفته باشند. وبر همچنین معتقد است که اختیارات بروکراتیک مدیر در پست های سازمانی وسیع، از دانش تحصیلات و آموزش های تخصصی او ریشه می گیرد زیرا دانش و آموزش فنی یک مدیر است که اختیارات او را هم در نظر مرئوسین، مشروع و قابل قبول جلوه گر می سازد.

**ایجاد سلسله مراتبی از مقامات و پست های سازمانی:** به نظر وبر اطاعت و انجام دادن کار در سازمان بر حسب اتفاق به وجود نمی آید و باید به طور منظم مورد بازرسی و نظارت قرار گیرد. لذا به منظور حصول یک سیستم نظارت همه جانبه باید بین پستها و مقامات سازمانی و واحد های تحت سرپرستی آن ها، سلسله مراتب فرماندهی و نظارت ایجاد گردد تا ضمن آن پست ها و واحد های تحت نظارت و بازرسی دقیق مقامات بالاتر قرار گرفته، مقید به پیروی از اصول و مقرراتی استاندارد باشند.

**تفکیک مدیریت و مالکیت:** وبر تأکید می کند که اعضای اداری و مدیریت سازمان ها از مالکین و هیئت امنای سازمان مجزا باشند. بعلاوه مایملک سازمان نیز باید کاملاً از مایملک اعضای اداری سازمان تفکیک گردد. همچنین نباید مقام و موقعیت رسمی ناشی از سازمان با مقام و موقعیتی که بر اثر عوامل غیر از سازمان برای مدیران ایجاد می گردد اشتباه شود و به جای هم به کار نرود.

**آزادی سازمان:** وبر معتقد است که برای آزادی سازمانی، لازم است که از یک طرف منابع سازمانی از قید و نفوذ خارجی رها گردد و مطابق احتیاجات سازمانی تشخیص داده شود. از طرف دیگر مشاغل سازمانی نیز باید متناسباً به افراد شایسته و لایق توزیع و به آنها واگذار گردد.

**ایجاد سیستم منظم ثبت و ضبط پرونده ها و مدارک در سازمان:** یکی از موارد قوی انتقادات مخالفین بروکراسی این است که نگهداری و جریان بیش از حد پرونده ها و مدارک در سازمان نه تنها برای یک سازمان منطقی و عقلایی نیست بلکه سبب ایجاد قرطاس بازی و دوباره کاری های بی مورد می شود و این خود دلیلی است بر غیر عقلایی بودن کارها. ولی وبر معتقد است تنها ضابطه ای که می تواند همیشه نشان دهد که قواعد و نرم های سازمانی کاملاً اجرا شده است همانا ایجاد یک سیستم منظم بایگانی، ثبت و ضبط مدارک در سازمان است زیرا در غیر این صورت با ارتباطات شفاهی و لفظی نمی توان منظور فوق را تأیید نمود.

**ایجاد سیستم منطقی حقوق و مزایا:** وبر معتقد است که پاداش های مادی باید جنبه مستمر داشته و پرداخت آن به عهده سازمان باشد نه مشتری یا ارباب رجوع. این امر افراد را به سوی سازمان و هدف هایش رهنمون می سازد. بعلاوه باید سیستم تر فیع آن چنان منظم باشد که قدرت تحرک و جاه طلبی افراد را در کار ارضاء کند و آن ها را نسبت به شغلشان بیشتر وفادار سازد.

اتزیونی معتقد است که کلیه تجزیه و تحلیل ماکس وبر را باید شامل اصولی دانست که در اطراف یک شکل اساسی سازمان دور می زند و آن این است که ساختار سازمان ها در مقابل فشار ها و نفوذ های خارجی آسیب پذیر است و ضرورت دارد که به طور مداوم آن ها را در مقابل چنین فشارها، بسته و محفوظ نگهداشت تا سازمان بتواند تصمیمات خود را خارج از نفوذ های خارجی و به منظور تحقق هدف های خود اتخاذ نماید. شاید این مهمترین دلیلی باشد که مدل ایده آل بروکراسی یک سیستم بسته است.

ویژگی های یاد شده سازمان بروکراتیک، موجب می شود که اختیار صاحب منصبان، تابع مقررات و شیوه های منتشر شده ای باشد. از این جاست که اختیار مشروعیت دارد و مستبدانه نیست. این نکته بیش از هر چیز باعث شد وبر اظهار کند که سازمان بروکراتیک می تواند به بالاترین درجه کارایی برسد و به این معنا عقلانی ترین وسیله شناخته شده برای اجرای کنترل ضروری بر سازمانهاست.

به نظر وبر، بروکراسی در سازمان های بزرگ غیر قابل اجتناب بوده و شکی نیست که همه مؤسسات با اندازه های مختلف در سراسر جهان، عملاً این شکل سازمانی را اختیار کرده اند. مهمترین عوامل در رشد سازمان های بروکراتیک بی تردید دو عامل اندازه و پیچیدگی بوده است (فراهانی و بهره مند، ۱۳۸۹).

نظریه بوروکراسی یکی از نظریاتی است که بر اساس اعتقاد به مدل ماشین گونه از سازمان پایه ریزی شده است. اصطلاح بوروکراسی یکی از مفاهیم جنجالی و چالش برانگیز محافل آکادمیک مدیریت می باشد. این اصطلاح در قرن هیجدهم پا به عرصه وجود گذاشته و از لحاظ نظری همگام با پیدایش ابر سازمان ها و ابر صنایع مورد مطالعه قرار گرفته است. بوروکراسی از نظر اصطلاحی به معنای اداره نمودن از طریق دفاتر و قوانین و مقررات است. بوروکراسی از نظر عموم، مفهومی منفی و انتقادپذیر داشته و اغلب آثار منفی آن مانند کاغذبازی و کندی جریان امور اداری، در ذهن توده مردم تداعی می شود. بوروکراسی در آغاز با معنی منفی همراه بود و در واقع به مفهوم قدرت بی-مهارى تلقی می شد که می خواهد همه جامعه را ببلعد. «بالزاک» که با کتاب «کارمندان» واژه، بوروکراسی را رواج داد، آن را «قدرتی هیولایی می شمرد» که «به دست جماعت کوتوله ها افتاده است (محسنی، ۱۳۹۶)

بوروکراسی، به معنی یک روش سازماندهی و مدیریت است که در آن رعایت قوانین و مقررات، ثبت کلیه مکاتبات و جریان امور، رعایت سلسله مراتب، تخصص گرایی و ساختار رسمی مورد توجه اکید قرار می گیرد. بوروکراسی در معنای متفاوت دیگری نیز بکار می رود از جمله (کورر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵)

- ۱- بوروکراسی به معنای سازمان معقول
- ۲- بروکراسی به معنای عدم کارایی سازمان
- ۳- بوروکراسی به معنای حکومت به دست ماموران اداری
- ۴- بوروکراسی به معنای اداره عمومی
- ۵- بوروکراسی به معنای سازمان
- ۶- بوروکراسی به معنای جامعه نوین
- ۷- بروکراسی، تشریفات زائد است یعنی کاغذ بازی و مقررات اضافی که موجب از بین رفتن کارایی می شود.

- ۸- بروکراسی، دستگاهی اداری است، یعنی همه ابزار و امکانات دولت مرکزی و محلی.
- ۹- بروکراسی، نوعی شکل سازمانی است، دارای ویژگی های مشخص از قبیل سلسله مراتب اختیار. وبر با تجزیه و تحلیل سازمان ها ۳ نوع اختیار مشروع را شناسایی می کند:

۱- سنتی      ۲- کاریز ماتیک      ۳- عقلایی یا قانونی

نخست لازم است بدانیم منظور از اختیار مشروع چه بود. اختیار را باید از قدرت متمایز دانست. قدرت موضوعی یک طرفه است. دارنده آن می تواند از طریق زور یا پاداش، دیگری را وادارد که به دلخواه او رفتار کند. اما در اختیار، قبول حاکمیت توسط فرو دستان نیز نهفته است. به بیان دیگر اختیار را می توان تنها محدوده

مورد موافقت فرودستان به کار برد. منظور وبر از اختیار مشروع، همین موقعیت اخیر است. سه نوع اختیار مشروع تشریح شده توسط وبر را می توان به صورت زیر خلاصه کرد:

- اختیار سنتی: که در آن پذیرش افراد واجد اختیار از سنت و رسم ناشی می شود.  
- اختیار کاریزماتیک: که از پذیرش از وفاداری و اعتماد به توانایی های شخصی حکمران سرچشمه می گیرد. (پیامبران)

- اختیار عقلایی یا قانونی: که در آن پذیرش از مقام یا سمت دارنده یا اختیار که توسط مقررات و دستور العمل های سازمان محدود و مشخص شده، ناشی می شود. امروزه این شکل است که در اکثر سازمان ها وجود دارند و این شکلی است که وبر به آن نام بروکراسی داده است.

به گزارش اکوتیتر، بروکراسی نوعی صلاحیت پذیرفته شده است که به اعمال قدرت، هم از نظر رهبر و هم از نظر پیرو، مشروعیت می بخشد نظام اداری در همه دنیا عامل توسعه است اما در ایران به مانعی برای توسعه تبدیل شده است. نظام اداری یا همان بروکراسی مشتق از دو کلمه Bureau به معنای میز و دفتر کار و Cracy به معنای حاکمیت است که در فرهنگ ما دیوان سالاری ترجمه شده است. نخستین بار، ماکس وبر جامعه شناس بزرگ آلمانی بروکراسی را تئوریزه کرد. وبر بروکراسی را حاصل اعمال سلطه یا قدرت مشروع می داند که به آن «اقتدار» حاکمیت می گویند. اقتدار، اعمال قدرتی است که طبقات و لایه های تحت اقتدار جامعه نیز از آن راضی هستند، چون در جهت سامان دادن به نظم اجتماعی به کار می رود (نظیر کاری که پلیس می کند). (عباسی و همکاران، ۱۳۹۷).

بروکراسی، نوعی اعمال اقتدار قانونی است برای نظم بخشیدن به مجموعه اموری که دولت ها، برای نظم عمومی و انسجام و قوام بخشیدن به جامعه به کار می برند. بر همین اساس، دولت عبارتست از یگانه نهادی که از حق انحصاری کاربرد اقتدار برخوردار است. (بدیهی است با توجه به خارج بودن برخی امور از اختیار دولت در کشور ما، این تعریف در ایران به طور مطلق درست در نمی آید). اما یگانه راه اعمال اقتدار توسط دولت ها، برای نظم بخشیدن به امور داخلی کشور، ایجاد ساختار بروکراتیک است. در عین حال باید توجه داشت که منظور از بروکراسی، مفهوم معکوسی نیست که در ذهن توده های جهان سوم شکل یافته و آن کاغذبازی معیوب و پیچ در پیچ اداری است که مانع انجام طبیعی و سالم کارها می شود. بلکه بروکراسی، به معنای درست، ناظر بر سازمان هایی است که صفات ذیل در آن جاریست (فراهانی و بهره مند، ۱۳۸۹):

- ۱- همه کارها براساس تخصص در حد عالی تقسیم می شوند.
- ۲- ساختار قدرت درون سازمان، براساس سلسله مراتب است.
- ۳- اصول و قوانین شکل یافته در سازمان جاری است و امور بر اساس حاکمیت شفاف و مکتوب قوانین و مقررات انجام می شود.
- ۴- اعضای نظام اداری، از عالی ترین مدیر تا دون پایه ترین کارمند، مطلقاً در مالکیت سازمان نقشی ندارند.

۵- استخدام کارکنان صرفاً بر اساس توانایی، دانش و شایستگی انجام می شود نه بر اساس روابط خویشاوندی، قومی، منفعتی و...

۶- مقررات درونی سازمان، برای انتصاب، ارتقاء شغلی، پاداش، تنبیه و... تعریف شده و دقیق است و کسی نمی تواند در آن اعمال سلیقه شخصی کند.

در واقع، بوروکراسی، با مشخصات فوق، یگانه ابزار اداره جوامع امروزی است، بوروکراسی، نوعی نظام مبتنی بر عقلانیت و قانون است که ریشه در دانش، تجربه، خرد جمعی و عدالت دارد. عقلانیت حاکم بر بوروکراسی، عقلانیت ابزاری است که ابزارها و روش های تسهیل انجام امور را با رعایت حداکثر دقت، به کار می بندد.

نظام های بوروکراتیک، چنانچه قوانین بوروکراسی بر آنها حاکم نباشد، خود به خود مولد فسادند. بر این اساس، سازمان ها و نهادهایی که بیشترین مراجعه را دارند و موجد منفعت برای افرادند نظیر پلیس، دستگاه قضایی، شهرداری ها، ادارات ثبت و... بیشترین زمینه بروز و ظهور فساد را دارند. امروزه در بسط معنای بوروکراسی، تعاریف ریزتر و انواع متعددی از بوروکراسی ارائه شده است از جمله معنای «بوروکراسی محافظ» که به نظام اداری ای اطلاق می شود که خواهان حفظ وضع موجود است. وظیفه این نوع بوروکراسی دفاع از حاکمیت های موجود و تلاش برای حمایت از فلسفه ای خاص و ایجاد وحدت به منظور تداوم ابدی شیوه های مرسوم جاری است. نوع دیگر بوروکراسی رایج، «بوروکراسی طبقاتی» است که ابزار نظام های الیگارشی است و بر اساس آن، فردی صرفاً به خاطر عضویت در یک طبقه، در رأس دستگاه بوروکراتیک یک سازمان قرار می گیرد و معیار شایستگی در آن وجود ندارد (کورر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

نوع دیگر بوروکراسی، «بوروکراسی مبتنی بر لیاقت یا شایستگی» است در این نوع بوروکراسی، خدمات با کیفیت مطلوب تر، زمان کمتر و نتیجه بهتری ارائه می شود. در این نظام، مصادر و پست های بوروکراتیک از دست طبقه ای خاص یا توده مردم خارج می شود و در دست اقلیتی از نخبگان و متخصصان کارآمد قرار می گیرد. به هر روی، آنچنان که وبر گفته است، بوروکراسی یگانه ابزار قانونمند و کارآمد اداره جوامع امروزی است و یگانه راه دستیابی به توسعه، از مسیر بوروکراسی می گذرد. آنچه معاون اول محترم می گوید که «بوروکراسی به مانعی برای توسعه تبدیل شده است» را در واقع می توان به شکل ذیل اصلاح کرد: «نبود بوروکراسی به مانعی برای توسعه کشور تبدیل شده است» چرا که بوروکراسی، چنانکه در سطور فوق آمد، ابزار اداره جامعه و دستیابی به توسعه است. (عباسی و همکاران، ۱۳۹۷).

## ۲-۴-۱. ماکس وبر و نظریه ی بوروکراسی

کلمه «بوروکراسی» ابتداء در قرن هیجدهم توسط اقتصاددان فرانسوی به نام «وینست دوگورنی» مطرح شد. اما در سال ۱۹۱۰ جامعه شناس آلمانی ماکس وبر موضوع و بحث بروکراسی را عنوان و تشریح کرد. بروکراسی از دو کلمه برو به معنی دفتر کارکنان سازمانهای دولتی و نیز میز تحریر اطلاق می شود. و کراسی که معنای یونانی دارد به مفهوم حکومت و اداره کردن است. بوروکراسی بصورت یک نظام فوق العاده موفقیت آمیز جهت سازماندهی موسسات اداری و خدماتی ارائه شده است و وبر با توجه به شرایط اقتصادی سیاسی و بی نظمی

های اداری قرن بیستم و ظهور و شروع جنگ بین الملل اول (۱۹۱۸-۱۹۱۴) به مطالعه سازمانهای دولتی در اروپا پرداخت و به معرفی چهار چوبی برای اداره صحیح و اثر بخش سازمانها اقدام نمود. وی در این فکر بود که چگونه می توان به طراحی سازمانها پرداخت تا براساس ویژگیهای تعیین شده، نقش مثبت و سازنده ای در جوامع داشته باشند.

نظریه بوروکراسی یکی از نظریاتی است که بر اساس اعتقاد به مدل ماشین گونه از سازمان پایه ریزی شده است. اصطلاح بوروکراسی یکی از مفاهیم جنجالی و چالش برانگیز محافل آکادمیک مدیریت می باشد. این اصطلاح در قرن هیجدهم پا به عرصه وجود گذاشته و از لحاظ نظری همگام با پیدایش ابر سازمانها و ابر صنایع مورد مطالعه قرار گرفته است. بوروکراسی از نظر اصطلاحی به معنای اداره نمودن از طریق دفاتر و قوانین و مقررات است. بوروکراسی از نظر عموم، مفهومی منفی و انتقادپذیر داشته و اغلب آثار منفی آن مانند کاغذبازی و کندی جریان امور اداری، در ذهن توده مردم تداعی می شود. بوروکراسی در آغاز با معنی منفی همراه بود و در واقع به مفهوم قدرت بی-مهارتی تلقی می شد که می-خواهد همه جامعه را ببلعد. «بالزاک» که با کتاب «کارمندان» واژه، بوروکراسی را رواج داد، آن را «قدرتی هیولایی می-شمرد» که «به دست جماعت کوتوله-ها افتاده است» (محسنی، ۱۳۹۶).

بوروکراسی، به معنی یک روش سازماندهی و مدیریت است که در آن رعایت قوانین و مقررات، ثبت کلیه مکاتبات و جریان امور، رعایت سلسله مراتب، تخصص گرایی و ساختار رسمی مورد توجه اکید قرار می گیرد. بوروکراسی در معنای متفاوت دیگری نیز بکار می رود از جمله:

۱- بوروکراسی به معنای سازمان معقول

۲- بوروکراسی به معنای عدم کارایی سازمان

۳- بوروکراسی به معنای حکومت به دست ماموران اداری

۴- بوروکراسی به معنای اداره عمومی

۵- بوروکراسی به معنای سازمان

۶- بوروکراسی به معنای جامعه نوین

ماکس وبر از بزرگترین اندیشمندان علوم اجتماعی در اوایل قرن بیستم بود که زمینه دانشگاهی مطالعات او تاریخ اقتصادی بود اما آموزه های او در فلسفه، حقوق و بیش از همه در علوم اجتماعی مورد توجه قرار گرفت. البته توجه به وی در علوم اجتماعی هم به میزان زیادی به سالهای بعد از جنگ جهانی دوم و پس از معرفی وی در آمریکا توسط پارسنز برمی گردد. با این حال گسترده ترین و نه عمیق ترین و مهمترین تاثیر او یعنی رابطه میان اقتصاد و دین حتی در سالهای قبل نیز تاثیرگذاری خود را شروع کرده بود.

به همین ترتیب تاثیر وبر بر انسان شناسی را نیز می توان در دو حوزه بررسی کرد؛ رابطه دین و اقتصاد، که در واقع مورد مطالعاتی وبر بود. و حوزه دوم که تحت تاثیر رویکرد معنایی و تفسیری وبر قرار داشت و انسان شناسی تفسیری به میزان زیادی حاصل همین تاثیر وبر بوده است.

از مشکلات بررسی تاثیر وبر بر انسان شناسی محدودیت و حتی فقدان منابع در زبان فارسی و دسترسی محدود به منابع غیر فارسی است. ماکس وبر در ۲۱ آوریل ۱۸۶۴ در خانواده ای پروتستان متولد شد و از نظر

تاریخی همزمان با فایول و تیلور بود پدر وبر از چهرهای سیاسی و از مهمترین اعضای حزب لیبرال بود. «وبر جوان در یک خانواده با فرهنگ پرورش یافته بود. نه تنها سیاستمداران سرشناس بلکه دانشگاهیان برجسته نیز به خانه وبر رفت و آمد می‌کردند.» وبر دوره دانشجویی خود را در برلین گذراند. عنوان رساله دکترایش تاریخ جوامع بازرگانی در قرون وسطی بود. اولین نوشته او بنام «تئوری سازمان اجتماعی و اقتصادی» بود. او در سال ۱۸۹۶ به جای استاد پیشین خود، کنیس، به استادی کرسی اقتصاد در دانشگاه هایدلبرگ رسید (فراهانی و بهره مند، ۱۳۸۹).

## ۲-۴-۲. مفهوم بروکراسی از نظر وبر

ماکس وبر با نفوذترین طرفدار نظریه «ساختار گرایان» توجهش به توزیع قدرت در بین مقامات سازمانی در ساختار بروکراتیک بود و این نکته نشان دهنده عامل رسمی در کار و نظریه اش است. ماکس وبر که از لحاظ نگرش و جهت یابی نظریاتش عملاً در چارچوب کلاسیکها قرار می‌گیرد معتقد بود که اثربخش و کاراترین سازمانها آنهایی هستند که دارای ساختار مبتنی بر سلسله مراتب هستند. در این سازمانها، کارکنان در انجام کارهایشان براساس یک سری مقررات و دستورالعملها هدایت می‌شوند. ویژگیهای کلی بروکراسی عبارت است (محسنی، ۱۳۹۶، ۱۳):

تقسیم کار

وجود سلسله مراتب سازمانی تعریف شده

روابط غیر شخصی در انجام امور

انتصاب بر اساس شایستگی

برقراری نظام پیشرفت شغلی برای کارکنان

قدرت و جنبه مثبت بروکراسی در وجود استاندارد کردن

تهیه دستوالعملها

مقررات و رویهها

شرح وظایف مشاغل

وبر بر این اعتقاد بود که سازمانها زمانی کارایی شان بالا می‌رود که رفتار کارکنان قابل پیش بینی و کنترل باشد و بعلاوه اثر بکارگیری بروکراسی در رضایت شغلی کارکنان مشهود می‌شود زیرا می‌دانند که انتظار شغلی از آنان چیست؟

ماکس وبر توضیح می‌دهد که سازمانهای جدید بر اساس این مشخصات ششگانه انجام وظیفه می‌کنند:

۱- اصول ثابت و قلمرو قانونی که نظام بر اساس آنها در چارچوب قوانین و مقررات اداری شکل می‌باید و می‌توان آن را در سه بخش ملاحظه کرد.

۲- کارهای مشخصی که برای تحقق هدفهای سازمان انجام میشود و به عنوان وظایف اداری و به شکل پایداری بین افراد تقسیم شده است.



۳ - اعمال قدرت نیز تابع سلسله مراتب و قوانینی است که توسط افراد مسئول اجراء می شود  
۳- از متدهای لازم استفاده شده تا برای اجرای مداوم و منظم فقط افرادی که دارای صلاحیت های لازم هستند به کار گرفته شوند.

۲ - اصول سلسله مراتب اداری و سطوح درجه بندی شده اعمال قدرت ، به مفهوم یک سیستم منسجم فرماندهی است که در آن سطوح پایین اداره توسط سطوح بالا مطابق یک شکل منظم ، هدایت و رهبری می شوند.

۳- مدیریت ادارات مدرن بر اساس مدارک نوشته شده ای قرار دارد که نسخه یا نمای اصلی آن نگهداری می شود.

۴- مدیران ادارات ، بخصوص مدیران تخصصی اداره ها ، در سازمانهای جدید به طور عمومی و خصوصی آموزش می بینند . این آموزش کارکنان ، در بخشهای خصوصی نیز همچون بخشهای دولتی رو به افزایش است.

۵ - هنگامی که اداره گسترش کامل پیدا می کند نیاز های اداری، بدون توجه به محدودیت زمان استفاده از تمام ظرفیت کاری اداره را طلب می کند.

۶ - مدیریت اداره ، قوانین عمومی را که کم و بیش پایدار و جامع می باشند و میتوان آنها را آموخت رعایت می کند . همچنین این مجموعه شامل آموزش تکنیکهایی است که باید کارمندان آن را فرا گیرند.

۷ - کسانی که بروکراسی را از نظر جامعه شناسی بررسی کرده اند ، آنرا نوعی از انواع مختلف ساختار های اداری می دانند و معتقدند که این ساختار های اداری به هر شکلی که باشند دارای اهمیت اجتماعی - سیاسی هستند اما ماکس وبر ، بروکراسی را تنها یک دستگاه اداری نمی داند ، بلکه آنرا منطقی ترین فرم ساختارهای اداری دانسته و روی منطقی بودن و برتری تکنیکی آن نسبت به سایر ساختارهای اداری همواره تاکید می کند.

#### ۲-۴-۳. ویژگیهای مثبت بروکراسی

رابینز معتقد است که بروکراسی چنانچه نوع مطلوب آن باشد یعنی اگر بر اساس سازمان منطقی - عقلانی بر پا شود کار آمد خواهد بود. وجود اهداف روشن و صریح، پست های سازمانی بصورت سلسله مراتب ، موجب تسهیل در انجام امور می گردد. همچنین وجود قدرت در پست سازمانی در دست افراد بر مبنای روابط غیر شخصی موجب حذف نفوذ اشخاص و پارتی بازی در واگذاری مشاغل می گردد. وی اضافه میکند که اگرچه این ویژگیها مطلوب هستند ، ولی در کشورهایی که نظام بروکراسی در آنها مورد استفاده قرار گرفته نشان می دهد که روش بروکراسی در نیل به اهداف سازمانی دارای توانایی بالایی است . این توفیق یا امکان بر پایه استاندارد بودن امور ، اعمال کنترل روی کارکنان و رابطه با انجام وظایف و مسئولیتها است . جلوگیری از قدرت دلخواه و خارج از ضوابط ، و ایجاد تغییر در مهارتهای کارکنان از طریق آموزش ، تقسیم کار و تخصصی کردن آن ، برقراری سلسله مراتب اداری درست ، و اطمینان از وجود ارتباطات صحیح بین مقامات و کارکنان از ویژگیهای مثبت بروکراسی است.

یکی از صاحب نظران معتقد است که به کاربرد نظام بروکراسی در سازمانها اداری و خدماتی با دید مثبت نگاهی کرده است. اعتقاد وی این است که اهداف اصلی وجود مقررات و رویه های بوروکراتیک استاندارد کردن و کنترل رفتار در سطح سازمان بصورت افقی وعمودی رخ می دهد، و این نقش مقررات رویه و خط ومشی هاست که آنها را منظم کند، دفت به این اقدام " کنترل بوروکراتیک" نام داده است.

اجرای فلسفه وبر اغلب به قیمت پدید آمدن جنبه های منفی بروکراسی تمام شده است. نظام فلسفی ماکس وبر، ایستایی، خشکی و انعطاف ناپذیری را برای سازمان های بزرگ به ارمغان آورده است. تکیه محض به مقررات و آیین نامه ها باعث گسترش ترس و محافظه کاری در سازمان می شود. تشریفات و قاعده سازی برتری یافته، تا آنجا که افراد با تکیه بر مقررات و قوانین خشک و مخرب از انجام مسؤولیت های خود شانه خالی می کنند. در واقع پیگیری این تفکرات باعث می شود. وقتی پدیده ای از جهت منفی بررسی می شود منظور این است که به آثار نامطلوب آن پدیده توجه شود. به زبان دیگر وقتی موضوعی را با بدبینی بررسی می کنیم توجه ما معطوف به معرفی جنبه منفی آن قضیه است، در اینجا نظر برخی از دانشمندان را که به بروکراسی با نظر منفی نگاه میکنند را بررسی می کنیم:

کریس آرچریس می گوید سازمانهای رسمی ممکن است ساختارهای خود را، ناخواسته به گونه ای طرح ریزی کنند که عواملی مانند عدم بهره دهی، عملکرد نادرست و فعالیتهایی که منجر به هدر رفتن نیروها می شود را در تمام سطوح سازمانی ایجاد کرده و در نتیجه، باعث به وجود آمدن قوانین خشک سازمان، سرکشی و تمرد، همراه با عدم تصمیم گیری موثر بشود. به طور خلاصه، سازمانها به گونه ای ناخواسته و شاید ندانسته تمایل دارند تا ساختار خود را به سوی عدم کارائی و عدم سازماندهی سوق دهند.

تامپسون عملکردهای نادرست را آسیب پذیری بروکراسی میداند و به عنوان یک فرض به آن اشاره می کند. او در توضیح بیشتر، اشاره دارد که جنبه های منفی، در اثر رفتار بروکراسی نادرست پدید می آید. از جمله مهم ترین جنبه های منفی موجود در این مجموعه می توان از خشکی مقررات، جمود شخصیت، جابجایی اهداف، محدودیت در طبقه بندیها، محدودیت در پذیرش، خود محوری مقام خواهی، هزینه های زیاد برای کنترل و نظارت، اضطراب و نگرانی و... را نام برد.

مارشال دیمک و میشل کروزیلر را نیز می توان از جمله دانشمندانی محسوب نمود که بروکراسی را از دید منفی می نگریند، زیرا به عقیده آنان بروکراسی در واقع به مفهوم عدم کارایی اطلاق می گردد. بعلاوه کروزیلر معتقد است بروکراسی سازمانی است که قادر نیست اشتباهات خود را تشخیص دهد و رفتار خود را اصلاح کند، بورکراتها از مقررات سازمان به نفع خود استفاده می کنند و همین نفع افراد باعث حفظ وضع موجود می گردد.

عقاید مارکس وبر در باره بروکراسی شاید گویا ترین نظریاتی باشد که پدیده بروکراسی را با بیطرفی توضیح داده است. برای اینکه عقاید "وبر" را درباره بروکراسی تا حدی عمیق تجزیه و تحلیل کنیم لازم است از نظریات اساسی او در باره تسلط و اعمال قدرت آگاهی داشته باشیم، زیرا بر مبنای نوع مشروع بودن اعمال قدرت نوع بروکراسی مشخص می شود. منظور از مشروع بودن اعمال قدرت این است که حاکم یا شخصی

که نظریات خود را بر دیگران اعمال میکند معتقد باشد که حق این کار را دارد و پیروان او نیز اعتقاد داشته باشند که موظف به فرمانبرداری اجتماعی آن جامعه است.

#### ۲-۴-۴. نظرات چند تن از پیشروان علم مدیریت در باره بروکراسی

ایجاد زمینه برای رقابت موجب می شود تا با تقسیم کار و تخصیص وظایف حدود امور مربوط به هر شخص و مسئولیتها معین گردد. از طرفی برای اجرای این باید افراد متعهد به سازمان با اختیارات لازم تعیین شوند، و تمهیدات لازم جهت انجام وظایف محوله بر اساس دستورالعملها و مقررات بکار گرفته شوند. بنا بر این هر عضو نه تنها باید کار خود را بشناسد و وسائل به انجام رساندن آن را در اختیار داشته باشد که این نیز به نوبه خود متضمن توانایی مسلط شدن بر دیگران است، بلکه باید از حدود شغل؛ اختیارات و قدرت خویش آگاه گردد تا در وظایف دیگران مداخله نکند و صورت بندی و یا ساختار سازمان دگرگون نشود. در نظام بروکراسی اصل بر این است که اعضای هیئت اداری و بعبارت دیگر مدیران سازمان باید کاملاً "از مالکان وسائل تولید با صاحبان دستگاه اداری جدا باشند. در واقع، آنچه به سازمان تعلق دارد و در داخل ادارت از آن استفاده می شود باید از ما به ملک شخصی کارمندان ما کلاً جدا باشند. این جدائی موجب می شود تا کارکنان سازمانهای بوروکراتیک از مداخله و مزاحمت و توقعات مقامات یا افراد غیر سازمانی مصون بمانند. مقررات و دستورالعملها باید مدون باشند. و بر این امر را نه تنها موجب راهنمایی کارکنان می داند، بلکه اعتقاد دارد که تدوین مقررات موجب می گردد تا اعضای سازمان تصمیمات خود را بر مبنای دستورات و رویه های یکسان اتخاذ کنند. همچنین وجود اصل سلسله مراتب اداری موجب برقراری نظارت و سرپرستی در سازمان میگردد، و پیروی از اصول و مقررات سازمان به دست حوادث سپرده نمی شود.

#### ۲-۴-۵. بروکراسی پایگاه مشروع قدرت

۱- مقررات و رویهها

۲- تخصص و تقسیم کار

۳- سلسله مراتب

۴- کارکنان فنی واجد شرایط

۵- جدائی پستها و صاحبان سازمانها

۶- ارتباطات مدون و مستند

۷- عقلانی - قانونی

۸- سنتی

۹- کاریزماتیک

برخی از صاحب نظران بر این عقیده اند که: بروکراسی با خود مزایای بسیاری را به همراه آورده از قبیل جلوگیری از طرفداری خویشاوندان، آشنایان و نفوذ ارتباطات خانوادگی و... که ناعادلانه است و همچنین مقررات و رویه های استاندارد موجب میشوند تا فعالیتهای سازمانی به روش روتین یا یکنواخت و قابل پیش بینی انجام پذیرند، وظایف تخصصی باعث میگردند تا هر شاغل از مسئولیت و کارهای خود تصویر روشنی

داشته باشد وجود سلسله مراتب اهرمی برای سرپرستی و کنترل امور است. داشتن شرایط لازم جهت استخدام موجب می شود تا از نقش و نفوذ دوستان، وابستگی های فامیلی، و طرفداری از خویشاوندان تا حدودی زیادی کاهش یابد و قدرت در پست های سازمانی قرار گیرد تا در دست افرادی که آنها را احراز می کنند، به طور خلاصه شکل سازمانی مبتنی بر منطق و عقل بر اساس ویژگیهای بروکراسی و بر در جهت منفعت سازمان و جامعه خواهد بود.

## ۲-۴-۶. برخی از ویژگیهای سازمانی

نوع مطلوب بروکراسی از نظر «وبر» همچنان که میدانیم شامل عناصری مانند تقسیم کار، تخصصی کردن امور، سلسله مراتب اختیار، ستاد اداری، اشتغال و عملیات، اصل جبران بر اساس موقعیت فرد و استفاده از قراردادها و موافقت نامه هایی که مسئولیتهای فردی را در برابر سازمان تعیین می کند میباشد. در مدل وبر تصور بر این است که پادشاهیهای سازمانی بر اساس عملکرد تعلق می گیرند. بنابراین می توان گفت که خواص بروکراسی دارای وابستگی متقابل می باشند، به این منظور که حضور یک خاصیت احتمالا منجر به خصوصیات دیگری می گردد. مثلاً تقسیم کار نیاز به ایجاد هماهنگی را افزایش می دهد، از این رو سلسله مراتب اختیار گسترش پیدا میکند و برقراری رعایت ضوابط و مقررات به منظور اطمینان از انجام عملیات در همه بخشهای سازمان ضرورت می یابد و این خود وظیفه ستاد اداری است که این ضوابط و مقررات را تنظیم میکند. در هر صورت، باید در یک نمونه از سازمانها به همبستگیهای مثبت و قطعی میان خواص بروکراتیک دست یافت. (فراهانی و بهره مند، ۱۳۸۹).

مطالعه های مقایسه ای نشان می دهد که همه سازمانها آگاهانه، دارای آن ویژگی های بروکراسی که «وبر» آنها را لازمه عملیات کار آمد می داند می باشند. دو مطالعه مقایسه ای از انواع سازمانهای کاملاً متفاوت که به طور مستقل انجام شده، به نتایج بسیار مشابهی منجر گردیده است.

## ۲-۵-۵. بخش سوم: دولت الکترونیک

امروزه دولت الکترونیک به عنوان یکی از عناصر جامعه اطلاعاتی شناخته می شود. با توجه به همین موضوع در حال حاضر بسیاری از دولتها در حال استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، به خصوص اینترنت یا شبکه های مبتنی بر وب برای بهبود ارائه خدمات به شهروندان و آژانس های حکومتی، بنگاه های کاری، کارمندان و سایر سازمان های غیردولتی هستند. در واقع، دولتها دچار تغییر و تحول بنیادین شده اند.

## ۲-۵-۱- تعریف دولت الکترونیک

تعاریف ارائه شده برای دولت الکترونیک متنوع و متعدد است اما همگی تقریباً مفاهیم یکسانی دارند. در ادامه برخی از این تعاریف ارائه شده است:

دولت الکترونیکی تلاش های دولتها برای فراهم کردن شهرهایی با اطلاعات و خدمات مورد نیاز آنها با استفاده از یک سری از تکنولوژی های ارتباطی و اطلاعاتی است (کوهن و امیل، ۲۰۰۱).

دولت الکترونیکی شیوه‌ای برای دولت‌ها به منظور استفاده از فناوری جدید است که تسهیلات لازم را جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی با کیفیت بالاتر فراهم می‌نماید و فرصت‌های بیشتری را برای مشارکت مردم در فرآیندهای دموکراسی ایجاد می‌کند (فانگ، ۲۰۰۲).

دولت الکترونیکی بهینه‌سازی مداوم ارائه خدمات و مشارکت ذینفعان و دولت از طریق دگرگونی ارتباط داخلی و خارجی به کمک تکنولوژی، اینترنت و واسطه‌های جدید است

دولت الکترونیکی به استفاده سازمان‌های دولتی از فناوری اطلاعات گفته می‌شود که توانایی ایجاد تغییر در نحوه ارتباط با شهروند، بخش تجاری و دیگر قسمت‌های دولت را دارد (بانک جهانی، ۲۰۰۲).

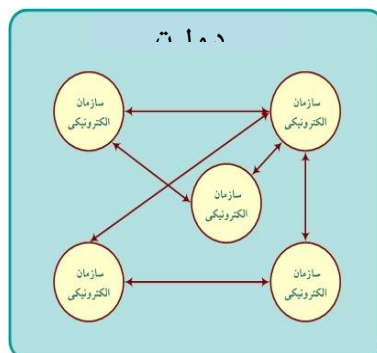
طبق تعریف دولت کانادا، دولت الکترونیکی یک دولت دیجیتالی بدون دیوار است. دولت الکترونیکی سازمانی مجازی است که خدمات دولتی را به صورت برخط به مشتریان یا متقاضیان ارائه می‌دهد و موجب مشارکت آنها در فعالیت‌های سیاسی می‌گردد.

طبق تعریف دولت سنگاپور، دولت الکترونیکی ترکیب فناوری اطلاعات با فعالیت‌ها و فرآیندهای دولتی در جهت بهبود ارائه خدمات دولتی به شهروندان، نهادها و بخش‌های مختلف است.

دولت الکترونیک عبارت است از ارائه خدمات دولتی به مردم و سازمانها به صورت شبانه‌روزی با استفاده از فناوری اطلاعات (سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد، ۱۳۸۱).

در سایر تعاریف ارائه شده، به جنبه‌های پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و شفاف‌سازی توجه گردیده است. بنابراین با توجه به تعاریف مطرح شده، دولت الکترونیک راهی برای دولت‌هاست تا با استفاده از فناوری‌های جدید، دسترسی مناسب مردم به اطلاعات و خدمات دولتی فراهم شده، کیفیت خدمات بهبود یافته و امکانی فراهم شود تا مردم در جریان‌ات و فعالیت‌های دموکراتیک شرکت کنند (طرح مطالعه و تدوین سند و برنامه توسعه دولت الکترونیکی، ۱۳۸۳، ص ۴۴).

با توجه به تعاریف فوق مهم‌ترین گام در تحقق دولت الکترونیکی، بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در امور مدیریتی و اجرایی سازمان‌های دولتی و یا به عبارت دیگر دستیابی به سازمان‌های الکترونیکی است. در حقیقت دولت الکترونیکی متشکل از مجموعه سازمان‌های الکترونیکی دولتی است که در شکل ۳ نمایش داده شده است.



شکل ۲-۵ مدل مفهومی دولت الکترونیک (طرح جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات استان همدان،

۱۳۸۴)

دولت الکترونیک فرصتی را برای مخاطبان دولت (مردم، اشخاص حقیقی و حقوقی) فراهم می‌نماید تا با استفاده از روش‌های الکترونیکی با دولت ارتباط برقرار کنند. هدف نهایی و غایی دولت الکترونیک ارائه خدمات متنوع دولتی، با سرعت، کیفیت و هزینه‌های مناسب در بیست و چهار ساعت شبانه‌روز است. با توسعه دولت الکترونیک نوع ارتباط مردم و دولت تغییر می‌کند و یک ارتباط غیر مستقیم ولی با حداقل محدودیت‌ها ایجاد می‌گردد.

## ۲-۵-۲- سازمان الکترونیکی و دولت الکترونیک

سازمان‌های الکترونیکی، سازمان‌های سنتی هستند که در سایه استفاده از تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی دگرگون شده‌اند. در سازمان الکترونیکی شیوه گردش کار، انجام فرآیندهای مختلف حرفه، ارتباطات بین افراد در درون سازمان، نحوه ایجاد ارتباط با افراد بیرون سازمان، ارتباطات بین سازمانی، داد و ستد، تدارکات، مدیریت و ... تحت تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات تغییر پیدا کرده و به صورت یکپارچه‌تر، بهینه‌تر، مطمئن‌تر و در زمان کمتر و با خطای کمتر انجام می‌گردد. سازمان‌های الکترونیکی به دو نوع زیر تقسیم‌بندی می‌شود (ادمیستون، ۲۰۰۳).

**سازمان‌های الکترونیکی دولتی:** این سازمان‌ها در هسته دولت الکترونیکی قرار دارند و در شکل‌گیری دولت الکترونیکی نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کنند.

**سازمان‌های الکترونیکی تجاری:** این سازمان‌ها در هسته کسب و کار الکترونیکی قرار دارند و در شکل‌گیری کسب و کار الکترونیکی نقش بسیار مهمی را ایفا می‌کنند.

امروزه حوزه کسب و کار (کلیه حوزه‌ها و عرصه‌های مختلف غیردولتی که در آنها بر مبنای داد و ستد، درآمد حاصل می‌شود) نیز از تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی تأثیرات فراوانی پذیرفته و دگرگون شده است. کسب و کار الکترونیکی در واقع حاصل این دگرگونی‌ها و تغییرات است. تأثیرات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر حوزه کسب و کار از دیدگاه‌های مختلفی مانند موارد زیر قابل بررسی است:

- فرآیند بازاریابی
- فرآیند ساخت و تولید
- فرآیندهای ارائه خدمات

- سازماندهی و مدیریت نیروی انسانی
- زیرساخت‌ها، ابزارها و تجهیزات (حیاتی و درخشنده دشتی، ۱۳۹۳: ۲۶).

## ۲-۵-۳- اهداف دولت الکترونیک

با بررسی متون علمی و تخصصی مرتبط در زمینه دولت الکترونیک در می‌یابیم که همه دولت‌ها دارای اهداف تقریباً یکسانی در زمینه پیاده‌سازی دولت الکترونیک هستند. ایجاد و تقویت محیط تجاری، مشتریان بر خط ۱ به جای مشتریان به خط ۲، تقویت حکومت، توسعه مشارکت عمومی، بهبود در بازده و بهره‌وری، خدمات‌رسانی الکترونیک، اطلاعات‌رسانی الکترونیک و پاسخگویی در مقابل نیازهای شهروندان به عنوان اهداف اصلی دولت الکترونیک شناخته می‌شوند.

نهایتاً می‌توان گفت که هدف دولت الکترونیک، تسهیل رابطه سه بازیگر عمده در جامعه یعنی دولت، شهروندان و بخش خصوصی به منظور تسریع در رشد فرآیندهای سیاسی، اجتماعی و اقتصادی کشور است. با توجه به این تقسیم‌بندی می‌توان اهداف ذیل را برای دولت الکترونیک ذکر نمود (شاکلتون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵: ۶۸).

- دولت الکترونیک برای شهروندان
- افزایش کیفیت خدمات دولتی
- به روز بودن خدمات دولتی
- دسترسی بیست و چهار ساعته به خدمات دولتی
- بهبود وضعیت شهروندان به واسطه توزیع مناسب خدمات دولتی
- افزایش پاسخگویی دولت در مقابل شهروندان
- تمرکز خدمات دولتی بر نیازهای شهروندان
- امکان سفارشی سازی و ارائه خدمات با توجه به نیازهای گروه‌های خاص [مانند معلولین]
- دولت الکترونیک برای بخش خصوصی
- تسهیل خدمات تجاری و اداری بخش خصوصی
- کاهش هزینه‌های بخش خصوصی
- تدارکات سریعتر، کم هزینه‌تر و مطمئن‌تر با استفاده از تدارکات الکترونیک<sup>۴</sup>
- دولت الکترونیک برای دولت
- کاهش اندازه دولت
- کاهش هزینه‌های دولت
- افزایش انعطاف پذیری ساختار دولت و تطابق به هنگام با تغییرات
- کاهش تخلفات و فساد اداری
- افزایش مشارکت مردمی

---

1 Online  
2 Inline  
3 . Shackleton  
4 E-Procurement

- افزایش شفافیت در بدنه دولت
- افزایش تمرکز زدایی
- امکان افزایش تفویض اختیار در تصمیم گیری به سطوح پایینتر
- تقویت پایه‌های دموکراسی

### ابعاد دولت الکترونیک

سهولت دسترسی به اطلاعات: در یکی از مطالعات انجام شده یکی از کارکرد های دولت الکترونیک، کارکرد اطلاعاتی است که بر اساس این کارکرد، دولت الکترونیک درصدد است به انتشار اطلاعات میان بخش های مختلف جامعه بپردازد، به گونه ای که تمام شهروندان دسترسی برابر به اطلاعات داشته باشند. در واقع فراهم کردن بستر های دسترسی شهروند به اطلاعات دولتی و ممانعت از محدود شدن اطلاعات در دست عده ای خاص یا سازمانی مشخص اولین کارکرد دولت الکترونیک است و مطالعات نشان می دهد که ارائه اطلاعات به صورت برخط مهم ترین اولویتی است که مجریان دولت الکترونیک در کشورهای مختلف در دستور کار خویش قرار داده اند. دولت ها تلاش می کنند با استفاده از فن آوری های جدید اطلاعاتی و ارتباطی، اطلاعات مورد نیاز شهروندان را به صورتی سریع و آسان ارائه دهند، به گونه ای که شهروند تفاوت چشمگیر میان چگونگی اطلاع رسانی در دو الگوی سنتی و مدرن را به خوبی احساس کند (یعقوبی، ۱۳۸۸: ۲۱). فن آوری های اطلاعاتی و ارتباطی امکان دسترسی بیشتر به اطلاعات را فراهم می کند، ارتباط چندگانه و انتشار اطلاعات را آسان می کند، بخش های ثابت مدارک به صورت خودکار را بوجود می آورد و درکل امکان ایجاد مدیریت دانش و پخش اطلاعات بهتر را بوجود می آورد (سینگ<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۴: ۲۵۷). تحقیقات به این نتیجه رسیده است که ولت الکترونیک دسترسی، دقت و خصوصی بودن اطلاعات رد و بدل شده بین ذینفعان در فرایندهای دولت الکترونیک را افزایش می دهد (المشاری، ۲۰۰۷: ۱۷۲).

**سهولت دسترسی به خدمات:** ارائه خدمات بخش عمومی به صورت الکترونیکی با هدف دسترسی آسان شهروندان به خدمات دولتی و حذف عوامل واسطه ای که کاهش شکاف میان مدیریت دولتی و شهروندان را در پی خواهد داشت، از مقاصد است که دولت الکترونیک دنبال می کند (یعقوبی، ۱۳۸۸: ۱۸). دولت الکترونیک برخلاف الگوی سنتی ارائه خدمات عمومی درصدد است با استفاده از قابلیت های فن آوری های اطلاعاتی، خدمات را بدون محدودیت های زمان و مکان به صورت بیست و چهار ساعته، هفت روز در هفته و در مکان های مختلفی که امکان دسترسی به شبکه وجود دارد، ارائه کند (یعقوبی، ۱۳۸۸: ۴۰). دولت الکترونیک به این دلیل مهم است که تحویل خدمات دولتی به صورت الکترونیک را آسان می کند و این منجر به کاهش قابل ملاحظه هزینه های خدمات و افزایش رضایت مشتری های دولت می شود (المشاری، ۲۰۰۷: ۱۷۲).

**فرهنگ مشارکت:** مشارکت یعنی سهم داشتن در چیزی که شخص در قبال آن مسئولیت معینی به عهده می گیرد (دست کم از نظر اخلاقی). در این معنا مشارکت تا اندازه ای از حالت قبلی فراتر می رود، زیرا اکنون



مشارکت دیگر کاملاً آزادانه نیست که بتوان به دلخواه از آن کناره گرفت (صبوری، ۱۳۸۰: ۲۱۲). در زمینه دولت الکترونیک نویسندگان بردیدگاه مشارکت شهروندان با ادارات دولتی در فرایند خط مشی گذاری بحث می کنند. آنها بر اساس دیدگاه های دیگر بیان می کنند که سیستم های مدیریت جریان کار در زمینه مشارکت الکترونیکی مربوط به اصلاح کردن تعامل شهروندان با دولت می شود (سجاد و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۰۵).

یکی از اهداف دولت الکترونیک این است که نقش مهمی در ارتقاء مشارکت بیشتر شهروندان در امور مدنی و دموکراتیک دارد. همچنین دولت الکترونیک برای پیشرفت دولت به هم پیوسته طراحی شده است. این به معنی حلقه های ارتباطی بیشتر و کارهای سازمانی هماهنگ و مشارکت بین لایه های مختلف دولت، شرکت های دولتی مختلف، بخش های اصلی دولتی و محلی، بخش های اصلی دولت با دیگر سازمان های اداری و نظارتی است (گانتز، ۲۰۰۶: ۳۶۲).

مشارکت الکترونیکی موضوع ویژه ای در دولت الکترونیک است که در آن جریان کار تغییر یافته، وظایف اصلی در آسان کردن تعامل بین دولت و شهروندان را دارند. این مطالعات نشان می دهند که سیستم های جریان کار می توانند به عنوان راه حلی برای آسان کردن مشارکت شهروندان در فرایندهای خط مشی گذاری در نظر گرفته شوند (سجاد و دیگران به نقل از کمال، ۲۰۱۰: ۲۰۵).

**پاسخگویی:** الگوی سنتی پاسخگویی به دلایل مختلف از جمله تغییرات در مبانی نظری مدیریت دولتی و جدایی بین پاسخگو و کارگزار دستخوش تغییراتی در جهت کارآمدتر شدن آن گردید که تحت عنوان الگوی مدیریتی پاسخگویی مطرح شده است (میرسپاسی و اعتباریان، ۱۳۸۷: ۳۰۷). مطالعات تجربی نشان می دهند که پاسخگویی به شکایات، مسئولیت مهمی برای دولت های محلی بوجود می آورد و به آنها کمک می کند که گام مناسبی به سمت عملی کردن ارزشهای دموکراتیک در سطوح محلی بردارند و تحقق دولت با ثبات تر را آسان می کند. دولت الکترونیک اثرهای غیر مستقیمی دارد که از اهمیت زیادی برای رفاه حال مردم برخوردارند. آنها شامل شفافیت بیشتر، پاسخگویی در فرایند خط مشی گذاری، توانایی فعال کردن اقتصادهای محلی و قدرت بخشیدن و توسعه دموکراسی در سطح محلی. فن آوری های پیشرفته توانایی خلق دولتی به هم پیوسته، پاسخگو و شهروند محور که به نفع همه مردم است را دارد (ریلی و همکاران، ۲۰۰۳: ۵).

**سهولت کاربرد فن آوری اطلاعات:** توسعه و کاربری فن آوری اطلاعات در بخش دولتی سابقه ای بیش از سه دهه دارد و شواهد نشان می دهد که کاربرد فن آوری اطلاعات در بخش دولتی طی دهه های گذشته با روندی فزاینده همراه بوده است. به موازات اثرات مثبت و قابل توجه فن آوری اطلاعات برافزایش کارایی و اثربخشی سازمان ها، قابلیت نظام سیاسی و مدیریت دولتی، کیفیت جمع آوری، پردازش و به اشتراک گذاری اطلاعات، میزان استفاده از فن آوری اطلاعات در بخش دولتی سرعت قابل توجهی نیز به خود گرفته است (یعقوبی، ۱۳۸۸: ۳۱).

**کیفیت خدمات:** کیفیت خدمات یک مفهوم چند بعدی است که شامل عناصر قابل لمس و غیر قابل لمس می شود. عوامل غیر قابل لمس مربوط به کیفیت خدمات: قابل اطمینان بودن، پاسخگویی، ضمانت و همدلی می باشد. کیفیت خدمات دیگر بوسیله روش های سنتی کیفیت محصول ارزیابی نمی شوند زیرا خدمات دارای

سه ویژگی اصلی هستند: غیر قابل لمس، عدم تجانس و تفکیک ناپذیری. به این دلیل بیشتر پژوهشگران کیفیت خدمات را به عنوان نوعی نگرش تصور و تعریف می کنند که از مقایسه انتظارات مشتری ها با برداشت های آنها از عملکرد به دست می آید. دولت الکترونیک قابلیت فراهم کردن مشارکت بیشتر با شهروندان و بهره وری بیشتر در چارچوب هزینه های کمتر، مراحل اداری کاراتر و تحویل خدمات با کیفیت بهتر و پیامدهای سیاسی بهتر را دارد. به علاوه برای فراهم کردن خدمات برخط به صورت مستقیم، دولت الکترونیک توانایی بهبود بخشیدن به کیفیت خدمات موجود را دارد (ریلی و همکاران، ۲۰۰۳: ۵).

## ۲-۵-۳- ارکان دولت الکترونیک

فلسفه وجودی دولت، تصدی اداره امور کشور و برآوردن نیازهای شهروندان است و اقشار مختلف مردم بر اساس این وظیفه جهت رفع خواست های مشروع خود به مراکز دولتی مراجعه می کنند و از خدمات گوناگون دولتی بهره مند می شوند. مخاطبان دولت به چهار گروه شهروندان، شرکتها و موسسات بخش خصوصی، کارمندان دولتی و بخشهایی دیگر از بدنه دولت تقسیم می شوند. ارکان دولت الکترونیک نیز به همین اساس به چهار بخش تقسیم می شود: (توربان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳)

۱- دولت با شرکتها و موسسات بخش خصوصی (G2B)

۲- دولت با کارمندان دولت (G2E)

۳- دولت با بخشهای دولتی (G2G)

۴- دولت با شهروندان (G2C)

در بیشتر دسته بندی ها، بر سه نوع مخاطب (مشتریان) اصلی دولت الکترونیک تاکید می گردد که شامل شهروندان، بخش داد و ستد و تجارت و دولت است.

دولت با شرکتها و موسسات بخش خصوصی (G2B)

اولین نوع تعاملات است که توسعه یافته و موجب افزایش توان رقابتی کشورها در بازار جهانی می شود. این مدل نیازمندی ها و خدمات چند منظوره جامعه کسب و کار را از طریق اینترنت برآورده می کند و تعاملات گسترده ای همچون ثبت نام، مجوزها، پروانه ها، تدارکات و سیستم مناقصه الکترونیکی را در برمی گیرد.

در واقع می توان گفت گسترش فعالانه تراکنش های الکترونیکی از قبیل تدارکات الکترونیکی و توسعه یک بازار الکترونیکی برای خرید دولتی، ایجاد و فراهم نمودن مناقصه هایی از طریق ابزارهای الکترونیکی برای تبادل اطلاعات و کالا از جمله اهداف این تعامل است.

در ادامه عناوین برخی از مهمترین خدمات الکترونیکی دولتها به بخش خصوصی آورده شده است.

- ثبت شرکت، علامت تجاری، نتیجه تحقیقات و نوآوریها

- شرکت در مزایده ها، مناقصه ها و حراجهای دولتی

---

1 . Turban

2 Government to Business (G2B)

3 Government to Employee (G2E)

4 Government to Government (G2G)

5 Government to Customer (G2C)

- پرداخت مالیات
- ثبت اطلاعات کارکنان
- ارائه گزارشهای مالی
- شبکه تدارکات الکترونیک
- اخذ مجوز تجاری
- مشاوره تجاری و اطلاع از قوانین تجاری
- دولت با کارمندان دولت (G2E)

دامنه ارائه خدمات الکترونیکی دولت به محدوده کارمندان دولت نیز کشیده شده است. در برخی از کشورها خدمات پست الکترونیک برای کارمندان دولتی مهیا شده است به نحوی که هر یک از کارمندان دولتی دارای آدرس پست الکترونیک مختص خود هستند و می‌توانند به راحتی با دیگران ارتباط برقرار نمایند. کارمندان می‌توانند از اطلاعیه‌ها، آیین‌نامه‌های کاری، بخشنامه‌ها و غیره به صورت برخط اطلاع حاصل کنند. آنها می‌توانند از طریق سایتهای اینترنتی درخواست نامه‌های وام را تکمیل نمایند و از اطلاعات وامها و شرایط متقاضیان اطلاع کسب کنند. علاوه بر این، امکان برقراری دوره‌های آموزش ضمن خدمت برای کارمندان دولتی نیز وجود دارد. ارائه این دوره‌ها، صرفه‌جویی زیادی برای دولت به همراه دارد. انجام فرایند مدیریت نیروی انسانی شامل استخدام، آموزش و پرورش، نگهداری سوابق و بازنشستگی برای دولت هزینه‌های زیادی را به همراه دارد. دولت الکترونیک می‌تواند این هزینه‌ها را به نحو چشمگیری کاهش دهد.

این تعامل، برای فراهم‌سازی اطلاعات مورد نیاز کارمندان بخش دولتی طراحی شده است تا از طریق شبکه‌های اطلاع‌رسانی به اطلاعات منابع انسانی مثل حقوق و مزایای شخصی و بازنشستگی، اطلاعات تازه شغلی، تسهیلات اعطایی و سایر خدمات و اطلاعات مرتبط دست پیدا کنند. این تعامل روش خوبی برای یادگیری الکترونیکی، آموزش مجازی و از راه دور، مدیریت دانش و تشویق برای ارتقاء شغلی کارمندان است و بر روی شبکه اینترنت قابل دستیابی نیست (قاسم‌زاده و سفری، ۲۰۰۳). در این صورت موسسه‌های دولتی قادر خواهند بود تا اثر بخشی خود را بهبود بخشند، تاخیر در فرآیندها را حذف کنند و رضایت و ابقای کارمندان خود را افزایش دهند.

در کل می‌توان گفت، هدف کلی از این تعامل این است که عملیات مدیریتی خدمات مدنی و ارتباطات داخلی با کارمندان دولتی برای شکل گرفتن عملیات به صورت دیجیتالی و سیستم پردازش بدون کاغذ در اداره دیجیتالی آسان شود (سند دولت الکترونیکی، ص ۴۸).

#### دولت با دولت (G2G)

برخی از کشورها به ایالت و یا جمهوری‌هایی تقسیم شده‌اند که حکومت‌های محلی مستقر در این بخشها به عنوان نماینده حکومت مرکزی وظیفه اداره کشور و ارائه خدمات به شهروندان را به عهده دارند. در برخی از دیگر کشورها نیز شعبات وزارتخانه‌ها و ادارات دولتی در مراکز استانها و وظایفی دولتی و حکومتی را انجام می‌دهند. اطلاعات در ساختار دولت از بالا به پایین و بالا در جریان است. رییس جمهور و وزیران در راس این ساختار و ادارات و مراکز دولتی در نقاط مختلف کشور در پایین این ساختار قرار دارند. سیاستها و

تصمیمات کلی، قوانین و مقررات از بالا به پایین و گزارش نتایج برنامه‌ها از پایین به بالا در جریان است. برقراری ارتباط‌های پیچیده در این ساختار مستلزم وجود یک ساختار بروکراتیک عظیم می‌باشد؛ ساختاری که از انعطاف‌پذیری لازم برخوردار نیست، تصمیم‌گیری در راس آن متمرکز شده است، کنترلها در آن به سختی صورت می‌گیرد و علاوه بر این حجم عظیمی از بودجه دولت صرف برپا نگه داشتن این ساختار می‌گردد. در دولت الکترونیک با توسعه شبکه‌های ارتباطی، این ارتباطها به سادگی برقرار می‌شوند. هزینه‌های دولت کاهش خواهد یافت و کارایی بخش دولتی نیز با افزایش چشمگیری روبرو خواهد شد. عدم تمرکز در تصمیم‌گیری و افزایش اختیارات بخشهای استانی و ایالتی از اثرات ایجاد دولت الکترونیک است. برخی از خدمات که توسط دولت الکترونیک برای بخشهای دولتی مهیا شده است از این قرار هستند:

- پست الکترونیک
- کنفرانسهای تصویری
- پایگاههای داده اشتراکی
- تهیه نرم‌افزارهای عمومی

در اینجا ارتباطات میان بخشهای دولتی به صورت الکترونیکی انجام می‌گیرد و نیازمند ایجاد یک نظام جامع، به هم پیوسته و یکپارچه بین دستگاه‌های دولتی است. این نوع تعاملات دولت الکترونیکی به دلیل محرمانه بودن آن بیشتر بر روی شبکه‌های خصوصی با ضریب امنیت بالا و یا بر روی شبکه‌های خصوصی مجازی ۴ اینترنتی انجام می‌گیرد. چنانکه نیازهای این مؤلفه به درستی شناسایی و استقرار شو، دولت‌ها را در رسیدن به ویژگیهای مورد نیاز یک حکومت خوب کمک خواهد کرد.

خدمات G2G در سطح خارجی شامل داد و ستدهای بین دولتها می‌باشد و می‌تواند به عنوان وسیله‌ای جهت توسعه روابط بین‌المللی و دیپلماسی به کار رود.

تدارک دیدن بخشهای دولتی یا همکاریها و ارتباطات آژانسها به صورت برخط در یک فرآیند داده از دولت برای ایجاد بازدهی موثر، هدف این نوع تعامل است.

#### دولت با شهروندان (G2C)

این نوع تعامل همانطور که از نام آن پیداست شامل روابط برقرار شده از جانب دولت الکترونیک با شهروندان یک جامعه است. هدف کلی از این تعامل فراهم نمودن حرکتی سریع برای ایجاد خدمات عمومی برخط به ویژه از طریق خدمات‌رسانی الکترونیکی برای عرضه اطلاعات و ایجاد ارتباطات است [سند توسعه دولت الکترونیکی].

موارد زیر نمونه‌هایی از خدمات دولت الکترونیک برای شهروندان هستند:

- پرداخت مالیات
- شرکت در حراجی‌ها
- شغل یابی
- شرکت در انتخابات

- خدمات ثبتی (صدور گذرنامه، ثبت تغییرات آدرس، صدور شناسنامه، ثبت ازدواج و فوت، درخواست تابعیت، ثبت تولد)
- دسترسی به اطلاعات گوناگون (آب و هوا، اخبار، قوانین دولتی، مکان‌یابی، جستجوی کدپستی)
- سرگرمیها، تفریح و گردشگری

## ۲-۵-۳- کسب و کار الکترونیک

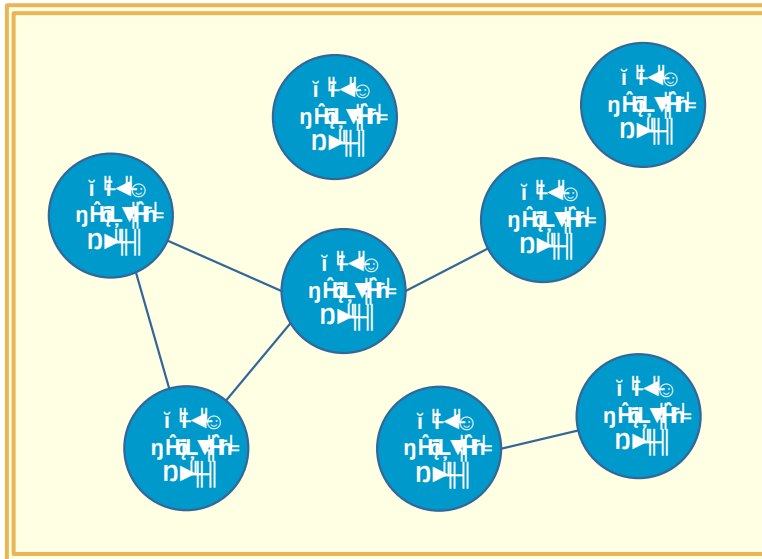
منظور از حوزه کسب و کار، کلیه حوزه‌ها و عرصه‌های مختلف غیردولتی است که در آنها بر مبنای داد و ستد، درآمد حاصل می‌شود. در این حالت بر اساس تعاملات مختلف بین افراد (حقیقی یا حقوقی) درآمد حاصل شده و در واقع فعالیتی اقتصادی شکل می‌گیرد. این حوزه کلیه فعالیت‌های تجاری، بازرگانی، تولیدی و خدماتی را شامل می‌گردد.

امروزه حوزه کسب و کار نیز از تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی تأثیرات فراوانی پذیرفته و دگرگون شده است. کسب و کار الکترونیکی در واقع حاصل این دگرگونی‌ها و تغییرات است. تأثیرات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر حوزه کسب و کار از دیدگاه‌های مختلفی مانند موارد زیر قابل بررسی است (میلر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).

- فرآیند بازاریابی
  - فرآیند ساخت و تولید
  - فرآیندهای ارائه خدمات
  - سازماندهی و مدیریت نیروی انسانی
  - زیرساخت‌ها، ابزارها و تجهیزات
- همانند دولت الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی را نیز می‌توان با گرافی غیر متصل از سازمان‌های الکترونیکی تجاری مدل کرد (شکل ۲-۴). در این گراف، گره‌ها را سازمان‌های الکترونیکی تجاری می‌نامند. این واژه از اصطلاح **commercial organization** گرفته شده و موجودیت‌های حقوقی را شامل می‌گردد که در حوزه کسب و کار فعالیت می‌کنند. همانند دولت الکترونیکی، هسته حوزه کسب و کار الکترونیکی نیز سازمان الکترونیکی است.

سازمان الکترونیکی تجاری نیز همانند دولت الکترونیک دارای تعاملات مختلفی است. که عبارتند از:

- تعاملات کسب و کار- مردم
- تعاملات کسب و کار- کسب و کار
- تعاملات کسب و کار- دولت
- تعاملات کسب و کار- کارمندان



شکل ۲-۴ مدل مفهومی کسب و کار الکترونیکی (منبع: میلر، ۲۰۰۳)

## ۲-۶. پیشینه تحقیق

### ۲-۶-۱- پیشینه تحقیقات داخلی

احمدی (۱۳۹۷) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «بررسی عوامل رفتاری و ساختاری موثر بر فساد اداری در سازمان مسکن و شهرسازی استان تهران»، عوامل موثر بر فساد اداری را شناسایی نموده که بر این اساس پنج عامل به عنوان عوامل رفتاری و چهار عامل به عنوان عوامل ساختاری مؤثر در بروز فساد اداری معرفی شده اند. محدوده تحقیق شامل کارکنان وزارت مسکن است که در زمان انجام تحقیق در سازمان مجری ساختمانها و تأسیسات دولتی و عمومی مشغول به کار بوده اند. نتایج حاصل از آزمون تحلیل عاملی و آزمون میانگین یک جامعه آماری نشان می دهد که رابطه معناداری بین ۹ عامل بررسی شده و فساد اداری وجود دارد. یعنی هریک از ۹ فرضیه تحقیق توسط این دو آزمون تأیید شده است. به عبارت دیگر بین پابندی اعتقادی، ویژگی شخصیتی، سبک ارتباطی، سبک رهبری و کیفیت زندگی به عنوان عوامل ساختاری و فساد اداری رابطه معناداری وجود دارد. از طرف دیگر بین وضعیت قوانین و مقررات، میزان انطباق پست و شرایط احراز، شیوه ارتقاء و کنترل با فساد اداری نیز رابطه معناداری وجود دارد. (احمدی، ۱۳۹۷)

در مطالعه ای دیگر، صفری (۱۳۹۷) عوامل موثر بر بروز و گسترش فساد اداری و تعیین میزان اهمیت هر یک از روشهای دهگانه کنترل فساد اداری از دیدگاه کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران را بررسی نموده است. این تحقیق، توصیفی و از نوع پیمایشی است و جامعه آماری آن، شامل ۲۹۰ نفر از کارشناسان سازمان تربیت بدنی است.

نتایج این تحقیق نشان می دهد که از دیدگاه کارشناسان:

– وضعیت اقتصادی کارکنان در بروز و گسترش فساد اداری در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران نقش دارد

- ویژگی های سازمانی در بروز و گسترش فساد اداری در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران نقش دارد
- ویژگی های فرهنگی در بروز و گسترش فساد اداری در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران نقش دارد،
- کمیت و کیفیت قوانین و مقررات در بروز و گسترش فساد اداری در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران نقش دارد
- ویژگی های فردی کارکنان در بروز و گسترش فساد اداری در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران نقش ندارد (صفری، ۱۳۹۷).

جهانبخش (۱۳۹۷)، به بررسی ارتباط بین استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاهش فساد اداری در فضای بانکداری کشور پرداخته است. طبق یافته های تحقیق موثرترین راهکار کاهش فساد اداری افزایش آگاهی مشتریان بانک می باشد که با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات قابل دستیابی است و کم اثرترین روش در کاهش فساد اداری پاسخگویی سیستم عنوان گردیده است.

حقیقی نسب، عابدین و جانفشان (۱۳۹۶) در مقاله خود با عنوان «شهروندگرایی در دولت: بررسی موفقیت دولت در ارائه خدمات الکترونیکی در دفاتر خدمات ارتباطی و پلیس ۱۰ + از دیدگاه شهروندان تهرانی» بیان می کنند که شهروندان استفاده راضی هستند و به نظر می رسد این رضایت در مقایسه کننده از خدمات دولت الکترونیک، نسبتا خدمات آنها با خدمات دریافتی در سیستم های قبلی باشد که بوروکراسی اداری زاید در آنها منجر به کندی پیشرفت کار و سرگردانی مراجعان در دریافت خدمات می شد.

ابرازه (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان نقش دولت الکترونیک در بوروکراسی اداری به این نتیجه رسیده است که افزایش بوروکراسی موجب رضایت مراجعه کنندگان در سازمان ثبت اسناد شده است. رابطه معنادار و مثبتی بین دولت الکترونیک و بوروکراسی و رضایت مراجعه کنندگان وجود دارد.

ایرانزاده (۱۳۹۶) در مطالعه خود با عنوان بررسی رابطه بهره مندی از دولت الکترونیک و بوروکراسی اداری به این نتیجه رسیده است که با ضریب همبستگی ۰/۷۵ دولت الکترونیک موجب بوروکراسی اداری در سازمان ها شده است.

دهقان (۱۳۹۶) در مقاله ای با عنوان «دولت الکترونیکی و سلامت اداری» به بررسی مفهوم دولت الکترونیکی، اهمیت ایجاد دولت الکترونیکی، ضرورت ایجاد دولت الکترونیکی، مزایای دولت الکترونیکی و نقش دولت الکترونیکی بر سازمانها و سلامت اداری و کاهش فساد پرداخته است. نتیجه گیری تحقیق به این صورت بوده است که هزینه های بسیار زیاد سازمان های دولتی و همچنین نیاز به دسترسی سریع اشخاص به این نهادها برای دریافت اطلاعات و خدمات مورد نیاز سبب گردیده است که کلیه کشور های جهان به سمت اتخاذ تدابیری جهت بهبود امور مختلف جامعه حرکت کنند که از جمله این تدابیر ایجاد دولت الکترونیکی است که امروزه کشور های پیشرفته جهان از آن بهره زیادی می برند که عملا باعث صرفه جویی در وقت مردم و کاهش هزینه های اجرایی سازمانهای دولتی شده است.

شاهکوه، ثقفی و عبدالهی (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان "نقش دولت الکترونیک در کاهش فساد اداری در ایران" اشاره نمود که به بررسی آثار فساد بر دولت ها و دلایل افزایش فساد در ایران می پردازد. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می دهد با افزایش توسعه دولت الکترونیک امکان شفاف سازی و نظارت بر عملکرد کارکنان افزایش یافته و فساد اداری کاهش می یابد.

در پژوهشی دیگر از شاهکوه، ثقفی و عبدالهی (۱۳۸۶) در تحقیق با عنوان «طرحی برای کاهش فساد در کشورهای در حال توسعه مبتنی بر دولت الکترونیک» ضریب همبستگی بین نمره شفافیت و دولت الکترونیک برای ۸۱۲ کشور طی سال های ۹۲۲۴ تا ۹۲۲۱ محاسبه شده و کشورها در سه دسته طبقه بندی می شوند. کشورهایی با نمره شفافیت بالا و آمادگی الکترونیکی بیشتر در دسته اول و آن دسته از کشورها که آمادگی کمتری برای پیاده سازی دولت الکترونیک دارند و میزان فساد در آن ها بیشتر است به ترتیب در دسته دوم و سوم قرار می گیرند. بر مبنای نتایج این پژوهش کشورهای دسته اول نسبت به کشورهای دسته دوم و سوم از نظر توسعه دولت الکترونیک و شفاف سازی وضعیت بهتری دارند.

تحقیق دیگری در سال ۱۳۹۱ تحت عنوان «ارائه مدل بسترهای پنجگانه زیرساخت مورد نیاز برای توسعه ملی فناوری اطلاعات و ارتباطات» توسط عبدالله زاده و شامی انجام شده است. در این تحقیق با توجه به مدل ارائه شده توسط محققین، زیرساخت مدیریت، زیرساخت فنی، زیرساخت فرهنگی-اجتماعی، زیرساخت حقوقی-قانونی به عنوان زیرساخت های مورد نیاز برای توسعه ملی فناوری اطلاعات و ارتباطات معرفی شده اند و معتقدند که زیرساخت مدیریتی در کانون فعالیت های بسترسازی و زیرساختی برای توسعه ملی فناوری اطلاعات و ارتباطات که زیربنای اصلی دولت الکترونیکی را تشکیل می دهد، قرار دارد. همچنین به نقش مؤثر زیرساخت فنی در مرحله بعدی برای توسعه ملی ICT اشاره شده و آمده است که بستر فنی-ارتباطی فراهم کننده پیشرفت در ارتباطات به طور عام و ارتباطات الکترونیکی به طور خاص می باشد، به گونه ای که ضعف این زیرساخت می تواند فعالیت های مربوط به دولت الکترونیکی را به شدت با چالش مواجه کند. در پایان نیز پیشنهاداتی برای توسعه این زیرساخت ها ارائه شده است (عبدالله زاده و شامی، ۱۳۸۱).

سرداری (۱۳۹۰)، در تحقیقی به بررسی آسیب های اداری و چگونگی کنترل آن می پردازد و اینکه آسیب های اداری در قالب جرایمی چون اختلاس، ارتشا، جعل، کم کاری و مانند آن تجلی یافته و در حجم کلی بعنوان تخلف اداری شناخته می شود و سابقه آن به قدمت دولت است. در این تحقیق که اهمیت آن پیرامون فساد اداری و تبعات آن، چارچوب های نامتناسب سازمانی، رابطه اصلاحات اداری و سلامت ساختاری، راهبردهای مبارزه با فساد اداری، راهکار و ملاحظات عملی در کاهش یا توقف فساد اداری در کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته و راهبردهای حاکمان و کارگزاران حکومتی در مبارزه با آسیب های سازمانی است. تحقیق در سال ۱۳۹۴ با عنوان «چشم انداز استراتژیک به آینده تجارت الکترونیکی در ایران و نقش دولت الکترونیکی در اجرای آن» انجام گرفته است. در این تحقیق به نقش اجتناب ناپذیر تجارت الکترونیکی در کشورهای در حال توسعه مانند ایران برای بقا در بازار رقابت جهانی اشاره گردیده است. محققین معتقدند که حرکت در این مسیر بدون دارا بودن یک راهبرد حمایت شده از طرف دولت، فراهم کردن زیرساخت های لازم برای اجرای آن و دسترسی به فناوری های نوین ارتباطی مانند اینترنت غیر ممکن است. این تحقیق دولت



الکترونیکی را کاربرد تجارت الکترونیکی معرفی نموده و بیان کرده که بیشتر کشورها دولت الکترونیکی را به عنوان یک راهبرد کلیدی در قرن بیست و یکم برای رسیدن به موفقیت در مهندسی مجدد فرایندهای دولت دانسته‌اند و نیز بیان می‌کند که چگونگی رسیدن به دولت الکترونیکی بر نحوه اجرای تجارت الکترونیکی بسیار اثرگذار است. همچنین یک چارچوب اساسی برای سازماندهی و رویکرد یکپارچه به توسعه دولت الکترونیکی و متعاقب آن تجارت الکترونیکی پیشنهاد شده است (شریفی و زارعی، ۱۳۹۴).

مقدسی (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای به بررسی موانع شکل‌گیری دولت الکترونیکی در ایران پرداخته است و نتایج تحقیق در سه دسته به شرح ذیل تقسیم بندی گردیده است:

الف) موانع ساختاری: ۱) فقدان یک ساختار متمرکز جهت ایجاد دولت الکترونیکی در ایران ۲) ضعف ساختار حقوقی کشور در ورود به محیط الکترونیک

ب) موانع زمینه‌ای ۱) فقدان نیروی متخصص در زمینه فن‌آوری اطلاعات ۲) فقدان زیرساخت‌های ارتباطی مناسب در ایران ۳) فراهم نبودن زمینه مشارکت بخش خصوصی جهت سرمایه‌گذاری در زمینه شبکه‌های ارتباطی ۴) هزینه سنگین ایجاد دولت الکترونیکی

ج) عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیکی توسط مدیران عالی سازمانهای دولتی ۲) عدم تمایل مدیران ارشد سازمانهای دولتی به تغییر وضع موجود ۳) عادت داشتن به برقراری ارتباطات چهره‌به‌چهره بین ارباب رجوع و کارکنان (مقدسی، ۱۳۹۴)

در مطالعه‌ای دیگر، یعقوبی (۱۳۹۵) به بررسی عوامل موثر بر استقرار دولت الکترونیکی در ایران پرداخته است که نتایج حاصل به صورت الگوی انتقالی به دولت الکترونیکی که شامل ۵ مرحله می‌باشد بیان شده که عبارتند از: ۱- پذیرش الگوی جدید ۲- تحلیل شکاف ۳- طراحی مفهوم دولت الکترونیکی ۴- فراهم نمودن بسترهای مرحله گذار و مدیریت تحول ۵- استقرار مرحله‌ای دولت الکترونیکی.

آقایی (۱۳۹۴) در تحقیق خود با عنوان «رابطه بین فناوری اطلاعات و کارایی» به دو یافته فرعی زیر رسیده است:

الف) بکارگیری فناوری اطلاعات موجب استفاده بهینه از منابع انسانی می‌شود

ب) بکارگیری فناوری اطلاعات موجب استفاده بهینه از منابع اطلاعاتی می‌شود.

و در نهایت دریافت که بکارگیری فناوری اطلاعات موجب افزایش کارایی می‌شود (آقایی، ۱۳۸۴) نتایج (۱۳۹۵) تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیر افزایش اتوماسیون اداری بر بهره‌وری سازمانی، شرکتهای پالایش و پخش تهران» انجام داد، که با یک فرضیه اصلی با عنوان «افزایش اتوماسیون اداری در شرکتهای پالایش و پخش، در افزایش بهره‌وری مؤثر است» و سه فرضیه فرعی «اتوماسیون اداری، موجب کاهش فساد اداری می‌شود» و «اتوماسیون اداری، موجب افزایش سرعت انجام کارها می‌شود» و «اتوماسیون اداری، موجب افزایش دقت در انجام کارها می‌شود»، به این نتیجه رسید که اتوماسیون اداری، در شرکتهای پخش و پالایش فرآورده‌های نفتی، دارای ارتباط مستقیمی با بهره‌وری سازمانی بوده و بهره‌وری را در سطح سازمان افزایش داده است.

## ۲-۶-۲- پیشینه تحقیقات خارجی

تات کی هو (۲۰۰۲) در مقاله‌ای با عنوان «بازآفرینی دولت‌های محلی و ابتکار عمل دولت الکترونیک» بیان می‌کند که دولت الکترونیک وسیله‌ای قدرتمند برای بازآفرینی دولت‌های محلی فراهم می‌کند.

در مقاله «حکمرانی الکترونیک راهی برای تحویل خدمات بهتر به بخش عمومی در هندوستان و تیوپی و فیجی» سینگ، پاتاک، ناز و بلوال (۲۰۱۰) بیان می‌کنند که همه انواع فسادهای بوروکراتیک جزئی به دلیل افزایش شفافیتی که به واسطه استفاده از فن‌آوری‌های اطلاعات و ارتباطات به دست آمده، کاهش یافته است. در این مقاله تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که ابتکار عمل‌های دولت الکترونیک و کاهش فساد به طور معنی داری باهم رابطه دارند.

باهاتنگار و سینگ (۲۰۱۰) در مقاله «ارزیابی اثر دولت الکترونیک: مطالعه پروژه‌ها در هند» بیان می‌کنند که ترجیح آشکار سیستم‌های رایانه‌ای به وسیله مشتری‌ها نشان می‌دهد که حتی منافع‌های کوچک برای استفاده‌کنندگان می‌تواند باعث تغییرات مثبت و مهمی در درک افراد از سیستم‌های دریافت خدمات شود.

بیویان (۲۰۱۰) نیز در مقاله‌ای با عنوان «دولت الکترونیک در قزاقستان: چالش‌ها و نقش آن در توسعه» اظهار می‌کند که اعتقاد زیادی وجود دارد که دولت الکترونیک فساد را کاهش دهد و مدیران سیاسی و بوروکرات‌های فاسد که در اجرای برنامه‌های دولت الکترونیک مانع ایجاد می‌کنند را ناراحت کند. بررسی‌ها در کشور هند نشان می‌دهد که در ایالت‌هایی که دولت الکترونیک حتی به طور ناقص در آن‌ها استقرار یافته، میزان فساد به اندازه چشمگیری کاهش یافته است (بیویان به نقل از هیکس، ۲۰۱۰). بررسی‌ها نشان می‌دهند که در دو شهر هند به نام‌های کلکته و بمبئی به دلیل اجرای دولت الکترونیک در برخی بخش‌ها، میزان فساد کاهش یافته است. در واقع حذف واسطه‌ها در تعاملات بین شهروندان و دولت عامل اصلی کاهش فساد بوده است).

بیویان به نقل از کبیر (۲۰۰۸) در مقاله‌ای با عنوان «دولت الکترونیک، ضد فساد: همچنین شیم و ایوم تجربی داده‌های بین المللی» بیان می‌کنند که مطالعات موردی نشان می‌دهند که دولت الکترونیک با ارتقاء حکومت داری خوب و تقویت کارهای اصالحی یکی از روش‌های مؤثر در کاهش فساد است. به‌ویژه، دولت الکترونیک می‌تواند از بیرون با افزایش رابطه با شهروندان و از درون سازمان با کنترل و زیر نظر گرفتن مؤثر رفتار کارکنان، رفتارهای منجر به فساد را کاهش دهد. کیم (۲۰۰۸) در مقاله خود با عنوان «ایجاد یکپارچگی ملی از طریق ریشه کن کردن فساد در کره جنوبی» اظهار می‌کند که برنامه‌های فن‌آوری‌های اطلاعات و ارتباطات در بخش خدمات عمومی فرصت‌های انجام کارهای فساد انگیز در دولت را کاهش می‌دهد.

فال (۲۰۰۷) در مقاله خود با عنوان «استفاده از دولت الکترونیک برای کاهش فساد در خدمات عمومی» بیان می‌کند که با این‌که دولت الکترونیک داروی همه دردهای ناشی از مشکلات عمیق و پیچیده فساد نیست، ولی می‌توان به این نتیجه رسید که فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات توانایی کمک مؤثر به تالش‌های تحقق سلامت اداری را دارد. دولت الکترونیک برای کاهش فساد باید به هدف‌هایی مانند افزایش دسترسی به اطلاعات، شفافیت و پاسخگویی دست یابد. همه این اهداف فساد را کاهش می‌دهند.

اندرسون و رند (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان «آیا دولت الکترونیک فساد را کاهش می‌دهد؟» رابطه عملی بین دولت الکترونیک و فساد را در تعدادی از کشورها در سال‌های ۱۹۹۷-۲۰۰۲ بررسی می‌کنند. این تحقیق

نشان می‌دهد که سطوح بال‌تر دولت الکترونیک گاهی با سطوح پایین‌تر فساد به طور قابل توجهی ارتباط دارد. نتایج به‌دست آمده قاطع و مستحکم به نظر می‌رسند و دارای اهمیت اقتصادی هستند و در صورتی که سیاست‌های فناوری در مقابله علیه فساد مؤثر واقع می‌شوند. باهاتنگار ۲۰ اطلاعات و ارتباطات خوب طراحی شوند.

احتمال (۲۰۰۳) در مقاله خود با عنوان «شفافیت و فساد: آیا دولت الکترونیک کمک می‌کند؟» بیان می‌کند که انتشار اطلاعات دولتی به‌وسیله وب سایت و فراهم کردن موقعیت برای شکایت شهروندان علیه فساد موجب پاسخگویی بیشتر می‌شود و افزایش دسترسی به وب سایت منجر به شفافیت قوانین و برنامه‌ها می‌شود. همچنین افزایش پاسخگویی دولت باعث کاهش فساد می‌شود.

میستری و جلال (۲۰۰۳) در تحقیقی با عنوان «تجزیه و تحلیل تجربی رابطه بین دولت الکترونیک و فساد» اشاره نمود. این تحقیق دو مسئله را مورد بررسی قرار می‌دهد، تأثیر به کارگیری دولت الکترونیک بر فساد اداری در کشورهای جهان؛ بررسی اینکه میزان تأثیر دولت الکترونیک بر فساد در کشورهای در حال توسعه بیشتر است و یا در کشورهای توسعه یافته. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد در صورت افزایش استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه دولت الکترونیک فساد کاهش می‌یابد، همچنین در فاصله سال‌های ۲۰۰۳ تا ۲۰۱۰ میزان تأثیر دولت الکترونیک در کشورهای در حال توسعه نسبت به کشورهای توسعه یافته بیشتر بوده است.

در سال ۲۰۰۱ تحقیقی در کشور در حال توسعه پاناما توسط لان<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۱) در مورد موانع پیاده‌سازی دولت الکترونیکی صورت گرفته که محقق در آن چالش‌هایی از قبیل کمبود نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده در این زمینه، هزینه بالای دسترسی به رایانه و اینترنت و دسترسی محدود و کم افراد به اینترنت را بر سر راه پیاده‌سازی دولت الکترونیک مطرح می‌کند.

تحقیق دیگری در سال ۲۰۰۴ تحت عنوان «سناریوهای دولت الکترونیکی در سال ۲۰۱۰ و مفاهیمی برای طراحی استراتژی آن» توسط جرج آیشولزر<sup>۲</sup> عضو آکادمی علوم اتریش انجام گرفته است. این تحقیق با تأکید بر این که دولت‌ها در سراسر جهان اهداف بلندی را برای اجرای خدمات الکترونیکی سریع در بخش عمومی در نظر دارند، بر دولت الکترونیکی به عنوان یک برنامه جامع تمرکز نموده، و سناریوهایی را برای دولت الکترونیکی در سال ۲۰۱۰ ارائه داده است. محقق پیشرفت دولت الکترونیکی را در گرو موفقیت زمانی آینده از قبیل موقعیت سیاسی دولت، تخصیص منابع برای آن، نگرش به فناوری‌های ارتباطی و پیشرفت‌های فنی و ابزاری برای کشورهای می‌داند که در صدد اجرای دولت الکترونیکی هستند.

استراجس (۲۰۰۴) در مطالعه‌ای فساد در سازمانها و نهادهای موجود در جامعه را بعنوان یک عنصر مهم و کلیدی مورد بررسی قرار داد. او معتقد بود که با ظهور شفافیت فساد کاهش خواهد یافت. شفافیت دارای چند عنصر می‌باشد که عبارتند از دولت باز، پاسخگویی به شهروندان، آزادی مطبوعات، حفظ اسرار، حسابرسی و حسابداری مالی. یکی از ابزارهایی که به کاهش فساد کمک می‌کند مبحث فناوری اطلاعات و ارتباطات می

---

1 . Lan

۲-Georg Aichholzer

باشد. او عنوان می‌کرد که فناوری اطلاعات و ارتباطات یک رسانه دموکراتیک است که با سهولت دسترسی، سهولت نسبی استفاده آن، ظرفیت داده‌ای بالا و قابلیت به روز رسانی سریع به ایجاد شفافیت بیشتر در معاملات و ارتباطات نهادهای عمومی با جامعه مدنی کمک شایانی می‌کند.

هان جی یو (۲۰۰۹)، در مطالعه‌ای عوامل تاخیر در روند اجرای دولت الکترونیکی در کشورهای در حال توسعه را بالا بودن هزینه‌های مرتبط با فن آوری اطلاعات، قوانین و مقررات امنیت شبکه، فقدان مهارت‌های کامپیوتری و شناخت ناکافی رهبری سیاسی از قابلیت‌های فناوری اطلاعات و مقاومت‌های سازمانی و ماهیت بخش دولتی می‌داند.

کلونین (۲۰۰۹)، در مطالعه‌ای عوامل اثرگذار بر موفقیت دولت الکترونیکی در زامبیا را حمایت همه جانبه و وسیع از برنامه‌های دولت الکترونیکی و همچنین تغییرات فرهنگی در سازمان به منظور پذیرش الگوی جدید و جهت دهی سازمان‌های مختلف به سوی اشتراک مساعی سازنده و نیز به اشتراک گذاشتن اطلاعات و خدمات می‌داند.

بررسی‌های ددریک<sup>۱</sup> و دیگران (۲۰۰۳)، نشان می‌دهد که بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و عملکرد اقتصادی رابطه وجود دارد. در ایالات متحده آمریکا، شتاب رشد بهره‌وری کار که از ۱۹۹۰ شروع شد، منجر به رشد عمومی پیشرفت نوآوری فناوری اطلاعات و ارتباطات در بهبود ساختاری و بهره‌وری کار شده است. طبق بعضی تحلیل‌ها، می‌توان گفت سهم فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند برای بیش از نیمی از شتاب در رشد بهره‌وری ایالات متحده در طی دهه ۱۹۹۰ پاسخگو باشد.

گوپتا<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) در تحقیقی با عنوان فساد و توسعه انسانی که در برخی کشورهای اتحادیه اروپا انجام داده است، عوامل موثر بر ایجاد فساد اداری را بر شمرده که برخی از این عوامل به قرار زیرند:

- فردگرایی
- عدم تعهد و مسولیت‌پذیری و وجدان کاری
- فشار گروه‌های دینفع و گروه‌های سیاسی
- عدم ثبات در مدیریت
- عدم توجه به ارزش‌ها و اخلاقیات
- فساد مدیران و مقامات عالی رتبه.

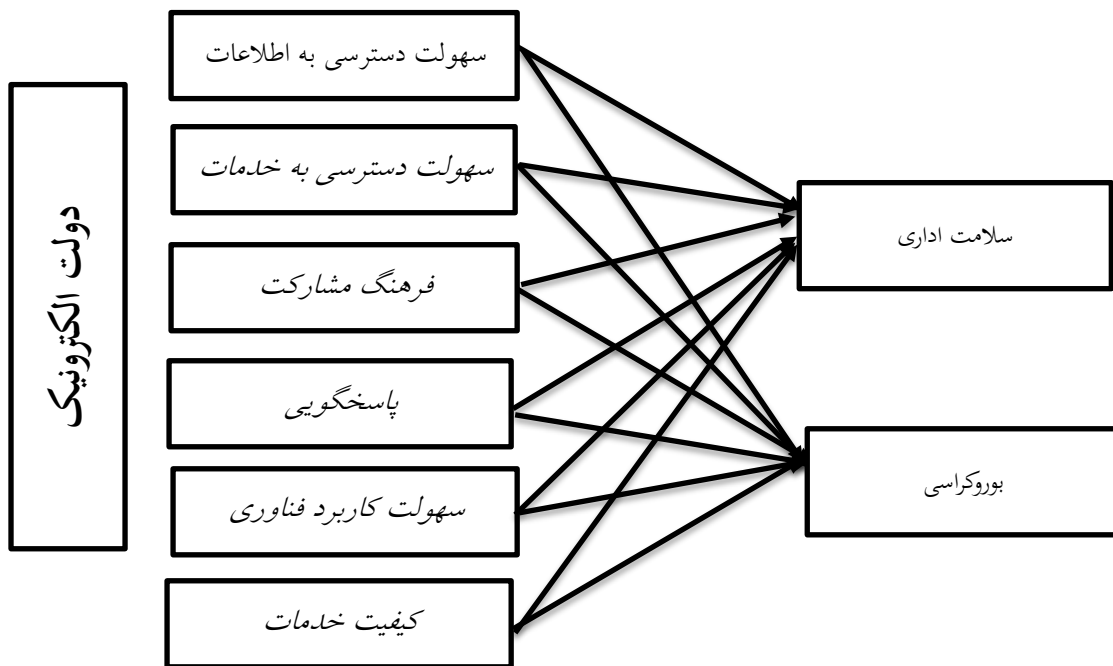
وی به این نتیجه رسیده است که این پدیده مانع عمده‌ای در راه توسعه انسانی است به گونه‌ای که همبستگی منفی بالا میان فساد اداری با متغیرهای مهم توسعه منابع انسانی مویدی بر این استدلال می‌باشد. وی پیشنهاد می‌کند که مدیران باید با یک رویکرد استراتژیک به این پدیده پاسخ دهند.

نتیجه‌گیری فصل و مدل مفهومی تحقیق

---

1-Dedrich  
2-Gupta

در این فصل، ادبیات نظری و تجربی تحقیق ارائه شده است که بدین منظور، ابتدا مفاهیم نظری مربوط به دولت الکترونیک و مولفه‌های آن و سپس سلامت اداری و بوروکراسی و مولفه‌ها آنها بررسی و ارائه شدند. سپس پیشینه نظری تحقیق و ادبیات تجربی پژوهش مورد بررسی قرار گرفت که در حالت کلی می‌توان گفت که تا کنون در کشور پژوهشی به بررسی تاثیر مثبت دولت الکترونیک و مولفه‌های آن بر سلامت اداری و تاثیر منفی دولت الکترونیک و مولفه‌های آن بر بوروکراسی پرداخته است. مدل مفهومی پژوهش به شکل زیر است.



## فصل سوم: روش شناسی تحقیق

### ۳-۱ مقدمه

این فصل شامل روش تحقیق جامعه آماری، نمونه آماری، روش اندازه گیری، ابزار جمع آوری داده ها، روایی و پایایی ابزار، روش تجزیه تحلیل داده ها می باشد.

### ۳-۲. روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی - همبستگی است و از نظر روش جمع آوری داده ها از نوع میدانی است. کاربردی است چون نتایج حاصل از آن در سازمان آب و فاضلاب بکار گرفته می شود. توصیفی است چون به توصیف واقعیت ها می پردازد، پیمایشی است چون از طریق پرسشنامه نگرش سنج به بررسی متغیرها پرداخته، میدانی است چون نمونه ها از محیط واقعی جدا نشده اند.

### ۳-۳. جامعه پژوهش روش نمونه گیری و حجم نمونه تحقیق

جامعه آماری کلیه کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند می باشد که تعداد آنها ۱۱۵ نفر می باشد. می باشد. حجم نمونه شامل ۱۰۵ نفر از کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند در سال ۹۸ می باشد به روش تصادفی ساده انتخاب شده است.

### ۳-۴. روش اجرای تحقیق

به منظور گردآوری داده های تحقیق، پس از انجام مطالعات کتابخانه ای، به منظور گردآوری داده های میدانی از پرسشنامه استفاده شد. به این روش که ابتدا پرسشنامه تهیه شده و مورد تایید اساتید و متخصصان رشته قرار گرفت و سپس به منظور توزیع آن در اداره آب و فاضلاب شهرستان مرند، ابتدا مجوز توزیع از دانشگاه پیام نور اخذ شد، در مرحله بعد پرسشنامه خدمت مسئولین امر در اداره آب و فاضلاب شهرستان مرند عرضه شد و پس از تایید ایشان در بین کارکنان توزیع گردید و بسیاری از کارکنان در حضور محقق به پرسشنامه پاسخ دادند و لذا بسیاری از مشکلات و پرسش های مربوطه حل و فصل گردید. در مرحله بعد پرسشنامه ها گردآوری شده و جهت تجزیه تحلیل طبقه بندی گردید. در نهایت داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند.

### ۳-۵. روش و ابزار گرد آوری اطلاعات

در پژوهش حاضر از سه پرسشنامه استاندارد شامل پرسشنامه دولت الکترونیک، پرسشنامه بوروکراسی و پرسشنامه سنجش سلامت اداری استفاده شده است که در زیر توضیح داده شده اند.

**الف) پرسشنامه دولت الکترونیک:** این پرسشنامه از پرسشنامه بخشنده (۱۳۹۰) گرفته شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۲۲ سوال می باشد که در شش بعد شامل سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، فرهنگ مشارکت، پاسخگویی، سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و کیفیت خدمات تهیه شده است که توزیع گویه های این پرسشنامه بر حسب ابعاد آن در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۳-۱- توزیع گویه های پرسشنامه دولت الکترونیک

ابعاد	گویه ها	تعداد کل
سهولت دسترسی به اطلاعات	۴-۵-۶-۹	۴
سهولت دسترسی به خدمات	۷-۱۵-۱۶-۱۸	۴

۴	۱۷-۱۴-۱۰-۸	فرهنگ مشارکت
۳	۲۲-۲۱-۱۱	پاسخگویی
۵	۲۰-۱۹-۱۲-۳-۱	سهولت کاربرد فناوری اطلاعات
۲	۱۳-۲	کیفیت خدمات
۲۲	کل	

### - مقیاس پرسشنامه دولت الکترونیک

جدول ۳-۲- نحوه نمره‌دهی به پاسخ‌های مربوط به پرسشنامه دولت الکترونیک

خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی	کم	خیلی کم
۵	۴	۳	۲	۱

- روایی و پایایی این پرسشنامه: به منظور کسب روایی، پرسشنامه خدمت اساتید و متخصصان رشته ارائه شد و پس از تایید ایشان روایی صوری و ظاهری پرسشنامه حاصل شد. همچنین به منظور محاسبه پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن به تفکیک ابعاد در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۳-۳- نتایج آزمون ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه دولت الکترونیک

ضریب آلفا	ابعاد
۰/۸۴۱	سهولت دسترسی به اطلاعات
۰/۷۹۱	سهولت دسترسی به خدمات
۰/۷۴۱	فرهنگ مشارکت
۰/۷۵۶	پاسخگویی
۰/۷۹۸	سهولت کاربرد فناوری اطلاعات
۰/۷۹۳	کیفیت خدمات
۰/۷۹۵	کل

(ب) پرسشنامه سلامت اداری

پرسشنامه سلامت اداری توسط ناصری (۱۳۸۲) تهیه شده است و مشتمل بر ۴۰ سوال می‌باشد که بر مبنای ۱۰ مولفه تهیه شده است و توزیع گویه‌های آن در جدول زیر به تفکیک ارائه شده است.

جدول ۳-۴- توزیع گویه‌های پرسشنامه سلامت اداری

تعداد گویه	گویه‌ها	بعد
------------	---------	-----



۶	۶-۵-۴-۳-۲-۱	وضوح ابعاد سلامت اداری
۷	۱۳-۱۲-۱۱-۱۰-۹-۸-۷	الزامات کاری معقول
۵	۱۸-۱۷-۱۶-۱۵-۱۴	کنترل شغل و حدود
۲	۲۰-۱۹	حمایت اجتماعی
۲	۲۲-۲۱	حقوق و دستمزد
۵	۲۷-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳	ساعات کاری رضایت بخش
۶	۳۳-۳۲-۳۱-۳۰-۲۹-۲۸	امنیت شغلی
۳	۳۶-۳۵-۳۴	جو سازمانی
۴	۴۰-۳۹-۳۸-۳۷	ترتیبات استخدامی مناسب
۴۰	کل	

-مقیاس پرسشنامه

نمره‌دهی این پرسشنامه بر پایه طیف لیکرت تنظیم شده است و در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۳-۵- نحوه نمره‌دهی به پاسخ‌های مربوط به پرسشنامه سلامت اداری

۵	۴	۳	۲	۱
هـ - خیلی زیاد	د - زیاد	ج - متوسط	ب - کم	الف - خیلی کم

- **روایی و پایایی:** به منظور کسب روایی، پرسشنامه خدمت اساتید و متخصصان رشته ارائه شد و پس از تایید ایشان روایی محتوایی پرسشنامه حاصل شد. همچنین به منظور محاسبه پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن به تفکیک ابعاد در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۳-۶- نتایج آزمون ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه سلامت اداری

ضریب آلفا	ابعاد
۰/۸۴۶	وضوح ابعاد سلامت اداری
۰/۸۶۴	الزامات کاری معقول
۰/۸۵۲	کنترل شغل و حدود
۰/۸۴۲	حمایت اجتماعی

۰/۸۶۱	حقوق و دستمزد
۰/۸۳۲	ساعات کاری رضایت بخش
۰/۸۷۴	امنیت شغلی
۰/۸۴۹	جو سازمانی
۰/۷۹۶	ترتیبات استخدامی مناسب
۰/۸۳۶	کل

### ج) پرسشنامه بوروکراسی

برای اندازه گیری متغیر بوروکراسی از پرسشنامه ساندر و همکاران (۲۰۰۲) استفاده شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۱۰ گویه می باشد و تک مولفه ای است.

**نمره گذاری:** نمره گذاری این پرسشنامه به صورت دو گزینه ای (موافقم، مخالفم) انجام شده است

**روایی و پایایی:** برای کسب روایی، پرسشنامه خدمت اساتید و متخصصان رشته ارائه شد و پس از تایید ایشان روایی محتوایی پرسشنامه حاصل شد. همچنین به منظور محاسبه پایایی این پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن در جدول زیر ارائه شده است.

#### جدول ۳-۸- نتایج آزمون ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه بوروکراسی

ضریب آلفا	ابعاد
۰/۷۹۷	بوروکراسی

### ۳-۶. قلمرو تحقیق

**قلمرو موضوعی:** پژوهش حاضر به بررسی موضوع تاثیر دولت الکترونیک بر کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری پرداخته است.

**قلمرو مکانی:** قلمرو مکانی پژوهش حاضر، اداره آب و فاضلاب شهر مرند می باشد.

**قلمرو زمانی:** جمع آوری داده ها و تحلیل آنها در سال ۹۸ انجام شده است.

### ۳-۷. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. برای توصیف ویژگی - های جمعیت‌شناختی از آمار توصیفی در قالب جدول و نمودار فراوانی استفاده شده است و برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آمار استنباطی در قالب آزمون رگرسیون استفاده شده است. همچنین برای تعیین نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگراف-اسمیرنف استفاده شده است و تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ بهره گرفته شده است.

## فصل چهارم

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

#### ۴-۱- مقدمه

در این فصل، نتایج تحلیل داده‌های پژوهش در قالب آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان با استفاده جدول و نمودار فراوانی تحلیل شده است و فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آزمون رگرسیون خطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. همچنین آزمون کولموگراف-اسمیرنف نیز برای تعیین نرمال بودن داده‌ها استفاده شده است.

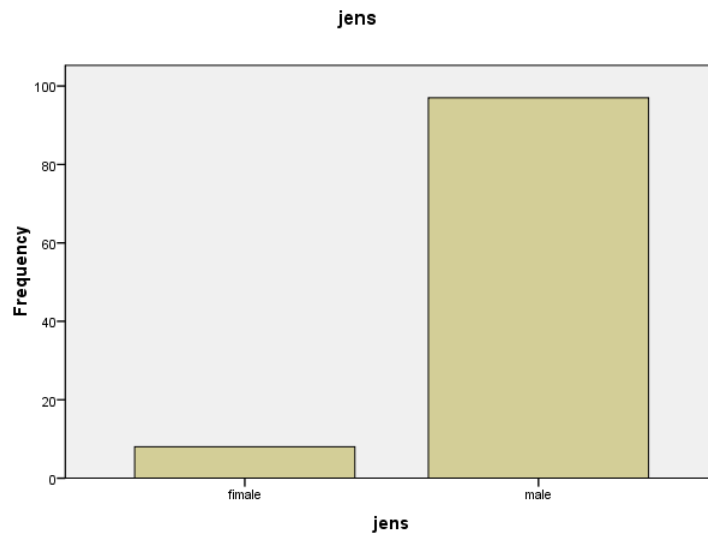
#### ۴-۲- آمار توصیفی

الف) جنسیت کارکنان

جدول ۴-۱- توزیع فراوانی جنسیت افراد

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
زن	۱۶	۷/۶
مرد	۹۹	۹۲/۴
کل	۱۱۵	۱۰۰/۰

در جدول فوق، فراوانی مربوط به جنسیت کارکنان ارائه شده است که حاکی از آن است که ۱۶ نفر (۷/۶ درصد) زن و ۹۹ نفر (۹۲/۴ درصد) مرد هستند. بیشترین فراوانی به مردان تعلق دارد.



نمودار ۴-۱- توزیع فراوانی جنسیت افراد

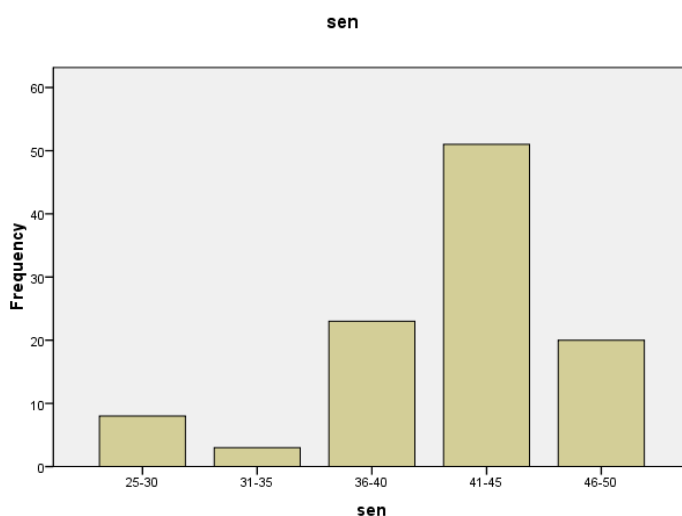
ب) سن

جدول ۴-۲- توزیع فراوانی سن افراد

سن	فراوانی	درصد فراوانی
۲۵-۳۰ سال	۱۰	۷/۶
۳۱-۳۵ سال	۵	۲/۹
۳۶-۴۰ سال	۲۵	۲۱/۹
۴۱-۴۵ سال	۵۳	۴۸/۶

۱۹/۰	۲۲	۴۶-۵۰ سال
۱۰۰/۰	۱۱۵	کل

در این جدول توزیع فراوانی بر اساس سن کارکنان ارائه شده است. بیشترین فراوانی به گروه سنی ۴۱-۴۵ سال (۵۳ نفر) اختصاص دارد که ۴۸/۶ درصد نمونه آماری را تشکیل می‌دهد و کمترین فراوانی (۵ نفر) به گروه سنی ۳۱ تا ۳۵ سال اختصاص دارد که ۲/۹ درصد نمونه را تشکیل می‌دهد. ۲۵ نفر (۲۱/۹٪) در گروه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال قرار دارند، ۲۲ نفر (۱۹/۰٪) در گروه سنی ۴۶ تا ۵۰ سال و ۱۰ نفر (۷/۶٪) در گروه سنی ۲۵ تا ۳۰ سال قرار دارند.



نمودار ۴-۲- توزیع فراوانی بر اساس سن کارکنان

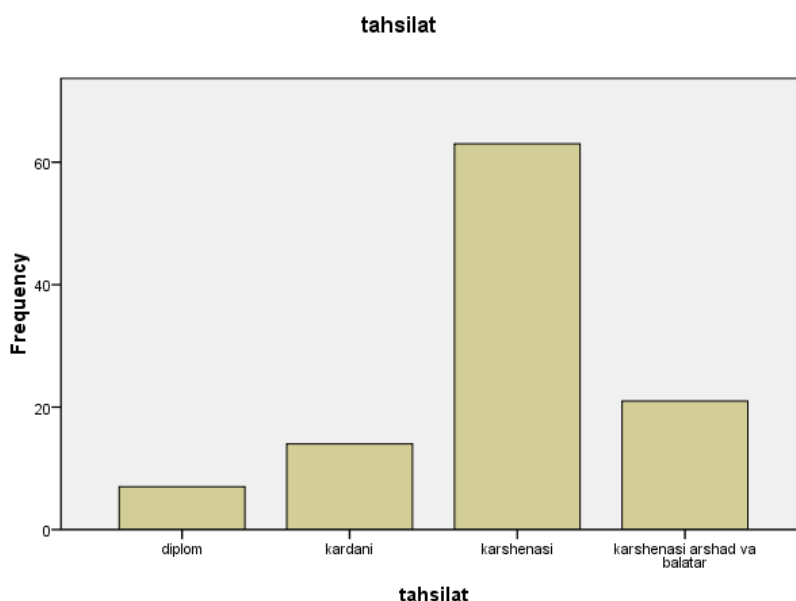
### ج) میزان تحصیلات

جدول ۴-۳- توزیع فراوانی بر اساس میزان تحصیلات افراد

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم	۹	۶/۷
کاردانی	۱۷	۱۳/۳
کارشناسی	۶۶	۶۰/۰
کارشناسی ارشد و بالاتر	۲۳	۲۰/۰

۱۰۰/۰	۱۱۵	کل
-------	-----	----

جدول فوق توزیع میزان تحصیلات افراد را نشان می‌دهد که حاکی از آن است که بیشترین فراوانی به تحصیلات کارشناسی با ۶۶ نفر اختصاص دارد که ۶۰/۰ درصد نمونه آماری را تشکیل می‌دهد و کمترین فراوانی (۹ نفر) به مقطع دیپلم اختصاص دارد که ۶/۷ درصد نمونه آماری می‌باشد. ۲۳ نفر دارای تحصیلات ارشد و بالاتر هستند (۲۰/۰٪) و ۱۷ نفر نیز مدرک کاردانی دارند (۱۳/۳٪).



نمودار ۴-۳- توزیع فراوانی بر اساس میزان تحصیلات کارکنان

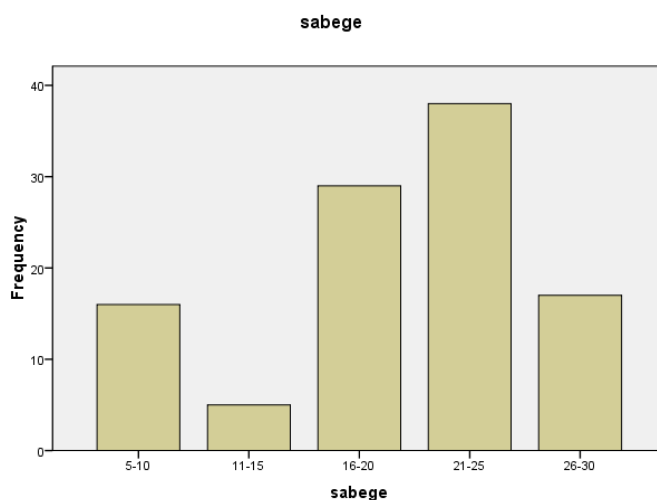
#### د) سوابق شغلی

جدول ۴-۴- توزیع فراوانی بر اساس سوابق شغلی کارکنان

درصد فراوانی	فراوانی	سوابق شغلی
۱۵/۲	۱۸	۱۰-۵ سال
۴/۸	۷	۱۵-۱۱ سال
۲۷/۶	۳۱	۲۰-۱۶ سال
۳۶/۲	۴۰	۲۵-۲۱ سال

۱۶/۲	۱۹	سال ۳۰-۲۶
۱۰۰/۰	۱۱۵	کل

در جدول فوق، توزیع فراوانی بر اساس سوابق شغلی ارائه شده است. بیشترین فراوانی (۴۰ نفر) به افراد با سوابق شغلی ۲۱ تا ۲۵ سال اختصاص دارد که ۳۶/۲ درصد نمونه است و کمترین فراوانی (۷ نفر) به افراد با سوابق شغلی ۱۵ تا ۱۱ سال اختصاص دارد که ۴/۸ درصد نمونه آماری است. ۳۱ نفر (۲۷/۶٪) دارای ۱۶ تا ۲۰ سال سابقه شغلی می‌باشند، ۱۹ نفر (۱۶/۲٪) دارای سابقه شغلی ۲۶ تا ۳۰ و ۱۸ نفر (۱۵/۲٪) دارای سابقه شغلی ۵ تا ۱۰ سال می‌باشند.



نمودار ۴-۴- توزیع فراوانی بر اساس سوابق شغلی کارکنان

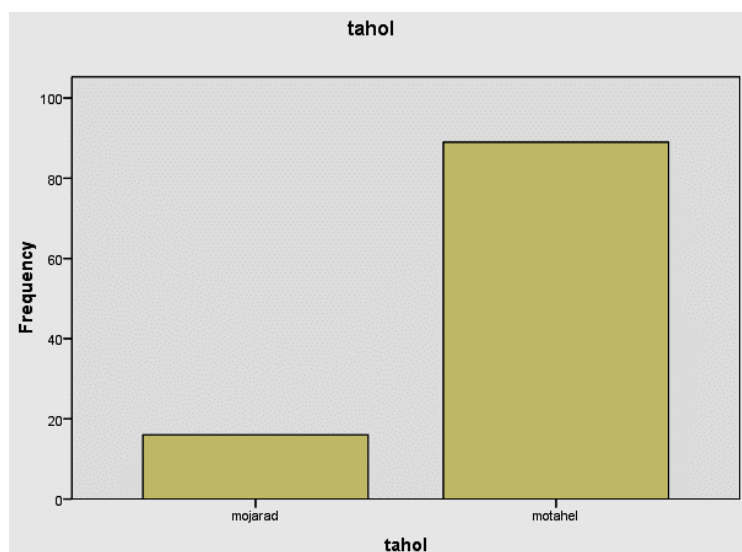
#### ه) وضعیت تاهل

جدول ۴-۵- توزیع فراوانی بر اساس وضعیت تاهل کارکنان

درصد فراوانی	فراوانی	وضعیت تاهل
۱۵/۲	۲۱	مجرد
۸۴/۸	۹۴	متاهل
۱۰۰/۰	۱۱۵	کل



در جدول فوق، توزیع فراوانی بر اساس وضعیت تاهل کارکنان ارائه شده است که حاکی از آن است که ۹۴ نفر (۸۴/۸ درصد) از افراد متاهل بوده که بیشترین فراوانی را دارد و ۲۱ نفر (۱۵/۲ درصد) مجرد هستند که کمترین فراوانی را دارد.



نمودار ۴-۵- توزیع فراوانی بر اساس وضعیت تاهل کارکنان

#### ۴-۳- آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

جدول ۴-۶- میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر متغیرهای پژوهش

انحراف معیار	میانگین	حداکثر	حداقل	تعداد	
۳/۲۵	۱۱/۸۱	۱۹/۰۰	۵/۰۰	۱۱۵	سهولت دسترسی به اطلاعات
۲/۶۴	۱۲/۳۷	۱۹/۰۰	۶/۰۰	۱۱۵	سهولت دسترسی به خدمات
۲/۷۹	۱۲/۸۹	۱۷/۰۰	۷/۰۰	۱۱۵	فرهنگ مشارکت
۲/۷۷	۹/۷۷	۱۳/۰۰	۴/۰۰	۱۱۵	پاسخ‌گویی

سهولت کاربرد فناوری اطلاعات	۱۱۵	۱۰/۰۰	۲۳/۰۰	۱۶/۲۸	۳/۴۸
کیفیت خدمات	۱۱۵	۲/۰۰	۹/۰۰	۶/۲۰	۱/۹۰
وضوح ابعاد سلامت اداری	۱۱۵	۱۰/۰۰	۲۶/۰۰	۱۸/۷۷	۳/۸۸
الزامات کاری معقول	۱۱۵	۱۳/۰۰	۳۰/۰۰	۲۱/۷۹	۳/۶۴
کنترل شغل و حدود	۱۱۵	۷/۰۰	۲۰/۰۰	۱۴/۸۰	۲/۹۷
حمایت اجتماعی مدیر کار	۱۱۵	۴/۰۰	۱۰/۰۰	۶/۱۷	۱/۷۱
حقوق دستمزد کافی	۱۱۵	۴/۰۰	۸/۰۰	۵/۵۴	۱/۵۲
ساعات کاری رضایت بخش	۱۱۵	۱۱/۰۰	۲۱/۰۰	۱۵/۱۱	۲/۸۳
امنیت شغلی	۱۱۵	۱۵/۰۰	۲۴/۰۰	۱۸/۷۴	۲/۲۵
جو سازمانی	۱۱۵	۵/۰۰	۱۲/۰۰	۸/۶۵	۲/۲۴
ترتیبات استخدامی مناسب	۱۱۵	۶/۰۰	۱۵/۰۰	۱۰/۸۸	۲/۷۶
بوروکراسی	۱۱۵	۱۰/۰۰	۱۲/۰۰	۱۰/۵۹	۰/۷۵

در این جدول، میانگین و انحراف معیار مربوط به متغیرهای پژوهش ارائه شده است. همانطور که جدول نشان می‌دهد، در بین مولفه‌های دولت الکترونیک، مولفه سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بیشترین میانگین (۱۶/۲۸) و انحراف معیار (۳/۴۸) را دارد و مولفه کیفیت خدمات کمترین میانگین (۶/۲۰) و انحراف معیار (۱/۹۰) را دارد. مولفه‌های فرهنگ مشارکت (۱۲/۸۹ و ۲/۷۹)، سهولت دسترسی به خدمات (۱۲/۳۷ و ۲/۶۴)، سهولت دسترسی به اطلاعات (۱۱/۸۱ و ۳/۲۵) و مولفه پاسخگویی (۹/۷۷ و ۲/۷۷) در ردیف‌های بعدی قرار دارند. در بین مولفه‌های سلامت اداری، مولفه الزامات کاری معقول با میانگین (۲۱/۷۹) و انحراف معیار (۳/۶۴) بیشترین و مولفه حقوق و دستمزد کافی (۵/۵۴، ۱/۵۲) کمترین میانگین را دارند. مولفه‌های امنیت شغلی (۱۸/۷۴، ۲/۲۵) و وضوح ابعاد سلامت اداری (۱۸/۷۷، ۳/۸۸)، ساعات کاری رضایت‌بخش (۱۵/۱۱، ۲/۸۳)، کنترل شغل و حدود (۱۴/۸۰، ۲/۹۷)، ترتیبات استخدامی مناسب (۱۰/۸۸، ۲/۷۶)، جو سازمانی (۸/۶۵، ۲/۲۴)، و مولفه حمایت اجتماعی (۶/۱۷، ۱/۷۱) در ردیف‌های بعدی قرار دارند. میانگین بوروکراسی ۱۰/۵۹ و انحراف معیار آن ۰/۷۵ می‌باشد.

#### ۴-۴- آزمون کولموگراف-اسمیرنف

جهت آزمون‌های فرضیه‌های تحقیق و انتخاب آزمون آماری مناسب، ابتدا باید نرمال بودن داده‌ها مشخص شود که بدین منظور از آزمون کولموگراف-اسمیرنف استفاده می‌شود. در صورتی که در این آزمون سطح معنی‌داری به دست آمده بیشتر از ۰/۰۵ باشد، داده‌ها نرمال بوده و از آزمون‌های پارامتریک استفاده می‌شود و در صورتی که کمتر از ۰/۰۵ به دست آید، یعنی داده‌ها غیرنرمال است و باید از آزمون‌های ناپارامتریک بهره گرفته شود. پیش‌فرض‌های این آزمون در زیر ارائه شده است:

H0: داده‌ها برای متغیرهای دولت الکترونیک، سلامت اداری و بوروکراسی دارای توزیع نرمال می‌باشند.

H1: داده‌ها برای متغیرهای دولت الکترونیک، سلامت اداری و بوروکراسی دارای توزیع نرمال نمی‌باشند.

جدول ۴-۷- نتایج آزمون کولموگراف-اسمیرنف (K-S)

سطح معنی داری	K-S	
۰/۰۷۴	۱/۳۵۰	سهولت دسترسی به اطلاعات
۰/۰۷۳	۲/۰۱۵	سهولت دسترسی به خدمات
۰/۰۵۹	۲/۳۰۷	فرهنگ مشارکت
۰/۰۷۱	۲/۱۳۳	پاسخ‌گویی
۰/۰۷۶	۱/۶۳۱	سهولت کاربرد فناوری اطلاعات
۰/۰۷۵	۲/۲۳۷	کیفیت خدمات
۰/۰۵۸	۲/۲۵۴	دولت الکترونیک
۰/۰۷۴	۱/۷۳۴	وضوح ابعاد سلامت اداری
۰/۰۷۳	۱/۶۴۶	الزامات کاری معقول
۰/۰۷۱	۲/۰۰۲	کنترل شغل و حدود
۰/۰۷۷	۲/۶۰۴	حمایت اجتماعی مدیر کار
۰/۰۷۲	۲/۵۰۱	حقوق دستمزد کافی
۰/۰۵۹	۱/۹۷۰	ساعات کاری رضایت بخش
۰/۰۵۷	۲/۰۷۷	امنیت شغلی
۰/۰۷۶	۲/۱۸۵	جو سازمانی
۰/۰۸۱	۱/۶۵۵	ترتیبات استخدامی مناسب
۰/۰۷۸	۱/۲۷۳	سلامت اداری
۰/۰۷۶	۱/۶۲۹	بوروکراسی

در جدول فوق نتایج آزمون کولموگراف-اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها ارائه شده است. نتایج حاکی از آن است که سطح معنی داری برای هر سه متغیر دولت الکترونیک (سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، فرهنگ مشارکت، پاسخ‌گویی، سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و کیفیت خدمات) و سلامت اداری (وضوح ابعاد سلامت اداری، الزامات کاری معقول، کنترل شغل و حدود، حمایت اجتماعی مدیر کار، حقوق دستمزد کافی، ساعات کاری رضایت بخش، امنیت شغلی، جو سازمانی و ترتیبات استخدامی مناسب) و بوروکراسی بیشتر از ۰/۰۵ به دست آمده است و لذا می‌توان گفت که داده‌های تحقیق از توزیع نرمال برخوردار می‌باشد و برای تحلیل فرضیه‌ها می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد.

#### ۴-۵- آزمون عدم هم خطی بودن

پیش از آزمون فرضیه‌های تحقیق و استفاده از آزمون رگرسیون، لازم است که هم خطی بودن یا نبودن آن‌ها تعیین شود بدین منظور از آزمون ضریب تحمل (Tolerance) و عامل تورم واریانس (VIF) استفاده شده است که در صورتی که نتایج به دست آمده برای عامل تورم واریانس بالاتر از ۱۰ باشد نشان دهنده چند خطی بودن است. همچنین ضریب تحمل ۰/۱ یا بزرگتر نشان دهنده هم خطی بودن است.

جدول ۴-۸- نتایج آزمون هم خطی بودن

تورم واریانس (VIF)	ضریب تحمل (Tolerance)	
۲/۱۰۰	۰/۴۷۶	سهولت دسترسی به اطلاعات
۱/۷۹۷	۰/۵۵۶	سهولت دسترسی به خدمات
۱/۷۹۲	۰/۵۵۸	فرهنگ مشارکت
۵/۳۲۷	۰/۱۸۸	پاسخ‌گویی
۲/۷۲۹	۰/۳۶۶	سهولت کاربرد فناوری اطلاعات
۵/۷۲۴	۰/۱۷۵	کیفیت خدمات

همانطور که جدول فوق نشان می‌دهد، با توجه به مقادیر به دست آمده برای ضریب تحمل (Tolerance) و عامل تورم واریانس (VIF) برای ابعاد کیفیت زندگی کاری، می‌توان گفت که هم‌خطی وجود ندارد.

#### ۴-۶-آزمون فرضیه‌های تحقیق

ابتدا جهت تحلیل رابطه بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است و سپس برای آزمون هر فرضیه تحقیق از مدل رگرسیون خطی استفاده شده است.

-دولت الکترونیک بر بورکراسی در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرنند تاثیر منفی دارد.

ابتدا جهت تحلیل رابطه بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است و سپس برای آزمون هر فرضیه تحقیق از مدل رگرسیون خطی استفاده شده است.

جدول ۴-۹- آزمون رابطه بین دولت الکترونیک و بوروکراسی

بوروکراسی		
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	سهولت دسترسی به اطلاعات
-۰/۴۷۴**	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	سهولت دسترسی به خدمات
-۰/۵۴۱**	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	فرهنگ مشارکت
-۰/۴۷۹**	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	پاسخ گویی
-۰/۴۴۳**	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	سهولت کاربرد فناوری اطلاعات
-۰/۳۶۱**	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	کیفیت خدمات
-۰/۴۷۴**	ضریب همبستگی	

همانطور که جدول فوق نشان می دهد، سطح معنی داری برای کلیه مولفه های دولت الکترونیک و رابطه آن با بوروکراسی کوچکتر از ۰/۰۱ به دست آمده است، لذا می توان گفت بین دولت الکترونیک و مولفه های آن با بوروکراسی رابطه معنی دار وجود دارد. برای تحلیل تاثیر دولت الکترونیک و مولفه های آن بر بوروکراسی از آزمون رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است که نتایج آن در زیر ارائه شده است.

**آزمون رگرسیون چند متغیره برای بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر بوروکراسی**

جهت بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر بوروکراسی، از آزمون رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است که پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

**جدول ۴-۱۰- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر بوروکراسی b**

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	۰/۶۴۶ <sup>a</sup>	۰/۴۱۷	۰/۳۷۹	۳/۸۵۸	۱/۷۳۹

a: متغیرهای مستقل: دولت الکترونیک

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده‌ها را نتیجه می‌گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر ۰/۴۶۴ است. مقدار ضریب تبیین ۰/۴۱۷ به دست آمده که و این مقدار نشان می‌دهد که ۴۱٪ دولت الکترونیک می‌تواند در بوروکراسی نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۱۱- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر بوروکراسی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۱۲۸۹/۰۳۴	۱	۱۶۱/۱۲۹		
باقیمانده	۱۸۰۱/۴۷۹	۱۱۴	۱۴/۸۸۸	۱۰/۸۲۲	۰/۰۰۰ a
کل	۳۰۹۰/۵۳۱	۱۱۵			

a: متغیرهای مستقل: دولت الکترونیک (سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، فرهنگ

مشارکت، پاسخ‌گویی، سهولت کاربرد فناوری اطلاعات، کیفیت خدمات)

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

همان طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود مقدار آماره F برابر ۱۰/۸۲۲ با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از ۰/۰۱ می‌باشد لذا با اطمینان ۹۹ درصد تائید فرضیه اصلی تحقیق را نتیجه می‌گیریم. به این معنی که دولت الکترونیک بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۱۲- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر دولت الکترونیک بر بوروکراسی

مدل	ضرایب استاندارد نشده رگرسیونی	ضرایب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح معنی داری

		بتا	برآورد انحراف استاندارد	برآورد پارامترهای مدل	
۰/۰۰۰	۴/۷۰۴		۱/۵۸۹	۷/۴۷۲	عرض از مبدأ
۰/۰۰۰	۱/۸۹۹	-۰/۴۷۴	۰/۱۳۴	۰/۲۵۵	سهولت دسترسی به اطلاعات
۰/۰۰۰	۰/۷۵۱	-۰/۵۴۱	۰/۱۱۰	۰/۱۹۲	سهولت دسترسی به خدمات
۰/۰۰۰	-۰/۶۰۷	-۰/۳۹۶	۰/۱۵۵	-۰/۰۹۴	فرهنگ مشارکت
۰/۰۰۰	۲/۱۵۶	-۰/۴۷۹	۰/۱۵۰	۰/۳۲۴	پاسخ‌گویی
۰/۰۰۰	۲/۱۵۶	-۰/۴۷۹	۰/۱۵۰	۰/۳۲۴	سهولت کاربرد فناوری اطلاعات
۰/۰۰۰	۱/۲۵۵	-۰/۴۶۶	۰/۲۰۴	۰/۲۵۶	کیفیت خدمات
۰/۰۰۰	۸/۸۱۶	۰/۶۱۵	۰/۰۱۸	۰/۱۵۸	دولت الکترونیک

همانطور که در جدول (۴-۱۱) ملاحظه می‌شود، در بین مولفه‌های دولت الکترونیک، سهولت دسترسی به اطلاعات با بتای ۰/۵۴۱ بیشترین تاثیر منفی را بر بوروکراسی دارد که بدان معنی است که می‌تواند ۵۴ درصد تاثیر منفی بر بوروکراسی داشته باشد. مولفه فرهنگ مشارکت با بتای ۰/۳۹۶ کمترین تاثیر را بر بوروکراسی دارد و ۳۹ درصد می‌تواند تاثیر منفی بر بوروکراسی داشته باشد. همچنین، مولفه‌های سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و پاسخ‌گویی، سهولت دسترسی به اطلاعات، کیفیت خدمات به ترتیب با بتای ۰/۵۰۴، ۰/۴۷۹، ۰/۴۷۴، ۰/۴۶۶، بر بوروکراسی تاثیر دارد، به این معنی که مولفه‌های سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و پاسخ‌گویی، سهولت دسترسی به اطلاعات، کیفیت خدمات به ترتیب ۵۰، ۴۷، ۴۶، درصد تاثیر منفی بر بوروکراسی دارند. در حالت کلی می‌توان گفت که دولت الکترونیک با بتای ۰/۶۱۵ می‌تواند ۶۱ درصد بر بوروکراسی در سازمان آب و فاضلاب شهر مرند تاثیر منفی داشته باشد.

- سهولت دسترسی به اطلاعات بر بوروکراسی در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۱۳- آزمون رابطه بین سهولت دسترسی به اطلاعات و بوروکراسی

ضریب همبستگی پیرسون		سهولت دسترسی به اطلاعات
بوروکراسی	R	-۰/۴۷۴



	Sig	۰/۰۰۰
	N	۱۱۵
	P	۰/۰۱

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین سهولت دسترسی به اطلاعات و بوروکراسی ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، رابطه بین آنها منفی و معنی دار است. در ادامه نتایج آزمون رگرسیون برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر بوروکراسی ارائه شده است.

جهت بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر بوروکراسی پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۱۴- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر

#### بوروکراسی

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	-۰/۴۷۴ <sup>a</sup>	۰/۲۲۴	۰/۲۱۸	۴/۳۲۷	۱/۶۰۱

a: متغیرهای مستقل: سهولت دسترسی به اطلاعات

b: متغیر وابسته: بوروکراسی

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر -۰/۴۷۴ است. مقدار ضریب تبیین ۰/۲۲۴ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۲۲٪ پرداخت سهولت دسترسی به اطلاعات می تواند در بوروکراسی نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۱۵- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر

#### بوروکراسی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۶۹۳/۱۷۰	۱	۶۹۳/۱۷۰	۳۷/۰۱۰	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>

		۱۸/۷۲۹	۱۱۴	۲۳۹۷/۳۶۱	باقیمانده
			۱۱۵	۳۰۹۰/۵۳۱	کل

a: متغیرهای مستقل: سهولت دسترسی به اطلاعات

b: متغیر وابسته: بوروکراسی

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره F برابر ۳۷/۰۱۰ با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بدست آمده است. با توجه به جدول (۴-۱۰) چون مقدار سطح معنی داری برابر صفر و کوچکتر از مقدار خطای یک درصد است؛ با اطمینان ۹۹ درصد تائید فرضیه اصلی را نتیجه می گیریم. به این معنی که سهولت دسترسی به اطلاعات بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۱۶- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر سلامت اداری

مدل	ضرایب		ضرایب استاندارد نشده	آماره آزمون t	سطح معنی - داری
	برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف استاندارد			
عرض از مبدأ	۱۲/۷۵۶	۱/۲۸۵		۹/۹۲۹	۰/۰۰۰
سهولت دسترسی به اطلاعات	۰/۷۴۴	۰/۱۲۲	-۰/۴۷۴	۶/۰۸۴	۰/۰۰۰

همانطور که در جدول ۴-۱۱- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر سهولت دسترسی به اطلاعات (۰/۴۷۴-) ( با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ که کوچکتر از ۰/۰۱ بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، می باشد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه سهولت دسترسی به اطلاعات می تواند ۴۷ درصد بوروکراسی را تبیین کند و تاثیر منفی در آن داشته باشد.

- سهولت دسترسی به خدمات بر بوروکراسی در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۱۷- آزمون رابطه بین سهولت دسترسی به خدمات و بوروکراسی

سهولت دسترسی به خدمات	ضریب همبستگی پیرسون
**۰/۵۴۱-	R
	بوروکراسی

	Sig	۰/۰۰۰
	N	۱۱۵
	P	۰/۰۱

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین سهولت دسترسی به خدمات و بوروکراسی ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، لذا رابطه بین آنها منفی و معنی دار است. در ادامه نتایج آزمون رگرسیون برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به خدمات و بوروکراسی ارائه شده است.

جهت بررسی تاثیر سهولت دسترسی به خدمات بر بوروکراسی پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۱۸- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به خدمات بر

#### بوروکراسی

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	-۰/۵۴۱ <sup>a</sup>	۰/۲۹۳	۰/۲۸۷	۴/۱۳۲	۱/۷۵۱

a: متغیرهای مستقل: سهولت دسترسی به خدمات

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر ۰/۵۴۱- است. مقدار ضریب تبیین ۰/۲۹۳ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۲۹٪ سهولت دسترسی به خدمات می تواند در بوروکراسی نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۱۹- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی سهولت دسترسی به خدمات بر بوروکراسی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۹۰۴/۴۶۷	۱	۹۰۴/۴۶۷		
باقیمانده	۲۱۸۶/۰۶۴	۱۱۴	۱۷/۰۷۹	۵۲/۹۵۹	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
کل	۳۰۹۰/۵۳۱	۱۱۵			

a: متغیرهای مستقل: سهولت دسترسی به خدمات

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره F برابر ۵۲/۹۵۹ با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از ۰/۰۱ می باشد لذا با اطمینان ۹۹ درصد تائید فرضیه فرعی دوم را نتیجه می گیریم. به این معنی که سهولت دسترسی به خدمات بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.  
جدول ۴-۲۰- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت دسترسی به خدمات بر بوروکراسی

سطح- معنی داری	آماره آزمون t	ضرایب		مدل
		استاندارد شده	استاندارد نشده رگرسیونی	
		بتا	برآورد انحراف استاندارد	برآورد پارامترهای مدل
۰/۰۰۰	۹/۱۷۶		۱/۲۵۳	۱۱/۴۹۶
۰/۰۰۰	۷/۲۷۷	-۰/۵۴۱	۰/۰۷۵	۰/۵۴۸
				عرض از مبدأ
				سهولت دسترسی به خدمات

همانطور که در جدول ۴-۱۵- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر سهولت دسترسی به خدمات (۰/۵۴۱) با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ که کوچکتر از ۰/۰۱ بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، می باشد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه سهولت دسترسی به خدمات می تواند ۵۴ درصد بوروکراسی را تبیین کند و تاثیر منفی در آن داشته باشد.

-فرهنگ مشارکت بر بوروکراسی در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۲۱- آزمون رابطه بین فرهنگ مشارکت و بوروکراسی

ضریب همبستگی پیرسون		فرهنگ مشارکت
بوروکراسی	R	-۰/۴۷۹**
	Sig	۰/۰۰۰

	N	۱۱۵
	P	۰/۰۱

\*\* همبستگی در سطح (۰/۰۱) معنی دار است.

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین فرهنگ مشارکت بر بوروکراسی ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، لذا رابطه بین آنها منفی و معنی دار است. در ادامه نتایج آزمون رگرسیون برای بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت بر بوروکراسی ارائه شده است.

جهت بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت بر بوروکراسی پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۲۲- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت و بوروکراسی

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	-۰/۴۷۹ <sup>a</sup>	۰/۲۲۹	۰/۲۲۳	۴/۳۱۴	۱/۷۸۱

a: متغیرهای مستقل: فرهنگ مشارکت

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر -۰/۴۷۹ است. مقدار ضریب تبیین ۰/۲۲۹ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۲۲٪ فرهنگ مشارکت می تواند در بوروکراسی نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۲۳- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت بر بوروکراسی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۷۰۷/۹۱۳	۱	۷۰۷/۹۱۳	۳۸/۰۳۱	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
باقیمانده	۲۳۸۲/۶۱۸	۱۱۴	۱۸/۶۱۴		

کل	۳۰۹۰/۵۳۱	۱۱۵		
----	----------	-----	--	--

a: متغیرهای مستقل: فرهنگ مشارکت

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره F برابر ۳۸/۰۳۱ با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از ۰/۰۱ می باشد لذا با اطمینان ۹۹ درصد تائید فرضیه فرعی سوم را نتیجه می گیریم. به این معنی که فرهنگ مشارکت بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۲۴- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر فرهنگ مشارکت بر بوروکراسی

مدل	ضرایب استاندارد نشده رگرسیونی		ضرایب استاندارد شده	
	برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف استاندارد	بتا	آماره آزمون t
عرض از مبدأ	۱۱/۴۸۰	۱/۴۶۷		۷/۸۲۴
فرهنگ مشارکت	۰/۸۰۳	۰/۱۳۰	-۰/۴۷۹	۶/۱۶۷

همانطور که در جدول ۴-۲۰- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر فرهنگ مشارکت (بتا=-۰/۴۷۹) با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ که کوچکتر از ۰/۰۱ بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، می باشد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه فرهنگ مشارکت می تواند ۴۷ درصد بوروکراسی را تبیین کند و تاثیر منفی در آن داشته باشد.

-پاسخگویی بر بوروکراسی در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۲۵- آزمون رابطه بین پاسخگویی در سازمان و بوروکراسی

پاسخگویی	ضریب همبستگی پیرسون
-۰/۴۴۳**	R بوروکراسی

	Sig	۰/۰۰۰
	N	۱۱۵
	P	۰/۰۱

\*\* همبستگی در سطح (۰/۰۱) معنی دار است.

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین پاسخگویی در سازمان بر بوروکراسی ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، لذا رابطه بین آنها منفی و معنی دار است.

جهت بررسی تاثیر پاسخگویی در سازمان بر بوروکراسی پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۲۶- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر پاسخگویی در سازمان بر بوروکراسی

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	-۰/۴۴۳ <sup>a</sup>	۰/۱۹۶	۰/۱۹۰	۴/۴۰۶	۱/۶۰۴

a: متغیرهای مستقل: پاسخگویی

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر -۰/۴۴۳- است. مقدار ضریب تبیین ۰/۱۹۶ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۱۹٪ پاسخگویی در سازمان می تواند در بوروکراسی نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۲۷- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر پاسخگویی در سازمان بر

بوروکراسی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۶۰۵/۴۲۷	۱	۶۰۵/۴۲۷	۳۱/۱۸۴	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
باقیمانده	۲۴۸۵/۱۰۳	۱۱۴	۱۹/۴۱۵		

کل	۳۰۹۰/۵۳۱	۱۱۵		
----	----------	-----	--	--

a: متغیرهای مستقل: پاسخگویی

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره F برابر ۳۱/۱۸۴ با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از ۰/۰۱ می باشد لذا با اطمینان ۹۹ درصد تائید فرضیه فرعی چهارم را نتیجه می گیریم. به این معنی که پاسخگویی در سازمان بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۲۸- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر پاسخگویی در سازمان بر بوروکراسی

مدل	ضرایب استاندارد نشده رگرسیونی		ضرایب استاندارد شده	
	برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف استاندارد	بتا	آماره آزمون t
عرض از مبدأ	۱۳/۷۱۵	۱/۲۲۸		۱۱/۱۷۱
پاسخگویی	۰/۸۵۰	۰/۱۵۲	-۰/۴۴۳	۵/۵۸۴

همانطور که در جدول ۴-۲۳- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر پاسخگویی (۰/۴۴۳) با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ که کوچکتر از ۰/۰۱ بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، می باشد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه پاسخگویی در سازمان می تواند ۴۴ درصد بوروکراسی را تبیین کند و تاثیر منفی در آن داشته باشد.

-سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر بوروکراسی در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۲۹- آزمون رابطه بین سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و بوروکراسی

ضریب همبستگی پیرسون		سهولت کاربرد فناوری اطلاعات
بوروکراسی	R	-۰/۳۶۱**
	Sig	۰/۰۰۰
	N	۱۱۵



	P	۰/۰۱
--	---	------

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر بوروکراسی ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، لذا رابطه بین آنها منفی و معنی دار است.

همچنین جهت بررسی تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر بوروکراسی پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۳۰- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر

#### بوروکراسی

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	۰/۳۶۱ <sup>a</sup>	۰/۱۳۰	۰/۱۲۴	۴/۵۸۲	۱/۶۵۰

a: متغیرهای مستقل: سهولت کاربرد فناوری اطلاعات

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر ۰/۳۶۱ است. مقدار ضریب تعیین ۰/۱۳۰ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۱۳٪ سهولت کاربرد فناوری اطلاعات می تواند در بوروکراسی نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۳۱- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر

#### بوروکراسی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۴۰۲/۹۶۳	۱	۴۰۲/۹۶۳		
باقیمانده	۲۶۸۷/۵۶۸	۱۱۴	۲۰/۹۹۷	۱۹/۱۹۲	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
کل	۳۰۹۰/۵۳۱	۱۱۵			

a: متغیرهای مستقل: سهولت کاربرد فناوری اطلاعات

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره F برابر ۱۹/۱۹۲ با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از ۰/۰۱ می باشد لذا با اطمینان ۹۹ درصد تائید فرضیه فرعی پنجم را نتیجه می گیریم. به این معنی که سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۳۲- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر بوروکراسی

مدل	ضرایب استاندارد نشده رگرسیونی		ضرایب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح- معنی داری
	برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف استاندارد	بتا		
عرض از مبدأ	۱۵/۳۹۲	۱/۱۷۴		۱۳/۱۱۵	۰/۰۰۰
سهولت کاربرد فناوری اطلاعات	۰/۵۲۱	۰/۱۱۹	-۰/۳۶۱	۴/۳۸۱	۰/۰۰۰

همانطور که در جدول ۴-۲۷- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات کاری (بتا=-۰/۳۶۱) با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ که کوچکتر از ۰/۰۱ بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه سهولت کاربرد فناوری اطلاعات می تواند ۳۶ درصد بوروکراسی را تبیین کند و تاثیر منفی در آن داشته باشد.

-کیفیت خدمات بر بوروکراسی در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۳۳- آزمون رابطه بین کیفیت خدمات و بوروکراسی

کیفیت خدمات	ضریب همبستگی پیرسون
-۰/۵۰۴**	R
۰/۰۰۰	Sig
۱۱۵	N
۰/۰۱	P

\*\* همبستگی در سطح (۰/۰۱) معنی دار است.

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین کیفیت خدمات بر بوروکراسی ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، لذا رابطه بین آنها منفی و معنی دار است. همچنین جهت بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر بوروکراسی پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۳۴- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر بوروکراسی

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	۰/۵۰۴ <sup>a</sup>	۰/۲۵۴	۰/۲۴۸	۴/۲۴۴	۱/۶۳۷

a: متغیرهای مستقل: کیفیت خدمات

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر ۰/۵۰۴ است. مقدار ضریب تبیین ۰/۲۵۴ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۲۵٪ کیفیت خدمات می تواند در بوروکراسی نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۳۵- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر بوروکراسی

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۷۸۴/۳۲۹	۱	۷۸۴/۳۲۹		
باقیمانده	۲۳۰۶/۲۰۲	۱۱۴	۱۸/۰۱۷	۴۳/۵۳۲	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
کل	۳۰۹۰/۵۳۱	۱۱۵			

a: متغیرهای مستقل: کیفیت خدمات

B: متغیر وابسته: بوروکراسی

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره  $F$  برابر  $43/532$  با سطح معنی داری  $0/000$  بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از  $0/01$  می باشد لذا با اطمینان  $99$  درصد تائید فرضیه فرعی ششم را نتیجه می گیریم. به این معنی که کیفیت خدمات بر بوروکراسی تاثیر منفی دارد.

جدول ۴-۳۶- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر کیفیت خدمات بر بوروکراسی

سطح- معنی داری	آماره آزمون $t$	ضرایب		مدل	
		استاندارد شده	استاندارد نشده رگرسیونی		
		بتا	برآورد انحراف استاندارد	برآورد پارامترهای مدل	
$0/000$	$16/036$		$0/917$	$14/697$	عرض از مبدأ
$0/000$	$6/598$	$-0/504$	$0/140$	$0/923$	کیفیت خدمات

همانطور که در جدول ۴-۳۱- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر کیفیت خدمات ( $0/504$ ) با سطح معنی داری  $0/000$  که کوچکتر از  $0/01$  بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، می باشد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه کیفیت خدمات می تواند  $50$  درصد بوروکراسی را تبیین کند و تاثیر منفی در آن داشته باشد.

## فرضیه ۲- دولت الکترونیک بر سلامت اداری در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر مثبت

دارد.

ابتدا جهت تحلیل رابطه بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است و سپس برای آزمون هر فرضیه تحقیق از مدل رگرسیون خطی استفاده شده است.

جدول ۴-۳۷- آزمون رابطه بین دولت الکترونیک و سلامت اداری

سلامت اداری		
$0/000$	سطح معنی داری	سهولت دسترسی به اطلاعات
$0/580^{**}$	ضریب همبستگی	
$0/000$	سطح معنی داری	سهولت دسترسی به خدمات

۰/۴۰۱**	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	فرهنگ مشارکت
۰/۴۹۶**	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	پاسخ‌گویی
۰/۴۰۶**	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	سهولت کاربرد فناوری اطلاعات
۰/۴۹۸**	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	کیفیت خدمات
۰/۳۴۶**	ضریب همبستگی	

همانطور که جدول فوق نشان می‌دهد، سطح معنی‌داری برای کلیه مولفه‌های دولت الکترونیک و رابطه آن با سلامت اداری کوچکتر از ۰/۰۱ به دست آمده است، لذا می‌توان گفت بین دولت الکترونیک و مولفه‌های آن با سلامت اداری رابطه معنی‌دار وجود دارد. برای تحلیل تاثیر دولت الکترونیک و مولفه‌های آن بر سلامت اداری از آزمون رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است که نتایج آن در زیر ارائه شده است.

#### آزمون رگرسیون چند متغیره برای بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر سلامت اداری

جهت بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر سلامت اداری، از آزمون رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است که پس از بررسی شاخص‌های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

#### جدول ۴-۳۸- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر سلامت اداری b

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	۰/۲۱۲ <sup>a</sup>	۰/۱۴۵	۰/۱۱۳	۳۲/۹۳	۱/۹۳۷

a: متغیرهای مستقل: دولت الکترونیک

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده‌ها را نتیجه می‌گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر ۰/۲۱۲ است. مقدار ضریب

تبیین ۰/۱۴۵ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۲۱٪ دولت الکترونیک می تواند در سلامت اداری نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۳۹- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر دولت الکترونیک بر سلامت اداری

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۱۳۲۷/۰۶۱	۱	۲۲۱/۱۷۷		
باقیمانده	۲۸۱۰۷/۱۶۸	۱۱۴	۲۸۶/۸۰۸	۹/۷۷۱	۰/۰۰۰ a
کل	۲۹۴۳۴/۲۲۹	۱۱۵			

a: متغیرهای مستقل: دولت الکترونیک (سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، فرهنگ مشارکت، پاسخ گویی، سهولت کاربرد فناوری اطلاعات، کیفیت خدمات)

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره F برابر ۹/۹۷۷ با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از ۰/۰۱ می باشد لذا با اطمینان ۹۹ درصد تائید فرضیه اصلی تحقیق را نتیجه می گیریم. به این معنی که دولت الکترونیک بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴-۴۰- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر دولت الکترونیک بر سلامت اداری

سطح- معنی داری	آماره آزمون t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده رگرسیونی		مدل
		بتا	برآورد انحراف استاندارد	برآورد پارامترهای مدل	
۰/۰۰۰	۴/۷۰۴		۱/۵۸۹	۷/۴۷۲	عرض از مبدأ
۰/۰۰۰	۱/۸۹۹	۰/۵۸۰	۰/۱۳۴	۰/۲۵۵	سهولت دسترسی به اطلاعات

سهولت دسترسی به خدمات	۰/۱۹۲	۰/۱۱۰	۰/۴۰۱	۰/۷۵۱	۰/۰۰۰
فرهنگ مشارکت	-۰/۰۹۴	۰/۱۵۵	۰/۴۹۶	-۰/۶۰۷	۰/۰۰۰
پاسخ‌گویی	۰/۳۲۴	۰/۱۵۰	۰/۴۰۶	۲/۱۵۶	۰/۰۰۰
سهولت کاربرد فناوری اطلاعات	۰/۳۲۴	۰/۱۵۰	۰/۴۹۸	۲/۱۵۶	۰/۰۰۰
کیفیت خدمات	۰/۲۵۶	۰/۲۰۴	۰/۳۴۶	۱/۲۵۵	۰/۰۰۰
دولت الکترونیک	۰/۱۵۸	۰/۰۱۸	۰/۵۸۰	۸/۸۱۶	۰/۰۰۰

همانطور که در جدول (۴-۱۱) ملاحظه می‌شود، در بین مولفه‌های دولت الکترونیک، سهولت دسترسی به اطلاعات با بتای ۰/۵۸۰ بیشترین تاثیر مثبت را بر سلامت اداری دارد که بدان معنی است که می‌تواند ۵۸ درصد تاثیر مثبت بر سلامت اداری داشته باشد. مولفه کیفیت خدمات با بتای ۰/۳۴۶ کمترین تاثیر را بر سلامت اداری دارد و ۳۴ درصد می‌تواند تاثیر مثبت بر سلامت اداری داشته باشد. همچنین، مولفه‌های سهولت کاربرد فناوری اطلاعات، فرهنگ مشارکت، پاسخگویی، سهولت دسترسی به خدمات به ترتیب با بتای ۰/۴۹۸، ۰/۴۹۶، ۰/۴۰۶، ۰/۴۰۱، بر سلامت اداری تاثیر دارد، به این معنی که مولفه‌های مولفه‌های سهولت کاربرد فناوری اطلاعات، فرهنگ مشارکت، پاسخگویی، سهولت دسترسی به خدمات به ترتیب ۴۹، ۴۰، ۴۰، درصد تاثیر مثبت بر سلامت اداری دارند. در حالت کلی می‌توان گفت که دولت الکترونیک با بتای ۰/۵۸۰ می‌تواند ۵۸ درصد بر سلامت اداری در سازمان آب و فاضلاب شهر مرند تاثیر مثبت داشته باشد.

- سهولت دسترسی به اطلاعات بر سلامت اداری در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴-۴۱- آزمون رابطه بین سهولت دسترسی به اطلاعات و سلامت اداری

ضریب همبستگی پیرسون		سهولت دسترسی به اطلاعات
سلامت اداری	R	۰/۵۸۰
	Sig	۰/۰۰۰
	N	۱۱۵
	P	۰/۰۱

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین سهولت دسترسی به اطلاعات و سلامت اداری ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، رابطه بین آنها مثبت و معنی دار است. در ادامه نتایج آزمون رگرسیون برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر سلامت اداری ارائه شده است.

جهت بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر سلامت اداری پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۴۲- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر

#### سلامت اداری

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	۰/۵۸۰ <sup>a</sup>	۰/۲۲۹	۰/۱۸۹	۱/۶۸۳	۱/۷۶۴

a: متغیرهای مستقل: سهولت دسترسی به اطلاعات

b: متغیر وابسته: سلامت اداری

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر ۰/۵۸۰ است. مقدار ضریب تبیین ۰/۲۲۹ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۲۲٪ پرداخت سهولت دسترسی به اطلاعات می تواند در سلامت اداری نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۴۳- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر سلامت

#### اداری

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۲۵۳/۷۶۱	۱	۲۵۳/۷۶۱		
باقیمانده	۲۹۱۸۰/۴۶۸	۱۱۴	۲۸۳/۳۰۶	۲۷/۸۹۶	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
کل	۲۹۴۳۴/۲۲۹	۱۱۵			

a: متغیرهای مستقل: سهولت دسترسی به اطلاعات

b: متغیر وابسته: سلامت اداری



همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره  $F$  برابر  $27/89$  با سطح معنی داری  $0/000$  بدست آمده است. با توجه به جدول ( $10-4$ ) چون مقدار سطح معنی داری برابر صفر و کوچکتر از مقدار خطای یک درصد است؛ با اطمینان  $99$  درصد تائید فرضیه اصلی را نتیجه می گیریم. به این معنی که سهولت دسترسی به اطلاعات بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴-۴- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت دسترسی به اطلاعات بر سلامت اداری

مدل	ضرایب استاندارد نشده رگرسیونی		ضرایب استاندارد شده		سطح معنی داری
	برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف استاندارد	بتا	آماره آزمون t	
عرض از مبدأ	۱۴/۸۰۸	۱/۲۲۰		۹/۴۵۸	۰/۰۰۰
سهولت دسترسی به اطلاعات	۰/۲۵۵	۰/۱۳۴	۰/۵۸۰	۱/۸۹۹	۰/۰۰۰

همانطور که در جدول ۴-۱۱- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر سهولت دسترسی به اطلاعات ( $0/580$ ) با سطح معنی داری  $0/000$  که کوچکتر از  $0/01$  بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، می باشد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه سهولت دسترسی به اطلاعات می تواند  $58$  درصد سلامت اداری را تبیین کند و تاثیر مثبت در آن داشته باشد.

-سهولت دسترسی به خدمات بر سلامت اداری در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر

مثبت دارد.

جدول ۴-۴۵- آزمون رابطه بین سهولت دسترسی به خدمات و سلامت اداری

سهولت دسترسی به خدمات	ضریب همبستگی پیرسون
	R
	Sig
	N
	P

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین سهولت دسترسی به خدمات و سلامت اداری ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، لذا رابطه بین آنها مثبت و معنی دار است. در ادامه نتایج آزمون رگرسیون برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به خدمات بر سلامت اداری ارائه شده است.

جهت بررسی تاثیر سهولت دسترسی به خدمات بر سلامت اداری پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۴۶- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت دسترسی به خدمات بر سلامت

#### اداری

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	۰/۴۰۱ <sup>a</sup>	۰/۲۳۰	۰/۲۳۸	۳/۲۱۳	۱/۹۷۶

a: متغیرهای مستقل: سهولت دسترسی به خدمات

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر ۰/۴۰۱ است. مقدار ضریب تبیین ۰/۲۳۰ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۲۳٪ سهولت دسترسی به خدمات می تواند در سلامت اداری نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۴۷- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی سهولت دسترسی به خدمات بر سلامت اداری

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۶۶۶/۹۵۸	۱	۶۶۶/۹۵۸		
باقیمانده	۲۸۷۶۷/۲۷۰	۱۱۴	۲۷۹/۲۹۴	۲/۳۸۸	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
کل	۲۹۴۳۴/۲۲۹	۱۱۵			

a: متغیرهای مستقل: سهولت دسترسی به خدمات

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره F برابر ۲/۳۸۸ با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از ۰/۰۱ می باشد لذا با اطمینان ۹۹ درصد تائید فرضیه فرعی دوم را نتیجه می گیریم. به این معنی که سهولت دسترسی به خدمات بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴-۴۸- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت دسترسی به خدمات بر سلامت اداری

مدل	ضرایب		ضرایب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح- معنی داری
	استاندارد نشده	رگرسیونی			
	برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف استاندارد	بتا		
عرض از مبدأ	۱۰۸/۶۴۸	۷/۸۳۲		۹/۸۷۳	۰/۰۰۰
سهولت دسترسی به خدمات	۰/۱۹۲	۰/۱۱۰	۰/۴۰۱	۰/۷۵۱	۰/۰۰۰

همانطور که در جدول ۴-۱۵- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر سهولت دسترسی به خدمات (۰/۵۴۱) با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ که کوچکتر از ۰/۰۱ بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، می باشد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه سهولت دسترسی به خدمات می تواند ۴۰ درصد سلامت اداری را تبیین کند و تاثیر مثبت در آن داشته باشد.

فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴-۴۹- آزمون رابطه بین فرهنگ مشارکت و سلامت اداری

ضریب همبستگی پیرسون	فرهنگ مشارکت
R	۰/۴۹۶**
Sig	۰/۰۰۰
N	۱۱۵
P	۰/۰۱

\*\* همبستگی در سطح (۰/۰۱) معنی دار است.

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، لذا رابطه بین آنها مثبت و معنی دار است. در ادامه نتایج آزمون رگرسیون برای بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری ارائه شده است.

جهت بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۵۰- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	۰/۴۹۶ <sup>a</sup>	۰/۲۴۹	۰/۲۷۳	۳/۲۴۶	۱/۸۷۴

a: متغیرهای مستقل: فرهنگ مشارکت

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر ۰/۴۹۶ است. مقدار ضریب تبیین ۰/۲۴۹ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۲۴٪ فرهنگ مشارکت می تواند در سلامت اداری نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۵۱- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۷۴۶/۸۳۶	۱	۷۴۶/۸۳۶		
باقیمانده	۳۹۴۲/۳۹۳	۱۱۴	۲۱/۷۲۲	۳۵/۱۷	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
کل	۲۹۴۳/۲۲۹	۱۱۵			

a: متغیرهای مستقل: فرهنگ مشارکت

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره  $F$  برابر  $38/031$  با سطح معنی داری  $0/000$  بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از  $0/01$  می باشد لذا با اطمینان  $99$  درصد تائید فرضیه فرعی سوم را نتیجه می گیریم. به این معنی که فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴-۵۲- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر فرهنگ مشارکت بر سلامت اداری

مدل	ضرایب		ضرایب استاندارد شده	آماره آزمون $t$	سطح- معنی داری
	برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف استاندارد			
عرض از مبدأ	۱۲/۴۸۱	۱/۸۲۶		۶/۵۲۳	۰/۰۰۰
فرهنگ مشارکت	-۰/۰۹۴	۰/۱۵۵	۰/۴۹۶	-۰/۶۰۷	۰/۰۰۰

همانطور که در جدول ۴-۲۰- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر فرهنگ مشارکت (بتا=۰/۴۹۶) با سطح معنی داری  $0/000$  که کوچکتر از  $0/01$  بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، می باشد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه فرهنگ مشارکت می تواند  $49$  درصد سلامت اداری را تبیین کند و تاثیر مثبت در آن داشته باشد.

-پاسخگویی بر سلامت اداری در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴-۵۳- آزمون رابطه بین پاسخگویی در سازمان و سلامت اداری

ضریب همبستگی پیرسون	پاسخگویی
R	۰/۴۰۶**
Sig	۰/۰۰۰
N	۱۱۵
P	۰/۰۱

\*\* همبستگی در سطح  $(0/01)$  معنی دار است.

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین پاسخگویی در سازمان و سلامت اداری ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، لذا رابطه بین آنها مثبت و معنی دار است.

جهت بررسی تاثیر پاسخگویی در سازمان بر سلامت اداری پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۵۴- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر پاسخگویی در سازمان بر سلامت اداری

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	۰/۴۰۶ <sup>a</sup>	۰/۱۴۱	۰/۱۸۹	۲/۸۹۹	۱/۴۰۶

a: متغیرهای مستقل: پاسخگویی

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر ۰/۴۰۶ است. مقدار ضریب تبیین ۰/۱۴۱ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۱۴٪ پاسخگویی در سازمان می تواند در سلامت اداری نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۵۵- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر پاسخگویی در سازمان بر سلامت

اداری

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۶۱۹/۷۲۴	۱	۶۱۹/۷۲۴		
باقیمانده	۲۹۴۱/۵۰۴	۱۱۴	۲۸/۵۷۷۸	۲۸/۱۶۹	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
کل	۲۹۴۳۴/۲۲۹	۱۱۵			

a: متغیرهای مستقل: پاسخگویی

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره  $F$  برابر  $28/169$  با سطح معنی داری  $0/000$  بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از  $0/01$  می باشد لذا با اطمینان  $99$  درصد تائید فرضیه فرعی چهارم را نتیجه می گیریم. به این معنی که پاسخگویی در سازمان بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴-۵۶- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر پاسخگویی در سازمان بر سلامت اداری

مدل	ضرایب استاندارد نشده رگرسیونی		ضرایب استاندارد شده	
	برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف استاندارد	بتا	آماره آزمون $t$
عرض از مبدأ	۱۱/۹۵۲	۱/۰۶۵		۱۲/۶۱۳
پاسخگویی	۰/۳۲۴	۰/۱۵۰	۰/۴۰۶	۲/۱۵۶

همانطور که در جدول ۴-۲۳- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر پاسخگویی ( $0/406$ ) با سطح معنی داری  $0/000$  که کوچکتر از  $0/01$  بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، می باشد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه پاسخگویی در سازمان می تواند  $40$  درصد سلامت اداری را تبیین کند و تاثیر مثبت در آن داشته باشد.

-سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر سلامت اداری در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند

تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴-۵۷- آزمون رابطه بین سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و سلامت اداری

سهولت کاربرد فناوری اطلاعات	ضریب همبستگی پیرسون
$0/498^{**}$	R
$0/000$	Sig
۱۱۵	N
$0/01$	P

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر سلامت اداری ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، لذا رابطه بین آنها مثبت و معنی دار است.

همچنین جهت بررسی تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر سلامت اداری پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل پرازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۵۸- آماره های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر

سلامت اداری

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	۰/۴۹۶ <sup>a</sup>	۰/۱۷۰	۰/۱۳۴	۳/۲۸۳	۱/۴۹۰

a: متغیرهای مستقل: سهولت کاربرد فناوری اطلاعات

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده ها را نتیجه می گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر ۰/۴۹۶ است. مقدار ضریب تبیین ۰/۱۷۰ به دست آمده که و این مقدار نشان می دهد که ۱۷٪ سهولت کاربرد فناوری اطلاعات می تواند در سلامت اداری نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۵۹- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر

سلامت اداری

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۴۰۸/۲۹۱	۱	۴۰۸/۲۹۱		
باقیمانده	۲۹۴۲/۹۳۸	۱۱۴	۲۰/۶۸۹	۱۸/۱۲۹	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
کل	۲۹۴۳/۲۲۹	۱۱۵			

a: متغیرهای مستقل: سهولت کاربرد فناوری اطلاعات

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره F برابر ۱۸/۱۲۹ با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از ۰/۰۱ می باشد لذا با اطمینان ۹۹ درصد تائید فرضیه فرعی پنجم را نتیجه می گیریم. به این معنی که سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.



جدول ۴-۶۰- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات بر سلامت اداری

مدل	ضرایب استاندارد نشده رگرسیونی		ضرایب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح- معنی داری
	برآورد پارامترهای مدل	برآورد انحراف استاندارد	بتا		
عرض از مبدأ	۱۱/۱۶۷	۱/۹۱۲		۱۲/۰۶۲	۰/۰۰۰
سهولت کاربرد فناوری اطلاعات	۰/۳۲۴	۰/۱۵۰	۰/۴۹۸	۲/۱۵۶	۰/۰۰۰

همانطور که در جدول ۴-۲۷- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر سهولت کاربرد فناوری اطلاعات کاری (بتا=۰/۴۹۸) با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ که کوچکتر از ۰/۰۱ بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، می باشد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه سهولت کاربرد فناوری اطلاعات می تواند ۴۹ درصد سلامت اداری را تبیین کند و تاثیر مثبت در آن داشته باشد.

-کیفیت خدمات بر سلامت اداری در کارکنان آب و فاضلاب شهرستان مرند تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴-۶۱- آزمون رابطه بین کیفیت خدمات و سلامت اداری

کیفیت خدمات	ضریب همبستگی پیرسون
۰/۳۴۶**	R
۰/۰۰۰	Sig
۱۱۵	N
۰/۰۱	P

\*\* همبستگی در سطح (۰/۰۱) معنی دار است.

در جدول فوق، نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین کیفیت خدمات بر سلامت اداری ارائه شده است که بر اساس سطح معنی داری به دست آمده (۰/۰۰۰) که کوچکتر از ۰/۰۱ می باشد، لذا رابطه بین آنها مثبت و معنی دار است. همچنین جهت بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر سلامت اداری پس از بررسی شاخص های کفایت مدل که در جدول زیر آمده است به ارائه مدل برازش یافته پرداخته شده است.

جدول ۴-۶۲- آماره‌های خلاصه مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر سلامت اداری

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	۰/۳۴۶ <sup>a</sup>	۰/۳۱۴	۰/۲۱۴	۳/۹۰۳	۱/۷۴۸

a: متغیرهای مستقل: کیفیت خدمات

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

با توجه به این که مقدار آماره دوربین واتسون بین مقدار استاندارد ۱/۵ و ۲/۵ قرار دارد در نتیجه استقلال باقیمانده‌ها را نتیجه می‌گیریم ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته برابر ۰/۳۴۶ است. مقدار ضریب تبیین ۰/۳۱۴ به دست آمده که و این مقدار نشان می‌دهد که ۳۱٪ کیفیت خدمات می‌تواند در سلامت اداری نقش داشته باشد. در جدول زیر معنی دار بودن رگرسیون به وسیله آزمون F محاسبه شده است.

جدول ۴-۶۳- تحلیل واریانس مدل رگرسیونی برای بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر سلامت اداری

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۵۴۷/۴۲۲	۱	۵۴۷/۴۲۲		
باقیمانده	۲۹۴۲/۸۰۶	۱۱۴	۱۸/۷۱۷	۳۲/۵۱۹	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
کل	۲۹۴۳/۲۲۹	۱۱۵			

a: متغیرهای مستقل: کیفیت خدمات

B: متغیر وابسته: سلامت اداری

همان طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود مقدار آماره F برابر ۳۲/۵۱۹ با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بدست آمده است. چون میزان سطح معنی داری کم تر از ۰/۰۱ می‌باشد لذا با اطمینان ۹۹ درصد تائید فرضیه فرعی ششم را نتیجه می‌گیریم. به این معنی که کیفیت خدمات بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴-۶۴- ضرایب رگرسیون برای تحلیل تاثیر کیفیت خدمات بر سلامت اداری

مدل	ضرایب	ضرایب

سطح- معنی داری	آماره آزمون t	استاندارد نشده رگرسیونی		عرض از مبدأ
		استاندارد شده بتا	برآورد پارامترهای مدل	
۰/۰۰۰	۱۵/۴۷۵		۰/۶۴۵	۱۲/۲۲۹
۰/۰۰۰	۱/۲۵۵	۰/۳۴۶	۰/۲۰۴	۰/۲۵۶

همانطور که در جدول ۴-۳۱- ملاحظه می شود میزان بتا مربوط به متغیر کیفیت خدمات (۰/۳۴۶) با سطح معنی داری ۰/۰۰۰ که کوچکتر از ۰/۰۱ بوده و حاکی از معنی دار بودن رابطه دارد، می باشد، بدین معنی که با توجه به بتای به دست آمده مولفه کیفیت خدمات می تواند ۵۰ درصد سلامت اداری را تبیین کند و تاثیر مثبت در آن داشته باشد.

## فصل پنجم

### بحث و نتیجه گیری

## ۵-۱- مقدمه

در این فصل، ابتدا خلاصه‌ای از یافته‌های تحقیق ارائه شده است، سپس در مورد یافته‌های پژوهش بحث شده و سازگاری نتایج پژوهش با ادبیات تحقیق بررسی شده است. در ادامه، محدودیت‌های تحقیق بیان شده و سپس پیشنهادات کاربردی و پیشنهادات پژوهشی مطرح شده است.

## ۵-۲- خلاصه‌ای از یافته‌های تحقیق

- ۸ نفر (۷/۶ درصد) زن و ۹۷ نفر (۹۲/۴ درصد) مرد هستند. بیشترین فراوانی به مردان تعلق دارد.
- بیشترین فراوانی به گروه سنی ۴۱-۴۵ سال (۵۱ نفر) اختصاص دارد که ۴۸/۶ درصد نمونه آماری را تشکیل می‌دهد و کمترین فراوانی به گروه سنی ۳۱ تا ۳۵ سال اختصاص دارد که ۲/۹ درصد نمونه را تشکیل می‌دهد. ۲۳ نفر (۲۱/۹٪) در گروه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال قرار دارند، ۲۰ نفر (۱۹/۰٪) در گروه سنی ۴۶ تا ۵۰ سال و ۸ نفر (۷/۶٪) در گروه سنی ۲۵ تا ۳۰ سال قرار دارند.
- بیشترین فراوانی به تحصیلات کارشناسی با ۶۳ نفر اختصاص دارد که ۶۰/۰ درصد نمونه آماری را تشکیل می‌دهد و کمترین فراوانی به مقطع دیپلم اختصاص دارد که ۶/۷ درصد نمونه آماری می‌باشد. ۲۱ نفر دارای تحصیلات ارشد و بالاتر هستند (۲۰/۰٪) و ۱۴ نفر نیز مدرک کاردانی دارند (۱۳/۳٪).

- بیشترین فراوانی به افراد با سوابق شغلی ۲۱ تا ۲۵ سال اختصاص دارد که ۳۶/۲ درصد نمونه است و کمترین فراوانی به افراد با سوابق شغلی ۱۵ تا ۱۱ سال اختصاص دارد که ۴/۸ درصد نمونه آماری است. ۲۹ نفر (۲۷/۶٪) دارای ۱۶ تا ۲۰ سال سابقه شغلی می‌باشند، ۱۷ نفر (۱۶/۲٪) دارای سابقه شغلی ۲۶ تا ۳۰ و ۱۶ نفر (۱۵/۲٪) دارای سابقه شغلی ۵ تا ۱۰ سال می‌باشند.
- ۸۹ نفر (۸۴/۸ درصد) از افراد متاهل بوده که بیشترین فراوانی را دراد و ۱۶ نفر (۱۵/۲ درصد) مجرد هستند که کمترین فراوانی را دارد.
- سهولت دسترسی به اطلاعات بیشترین تاثیر منفی (۵۴ درصد) را بر بوروکراسی دارد و مولفه فرهنگ مشارکت کمترین تاثیر منفی (۳۹ درصد) را بر بوروکراسی دارد. مولفه‌های سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و پاسخگویی، سهولت دسترسی به اطلاعات، کیفیت خدمات به ترتیب ۵۰، ۴۷، ۴۶، ۴۶ درصد تاثیر منفی بر بوروکراسی دارند.
- سهولت دسترسی به اطلاعات بیشترین تاثیر مثبت (۵۸ درصد) را بر سلامت اداری دارد و مولفه کیفیت خدمات کمترین تاثیر مثبت (۳۴ درصد) را بر سلامت اداری دارد. مولفه‌های مولفه‌های سهولت کاربرد فناوری اطلاعات، فرهنگ مشارکت، پاسخگویی، سهولت دسترسی به خدمات به ترتیب ۴۹، ۴۰، ۴۰، ۴۰ درصد تاثیر مثبت بر سلامت اداری دارند.

### ۵-۳- نتایج آزمون فرضیه‌ها

هدف پژوهش حاضر، بررسی تاثیر منفی دولت الکترونیک بر بوروکراسی و تاثیر مثبت آن بر سلامت اداری بود. بدین منظور، دو فرضیه اصلی هر کدام با شش فرضیه فرعی مطرح شدند که نتایج آن و سازگاری آن با ادبیات تحقیق در ادامه مورد بررسی قرار گرفته است.

در فرضیه اصلی اول، تاثیر دولت الکترونیک و مولفه‌های آن بر بوروکراسی مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن نشان داد که دولت الکترونیک و مولفه‌های آن تاثیر منفی بر بوروکراسی دارد که از بین مولفه‌های دولت الکترونیک بیشترین تاثیر منفی را سهولت دسترسی به اطلاعات و کمترین تاثیر منفی را فرهنگ مشارکت بر بوروکراسی دارد. در این راستا، ابراز (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان نقش دولت الکترونیک در بوروکراسی اداری به این نتیجه رسیده است که کاهش بوروکراسی موجب رضایت مراجعه‌کنندگان در سازمان ثبت اسناد شده است. رابطه معنادار و منفی بین دولت الکترونیک و مولفه‌های آن و بوروکراسی و رضایت مراجعه‌کنندگان وجود دارد. ایرانزاده (۱۳۹۶) در مطالعه خود با عنوان بررسی رابطه بهره‌مندی از دولت الکترونیک و بوروکراسی اداری به این نتیجه رسیده است که با ضریب همبستگی ۰/۷۵ دولت الکترونیک موجب کاهش بوروکراسی اداری در سازمان‌ها شده است. حیاتی و درخشنده دشتی (۱۳۹۳) به بررسی نقش دولت الکترونیک (سهولت دسترسی به اطلاعات، فرهنگ مشارکت، سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و پاسخگویی، سهولت دسترسی به اطلاعات، کیفیت خدمات) در کاهش بوروکراسی در سازمان بازرگانی شیراز پرداخته و به این

نتیجه رسیده است که بین دولت الکترونیک و بوروکراسی رابطه منفی وجود دارد که نتایج هر سه پژوهش با نتایج یافته‌های تحقیق حاضر همسو می‌باشند. سربلند و همکاران (۱۳۹۲) نقش دولت الکترونیک بر بوروکراسی را بررسی کرده و نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه‌ها نشان داده شده که بستر سازی فرهنگی، اصنافی، اداری و مالی در پیاده سازی دولت الکترونیک در کاهش بوروکراسی نقش دارد و بستر سازی فرهنگی بیشترین نقش بعد از آن بستر سازی اصنافی و سپس بستر سازی اداری مالی در کاهش بوروکراسی نقش دارد. سازور و غفاری (۱۳۹۷) تاثیر دولت الکترونیک بر چابکی سازمان و کاهش بوروکراسی مورد مطالعه: استانداردی مازندران را بررسی کرده و نتایج حاکی از آن است دولت الکترونیک بر بوروکراسی در استانداردی مازندران تاثیر مثبت و معناداری دارد ککه نتایج این تحقیق با یافته‌های پژوهش حاضر ناهمسو است که علت آن را می‌توان در آن است که پژوهش در دو سازمان متفاوت انجام شده است. در تبیین یافته پژوهش حاضر می‌توان گفت که یکی از عواملی که موجب تعدیل سلسله مراتب اداری و اصلاح ساختار بوروکراسی گردیده، فناوری اطلاعات است که ارائه خدمات را کارآمدتر و تعاملات بین افراد را تسریع کرده است. بکارگیری فناوری اطلاعات می‌تواند به افزایش کارائی بوروکراسیهای دولتی و میزان پاسخگویی آنها به شهروندان و یا مراجعه کنندگان سازمان های دولتی کمک بسیار زیادی نماید. هیوز عنوان می‌کند که فناوری اطلاعات می‌تواند منجر به تعدیل سلسله مراتب سازمانی و کاهش نیاز به مدیران میانی گردد. زیرا گردش اطلاعات در سازمان می‌تواند از طریق پایگاههای اطلاعاتی (سیستم های انوماسیون اداری ویا وب سایتها) صورت پذیرد و این امر نیاز به نامه نگاری در سلسله مراتب اداری را کاهش می‌دهد. دراین حالت اگرچه بوروکراسی همچنان پابرجا خواهد بود و سلسله مراتب نیز به کلی از بین نمی رود، ولی تعداد سطوح سازمانی کم خواهد شد. به عقیده هیوز (۲۰۱۴) دولتها می‌توانند با استفاده از فناوری اطلاعات بسیاری از وظایف و خدمات را از طریق تعامل الکترونیکی با شهروندان به انجام برسانند، به عنوان مثال پرنمودن فرم های اظهارنامه مالیاتی، تکمیل و تحویل آن و ارزیابی مالیاتی به روش الکترونیکی و از طریق پایگاههای اینترنتی. همچنین فناوری اطلاعات موجب شکل گیری شکل های مجازی می شود که تحت یک ساختار فیزیکی و رسمی قرار ندارند و امور مختلف را از هر مکانی انجام می دهند. همچنین این امکان وجود دارد که تحت تاثیر دولت الکترونیک، در سازمان بوروکراتیک تغییرات بنیادی حاصل شده و آنچه باقی می ماند یک بوروکراسی باشد که کاملاً با بوروکراسی قبلی متفاوت است.

در فرضیه اصلی دوم تاثیر مثبت دولت الکترونیک و مولفه‌های آن بر سلامت اداری مورد بررسی قرار گرفت که نتایج آن نشان داد که دولت الکترونیک و مولفه‌های آن (سهولت دسترسی به اطلاعات، فرهنگ مشارکت، سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و پاسخگویی، سهولت دسترسی به اطلاعات، کیفیت خدمات) بر سلامت اداری تاثیر مثبت دارد. در این راستا، جهانبخش (۱۳۹۷)، به بررسی ارتباط بین استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاهش فساد اداری در فضای بانکداری کشور پرداخته است. طبق یافته های تحقیق موثرترین راهکار کاهش فساد اداری افزایش آگاهی مشتریان بانک می باشد که با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات قابل دستیابی است و کم اثرترین روش در کاهش فساد اداری پاسخگویی سیستم عنوان گردیده است که یافته‌های این پژوهش با نتایج پژوهش حاضر همسو است. بیویان (۲۰۱۰) نیز در مقاله‌ای با عنوان «دولت الکترونیک در قزاقستان: چالش‌ها و نقش آن در توسعه» اظهار می‌کند که اعتقاد زیادی وجود دارد که

دولت الکترونیک فساد را کاهش دهد و مدیران سیاسی و بوروکرات‌های فاسد که در اجرای برنامه‌های دولت الکترونیک مانع ایجاد می‌کنند را ناراحت کند که یافته‌های این پژوهش نیز با نتایج تحقیق حاضر همسو است. بیویان به نقل از کبیر (۲۰۰۸) در مقاله‌ای با عنوان «دولت الکترونیک، ضد فساد: همچنین شیم و ایوم تجربی داده‌های بین المللی» بیان می‌کنند که مطالعات موردی نشان می‌دهند که دولت الکترونیک با ارتقاء حکومت داری خوب و تقویت کارهای اصالحی یکی از روش‌های مؤثر در کاهش فساد است که یافته‌های این پژوهش نیز با نتایج تحقیق حاضر همسو است. فال (۲۰۰۷) در مقاله خود با عنوان «استفاده از دولت الکترونیک برای کاهش فساد در خدمات عمومی» بیان می‌کند که با این‌که دولت الکترونیک داروی همه دردهای ناشی از مشکلات عمیق و پیچیده فساد نیست، ولی می‌توان به این نتیجه رسید که فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات توانایی کمک مؤثر به تالش‌های تحقق سلامت اداری را دارد. دولت الکترونیک برای کاهش فساد باید به هدف‌هایی مانند افزایش دسترسی به اطلاعات، شفافیت و پاسخگویی دست یابد. همه این اهداف فساد را کاهش می‌دهند که یافته‌های این پژوهش نیز با نتایج تحقیق حاضر همسو است. در تبیین یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان گفت که فناوری اطلاعات با شفاف سازی امور مالی و تدارکات در سازمان های دولتی و همین طور با قطع رابطه شهروندان با متصدیان امور در بخش دولتی و نیز تسریع در انجام امور شهروندان، ریشه فساد اداری را می‌خشکاند. مدیریت فساد اداری در بخش دولتی تا حد بسیار زیادی مبتنی بر تصمیمهای مدیریت و عوامل کلان تر سازمانی و محیطی است و فناوری اطلاعات نمیتواند فینفسه فساد را کاهش دهد. بلکه در برخی موارد خود به عامل اصلی فساد اداری تبدیل می شود. دولت الکترونیک که بر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات اشاره دارد، باعث شکلگیری دولتی کارآمد و اثر بخش در مصرف منابع عمومی خواهد شد و خدمات عمومی بهتر را به شهروندان ارائه خواهد داد و با دسترسی عامه به اطلاعات و پاسخگویی بیشتر دولت به شهروندان رضایت عمومی افزایش خواهد یافت. به عبارت دیگر تصور بر این است که فناوری اطلاعات با شفاف سازی امور مالی و تدارکات در سازمانهای دولتی، و همین طور با قطع رابطه شهروندان با متصدیان امور در بخش دولتی و نیز تسریع در امور شهروندان، ریشه فساد اداری را می‌خشکاند.

#### ۴-۵-۴- پیشنهادات

#### ۴-۵-۱- پیشنهادات کاربردی

- با توجه به نتایج پژوهش در فرضیه اول و تاثیر منفی دولت الکترونیک بر بوروکراسی پیشنهاد می‌شود که شرایطی فراهم شود تا اطلاعات آسان‌تر و به میزان بیشتر در اختیار کارکنان گذاشته شود و پیوندهای مستقیم و غیرمستقیم در سایت‌های سازمان باید بیشتر شود تا اطلاعات بیشتری در اختیار کارکنان قرار بگیرد و زیرساخت‌های فنی باید اصلاح شود به طوری که همه بتوانند به اطلاعات رایانه‌ای با سرعت بالا دسترسی داشته باشند.
- در راستای نتایج فرضیه دوم پژوهش باید گفت که با بهره‌جویی از آخرین فناوری روز در جهت افزایش هر چه بیشتر مبادلات الکترونیکی، یعنی در انجام کلیه امور اداری به صورت الکترونیکی

داشته باشند. همچنین کلیه ادارات را به پاسخگویی و شفاف‌سازی فعالیت‌های خود ملزم کنند. ملزم‌سازی حضور فعال کارکنان در کارگاه‌های آموزشی و تخصصی و بهره‌گیری از نمایشگاه‌های مربوطه، گام‌های موثری در جهت اصلاح و بهبود فرایندها و تحول دیجیتال در نظام اداری کشور و دولت الکترونیک برداشته شود. و ایجاد نقشه راه و برنامه منسجم و مصوب برای تحقق دولت الکترونیک و آموزش و توانمندسازی کارکنان دولت و مردم در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات دیگر راهکارهایی هستند که می‌تواند منجر به کاهش فساد اداری و افزایش کارایی دولت الکترونیک شود.

#### ۵-۴-۲- پیشنهادات پژوهشی

- پژوهشگران آتی می‌توانند تاثیر دیگر مولفه‌های دولت الکترونیک مانند اجرای الگوهای سودمند برای ذینفعان را بر بوروکراسی و سلامت اداری مد نظر قرار دهند. همچنین پژوهشگران آتی می‌توانند مولفه‌های سلامت اداری را نیز مد نظر قرار داده و آنها را به صورت عمقی مورد بررسی قرار دهند.
- پژوهشگران آتی می‌توانند تاثیر دولت الکترونیک بر سلامت اداری را در سایر سازمان‌های دولتی نیز انجام دهند و نتایج آن را با یافته‌های پژوهش حاضر مقایسه کنند.

#### ۵-۵- محدودیت‌های تحقیق

- محدود بودن ابزارهای اندازه‌گیری به پرسشنامه‌های تحقیق که به دلیل گسترده بودن عرصه عملیاتی پرسشگری و درگیر بودن افراد زیاد در رده‌ها و سطوح مختلف، امکان بروز خطا و اشتباه وجود دارد. همچنین احتمال سوگیری افراد در تکمیل پرسشنامه وجود دارد.



## منابع

- ابطحی، سید حسن (۱۳۸۹). "مدیریت منابع انسانی"، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، شماره ۲۱.
- احمدی، علی اکبر (۱۳۹۰). "تعامل نظام بهره مری و یادگیری مستمر با سلامت نظام اداری"، مجموعه مقالات همایش سلامت نظام اداری، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۶۸-۵۹.
- احمدی، گلناز (۱۳۹۷). پایان نامه کارشناسی ارشد پردیس، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.
- اعظمی، محسن، (۱۳۹۵). "بررسی عوامل موثر بر توسعه زیر ساخت‌های دولت الکترونیکی در بخش بازرگانی ایران"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شاهد.
- اوپنهام . ا. ان. (۱۳۷۹). "طرح پرسشنامه و سنجش نگرشها"، ترجمه مرضیه کریم نیا، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.
- ایران‌نژاد پاریزی، مهدی (۱۳۹۲). "روشهای تحقیق در علوم اجتماعی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و سایر رشته‌های ذریبط"، نشر مدیران، چاپ دوم، تهران.
- آذر، عادل و مومنی، منصور (۱۳۹۳)، "آمار و کاربرد آن در مدیریت تهران"، انتشارات سمت، تهران، چاپ سوم، جلد اول.
- آذر، عادل و مؤمنی، منصور (۱۳۹۷). "آمار و کاربرد آن در مدیریت"، جلد دوم، چاپ یازدهم، تهران، انتشارات سمت
- آشتیانی، حسین، (۱۳۹۷). "اثر دولت الکترونیکی بر تحقق استراتژی‌های سازمان ثبت احوال کشور"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- آقایی، روح ... (۱۳۹۴). "رابطه بین فناوری اطلاعات و کارایی"، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی.

بارو، پی. ای (۱۳۸۴)؛ سیستم اطلاعات جغرافیایی، ترجمه حسن طاهرکیا، تهران: سمت  
بست، جان (۱۳۸۱). "روشهای تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری"، ترجمه حسن پاشا شریفی و نرگس طالقانی،  
چاپ اول، تهران: نشر آرین.

پژوهشکده الکترونیک دانشگاه علم و صنعت ایران (۱۳۹۱)؛ سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد، با محوریت  
شهرداری مشهد

ثاقب تهرانی، مهدی و تدین، شبنم (۱۳۹۰). "مدیریت فن آوری اطلاعات"، چاپ اول، تهران: مرکز آموزشی  
مدیریت دولتی.

جعفرنژاد، احمد و شهابی، بهنام (۱۳۹۶). "مقدمه‌ای برچابکی سازمان و تولید چابک"، چاپ اول، تهران:  
مؤسسه کتاب مهربان نشر.

جلالی فراهانی؛ علیرضا (۱۳۸۰). خدمات دولتی و ارتباطات الکترونیکی. ماهنامه آموزشی، پژوهشی اطلاع رسانی، سال دوم،  
شماره 18، آذرماه.

جلالی، علی اکبر (۱۳۹۳)؛ شهر الکترونیک، تهران: انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران  
جلالی، علی اکبر (۱۳۹۴)؛ اجلاس جهانی جامعه اطلاعاتی، تهران: مرکز تحقیقات مخابرات  
جمشیدیان مهدی و مهدی پور اکبر (۱۳۹۸).؛ سیستم های اطلاعات مدیریت"، اصفهان، انتشارات دانشگاه  
اصفهان با همکاری سازمان برنامه و بودجه اصفهان

جوادی کار، دلیو، اس (۱۳۹۲)، "سیستمهای اطلاعاتی مدیریت (مبانی نظری، طرح، توسعه، اجرا)"، ترجمه  
احمد سرداری، چاپ اول، تهران: انتشارات سمت.

جهانبخش، گیتی (۱۳۹۷)، "بررسی نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کاهش فساد اداری"، پایان نامه  
کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.

حاجیلی، محمود (۱۳۹۳)، "فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه جوانان"، دبیرخانه شورای عالی اطلاع  
رسانی.

حافظ نیا، محمد رضا (۱۳۹۲). "مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی"، چاپ هشتم، تهران: انتشارات  
سمت.

حبیبی، نادر (۱۳۹۵). "فساد اداری"، چاپ سوم، تهران: انتشارات وثقی.  
حسینی، فرنود (۱۳۸۴). بررسی چالشها و مشکلات راه اندازی و مدیریت وب سایت های تجاری در ایران بر اساس استراتژی  
های بازاریابی الکترونیکی، دومین کنفرانس سالانه تجارت الکترونیک اهواز.

حسینی، سید حسین (۱۳۹۴)، "رویکردی تحلیلی بر اتوماسیون اداری و تأثیر آن در بهره وری شرکت ملی  
پخش فرآورده های نفتی ایران (منطقه شاهرود)"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد و علوم  
اداری دانشگاه سیستان و بلوچستان، گروه مدیریت دولتی.

حیاتی، زهیر؛ درخشنده دشتی، زهرا (۱۳۹۳). بررسی نقش دولت الکترونیک در کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت  
اداری در سازمان بازرگانی شیراز، دانش حسابرسی، ۱۴ (۵۶): ۱۴۳-۱۲۱.

خاکی، غلامرضا (۱۳۹۶). "روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه‌نویسی"، چاپ چهارم تهران: نشر بازتاب.

خاکی، غلامرضا (۱۳۸۸): راهنمای رساله‌نویسی برای دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری، تهران: انتشارات درایت

خاکی غلامرضا (۱۳۸۹). "روش تحقق در مدیریت"، چاپ اول، تهران: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.  
خاکی، غلامرضا (۱۳۹۶). "مدیریت بهره‌وری (تجزیه و تحلیل آن در سازمان)"، چاپ پنجم، تهران: انتشارات کوهسار.

خداداد حسینی، سیدحمید و فرهادی نژاد، محسن (۱۳۹۰). "بررسی فساد اداری و روشهای کنترل آن"، فصلنامه مدرس، دوره ۵، شماره ۱.

دانایی فرد، حسن (۱۳۹۴). "استراتژی مبارزه با فساد: آیا فناوری اطلاعات فساد اداری را کاهش می‌دهد؟"، فصلنامه مدرس، دوره ۹، شماره ۲، صص ۲۹-۲۶.

دفتر مطالعات حقوقی مجلس شورای اسلامی (۱۳۸۸)، "مبارزه با فساد"، ناشر معاونت پژوهشی.  
دهقان، سعید (۱۳۹۶). "دولت الکترونیک و سلامت اداری"، استان فارس، گروه فساد اداری، صص ۲۵-۲۱، قابل دسترس در: <http://www.modirir.com>

رنای شورت، جان؛ هیون کیم، یونک (۱۳۸۴)؛ جهانی شدن و شهر، ترجمه پانته‌آ لطفی کاظمی، تهران: شرکت پردازش و برنامه‌ریزی شهر

زاهدی، شمس السادات (۱۳۸۹)، "مدیریت فراملیتی و جهانی، نگرش تطبیقی"، چاپ اول، تهران: انتشارات سمت.

زاهدی، شمس السادات (۱۳۹۰)، "تکنولوژی و سازمان"، مجله مطالعات مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی، شماره ۱، دوره اول، صص ۴۸-۴۴.

زراعتی، سعید (۱۳۹۴)، "دولت الکترونیک"، دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی.  
زرگر، محمود (۱۳۹۶). "اصول و مفاهیم فناوری اطلاعات"، چاپ دوم: تهران، انتشارات بهینه.

سازمان امور اداری و استخدامی کشور، دفتر تشکیلات و روش‌های اداری (۱۳۹۰)؛ مجموعه اهداف، وظایف و نمودار تشکیلاتی وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی، تهران

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان همدان (۱۳۹۴)؛ طرح جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات استان همدان  
سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان همدان (۱۳۹۴)؛ طرح جامع فناوری اطلاعات و ارتباطات استان همدان  
سرداری، احمد (۱۳۹۰)، "رویکردی به ساختار اداری کشورهای در حال توسعه و آسیب‌شناسی اداری"، دومین همایش علمی - پژوهشی نظارت و بازرسی، تهران.

سرفرازی، مهرزاد و معمارزاده، غلامرضا و قربانی، امیر (۱۳۹۶). "پارادایم دولت الکترونیکی ضرورتی اساسی در استقرار شهرداری الکترونیکی"، چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات، تهران.

سرمد، زهره و بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۹۰). "روشهای تحقیق در علوم رفتاری"، چاپ پنجم، تهران: انتشارات آگاه.

سعیدنیا، احمد (۱۳۹۳)؛ کتاب سبز راهنمای شهرداری‌ها- مدیریت شهری- جلد ۱۱، تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور

سکاران، اوما (۱۳۹۱). "روش تحقیق در مدیریت"، ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، چاپ اول، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

سیدحسینی، سیدحسین (۱۳۹۰)؛ سیستم‌های حمل و نقل هوشمند، تهران: دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه علم و صنعت، جزوه درسی چاپ انتشارات دانشگاه

شکیبامقدم، محمد (۱۳۹۴)؛ مدیریت سازمان‌های محلی و شهرداری‌ها، تهران: انتشارات میر

صحرايي، شقایق (۱۳۹۵). "بررسی تاثیر دولت الکترونیک در تحقق عدالت اجتماعی در ایران"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.

صرافى زاده، اصغر (۱۳۹۳). "فناوری اطلاعات در سازمان (مفاهیم و کاربردها)"، چاپ چهارم، تهران، انتشارات میر.

صرافى زاده، اصغر و على پناهی، على (۱۳۹۴). "سیستم‌های اطلاعات مدیریت، نظریه‌ها، مفاهیم کاربردها و طراحی سیستم‌ها"، چاپ پنجم، تهران، انتشارات میر.

صفری، حمید (۱۳۹۷). "مطالعه عوامل موثر در بروز و گسترش فساد اداری و روش‌های کنترل این پدیده در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران از دیدگاه کارشناسان این سازمان"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی.

ضیایی‌پور، حمید (۱۳۹۷). "مجموعه مقالات قدرت سایبر: جایگاه دولت الکترونیک ایران در جهان"، تهران ، معاونت پژوهش‌های فرهنگی و اجتماعی مرکز تحقیقات استراتژیک. ص ۶۹-۷۳

طاهری، ابوالقاسم (۱۳۹۴)؛ روش تحقیق و مآخذشناسی، تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور

طاهری، ابوالقاسم (۱۳۹۷)؛ اداره امور شهرداری‌ها، تهران: نشر قومس

طباطبایی، احمد (۱۳۹۵). "ضرورت فرایند سازی در دنیای امروز"، نشریه پیام تحول اداری، شماره ۶۲.

عباس زادگان، محمد (۱۳۹۳). "فساد اداری"، چاپ اول، تهران ، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

عباسی شاهکوه، کلثوم و ثقفی، فاطمه و عبدالمهدی، علی، "نقش دولت الکترونیک در کاهش فساد اداری"، قابل دسترس در: [www.sivilica.com](http://www.sivilica.com)

عبدالله زاده، احمد و شامی، رضا، "ارائه مدل بسترهای پنجگانه زیرساخت مورد نیاز برای توسعه ملی فناوری اطلاعات و ارتباطات"، قابل دسترس در: <http://japr.au.ac.ir>

علی پناهی، علی (۱۳۸۹)، "سیستم‌های اطلاعات مدیریت"، چاپ اول، تهران: انتشارات آذرخش.

فراهانی و بهره مند، (۱۳۸۹)، "معماری حاکمیت و ویژگی‌های دولت شایسته"، مجموعه مقالات همایش حاکمیت و دولت شایسته

فرهادی‌نژاد، محسن (۱۳۹۵). "دولت الکترونیک و حکومت‌داری خوب"، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۹.

فرهادی‌نژاد، محسن (۱۳۹۰)، "فساد اداری و شیوه‌های کنترل آن"، مجموعه مقالات دومین همایش علمی و پژوهشی نظارت و بازرسی، سازمان بازرسی کل کشور. ص ۳۰-۳۴

فندرسکی، علی اصغر (۱۳۹۰). "بررسی عوامل تهدید کننده سلامت نظام اداری"، مجموعه مقالات همایش سلامت نظام اداری، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۲۱-۱۱۵.

فیضی، کامران و مقدسی، علیرضا (۱۳۹۳). "موانع و راهکارهای استقرار دولت الکترونیکی در ایران"، مدیریت و توسعه، دوره ۳، شماره ۲۲ ص ۲۳-۱۸.

قاسم‌زاده، فریدون؛ صفری، حسین، (۱۳۹۰)، "به سوی دولت الکترونیکی"، مجله دانش مدیریت، سال چهاردهم، شماره ۵۵ ص ۶۹-۶۵.

قاضی زاده فرد، سیدضیاء الدین (۱۳۹۶). "اطلاعات مفاهیم، چرخه، ارزش، ویژگیها، طبقه بندی و انواع آن"، مجله دانش مدیریت، سال دهم، شماره ۳۷ و ۳۸.

قلی پور، رحمت الله (۱۳۹۳). "تحلیل رابطه حکمرانی خوب با فساد اداری"، فصلنامه فرهنگ مدیریت، شماره ۱۰.

قلی پور، رحمت الله (۱۳۹۴). "فساد اداری و راهکارهای مناسب مبارزه با آن"، مجلس و پژوهش، شماره ۵۳ ص ۹۵-۸۸.

کاظمیان، غلامرضا؛ سعیدی رضوان، نوید (۱۳۹۳)؛ امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها، جلد سوم: بررسی و تحلیل وظایف شهرداری‌ها در وضع موجود، تهران: سازمان شهرداری‌های کشور

لانگست پیتر و دیگران (۱۳۸۷). "برنامه جهانی مبارزه با فساد"، مترجمان، امیر حسین جلالی فراهانی و حمید بهره مند بگ نظر، چاپ اول، تهران، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.

محسنی، رضا علی (۱۳۹۶). "فساد و ابعاد آسیب شناسی آن در نظام اداری ایران"، فصلنامه سیاسی اقتصادی، شماره ۲۳۴-۲۳۳، ص ۱۸۷-۱۸۰.

مرکز آمار ایران، [www.sci.org.ir](http://www.sci.org.ir)

مرکز پژوهش‌های مجلس (۱۳۹۰). "مجالس قانونگذاری و مقابله با فساد"، معاونت پژوهشی.

مرکز پژوهش‌های مجلس (۱۳۹۳). "مجمع جهانی مبارزه با فساد مالی و حفظ سلامت اخلاقی در بین مسولان"، معاونت پژوهشی.

مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی (۱۳۹۴). "طرح مطالعاتی تدوین برنامه مبارزه با فساد و ارتقای سلامت در نظام اداری"، معاونت پژوهشی.

مقدسی، علیرضا (۱۳۹۴). "موانع و راهکارهای شکل‌گیری دولت الکترونیکی"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری.

مقیمی، سید محمد (۱۳۹۷). "سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی"، چاپ چهارم، تهران: انتشارات ترمه.

مقیمی، سید محمد (۱۳۹۲)؛ اداره امور حکومت‌های محلی، مدیریت شوراها و شهرداری‌ها، تهران: سمت

ممی زاده، جعفر (۱۳۹۴)، "تکنولوژی اسیر انسان و انسان اسیر تکنولوژی"، مجله زمینه، شماره ۵۰-۴۹.

منتظری، احمد (۱۳۹۷)، "فناوری اطلاعات و ارتباطات چیست؟"، فصل نامه الکترونیکی فناوری اطلاعات، معاونت آموزش و پرورش نظری و مهارتی منطقه ۱۳ تهران.

منصور نژاد، محمد. (۱۳۹۴)، "فساد اداری و اجتماعی"، فصلنامه فرهنگ و اندیشه، سال سوم، شماره ۱۱،

میدری، احمد و خیر خواهان، جعفر (۱۳۹۳). "حکمرانی خوب، بنیان توسعه"، چاپ اول، تهران: انتشارات مرکز پژوهش‌های مجلس.

نادری، عزت ... و سیف نراقی، مریم (۱۳۹۶). "روش‌های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی با تأکید بر علوم رفتاری"، چاپ پنجم، تهران: انتشارات بدر.

نثائی، وحید (۱۳۹۵)، "بررسی تأثیر افزایش اتوماسیون اداری بر بهره‌وری سازمانی، شرکت‌های پالایش و پخش تهران"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده مدیریت. نوری، حمید (۱۳۹۲)، "گزینش تکنولوژی جدید و دگرگونی‌های ناگزیر"، تدبیر، سازمان مدیریت صنعتی، شماره ۴۰.

وبستر، فرانک (۱۳۸۳)؛ نظریه‌های جامعه‌اطلاعاتی، ترجمه اسماعیل قدیمی، تهران، موسسه قصیده‌سرا هاشمی، فضل‌الله (۱۳۸۹)؛ حقوق شهری و قوانین شهرسازی، ترجمه مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری، تهران

یعقوبی، ن (۱۳۸۸). دولت الکترونیک: رویکرد مدیریتی. چاپ دوم. (تهران: افکار.

یعقوبی، نورمحمد (۱۳۹۵) "دولت الکترونیک با رویکرد مدیریتی"، چاپ اول، تهران، انتشارات افکار.

"The Independent Commission on Good Governance in Public Services", (2004), The Good Governance Standard for Public Service & OPM and CIPFA, London.

Aichholzer, Georg, (2004). "Scenarios of E-Government in 2010 and Implications for Strategy Design" available at: <http://www.oeaw.ac.at/ita/welcome.htm>.

Albadvi, A (2004); Iran gateway, case of E-Government, GG perspective, from vision into action, UNDP e-gov, workshop

Alex W. H. Chan (2008). "corruption across countries: impacts from education and cultural dimensions", ELSEVIER, available at: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).

Almarabeh, Tamara & AbuAli, Amer, (2010). "A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success", European Journal of Scientific Research, Jordan, Vol.39, No.1, pp.29-42.

Atashak, M & Mahzade, P, (2008). "E-Government Status in Iran(TAKFA Plan case study)", World applied sciences journal, Vol 4, No 2, pp.12-20.

Barney Jay & Griffin Ricky (1992); The management of organization: Strategy & Structure & Behavior, Boston, Houghton Mifflin Company

Benbunan, Fich, R. (2002). "information technology in organizations: paradigms & metaphors", available at: <http://cisnet.com>

bridges.org (2005); E-Readiness Tools Comparison

Brunetti, A. & Weder, B. (2003). "A Free Press is Bad News for Corruption", Journal of Public Economics, Vol. 10, No. 87, pp 172-178.

- Checkland.P & Holwells (1998), “information system and information technology”,  
Journal of Government Information, Vol. 12, No. 8. ,pp 72-76 .
- Cheung, Steven, W. S. (1999). “a simplisitic general equilibrium theory of corruption  
contemporary”, journal of economic policy, Vol. 14, No. 3. pp18-23.
- Cohen, Galit, Greenhuizen, Marina, Nijkamp, Pete (2001); Bytes of Urban Amsterdam  
Planning: A Dutch Perspective, Free University Amsterdam Holland
- Cohen, Steven (2012); William Eimicke, The use of internet in government service  
delivery, Colombia University
- Colwill, j and Townsend, Gill (1999). “women leadership and information technology”,  
the journal of management development vol.18 , no.3. , pp 3-6 .
- Couclelis, Helen (2201); The social construction of the digital city. University of  
California press, USA
- Deakins, Eric; Dillon, Stuart M (2002); E-government in New Zealand: the local  
authority perspective, International Journal of Public Sector Management, Vol. 15  
No. 5, pp. 375-389
- Dedrich, J. (2003). The adoptability of innovations: “ An empirical assessment of  
computer applications in government” . Administration and SocietyVol. 4, No. 1,  
pp.97-125.
- Dubrin, A, j (1997). “fandametals of organizational Behavior” , ohio south –western  
college publishing.
- Economist newspaper, The 2006 e-readiness rankings, A white paper from the  
Economist Intelligence Unit
- Economist newspaper, The 2007 e-readiness rankings, A white paper from the  
Economist Intelligence Unit
- Economist newspaper, The 2008 e-readiness rankings, A white paper from the  
Economist Intelligence Unit
- Edmiston Kelly, D (2003); State And Local e-Governance Prospects and Challenges,  
Georgia State university - ARPA/ American Review of public Administration ( ARPA )  
VOL 33 NO . 1
- Efraim Turban and Jay E. Aronson (2201); Decision Support Systems and Intelligent  
Systems, 6th edition, Prentice Hall
- Efraim Turban, Information Technology for Management: Transforming Organizations  
in the Digital Economy, Fifth Edition, John Wiley & Sons, Inc.
- Fang, Zhiyuan. Ph.D (2002); E-government in digital era, concept, practice and  
development, School of Public Administration, National Institute of Development  
Administration [NIDA), Thailand, International Journal of the Computer, The  
Internet and Management, Vol 10, No 2, p 1-22

- Fukuda, Y, Ssase, T. (1994). "integrated productivity and quality improvement (IPQI)", Japan Productivity Center, Tokyo.
- Gallup Institute (1999). "Basic Methodological aspects of Corruption Measurement: Lessons Learned from the Literature and the pilot Study", available at: <http://www.wds.com>.
- Ghasem Zadeh, Fereidoun & Safari, Hossein (2002); Transition to E – Governmene , Aplan for Iran, Management knowledge (faculty of management, university of Tehran), vol 14, no.55
- Global Compact Regional Learning Forum, (2007). "Business Fighting Corruption: Experiences from Africa", South Africa, Pretoria.
- Gupta, S, Dais, (2000). "corruption and human development", oxford development studes, Vol. 29, No. 3, pp. 265-278.
- Hangjung, zo,(2009) , " Factors Affecting e-Government Assimilation in Developing Countries"School of IT Business Daejeon , South Korea
- Heeks, R. & Bailur, S. (2007). "Analyzing E-Government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods and Practice", Government Information Quarterly, Vol. 24, No. 2, pp.243-265.
- Heeks, Richard, (2004). "e-government for development, transparency definition", IDPM, university of Manchester, UK, available at: <http://www.e-devexchange.org/egov/transpdefn.htm>.
- Hodg, B.j & Anthony, w.p (1988). "organization theory", Allyn and Bacom, Inc, third edition.
- <http://English.metro.seoul.kr/2003>
- International city/county management association (ICMA) (2000) The Municipal Year Book: Washington, DC: ICM
- International Development Ireland Ltd (IDI) (2005); Strategic Development Plan for an ICT Cluster at Kish Island, Final Report, Islamic Republic of Iran
- International Telecommunication Union (ITU) (2001); The e-city: Singapore internet City
- Kelvin , Joseph ,(2009)",Factors affecting adoption of E-Government in zambia ", University of Botswana, Vol. 38, No. 4, pp. 23-39.
- Kenneth J. Davey (1993); UNDP/UNCHS/World Bank, Urban Management Program, Urban Management and Municipal Finance, 11, Elements of urban management, World Bank, Washington, D.C.
- Kurer, Oskar, (2005). "Corruption: An Alternative Approach to Its Definition and Measurement", University of Erlangen-Nuremberg, Germany, political Studies, Vol. 53, No. 19, pp.1-28.



- Lan, Z. & Falcone, J. Cayer (2001). "Barrers to Implementation of E-Government in Panama", *Journal of Government Information*, Vol. 24, No.4, pp. 251-267.
- Lawless, G, w (2000). "Information Technology for manufacturing where has it been – where is it heading?" , *journal of information technology*, Vol. 16, No. 4 , pp.188-197.
- Lucas, H (2000). "information tehnology from management" , mc Graw, hill- book co.
- McClure, D. L. (2000). Statement of David L. McClure, U.S. General Accounting Office, available at: <http://www.goa.gov>.
- Miller, Philip Charles (2003); *Enterprise Architecture Implementation in a State Government*, University of Phoenix
- Mo P. H, (2001). "Corruption and Economic Growth", *Journal of Comparative Economics*, No. 29, pp. 66–79.
- Muir, A. and Oppenheim, C. (2002) , " National Information Policy Developments Worldwide in Electronic Government", *Journal of Information Science*, 28, 3, 173 – 186
- National Center for Public Performance, *Digital Governance in Municipalities Worldwide 2007 (2008); A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*
- Odendaal, N (2003); *Information and communication technology and local governance: understanding the difference between cities in developed and emerging economies*. *Computers, Environment and Urban Systems*, No 27, P 585-607
- Paldam, M, (2002). "the Cross- Country Pattern of Corruption: Economics, Culture and the Seasaw Dynamics", *European Journal of Political Economy*, Vol. 18.
- Reilly, C., Horan, J., Johnson, R., Stanley Smith, C., Vincent, D., & Butler, C. (2003). **E-government more than automation of government services**. *Information society commission*, retrived September 27 ,2011,from <http://www.google.com>.
- Ronalds, W, johonson & Henry, P. Minis, (1990). "toward democratic decentralization", USAID, Washington, available at: [www.rti.org](http://www.rti.org).
- Sajjad, F., Lee, H., Kamal, M., & Irani, Z. (2011). **Workflow technology as an eparticipation tool to support policy-making processes**. *Journal of Interprise Information Management*, 24(2), 197-212 , retrived June 29 ,2011,from <http://www.emeraldinsight.com>.
- Saxena, K.B.C. (2005); *Towards excellence in e-governance*, *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 18 No. 6, pp. 498-513
- Schultze, U (2000). "A confessional account of an ethnography about knowledge work", *MIS Quarterly*, Vol.24, No.1.

- Scott, Motton, M. (1990). "the corporation of the 1990s: information technology and organization transformation", oxford university press.
- Shackleton, Peter. Fisher, Julie & Dawson, Linda. (2006); E-government services in the local government context: an Australian case study, *Business Process Management Journal*, Vol. 12 No. 1, pp. 88-100
- Shadrach, B. (2002). "e-government for transparency", international conference on eGovernment for Development, Italy, Palermo, 10-11 April.
- Sharifi, Hossein & Zarei, Behrouz (2004). "An Adaptive Approach for Implementing E-Government in I.R. Iran", *Journal of Government Information*", Vol. 30, No. 6, pp. 600–619.
- Singh, G., Pathak, R.D., Naz, R., & Belwal, R. (2010). E-governance for improved public sector service delivery in india, ethiopia and fiji. *International Journal of Public Sector Management*, 23(3), 254-275, retrived June 28 ,2011,from <http://www.emeraldinsight.com>.
- Sparrow, M. K. (1992). " information enforcement", *informalization and public sectore*, Vol. 2, No. 3.
- Staier, R. M. (1998), "principle of information system", available at: <http://www.12manager.com>.
- sturges,paul.(2004)Corruption, "Transparency and a role for ICT" Vol.26, No.1 ,pp 172-178.
- Turban, E and others (1996)," information technology for management", New york, john wiley & sons.
- UN/ASP A Study: 5 Stages of Development, <http://www.unpan.org/e-government/stages.htm>, visited at 2006-10-2
- UNDP, (2005). "international arrangements to corruption: a comparative study", available at: <http://www.un.org>.
- UN-HABITAT (United Nation Human Settlements Program) and Transparency International (2004); *Tools to support Transparency in Local Governance, Urban Governance Toolkit Series*, Nairobi, Kenya
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management (2008 ); *UN E-Government Survey 2008, from E-government to Connected Governance*, New York
- United State Department of Transportation (US DOT), [www.its.dot.gov/its\\_overview.htm](http://www.its.dot.gov/its_overview.htm), visited at 2007-12-23
- WSIS, Declaration of Principles, *Building the Information Society: a global challenge in the new millennium*. 1s2 December 2003, <http://www.itu.int/ws is/docs/geneva/official/dop.html>

ضمائم

با سلام

پرسشنامه زیر در رابطه با انجام پایان نامه کارشناسی ارشد با عنوان «تاثیر دولت الکترونیک بر کاهش بورکراسی و ارتقای سلامت اداری» تهیه شده است. لطفا با دقت به سوالات زیر پاسخ دهید، اطلاعات شما محرمانه خواهد ماند.

با تشکر-اکبری، دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی

جنسیت: زن  مرد  سن: ..... تحصیلات: دیپلم  فوق دیپلم  لیسانس  فوق لیسانس و بالاتر

سابقه کار: ..... وضعیت تاهل: مجرد  متاهل

پرسشنامه

بعد	ردیف	گویه‌ها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
سهولت دسترسی به اطلاعات	۱	اطلاعات در زمانی که نیاز دارم به راحتی قابل تهیه و ارائه است.					
	۲	در برخی موارد، قبل از اینکه فرصتها از دست برود یا وضعیت بحرانی گردد اطلاعات به موقع به من ارائه می شود.					
	۳	من می توانم به سرعت به اطلاعات دسترسی داشته باشم.					
	۴	گردش و انتقال اطلاعات به راحتی انجام می گیرد.					
سهولت دسترسی به خدمات	۵	امکان اعمال تغییر در شکل و فرم خدمات قابل ارائه در صورت لزوم و در مدت زمان کم وجود دارد.					
	۶	خدمات، عاری از جهت گیری و جانبداری نسبت به افراد و یا موضوعات خاص ارائه می شود.					
	۷	به خدماتی که نظام جامع ارائه می کند به تفکیک و در هر مدل خاص دسترسی دارم.					
	۸	مراجعه به افراد و بخش های نامربوط که برای دریافت خدمات صورت می گرفت، با استفاده از سیستم نظام جامع حذف شده است.					
فرهنگ مشارکت	۹	به کمک نظام جامع، مشارکت در ارائه طرح ها و پیشنهادات با سهولت بیشتر انجام می گیرد.					
	۱۰	با استفاده از نظام جامع، مشارکت بین سازمانی و برون سازمانی افزایش یافته است.					
	۱۱	در نظام جامع، مشارکت همکاران در به اشتراک گذاشتن منابع مشترک افزایش یافته است.					
پاسخ-گویی	۱۲	با استفاده از نظام جامع، میزان مشارکت ارباب رجوع در تعامل با این سیستم افزایش یافته است.					
	۱۳	به کمک نظام جامع در هر زمان و مکان دسترسی به خدمات مهیا است.					
	۱۴	سیستم با ورود اطلاعات توسط کاربران پاسخ صریح و صحیح ارائه می دهد.					
	۱۵	در این سیستم امکان تحویل فوری خدمات امکان پذیر است.					
سهولت کاربرد فناوری اطلاعات	۱۶	تعامل من با نظام جامع الکترونیکی مستلزم کوشش ذهنی زیاد نمی باشد.					
	۱۷	رابطه متقابل من و نظام جامع الکترونیکی واضح و قابل فهم است.					
	۱۸	کاربرد نظام جامع مهارت های ارتباطی مرا افزایش می دهد.					
	۱۹	تعامل من با نظام جامع الکترونیکی انعطاف پذیر است.					
	۲۰	یادگیری کار با نظام جامع برای من ساده است.					
	۲۱	من با کیفیت خدمات نظام جامع مشکلی ندارم.					
خدمات	۲۲	کیفیت خدمات در نظام جامع بالا است.					

بُعد	پرسشنامه سلامت اداری	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
وضوح ابعاد سلامت اداری	۱. سیستم پرداخت حقوق روشن در اداره آب و فاضلاب					
	۲. واضح و قابل فهم بودن سیاست های مرتبط با سلامت اداری مثل میزان شدت برخورد با متخلفان.					
	۳. عدم وجود گروههای مخل غیررسمی قدرتمند در اداره آب و فاضلاب مثل سفارش کنندگان دارای رابطه.					
	۴. سیستم منابع انسانی کاملاً شفاف در اداره آب و فاضلاب که دارای تخصص و تعهد کافی باشند.					
	۵. مشخص بودن راهکارهای پیاده سازی سلامت اداری.					
	۶. واضح بودن راهکارهای مقابله با موانع سلامت اداری.					
الزامات کاری معقول	۷. وجود شرح شغل و وظایف روشن سازمانی هر یک از کارکنان اداره آب و فاضلاب					
	۸. ساختار سازمانی متعادل و معین که ارتباطات سازمانی کاملاً شفاف و مشخص باشد.					
	۹. وجود سیستم ارزیابی عملکرد سودمند به طوری که در پایان هر سال مالی عملکرد مدیران و کارکنان مورد ارزیابی قرار گیرد.					
	۱۰. وجود سیستم نظارتی دقیق با استانداردهای مشخص.					
	۱۱. میزان رسمیت معقول در شرکت که قوانین و مقررات به وضوح مشخص باشد.					
	۱۲. پیچیدگی متناسب در اداره آب و فاضلاب					
کنترل شغل و حدود	۱۳. وجود دستورالعمل اخلاقی و منشور اخلاقی در شرکت که همگان به آن پایبند باشند.					
	۱۴. عدم تمرکز در تصمیم گیری به طوری که باعث جمع شدن قدرت در یک نقطه از شرکت نشود.					
	۱۵. وجود سیستم خودکنترلی بین کارکنان که متعهد به وجدان کاری و اخلاقی به اداره باشند.					
	۱۶. سبک مدیریت مشارکتی که در تمامی امور کارکنان را مورد مشورت قرار دهند.					
	۱۷. ارائه بازخورد از عملکرد اداره به طور سالیانه که نحوه مصرف درآمدهای اداره تشریح شود.					
	۱۸. وجود سیستم تفویض اختیار و دادن مسئولیت به افراد در اداره.					
حمایت اجتماعی مدیر کار	۱۹. حمایت مدیران از حقوق کارکنان و مشتریان.					
	۲۰. حمایت کارکنان از حقوق مشتریان.					
حقوق دستمزد کافی	۲۱. بالاتر بودن میزان حقوق و دستمزد کارکنان اداره نسبت به مشاغل مشابه سایر ادارات.					
	۲۲. پرداخت حقوق و دستمزد مبتنی بر شایستگی کارکنان.					
ساعات کاری رضایت بخش	۲۳. متناسب بودن ساعات کاری کارکنان اداره با توانایی آنها.					
	۲۴. زمان استراحت مناسب بین ساعات کاری کارکنان.					
	۲۵. وجود ساعات کاری مناسب کارکنان شرکت در مقایسه با مشاغل سایر ادارات.					
	۲۶. عدم سخت گیری نسبت به مرخصی ساعتی.					
	۲۷. ساعات اضافه کاری متناسب.					
امنیت شغلی	۲۸. احساس داشتن یک شغل مناسب از سوی کارکنان اداره.					
	۲۹. اطمینان از تداوم کار در آینده.					
	۳۰. فقدان عوامل تهدیدکننده شرایط مناسب کاری در شغل.					
	۳۱. ایمن بودن محیط کار.					

					۳۲. حاکم بودن نظام های حمایت از حقوق کارکنان در مواقع مورد نیاز.	
					۳۳. نبودن زمینه های بالقوه بروز حوادث کاری.	
					۳۴. وجود فضای علاقه مند به پیشرفت کارکنان در اداره.	جو سازمانی
					۳۵. وجود جو حمایتی تشویقی در اداره.	
					۳۶. وجود جو مشارکتی در اداره.	
					۳۷. وجود مسیر شغلی مشخص در اداره بر اساس شایستگی.	ترتیبات استخدامی مناسب
					۳۸. وجود شرایط احراز شغل معین در اداره جهت تکمیل نمودن پست های اداری.	
					۳۹. عدم استفاده از رابطه در کل فرایند استخدام.	
					۴۰. استخدام مبتنی بر شایسته سالاری.	

### پرسشنامه بوروکراسی

ردیف	گویه ها	موافقم	مخالفم
۱	شرح شغل باید مشروح و کامل باشد تا هر فردی دقیقا بداند که چه کارهایی را باید انجام دهد.		
۲	من یک سازمان قابل پیش بینی را دوست دارم.		
۳	نمودار سازمان باید ساخت یافته باشد تا هر فردی بداند با کدام بخش از ساختار سازمان تناسب دارد.		
۴	ماهیت روابط با همکاران باید به صورت رسمی باشد.		
۵	قوانین، سیاست ها و رویه ها من را در کارم هدایت می کنند و موجب اجتناب از ارتکاب خطا و اشتباه در کارم می شوند.		
۶	در هر واحد، اختیار باید به جایگاه هر فرد مرتبط باشد تا جایگاه های سطوح بالاتر سلسله مراتب، بر جایگاه های سطوح پایین تر اختیار داشته باشند.		
۷	مدیران ارشد باید اهداف را تعیین کنند و آنها را به سطوح پایین سلسله مراتب ابلاغ کنند.		
۸	قبل از پذیرفتن شغل، من تمایل دارم تا شرح شغل دقیق آن را ببینم.		
۹	نقش های کاری باید تخصصی شوند تا هر فردی بتواند کمک تخصصی منحصر به فرد خود را ارائه نماید.		
۱۰	ارتقا باید بر اساس شایستگی های فنی بیان شده باشد.		

**jens**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	fimale	8	7.6	7.6	7.6
	male	97	92.4	92.4	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

**sen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-30	8	7.6	7.6	7.6
	31-35	3	2.9	2.9	10.5
	36-40	23	21.9	21.9	32.4
	41-45	51	48.6	48.6	81.0
	46-50	20	19.0	19.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

**tahsilat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	diplom	7	6.7	6.7	6.7
	kardani	14	13.3	13.3	20.0
	karshenasi	63	60.0	60.0	80.0
	karshenasi arshad va balatar	21	20.0	20.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	



**sabege**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5-10	16	15.2	15.2	15.2
	11-15	5	4.8	4.8	20.0
	16-20	29	27.6	27.6	47.6
	21-25	38	36.2	36.2	83.8
	26-30	17	16.2	16.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

**tahol**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	mojarad	16	15.2	15.2	15.2
	motahel	89	84.8	84.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
soholatdastrasi	105	5.00	19.00	11.8190	3.25157
soholatkhadamat	105	6.00	19.00	12.3714	2.64669
farhangmoshrecat	105	7.00	17.00	12.8952	2.79396
pasokhgoyi	105	4.00	13.00	9.7714	2.77439
soholatfanavrieteleat	105	10.00	23.00	16.2857	3.48821
keyfiyatkhadamat	105	2.00	9.00	6.2000	1.90344
vozoh	105	10.00	26.00	18.7714	3.88354
elzamat	105	13.00	30.00	21.7905	3.64980
controlshogl	105	7.00	20.00	14.8095	2.97132
hemayatejtemayi	105	4.00	10.00	6.1714	1.71227
hogogdastmozd	105	4.00	8.00	5.5429	1.52561
saatkari	105	11.00	21.00	15.1143	2.83289
amniyatshogli	105	15.00	24.00	18.7429	2.25332
javesazmani	105	5.00	12.00	8.6571	2.24820
tartibatestekhdami	105	6.00	15.00	10.8857	2.76069
borokrasi	105	10.00	12.00	10.5905	.75569
salamatedari	105	83.00	154.00	1.2049E2	16.82324
Valid N (listwise)	105				

**Abstract**

The present study was an applied one objectively and a descriptive-correlation study in nature, and a survey one in terms of hathering data methods. Population consisted of all employees of Water and sewage company of Marand city (N=105). Sample consisted of all 105 employees in 2019 who were selected using census method (n=105). Three standard questionnaires were used to gather data including e-government by Bakhshandeh (2011), Bureaucracy by Sandra et.ak. (2002) and official health questionnaire by Naseri (2003). Their validity and reliability were confirmed. We used of Pearson correlation coefficient and regression tests to analyze data. Results suggested that of e-governemnt components, easy availability to ingormantion had the highest positive impact (58%) on official health and service quality had the lowest positive impact (34 %) on official health. And, easy to use of information technology, participatory culture, easy to access to services were in the next places (49, 49, 40 , 40 %), respectively. In addition to, results showed that of e-government components, easy

availability to information had the highest negative impact (54 %) on bureaucracy and participatory culture (39 %) had the lowest negative impact on Bureaucracy. The other components including easy to use of information technology, responsibility, easy to access to information and service quality were in the next places (50, 47, 47, 46) %, respectively.

**Keywords:** Electronic Government, Official Health, Bureaucracy



**Payame Noor University**

**Department of Management**

**Thesis Submitted in Partial Fulfillment  
of the requirement for the Degree of M.A  
In Government Management**

**Tendency: Designing of structure of Governmental Organizations**

**Title:**

**The Impact of Electronic Government on  
Reducing Bureaucracy and Improving  
Administrative Health**

**Supervisor:**

**Ph.D. Atyeh Bohrani**

**Advisor:**

**Ph.D. Zahra Fourotani**

**By:**

**Samaneh Akbari**

**January 2020**