

## تأثیر دولت الکترونیک بر مسئولیت پذیری اجتماعی

محسن قدمی \*

زهرا کوثر \*\*

### چکیده

مهم‌ترین چالش پیش روی کارگزاران بخش عمومی و دولتی، پاسخ به خواسته‌ها و انتظارات در حال تغییر شهروندانی است که بخش عمومی، مشروعیت خود را از وجود آنها کسب می‌کند و از طرفی با گسترش روزافزون علوم و نیز به کارگیری سریع اینترنت در تمام ابعاد زندگی انسان و به تبع آن بالا رفتن سطح توقعات مردم از دولت‌ها، مباحث جدیدی جهت پاسخگویی بهتر، سریعتر و دقیق‌تر به مردم مطرح شده است که یکی از آنها موضوع دولت الکترونیک می‌باشد. در این مقاله ضمن پرداختن به تعاریف مختلف صاحب نظران از دولت الکترونیک، تلاش شده است تا به این سؤال پاسخ داده شود که "استقرار دولت الکترونیک تا چه حدی بر مسئولیت پذیری اجتماعی در شهرداری تهران تأثیر دارد؟" سازمان‌ها، تأثیر عمده‌ای بر سیستم اجتماعی دارند و لذا چگونگی فعالیت‌های آنها باید بگونه‌ای باشد که در اثر آن زبانی به جامعه نرسد و در صورت رسیدن زیان، سازمان‌های مربوطه ملزم به جبران آن باشند. ضمن این که سازمان‌ها فراتر از آن ملزم به منفعت رسانی به جامعه و زیست محیط خود می‌باشند. بدین منظور پس از انجام بررسی‌های میدانی و کتابخانه‌ای، برای مسئولیت اجتماعی از مدل استاندارد سازمان بهره‌وری آسیایی و برای دولت الکترونیک از مدل مصوب جمهوری اسلامی ایران برگرفته از تلفیق مدل‌های موجود جهانی و بومی سازی آن استفاده شد و بر این اساس یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی تدوین گردید. بر اساس طرح تحقیق و معیارهای اندازه‌گیری شاخص‌ها، پرسشنامه‌ای با چهل سؤال طراحی گردید و با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون به آزمون فرضیات پرداخته شد و این نتیجه حاصل شد که دولت الکترونیک در افزایش مسئولیت اجتماعی در شهرداری تهران تأثیر معناداری داشته است و هم چنین با بهداشت و ایمنی کارکنان، مسئله عدم تبعیض و رعایت استانداردهای ساعات کاری نیز رابطه معناداری دارد. واژگان کلیدی: مسئولیت اجتماعی، دولت الکترونیک، شهروند الکترونیک

\* استادیار دانشکده مدیریت و اقتصاد واحد علوم و تحقیقات

\*\* کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول) z.kowsar@yahoo.com

## مقدمه

مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها عامل اساسی بقای هر سازمانی است. با توجه به این که همه سازمان‌ها ارتباط‌هایی با جامعه دارند، مسئولیت اجتماعی<sup>۱</sup> صرف نظر از اندازه یا بخش سازمان، به موضوع اجتناب ناپذیری تبدیل شده است. با این وصف، از آنجا که این موضوع برای بسیاری از سازمان‌ها قلمرو ناشناخته‌ای است، آن‌ها لزوماً برای مقابله با چالش‌های پیش رو به خوبی مجهز نیستند (امامی، ۱۳۸۵: ۲).

بسیاری از متخصصان معتقدند که امروزه می‌توان با مددجویی از فناوری‌هایی که بشر در این زمانه به دست آورده است بر پاره‌ای از مشکلات بشری چیره شد. از جمله این نوآوری‌های تکنولوژیکی، فناوری اطلاعات<sup>۲</sup> است. دولت‌ها امید دارند تا با کمک فناوری‌های اطلاعاتی بر بسیاری از این مشکلات فائق آیند و بتوانند در این رهگذر، مسیر توسعه را شتاب بخشند (مهدخلید و عبدالکریم<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳: ۲۳).

ناریس<sup>۴</sup> در کتاب خود تحت عنوان "ابعاد اجتماعی فناوری اطلاعات" و بارث<sup>۵</sup> و همکارانش در کتابشان تحت عنوان "چگونه مدیران دولتی می‌توانند فناوری اطلاعات را کنترل کنند"، به این نتیجه خوشبینانه رسیده‌اند که فناوری اطلاعات می‌تواند منجر به بهبود قابل توجهی در دولت، جامعه، آموزش و پرورش و کیفیت فرایندهای سیاسی گردد (استونرس<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳: ۲۴۳-۲۴۶).

دولت الکترونیک، امکان حکومت مداری الکترونیک را فراهم می‌کند و شهروندان جامعه که دریافت‌کننده خدمات هستند از طریق امکاناتی که حاصل توسعه فناوری اطلاعات در آن جامعه است، می‌توانند نیازهای خود را برطرف کنند. کارآمدی دولت، تنها آنگاه افزایش می‌یابد که شهروندان با استفاده از فناوری جدید قادر به تأثیرگذاری بر کمیّت و کیفیت ارائه این خدمات باشند. لذا تعبیه ساز و کارها و اتخاذ روش‌هایی در بطن دیوان سالاری و حتی در ساختار تشکیلات دولت الکترونیک ضروری است. توانایی نقد تصمیم‌های اداری، مشارکت در تصمیم‌سازی، ارائه درخواست‌ها و انعکاس پیامدهای سیاست‌های اجرا شده بر روی شهروندان توسط

1- Corporate Social Responsibility

2- Information Technology

3- Mohd Khalid &amp; Abdul Karim

4- Norris

5- Barret

6- Stowners

خود آنها، از ضرورت‌های تشکیلات الکترونیک است که باید در فضای باز الکترونیک و در عرصه عمومی قابل انجام باشد (لاوری<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲: ۱۹۸). دولت‌ها باید دیدگاه جدیدتر و خلاقانه‌تری، نسبت به مردمی که قرار است به آنها خدمت ارائه شود و قدرت واقعی در دست‌ان‌هاست، به عنوان جزء لاینفک رویکردشان به دولت الکترونیک، پیدا کنند و آزادی اطلاعات را گسترش دهند تا بتوانند مسئولیت‌پذیری را افزایش داده و در جهت تحقق اهداف خود گام بردارند.

### بیان مسئله

نگرش‌ها و فلسفه‌های معاصر مربوط به مسئولیت اجتماعی مدیریت همیشه وجود نداشته است. قبل از قرن نوزدهم، هنجارها و نگرش‌های اجتماعی، اثر بسیار کمی بر اعمال مدیریت داشته است. در دهه آخر قرن نوزدهم، زمانی که شرکت‌های بزرگ و عظیم در حال شکل‌گیری بوده و صنایع بزرگ روز به روز قویتر می‌شدند، نیاز به نهادینه‌سازی مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها در جامعه بیشتر شد. در ابتدای قرن حاضر، بسیاری از صاحب‌نظران، نیاز الزامی به مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها را مورد تأکید قرار داده‌اند. بالاخره در سال ۱۹۱۹، محققان رشته بازرگانی برای اولین بار هشدار دادند که اگر بنگاه‌های اقتصادی در خصوص انجام مسئولیت اجتماعی خود اهمال ورزند، جامعه بایستی به نحو ممکن اختیارات آن‌ها را در خصوص فعالیت‌های اقتصادی‌شان سلب کرده، در اختیار خود بگیرد.

با توجه به این که امروزه موضوع مسئولیت دامنه وسیعی پیدا کرده است، بنابراین سؤال اصلی پژوهش این است که دولت الکترونیک به چه میزانی بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی در شهرداری تهران مؤثر است و میزان این اثر در بهداشت و ایمنی، عدم تبعیض، ساعات کار و نظام پرداخت چقدر است؟

تا به امروز تحقیقات بسیاری در زمینه دولت الکترونیک انجام شده است و درباره مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها کم و بیش مطالبی وجود دارد، ولی تحقیقات درباره میزان ارتباط این دو انگشت شمار است، بنابراین محققان بر این قرار گرفتند که این ارتباط را مورد بررسی قرار دهند.

عدم آگاهی مدیران سازمان‌ها از عمق مسائل و مشکلات مختلف جامعه، مهمترین عامل مشارکت کم رنگ آنها در حل معضلات اجتماعی است. از این رو به عقیده بسیاری از دانشمندان علوم اجتماعی، دولت و رسانه‌های گروهی موظف هستند به طرق مختلف تلاش نمایند که مردم را با عمق مسائل و معضلات اجتماعی مطلع ساخته و بدین وسیله انگیزه‌های لازم را در آنها جهت مشارکت در حل مشکلات بوجود آورند. هم چنین دولت می‌تواند با تعیین راهبردهای کلان و ایجاد انگیزه‌های لازم (مثل معافیت‌های مالیاتی) مؤسسات را ترغیب به انجام مسئولیت اجتماعی شان کند. اگر نهادهای اقتصادی در انجام مسئولیت اجتماعی خود اهمال ورزیدند، جامعه می‌بایست از قدرت خود استفاده کرده و آنها را مجبور به انجام این مهم کند و با ایجاد قوانین مختلف (مثل قانون حفاظت از محیط زیست، قانون حمایت از مصرف کنندگان، قانون کار و قوانین استخدامی، قانون تأمین اجتماعی و قوانین مالیاتی) نهادهای مختلف جامعه را ملزم به انجام مسئولیت اجتماعی شان کند.

در عصر حاضر، "شهرنشینی" به عنوان یک پدیده اجتماعی، یکی از ضروریات زندگی محسوب می‌شود. شهروندان عموماً با سلايق و انگیزه‌های مختلف در جامعه شهری به فعالیت می‌پردازند. عده‌ای برای کسب و کار، گروهی برای پر کردن اوقات فراغت و گروهی دیگر برای آموختن مهارت‌های فردی و اجتماعی. از این رو، زندگی اجتماعی مستلزم وجود روابط حقوقی بین افراد و گروه‌های مختلف جامعه می‌باشد و این روابط اجتماعی می‌بایست تحت نظم و قاعده درآید. چه آنکه، در صورت عدم وجود نظم و ضوابط در جامعه، زور، اجحاف و تزویر بر روابط بین افراد حاکم می‌شود و این موضوع موجب ایجاد هرج و مرج و نابسامانی خواهد شد. به ویژه با مهاجرت نیروی کار به تهران و افزایش جمعیت پایتخت، این مسئولیت در شهرداری تهران بیش از پیش احساس می‌شود. که به این دلیل شهرداری تهران به عنوان جامعه آماری انتخاب گردید. اگر فناوری اطلاعات و ارتباطات بتواند مسئولیت پذیری سازمان را افزایش دهد، باعث تسهیل در انجام امور مربوطه خواهد شد.

با افزایش مسئولیت اخلاقی سازمان‌ها و تعهد بیشتر افراد برای دستیابی به هدف‌های مهم، بهره‌وری سازمان افزایش خواهد یافت. بررسی تأثیر دولت الکترونیک در افزایش مسئولیت اجتماعی شهرداری تهران با توجه به اهمیت هر یک از متغیرهای مذکور در

موفقیت و تعالی سازمان از مهم‌ترین مسائلی است که می‌تواند سازمان شهرداری تهران را در ارزیابی اثرات مورد انتظار به کارگیری این فناوری یاری بخشیده و لذا از عمده‌ترین دلایل انتخاب این موضوع توسط محققان می‌باشد. بنابراین فرضیات پژوهش به این صورت بیان می‌گردد:

### فرضیه اصلی

بین دولت الکترونیک و مسئولیت اجتماعی در شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد.

### فرضیه‌های فرعی

۱- بین دولت الکترونیک و ایمنی و بهداشت محیطی در شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد.

۲- بین دولت الکترونیک و مسئله عدم تبعیض در شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین دولت الکترونیک و استانداردهای ساعات کاری در شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد.

۴- بین دولت الکترونیک و نظام پرداخت در شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد.

### مرور ادبیات

واژه دولت الکترونیک در سال ۱۹۹۷ در تحقیقات سیاسی دولتی آمریکا مطرح شد. در ادامه روند فوق، اولین وب سایت دولتی در سال ۲۰۰۰ توسط دولت آمریکا راه اندازی شد. شهروندان از طریق این درگاه می‌توانستند نظرها و پیشنهادهای خود را در مورد شیوه ارائه خدمات از سوی دولت آمریکا مطرح کنند (گوسکاز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱). بیشتر ادبیات اخیر دولت الکترونیک مربوط به مباحثی است که دولت الکترونیک را بصورت زنده مطرح می‌کند. بویژه مربوط به عرضه اطلاعات و خدمات زنده‌ای است که دولت

---

1- <http://www.firstgov.gov>  
2- Gouscos

الکترونیک می‌تواند برای همگان فراهم کند (ردیک<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱: ۱۶۷). از اواخر دهه ۱۹۹۰، شماری از کشورها با تمرکز خاص بر استفاده از فناوری اطلاعات به سمت پروژه‌های استقرار دولت الکترونیک روی آورده‌اند، تا خدمات و اطلاعات الکترونیک به موقع را برای شهروندان و شرکت‌ها ارائه دهند و از این طریق پاسخگوی مشتری بوده و اثربخشی را افزایش دهند (سو و دیگران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹: ۴۶۲). دولت الکترونیک عموماً به تحویل اطلاعات و خدمات دولتی و سایر خدماتی که یک سوی آن دولت است، از طریق استفاده از فناوری‌های پیشرفته اطلاعاتی و ارتباطی مربوط می‌شود (کاروناسنا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱: ۸۱). طبق گفته سیموندز<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) اگر دولت‌ها به این مفهوم جدید بنیادین از نقش شان پی ببرند؛ آن گاه دولت الکترونیک نه تنها توانایی دگرگونی شیوه‌های جدید زندگی و ارائه خدمت را دارد؛ بلکه به ایجاد رابطه‌ای پایدار بین شهروند و دولت منجر می‌شود (داویسون، ما و واگنر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵: ۲۸۲). به عنوان پیش زمینه‌ای در مطالعات مدیریت، مسئولیت اجتماعی در دهه ۱۹۵۰ در ایالت متحده شروع شد که اشکال متفاوتی داشت و شامل هدیه‌های بشردوستانه به مؤسسه‌های خیریه، خدمت به جامعه، افزایش رفاه کارکنان و رفتارهای اعتقادی بود. در ابتدا طرفداران این اشکال، رهبران شرکت‌های بزرگ نفت و انرژی، شرکت‌های ارتباطات و تولیدکنندگان اتومبیل در دهه ۱۹۲۰ بودند (بابی بنرجی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷: ۵). هم چنین تحقیقات نشان می‌دهد که مشتریان، تمایل به خرید محصولات مورد نیاز خود از شرکت‌هایی را دارند که برای مسئولیت اجتماعی ارزش قائلند و روی آن سرمایه‌گذاری می‌کنند (ابرانس فریرا و دیگران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰: ۲۱۰) و شرکت‌ها نیز، ملزم به برآورده کردن انتظارات مشتریان خود می‌باشند.

در حال حاضر پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات، دولت الکترونیک است. هدف از پیدایش دولت الکترونیک، خدمات بهتر به مردم، بهبود خدمات برای کسب و کار، شفافیت، توانمندسازی از طریق اطلاعات و ایجاد دولت کارآمد می‌باشد (سهرایی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷: ۴۸). مسئولیت اجتماعی، ذاتاً یک مفهوم رقابتی است (دارت<sup>۸</sup>،

1- Reddick

2- Hsu &amp; et al.

3- Karunasena

4- Symonds

5- Davison, Ma&amp;Wagner

6- Bobby Banerjee

7- Abrantes Ferreira &amp; et al.

8- Duarte

۲۰۱۰: ۵) که در زمینه مدیریت و مقررات انضباطی بازاریابی، مطالعات گسترده و مفاهیم عمیقی دارد (آلکانیز و دیگران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰: ۳۳۲). موضوع مسئولیت اجتماعی به طیف وسیعی از روابط بین بنگاهها و سهامداران و به ویژه محیط آن مربوط می شود. روابط شرکت با سهامداران، مشتریان، تامین کنندگان، واسطه ها، رقبا و بطور کلی با جامعه، بخشی از قلمروی مسئولیت اجتماعی محسوب می شود (لیما و دیگران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱: ۲۹۵).

کلارکسون<sup>۳</sup> (۱۹۹۵) اشاره می کند که با وجود صدها مطالعه تجربی در زمینه بررسی مسئولیت اجتماعی، هنوز تعریف رضایت بخش و قابل قبولی برای آن وجود ندارد (گرین و پلوزا<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱: ۴۸) و به همین دلیل است که شرکت ها، مسئولیت اجتماعی را به صورت های گوناگونی دنبال کرده و به کار می گیرند (دیتلو<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰: ۴۵۳). خیلی از شرکت ها از قبیل بادی شاپ، پروکتراند گمبل، مایکروسافت، وال مارت، آی بی ام و جنرال موتورز، به دلیل تعهد به مسئولیت اجتماعی خود شناخته شده اند که سود ناشی از آن را هم نصیب خود می کنند (اسمان و دیگران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۱: ۱۲۰).

گسترش مسئولیت اجتماعی در ایران، بشدت، تحت تأثیر فشار افزایشی ناشی از انجام سریع در بازارهای کشور است؛ به طوری که خیلی از کارخانه ها و سازمان های خدماتی به منظور پیشرفت و بهبود هویت شان، نسبت به آن دیدی استراتژیک دارند. هویت سازمان با احساسات، تصورات و شخصیتی که یک سازمان به سهامدارانش ارائه می دهد، گره خورده است (والمحمدی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱: ۲۵۷). در مفهوم کلاسیک، سازمان، یک واحد اقتصادی در نظر گرفته می شد که کالاهایی را در جهت رفع نیاز مردم تولید می کرد و هدفش جلب رضایت آنها و افزایش سوددهی بود که این مفهوم از مکاتب لذت گرایی و مطلوبیت گرفته شده بود. اما مسئولیت اجتماعی سازمان، مفهومی وسیع تر از جنبه های اقتصادی و اجتماعی است.

رابینز و کاتلر<sup>۸</sup> (۲۰۰۵) پیشنهاد می کنند که مسئولیت اجتماعی مدیریت در

1- Alcan iz & et al.

2- Lima Criso'stomo & et al

3- Clarkson

4- Green & Pelozo

5- Ditlev

6- Othman & et al.

7- Valmohammadi

8- Robbins and Coulter

زمینه‌هایی خارج از سود اقتصادی پیگیری می‌شوند و رضایت شرکت‌ها فقط در رضایت مالکان آن‌ها خلاصه نمی‌شود؛ بلکه تعدادی از سهامداران و ذینفعان اجتماعی را هم در بر می‌گیرد (پارادا دازا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹: ۲۸۴). اگرچه این پژوهش مفاهیم مسئولیت اجتماعی را روی کارکنان نشان می‌دهد، بدیهی است که فواید زیادی در انجام یک خط مشی مبتنی بر مسئولیت اجتماعی برای خود سازمان‌ها هم وجود دارد. این فواید شامل تصور مثبت سازمانی، افزایش شهرت سازمان، افزایش علاقه سرمایه‌گذاران به سرمایه‌گذاری و افزایش تمایل مشتریان به خرید کالاها و خدمات می‌شود (موزس و دیگران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱: ۸).

بیشتر نویسندگان، مسئولیت اجتماعی را به مثابه صورت کالایی از فعالیت‌هایشان در نظر می‌گیرند. برخی دیگر از نویسندگان به جای توجه به چستی (انجام دادن فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی) و چرایی (دلایلی برای اجرای مسئولیت اجتماعی)، بر چگونگی آن تمرکز دارند و این روشی است که شرکت‌ها در مواقع روبرو شدن با مسائل محیطی و اجتماعی جدید نسبت به سهامداران، از خود نشان می‌دهند (کستلو و لوزانو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹: ۳۷۳).

مسلم است در دنیای امروز، مدیران باید با توجه به جهانی شدن رقابت، تغییرات سریع فناوری، تبدیل اقتصاد صنعتی به دانشی، سرمایه‌های انسانی، اطلاعات مبتنی بر اقتصاد و تغییرات جمعیت شناختی؛ تصمیم‌گیری کنند. چالش‌های پیش روی در کسب و کار هر روز، ما را به اهمیت مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها می‌رساند. حقیقتاً سازمان‌ها، مسئولیت‌های گسترده تری از صرفاً ایجاد سود دارند که باید آن‌ها را انجام دهند و باید نسبت به مسئولیت‌های قانونی، اخلاقی و بشردوستانه نسبت به گروه‌های مربوط به خود متعهد باشند. هر سازمانی که این مسئولیت‌ها را انجام ندهد، سازمانی کامل و مسئول نیست (بیکر و دیگران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰: ۵۳).

از بعد داخلی، برنامه‌های مسئولیت اجتماعی و کارکرد آن از عملیات واحدهای شرکت بسیار فاصله دارد و حتی با روح انسان دوستانه حاکم بر فلسفه شرکت نیز در تضاد است. از بعد خارجی نیز تأثیرات اجتماعی شرکت با سایر تلاش‌های شرکت در

1- Parada Daza

2- Moses &amp; et al

3- Costello &amp; Lozano

4- Becker &amp; et al.



هم می آید که هر کدام از این تلاش‌ها متوجه بخش خاصی از جامعه است. در نتیجه به دلیل ناهماهنگی خارجی، بخش عمده ای از این فعالیت‌ها بی اثر می شود. نتیجه نهایی این ناهماهنگی‌ها، از دست رفتن فرصت‌های بیشماری برای سازمان است. قدرت سازمان برای ایجاد مزایا و منافع اجتماعی از بین می رود و همین طور استعداد سازمان‌ها برای انجام اقداماتی در جهت پشتیبانی از جامعه و اهداف سازمان رو به تحلیل می‌رود (لانوتس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱: ۶۰۲).

براساس گزارش مجله فورچون، ۶۳ درصد مدیران عالی شرکت‌های برتر بر این باورند که رعایت اخلاقیات، موجب افزایش تصویر مثبت و شهرت سازمان شده، منبعی برای مزیت رقابتی به شمار می‌آید (باکلی، بیو و فرینک، ۲۰۰۱: ۱۵). لازم است مدیران توانایی اداره افراد با جنسیت، سن، نژاد، مذهب، قومیت و ملیت‌های مختلف را داشته باشند. رعایت عدالت و اخلاق در برخورد با این افراد در محیط کار، مدیریت آنها را تسهیل می‌کند و این امکان را برای سازمان فراهم می‌سازد که از مزایای نیروی کار متنوع، بهره‌گیری کند. در این مقاله از مدل استاندارد سازمان بهره‌وری آسیایی<sup>۲</sup> که در حال حاضر هم در کشورهای آسیایی و هم در سایر کشورها، منجمله کشورهای اروپایی مورد استفاده قرار می‌گیرد، استفاده شده است. ابعاد نه گانه مدیریت مسئولیت‌پذیری اجتماعی بشرح زیر خواهند بود:

۱) کار کودکان، ۲) کار اجباری، ۳) بهداشت و ایمنی، ۴) آزادی انجمن‌ها و حقوق پیمان‌های دسته جمعی کار، ۵) تبعیض، ۶) فعالیت‌های نظام مند، ۷) ساعات کار، ۸) نظام پرداخت و ۹) سیستم‌های مدیریتی.

به دلیل افزایش دقت پژوهش و هم‌چنین ارزیابی مسائلی که در محیط کاری کارکنان سازمان محسوب می‌شوند، با استفاده از روش دلفی و استفاده از نظر خبرگان، چهار بعد بهداشت و ایمنی، تبعیض، ساعات کار و نظام پرداخت را مورد بررسی قرار دادیم که شاخص‌های مربوط به آنها عبارتند از:

- بهداشت و ایمنی<sup>۳</sup> شامل رفع کانون‌های خطر و پیشگیری از خطرات - تعیین نماینده ویژه برای مسائل بهداشت و ایمنی - آموزش کلیه منابع انسانی در خصوص ایمنی و بهداشت - ایجاد سیستم شناسایی، پیشگیری و پاسخگویی به تهدیدات بالقوه - پرداخت

1- Lanots

2- WWW.CEPAA.ORG(OPA)

3- Health and Safety

هزینه‌های تجهیزات ایمنی انفرادی و کمک‌های اولیه و درمانی - ارزیابی مخاطرات ایمنی و بهداشت - اطمینان از تأمین تسهیلات بهداشتی و ایمنی و حق برخورداری از ترک محل‌های پرحادثه در محیط کار.

- تبعیض<sup>۱</sup> شامل عدم تبعیض در استخدام، پرداخت، دستمزد و ... (ایجاد فضای برابر و عادلانه کاری)، عدم تفتیش عقاید یا تبعیضات نژادی، طبقاتی، ملیتی و ... و عدم اجبار کارکنان برای انجام تست‌های خاص که ممکن است به روحیه کاری آنان لطمه وارد کند.

- ساعات کار<sup>۲</sup> شامل رعایت استانداردهای ساعات کار (مثلاً ۴۴ ساعت در هفته) پرداخت اضافه کاری، رعایت سقف اضافه کاری، برنامه‌ریزی استفاده حتمی از مرخصی مثل رعایت یک روز تعطیلی بعد از شش روز کار، اختیاری بودن اضافه کاری و رعایت قوانین و تفاهم برای اضافه کاری‌های اجباری.

- نظام پرداخت<sup>۳</sup> شامل اطمینان پرداخت براساس حداقل‌ها و تأمین مایحتاج اولیه، عدم کسر حقوق براساس تنبیهات، شفاف بودن پرداخت‌ها، پرداخت اضافه کاری مطابق قانون، قانونی بودن قراردادهای و عدم اجبار به کارهای اضافی مجانی (قدمی، ۱۳۸۹: ۲۶-۳۶).

بررسی‌های عمیق در زمینه ادبیات دولت الکترونیک را می‌توان بطور گسترده در چهار زمینه سیاسی، اجتماعی، تکنولوژیکی و سازمانی طبقه‌بندی کرد (ویراکودی و دیگران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱: ۱۷۵).

ارکان تعاملی دولت الکترونیک نشان دهنده این است که یک دولت الکترونیک می‌تواند چه بخش‌ها و افرادی را با یکدیگر مرتبط سازد و زمینه‌های کاربردی دولت الکترونیک چیست (گنزالز<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷: ۸۴۷)؟  
دولت الکترونیک به شیوه‌های مختلفی ارائه می‌شود که عبارتند از:

۱- تعاملات دولت با دولت<sup>۶</sup>: برقراری ارتباط بین دولت با دولت به معنی اشتراک اطلاعات، داده‌ها و تعاملات الکترونیک بین بخشهای مختلف دولتی است. این

1- Discrimination

2- Working Hours

3- Remuneration

4- Weerakkody & et al

5- Gonzalez

6- Government to Government(G2G)

تعاملات می‌تواند به صورت درون سازمانی و یا برون سازمانی صورت پذیرد. تبادل اطلاعات بین اجزای مختلف دولت باعث می‌شود تا بخش‌های مختلف دولت قادر باشند یکدیگر را در ارائه خدمات پشتیبانی نمایند (اتکینسون و آلویچ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰: ۱۰).

۲- تعاملات دولت با بخش تجاری<sup>۲</sup>: تعاملات دولت با بخش تجاری باعث می‌گردد تا اطلاعات دولتی آزادانه در اختیار همه قرار گیرد. این موضوع باعث شفاف شدن فضای اقتصادی شده و از طریق ایجاد رقابت آزاد، هزینه کالاها و خدمات برای مصرف‌کنندگان کاهش یابد و حقوق مصرف‌کنندگان بیشتر مورد توجه قرار گیرد (گیلبرت<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱: ۲۴).

۳- تعاملات دولت با شهروندان<sup>۴</sup>: تعاملات دولت با شهروندان، باعث می‌شود تا سازمان‌ها غیرمتمرکز شوند و از مراجعات مردم به سازمان‌های دولتی کاسته شود. به گونه‌ای که مردم از طریق ایستگاه‌های اطلاع‌رسانی مخصوص می‌توانند بسیاری از کارهای روزمره خود را انجام دهند (حسان، ۲۰۰۱: ۱۴).

۴- تعاملات دولت با کارکنان<sup>۵</sup>: مولفه دولت - کارکنان برای فراهم سازی اطلاعات به کارمندان بخش دولتی طراحی شده که از طریق اینترنت دولتی و یا شبکه خصوصی برای دستیابی به اطلاعات منابع انسانی هم چون حقوق و مزایای شخصی و بازنشستگی، اطلاعات تازه شغلی، تسهیلات اعطایی و سایر خدمات و اطلاعات مرتبط استفاده کنند. این مؤلفه بر روی مهارت‌ها و توانایی‌های نیروی کاری دولت تأکید دارد تا به بهترین نحو با چالش‌های کاری جدید روبرو شوند و روش‌های فعالیت خود را بهبود بخشند. ارتباط چهارگانه فوق، ستون‌های اصلی دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد (قلی پور و توفیقی رخی، ۱۳۸۸: ۸۶).

در این پژوهش هر چهار زمینه تعاملی دولت الکترونیک مورد بررسی قرار گرفته است. کارکنان سازمان به عنوان بخشی از شهروندان جامعه و هم چنین مصرف‌کننده‌ای که حق استفاده از خدمات دولت را دارد به عنوان بخش‌های مورد بررسی در کنار ابعاد مسئولیت‌پذیری اجتماعی در نظر گرفته شده‌اند.

گام نخست در فرایند ایجاد دولت الکترونیک، امکان استفاده آزاد و آسان از

---

1- Atkinson& Ulevich

2- Government to Business (G2B)

3- Gilbert

4- Government to Citizen (G2C)

5- Government to Employees (G2E)

اطلاعات، برای شهروندان است. این گام در تمامی کشورهایی که در این مسیر قدم گذاشت اند، مشترک است. استفاده از این فناوری می‌تواند در پایین آوردن آمار فساد اداری که منشأ آن ارائه اطلاعات به شهروندان است، نقش بسزایی داشته باشد و با شفاف کردن فعالیت سازمان‌ها، گامی موثر در جلب اعتماد عمومی محسوب می‌شود (کاظمی و دیگران، ۱۳۸۷).

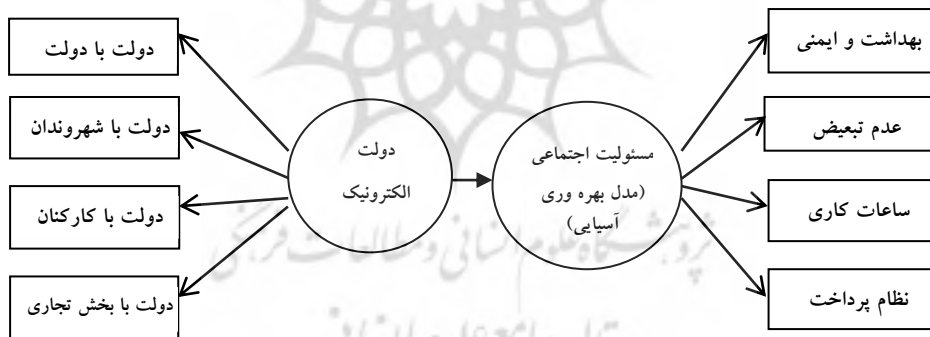
به طور خلاصه، برخی مزایای دولت الکترونیک عبارتند از: دسترسی مستقیم به اطلاعات و خدمات مالی، ارتباط مستقیم با مقامات دولتی، صرفه جویی در زمان، حمل و نقل، ساعات کار، کاغذ، هزینه‌های خدمات و منابع انرژی، افزایش کارایی عملیات دولتی، امکان ارائه خدمات در هر مکان، ایجاد شرایط دسترسی بیشتر به اطلاعات دولتی، بهبود مشارکت مدنی از طریق توانایی بخشیدن به عموم مردم برای تعامل با مقامات دولتی از طریق ارتباطات تعاملی شبکه‌ای، پاسخگو ساختن از طریق شفاف‌تر ساختن فعالیت‌های آن و از این طریق کاهش فرصت‌های فساد، ایجاد فرصت‌های توسعه در مناطق روستایی و محروم، تسهیل قابلیت دسترسی و افزایش کیفیت ارتباط با شهروندان، افزایش سرعت پردازش فعالیت‌های دولتی و ایجاد هماهنگی بیشتر بین عملیات، افزایش بهره‌وری و رشد اقتصادی، افزایش مشارکت شهروندان در اداره کشور، تصحیح سیستم‌های موجود، بازسازی و بازنگری در ساختار دولت که باعث رفع و کاهش نواقص و مشکلات موجود می‌گردد (ساکاویس، ۲۰۰۴).

از جمله شاخص‌های ارتقای یک شهر، استفاده از ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات برای افزایش کارایی خدمات به مردم و بنگاه‌ها می‌باشد که این امر به عهده شهرداری است (سرین دیزج، ۱۳۸۸: ۱۱).

تحقق دولت الکترونیک در ایران به دو موضوع مهم زیرساخت و فرهنگ سازی و به بیان دیگر موضوعی به نام شهروند الکترونیک وابسته است. دولت الکترونیک نیاز مبرم جامعه اطلاعاتی ایران است و الگوی صحیح مدیریتی هم لازم دارد. کاهش ترافیک شهری و آلودگی هوا، افزایش سرعت کارها، صرفه جویی در انرژی مفید شهروندان، ارتقای روحیه مثبت و رفاه و آسایش شهروندان، افزایش سرعت توسعه و

پیشرفت کشور، ارتقای متوسط سطح فرهنگی و علمی شهرها به واسطه تبدیل شهروندان شهر به شهروندان الکترونیک، توسعه اقتصاد پایدار و قابل رقابت، آماده کردن شهروندان برای زندگی در جامعه دانش محور، ارائه خدمات شهرداری‌ها و سایر سازمان‌ها بدون تعطیلی و در همه اوقات شبانه روز بدون محدودیت مکانی، بخشی از اهداف دولت الکترونیک محسوب می‌گردد (دیهیم و عباس زاده، ۱۳۸۵: ۹).

شهروند الکترونیک، کسی است که از حداقل دانش لازم در رابطه با مفاهیم پایه فناوری اطلاعات و ارتباطات، حداقل توانایی لازم در به کارگیری سیستم عامل ویندوز، توانایی کافی برای برقراری ارتباط با اینترنت و وب جهانی گستر، توانایی مبادله پیام‌های الکترونیک از طریق پست الکترونیک، توانایی کشف اطلاعات مورد نیاز و توانایی رویارویی با پیامدهای منفی اینترنت را داشته باشد (متواضع، ۱۳۸۴: ۱۰۱). با توجه به تأثیرات مثبت مسئولیت اجتماعی در سازمان، با استقرار دولت الکترونیک می‌توان این مسئولیت پذیری را افزایش داد. با توجه به اینکه دولت الکترونیک و ابعاد آن از عوامل مؤثر در افزایش مسئولیت اجتماعی است، لذا مدل ارائه شده در شکل ۱ به عنوان مدل مفهومی پژوهش ارائه شده است.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش

## روش پژوهش

استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش اساسی در حل مسائل تهران و کلان شهرها دارد. این مسئله به ویژه در مدیریت شهری، اقتصاد شهری، تولید شغل و ارتقای سطح فرهنگ شهروندی نقش اساسی ایفا می‌کند. اساسی‌ترین محور برنامه‌های

شهرداری تهران برای ایجاد شهر الکترونیک، بهره‌برداری از فناوری اطلاعات در مدیریت شهری است. روابط عمومی الکترونیک یا دیجیتال که امکان اطلاع رسانی و اطلاع یابی سریع، بازخورد همزمان و ارتباط دوطرفه با مخاطبان را موجب شده است، نقش عمده‌ای در کاهش حجم انبوهی از رفت و آمدها در شهر، در بسیاری از نقاط کلیدی شهرها شده است.

یکی از مهمترین زمینه‌ها برای ایجاد شهرهای الکترونیک، فرهنگ سازی در این زمینه است. باید توجه داشت که دولت الکترونیک صرفاً ارائه اطلاعات نهادها و وزارتخانه‌ها روی وب سایت نیست. به اعتقاد صاحب نظران ارتباطات، دولت الکترونیک استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای متحول کردن دولت و فرایند حکومت از طریق قابل دسترسی تر، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن آن است.

پژوهش حاضر از لحاظ هدف یک پژوهش کاربردی است. جامعه در نظر گرفته شده، کارکنان شهرداری تهران می‌باشد که از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای، نمونه انتخاب شد و تعداد ۱۱۹ پرسشنامه بین کارکنان مناطق ۷، ۱، ۱۲ و ۱۴ توزیع گردید. در این پژوهش جهت جمع‌آوری اطلاعات، از مطالعات کتابخانه‌ای مانند مقالات فارسی و لاتین و هم چنین کتب لاتین و فارسی در زمینه‌های مسئولیت اجتماعی و دولت الکترونیک و نیز تحقیقات مشابه در این زمینه و منابع اینترنتی، استفاده گردیده است.

برای تأیید روایی پرسشنامه، سؤالات پرسشنامه با مطالعه و بررسی منابع مطالعاتی مختلف تهیه شده و برای بررسی و تأیید نهایی از راهنمایی افراد خبره استفاده شده است. در این پژوهش برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. حد قابل قبول آلفای کرونباخ برای مقاصد کاربردی حداقل ۰/۷ است. مقدار ضریب آلفا برای دولت الکترونیک، ۰/۹۲ و برای مسئولیت اجتماعی مقدار ۰/۸۹ بدست آمد و مشخص گردید که پرسشنامه از اعتبار لازم برخوردار است.

برای انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید از این مسئله اطمینان حاصل شود که تعداد داده‌های مورد نظر (اندازه نمونه و رابطه بین متغیرها) برای تحلیل عاملی مناسب هستند. بدین منظور از شاخص کیسر میر اولکین<sup>۱</sup> و آزمون بارتلت استفاده می‌شود.

شاخص کیسر میر اولکین، شاخصی از کفایت نمونه گیری است که کوچک بودن همبستگی جزئی بین متغیرها را بررسی می کند و از این طریق مشخص می سازد آیا واریانس متغیرهای پژوهش، تحت تأثیر واریانس مشترک برخی عامل های پنهانی و اساسی است یا خیر. این شاخص در دامنه صفر تا یک قرار دارد. اگر مقدار شاخص به یک نزدیک باشد، نشان دهنده این است که داده های مورد نظر (اندازه نمونه) برای تحلیل عاملی مناسب هستند.

این شاخص از رابطه زیر بدست می آید که در این رابطه  $r_{ij}$  ضریب همبستگی بین متغیرهای  $i$  و  $j$ ، و  $a_{ij}$  ضریب همبستگی جزئی بین آنها است.

$$KMO = \frac{r_{ij}^2}{r_{ij}^2 + a_{ij}^2}$$

آزمون بارتلت<sup>۱</sup>، بررسی می کند که چه هنگام ماتریس همبستگی، شناخته شده (از نظر ریاضی، ماتریس واحد و همانی) است. اگر سطح معناداری<sup>۲</sup> آزمون بارتلت، کوچکتر از ۵ درصد باشد، تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مناسب است، زیرا فرض یک (واحد) بودن ماتریس همبستگی رد می شود (مؤمنی و قیومی، ۱۳۸۹: ۲۱۵). در این پژوهش مقدار شاخص کیسر میر اولکین<sup>۳</sup>، برابر ۰/۸۰۵ محاسبه شد. پس تعداد نمونه ها برای تحلیل عاملی کافی است. هم چنین مقدار سطح معناداری آزمون بارتلت، صفر شد که نشان می دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار (مدل عاملی) مناسب است.

### یافته های پژوهش

با توجه به نتایج بخش ویژگی های جمعیت شناختی، اطلاعات زیر به طور خلاصه در مورد مشخصات نمونه آماری مورد نظر ارائه می شود. جدول ۱ وضعیت پاسخ دهندگان را به طور خلاصه از لحاظ جنسیت، سطح تحصیلات و وضعیت تأهل نشان می دهد.

1-Bartlett's Test of Sphericity

2- sig

3- Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy

جدول ۱. توزیع فراوانی جنسیت، سطح تحصیلات و وضعیت تأهل پاسخ دهندگان

درصد فراوانی	فراوانی		
۳۷	۴۴	زن	جنسیت
۶۰/۵	۷۲	مرد	
۱۵/۱	۱۸	دیپلم و پایین تر	سطح تحصیلات
۱۳/۴	۱۶	فوق دیپلم	
۵۵/۵	۶۶	لیسانس	
۱۴/۳	۱۷	فوق لیسانس و بالاتر	
۴۷/۹	۵۷	مجرد	وضعیت تأهل
۵۲/۱	۶۲	متأهل	

روش‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها در جدول ۲ بطور خلاصه بیان گردیده است.

جدول ۲. روشهای مورد استفاده جهت تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌های پژوهش

ردیف	عملکرد آزمون	روش مورد استفاده	جهت تعیین	نتیجه حاصله
۱	پرسشنامه	معادلات ساختاری	متغیرهای قابل مشاهده بکار رفته در مدل همان چیزی را اندازه گیری می‌کند که مدنظر محقق است	تعیین روایی و پایایی پرسشنامه
۲		روایی محتوا پرسشنامه روش دلفی (نظر خبرگان)	انجام مطالعه پیرامون موضوع پژوهش و مشورت با افراد متخصص و خبره و اساتید راهنما و مشاور	روایی نسبتاً کافی شاخص‌های پرسشنامه.
۳		روایی سازه پرسشنامه	روش تحلیل عاملی تأییدی	حذف ۴ شاخص به دلیل بار عاملی ضعیف.
۴	پایایی پرسشنامه	آلفای کرونباخ	مقدار ضریب آلفا برای دولت الکترونیک، ۰/۹۲ و برای مسئولیت اجتماعی مقدار ۰/۸۹ بدست آمد که نشان دهنده پایایی قابل قبول پرسشنامه است.	
۵	انتازر داده‌ها	شاخص کیسر مایر اولکین و آزمون بارتلت	مناسب بودن تعداد داده‌های موردنظر (اندازه نمونه و رابطه بین متغیرها) برای تحلیل عاملی	مقدار شاخص کیسر مایر اولکین، ۰/۸۰۵ و مقدار معناداری آزمون بارتلت، ۰/۰۰ شد که نشان می‌دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار (مدل عاملی) مناسب است.



## تأثیر دولت الکترونیک بر مسئولیت پذیری اجتماعی ۹۱

ردیف	عملکرد آزمون	روش مورد استفاده	جهت تعیین	نتیجه حاصله
۶	آزمون کلموگروف- اسمیرنوف	همانندی مدل (برازش کل مدل، برازش بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل)	بررسی وجود اطلاعات لازم برای دستیابی به یک راه حل واحد برای پارامترهایی که باید در مدل تخمین زده شوند	بررسی میزان شاخص‌های ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب، شاخص برازش تطبیقی و شاخص برازش فزاینده که همگی حاکمی از برازش قابل قبول این مدل است.
۷		آزمون کلموگروف- اسمیرنوف	اطمینان از نرمال بودن داده‌های پژوهش	سطح معناداری برای داده بیشتر از ۰/۰۵ شد، پس ادعای نرمال بودن یافته‌ها در مورد هر دو متغیر در سطح اطمینان ۰/۹۵ پذیرفته می شود.
۸		همبستگی پیرسون	تعیین همبستگی بین متغیرها جهت آزمون فرضیات پژوهش	درجه و نوع رابطه متغیر دولن الکترونیک با متغیرهای مسئولیت اجتماعی
۹		آزمون رگرسیون خطی	آزمون فرضیات پژوهش	برآورد رابطه ای ریاضی و تعیین کمیت متغیر مسئولیت اجتماعی با استفاده از متغیر دولت الکترونیک.

با انجام تحلیل عاملی تأییدی و به دست آمدن بار عاملی شاخص‌ها، چهار شاخص به دلیل داشتن بار عاملی کمتر از ۰/۵۰ حذف می‌شوند، در نتیجه با ۳۶ شاخص باقیمانده به آزمون فرضیات می‌پردازیم.

برای آزمون فرضیات پژوهش از همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی به روش اینتر استفاده شده است. برای آزمون نرمال بودن عامل‌های به دست آمده، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شده است که سطح معناداری تمامی عوامل بزرگتر از ۰/۰۵ شد.

حال باید دید که آیا همبستگی معناداری بین این عوامل وجود دارد؟ با توجه به این که سطح معناداری بین دولت الکترونیک و ابعاد مسئولیت اجتماعی سازمان کوچکتر از ۰/۰۵ است، می‌توان گفت که بین این عامل‌ها همبستگی معنی‌داری وجود دارد؛ البته باستانای بعد نظام پرداخت که مقدار سطح معناداری آن کمی بیشتر است ( $\text{sig} = 0/052$ ). در جدول زیر ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرها نشان داده شده است.

جدول ۳. ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر پیش بین و متغیرهای ملاک

متغیرها	دولت الکترونیک	بهداشت و ایمنی	عدم تبعیض	استانداردهای ساعات کاری	نظام پرداخت
دولت الکترونیک	۱				
بهداشت و ایمنی	** ۰/۵۸۱	۱			
عدم تبعیض	** ۰/۳۲۵	** ۰/۵۵۷	۱		
استانداردهای ساعات کاری	** ۰/۲۰۲	** ۰/۲۴۳	** ۰/۳۲۲	۱	
نظام پرداخت	** ۰/۳۶۰	** ۰/۴۹۴	** ۰/۵۵۰	** ۰/۵۲۵	۱

\*\*p<0/01

### آزمون فرضیه فرعی اول

با توجه به این که سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ می باشد، فرض  $H_0$  رد می شود. ضریب این همبستگی ۰/۵۸۱ است.

### جدول ۴. خلاصه مدل بهداشت و ایمنی

مدل	R	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۵۸۱	۰/۳۳۸	۰/۳۳۲	۱/۰۷

با توجه به جدول، بین متغیر پیش بین و متغیر ملاک با ضریب تعیین تعدیل شده ۰/۳۳۲ درصد رابطه معنادار وجود دارد یعنی ۳۳ درصد واریانس متغیر ملاک توسط متغیر پیش بین تبیین می شود.

### جدول ۵. تحلیل واریانس بهداشت و ایمنی بر حسب متغیر پیش بین

مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معناداری
رگرسیون	۶۹/۳۱۰	۱	۶۹/۳۱۰	۵۹/۶۰۷	۰/۰۰
باقیمانده	۱۳۶/۰۴۶	۱۱۷	۱/۱۶۳		
کل	۲۰۵/۳۵۶	۱۱۸			

با توجه به داده های جدول فوق در می یابیم که بین متغیر پیش بین با بهداشت و ایمنی رابطه معناداری وجود دارد.

### تأثیر دولت الکترونیک بر مسئولیت پذیری اجتماعی ۹۳

جدول ۶. ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون بهداشت و ایمنی بر حسب متغیر پیش بین

مدل	$\beta$	خطای معیار	$\beta$	t	سطح معناداری
مقدار ثابت	۱/۳۱۳	۰/۴۶۱	-	۳/۰۲۴	۰/۰۰۰
دولت الکترونیک	۰/۸۱۴	۰/۱۰۵	۰/۵۸۱	۷/۷۲۱	۰/۰۰۰

با توجه به ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون، سهم متغیر دولت الکترونیک در تبیین واریانس بعد بهداشت و ایمنی متغیر مسئولیت اجتماعی، معنادار است. با توجه به ضرایب حاصل، معادله رگرسیون زیر برای متغیر ملاک برقرار است:

$$Y = a + b_1 X_1$$

(دولت الکترونیک)  $\times 0/581 =$  بعد بهداشت و ایمنی

### آزمون فرضیه فرعی دوم

با توجه به این که سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ می باشد، فرض  $H_0$  رد می شود. ضریب این همبستگی ۰/۳۲۵ است.

جدول ۷. خلاصه مدل عدم تبعیض

مدل	R	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۳۲۵	۰/۱۰۶	۰/۰۹۸	۱/۴۵

با توجه به جدول، بین متغیر پیش بین و متغیر ملاک با ضریب تعیین تعدیل شده ۰/۰۹۸ درصد رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۸. تحلیل واریانس عدم تبعیض بر حسب متغیر پیش بین

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
رگرسیون	۲۹/۲۵۹	۱	۲۹/۲۵۹	۱۳/۸۰۹	۰/۰۰
باقیمانده	۲۴۷/۹۱۴	۱۱۷	۲/۱۱۹		
کل	۲۷۷/۱۷۳	۱۱۸			

با توجه به داده های جدول فوق در می یابیم که بین متغیر پیش بین با عدم تبعیض رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۹. ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون عدم تبعیض بر حسب متغیر پیش بین

مدل	$\beta$	خطای معیار	$\beta$	t	سطح معناداری
مقدار ثابت	۰/۹۶۱	۰/۶۲۳	-	۱/۵۴۴	۰/۱۲۵
دولت الکترونیک	۰/۵۲۹	۰/۱۴۲	۰/۳۲۵	۳/۷۱۶	۰/۰۰۰

با توجه به ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون، سهم متغیر دولت الکترونیک در تبیین واریانس بعد عدم تبعیض متغیر مسئولیت اجتماعی، معنادار است. با توجه به ضرایب حاصل، معادله رگرسیون زیر برای متغیر ملاک برقرار است:

$$Y = a + b_1 X_1$$

(دولت الکترونیک)  $\times 0.325 =$  بعد عدم تبعیض

### آزمون فرضیه فرعی سوم

با توجه به این که سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ می باشد، فرض  $H_0$  رد می شود. ضریب این همبستگی ۰/۲۰۲ است.

جدول ۱۰. خلاصه مدل استانداردهای ساعات کار

مدل	R	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۲۰۲	۰/۰۴۱	۰/۰۳۳	۱/۴۷

با توجه به جدول، بین متغیر پیش بین و متغیر ملاک با ضریب تعیین تعدیل شده ۰/۰۳۳ درصد رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۱۱. تحلیل واریانس استاندارد ساعات کاری بر حسب متغیر پیش بین

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
رگرسیون	۱۱/۰۲۷	۱	۱۱/۰۲۷	۴/۹۸۴	۰/۰۰
باقیمانده	۲۵۸/۸۶۸	۱۱۷	۲/۲۱۳		
کل	۲۶۹/۸۹۵	۱۱۸			

با توجه به داده های جدول فوق در می یابیم که بین متغیر پیش بین با استانداردهای ساعات کاری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۱۲. ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون استانداردهای ساعات کار بر حسب متغیر

پیش بین

مدل	$\beta$	خطای معیار	Beta	t	سطح معناداری
مقدار ثابت	۲/۶۶۷	۰/۶۳۶	-	۴/۱۹۲	۰/۰۰۰
دولت الکترونیک	۰/۳۲۵	۰/۱۴۵	۰/۲۰۲	۲/۲۳۲	۰/۰۰۰

با توجه به ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون، سهم متغیر دولت الکترونیک در

تیین واریانس بعد استانداردهای ساعات کاری متغیر مسئولیت اجتماعی، معنادار است. با توجه به ضرایب حاصل، معادله رگرسیون زیر برای متغیر ملاک برقرار است:

$$Y = a + b_1X_1$$

(دولت الکترونیک)  $\times 0/202 =$  بعد استانداردهای ساعات کار

### آزمون فرضیه فرعی چهارم

با توجه به این که سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، فرض  $H_0$  رد نمی شود پس بین متغیر پیش بین با نظام پرداخت رابطه معناداری وجود ندارد.

### آزمون فرضیه اصلی

جدول ۱۳. ضریب همبستگی بین متغیر ملاک و پیش بین

متغیرها	دولت الکترونیک	مسئولیت اجتماعی
دولت الکترونیک	۱	
مسئولیت اجتماعی	** ۰/۴۶۹	۱

$p < 0/01$  \*\*

با توجه به این که مقدار سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ می باشد، فرض  $H_0$  رد می شود. ضریب این همبستگی ۰/۴۶۹ است و معادله رگرسیون به این صورت است:

$$Y = a + b_1X_1$$

(دولت الکترونیک)  $\times 0/469 =$  مسئولیت اجتماعی سازمان

### بررسی برازش مدل

پس از تخمین پارامترهای مدل، سؤالی که مطرح می شود این است که تا چه حد مدل موردنظر با داده های مربوطه سازگاری دارد. پاسخ به این سؤال تنها از طریق بررسی برازش مدل امکان پذیر است. منظور از برازش این است که تا چه حد یک مدل با داده های مربوطه سازگاری دارد (کلانتری، ۱۳۸۸: ۱۲۸).

مقدار آماره کای اسکویر در این مدل، ۳۹/۸۰۷ با درجه آزادی ۱۹ است که در سطح خطای ۱ درصد معنی دار شده است و نشان از عدم کفایت مدل دارد. معیار دیگر

برای برازش مدل، ریشه میانگین توان دوم خطای تقریب است که با RMSEA در فایل برونداد ظاهر می‌شود. زمانی که مقدار این آماره کمتر از ۰/۰۵ باشد، نشان می‌دهد که مدل از برازش خوبی برخوردار است. در صورتی که مقدار آن بین ۰/۰۵ تا ۰/۰۸ باشد، برازش قابل قبول و اگر بین ۰/۰۸ و ۰/۱ باشد، برازش متوسط و اگر بزرگتر از ۰/۱ باشد، برازش ضعیف است.

در این مدل، در خروجی جدول، مقدار  $RMSEA=0/07$  می‌باشد که حاکی از قابل قبول بودن برازش مدل است.

شاخص‌های دیگر برازندگی به شاخص‌های برازش مطلق معروفند. این معیارها تحت عنوان شاخص برازندگی (GFI)، شاخص برازندگی تعدیل یافته (AGFI) و شاخص برازندگی امساک (PGFI) در خروجی ظاهر می‌شوند. مقادیر GFI و AGFI باید بین صفر و یک باشند و مقادیر بزرگتر از ۰/۹ حاکی از برازش قابل قبول مدل است و مقدار PGFI معمولاً خیلی کمتر است و عموماً برای برازش مدل غیرممکن می‌باشد. در این مدل،  $GFI=0/927$  و  $AGFI=0/869$  است که حاکی از برازش قابل قبول این مدل است.

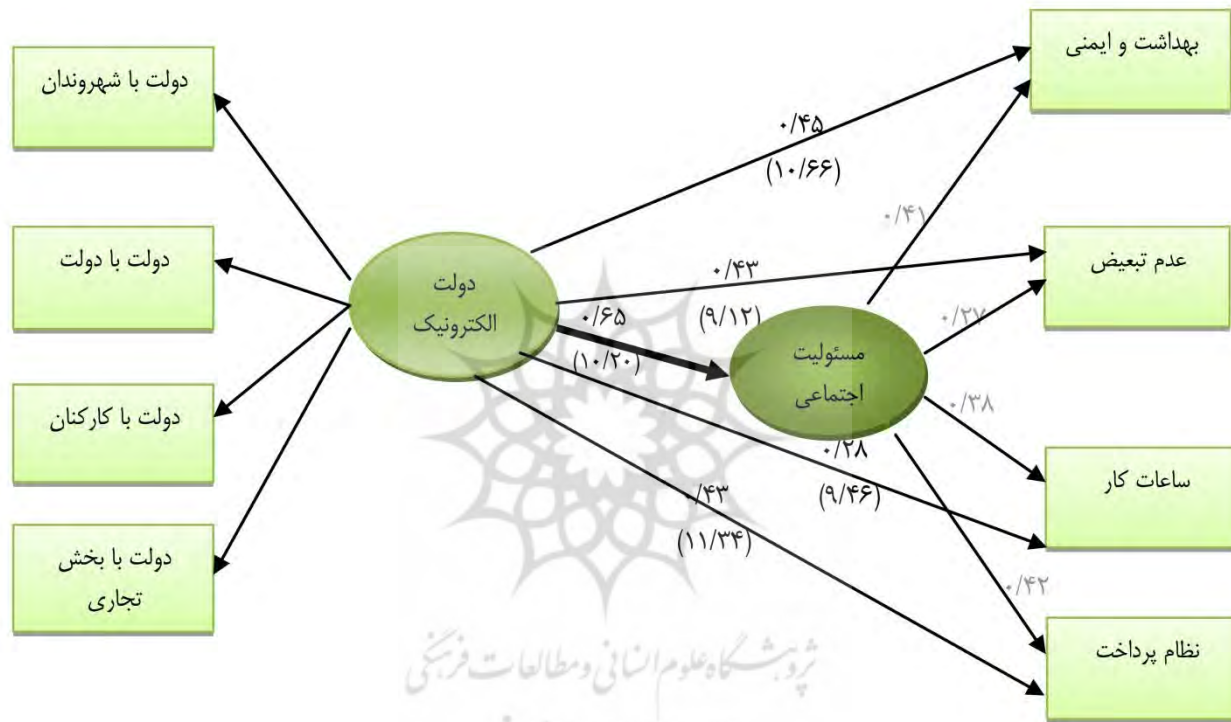
### نتیجه‌گیری

نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول ۱۴ نشان داده شده است.

جدول ۱۴. نتایج آزمون فرضیه‌ها

نتایج آزمون	فرضیه‌ها
فرضیه تأیید شد	فرضیه فرعی ۱: دولت الکترونیک در افزایش بهداشت و ایمنی در شهرداری تهران تأثیر معناداری دارد.
فرضیه تأیید شد	فرضیه فرعی ۲: دولت الکترونیک در مسئله عدم تبعیض در شهرداری تهران تأثیر معناداری دارد.
فرضیه تأیید شد	فرضیه فرعی ۳: دولت الکترونیک در ساعات کار شهرداری تهران تأثیر معناداری دارد.
فرضیه تأیید نشد	فرضیه فرعی ۴: دولت الکترونیک در نظام پرداخت در شهرداری تهران تأثیر معناداری دارد.
فرضیه تأیید شد	فرضیه اصلی: دولت الکترونیک در افزایش مسئولیت اجتماعی در شهرداری تهران تأثیر معناداری دارد.

میزان تأثیر و رابطه بین متغیر مستقل و ریز متغیرهای مسئولیت اجتماعی بر اساس ضریب همبستگی پیرسون و میزان بار عاملی بین متغیرها در جدول زیر به طور خلاصه نشان داده شده است.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 رتال جامع علوم انسانی

شکل ۲. نمودار برازش یافته الگوی پژوهش

جدول ۱۵. تأثیر متغیر مستقل و ریز متغیرهای مسئولیت اجتماعی بر اساس ضریب همبستگی پیرسون و میزان بار عاملی متغیرها

فرضیات	متغیرها	میزان بار عاملی متغیرها	ضریب همبستگی پیرسون
فرضیه اصلی	دولت الکترونیک و مسئولیت پذیری اجتماعی	۰/۶۵	۰/۴۷
فرضیه فرعی ۱	دولت الکترونیک و بهداشت و ایمنی	۰/۴۵	۰/۵۸
فرضیه فرعی ۲	دولت الکترونیک و عدم تبعیض	۰/۴۲	۰/۳۲
فرضیه فرعی ۳	دولت الکترونیک و ساعات کاری	۰/۲۸	۰/۲۰
فرضیه فرعی ۴	دولت الکترونیک و نظام پرداخت	۰/۴۳	۰/۳۶

دولت الکترونیک شیوه‌ای است برای حصول اطمینان از این که همه شهروندان به گونه‌ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آن‌ها تأثیر می‌گذارد. این شکل جدید از حکومت‌داری، شهروندان را از مصرف کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می‌کند که می‌توانند درباره نوع خدماتی که به آن نیاز دارند، اظهار نظر کنند.

یکی از طرح‌های سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران، سامانه آرشیو الکترونیک است. با توجه به حجم پرونده‌های شهرسازی و نوسازی، نسبت به اسکن پرونده‌های شهرسازی و نوسازی اقدام شده است که در این حالت، تمامی واحدهای اجرایی شهرداری می‌توانند از طریق شبکه شهرداری به مستندات مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند و هم چنین جهت انجام بازدید، مأمورین بازدید می‌توانند با استفاده از تجهیزات سخت‌افزاری بدون حمل لاشه پرونده، مأموریت خود را به طور کامل انجام دهند و ضمناً تمهیدات لازم جهت به روز نگه داشتن مستندات در این سیستم تحت عنوان "پویانگاری" دیده شده است که از این به بعد همه مستندات، اسکن و ضمیمه سابقه آرشیو خواهد شد.

با توجه به تحلیل داده‌ها با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی، در سطح معناداری  $P < 0/01$ ، همبستگی معناداری بین دولت الکترونیک و افزایش بهداشت و ایمنی در شهرداری تهران وجود دارد و جهت این رابطه مثبت است. از نتایج آزمون رگرسیون نیز پی بردیم که متغیر دولت الکترونیک بر بعد بهداشت و ایمنی اثرگذار است که میزان آن ۰/۵۸۱ می‌باشد.

امروزه، وظیفه شهرداری تنها جمع‌آوری زباله، تعیین محل دفن اموات و یا آسفالت



معا بر نیست؛ بلکه علاوه بر آن‌ها وظیفه ای که امروزه خواه ناخواه متوجه شهرداری هاست، بحث مدیریت زمان و مکان خدمات رفاهی به صورت الکترونیک در شهر است. موضوع اصلی در این زمینه رابطه بین شهروند و شهرداری است که باید سرلوحه کار یک شهرداری الکترونیک قرار گیرد. سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران در این راستا در سه حوزه زیرساخت، ارائه سرویس‌های الکترونیک و فرهنگ‌سازی و ارتقای سطح آگاهی کارکنان در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، طرح‌های متعددی را اجرا کرده است که یکی از آن‌ها راه‌اندازی مرکز داده در شهرداری تهران است.

مرکز داده شهرداری تهران با استفاده از تجهیزات پیشرفته و به روز و هم چنین رعایت استانداردهای ایمنی، راه‌اندازی گردیده و امکان ارائه سرویس در محیط اینترنت به صورت ۲۴ ساعته و بدون وقفه را فراهم کرده است. ضمناً علاوه بر این که تمامی بانک‌های اطلاعات شهرداری نیز در این مراکز نگهداری می‌شود، مرکز پشتیبان آن در خارج از شهر ایجاد شده است که اطلاعات به صورت هم زمان در آن ذخیره می‌شود.

با توجه به نتایج تحلیل داده‌ها در سطح معناداری  $P < 0/01$ ، همبستگی معناداری بین دولت الکترونیک و کاهش تبعیض در شهرداری تهران وجود دارد. بنابراین فرض صفر رد می‌شود. از نتایج آزمون رگرسیون نیز چنین برمی‌آید که متغیر دولت الکترونیک بر بعد عدم تبعیض اثرگذار است که میزان آن  $0/۳۲۵$  می‌باشد.

دولت الکترونیک، امکانات گسترده‌ای را برای عینیت یافتن آرمان‌های حکومت‌داری خوب فراهم می‌کند و با به کارگیری فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی به بهبود فرآیندهای ارائه خدمات در بخش عمومی، تسریع ارائه خدمات به شهروندان، پاسخگوتر شدن مأموران دولتی، شفاف شدن اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولتمردان، مشارکت اثربخش‌تر شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرآیند تصمیم‌گیری عمومی و گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات کمک شایانی می‌کند و حکومت‌ها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق حکومت‌داری خوب حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی هم چون دولت الکترونیک مسلح باشند.

با توجه به نتیجه تحلیل داده‌ها، همبستگی معناداری بین دولت الکترونیک و رعایت استانداردهای کاری در شهرداری تهران وجود دارد. بنابراین فرضیه تأیید می‌شود. از نتایج آزمون رگرسیون نیز پی بردیم که متغیر دولت الکترونیک بر بعد استانداردهای ساعات کار اثرگذار است که میزان آن ۰/۲۰۲ می‌باشد.

اما همبستگی معناداری بین دولت الکترونیک و نظام پرداخت در شهرداری تهران مشاهده نشد. بنابراین فرض صفر، رد نمی‌شود.

با توجه به نتایج تحلیل داده‌ها در سطح معناداری  $P < 0/01$ ، همبستگی معناداری بین دولت الکترونیک و افزایش مسئولیت اجتماعی در شهرداری تهران وجود دارد. از نتایج آزمون رگرسیون نیز پی بردیم که متغیر دولت الکترونیک بر مسئولیت اجتماعی سازمان اثرگذار است که میزان آن ۰/۴۶۹ می‌باشد.

دولت و رسانه‌های گروهی موظف هستند به طرق مختلف تلاش نمایند که مردم را با عمق مسائل و معضلات اجتماعی مطلع ساخته و بدین وسیله انگیزه‌های لازم را در آن‌ها جهت مشارکت در حل مشکلات بوجود آورند. هم چنین دولت می‌تواند با تعیین راهبردهای کلان و ایجاد انگیزه‌های لازم، مؤسسات را ترغیب به انجام مسئولیت اجتماعی شان کند.

## پیشنهادها

با توجه به یافته‌های این پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱- با توجه به تأثیر مثبت به کارگیری دولت الکترونیک در تحقق مسئولیت اجتماعی سازمان، پیشنهاد می‌شود شهرداری‌های کشور با استفاده از ظرفیت‌های انسانی، فنی و مالی خود در به کارگیری کارا و اثربخش از تمامی ظرفیت‌ها بطور فراگیر همت گمارند.

۲- پیشنهاد می‌شود تا با استفاده از بازخور و نیازسنجی دوره‌ای و مستمر در مورد نیازهای واقعی شهرداری‌های کشور در مقوله‌های فناوری اطلاعات و مسئولیت اجتماعی، به شناخت و آگاهی کافی نسبت به نیازها و اولویت‌ها و برآورده ساختن به موقع آنها اقدام شود.

۳- تأثیر مثبت دولت الکترونیک بر افزایش مسئولیت اجتماعی سازمان، با استفاده از

فناوری اطلاعات و ارتباطات بمنظور خدمت رسانی بهتر به شهروندان از یافته‌های مهم این پژوهش می‌باشد. لذا پیشنهاد می‌گردد به ابعاد مسئولیت اجتماعی توجه بیشتری مبذول شود و فرهنگ استفاده صحیح از این فناوری در سازمان‌ها نهادینه شود.

۴- پیشنهاد می‌گردد سازمان شهرداری با شرکت مخابرات تعامل بیشتری برقرار کند تا شبکه الکترونیک با پهنای باند مطلوب‌تری در اختیار سازمان قرار دهد تا اولاً ارتباط بین ادارات و سرور مرکزی پی در پی قطع نشود و ثانیاً اطلاعات سریع و با سرعت استاندارد در شبکه مبادله گردد تا شاهد نارضایتی در بین مردم و کارکنان و سایر ذینفعان نبوده و این ذهنیت در میان مردم ایجاد نشود که روش سنتی بهتر از روش الکترونیک است.

۵- به مسئولان سازمان پیشنهاد می‌شود که مطالعات بیشتری برای بررسی علل مختلفی که در پایین بودن شاخص‌های دولت الکترونیک دخالت دارند، انجام دهند تا بتوانند دولت الکترونیک را از حالت فعلی به حالت بهتری برسانند.

۶- ارتقا و بهبود فناوری اطلاعات در گرو ارتقا سخت افزارها و نرم افزارهای مناسب است. پیشنهاد می‌شود که سازمان شهرداری تلاش نماید تا فناوری را که در اختیار کارکنان قرار می‌دهد، از حیث سخت افزاری و نرم افزاری، مدرن و به روز باشد. هم چنین در اختیار قرار دادن ابزارآلات و رایانه‌های پیشرفته، نه تنها در بهبود عملکرد تأثیر دارد؛ بلکه با انجام سریعتر و دقیق‌تر کارها، باعث افزایش رضایت کارکنان شده و منجر به افزایش مسئولیت اجتماعی سازمان می‌گردد.

۷- ایجاد سیستم‌های لازم جهت دریافت بازخور نظرات مردم و کارکنان سازمان شهرداری و استفاده از آن در فرایند برنامه‌ریزی، تجزیه و تحلیل نیازها، طراحی سیستم، رفع نقایص موجود و نیز فراهم آوردن سیستم‌های پاسخگویی به مردم از دیگر راهکارهایی است که می‌تواند در افزایش مسئولیت پذیری اجتماعی سازمان نقش مؤثری داشته باشد.

۸- پیشنهاد می‌شود که سازمان شهرداری‌های کشور، نظام پرداخت خود را بر اساس عملکرد افراد در نظر بگیرند و با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در اجرای صحیح آن همت گمارند.

## منابع

- آر. میچل، ترنس. (۱۳۷۳). مردم در سازمان‌ها. (حسین شکرکن). تهران: انتشارات رشد.
- دیهیم، سید داود؛ عباس زاده، حمیده. (۱۳۸۵). از جامعه اطلاعاتی تا دولت الکترونیکی. دومین کنفرانس بین‌المللی شهرداری الکترونیکی.
- سلسله، محسن؛ سلسله، علی. (۱۳۸۵). فناوری اطلاعات (IT) و مناسب‌سازی محیط شهری. [www.civilica.com](http://www.civilica.com)
- فرنچ، درک؛ ساورد، هینر. (۱۳۷۱). فرهنگ مدیریت. ترجمه محمد صائبی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- قاسمی، سید احمدرضا. (۱۳۷۴). بررسی الگوی مسئولیت اجتماعی مدیران بخش صنایع نساجی سازمان صنایع ملی. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - مالی.
- قدمی، محسن. (۱۳۸۹). مجموعه مدیریت مسئولیت پذیری سازمانی و اجتماعی.
- قلی پور، رحمت الله؛ توفیقی رخی، غلامرضا. (۱۳۸۸). بررسی موانع ایجاد دولت الکترونیک در ایران با تمرکز بر مشکلات مربوط به تبادلات پولی و مالی از طریق شبکه بانکی در کشور. پژوهشنامه مدیریت اجرایی. سال نهم، شماره ۲. [www.SID.ir](http://www.SID.ir)
- کاظمی، مصطفی؛ فیاضی، مرجان و میرزاده، ملیحه. (۱۳۸۷). بررسی موانع استقرار دولت الکترونیک در سازمانهای دولتی ایران. پژوهشهای مدیریت. سال اول، شماره دوم.
- کلانتری، خلیل. (۱۳۸۸). مدل سازی معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی (با برنامه LISREL و SIMPLIS). تهران: فرهنگ صبا.
- متواضع، مرتضی. (۱۳۸۴). شهروند الکترونیکی - خودآموز مهارتهای زندگی online. تهران: مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران.
- Alcan iz, Enrique Bigne & Alvarado Herrera, Alejandro & Curra Pe rez, Rafael and Rivera Alcamí, José Javier. (2010). Latest evolution of academic research in corporate social responsibility: an empirical analysis. SOCIAL RESPONSIBILITY JOURNAL. VOL. 6 NO. 3 .
- Becker, Wendy S. & Carbo II, Jerry A. and Langella, Ian M. (2010). Beyond Self-Interest: Integrating Social Responsibility and Supply Chain Management With Human Resource Development. Human Resource Development Review. 9(2). <http://hrd.sagepub.com>.
- Bobby Banerjee, Subhabrata. (2007). Corporate Social Responsibility: the good, the bad and the ugly. published by Edward Elgar publishing Limited .
- Castelo Branco, Manuel & Delgado, Catarina. (2011). Research on corporate social responsibility and disclosure in Portugal. SOCIAL RESPONSIBILITY JOURNAL. VOL. 7 NO. 2.
- Castello, Itziar & Lozano, Josep. (2009). corporate social responsibility: analysis of strategic drivers of change. CORPORATE GOVERNANCE. VOL. 9. NO. 4
- Davison, Robert M, Wagner, Christian and Ma, Louis C.K. (2005). From government to e-government: a transition model. Information Technology & People. Vol. 18. No. 3.

Degli Antoni, Giacomo & Portale, Elisa.(2011). The Effect of Corporate Social Responsibility on Social Capital Creation in Social Cooperatives. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly 40(3). Reprints and permission: <http://www.sagepub.com/journalsPermissions.nav>

Ditlev-Simonsen, Caroline D.(2010). From corporate social responsibility awareness to action?. SOCIAL RESPONSIBILITY JOURNAL. VOL. 6. NO. 3

Duarte, Fernanda. (2010). Corporate social responsibility in a Brazilian mining company: official and divergent narratives. SOCIAL RESPONSIBILITY JOURNAL. VOL. 6. NO. 1.

Gilbert, Alory.(2001). President Bush Bachs e-Government information week.

Gonzalez, Reyes and et al. (2007). E-government success :some principles from a Spanish case study. Industrial management & Data systems. Vol 107. No 6.

Green ,Todd & Peloza, John .(2011). How does corporate social responsibility create value for consumers?. Journal of Consumer Marketing. Volume 28. Number 1

Hassan, Judi. (2001). Treasury CIO promotes expanded fed portal. Federal computer week

Hung Chen, Chih.(2011). The major components of corporate social responsibility. Journal of Global Responsibility. Vol. 2 No. 1

Hsu, Fang-Ming & Chen, Tser-Yieth & Wang, Shuwen.( 2009). Efficiency and satisfaction of electronic records management systems in e-government in Taiwan. The Electronic Library. Vol. 27. No. 3.

Jones , Brian. Bowd ,Ryan. Tench , Ralph. (2009). Corporate irresponsibility and corporate social responsibility: competing realities. VOL. 5 .NO. 3. 300-303.

Karunasena, Kanishka & Deng, Hepu & Singh, Mohini .(2011). Measuring the public value of e-government: a case study from Sri Lanka. Transforming Government: People. Process and Policy. Vol. 5. No. 1 .

Lanots ,p Geoffery. ( 2001). The Boundaries of Strategic Corporate Social Responsibility. journal of Consumer Marketing. Vol 18 .No 7. pp 595-630 .

Lowery, L. M. (2002) .Developing a Successful E-government Strategy Department of Telecommunication and Information Services .Sanfrancisco .USA.

Maignan, I. and Ferrell , O.C. (2004). Corporate social responsibility and marketing: an integrative framework . Journal of the Academy of Marketing Science. Vol. 32. No. 1. pp. 3-19.

Mohd Khalid , N & Abdul Karim , M. R. (2003) .E ° Government in Malaysia. Asean Academic Press LTD ( Pelanduk Publications ) .

Mozes, Michal. Josman, Zvi & Yaniv, Eyal.(2011). Corporate social responsibility organizational identification and motivation. SOCIAL RESPONSIBILITY JOURNAL. VOL. 7 NO. 2

Olowokudejo, Folake and S.A. Aduloju. (2011). Corporate social responsibility

and organizational effectiveness of insurance companies in Nigeria. The Journal of Risk Finance. Vol. 12. No. 3. PP.156

Othman,Suaini & Darius, Faizah and Arshad, Roshayani.(2011). The influence of coercive isomorphism on corporate social responsibility reporting and reputation. SOCIAL RESPONSIBILITY JOURNAL. VOL. 7 NO. 1 .

Parada Daza, Jose´ Rigoberto. ( 2009). A valuation model for corporate

social responsibility. Vol. 5. NO. 3. 284,285 .

Reddick, Christopher G. (2011). Citizen interaction and e-government Evidence for the managerial, consultative, and participatory models. Transforming Government: People, Process and Policy. Vol. 5. No. 2.

Sahraui, Sofiane. (2007). E-inclusion as a further stage of E-government transforming Government: people, process and policy. vol 1. No1.

Stowers , G.N.(2003). Information Technology and it s Social Dimensions .Public Administration Review. vol 63. No2.

Valmohammadi, Changiz.(2011). Investigating corporate social responsibility

practices in Iranian organizations: an ISO 26000 perspective. BUSINESS STRATEGY SERIES. VOL. 12 NO. 5

Weerakkody, Vishanth & El-Haddadeh, Ramzi. (2011). Exploring the complexities of e-government implementation and diffusion in a developing country, Some lessons from the State of Qatar. Journal of Enterprise Information Management. Vol. 24. No. 2.

