

# بررسی نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری از طریق افزایش شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقاء اعتماد و درستی: مورد مطالعه شعب بانک صادرات شهر اصفهان

حسین شریفی<sup>۱</sup>

استادیار،

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)

محمدحسین مشرف جوادی<sup>۲</sup>

دکترای،

سیستم‌های اطلاعات مدیریت، استادیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

مرضیه حاجی‌پور\*

دانشجوی کارشناسی ارشد،

مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)

دریافت: ۱۳۹۰/۱۰/۲۸ | پذیرش: ۱۳۹۱/۰۲/۱۳

فصلنامه علمی پژوهشی  
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
شاپا (چاپی) ۸۲۲۳-۲۲۵۱  
شاپا (الکترونیکی) ۸۲۳۱-۲۲۵۱  
نمایه در SCOPUS و ISC  
<http://jipm.irandoc.ac.ir>  
دوره ۲۸ | شماره ۳ | ص ۶۵۹-۶۷۹  
بهار ۱۳۹۲  
نوع مقاله: پژوهشی

**چکیده:** هدف این پژوهش، بررسی رابطه شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از استفاده فناوری اطلاعات (تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک) با کاهش فساد اداری در شعب بانک صادرات شهر اصفهان است. روش این پژوهش، از نوع همبستگی - پیمایشی است. در این پژوهش، با استفاده از جدول کهن، مورگان و کرجسای تعداد نمونه ۲۶۹ نفر به شکل تصادفی طبقه‌بندی شده از بین ۹۰۰ نفر کل کارکنان شعب بانک صادرات شهر اصفهان انتخاب گردید. اطلاعات مربوط از طریق دو پرسشنامه محقق ساخته با روایی محتوایی تأیید شده توسط صاحب‌نظران و پایایی با ضرایب آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۶ و ۰/۹۲ استخراج شد. نتایج با استفاده از روش‌های آمار توصیفی، آزمون ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چند متغیره، و تحلیل مسیر مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از فناوری اطلاعات شامل تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری رابطه معنی‌دار و مستقیم دارد.

**کلیدواژه‌ها:** فناوری اطلاعات، شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی، ارتقاء اعتماد و درستی، فساد اداری، شعب بانک صادرات شهر اصفهان

1. sharifi55r@yahoo.com
  2. moshref@ase.ui.ac.ir
- \*marzieh.hajipoor@gmail.com

## ۱. مقدمه

فساد اداری که نقطه مقابل سلامت اداری است، پدیده‌ای است که گریبان‌گیر بیشتر جوامع اعم از توسعه‌یافته و درحال توسعه است و کنکاش درباره آن نشان می‌دهد که فساد مانع رشد رقابت و خنثی شدن فعالیت‌ها در جهت کاهش فقر و تبعیض اجتماعی می‌شود و با تأثیر منفی بر کارایی و اثربخشی نظام مدیریت اداری سبب به هدر رفتن منابع ملی و در نتیجه، کاهش اثربخشی دولت در هدایت امور و سلب اعتماد مردم به دستگاه‌های دولتی و غیردولتی می‌شود. همچنین، فساد باعث تضعیف انگیزه‌ها، موجب زیان‌های اجتماعی یا تضعیف نهادهای موجود، زیان‌های سیاسی یا توزیع ناعادلانه منابع و بالاخره زیان‌های اقتصادی می‌شود. برنامه توسعه ملل متحد<sup>۱</sup> فساد را به‌عنوان سوءاستفاده از قدرت دولتی و اداری برای منافع شخصی از طریق رشوه، اخاذی، خویشاوندگرایی، تقلب و اختلاس تعریف می‌کند و آن را با "افزایش انحصار قدرت و صلاح‌دید شخصی و کاهش میزان پاسخ‌گویی، اعتماد و درستی و شفافیت" برابر می‌داند (UNDP 2004).

با گسترش فناوری اطلاعات<sup>۲</sup>، تمام ابعاد زندگی بشر دچار تحول بنیادین شده، به‌طوری‌که دنیای کنونی را در جریان یک دگرذیسی کامل قرار داده است و این روند همچنان ادامه دارد. شاید بتوان گفت که دنیای صنعتی راه‌چاره‌ای غیر از انتخاب این تحول را ندارد و سکون موجب بروز اختلال در روابط اجتماعی، سیاسی و اقتصادی افراد یک جامعه و حتی در روابط بین‌الملل خواهد شد. نکته حائز اهمیت آنکه از یک‌سو، رشد و توسعه فناوری اطلاعات در برخی از جوامع، و عقب‌ماندگی سایر جوامع از سوی دیگر، خود موجب بروز اختلال در روابط و افزایش فاصله بین کشورها شده است. بسیاری از نظریه‌پردازان و تحلیل‌گران "پدیده جهانی شدن"، فناوری اطلاعات را محوری می‌دانند که جهانی شدن تا به امروز به حول آن طی طریق کرده و فراگیر شده است. فناوری‌های نوین ارتباطی، ابعاد زمانی و مکانی را درنوردیده و جهان امروزی را به مثابه یک دهکده به پهنای گیتی درآورده‌اند، به‌طوری‌که گویا بشر کنونی گام در جهانی دیگر نهاده است. طی دو دهه پایانی قرن بیستم، سه نوآوری مهم فاکس، تلفن همراه و اینترنت نشان داده است که چگونه گسترش ارتباطات می‌تواند در ایجاد بازار تولیدات تأثیر داشته باشد و شیوه‌های کار و زندگی مردم را تغییر دهد (الهیاری فرد ۱۳۸۴).

شاید مهم‌ترین دلیل اشاعه فساد اداری نبود ساختارهای روشن و شفاف در انجام امور، پاسخ‌گویی و صداقت در سازمان‌هاست. در محیط‌های اداری غیرشفاف و مبهم، امکان

1. United Nation Development Program (UNDP)

2. information technology (IT)

کجروی‌های اداری افزایش می‌یابد و انجام رفتارهای فسادآلود تسهیل می‌شود. بنابراین، شاید به جرأت بتوان ادعا کرد که کارآمدترین و مؤثرترین شیوه‌های مبارزه با فساد اداری، خروج از فضای تاریک و مبهم و شفاف‌سازی و روشن ساختن محیط و ساختار اداری است. فناوری اطلاعات رویکرد جدیدی را در ایجاد شفافیت، افزایش پاسخ‌گویی، صداقت و ترویج راهبرد ضد فساد به دولت‌ها پیشنهاد می‌دهد. دولت‌های بسیاری اجرای قوانین شفاف را با استفاده از ابتکارات مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات یعنی از طریق دولت الکترونیک انجام می‌دهند (Relly and Sabharwal 2009). در بین سازمان‌ها، بانک‌ها به دلیل نقش واسطه‌گری مالی که دارند از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند، به ترتیبی که وجود فساد در این نهاد می‌تواند جایگاه آنها را در عرصه مالی جامعه به خطر بیندازد.

بنابراین، سؤال اصلی پژوهش این است که آیا بین شفافیت اطلاعات، پاسخگویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از استفاده فناوری اطلاعات با کاهش فساد اداری در سازمانی مانند بانک رابطه‌ای وجود دارد؟ در همین راستا، هدف اصلی این پژوهش بررسی وجود رابطه بین هر یک از این سه مؤلفه در به‌کارگیری تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک به عنوان اصلی‌ترین ابزار فناوری اطلاعات در شعب بانک صادرات شهر اصفهان است.

## ۲. ادبیات موضوع و سوابق پژوهش

### ۱-۲. فساد اداری

وجود فساد در هر سازمانی تبعات منفی زیادی در پی دارد. فساد هزینه انجام کارها را افزایش می‌دهد و مانع سرمایه‌گذاری می‌شود و مسیر رشد و توسعه اقتصادی را با موانع بسیار مواجه می‌سازد و از طریق هدایت ناصواب استعدادهای و منابع بالقوه و بالفعل انسانی به سمت فعالیت‌های نادرست برای دستیابی به درآمدهای سهل‌الوصول، زمینه رکود در تمام ابعاد را فراهم می‌سازد (عباس‌زادگان ۱۳۸۳، ۱۳). آمار منتشره از طرف سازمان شفافیت جهانی نشان می‌دهد که ایران از نظر سلامت اداری در سال ۲۰۰۸ از کل ۱۸۰ کشور جهان در رتبه ۱۴۱ قرار داشته و در سال ۲۰۰۹ نیز از بین ۱۸۰ کشور جهان رتبه ۱۶۸ را به خود اختصاص داده است (Organization Transparency 2008; 2009). آمار و ارقام ارائه‌شده توسط این نهادهای بین‌المللی فقط بخشی از فساد اداری در کشور را نشان می‌دهد و به طور حتم موارد نامشهود و نامشخصی نیز موجود است. برنامه توسعه ملل متحد فساد را به شکل زیر معرفی می‌کند:

فساد = (انحصار قدرت + صلاح ففد فففصی) - (فاسف ففوی + اعفماف و فرسفی + شفاففف)<sup>۱</sup>

فاسف ففوی و شفاففف، فایه‌های لازم‌الاجرای نظارف مرافم‌سالارانه هسفنف که بففس دولفی، ففصوفی و فامعه ففنی را به فمرفز بر نفایف، ففگفری اهفاف روشن، فوسعه راهبرفهای مؤفر، نظارف بر عملکرد و گزارش آن وادار می‌کننف. فاسف ففوی، به افراد و سازمان‌های مسؤل فر برابر عملکرد اشاره دارد و شامل فاسف ففوی مالی، فاسف ففوی اداری، فاسف ففوی سفاسی، و فاسف ففوی اجفماعی اسف. شفاففف شامل فسفهل فسفبایی شهرونفان به افلاعات و فرک سازوکارهای ففصم ففری فوسف آنان اسف. شفاففف بففس دولفی با اسففاه از اسفانفاردهای واضف و فسفبایی به افلاعات شروع می‌شوف. فرسفی و راستی به‌عنواف بری فون از ارشاه و شرایط سالم و هم‌معنی با صفاقف اسف (UNDP 2002).

آرمسفرانگ شفاففف را فر فسفبایی فون مانع شهرونفان به افلاعات معفر و موثق و به‌هنگام از ففصماف و عملکرد بففس دولفی و فرسفی را هم‌معنی با صفاقف و قابلفف اعفماف فر ارائه وظایف رسمی و به‌عنواف فافزهری برای فساد و سواف‌اسففاه اداری فر نظر می‌گفر (Armstrong 2005). فو ففصوفف انحصار قدرت و صلاح ففد فففصی فو و ففگگی انکارناپذفر فر اسف که افزافش افن فو و ففگگی، فساد اداری را نفز فری دارد.

## ۲-۲. شفاف‌سازی افلاعات

فلالیل گونافونی را برای فساد اداری فر فوامع مففلف برشمرده‌انف. فقر اقصفاف و نابسامانی‌های فرآمدی کارکنان سازمان‌ها، فقر فرهنگی و عاف وجود باورهای اسفوار اخلاقی و نبوف قوانف و مقرراف بازدارنده و نظام‌های کنفرلی مؤفر از زمره فلالیل اصلی بروز فساد اداری فوه اسف. اما شاید خروج از فضای تاریک و ابهام‌آلوف و شفاف‌سازی مفط و ساختار اداری فکی از بهفرن و مؤفرفرن شیوه‌های مبارزه با فساد اداری باشد (ابن‌الرسول و فانی فافرق ۱۳۸۳).

بنابراین، عاف انشارف افلاعات باعث فساد اداری می‌شوف و انشارف آزادانه افلاعات و حق مراف برای فسفرسی مساوی و عادلانه به افلاعات منجر به فلوگفری از رانف‌های افلاعاتی فرس می‌شوف. همفنین، قانون‌مند کردن جریان افلاعات دولفی به شفاففف فعالفف اقصفاف و سفاسی منجر خواهد شد. انشارف افلاعات مربوط به برگزافی مناقصه‌ها و مزایفه‌ها بر روی وب‌سایف افنفرنی سازمان‌ها باعث می‌شوف تا علاوه بر فسفرسی عموم به افن افلاعات امکان نظارف عمومی بر عملکرد فرس نفز فففد آفد که افن مسأله مهم‌فرن عافل کاهش فساد اداری

1. corruption = (monopoly + discretion) - (accountability + integrity + transparency)

خواهد بود. به نظر می‌رسد فناوری اطلاعات با تأثیر بر مؤلفه‌های کاهش فساد اداری که شامل شفافیت، پاسخ‌گویی و اعتماد است، نقش فزاینده‌ای را در کاهش فساد اداری داشته باشد. از این رو، جستجوی راه‌حل‌هایی برای کاهش فساد اداری با تکیه بر فناوری‌های نوین اطلاعاتی امری حیاتی است.

### ۲-۳. فناوری اطلاعات و فساد

رشد سریع فناوری‌های اطلاعاتی عرصه را بر سوداگران و رانت‌خواران محیط ناشفاف و غبار آلود تنگ می‌نماید و بقاء و حفظ مدیریت دولتی را در ایجاد تحول و اصلاحات بنیادی در راستای ایجاد شفافیت بیشتر و اطلاع‌رسانی به موقع، صریح و صحیح می‌داند. فناوری اطلاعات می‌تواند به عنوان یکی از راه‌حل‌های مهم در کاهش فساد و افزایش شفاف‌سازی فعالیت‌های دولتی باشد. فناوری اطلاعات در قالب دولت الکترونیک احتمال پیدا کردن خطا را به وسیله نگهداری جزئیات داده‌های تراکنش شده در سامانه‌های با منبع باز افزایش می‌دهد و امکان دنبال کردن فعالیت و کشف فساد حاصل از فعالیت‌های نادرست را فراهم می‌کند و همچنین باعث می‌شود که شهروندان و مؤسسات در مورد فعالیت‌های نامعقول و اعمال خودسرانه دولت را استیضاح کنند و مانع از انجام آنها در نظام‌های دولتی شوند. در پیاده‌سازی دولت الکترونیکی استفاده از سامانه‌های ردگیری فعالیت‌ها باعث ایجاد شفاف‌سازی و جلب اعتماد مردم می‌شود و از بروز فساد اداری و رشوه‌خواری جلوگیری می‌نماید. بنابراین، ایجاد محیطی شفاف و پاسخ‌گو و مبتنی بر اعتماد ضمن ایجاد شفافیت در اطلاعات و ارتباطات که با به‌کارگیری فناوری‌های جدید اطلاعات میسر می‌شود، یک راهبرد بی‌نظیر در کاهش فساد اداری محسوب می‌شود (عباسی شاهکوه، عبدالهی، و ثقفی ۱۳۸۶).

فناوری اطلاعات می‌تواند از طریق ارتقاء حکومت خوب، تقویت طرح‌های اصلاح‌گرا، کاهش بالقوه رفتارهای فاسد، بهبود روابط بین کارکنان دولت و شهروندان، افزایش پاسخ‌گویی مقامات دولتی، امکان پیگیری شهروندان نسبت به فعالیت‌های دولت و همچنین نظارت و کنترل بهتر رفتار کارکنان، فساد اداری را کاهش دهد (Shim and Eom 2008). برای کاهش موفقیت‌آمیز فساد، ابتکارات مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات باید از سمت افزایش دستیابی به اطلاعات به سمت قوانین شفاف، حرکت کنند و توانایی پیگیری تصمیمات و فعالیت‌های کارکنان دولتی را ایجاد کنند (Bhatnagar 2003). بسیاری از کشورها، فناوری‌های نوین را به‌عنوان ابزاری هم در جهت ارتقاء اثربخشی و هم در جهت افزایش شفافیت می‌دانند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش مهمی را در اصلاح مدیریت دولتی ایفا می‌کند و با افزایش شفافیت در امور اداری، سبب دسترسی به اطلاعات بیشتر و شفاف‌تر و دستیابی به خدمات بهتر با کمترین زمان ممکن و کمترین هزینه می‌شود و نیز الکترونیکی شدن امور تسهیل‌سازی در تعهدات دولت، توسعه جوامع، افزایش بهره‌وری دولت، بهبود پاسخ‌گویی و افزایش اعتماد به دولت را دربردارد. مطالعه‌های موردی و تجزیه و تحلیل‌های آماری نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای توانایی بالقوه و مزایای سودمندی در کاهش فساد است و نیز می‌تواند با ارتقاء اثربخشی روی کنترل داخلی و مدیریتی رفتارهای فاسد، بهبود پاسخ‌گویی و شفافیت در اطلاعات را ایجاد کند (Shim and Eom 2009). در ایالات متحده آمریکا برای افزایش شفافیت در انجام امور و بهبود در پاسخ‌گویی، سایت‌هایی ایجاد شده‌اند که اجازه دسترسی به اطلاعات مربوط به مخارج دولت را فراهم می‌آورند. این سایت‌ها به منظور بالا بردن نظارت عمومی بر طرح‌های دولت و شناسایی و حذف سریع‌تر طرح‌های بدون فایده ایجاد شده‌اند. بسیاری از دولت‌های ایالتی نیز سایت‌های مشابهی برای نظارت مردم بر مخارج دولت و افشای ضایعات و تقلب ایجاد کرده‌اند (White House 2009).

همچنین، فناوری اطلاعات می‌تواند با کاهش مداخلات غیرضروری کارکنان دولت، سوءاستفاده از قدرت اداری آنها را کاهش دهد و به نظارت بر رفتار کارکنان دولت با هزینه اندک بپردازد و در دسترسی مردم به اطلاعاتی شفاف کمک کند و با افزایش تعاملات متقابل میان افراد، سرمایه اجتماعی را نیز فراهم سازد و با ایجاد اطلاعاتی شفاف درباره فرایند خط‌مشی‌گذاری دولتی و فرایند ارائه خدمات به مردم سبب جلوگیری از رفتارهای فسادبرانگیز کارکنان دولت شود (Chadwick and May 2003). عموم مردم با دسترسی به وب‌سایت‌های دولتی می‌توانند اطلاعات مورد نیاز را دانلود کنند و از طریق اینترنت سیاست‌گذاری‌های دولتی را پیگیری کنند. فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند با کاهش نظام‌مند رفتار دلخواهانه کارکنان، از رفتارهای مبتنی بر فساد آنها جلوگیری کند. سامانه‌های اطلاعاتی را می‌توان حتی زمانی که سازمان‌های دولتی تمرکززدایی می‌شوند، انسجام بخشید (Zurmond 2005) و شبکه‌های افقی میان سازمان‌های مختلف را می‌توان با سهولت بیشتری ساخت. در نتیجه هم ارائه خدمات دولتی و هم دستیابی عموم به آنها راحت‌تر می‌شود و بنابراین کارکنان دولتی احساس خواهند کرد در صورتی که رفتارهای مبتنی بر فساد را دنبال کنند، بیشتر در معرض دید قرار خواهند گرفت. پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که دولت الکترونیک به همراه مشارکت

الکترونیک نیروی بیشتری را برای رسیدن به موفقیت دارد ( Bruszt, Vedres and Stark 2005; Saxena 2005). سازمان توسعه و همکاری اقتصادی<sup>۱</sup> این بحث را مطرح می‌کند که فرایندهای مشارکت مردم‌سالارانه باید دستورکار سیاستی شهروندان را نشان دهد و فناوری اطلاعات و ارتباطات با حمایت از فرایند مشارکت شهروندی به وسیله مشارکت الکترونیکی، پاسخ‌گویی دولت را تقویت کند. به این دلیل که ارائه خدمات دولتی یک نوع انحصار قدرت محسوب می‌شود، بنابراین ارائه خدمات دولت الکترونیک برای شهروندان می‌تواند به عنوان یک دستور دیجیتالی از طرف دولت تلقی شود که ممکن است شهروندان، کاربران فعال خدمات دولت الکترونیک نشوند (Tan, Pan, Lim 2005). در این موقعیت، مشارکت الکترونیکی از آن جهت برای عموم مردم مهم است که علاوه بر ایجاد فرصت در مشاهده و نظارت بر اجرای سیاست‌ها، امکان مشارکت در فرایندهای سیاست‌گذاری دولتی را نیز فراهم می‌سازد (Saxena 2005).

#### ۴-۲. پیشینه پژوهش

نتایج پژوهش‌ها در دنیا نشان می‌دهد که دولت‌های بسیاری از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات به ویژه دولت الکترونیک موفق به افزایش شفافیت، بهبود در پاسخ‌گویی به عموم و جلب اعتماد بیشتر مردم به دولت شده‌اند. به طور مثال، قرار دادن سامانه برخط ثبت اموال روستایی در هند، علاوه بر از بین بردن فرصت‌های دریافت رشوه توسط مقامات دولتی، سبب شفافیت در اطلاعات و بهبود پاسخ‌گویی بهتر مقامات گشت (Bhatnagar 2003). دولت شیلی نیز سامانه ثبت تهیه، تدارک و خرید الکترونیک را ایجاد کرد و از طریق ثبت الکترونیک معاملات برخط دولت که قابل ردیابی بود، میزان شفافیت و درستکاری را افزایش داد. این سامانه به شهروندان و مقامات دولتی امکان می‌داد تا هزینه مناقصه و خدمات خریداری شده توسط دولت را با هم مقایسه کنند. در این سامانه، قیمت بیش از ۵۰۰ نوع خدمات برون‌سپاری شده توسط بیش از ۶۰۰۰ فراهم‌کننده ثبت شده بود. در این سامانه با جلوگیری از تثبیت قیمت‌ها یا تورم ناشی از سوءاستفاده مقامات و پیمانکاران فاسد و رشوه‌خوار، به صورت تقریبی سالانه ۱۵۰ میلیون دلار آمریکایی، حفظ و صرفه‌جویی می‌شود. این سامانه علاوه بر کاهش فساد، باعث توسعه و افزایش تعداد شرکت‌های کوچکی می‌شود که در فرایند مزایده‌های دولتی مشارکت می‌کنند (Heeks 2005). آرمسترانگ نیز ترکیبی از صداقت، شفافیت و پاسخ‌گویی را در اصلاح مدیریت اداری مؤثر دانست و به اثرات مخرب ناشی از عدم

1. Organization For Economic Cooperations and Development (OECD)

شفافیت، پاسخ‌گویی و صداقت که منجر به فساد و سوء رفتار می‌شود و همچنین، شیوه‌های غیراخلاقی، رشوه و تقلب که هزینه‌های واقعی بشری را به همراه دارد، اشاره می‌کند و به این بحث می‌پردازد که هزینه‌های امنیت عمومی و هزینه مالی فساد حیرت‌انگیز است و عدم اعتماد عمومی، ثبات سیاسی را تضعیف می‌کند و در نهایت نتایج پژوهش وی نشان داد که این سه عامل علاوه بر کاهش فساد اداری، سبب اصلاحات اداری نیز می‌شوند (Armstraong 2005).

در پاکستان کل نظام مالیاتی با استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی با هدف کاهش ارتباط مستقیم میان شهروندان و مقامات مالیاتی به دلیل کاهش فرصت درخواست رشوه بازسازی مجدد شد. سازمان مدیریت و بودجه فیلیپین نیز یک سامانه خرید و فروش الکترونیک از آژانس‌های دولتی به منظور برگزاری مناقصه و مزایده‌های عمومی ناشی از قراردادهای دولتی ایجاد کرد (Anderson 2009). در فیجی با بهره‌گیری از دولت الکترونیک در حذف فساد، تغییرات مثبتی در میزان آگاهی عمومی نسبت به فساد دولتی ایجاد و این امر سبب افزایش میزان پاسخ‌گویی دولت به نیازها و خواسته‌های شهروندان شد (Pathak et al 2009).

شیم و ام در پژوهشی به مطالعه اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه اجتماعی در کاهش فساد پرداختند و به این نتایج دست یافتند که فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه اجتماعی عوامل اصلی در کاهش فساد محسوب می‌شوند. آنها دریافتند که فناوری اطلاعات و ارتباطات یک ابزار مؤثر در کاهش فساد است و تأثیر مثبتی در کاهش فساد دارد. سرمایه اجتماعی اثر مثبت بر کاهش فساد دارد، اما ابعاد گوناگون از سرمایه اجتماعی می‌تواند دارای اثرات متفاوتی باشد. رابطه بین سرمایه اجتماعی و فناوری اطلاعات و ارتباطات مبهم است. اگرچه یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که ارتباط بین سرمایه اجتماعی و فناوری اطلاعات و ارتباطات مبهم است، ولی سرمایه اجتماعی تأثیرات مستقلی از فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کاهش فساد داشت (Shim and Eom 2009).

اندرسن در مقاله خود با استفاده از یک الگوی پانل که شامل ۱۴۹ کشور بود، دوبار مشاهده در زمان ۱۹۹۶ و ۲۰۰۶، به تخمین اثرات دولت الکترونیک بر روی شاخص کنترل فساد پرداخت. اولین نتایج متفاوت تخمینی، اثری مثبت و جالب از دیدگاه اقتصادی را نشان داد. با بیشترین میزان تخمین محافظه کارانه، حرکت از صدک ۱۰ به صدک ۹۰ در توزیع دولت الکترونیک که دلالت بر کاهش فساد داشت برابر با حرکت از صدک ۱۰ به صدک ۲۳ در توزیع کنترل فساد بود. نتایج آماری و تجزیه و تحلیل‌های تجربی تأثیر دولت الکترونیک را در کاهش فساد نشان داد (Andreson 2009).



برتوت و همکارانش اثرات بالقوه اطلاعات و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات به ویژه دولت الکترونیک و رسانه‌های اجتماعی را روی نگرش‌های فرهنگی درباره شفافیت کشف کردند. نتایج نشان داد که فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات سبب ایجاد جوئی باز و قطع رفتارهای فاسد می‌شود (Bertot, Jaeger, and Grimes 2010).

چی لیو و همکارانش در پژوهشی که بر اساس مدل تابلویی داده‌های پویا بود، به بررسی نقش اینترنت در کاهش فساد پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که تأثیر اینترنت بر کاهش فساد از نظر آماری معنی‌دار است، اما قابل توجه نیست. یافته‌های تجربی حاکی از توانایی اینترنت در کاهش فساد بود (Chi Lio, Chun Liu, and Pey Ou 2010).

جهانبخش (۱۳۸۷) در پژوهشی تأثیر فناوری اطلاعات را بر بهبود ارتباط بین کارمند و ارباب رجوع، ارتقاء آگاهی ارباب رجوع نسبت به قوانین و مقررات، افزایش شفافیت اطلاعات و بهبود پاسخ‌گویی سنجیده است. نتایج پژوهش وی نشان داد که بین استفاده از فناوری اطلاعات و این چهار مؤلفه رابطه معنی‌داری وجود دارد و در نهایت، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات سبب کاهش فساد اداری می‌شود.

### ۳. سؤالات پژوهش

سؤالات پژوهش به شرح زیر است:

- ۱-۳. آیا بین شفافیت اطلاعات ناشی از استفاده تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری رابطه وجود دارد؟
- ۲-۳. آیا بین بهبود پاسخگویی ناشی از استفاده تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری رابطه وجود دارد؟
- ۳-۳. آیا بین ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از استفاده تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری رابطه وجود دارد؟

### ۴. روش پژوهش

به منظور پاسخ به سؤالات پژوهش روش پژوهش به کار گرفته شده از نوع همبستگی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل تمام کارکنان شعب بانک صادرات شهر اصفهان (در مجموع ۹۰۰ نفر) بود که با استفاده از جدول کوهن، مورگان و کرجسای<sup>۱</sup> تعداد نمونه ۲۶۹ نفر به شکل تصادفی طبقه‌بندی شده از بین همه شعب بانک انتخاب گردید. ابزار گردآوری

1. Kohen ; Morgan and Kerjcie

اطلاعات، ۲ پرسشنامه محقق ساخته است: اولی شامل ۹۹ سؤال مربوط به تأثیر استفاده از فناوری اطلاعات بر شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقاء اعتماد و درستی و دومی شامل ۲۰ سؤال مربوط به فساد اداری که از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت برای آنها استفاده شده است. پایایی پرسشنامه‌ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> به ترتیب برابر ۰/۹۶ و ۰/۹۲ محاسبه گردید. به‌منظور روایی محتوایی پرسشنامه‌ها، ضمن رعایت اصول تنظیم، پرسشنامه در اختیار چند تن از کارشناسان و صاحب‌نظران رشته‌های مدیریت، فناوری اطلاعات و امور بانکی قرار گرفت و پس از انجام اصلاحات، مورد تأیید آنان قرار گرفت. برای تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار spss از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندمتغیره و تحلیل مسیر استفاده به‌عمل آمد.

## ۵. نتایج و بحث

درخصوص بررسی ارتباط شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از استفاده تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری، یافته‌های جدول ۱، ضریب همبستگی بین شفافیت اطلاعات ناشی از تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری را در سطح  $(p \leq 0/05)$  معنی‌دار نشان می‌دهد. بنابراین، بین شفافیت اطلاعات ناشی از تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری رابطه وجود دارد. بین شفافیت اطلاعات ناشی از تلفن و فکس و فساد اداری ضریب تعیین ۰/۰۷۱۳ محاسبه گردید و به معنای این است که ۷/۱۳ درصد تغییرات کاهش فساد اداری می‌تواند ناشی از تغییرات در شفافیت اطلاعات ناشی از تلفن و فکس باشد. بنابراین، به نظر می‌رسد استفاده از تلفن و فکس در دریافت اطلاعات به‌موقع و مناسب از منابع موثق و مختلف در بانک مؤثر باشد و سبب سهولت دسترسی به اطلاعات در بانک و در نتیجه، جریان آزاد اطلاعات و شفافیت اطلاعاتی در بانک شود. همچنین، موجب گردد تا مدیران و مسئولان بانک در تمام امور که شامل استخدام، اعطای تسهیلات بانکی به مشتریان، اعطای پست و مقام سازمانی، اعمال ضوابط در بازپرداخت بدهی‌های بانک از طرف مشتریان، خرید اموال منقول و غیرمنقول مورد نیاز بانک، اعمال تشویق و تنبیه و جابجایی کارکنان، قوانین و مقررات و ضوابط را سرلوحه کار خویش قرار دهند. در نهایت، با وجود جریان آزاد اطلاعات و شفافیت در قوانین و مقررات بانکی، شرایطی فراهم گردد که میزان اسراف و تبذیرها در بانک به کمترین حد برسد و مسئولان از سلیقه‌ای عمل کردن پرهیز کنند.

1. Cronbach's Alpha

بین شفافیت اطلاعات ناشی از کامپیوتر و فساد اداری ضریب تعیین ۰/۱۳۸۳ محاسبه گردید و به معنای این است که ۱۳/۸۳ درصد تغییرات کاهش فساد اداری می‌تواند ناشی از تغییرات در شفافیت اطلاعات ناشی از کامپیوتر باشد. بنابراین، به نظر می‌رسد شفافیت اطلاعات ناشی از کامپیوتر نیز در ایجاد سرعت تصمیم‌گیری در بانک مؤثر باشد و تخصیص بهینه منابع فیزیکی، مالی و انسانی را موجب گردد و به احتمال باعث شود تا ضوابط و استانداردهای صحیح برای سنجش اثربخشی و کارایی افزایش یابد. همچنین، استفاده از کامپیوتر ممکن است کنترل مستقیم سازمان مرکزی نسبت به عملکرد شعب را افزایش دهد که این امر می‌تواند سبب ارائه به‌موقع و صحیح گزارش‌ها در بانک توسط مسئولان و رسیدگی به شکایات مشتریان و برخورد با متخلفان شود. در نهایت، استفاده از کامپیوتر امکان دریافت اطلاعات از منابع موثق در بانک مؤثر را فراهم می‌آورد و مانع سوءتعبیر و برداشت‌های متفاوت از قوانین و دستورکارها و عدم سلیقه‌ای عمل کردن در بین مسئولان بانک می‌شود.

همچنین، بین شفافیت اطلاعات ناشی از خدمات بانکداری الکترونیک و فساد اداری ضریب تعیین ۰/۱۰۴۹ محاسبه گردید و به معنای این است که ۱۰/۴۹ درصد تغییرات کاهش فساد اداری می‌تواند ناشی از تغییرات در شفافیت اطلاعات ناشی از خدمات بانکداری الکترونیک باشد. بنابراین، شفافیت اطلاعات ناشی از استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک به احتمال سبب تبادل اطلاعات بانک با سایر شعب و در نتیجه جریان آزاد اطلاعات می‌شود و همین امر تا حد بسیار زیادی موجبات کاهش فساد اداری را فراهم خواهد آورد. به نظر می‌رسد با استفاده از خدمات برخط می‌توان آموزش‌های مجازی ارائه‌شده به مشتریان در بانک را افزایش داد و زمینه آگاهی مشتریان از بخشنامه‌ها و قوانین و مقررات بانکی را فراهم آورد که این خود سبب اکرام و جلب رضایت ارباب رجوع، رسیدگی سریع و به‌موقع به شکایات مشتریان و برخورد با متخلفان می‌گردد. با استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک، به احتمال کنترل سازمان مرکزی نسبت به عملکرد شعب بیشتر می‌شود که همین امر سبب ارائه به‌موقع و سریع گزارش‌ها در سلسله مراتب اداری، عدم چشم‌پوشی کارکنان نسبت به اعمال خلاف قانون و کاهش سوءاستفاده از مقام و موقعیت اداری می‌شود. خدمات بانکداری الکترونیک، به احتمال زیاد می‌تواند موجب تخصیص بهینه منابع، اصلاح برنامه‌ها و رویه‌ها و روش‌های انجام کار در بانک و توسعه فناوری اداری گردد و سبب ایجاد ضوابط و استانداردهای صحیح برای سنجش اثربخشی و کارایی در بانک شود.

همچنین، ضریب همبستگی بین بهبود پاسخ‌گویی ناشی از تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری در سطح (۰/۰۵)  $p \leq$  معنی‌دار است.

بنابراین، بین بهبود پاسخ‌گویی ناشی از تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری رابطه وجود دارد. بین بهبود پاسخ‌گویی ناشی از تلفن و فکس و کاهش فساد اداری ضریب تعیین ۰/۰۹۱۸ محاسبه گردید و به معنای این است که ۹/۱۸ درصد تغییرات کاهش فساد اداری می‌تواند ناشی از تغییرات در بهبود پاسخ‌گویی در استفاده از تلفن و فکس باشد. بنابراین، با استفاده از تلفن و فکس، امکان حضور فیزیکی مشتریان در بانک کاهش می‌یابد که همین امر سبب کاهش تعاملات مشتریان با کارکنان و عدم سوءاستفاده کارکنان از مقام و موقعیت اداری می‌شود.

همچنین، بین بهبود پاسخ‌گویی ناشی از کامپیوتر و کاهش فساد اداری ضریب تعیین ۰/۱۱۴۹ محاسبه گردید و به معنای این است که ۱۱/۴۹ درصد تغییرات کاهش فساد اداری می‌تواند ناشی از تغییرات در بهبود پاسخ‌گویی در استفاده از کامپیوتر باشد. بنابراین، استفاده از کامپیوتر می‌تواند در ارائه به‌موقع و صحیح گزارش‌ها در سلسله مراتب اداری و نظارت دقیق و هدفمند مدیران نسبت به عملکرد کارکنان مؤثر باشد و همین امر زمینه را برای کاهش سوءاستفاده از مقام و موقعیت اداری فراهم می‌سازد. همچنین، بهبود پاسخ‌گویی ناشی از کامپیوتر، احتمال صرفه‌جویی در زمان ارائه خدمات و دسترسی به‌موقع و دقیق مشتریان را به خدمات بانکی موجب می‌شود که خود می‌تواند نارضایتی ارباب رجوع را کاهش دهد. به‌علاوه استفاده از کامپیوتر، ممکن است کاربرد منابع فیزیکی، مالی و انسانی در بانک را مؤثرتر سازد و سبب تخصیص بهینه این منابع توسط مسئولان در بانک گردد.

همچنین، بین بهبود پاسخ‌گویی ناشی از خدمات بانکداری الکترونیک و کاهش فساد اداری ضریب تعیین ۰/۲۰۶۱ محاسبه گردید و به معنای این است که ۲۰/۶۱ درصد تغییرات کاهش فساد اداری می‌تواند ناشی از تغییرات در بهبود پاسخ‌گویی با استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک باشد. بنابراین، خدمات بانکداری الکترونیک می‌تواند در کاهش حضور فیزیکی مشتریان، دسترسی به‌موقع آنها به اطلاعات مربوط به خدمات بانکی و اطلاعات مربوط به حساب‌های بانکی خود، صرفه‌جویی در زمان ارائه خدمات و کاهش نارضایتی آنان مؤثر باشد. این عوامل سبب بالابردن سطح آگاهی مشتریان نسبت به امور و کاهش مداخلات و سوءاستفاده کارکنان نسبت به حساب‌ها و اطلاعات بانکی مشتریان می‌شود. خدمات بانکداری الکترونیک زمینه را برای پاسخ‌گویی سریع‌تر به شکایات و رسیدگی مؤثرتر به پیشنهادات و انتقادات مشتریان فراهم می‌سازد. کارکنان نیز به دلیل الکترونیکی شدن امور، کمتر از مقام و موقعیت اداری خود سوءاستفاده خواهند کرد.

جدول ۱. ضریب همبستگی بین شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری

| متغیرها               | ضریب همبستگی             | ضریب تعیین | آماره p | تعداد |
|-----------------------|--------------------------|------------|---------|-------|
| شفافیت اطلاعات        | تلفن و فکس               | ۰.۲۶۷      | ۰.۰۷۱۲۸ | ۲۲۳   |
|                       | کامپیوتر                 | ۰.۳۷۲      | ۰.۱۳۸۳  | ۲۱۶   |
|                       | خدمات بانکداری الکترونیک | ۰.۳۲۴      | ۰.۱۰۴۹  | ۲۱۲   |
|                       | هر سه مورد               | ۰.۳۵۴      | ۰.۱۲۵۳  | ۱۹۷   |
| بهبود پاسخ‌گویی       | تلفن و فکس               | ۰.۳۰۳      | ۰.۰۹۱۸۰ | ۲۲۷   |
|                       | کامپیوتر                 | ۰.۳۳۹      | ۰.۱۱۴۹  | ۲۲۵   |
|                       | خدمات بانکداری الکترونیک | ۰.۴۵۴      | ۰.۲۰۶۱  | ۲۱۹   |
|                       | هر سه مورد               | ۰.۴۲۳      | ۰.۱۷۸۹  | ۲۰۳   |
| ارتقاء اعتماد و درستی | تلفن و فکس               | ۰.۲۵۸      | ۰.۰۶۶۵  | ۲۲۰   |
|                       | کامپیوتر                 | ۰.۳۶۶      | ۰.۱۳۳۹  | ۲۱۵   |
|                       | خدمات بانکداری الکترونیک | ۰.۴۰۴      | ۰.۱۶۳۲  | ۲۲۰   |
|                       | هر سه مورد               | ۰.۳۷۲      | ۰.۱۳۸۳  | ۱۹۶   |
| همه موارد             | ۰.۳۷۳                    | ۰.۱۳۹۱     | ۰.۰۰۰   | ۱۵۸   |

ضریب همبستگی بین ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری در سطح ( $p \leq 0.05$ ) معنی‌دار بوده است، بنابراین بین ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری رابطه وجود دارد. بین ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از تلفن و فکس ضریب تعیین  $0.0665$  محاسبه گردید و به معنای این است که  $6/65$  درصد تغییرات کاهش فساد اداری می‌تواند ناشی از تغییرات در ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از تلفن و فکس باشد. به احتمال،

استفاده از تلفن و فکس، میزان تنش و تعارض بین کارکنان و مشتریان را کاهش داده و همین امر سبب ایجاد محیط کاری سالم و بدون فشار و استرس برای آنان شده است. همچنین، استفاده از تلفن و فکس اثربخشی اقدامات در بانک را افزایش می‌دهد که خود می‌تواند شرایط را برای پیگیری سریع‌تر امور فراهم سازد و تا حدود زیادی موجب جلب رضایت مشتریان گردد.

همچنین، بین ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از کامپیوتر و کاهش فساد اداری ضریب تعیین ۰/۱۳۳۹ محاسبه گردید و به معنای این است که ۱۳/۳۹ درصد تغییرات کاهش فساد اداری می‌تواند ناشی از تغییرات در ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از کامپیوتر باشد. با استفاده از کامپیوتر می‌توان برنامه‌ها، فرآیندها و روش‌های انجام کار در بانک را اصلاح کرد، فناوری اداری را توسعه داد و ضوابط و استانداردهای صحیحی را برای سنجش اثربخشی و کارایی در بانک تدوین کرد. همچنین، استفاده از کامپیوتر به احتمال اعمال نظر شخصی کارکنان در بانک، نقض قوانین و مقررات بانکی، ارائه گزارش خلاف واقع، سهل‌انگاری و کم‌کاری در انجام امور و ارائه خدمات را کاهش می‌دهد.

بین ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از خدمات بانکداری الکترونیک و کاهش فساد اداری ضریب تعیین ۰/۱۶۳۲ محاسبه گردید و به معنای این است که ۱۶/۳۲ درصد تغییرات کاهش فساد اداری می‌تواند ناشی از تغییرات در ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از خدمات بانکداری الکترونیک باشد. استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک به احتمال می‌تواند تنش و تعارض در محیط کار را کاهش دهد و در به وجود آوردن محیط سالم، بدون دغدغه و مشغله و استرس کاری مؤثر واقع گردد. همچنین، سهل‌انگاری و کم‌کاری را در بین کارکنان و اعمال نظر شخصی کارکنان و نقض قوانین و مقررات در امور محوله را تا حد ممکن کاهش دهد که همین امر موجب می‌گردد تا مسئولان بانک به دلیل منافع شخصی نسبت به قوانین و مقررات بی‌تفاوت نباشند و در تمام امور، قوانین و مقررات را سرلوحه کار خویش قرار دهند. همچنین می‌تواند زمینه را برای کنترل بیشتر امور توسط مدیران فراهم سازد و در نتیجه، میزان رسیدگی به شکایات و پیشنهادات و انتقادات را سریع‌تر سازد. به علاوه با الکترونیکی شدن امور و ارائه خدمات به صورت برخط و استفاده از سامانه‌های امنیتی و اطلاعاتی پیشرفته و کنترل مستقیم سازمان مرکزی، فساد اداری تا حد ممکن کاهش می‌یابد و میزان اختلاس، رشوه و جعل به دلیل شفافیت در قوانین و مقررات و جریان آزاد اطلاعات کاهش می‌یابد و سبب بهبود فرهنگ کار و در نتیجه، رواج اخلاق و وجدان کار می‌گردد.

نتایج به دست آمده با بخشی از نتایج (Armstraong 2005; Shim and Eom 2009; Anderson 2011; Bertot, Jaeger, and Grimes 2010; Chi Lio, Chun Liu, and Pey Ou 2011)؛ جهانبخش (۱۳۸۷) همخوانی دارد. در همه این مطالعات به نوعی نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری مورد تأیید واقع شده است.

جدول ۲. رگرسیون چندگانه بین شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک و کاهش فساد اداری

| متغیر                       | ضرایب استاندارد شده      | آماره t | آماره p |
|-----------------------------|--------------------------|---------|---------|
| شفافیت اطلاعات              | تلفن و فکس               | ۰.۰۳۲   | ۰.۶۸۹   |
|                             | کامپیوتر                 | ۰.۱۵۶*  | ۰.۰۷۲   |
|                             | خدمات بانکداری الکترونیک | -۰.۰۷۳  | -۰.۷۳۰  |
| بهبود پاسخ گویی             | تلفن و فکس               | ۰.۰۷۰   | ۰.۴۴۲   |
|                             | کامپیوتر                 | -۰.۱۲۸  | ۰.۲۵۸   |
|                             | خدمات بانکداری الکترونیک | ۰.۲۷۹*  | ۰.۰۰۲   |
| اعتماد و درستی              | تلفن و فکس               | -۰.۰۷۴  | ۰.۴۵۲   |
|                             | کامپیوتر                 | -۰.۰۹۵  | ۰.۴۴۵   |
|                             | خدمات بانکداری الکترونیک | ۰.۲۱۲*  | ۰.۰۱۷   |
| ضریب همبستگی چندگانه: ۰.۴۳۵ |                          |         |         |
| ضریب تعدیل شده: ۰.۱۷۹       |                          |         |         |
| ضریب تعیین: ۰.۱۸۹           |                          |         |         |
| مقدار (F): ۱۸.۱۱۳           |                          |         |         |
| سطح معنی داری: ۰.۰۰۰        |                          |         |         |

به منظور بررسی اثرات هر یک از مؤلفه‌های شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ گویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از استفاده از تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک بر کاهش فساد اداری می‌توان از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده کرد. نتایج این آزمون در جدول ۲ نشان می‌دهد که از بین این مؤلفه‌ها، فقط مؤلفه‌های بهبود پاسخ گویی ناشی از خدمات الکترونیک و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از خدمات الکترونیک در سطح معنی داری ۹۵٪ به ترتیب با ضرایب ۰/۲۷۹ و ۰/۲۱۲ بر کاهش فساد اداری مؤثر بوده‌اند. بنابراین می‌توان براساس

این دو مؤلفه الگویی را معرفی کرد که بر اساس آن می‌توان به شکل منطقی‌تری اثرات مؤلفه‌های تحت بررسی را بر کاهش فساد اداری مورد ارزیابی قرار داد.

جدول ۳. رگرسیون چندگانه بین شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک و بهبود پاسخگویی ناشی از خدمات بانکداری الکترونیک

| متغیر                       | ضرایب استاندارد شده      | آماره t              | آماره p |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|---------|
| شفافیت اطلاعات              | تلفن و فکس               | -۰.۱۳۵*              | ۰.۰۱    |
|                             | کامپیوتر                 | -۰.۰۸۴               | ۰.۲۴۶   |
|                             | خدمات بانکداری الکترونیک | ۰.۳۶۳*               | ۰.۰۰۰   |
| بهبود پاسخ‌گویی             | تلفن و فکس               | -۰.۰۲۵               | ۰.۶۹۹   |
|                             | کامپیوتر                 | ۰.۳۹۵*               | ۰.۰۰۰   |
|                             | خدمات بانکداری الکترونیک | ---                  | ---     |
| اعتماد و درستی              | تلفن و فکس               | -۰.۰۸۵               | ۰.۱۹۶   |
|                             | کامپیوتر                 | ۰.۰۲۳                | ۰.۷۹۴   |
|                             | خدمات بانکداری الکترونیک | ۰.۱۵۳*               | ۰.۰۱۳   |
| ضریب همبستگی چندگانه: ۰.۷۸۶ |                          | مقدار (F): ۸۹.۴۴۱    |         |
| ضریب تعدیل شده: ۰.۶۱۱       |                          |                      |         |
| ضریب تعیین: ۰.۶۱۸           |                          | سطح معنی‌داری: ۰.۰۰۰ |         |

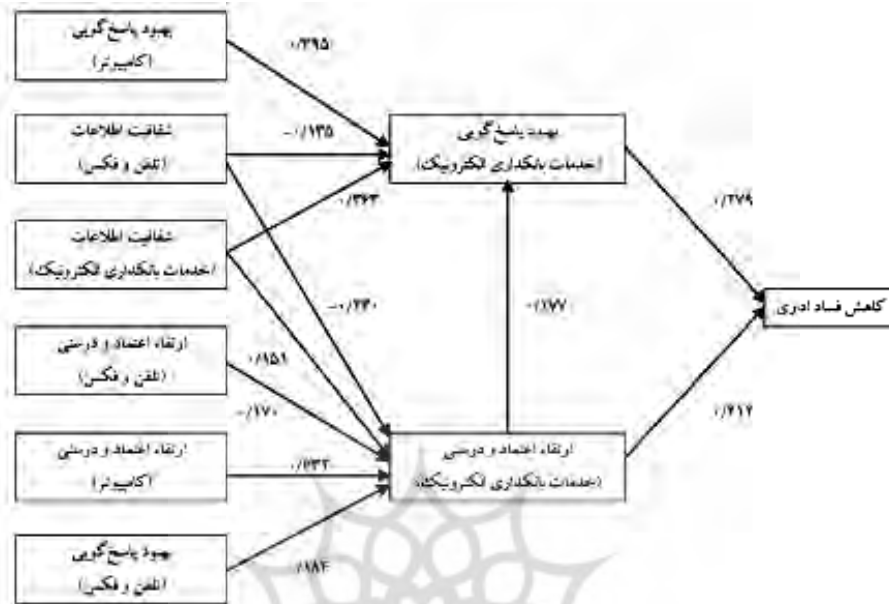
در جدول ۳ نتایج رگرسیون انجام گرفته براساس الگوی معرفی شده نشان می‌دهد که در سطح معنی‌داری ۹۵٪ مؤلفه‌های شفافیت اطلاعات ناشی از تلفن و فکس و خدمات بانکداری الکترونیک، بهبود پاسخ‌گویی ناشی از کامپیوتر و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از خدمات بانکداری الکترونیک به ترتیب با ضرایب ۰/۱۳۵، ۰/۳۶۳، ۰/۳۹۵ و ۰/۱۵۳ بهبود پاسخ‌گویی ناشی از خدمات بانکداری الکترونیک را تحت تأثیر قرار می‌دهند. منفی بودن ضریب نخست دلیل تأثیر منفی استفاده از تلفن و فکس بر استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک است.



جدول ۴. رگرسیون چندگانه بین شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک و اعتماد و درستی ناشی از خدمات بانکداری الکترونیک

| متغیر                       | ضرایب استاندارد شده      | آماره t              | آماره p |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|---------|
| شفافیت اطلاعات              | تلفن و فکس               | -۰.۲۳۰*              | ۰.۰۰۰   |
|                             | کامپیوتر                 | ۰.۰۶۴                | ۰.۲۹۸   |
|                             | خدمات بانکداری الکترونیک | ۰.۱۵۱*               | ۰.۰۰۱   |
| بهبود پاسخ‌گویی             | تلفن و فکس               | ۰.۰۶۰                | ۰.۳۳۴   |
|                             | کامپیوتر                 | ۰.۰۷۱                | ۰.۲۸۹   |
|                             | خدمات بانکداری الکترونیک | ۰.۲۵۱                | ۰.۰۰۱   |
| اعتماد و درستی              | تلفن و فکس               | ۰.۱۷۰*               | ۰.۰۰۵   |
|                             | کامپیوتر                 | ۰.۶۳۲*               | ۰.۰۰۰   |
|                             | خدمات بانکداری الکترونیک | ---                  | ---     |
| ضریب همبستگی چندگانه: ۰.۸۳۱ |                          | مقدار (F): ۱۲۶.۷۹۲   |         |
| ضریب تعدیل شده: ۰.۶۸۶       |                          | سطح معنی داری: ۰.۰۰۰ |         |
| ضریب تعیین: ۰.۶۹۱           |                          |                      |         |

همچنین، بر اساس نتایج منعکس شده در جدول ۴، مؤلفه‌های شفافیت اطلاعات ناشی از تلفن و فکس و خدمات بانکداری الکترونیک و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از تلفن و فکس و کامپیوتر به ترتیب با ضرایب  $-۰/۲۳۰$ ،  $۰/۱۵۱$ ،  $۰/۱۷۰$  و  $۰/۶۳۲$  ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از خدمات بانکداری الکترونیک را تحت تأثیر قرار می‌دهند. در اینجا نیز منفی بودن ضریب نخست دلیل تأثیر منفی استفاده از تلفن و فکس بر استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک است. به‌طور کلی می‌توان نتایج حاصل از الگوی معرفی شده را به شکل ۱ ترسیم نمود.



شکل ۱. الگوی تخمینی

به نظر می‌رسد بهبود پاسخ‌گویی با استفاده از خدمات الکترونیک سبب سرعت در پاسخ‌گویی و رسیدگی به شکایات مشتریان و همچنین، دسترسی به موقع و دقیق مشتریان به اطلاعات مربوط به حساب‌ها و خدمات بانکی و نیز نظارت دقیق و هدفمند مدیران نسبت به کارکنان و آگاهی مشتریان نسبت به امور می‌شود و همین امر سبب کاهش مداخلات و سوءاستفاده کارکنان می‌شود و تا حدودی سطح فساد کاهش می‌یابد. در خصوص ارتقاء اعتماد و درستی از طریق خدمات بانکداری الکترونیک بر کاهش فساد به نظر می‌رسد که الکترونیکی شدن امور تا حدودی سبب کاهش رشوه، اختلاس، جعل در اسناد، سوءاستفاده و سهل‌انگاری در انجام وظایف محوله می‌شود و سبب می‌گردد تا مسئولان قوانین و مقررات و اعمال ضوابط به‌جای روابط را بیشتر سرلوحه کار خویش قرار دهند.

#### ۶. نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادات

نتایج پژوهش نشان داد که شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخ‌گویی و ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از فناوری اطلاعات شامل تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک با کاهش فساد اداری رابطه معنی‌دار و مستقیم دارد. با توجه به نتایج به‌دست آمده درباره ارتباط

بین شفافیت اطلاعات ناشی از فناوری اطلاعات (تلفن و فکس، کامپیوتر و خدمات بانکداری الکترونیک) با کاهش فساد اداری، به مدیران و مسئولان ارشد بانک توصیه می‌شود که به تقویت و گسترش زیرساخت‌های نوین فناوری اطلاعات، توسعه شبکه‌های ارتباطی و مخابراتی و ارتقاء سامانه الکترونیک با توجه به تجربیات کشورهای پیشرفته بپردازند. همچنین، در زمینه کمک به ارتقاء آگاهی مشتریان و تسهیل دسترسی آنها به خدمات و اطلاعات مورد نیاز خود از تبلیغات و برنامه‌های آموزشی بیشتر مدد جویند و از لوازم و تجهیزات و خودکارسازی پیشرفته تر اداری استفاده کنند. فراهم آوردن تسهیلاتی بهتر برای دسترسی مشتریان و کارکنان به اطلاعات بانکی سبب شفاف‌سازی و جریان آزاد اطلاعات می‌شود که این موضوع نقش اساسی در کاهش فساد اداری و مالی دارد.

درباره بعد بهبود پاسخ‌گویی ناشی از فناوری اطلاعات با کاهش فساد اداری به مدیران توصیه می‌شود که با بهره‌جویی از آخرین فناوری روز در جهت افزایش هر چه بیشتر مبادلات الکترونیکی، سعی در انجام تمام امور بانکی به صورت الکترونیکی داشته باشند و با ایجاد، گسترش و ارتقاء شبکه‌های مخابراتی ثابت، همراه و فیبر نوری بستری مناسب برای تبادل سریع‌تر و دقیق‌تر اطلاعات فراهم کنند. همچنین، تمام شعب بانک را به پاسخ‌گویی، ارائه گزارش عملکرد سالیانه به عموم و شفاف ساختن فعالیت‌های خود ملزم کنند. تشویق مشتریان به استفاده از کارت‌های اعتباری به جای حضور فیزیکی در بانک و نیز استفاده از اینترنت از طریق اتصال به وب‌سایت بانک در بهبود پاسخ‌گویی حائز اهمیت است. همچنین می‌تواند از امداد شبانه‌روزی برای پاسخ‌گویی به مشکلات و مسائل مشتریان بانک به صورت عملیاتی استفاده کنند. مسئولان بانک موظف به تهیه منشوری الکترونیکی برای مشتریان باشند که این منشور شفافیت بیشتری برای خدمات ارائه‌شده فراهم سازد و در نتیجه، کارکنان بانک را نسبت به عملکرد خود پاسخگو نماید و در نهایت، امکان پیگیری رفتار کارکنان خاطی را میسر سازد. با استفاده از اینترنت استانداردهای کمیت و کیفیت خدمات به اطلاع دریافت‌کنندگان خدمات برسد و هم‌زمان با ارسال استانداردهای کیفی و کمی خدمات، نتایج عملکرد سازمانی باید به اطلاع عموم مردم برسد. اطلاعات صحیح از چگونگی ارائه خدمات، هزینه آنها و افرادی که باید خدمات را ارائه کنند نیز منتشر شود و در صورتی که به هر دلیل، رفتار اداری با استانداردهای تعیین‌شده مطابقت نداشته باشد، کارمند موظف به عذرخواهی باشد و در این سامانه روش‌هایی برای شکایت نسبت به سوء رفتار اداری پیش‌بینی شود و خسارت وارده به دریافت‌کنندگان خدمات باید به گونه‌ای مناسب جبران گردد.

در مورد بعد ارتباط بین ارتقاء اعتماد و درستی ناشی از فناوری اطلاعات و کاهش فساد اداری نیز پیشنهاد می‌شود تا سطح حقوق و مزایای کارکنان متناسب با هزینه‌های زندگی آنان در نظر گرفته شود. مسئولان بانک نیز با سرلوحه قرار دادن قوانین و مقررات، الگویی برای زیردستان باشند و زمینه را برای تقویت ارزش‌های دینی و اخلاقی و وجدان کاری که از عوامل مهمی در کاهش فساد اداری محسوب می‌گردند، فراهم سازند.

#### ۷. منابع

ابن‌الرسول، اصغر، و نصرالله خانی جاغرق. ۱۳۸۳. ارزیابی عملکرد در پروژه‌های فناوری اطلاعات. ماهنامه تدبیر ۱۴۹ (۷): ۳۳-۳۷.

الهیاری فرد، محمود. ۱۳۸۳. خدمات بانکداری الکترونیک و نیازهای اجرایی آن در مقایسه تطبیقی هزینه‌های عملیاتی خدمات مختلف بانکی. تهران: پژوهشکده پولی و بانکی.

جهانبخش، گیتی. ۱۳۸۷. نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کاهش فساد اداری در سازمان مرکزی بانک رفاه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پردیس قم.

عباس‌زادگان، محمد. ۱۳۸۳. فساد اداری. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

عباسی شاهکوه، کلثوم، علی‌اللهی، و فاطمه ثقفی. ۱۳۸۶. نقش دولت الکترونیک در کاهش فساد اداری در ایران. چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات. تهران: ندای اقتصاد بامداد (ناب).

- Anderson, T.B. 2009. E - government as an anti-corruption strategy. *Information Economics and Policy* 21: 201-210.
- Armstrong, E. 2005. Integrity, transparency and accountability in public administration: recent trends, regional and international developments and emerging issues, United Nations, *Department of Economic and Social Affairs*, August 2005.
- Bertot, J.C., P.T. Jaeger, and J.M. Grimes. 2010. Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly* 27: 264-271.
- Bhatnagar, S. 2003. E-government and access to information. *Global Corruption Report 2003*. Washington DC: Transparency International
- Bruszt, L., B. Vedres, and D. Stark. 2005. Shaping the web of civic participation: civil society websites in eastern Europe. *Journal of Public Policy* 25(1): 149-163.
- Chadwick, A., and May, C. 2003. Interaction between states and citizens in the age of the Internet: E-government In the United States, Britain, and the European Union. *Governance* 16 (2): 271-300.
- Chi Lio, M., M. Chun Liu, and Y. Pey Ou. 2011. Can the Internet reduce corruption? A cross-country study based on dynamic panel data models. *Government Information Quarterly* 28 (1): 47-53.
- Heeks, R. 2005. E-government as a carrier of context. *Journal of Public Policy* 25: 51-74.
- Pathak, R. D., R. Naz, M. H. Rahman, R. F. I. Smith, and K. N. Agarwai. 2009. E-governance to cut corruption in public service delivery: a case study of Fiji. *International Journal of Public Administration* 32: 415-437.

- Relly, J.E., and M. Sabharwal, 2009. Perceptions of transparency of government policymaking: A cross-national study. *Government Information Quarterly* 26: 148–157.
- Saxena, K.B.C. 2005. Toward excellence in e-governance. *International Journal of Public Service Management* 18 (6): 498–513.
- Shim, D.C., and T.H. Eom. 2008. E-government and anti-corruption: empirical analysis of international data. *International Journal of Public Administration* 31 (3): 298–316.
- Shim, D.C., and T.H. Eom. 2009. Anticorruption effects of information communication and technology (ICT) and social capital. *International Review of Administrative Sciences* 75 (1): 99-116.
- Tan, C. W., S. L. Pan, and E.T.K. Lim. 2005. Towards the restoration of public trust in electronic governments: a case study of the e-filing system in Singapore. *Hawaii Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, Computer Society Press: 1-10*. Transparency International, Global Corruption Report. [http://www.transparency.org/publications/gcr/gcr\\_2008#dnld](http://www.transparency.org/publications/gcr/gcr_2008#dnld) 2008 (accessed 12 Apr. 2010).
- Transparency International, Global Corruption Report. [http://www.transparency.org/publications/gcr/gcr\\_2009#dnld](http://www.transparency.org/publications/gcr/gcr_2009#dnld) 2009 (accessed 12 Apr. 2010).
- UNDP. 2002. Country assessment in accountability and transparency (CONTACT) guidelines. [http://www.undp.org/governance/contact\\_2001.htm](http://www.undp.org/governance/contact_2001.htm) (accessed 12 Apr. 2010).
- UNDP. 2004. Anti-corruption practice note. [http://www.undp.org/governance/docs/AC\\_PN\\_English.pdf](http://www.undp.org/governance/docs/AC_PN_English.pdf) (accessed 30 May. 2008).
- White House .2009. Open government: a progress report to the America people. [www.whitehouse.gov](http://www.whitehouse.gov). 2009 (accessed 28 Apr. 2010).
- Zuurmond, A. 2005. Organizational transformation through the Internet. *Journal of Public Policy* 25 (1): 133–48.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

# The Role of Information Technology in Reduction of Administrative Corruption through Increasing of Information transparency, Improvement of Accountability and Promotion of Integrity; A Case Study of Saderat Bank Branches in Isfahan

**Hosein Sharifi-Renani<sup>1</sup>**

Assistant Professor, Khorasgan (Isfahan) Branch,  
Islamic Azad University, Isfahan, Iran

**Mohammad Hosein Moshref-Javadi<sup>2</sup>**

Management Information Systems Ph.D, Assistant  
Professor of Management Department of Isfahan  
University

**Marzieh Hajipoor\***

MA Student of Public Management, Khorasgan (Isfahan)  
Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

Iranian Journal of  
**Information  
Processing &  
Management**

**Abstract:** The purpose of this study is to investigate the relationship between information transparency, improve accountability and enhance the reliability and accuracy of the use of information technology (telephone, fax, computer and electronic banking services) to reduce corruption in Saderat Bank Branches in Isfahan. The method of this study is Solidarity-Survey. This study uses Cohen, Morgan and Krejcie table and selects 269 samples randomly among the 900 employees of Saderat Bank Branches. The data were obtained from the two questionnaires with content validity that confirmed by experts and stationary with Cronbach's alpha coefficients for the 0.96 and 0.92. Results were analyzed statistically with the use of descriptive statistics, Pearson correlation coefficient, multiple regression analysis and path analysis. Results showed that information transparency, improve accountability and enhance the reliability and integrity of information technology, including telephone and fax, computer and electronic banking services and have a direct relation with the reduction of corruption.

**Keywords** information technology, information transparency, improvement of accountability, promotion of iIntegrity, administrative corruption, Saderat Bank branches in Isfahan.

Iranian Research Institute  
For Science and Technology  
ISSN 2251-8223  
eISSN 2251-8231  
Indexed in LISA, SCOPUS & ISC  
Vol.28 | No.3 | pp: 659-679  
Spring 2013

1. sharifi55r@yahoo.com

2. moshref@ase.ui.ac.ir

\*Corresponding author: marzieh.hajipoor@gmail.com