

## بررسی نقش دولت الکترونیک در کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری در سازمان بازرگانی شیراز

زهیر حیاتی\*

زهرا درخشنده دشتی\*\*

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی نقش دولت الکترونیک در کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری در سازمان بازرگانی شیراز است. در این پژوهش رابطه ابعاد دولت الکترونیک از جمله، سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، فرهنگ مشارکت، پاسخگویی، سهولت کاربرد فن آوری اطلاعات و کیفیت خدمات با بوروکراسی و سلامت اداری مورد بررسی قرار گرفته است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی است و از نظر گردآوری و تحلیل اطلاعات و داده‌ها از نوع توصیفی - پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش تعداد ۳۰۰ نفر از کارکنان سازمان بازرگانی شیراز می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های مختلفی از جمله آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. نتایج پژوهش دو فرضیه اصلی تحقیق را مورد تأیید قرار داد، یعنی بین دولت الکترونیک و بوروکراسی رابطه منفی و بین دولت الکترونیک و سلامت اداری رابطه مثبت وجود دارد. همچنین همه فرضیه‌های فرعی نیز مورد تأیید قرار گرفتند. یعنی بین همه ابعاد دولت الکترونیک و بوروکراسی رابطه منفی و بین همه ابعاد دولت الکترونیک و سلامت اداری در سازمان مذکور رابطه مثبت وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** دولت الکترونیک، بوروکراسی، سلامت اداری، فساد اداری، فن آوری اطلاعات و ارتباطات، سازمان بازرگانی شیراز

\* دانشیار دانشگاه شیراز

\*\* کارشناسی ارشد - دانشگاه پیام نور شیراز z.derakhshande@yahoo.com

## مقدمه

استفاده از فن‌آوری‌های پیشرفته اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی با هدف تغییر در ساختار سازمان و ارائه بهتر اطلاعات و خدمات در سال‌های اخیر مورد توجه بسیاری از کشورهای جهان قرار گرفته است. اکثر دولت‌ها برای استفاده از مزایا و قابلیت‌های اینترنت در ارائه خدمات، زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات را گسترش داده‌اند (دیکنز، دیلون، النمانی و ژنگ<sup>۱</sup> به نقل از سازمان ملل متحد<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). سیستم‌های اداری نظاره‌گر استفاده روزافزون سازمان‌ها از فن‌آوری‌های اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات و اطلاعات هستند منافع دولت الکترونیک، از جمله افزایش سرعت و دسترسی بیشتر به اطلاعات و خدمات و بهبود ارتباطات منجر به دستیابی به دولت بهتر و اثر بخش‌تر می‌شود (دنگ<sup>۳</sup> به نقل از ایرانی و دیگران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷).

از طرفی فساد اداری پدیده‌ای جهانی است که کم و بیش در نظام اداری همه کشورها وجود دارد. دولت‌ها برای کاهش فساد در سازمان‌ها تلاش زیادی می‌کنند و به راه‌ها و ابزارهای زیادی متوسل می‌شوند. یکی از راه‌های احتمالی کاهش فساد اداری استفاده از فن‌آوری‌های اطلاعات و ارتباطات و تشکیل دولت الکترونیک تشخیص داده شده است. در سال‌های اخیر استفاده از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات کارآمدی خود در بخش دولتی و خصوصی را به اثبات رسانده است. بیویان<sup>۵</sup> (۲۰۱۰) به نقل از سالم<sup>۶</sup> بیان می‌کند که دولت الکترونیک به دلیل داشتن قابلیت‌های فراوان از جمله کاهش هزینه‌ها، ایجاد مشارکت بیشتر، کاهش فساد اداری و کاهش تشریفات زائد اداری، مورد توجه شهروندان، سیاستگذاران و بخش‌های تجاری قرار گرفته است. در پژوهش حاضر به بررسی نقش دولت الکترونیک و ابعاد آن شامل سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، فرهنگ مشارکت، پاسخگویی، سهولت کاربرد فن‌آوری اطلاعات و کیفیت خدمات، در کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری پرداخته می‌شود.

## بیان مسأله

ساختار اداری دیوان سالار (بوروکراتیک) که یکی از علت‌های ناکارآمدی و کاهش بهره‌وری در سازمان‌ها شناخته شده است نیاز به تغییر دارد و انتظار می‌رود با تغییر ساختار دولت و نهادهای دولتی دولت الکترونیک این تحول ایجاد شود. البته بوروکراسی مزایای زیادی دارد ولی در این پژوهش به کاهش و تغییر در جنبه‌های منفی بوروکراسی پرداخته می‌شود. به زعم یعقوبی (۱۳۸۸) بوروکراسی با تاکید بر تخصص‌گرایی و قوانین و مقررات می‌تواند مزایایی داشته باشد ولی معایبی نیز دارد، مانند انعطاف ناپذیری، تمرکز بر مسائل درونی و مدیریتی، ناتوانی در ارائه خدمات به صورت مستمر و مفید و تاکید بر سلسله مراتب عمودی. با تحقق دولت الکترونیک که دارای ویژگی‌هایی مانند ارائه خدمات و اطلاعات به صورت مستمر، تاکید بر کار گروهی، سلسله مراتب افقی و انعطاف‌پذیری است، ساختار بوروکراسی می‌تواند تحول پیدا کند. در این میان تلاش می‌شود معضل نابرابری دسترسی شهروندان

به خدمات عمومی از طریق پیاده‌سازی دولت الکترونیک که بر ارائه خدمات و اطلاعات بر خط تأکید دارد و به جای محبوس کردن اطلاعات در بخش‌های خاصی از دولت بر انتشار گسترده آن در میان تمام اقشار جامعه اصرار می‌ورزد، مرتفع گردد (فقیهی و یعقوبی، ۱۳۸۳: ۳۷).

فساد اداری که نقطه مقابل سلامت اداری است، مشکل بزرگ بسیاری از سازمان‌های دولتی منجمله کشور ما می‌باشد. از این‌رو سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور طرح مطالعاتی تدوین برنامه مبارزه با فساد و ارتقای سلامت اداری را در دستور کار خود قرار داده است. از جمله عوامل شکل دهنده فساد، عوامل اقتصادی و سیاسی و اداری هستند که در این میان عوامل اداری و دیوان سالارانه از بقیه مهم‌تر به نظر می‌رسد. عوامل بوروکراتیک در فساد اداری و تحقق سلامت اداری نقش مهمی دارد. نظام اداری کارآمد زمینه‌های تحقق سلامت اداری را فراهم می‌کند. از دیدگاه یعقوبی (۱۳۸۸) هرگونه بهبود در کیفیت حکومت نیازمند پاسخگویی حکومت است که خود مستلزم شفافیت و دسترسی کامل به اطلاعات است؛ بنابراین تحقق حکمرانی خوب با استفاده از فناوری اطلاعات در بخش دولتی امکان‌پذیر است. تحقق دولت الکترونیک با مهندسی مجدد فرایندها و روش‌ها و تغییر ساختار دولت به ایجاد حکمرانی خوب کمک می‌کند.

سازمان بازرگانی شیراز در سال‌های اخیر تلاش زیادی برای استقرار دولت الکترونیک کرده است. به این دلیل که سازمان هم در بخش تجارت داخلی و هم در بخش تجارت خارجی با اصناف و سازمان‌های متعددی در ارتباط است و افراد زیادی به این سازمان مراجعه می‌کنند. این سازمان در راستای ارتقای طرح دولت الکترونیک بخش‌های مختلف سایت خود را توسعه داده است. همچنین به این دلیل که سازمان بازرگانی از منابع مالی خوبی برخوردار است امکان بروز فساد در آن وجود دارد و سازمان همواره به دنبال پیدا کردن راهبردهای گسترده برای مقابله با فساد بوده است. از جمله راهبردهایی که سازمان برای کاهش فساد در نظر داشته است استقرار طرح دولت الکترونیک است ولی آیا این که سازمان برای کاهش بوروکراسی و فساد، دولت الکترونیک را راه حل مناسبی دانسته است مسأله‌ای است که باید به آن پرداخته شود. در نهایت مسأله پیش روی محقق این است، آیا دولت الکترونیک در کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری نقش دارد؟

## مبانی نظری

در این بخش دیدگاه‌های مختلف درباره ابعاد دولت الکترونیک (سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، پاسخگویی، فرهنگ مشارکت، سهولت کاربرد فن‌آوری اطلاعات و کیفیت خدمات) بیان می‌شود. به دنبال آن بوروکراسی به صورت خلاصه شرح داده می‌شود و سپس سلامت اداری و فساد اداری تعریف شده، برخی زیان‌های ناشی از آن، بیان می‌شوند. از دیدگاه یعقوبی (۱۳۸۸) یکی از کارکردهای دولت الکترونیک، کارکرد اطلاعاتی یا همان سهولت دسترسی به اطلاعات است که در این کارکرد اطلاعات در اختیار شهروندان و بخش‌های مختلف

جامعه به صورت برابر قرار می‌گیرد. به زعم صفری و دیگران (۱۳۸۲) در دولت الکترونیک با استفاده از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات امکان دسترسی دوطرفه به اطلاعات وجود دارد و این امر موجب توانمندی مردم در استفاده از اطلاعات می‌شود.

در آغاز قرن بیست و یک دو روند تغییر اقتصاد از کالاها به خدمات و گسترش سریع اقتصادهای اطلاعاتی و شبکه‌های الکترونیکی منجر به ایجاد مبحث «خدمات الکترونیک» شده است و سازمان‌ها برای سهولت دسترسی به خدمات سیستم‌های دولت الکترونیک را به کار گرفته‌اند (حسن، شهاب و پیارده، ۲۰۱۱). امروزه زندگی انسان‌ها با سازمان‌ها ارتباط زیادی دارد و همه افرادی که در تصمیمات سازمان‌ها تأثیر دارند و یا تصمیمات سازمان‌ها بر آن‌ها تأثیر دارد باید در تصمیمات مشارکت باشند (میرسپاسی و اعتباریان، ۱۳۸۷). کاربران در توسعه طرح‌های سیستم‌های اطلاعاتی مشارکت فعال دارند و دیدگاه‌های شهروندان در سیاست‌های دولت الکترونیک اهمیت زیادی دارد (اکسلسون، ملین و لیندگرن<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰). به زعم هیوز، سیستم پاسخگویی مبادله‌ای است که طرفین آن بخشی از قدرت خود را که مورد نیاز طرف مقابل است مبادله می‌کنند. عدم پاسخگویی قدرت‌ها منجر به فساد و استبداد می‌شود و برای رسیدن به دموکراسی یک سیستم پاسخگویی مناسب لازم است (میرسپاسی و اعتباریان، ۱۳۸۷). نتایج به دست آمده از مطالعات تجربی نشان می‌دهند برای عملی کردن ارزش‌های دموکراتیک و تحقق دولت با ثبات‌تر، پاسخگویی به شکایات امری ضروری است (کاروالهو و فیدلیس<sup>۹</sup>، ۲۰۱۱). نهادهای اقتصادی با استفاده از اطلاعات ارزشمند موجود در دولت الکترونیک به نیازهای جامعه پاسخگو می‌شوند و در نتیجه به‌وجود آمدن عدالت توزیعی و اطلاعاتی اعتماد عمومی تقویت می‌شود (قلی‌پور و پیران‌نژاد، ۱۳۸۵). به دلیل اثرات مثبت فن‌آوری اطلاعات برافزایش کارایی و اثربخشی سازمان‌ها و تسهیل الگوهای ارتباطی واحدهای سیاسی و مدیریت دولتی میزان استفاده از فن‌آوری اطلاعات در بخش دولتی به میزان قابل ملاحظه‌ای افزایش پیدا کرده است. همچنین با ظهور شبکه گسترده جهانی (وب)، وب سایت‌های سازمان‌های دولتی خدمات مناسبی را به شهروندان و سازمان‌های غیردولتی و تجاری ارائه می‌کنند (یعقوبی، ۱۳۸۸).

## بوروکراسی

از دیدگاه ماکس وبر بوروکراسی به معنی شکل سازمانی مطلوب با طراحی منطقی و کارایی زیاد و پیروی از اصول منطقی و نظم می‌باشد که بر اساس اختیار مشروع بنا نهاده شده است (رضاییان، ۱۳۸۵). مدل بوروکراسی بر کارهای درونی و مدیریتی تمرکز دارد و بر بخش بندی، تخصصی کردن، استاندارد کردن و یکنواخت سازی فرایند تولید تأکید می‌کند. در این مدل هر واحد مسئول شناخت مشتری‌های خود، بررسی تقاضاهای آن‌ها برای خدمات و تحویل خدمات به مشتری‌ها می‌باشد به زعم گالبرایت<sup>۱۰</sup> کاهش هزینه‌های ایجاد هماهنگی از طریق بخش‌بندی و یکنواخت‌سازی از مزایای بوروکراسی وبر است ولی از نظر از بوزمان<sup>۱۱</sup> قوانین و مقررات زیاد، تشریفات زائد اداری و ناکارایی

در ارائه خدمات به مشتری‌ها در بوروکراسی و بر مورد انتقاد قرار گرفته است (نقل شده در: تات کی هو، ۲۰۰۲). فساد اداری یکی از مهم‌ترین تبعات رشد بوروکراسی در سازمان‌ها می‌باشد. تلاش‌های انجام شده برای اصلاح بوروکراسی کافی نبوده و برای کاهش فساد اداری و ناکارآمدی بوروکراسی باید اصلاحات اساسی در نظام اداری صورت پذیرد (صبوری، ۱۳۸۰).

## سلامت اداری

سلامت اداری به وضعیتی اطلاق می‌شود که کلیه عوامل یک سازمان قابلیت تأمین اهداف سازمان را به‌طور مطلوب داشته باشند و بتوانند انحراف از هنجارهای اداری و قانونی و موانع اهداف سازمانی را در اسرع وقت شناسایی و تدابیر لازم و به‌هنگام را برای رفع آن‌ها لحاظ نمایند (حاجیانی، ۱۳۸۹: ۳۸). فساد به عنوان یک پدیده جهانی از دوران باستانی تا کنون و در همه جوامع از جمله جوامع دیکتاتوری و جوامع دموکراتیک و در همه سازمان‌ها چه خصوصی و چه دولتی وجود داشته است (چوبی<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۷). فساد به عمل یا تصمیم خارج از ضوابط قانونی، که تعداد افراد بیشتری از نتایج منفی آن متأثر می‌شوند گفته می‌شود «عباس زادگان، ۱۳۸۳». ذاکر صالحی (۱۳۸۸) زیان‌های فساد اداری را اینگونه بیان می‌کند: فساد منجر به از بین رفتن منابع مالی و مخدوش شدن اخلاق عمومی در ادارات دولتی می‌شود و با تأثیر نامطلوب بر عملکرد مدیریتی، رشد سرمایه‌گذاری، و توسعه سیاسی، عملکرد دولت را کاهش می‌دهد.

## پیشینه تحقیق

در ارتباط با رابطه دولت الکترونیک و بوروکراسی حقیقی نسب، عابدین و جانفشان (۱۳۸۸) در مقاله خود با عنوان «شهروندگرایی در دولت: بررسی موفقیت دولت در ارائه خدمات الکترونیکی در دفاتر خدمات ارتباطی و پلیس ۱۰+ از دیدگاه شهروندان تهرانی» بیان می‌کنند که شهروندان استفاده کننده از خدمات دولت الکترونیک، نسبتاً راضی هستند و به نظر می‌رسد این رضایت در مقایسه خدمات آن‌ها با خدمات دریافتی در سیستم‌های قبلی باشد که بوروکراسی اداری زاید در آنها منجر به کندی پیشرفت کار و سرگردانی مراجعان در دریافت خدمات می‌شد. همچنین تات کی هو (۲۰۰۲) در مقاله‌ای با عنوان «بازآفرینی دولت‌های محلی و ابتکار عمل دولت الکترونیک» بیان می‌کند که دولت الکترونیک وسیله‌ای قدرتمند برای بازآفرینی دولت‌های محلی فراهم می‌کند.

از تحقیقات موجود درباره فساد اداری و ارتباط آن با دولت الکترونیک می‌توان به تحقیق الوانی، زرنندی و عرب سرخی (۱۳۸۹)، با عنوان «مؤلفه‌های تدوین استراتژی ملی مبارزه با فساد جمهوری اسلامی ایران» اشاره کرد. نتایج آن نشان می‌دهد که ناکارآمدی ساختار اداری یکی از علل رایج بروز فساد اداری شناخته شده است. در این راستا و برای کاهش فساد باید تغییر ساختار درون بخشی دولت، ساده سازی قوانین و رویه‌ها و به منظور کاهش تأخیر در ارائه خدمات - مخصوصاً استفاده از

فناوری‌های روز و توسعه دولت الکترونیک - و نیز افزایش شفافیت در اولویت کاری سازمان‌ها قرار گیرد. در مقاله «حکمرانی الکترونیک راهی برای تحویل خدمات بهتر به بخش عمومی در هندوستان و اتیوپی و فیجی» «سینگ، پاتاک، ناز و بلوال»<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۰) بیان می‌کنند که همه انواع فسادهای بوروکراتیک جزئی به دلیل افزایش شفافیتی که به واسطه استفاده از فن‌آوری‌های اطلاعات و ارتباطات به دست آمده، کاهش یافته است. در این مقاله تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که ابتکار عمل‌های دولت الکترونیک و کاهش فساد به طور معنی داری با هم رابطه دارند. علاوه بر آن باهاتنگار و سینگ<sup>۱۴</sup> (۲۰۱۰)، در مقاله «ارزیابی اثر دولت الکترونیک: مطالعه پروژه‌ها در هند» «بیان می‌کنند که ترجیح آشکار سیستم‌های رایانه‌ای به وسیله مشتری‌ها نشان می‌دهد که حتی منافع‌های کوچک برای استفاده‌کنندگان می‌تواند باعث تغییرات مثبت و مهمی در درک افراد از سیستم‌های دریافت خدمات شود. بیویان (۲۰۱۰) نیز در مقاله‌ای با عنوان «دولت الکترونیک در قزاقستان: چالش‌ها و نقش آن در توسعه» اظهار می‌کند که اعتقاد زیادی وجود دارد که دولت الکترونیک فساد را کاهش دهد و مدیران سیاسی و بوروکرات‌های فاسد که در اجرای برنامه‌های دولت الکترونیک مانع ایجاد می‌کنند را ناراحت کند. بررسی‌ها در کشور هند نشان می‌دهد که در ایالت‌هایی که دولت الکترونیک حتی به طور ناقص در آن‌ها استقرار یافته، میزان فساد به اندازه چشمگیری کاهش یافته است (بیویان به نقل از هیکس، ۲۰۱۰). بررسی‌ها نشان می‌دهند که در دو شهر هند به نام‌های کلکته و بمبئی به دلیل اجرای دولت الکترونیک در برخی بخش‌ها، میزان فساد کاهش یافته است. در واقع حذف واسطه‌ها در تعاملات بین شهروندان و دولت عامل اصلی کاهش فساد بوده است (بیویان به نقل از کبیر،<sup>۱۵</sup> ۲۰۱۰). همچنین شیم و ایوم<sup>۱۶</sup> (۲۰۰۸)، در مقاله‌ای با عنوان «دولت الکترونیک، ضد فساد: تحلیل تجربی داده‌های بین‌المللی» «بیان می‌کنند که مطالعات موردی نشان می‌دهند که دولت الکترونیک با ارتقاء حکومت داری خوب و تقویت کارهای اصلاحی یکی از روش‌های مؤثر در کاهش فساد است. به‌ویژه، دولت الکترونیک می‌تواند از بیرون با افزایش رابطه با شهروندان و از درون سازمان با کنترل و زیر نظر گرفتن مؤثر رفتار کارکنان، رفتارهای منجر به فساد را کاهش دهد. کیم<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۸) در مقاله خود با عنوان «ایجاد یکپارچگی ملی از طریق ریشه کن کردن فساد در کره جنوبی» اظهار می‌کند که برنامه‌های فن‌آوری‌های اطلاعات و ارتباطات در بخش خدمات عمومی فرصت‌های انجام کارهای فساد انگیز در دولت را کاهش می‌دهد. فالالا<sup>۱۸</sup> (۲۰۰۷) در مقاله خود با عنوان «استفاده از دولت الکترونیک برای کاهش فساد در خدمات عمومی» «بیان می‌کند که با این که دولت الکترونیک داروی همه دردهای ناشی از مشکلات عمیق و پیچیده فساد نیست، ولی می‌توان به این نتیجه رسید که فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات توانایی کمک مؤثر به تلاش‌های تحقق سلامت اداری را دارد. دولت الکترونیک برای کاهش فساد باید به هدف‌هایی مانند افزایش دسترسی به اطلاعات، شفافیت و پاسخگویی دست یابد. همه این اهداف فساد را کاهش می‌دهند. اندرسون و رند<sup>۱۹</sup> (۲۰۰۶)، در پژوهشی با عنوان «آیا دولت الکترونیک فساد را کاهش می‌دهد؟» «رابطه عملی بین دولت الکترونیک و فساد را در تعدادی از

کشورها در سال‌های ۱۹۹۷-۲۰۰۲ بررسی می‌کنند. این تحقیق نشان می‌دهد که سطوح بالاتر دولت الکترونیک گاهی با سطوح پایین‌تر فساد به طور قابل توجهی ارتباط دارد. نتایج به‌دست آمده قاطع و مستحکم به نظر می‌رسند و دارای اهمیت اقتصادی هستند و در صورتی که سیاست‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات خوب طراحی شوند احتمالاً در مقابله علیه فساد مؤثر واقع می‌شوند. باهاتنگار<sup>۲۰</sup> (۲۰۰۳) در مقاله خود با عنوان «شفافیت و فساد: آیا دولت الکترونیک کمک می‌کند؟» بیان می‌کند که انتشار اطلاعات دولتی به وسیله وب سایت و فراهم کردن موقعیت برای شکایت شهروندان علیه فساد موجب پاسخگویی بیشتر می‌شود و افزایش دسترسی به وب سایت منجر به شفافیت قوانین و برنامه‌ها می‌شود. همچنین افزایش پاسخگویی دولت باعث کاهش فساد می‌شود.

### چارچوب نظری تحقیق

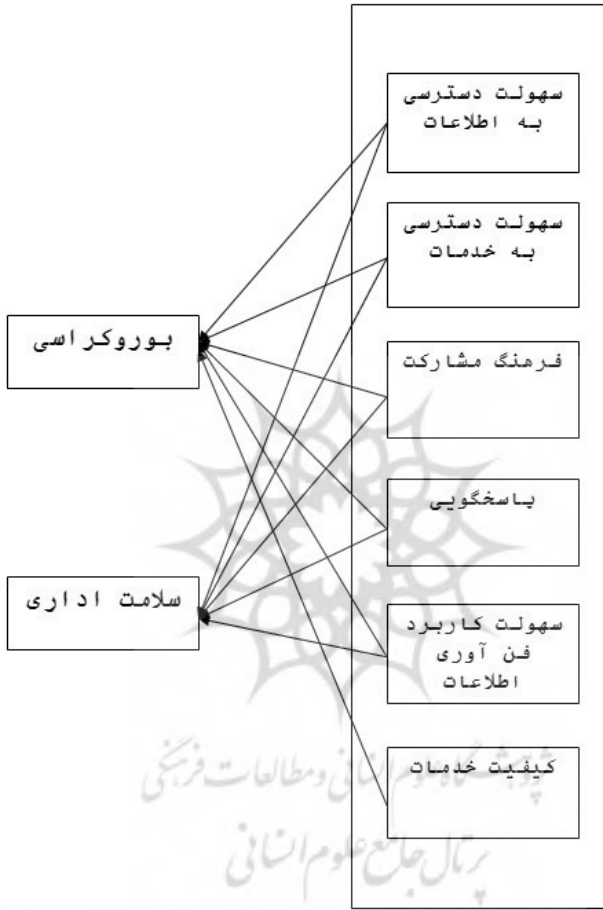
متغیرها به ۲ دسته متغیرهای وابسته و مستقل تقسیم می‌شوند. متغیر مستقل دولت الکترونیک است و متغیرهای وابسته بوروکراسی و سلامت اداری می‌باشند. برای دولت الکترونیک شش بعد در نظر گرفته شده است که سه بعد پاسخگویی، دسترسی به اطلاعات و کیفیت خدمات از دیدگاه فاللا (۲۰۰۷) و بعد سهولت کاربرد فن‌آوری اطلاعات از دیدگاه تات کی هو (۲۰۰۲) و دو بعد دسترسی به خدمات و فرهنگ مشارکت نیز از دیدگاه تات کیهو (۲۰۰۲) درباره الگوی دولت الکترونیک گرفته شده است. متغیرهای وابسته، بوروکراسی از دیدگاه رضاییان (۱۳۸۵) و سلامت اداری از دیدگاه عباس‌زادگان (۱۳۸۳) و ذاکر صالحی (۱۳۸۸) درباره فساد اداری اخذ شده است.

### مدل مفهومی پژوهش و فرضیه‌ها

پژوهش به بررسی نقش دولت الکترونیک و ابعاد آن (سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، پاسخگویی، فرهنگ مشارکت، سهولت کاربرد فن‌آوری اطلاعات، کیفیت خدمات) در کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری پرداخته است و از تلفیق نظریه‌ها و دیدگاه‌های بیان شده و استفاده از ابعاد موجود در آن‌ها، مدل مفهومی تحقیق و فرضیه‌های آن شکل گرفته است. البته به نظر می‌رسد که بین بوروکراسی و سلامت اداری نیز رابطه وجود داشته باشد که در بخش بحث و نتیجه‌گیری به این موضوع نیز پرداخته می‌شود. مدل مفهومی پژوهش و فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش در ادامه بیان می‌شوند.



## مدل و فرضیه‌های تحقیق دولت الکترونیک



فرضیه‌های به‌دست آمده از مدل مفهومی پژوهش شامل دو فرضیه اصلی و دوازده فرضیه فرعی و به شرح زیر می‌باشد.

### فرضیه‌های اصلی

- ۱- بین دولت الکترونیک و بوروکراسی در سازمان بازرگانی شیراز رابطه منفی وجود دارد.
- ۲- بین دولت الکترونیک و سلامت اداری در سازمان بازرگانی شیراز رابطه مثبت وجود دارد.



## فرصیه‌های فرعی

- ۱- بین سهولت دسترسی به اطلاعات و بوروکراسی در سازمان بازرگانی شیراز رابطه منفی وجود دارد.
- ۲- بین سهولت دسترسی به خدمات و بوروکراسی در سازمان بازرگانی شیراز رابطه منفی وجود دارد.
- ۳- بین فرهنگ مشارکت و بوروکراسی در سازمان بازرگانی شیراز رابطه منفی وجود دارد.
- ۴- بین پاسخگویی و بوروکراسی در سازمان بازرگانی شیراز رابطه منفی وجود دارد.
- ۵- بین سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و بوروکراسی در سازمان بازرگانی شیراز رابطه منفی وجود دارد.
- ۶- بین کیفیت خدمات و بوروکراسی در سازمان بازرگانی شیراز رابطه منفی وجود دارد.
- ۷- بین سهولت دسترسی به اطلاعات و سلامت اداری در سازمان بازرگانی شیراز رابطه مثبت وجود دارد.
- ۸- بین سهولت دسترسی به خدمات و سلامت اداری در سازمان بازرگانی شیراز رابطه مثبت وجود دارد.
- ۹- بین فرهنگ مشارکت و سلامت اداری در سازمان بازرگانی شیراز رابطه مثبت وجود دارد.
- ۱۰- بین پاسخگویی و سلامت اداری در سازمان بازرگانی شیراز رابطه مثبت وجود دارد.
- ۱۱- بین سهولت کاربرد فناوری اطلاعات و سلامت اداری در سازمان بازرگانی شیراز رابطه مثبت وجود دارد.
- ۱۲- بین کیفیت خدمات و سلامت اداری در سازمان بازرگانی شیراز رابطه مثبت وجود دارد.

## روش تحقیق

جامعه آماری این پژوهش تعداد ۳۰۰ نفر از کارکنان سازمان بازرگانی شیراز می‌باشد. روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده است. حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۱۶۹ نفر است که از این تعداد نمونه، ۱۶۵ پرسشنامه جمع‌آوری شد.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه می‌باشد. جهت بررسی و سنجش سه متغیر دولت الکترونیک و بوروکراسی و سلامت اداری از ۳ پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه دولت الکترونیک از پرسشنامه بخشنده (۱۳۹۰)، پرسشنامه بوروکراسی از پرسشنامه مقیمی (۱۳۸۸) گرفته شده و پرسشنامه سلامت اداری با ایجاد تغییرات بسیار، از پرسشنامه تیپ نظرسنجی میزان سلامت اداری قضاوی (۱۳۸۳) اقتباس شده است. برای تعیین روایی پرسشنامه از آزمون تحلیل ماده استفاده شده است. بررسی نتایج حاصل از این آزمون نشان می‌دهد که کلیه گویه‌های دولت الکترونیک و سلامت اداری رابطه قوی و معنی‌دار با جمع نمره طیف دارند و نیاز به حذف گویه‌ای نیست. اما از ۲۰ گویه

بوروکراسی ۷ گویه رابطه معنی‌دار با جمع نمره طیف نداشتند و حذف شدند. برای تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون نشان داد که ضریب آلفای کرونباخ طیف‌های مورد استفاده در حد قابل قبول است.

جدول ۱: ضرایب آلفای کرونباخ حاصل از آزمون پایایی طیف‌های مورد استفاده

ضریب آلفای کرونباخ	طیف
۰/۷۵	سلامت اداری
۰/۷۲	بوروکراسی
۰/۶۱	بعدسہولت دسترسی به اطلاعات
۰/۷۱	سہولت دسترسی به خدمات
۰/۵۹	فرہنگ مشارکت
۰/۷۱	پاسخگویی
۰/۶۸	سہولت کاربرد فن‌آوری
	اطلاعات
۰/۵۲	کیفیت خدمات

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا اطلاعات به نرم افزار «اس پی اس اس ۲۱» انتقال یافت. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو بخش انجام شد. در بخش اول، با استفاده از جداول فراوانی و شاخص‌هایی همچون حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار به توصیف جامعه آماری و پدیده‌های مورد بررسی پرداخته شد. در بخش دوم، با استفاده از ضرائب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره، فرضیه‌های تحقیق مورد آزمون قرار گرفتند. همچنین برای آزمون مدل تحقیق نرم افزار «لیزرل ۲۲» مورد استفاده قرار گرفت.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها

یافته‌های حاصل از بررسی وضعیت دولت الکترونیک و بوروکراسی و سلامت اداری در جدول‌های زیر نشان داده شده است. یافته‌ها در جدول شماره ۲ نشان می‌دهند که نگرش پاسخگویان به عملکرد دولت الکترونیک در همه ابعاد مثبت است. همچنین یافته‌های جدول شماره ۳ نشانگر بوروکراسی نسبتاً زیاد و سلامت اداری نسبتاً بالا در سازمان مورد مطالعه می‌باشد.

**جدول ۲: میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان در ابعاد دولت الکترونیک**

انحراف معیار	میانگین	ابعاد دولت الکترونیک
۲/۷۵	۱۴/۵۷	سهولت دسترسی به اطلاعات
۲/۸۵	۱۳/۶۴	سهولت دسترسی به خدمات
۲/۷۷	۱۴/۱۵	فرهنگ مشارکت
۱/۹	۱۰/۳	پاسخگویی
۲/۷۷	۱۷/۷۶	سهولت کاربرد فن آوری اطلاعات
۱/۴۷	۷	کیفیت خدمات

**جدول ۳: میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان در متغیرهای بوروکراسی و سلامت اداری**

انحراف معیار	میانگین	متغیر
۷/۳	۴۴/۰۳	بوروکراسی
۹/۴	۷۸/۱	سلامت اداری

### آزمون فرضیه‌ها

با توجه به یافته‌های مندرج در جدول زیر، همه فرضیه‌های پژوهش تأیید شدند. با توجه به ضریب همبستگی به دست آمده، بین همه ابعاد دولت الکترونیک و بوروکراسی رابطه منفی و بین همه ابعاد دولت الکترونیک و سلامت اداری رابطه مثبت وجود دارد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

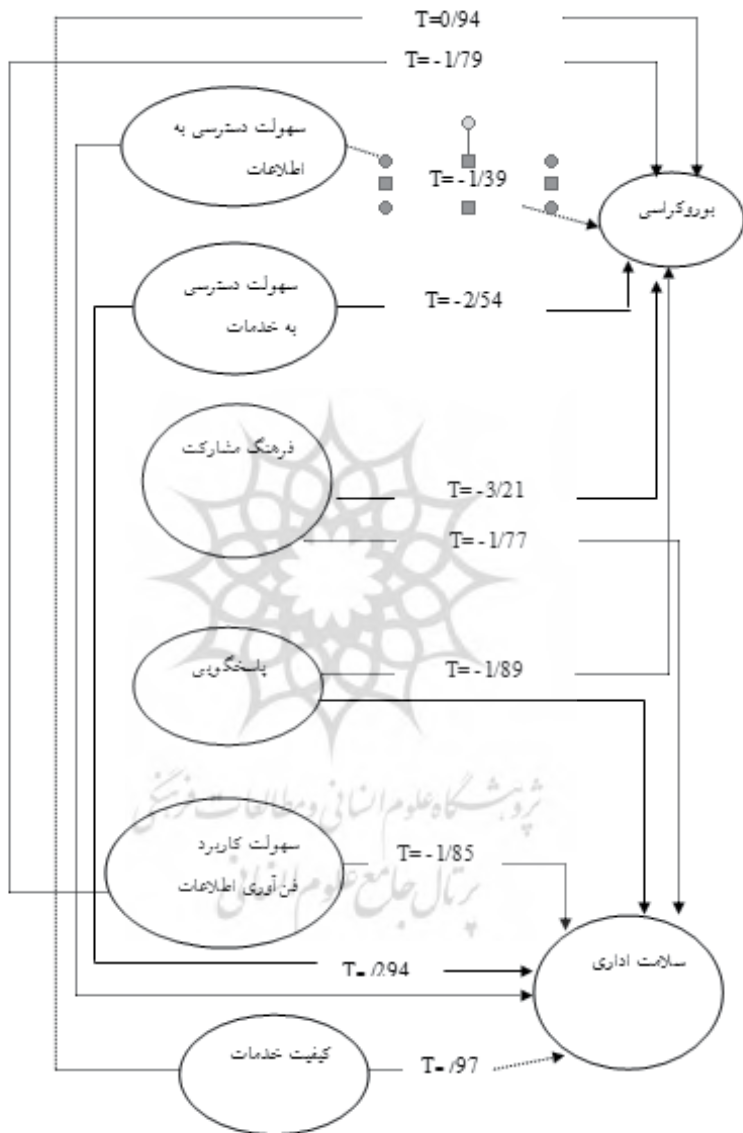
### جدول ۴: ضریب همبستگی پیرسون بین بوروکراسی مداری و سلامت اداری با دولت الکترونیک و ابعاد آن

کیفیت خدمات	سهولت کاربرد فن آوری اطلاعات	پاسخگویی	فرهنگ مشارکت	تسریع در دسترسی به خدمات	تسریع در دسترسی به اطلاعات	دولت الکترونیک	متغیر وابسته
-۳۰۷	-۴۳۲	-۳۱۱	-۴۸۵	-۴۷۹	-۴۲۸	-۴۹۷	r بوروکراسی
۱۶۳	۱۶۴	۱۶۵	۱۶۴	۱۶۴	۱۶۴	۱۶۳	N
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	P
۰/۴۴	۰/۵۵	۰/۵۲	۰/۵۵۴	۰/۵۹۸	۰/۵۳۷	۰/۶۵	r سلامت اداری
۱۶۲	۱۶۳	۱۶۴	۱۶۴	۱۶۳	۱۶۳	۱۶۱	N
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	P

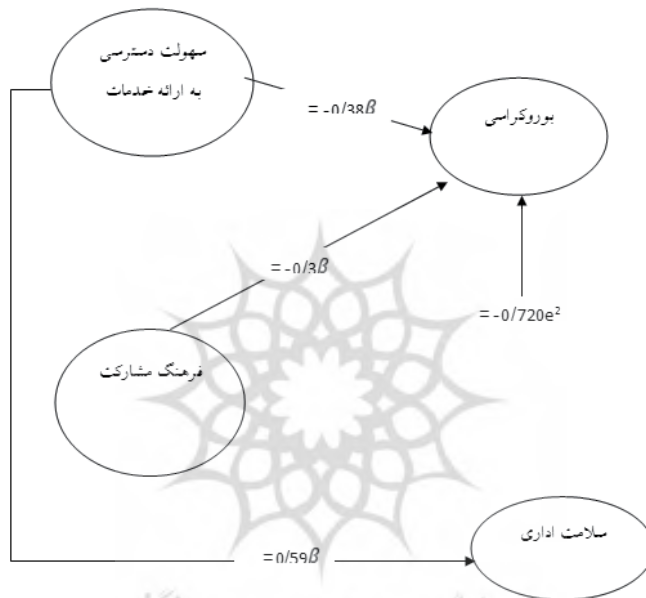
### آزمون مدل تحقیق

برای آزمون مدل تحقیق ابتدا اطلاعات از نرم افزار اس پی اس به نرم افزار لیزرل انتقال یافت. آزمون مدل تحقیق در دو مرحله انجام پذیرفت. نمودار ۱ نتیجه حاصل از آزمون اجرای مدل در مرحله اول است. در این مرحله روابط بین متغیرهایی که معنی دار نیستند و به عبارتی میزان تی آن معنی دار نیست به صورت خط چین کشیده شده است. همان گونه که ملاحظه می شود تنها متغیرهای سهولت دسترسی به خدمات و فرهنگ مشارکت با متغیر بوروکراسی و متغیر سهولت دسترسی به خدمات با سلامت اداری رابطه معنی دار دارند و سایر متغیرها فاقد آنند و باید حذف شوند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



**نمودار ۱:** نتیجه حاصل از اجرای مدل تحقیق بر حسب میزان T در مرحله اول پس از حذف ارتباط غیرمعنی دار، مدل مجدداً اجرا گردید که نتیجه آن در نمودار ۲ نشان داده شده است. همان گونه که در نمودار مشاهده می‌گردد هیچ ارتباط غیر مستقیمی در مدل وجود ندارد. سهولت دسترسی به خدمات بیشترین تاثیر مستقیم را بر بوروکراسی و سلامت اداری دارد.



$X^2 = 29/28$        $d.f = 8$        $sig = 0/0028$   
 $X^2 d.f = 3/66$

نمودار ۲: مدل نهایی تحقیق بر حسب ضرایب  $\beta$

### ضرایب برازش مدل

جدول ۴-۳۰ ضرایب برازش مدل را نشان می‌دهد. بر اساس جدول مزبور مدل از برازش مناسبی برخوردار است به طوری که ضرایب به دست آمده از حداقل ۰/۸۲ (مربوط به AGFI، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده) تا ۰/۹۷ (مربوط به CFI، شاخص برازش مقایسه‌ای و IFI، شاخص برازش افزایشی) در نوسان می‌باشد.

### جدول ۵: ضرائب پردازش مدل

مقدار	ضرب
۰/۹۶	NFI <sup>۲۳</sup> شاخص برآزش معیار
۰/۹۷	CFI <sup>۲۴</sup> شاخص برآزش مقایسه‌ای
۰/۹۷	IFI <sup>۲۵</sup> شاخص برآزش افزایشی
۰/۸۷	RFI <sup>۲۶</sup> شاخص برآزش نسبی
۰/۹۶	GFI <sup>۲۷</sup> شاخص نیکویی برآزش
۰/۸۲	AGFI <sup>۲۸</sup> شاخص نیکویی برآزش تعدیل شده

### بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش نقش دولت الکترونیک و ابعاد آن در کاهش بوروکراسی و ارتقای سلامت اداری مورد آزمون قرار گرفت. با توجه با نتیجه به‌دست آمده از پژوهش دولت الکترونیک و همه ابعاد آن از جمله سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، فرهنگ مشارکت، پاسخگویی، سهولت کاربرد فن‌آوری اطلاعات و کیفیت خدمات بر بوروکراسی و سلامت اداری تأثیر دارند و افزایش هر یک از ابعاد منجر به کاهش میزان بوروکراسی و افزایش سلامت اداری می‌شود. همان‌گونه که پیش‌بینی شد بین بوروکراسی و سلامت اداری نیز رابطه وجود دارد. ابعاد سهولت دسترسی به خدمات و فرهنگ مشارکت با بوروکراسی رابطه مستقیم دارند. بعد سهولت دسترسی به خدمات بیشترین تأثیر «مستقیم» بر بوروکراسی ( $\beta = -0/38$ ) را دارد. بعد سهولت دسترسی به خدمات با سلامت اداری رابطه مستقیم دارد. در کل بعد سهولت دسترسی به خدمات بیشترین تأثیر مستقیم را بر بوروکراسی و سلامت اداری دارد. بنابراین ارائه هرچه بیشتر خدمات به‌صورت الکترونیک این اثر را افزایش می‌دهد.

سازمان بازرگانی شیراز با اطلاع رسانی از طریق سایت خود و ارائه خدمات با کیفیت به صورت الکترونیک، همچنین با افزایش پاسخگویی از طریق سیستم شکایت موجود در سایت سازمان از مراجعه غیر ضروری افراد به سازمان جلوگیری می‌کند. سازمان بازرگانی شیراز به دلیل این که از منابع مالی زیادی برخوردار است تمهیدات زیادی را به کار برده تا از بروز فساد در سازمان جلوگیری کند. یکی از آن‌ها استفاده از فن‌آوری‌های موجود در دولت الکترونیک می‌باشد. این سازمان با افزایش امکانات سایت سازمان و ارتقاء آن درصدد استقرار هرچه بیشتر دولت الکترونیک می‌باشد.

فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی با تغییر در بوروکراسی سنتی که بر استانداردسازی، تقسیم کار و کارایی تأکید دارد و سوق دادن آن به سمت دولت الکترونیک که بر بهبود خدمات، مشارکت بیشتر،



پاسخگویی، دسترسی آسان به اطلاعات و خدمات و استفاده آسان و ساده از فن‌آوری اطلاعات تأکید دارد، تحول بزرگی در بخش دولتی به‌وجود آورده است. با به‌کارگیری هرچه بیشتر فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و خودکارسازی فرایندها در سازمان میزان بوروکراسی نیز کاهش پیدا می‌کند. دولت الکترونیک به‌دلیل افزایش شفافیت به‌واسطه دسترسی بیشتر به اطلاعات، دسترسی برابر به خدمات و بهبود کیفیت خدمات، پاسخگویی بیشتر مسئولان در قبال تصمیماتی که می‌گیرند، همچنین افزایش فرهنگ مشارکت و سادگی استفاده از فن‌آوری‌های اطلاعات موجب افزایش میزان سلامت اداری در این سازمان شده است.

می‌توان این‌گونه استدلال کرد که وقتی مبادله اطلاعات به‌صورت برخط و هم‌زمان و در هر مکانی با سرعت بالا صورت می‌گیرد و امکان ارتباطات مستقیم بوجود می‌آید، دیگر نیازی نیست که برای مبادله اطلاعات سلسله مراتب اداری طی شود. سازمان‌ها با استفاده از دولت الکترونیک می‌توانند اطلاعات بهتری از نظر کیفی و کمی درباره بخش‌های مختلف سازمان و سازمان‌های مرتبط به دست آورند و با استفاده از این اطلاعات کارایی و اثربخشی را افزایش دهند. همچنین کارکنان می‌توانند از اینترنت و شبکه خصوصی سازمان جهت دسترسی به اطلاعات مختلف استفاده کنند. که دسترسی آسان و بیشتر کارکنان و شهروندان به خدمات در تمامی روزهای هفته و در هر مکان و هر ساعتی که تقاضای خدمات کنند باعث حذف برخی از سطوح مدیریتی شده و با حذف سیستم‌های زائد و تکراری فرایندهای سازمانی ساده و هزینه‌ها کاهش پیدا می‌کند. تقاضای خدمات از طریق رابط‌های کاربری مناسبی که در سایت‌های سازمان‌ها تدارک دیده شده نیاز به طی سلسله مراتب اداری برای گردش تقاضاها وجود ندارد. تقاضاها به صورت مستقیم برای واحد مربوطه ارسال می‌شود. برای مثال با ارائه فرم‌ها در سایت سازمان‌ها دیگر نیازی به حضور افراد برای دریافت فرم‌ها نیست و از طریق اینترنت می‌توان فرم‌های مورد نیاز را دریافت کرد.

### نتیجه‌گیری، محدودیت‌ها و پیشنهادات

همه ابعاد دولت الکترونیک از جمله سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، فرهنگ مشارکت، پاسخگویی، سهولت کاربرد فن‌آوری اطلاعات و کیفیت خدمات بر بوروکراسی تأثیر دارند و افزایش هریک از ابعاد منجر به کاهش میزان بوروکراسی می‌شود. با بررسی نگرش کارکنان بازرگانی شیراز می‌توان به این نتیجه رسید که کارکنان در برخی موارد به میزان زیاد بوروکرات و در برخی موارد از بوروکرات منشی زیادی برخوردار نبودند. نظر آنها درباره برخی از شاخص‌ها مانند ثبات شغلی و قابل پیش‌بینی بودن سازمان مثبت بوده است ولی دیدگاه آنان در بیشتر موارد و درباره بیشتر شاخص‌های بوروکراسی منفی بوده است. سازمان بازرگانی شیراز با اطلاع‌رسانی از طریق سایت خود و ارائه خدمات با کیفیت به صورت الکترونیک، همچنین با افزایش پاسخگویی از طریق سیستم شکایت موجود در سایت سازمان از مراجعه غیر ضروری افراد به سازمان جلوگیری

می‌کند. همچنین ابعاد دولت الکترونیک که شامل سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، فرهنگ مشارکت، پاسخگویی، سهولت کاربرد فن‌آوری اطلاعات و کیفیت خدمات می‌شود بر سلامت اداری تأثیر مستقیم دارند و افزایش هر یک از ابعاد منجر به افزایش میزان سلامت اداری می‌شود. با بررسی نگرش کارکنان سازمان بازرگانی شیراز می‌توان به این نتیجه رسید که این سازمان از نظر سلامت اداری در وضعیت نسبتاً خوبی قرار دارد. دیدگاه کارکنان سازمان درباره ابعاد مختلف سلامت اداری از جمله مدیریت پرسنلی، مدیریت مالی، موارد وقوع فساد اداری و نظام گزارش دهی پاسخگویی به شکایات این است که سازمان از سلامت بالایی برخوردار است. فقط در مورد شکلهای فساد اداری، کارکنان معتقدند که میزان رشوه، اخاذی، اختلاس و تقلب در سازمان در حد بسیار محدود است و بیشترین نوع فسادى که تصور می‌کنند در سازمانشان وجود دارد رابطه بازی می‌باشد. سازمان بازرگانی شیراز به دلیل این که از منابع مالی زیادی برخوردار است تمهیدات زیادی را به کار برده تا از بروز فساد در سازمان جلوگیری کند. یکی از آن‌ها استفاده از فن‌آوری‌های موجود در دولت الکترونیک می‌باشد. این سازمان با افزایش امکانات سایت سازمان و ارتقاء آن درصدد استقرار هرچه بیشتر دولت الکترونیک می‌باشد. در این پژوهش مشخص شد که با افزایش سرعت حرکت به سمت دولت الکترونیک، بوروکراسی کاهش و سلامت اداری ارتقا می‌یابد. فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی با تغییر در بوروکراسی سنتی که بر استانداردهای تقسیم کار و کارایی تأکید دارد و سوق دادن آن به سمت دولت الکترونیک که بر بهبود خدمات، مشارکت بیشتر، پاسخگویی، دسترسی آسان به اطلاعات و خدمات و استفاده آسان و ساده از فن‌آوری اطلاعات تأکید دارد، تحول بزرگی در بخش دولتی به وجود آورده است. با به‌کارگیری هرچه بیشتر فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و خودکارسازی فرایندها در سازمان میزان بوروکراسی نیز کاهش پیدا می‌کند. دولت الکترونیک به دلیل افزایش شفافیت به‌واسطه دسترسی بیشتر به اطلاعات، دسترسی برابر به خدمات و بهبود کیفیت خدمات، پاسخگویی بیشتر مسئولان در قبال تصمیماتی که می‌گیرند، همچنین افزایش فرهنگ مشارکت و سادگی استفاده از فن‌آوری‌های اطلاعات موجب افزایش میزان سلامت اداری در این سازمان شده است.

### پیشنهادهای مرتبط با نتایج تحقیق

- ۱- استفاده از فن‌آوری اطلاعات و دولت الکترونیک به عنوان یک امر ضروری در سازمان پذیرفته شود. همان‌گونه که نتایج پژوهش نشان داد سهولت دسترسی به خدمات بیشترین تأثیر مستقیم را بر بوروکراسی و سلامت اداری دارد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود که سازمان بازرگانی شیراز خدمات بیشتری را به‌صورت الکترونیک در اختیار مردم قرار دهد.
- ۲- باتوجه به این که نتایج پژوهش نشان داد که سهولت دسترسی به اطلاعات با بوروکراسی رابطه منفی و با سلامت اداری رابطه معنادار و مثبت دارد، بنابراین باید شرایطی فراهم شود تا اطلاعات

آسان‌تر و به میزان بیشتر در اختیار کارکنان گذاشته شود. برای مثال امکانات سایت سازمان بازرگانی شیراز باید بیشتر شود، پیوندهای مستقیم و غیرمستقیم در سایت‌های سازمان باید بیشتر شود تا اطلاعات بیشتری در اختیار کارکنان قرار بگیرد. زیرساخت‌های فنی باید اصلاح و تقویت شود به طوری که همه کاربران بتوانند به اطلاعات رایانه‌ای با سرعت بالا دسترسی داشته باشند.

۳- با توجه به این که نتایج پژوهش نشان داد که سهولت دسترسی به خدمات با بوروکراسی رابطه منفی و با سلامت اداری رابطه معنادار و مثبت دارد، بنابراین باید شرایطی فراهم شود تا خدمات راحت‌تر در اختیار کارکنان قرار بگیرد. استفاده از الگوی جدید تجارت الکترونیک یکی از راه‌های افزایش دسترسی به خدمات می‌باشد. تجارت الکترونیکی محدودیت‌های زمانی و مکانی گذشته را کاهش داده و به مشتریان این امکان را می‌دهد که در هر زمان و مکانی به کالاها و خدمات مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند. با بهبود تجارت الکترونیک می‌توان ارائه خدمات را آسان‌تر کرد.

۴- با توجه به این که نتایج پژوهش نشان داد که فرهنگ مشارکت با بوروکراسی رابطه منفی و با سلامت اداری رابطه معنادار و مثبت دارد، باید شرایطی فراهم شود تا امکان ایجاد مشارکت بیشتر بین دولت و سایر ذی‌نفعان فراهم آید. سازمان بازرگانی شیراز باید با ایجاد پل‌های ارتباطی بیشتر و افزایش امکانات سایت خود از جمله فراهم کردن امکان اظهارنظر کاربران سایت درباره امور مختلف امکان مشارکت بیشتر را فراهم کند. این سازمان همچنین می‌تواند از سیستم مدیریت ارتباط با مشتری استفاده کند و با استفاده از این سیستم مشتری‌های بیشتری را به دست آورده و آن‌ها را شناخته و خدمات بهتری را به آنها ارائه کند.

۵- با توجه به این که نتایج پژوهش نشان داد که پاسخگویی با بوروکراسی رابطه منفی و با سلامت اداری رابطه معنادار و مثبت دارد باید شرایطی فراهم شود تا امکان پاسخگویی بیشتر مسئولان به وجود آید. سازمان بازرگانی شیراز باید سیستم پاسخگویی به شکایات و انتقادات خود را توسعه داده و امکانات آن را ارتقاء دهد تا بتوانند پاسخگوی درخواست‌ها و نیازهای کارکنان و شهروندان باشد.

۶- با توجه به این که نتایج پژوهش نشان داد که سهولت کاربرد فن‌آوری اطلاعات با بوروکراسی رابطه منفی و با سلامت اداری رابطه معنادار و مثبت دارد باید شرایطی فراهم شود که بیشتر کارهای سازمان با استفاده از رایانه و به صورت خودکار انجام شود. سازمان بازرگانی شیراز می‌تواند با برقراری کلاس‌های آموزشی مهارت‌های رایانه دانش کارکنان خود را در زمینه ساختار، مزایا و کارکردها و کاربردهای نرم‌افزاری و سخت‌افزاری افزایش دهد. همچنین از فن‌آوری‌های جدید که سهولت بیشتری در کار با رایانه و نرم‌افزارهای کاربردی در اختیار کاربران قرار می‌دهد، استفاده کند و نظام‌های رایانه‌ای موجود را ارتقا دهد.

۷- با توجه به این که نتایج پژوهش نشان داد که کیفیت خدمات با بوروکراسی رابطه منفی و با سلامت اداری رابطه معنادار و مثبت دارد باید شرایطی فراهم شود تا کیفیت خدمات در سازمان بهبود پیدا کند. استفاده بهینه از تجارت الکترونیک که با اتصال زنجیره‌های ارزش در بین مؤسسات تجاری

با مؤسسات تجاری دیگر و مؤسسات تجاری با مشتری‌ها، ارائه خدمات را بهبود بخشیده و هزینه‌های مربوط به زنجیره ارزش را کاهش می‌دهد، می‌تواند کیفیت خدمات در سازمان را افزایش دهد.

## پیشنهاد به پژوهشگران آینده

۱. این پژوهش ابعادی مانند سهولت دسترسی به اطلاعات، سهولت دسترسی به خدمات، فرهنگ مشارکت، پاسخگویی، سهولت کاربرد فن‌آوری اطلاعات و کیفیت خدمات را برای دولت الکترونیک در نظر گرفت؛ پژوهشگران و دانشجویانی که علاقه‌مند به پژوهش در این زمینه هستند می‌توانند ابعاد دیگری مانند ایجاد تسهیلات در عملیات درونی سازمان، اجرای الگوهای سودمند برای ذی‌نفعان، جهت‌دهی به تعاملات برخط و دیگر جنبه‌ها، کاربردها و کارکردهای دولت الکترونیک را مورد بررسی قرار دهند.

۲. با توجه به جدید بودن موضوع و تعداد محدود پژوهش‌ها در این زمینه در داخل کشور، پیشنهاد می‌شود که موضوع پژوهش در سازمان‌های مختلف انجام شود.

## محدودیت‌ها

۱. عدم احساس مسئولیت برخی از پاسخ‌دهندگان به پرسش‌نامه‌ها به طوری که برخی از پرسش‌نامه‌ها ناقص یا بدون جواب بود.

۲. عدم وجود پژوهش‌های مشابه داخلی در این زمینه موجب شد که در بخش پیشینه تحقیق بیشتر از تحقیقات خارجی استفاده شود.

۳. مشکلات دسترسی به پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور به دلیل محدودیت در دسترسی به سایت‌های علمی پژوهشی موجب شد که فقط از چند سایت خاص برای دریافت منابع استفاده شود.

## منابع و مأخذ

۱. الوانی، م.، زندی، س.، و عرب سرخی، ا. (۱۳۸۹). «مؤلفه‌های تدوین استراتژی ملی مبارزه با فساد جمهوری اسلامی ایران». مدیریت دولتی، ۲ (۴)، ۳-۲۲. از [www.magiran.com](http://www.magiran.com)
۲. بخشنده، م. (۱۳۹۰). رابطه بین نظام جامع الکترونیکی و کارآفرینی سازمانی در کمیته امداد فارس، کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، شیراز.
۳. حاجیانی، ا. (۱۳۸۹). فساد اداری؛ زمینه‌ها و راهبردها. (چاپ اول). تهران: مجمع تشخیص مصلحت نظام، مرکز تحقیقات استراتژیک.
۴. حقیقی نسب، م.، عابدین، ب.، و جانفشان، ش. (۱۳۸۸). «شهروندگرایی در دولت: بررسی موفقیت دولت در ارائه خدمات الکترونیکی در دفاتر خدمات ارتباطی و پلیس ۱۰+ از دیدگاه شهروندان

- تهرانی. پژوهش‌های مدیریت « ۲ (۴)، ۱۳۱-۱۵۳، از [www.google.com](http://www.google.com)
۵. ذاکر صالحی، غ. (۱۳۸۸). راهبردهای مبارزه با فساد اداری. (چاپ اول). تهران: انتشارات جنگل.
۶. رضاییان، ع. (۱۳۸۵). مبانی سازمان و مدیریت. (چاپ نهم). تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
۷. صبوری، م. (۱۳۸۰). بوروکراسی مدرن ایران. (چاپ اول). تهران: انتشارات سخن.
۸. صفری، ح، خوش سیما، غ، محمدیان، ا، مصلحی، ع، حاکی، ک، فرازمنده، ع و دیگران. (۱۳۸۲). «مدل بلوغ دولت الکترونیک وزارت بازرگانی ایران». دانش مدیریت، (۶۳)، ۷۸-۵۳، از <http://www.magiran.com>
۹. فقیهی، ا، و یعقوبی، ن. (۱۳۸۳). «دولت الکترونیک: انتخاب یا اجبار». فرهنگ مدیریت، ۲ (۵)، ۲۹-۳۴، از <http://www.magiran.com>
۱۰. قضاوی، ح. (۱۳۸۳). «پرسشنامه تیپ برای نظرسنجی میزان سلامت اداری». مجله اقتصادی، ۳۵ و ۳۶، ۳۴-۳۹، از [www.google.com](http://www.google.com)
۱۱. قلی‌پور، آ، و پیران‌نژاد، ع. (۱۳۸۵). «دولت الکترونیک، پویایی نهادی و بحران اعتمادسازی». فرهنگ مدیریت، ۴ (۱۲)، ۵-۳۰، از <http://www.magiran.com>
۱۲. عباس زادگان، م. (۱۳۸۳). فساد اداری. (چاپ اول). تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۳. مقیمی، م. (۱۳۸۸). سازمان و مدیریت: رویکردی پژوهشی. (چاپ دوم). تهران: انتشارات ترمه.
۱۴. میرسپاسی، ن، و اعتباریان، ا. (۱۳۸۷). اصلاح و تحول در نظام اداری ایران بر اساس الگوی توازن قدرت. (چاپ اول). تهران: انتشارات می‌ر.
۱۵. یعقوبی، ن. (۱۳۸۸). دولت الکترونیک: رویکرد مدیریتی. (چاپ دوم). تهران: افکار.
16. Andersen, T.B., & Rand, J. (2006). "Does e-government reduce corruption?", from <http://www.google.com>
17. Axelsson, K., Melin, U., & Lindgren, I. (2010). "Exploring the importance of citizen participation and involvement in e-government projects". Transforming Government: People, Process and Policy, 4(4), 299321-, from <http://www.emeraldinsight.com>
18. Bhatnagar, S.C., & Singh, N. (2010). "Assessing the impact of e-government: A study of projects in India". Information Technologies & International development, 6(2), 109127-, from <http://www.google.com>
19. Bhatnagar, S. (2003). "Transparency and corruption: Does e-government help?", from <http://www.proquest.com>
20. Bhuiyan, S.H. (2010). "E-government in Kazakhstan: Challenges and its role to development." Public Organiz Rev, 10, 3147-, from <http://www.proquest.com>

21. Carvalho, D.S., & Fidelis, T. (2011). " Citizen complaints as a new source of information for local environmental governance". *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 22(3), 386400-, from <http://www.emeraldinsight.com>
22. Choi, J.W. (2007). " Governance structure and administrative corruption in Japan: An organizational network approach". *Public Administration Review*, 67(5), 930942-, from <http://www.proquest.com>
23. Deakins, E., Dillon, S., Al Namani, H., & Zhang, C. (2010). " Local e-government impact in China, New Zealand, Oman, and the United Kingdom". *International Journal of Public Sector Management*, 23(6), 520534-, from <http://www.emeraldinsight.com>
24. Deng, H. (2008). " Towards objective benchmarking of electronic government: an inter-country analysis". *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(3), 162176-, from <http://www.emeraldinsight.com>
25. Hassan, H.S., Shehab, E., & Peppard, J. (2011). " Recent advances in e-service in the public sector: state-of-the-art and future trends". *Business Process Management Journal*, 17(3), 526545-, from <http://www.emeraldinsight.com>
26. Kim, P.S. (2008). " Building national integrity through corruption eradication in South Korea." *Public Policy Analysis and Management*, 17, 155178-, from <http://www.emeraldinsight.com>
27. Phala, V.L. (2007). " Using e-government to curb corruption in the public service". *ICT and Service Delivery*, 6(1), 6973-, from <http://www.google.com>
28. Shim, D.C., & Eom, T.H. (2008). " E-government and anti-corruption: Empirical analysis of international data", *Intl Journal of Public Administration*, 31, 298316-, from <http://www.google.com>
29. Singh, G., Pathak, R.D., Naz, R., & Belwal, R. (2010). " E-governance for improved public sector service delivery in india, ethiopia and fiji". *International Journal of Public Sector Management*, 23(3), 254275-, from <http://www.emeraldinsight.com>
30. Tat-Kei Ho, A. (2002). " Reinventing local governments and the e-government initiative". *Public Administration Review*, 62(4), 434444-, from <http://www.google.com>

بی‌نوشت:

- 1- Deakins, Dillon, Alnamani, & Zhang
- 2- United Nations
- 3- Deng
- 4- Irani et al
- 5- Bhuiyan
- 6- Salem
- 7- Hassan, Shehab, & Peppard
- 8- Axelsson, Melin, & Lindgren
- 9- Carvalho & Fidelis
- 10- Galbraith
- 11- Bozeman
- 12- Choi
- 13- Singh, Pathak, Naz, & Belwal
- 14- Bhatnagar & Singh
- 15- Kabir
- 16- Shim & Eom
- 17- Kim
- 18- Phala
- 19- Anderson & Rand
- 20- Bhatnagar
- 21- SPSS
- 22- Lisrel
- 23- normal fit Index (NFI)
- 24- comparative fit Index (CFI)
- 25- Incremental fit Index (IFI)
- 26- Relative fit Index (RFI)
- 27- goodness of fit Index (GFI)
- 28- Average goodness of fit Index (AGFI)

