

بررسی نگرش مردم نسبت به سلامت اداری در اردبیل

(با تاکید بر کلانتری ها)

حسن بختیاری^۱

چکیده

این پژوهش با هدف سنجش نگرش مردم نسبت به وضعیت سلامت اداری در اردبیل (با تاکید بر کلانتری ها) انجام شده است. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق کلیه افراد بالای ۱۸ سال شهرستان اردبیل هستند که تعداد ۴۰۰ نفر از آنان در دو گروه عموم مردم (با روش نمونه گیری هدفمند) و مراجعین به کلانتری ها (با روش نمونه گیری تصادفی) انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته بوده که پس از اطمینان از اعتبار و پایایی آن در سطح شهرستان اردبیل اجرا شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از شاخص های مرکزی و پراکندگی، آزمونهای t مستقل، تحلیل واریانس و لوین استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که: بر اساس نگرش مردم اردبیل سلامت اداری در این شهر در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارد لیکن روند سلامت اداری در حال کاهش بوده و برخورد جامعه و حاکمیت با مصادیق فساد اداری در سطح شهر در سطح نامطلوب قرار دارد. همچنین از نظر مردم، بین وضعیت سلامت اداری کل ادارات و سازمانهای اردبیل با کلانتری های این شهر هیچ تفاوتی وجود ندارد.

کلید واژه ها: فساد اداری، ادراک، کلانتری، اردبیل

^۱. استادیار گروه تعلیم و تربیت دانشگاه جامع امام حسین (ع)

امروزه فساد و کنترل آن، به نگرانی اصلی تمام کشورهای پیشرفته و در حال توسعه تبدیل شده است (موران و همکاران، ۲۰۰۱). فساد به عنوان یکی از موانع اصلی در مسیر دستیابی به توسعه پایدار به منظور رسیدن به اهداف توسعه هزاره، باعث بروز مشکلات متعدد شده و مبارزه وسیع در مقابل فساد بعنوان چالشی مهم فراروی بسیاری از کشورها، چه کشورهای در حال توسعه و چه توسعه یافته خواهد بود (UNDP, 2005).

نظیر سایر کشورها، اشکال فساد اداری از گذشته دور در ایران نیز رایج بوده و به رغم اقدامات انجام شده برای کاهش فساد در سالهای پس از پیروزی انقلاب اسلامی، باور عمومی بر این است که فساد اداری بر اکثر شئون جامعه سایه داشته لیکن در سالهای اخیر مظاهری از فساد اداری و مالی در حدی موجب نگرانی‌های جدی مردم و مسئولان شده است که مقام معظم رهبری از مبارزه با فساد بعنوان یکی از اصول انقلاب یاد کرده اند. معظم له می فرمایند: مبارزه با فساد اداری و فساد اقتصادی و سوءاستفاده از امکاناتی که قدرت در اختیار افراد می‌گذارد... از اصول انقلاب است (1381/03/14). علاوه بر ضرورت مبارزه با فساد بعنوان یک اصل انقلابی در کل کشور، نیروی انتظامی بعنوان یکی از بازوان اجرایی نظام در حوزه مبارزه با فساد، خود نیز قربانی حدی از فساد اداری است. طبق فرمایش فرمانده معظم کل قوا: «اگر انسان بخواهد با فساد مبارزه کند، باید در درجه‌ی اول مراقب باشد که فساد دامن خودش را نگیرد» (۱۳۸۳/۰۳/۲۷)، بر نیروی انتظامی فرض است که ابتدا وضعیت فساد اداری در کارکنان خودش را مورد سنجش قرار دهد و سپس با شناسایی میزان و علل بروز آنها، طرح‌هایی برای کاهش آن داشته باشد. اگرچه مساله سنجش میزان فساد اداری در دستگاه‌های اجرایی امری پیچیده است لیکن بر اساس شواهد علمی، امری شدنی است. می‌دانیم که سنجش مفاهیم در علوم اجتماعی با دشواری‌های بسیاری مواجه است، اما این دشواری در مورد سنجش فساد دو چندان است. زیرا فساد پدیده‌ای است که عموماً به صورت مخفیانه صورت می‌گیرد و کنشگران درگیر در مبادلات فساد آمیز تمام تلاش خود را بکار می‌بندند تا سند و مدرکی از خود به جا نگذارند. از این رو سنجش مستقیم فساد و کشف آن بسیار دشوار و اغلب ناممکن است. بنابراین محققین برای سنجش فساد عموماً از روش‌های سنجش غیر مستقیم استفاده می‌کنند. (کافمن و دیگران، ۲۰۰۵). بهر ترتیب فرمانده محترم نیروی انتظامی با اعتقاد شخصی به ضرورت مبارزه با فساد اداری در این سازمان و از سویی در اجرای رهنمود صریح مقام معظم رهبری در این خصوص که فرموده اند: «عزیزان من! هر چه می‌توانید، در سالم‌سازی فضای درونی نیروی انتظامی تأکید کنید. هر چه می‌توانید، خود شما تخلفات داخلی نیروی انتظامی را بزرگ بشمارید...» اگر کوتاهی دیدید، حتماً این کوتاهی

- قصور یا تقصیر - را پیگیری کنید. اگر خدای نکرده از کسی تخلف یا خیانتی دیدید، هیچ اغماض نکنید. یکی از جاهایی که نباید اغماض بشود، این جاست (۷۶/۴/۲۵). دستور سنجش سلامت اداری در ناجا را صادر کردند. در اجرای دستور، در سال ۱۳۹۲ پیمایشی در خصوص سلامت اداری کلانتری های کشور انجام شد که بخشی از یافته های مربوط به استان اردبیل در حوزه نگرش مردم نسبت به وضعیت سلامت اداری در این شهر در این مقاله ارائه می گردد.

مرور ادبیات تحقیق

در این بخش بطور مختصر مطالبی در باره سلامت اداری، فساد اداری، اشکال و رویکردهای آن، نگرش، نگرش به فساد اداری، شاخص های نگرش به فساد اداری و اعتماد مردم مورد بحث قرار می گیرد.

سلامت اداری

سلامت اداری وضعیتی است که کلیه عوامل یک سازمان قابلیت تامین اهداف سازمان را به طور مطلوب داشته و بتواند انحراف از هنجارهای اداری و قانونی و موانع اهداف سازمانی را در اسرع وقت شناسایی و تدابیر لازم و به هنگام را برای رفع آنها لحاظ نماید (آرام، آقایی، ۱۳۸۹). سلامت اداری صفت کیفی در سازمان است که میزان هم راستایی در تعریف و تحقق منافع فردی، سازمانی و ملی را نشان می دهد، سلامت اداری به عنوان وضعیتی تعریف می شود که کلیه عوامل سازمان قابلیت تامین اهداف سازمان به طور مطلوب را داشته باشند و در جهت اهداف سازمان حرکت کنند. (مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران، ۱۳۸۷)

سلامت اداری یعنی نظام اداری با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و باتوجه به نظم اداری از قبل طراحی شده، وظایف خود را به خوبی و برای نیل به بهره وری سازمانی اجرامی نماید. سلامت اداری یکی از خواسته او آرزوهای دیرینه جوامع مختلف بوده بطوریکه نظام اداری یک ابزار توزیع عادلانه خدمت به عموم شهروندان باشد. از ابتدای تشکیل دولت ها همواره دولت خوب و حکومت خوب که حافظ منافع عموم باشد مورد بحث بوده و نظریه های زیادی در این رابطه ارائه شده که حاکی از اهمیت آن است. ایده سلامت اداری با مفهوم دولت خوب و حکومتمداری خوب آمیخته است (ملکی، ۱۳۹۱). سلامت نظام اداری مجموعه ای است از خصایص نسبتاً پایدار که انطباق با شرایط محیط، روحیه بالای نیروی کار، کفایت برای حل مشکلات، سرعت عمل و... را به همراه دارد. به طور کلی سلامت نظام اداری بر برآیند انجام کار اثر بخش تاکید دارد (فندرسکی

۱۳۸۱). انجام درست کارهای درست از عهده سازمان هایی برمی آید که مجهز به نظام اداری سالم باشند. سازمان های دارنده نظام اداری سالم قادر به تصمیم سازی و تصمیم گیریهای درست، بجا و مناسب می باشند. همانگونه که کودکان سالم از مادران و پدران سالم متولد می شوند و در محیط سالم با فراهم بودن امکانات لازم و کافی می توانند رشد کنند و به مرحله تکامل جسمی و توسعه عقلی - فکری برسند و به نیروی مولد اندیشه و دانش حقیقی و تولید حرکت سازنده و کار مفید تبدیل شوند، سازمان های سالم نیز بعنوان موجودات زنده و پویا در محیط سالم و براساس نیاز واقعی محیط می توانند متولد شوند و با فراهم شدن امکانات لازم و کافی رشد کنند و توسعه یابند و از طریق ارائه کالا و خدمات سالم و ارزنده باعث تامین نیازهای محیطی و تسهیل گر فرایند رشد و شکوفایی جامعه گردند. (پور فرد و کوشا، ۱۳۸۷). در تعریفی دیگر، سلامت اداری بمنزله تجلی ارزش های سازمانی در ارزش ها یا رفتارهای کارکنان مورد توجه قرار گرفته است (Dunn, 2009). "از دیدگاه اسلام سلامت اداری به معنای رعایت قوانین و مقررات و ارزش های اسلامی در ادای وظایف و فعالیت های اداری، همچنین رعایت موازین ارزشی و اخلاقی در روابط کارکنان، مدیران و ارباب رجوع است" (شیخی، ۱۳۹۰: ۹۹).

فساد اداری

فساد اداری در حقیقت همان فقدان سلامت اداری است. به تعبیری می توان گفت این دو مفهوم در دو سر یک پیوستار واقع شده اند. هرچه نقطه وضعیت سازمان از سلامت مطلق به سمت دیگر پیوستار حرکت کند، سلامت اداری کاهش و به سمت فساد حرکت می شود. از فساد اداری تعاریف مختلفی شده است که برای رعایت اختصار به چند تعریف اشاره می شود:

به نظر هانتینگتون (۱۹۷۸) فساد اداری عبارتست از رفتار آن دسته از کارکنان بخش عمومی که برای منافع شخصی خود ضوابط پذیرفته شده را زیر پا می گذارند. به عبارتی دیگر فساد ابزار نامشروع برای به دست آوردن درخواست های نامشروع نظام اداری است که در اثر تخلفات مکرر و مستمر کارکنان به وجود می آیند و آن را از اثربخشی و کارآیی مورد انتظار می اندازد (تجاری، ۱۳۷۸)

آژانس توسعه بین المللی ایالات متحده امریکا، فساد را سوئی استفاده از قدرت برای منافع شخصی تعریف کرده است. از دید این آژانس اعمال فاسد شامل سوئی استفاده از مشاغل عمومی و سایر مشاغل است. این

آژانس در گونه شناسی که در مورد فساد ارائه می کند از دو نوع غالب فساد شامل فساد اجرایی یا مدیریتی و فساد وسیع نام می برد. فساد وسیع شامل تبادل منابع، دسترسی به رانت ها یا دیگر منافع گسترده توسط مقامات، شرکت های بزرگ و شبکه های برگزیده و حامیان است. در مقابل فساد اجرایی - مدیریتی معمولاً عطفی به معاوضات کوچک در سطح میانی و پایینی است. از دید این آژانس، مهم ترین نکته تمایز این دو نوع فساد در این است که فساد اجرایی بازتاب ضعف خاص در درون نظام است در حالی که فساد وسیع می تواند شامل تخریب و دستکاری کل نظام برای منافع شخصی باشد (Nations, 2005). اسکات (۲۰۰۳) فساد اداری را اینگونه تعریف کرده است: فساد اداری به رفتاری گفته می شود که ضمن آن فرد رای تحقق منافع شخصی خود و دستیابی به موقعیت و یا رفاه بیشتر، خارج از چارچوب رسمیه یک نقش دولتی عمل نماید (Scott, 2003). یکی از شفاف ترین تعاریف - که مورد پذیرش مجامع بین المللی نیز قرار گرفته، تعریف لانگست (1998) است: فساد عبارتست از استفاده غیر قانونی از اختیارات دولتی برای منافع شخصی. قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، نیز فساد اداری را چنین تعریف کرده است: فساد در این قانون هرگونه فعل یا ترک فعلی است که توسط هر شخص حقیقی یا حقوقی به صورت فردی، جمعی یا سازمانی که عمداً و با هدف کسب هرگونه منفعت یا امتیاز مستقیم یا غیرمستقیم برای خود یا دیگری، با نقض قوانین و مقررات کشوری انجام پذیرد یا ضرر و زیانی را به اموال، منافع، سلامت و امنیت عمومی و یا جمعی از مردم وارد نماید نظیر رشاء، ارتشاء، اختلاس، تبانی، سوءاستفاده از مقام یا موقعیت اداری، سیاسی، امکانات یا اطلاعات، دریافت و پرداختهای غیرقانونی از منابع عمومی و انحراف از این منابع به سمت تخصیصهای غیرقانونی، جعل، تخریب یا اختفاء اسناد و سوابق اداری و مالی.

اشکال فساد اداری

با توجه به تعاریف فوق اگر بخواهیم فساد اداری را در دستگاههای دولتی بررسی کنیم، می توان گفت در دستگاههای دولتی، چهار نوع اقدام زیر فساد اداری محسوب می شود:

- ۱- اقدامات اشخاص بیرون از دستگاههای دولتی که در جهت جلب همکاری کارمندان دولت برای نقض یا تغییر قوانین و ضوابط اداری در جهت نفع شخصی یا صنفی انجام می گیرد.
- ۲- اقدامات کارمندان دولت برای دریافت رشوه (به صورت کالا یا خدمات با ارزش) از اشخاص یا ارباب رجوع، در ازای نقض یا تغییر قوانین و ضوابط اداری برای نفع شخصی یا صنفی.

۳- کم کاری یا خود داری کارکنان سازمان‌های دولتی در انجام دادن وظایف محوله قانونی و مربوط به ارباب رجوع که به منظور دریافت رشوه و اخاذی از آنها صورت می‌گیرد.

۴- اقدامات کارکنان سازمان‌های دولتی برای جلب منافع بیشتر برای خود، خویشاوندان و دوستانشان که از طریق نقض یا تغییر قوانین و ضوابط، صورت می‌گیرد (تئوبالد^۲، ۱۹۹۰).

فساد داری در واقع نشان‌های ضعف و ارتباط نادرست بین دولت و مردم است که از طریق فعالیت‌هایی چون: ۱- اخاذی ۲ - رشوه دادن به مقامات اداری ۳- پارتی بازی ۴- خویش پرستی ۵- تقلب اداری مشخص می‌شود (۲۰۰۶: Alatas). اشکال فساد اداری معمولاً به شرح زیر بر شمرده می‌شوند:

۱- رشوه ۲- اختلاس ۳- تصرف غیر قانونی ۴- تدلیس ۵- اعمال نفوذ ۶- دریافت پورسانت ۷- اخاذی ۸- پارتی بازی (افاضلی، ۱۳۸۶)

رویکردهای فساد اداری

هوانگ (۱۹۹۶) رویکردهای به فساد اداری را چنین بر شماری می‌کند:

۱- رویکرد قانونی

ویژگی‌های رویکرد قانونی، مشابه ویژگی‌های رویکرد دهن‌جاری است. این دو رویکرد هر چند نامشان متفاوت است، ماهیتشان یکسان است. در این رویکرد مجموعه‌های قانونی ضوابط مدون ادارات می‌تواند همیشه در جهت رچوب فعالیت‌ها مجاز ادارات تعیین می‌کند، آنگاه هر گونه رفتار اداری که مغایر با این قوانین باشد و انگیزه آن تک‌آب آن، از فحشخصی باشد، فساد اداری تلقی می‌گردد (حبیبی، ۱۳۷۵، ص ۱۴).

۲- رویکرد اقتصادی

اساس مطابق این رویکرد رفتارها یا فساد کارکنان بخش عمومی، آندسته‌ها از رفتارهایی هستند که سود مالی آنرا از طریق ساز و کار عرضه و تقاضا در محل کارشان افزایش می‌دهد.

۳- رویکرد منفعت‌مومیم‌دار: مطابق با این رویکرد، رفتار یک هضم منفعت‌مومیم‌دار، فساد تلقی خواهد شد.

برای اساس، فساد محصولاً تأمین منافع خاص‌گروها و کارمندان دولت است و برای منافع عمومی می‌جامعه مضر است.

²-Theobald

۴- رویکرد تجدید نظر طلب: فساد در دیدگاه تجدید نظر طلب، نوعی ورودیکار کردیبرایتوسعه اجتماع یاستویکشر ضروریبراینظاماجتماعیدر کشورهایتوسعهنیافتهاست؛ یعنیفساد بهعنوانیکعاملیخطرناکاست کهکارایی را افزایش می دهد.

۵- رویکرد اخلاقی: طبقاین رویکرد، فساد نقضعهد یا ستمکهبیندولتو کارکناندولترویمیدهد. مهمترینویژگیرویگرداخلایاناستکهبینفساد جزئیو کلیو فسادیکهبینمقاماترده پایینوبالافتاقمیافتد، ت فاوتنمیگذارد. دراین رویکرد نیزمانندرویکردمنفعتعمومیمدار، قضاوتدر باره اخلاقیبودنیککار، قضاوتیدهنیاست؛ زیرا اینقضاوتبهارزشها، هنجارها، اعتقادو فرهنگجامعهبستگیدارد. (Hwang, 1996: 12-31)

علاوه بر رویکردهای فوق، خان (۱۹۹۹) رویکرد دیگری نیز در حوزه تعریف فساد مطرح می کند که رویکرد افکار عمومی نامیده شده است.

۶- رویکرد افکار عمومی: "حامیانینرویگرداعتقاددارند کهفسادباتوجهبهدیدگاههایعمومیمردمتعریفمیشود" (Khan, 1999: 2)

مشکلمهمیکهدراین رویکرد وجوددارد ایناستکهغالباًدیدگاههمه مردمیکساننیست. ایندیدگاهدر سازمانشفافیتینالمللنیز موردتوجهقرار دارد، بهطوریکهاینسازمانبرایسنجشفساد، بهمطالعهادراکمرد مازآنمیردازد.

"براساسدیدگاهجوهانگر فنیز زمانیکهنمیتوانیمیزانواقعیفسادرا مستقیماندازهگرفت، تحلیلادراکمردمازفسادراهنماخ وهدبود" (Lambsdorff, 2006: 86)

از بین رویکردهای فوق می توان رویکرد افکار عمومی را بعنوان رویکرد مناسب در این تحقیق استفاده کرد. ضمن اینکه سازمان شفافیت بین الملل نیز شاخص CPI را بعنوان یک شاخص عمومی و مبنا در سنجش فساد در کشورها مورد استفاده قرار می دهد.

نگرش (Attitude)

نگرش از مفاهیم کاربردی در علم روانشناسی اجتماعی است. این اصطلاح در دهه ۱۹۵۰ به بعد متداول گردید و امروزه یکی از مهمترین مفاهیم مورد استفاده در روانشناسی اجتماعی می باشد. تعاریف مختلفی از نگرش شده

که فقط به چند مورد اکتفا می شود :

"ترکیب شناخت ها، احساس ها و آما د گی بر ای عمل نسبت به یک چیز معین انگرش شخص نسبت به آن چیز گویند" (آذربایجانی ، 1361382). "نگرش مجموعه ای از اعتقادات، عواطف و نیت رفتاری نسبت به یک شیء، شخص یا واقعه است. به عبارتی تمایل نسبتاً پایدار به شخصی، چیزی یا رویدادی است که در احساس و رفتار نمایان می شود" (قلی پور ، 1386 : 108) "نگرش ارزیابی یا برآوردی است که به صورت مطلوب یا نامطلوب درباره شی یا فرد یا رویدادی صورت می گیرد. نگرش بازتابی از شیوه احساس فرد نسبت به یک چیز یا یک فرد است. مثلاً هنگامی که می گویم «کارم را دوست دارم» نگرش خود را درباره کار ابراز می نمایم" (رابینز ، ترجمه اعرابی ، 1376 : 40). "نگرش یا طرز تلقی عبارت از آما د گی بر ایوا کنش ویژگی نسبت به یک فرد، شیء، فکر یا وضعیت است" (رضائیان ، 1379 : 202).

"نگرش در خلأ شکل نمی گیرد بلکه در شکل گیری نگرش عوامل زیادی دخیل هستند" (سید جوادین ، 1383 : 90) افراد با خصایص مشخص به دنیا می آیند و این خصایص بر نگرش آن ها اثر می گذارد. اما بسیاری از عوامل دیگر نیز وجود دارد که نقش بزرگتری در زندگی افراد و شکل گیری نگرش آنها ایفا می کند. این عوامل که در دوره های مختلف سنی بر افراد اثر می گذارد عبارتند از:

باورها: سیستم باور آدمی، تصویر ذهنی محیط مرتبط اوست که با روابط علی و معلولی احتمالی تکمیل می گردد. هنگامی فرد نسبت به انجام رفتاری نگرش مثبت خواهد داشت که بداند (باور داشته باشد) رفتارش با نتایج مثبت قرین است (رضائیان ، 1379)

تجربیات: در موارد بسیاری، نگرشها حاصل تجربه مستقیم فرد با موضوع یا شیء نگرش است. این شکل گیری ممکن است حاصل مشاهده یک رویداد منفی یا مثبت باشد. در این صورت ممکن است نگرش های منفی یا مثبت در انسان شکل گیرد" (کریمی ، 1377 : 162)

شخصیت: هر نوع شخصیت با مجموعه خاصی از نگرشها همراه است. به طور کلی افرادی با خلق و خوی معین صاحب نگرش های خاص منطبق با آن خلق و خو می شوند" (مکسول ، ترجمه موحد ، 1385 : 30) . نگرش های هر فرد منعکس کننده شخصیت او هستند. معمولاً شخصیت های خاصی دارای نگرش های خاصی هم هستند.

با توجه به تعاریف ارائه شده در این تحقیق، تعریف منتخب از نگرش عبارتست از طرز تلقی و آمواد گیرایوا کنشویژهنسبتهیکفرد، شیء، فکریاوضعیتاست (رضائیان ۱۳۷۹). بنابراین نگرش نسبت به فساد اداری عبارتست از طرز تلقی عمومی آحاد مردم نسبت به پدیده فساد در سطح جامعه و ابعاد گوناگون آن است.

نگرش به فساد اداری

با توجه به رویکرد انتخابی به فساد در این تحقیق (رویکرد افکار عمومی)، برای آگاهی از وجود یا شدت فساد و یا مطالعه گستره و ابعاد آن از اندازه‌های متکی بر نگرش افراد یا اقشار خاصی از افراد استفاده می‌شود. تحقیقات زیادی نشان داده است که همبستگی مثبت و معناداری بین ادراک از فساد و احتمال ارتکاب رفتارهای فسادآمیز در یک جامعه وجود دارد. یعنی اگر مردم یک جامعه باور داشته باشند که در آن جامعه فساد وجود دارد، صرف نظر از واقعیت داشتن یا نداشتن این باور، احتمال ارتکاب رفتار فسادآمیز افزایش می‌یابد. بنابراین ادراک می‌تواند بر آورد معنی‌داری از فساد باشد به شرط آن که ملاحظات فرهنگی، اجتماعی و سیاسی در آن لحاظ شده باشد. این شاخص مبتنی بر ذهنیت و تصور افراد از فساد است که می‌تواند با میزان واقعی فساد تفاوت داشته باشد (فاضلی، ۱۳۸۶).

واقعیت این است که سنجش فساد حداقل به سه شیوه کلی صورت می‌گیرد:

- ۱- پیمایش دیدگاهها و نظرات شرکتهای، مقامات دولتی، شهروندان، متخصصان، ناظران خارجی و بخش خصوصی
 - ۲- روشهای خرد که فساد را در سطح سازمانها با توجه به ویژگی های نهادی آنها بررسی می کند
 - ۳- حسابرسی دقیق پروژه ها (همان)
- با توجه به سه روش ذکر شده، در این تحقیق از روش پیمایش دیدگاههای شهروندان و خدمات گیرندگان استفاده شده است.

شاخص های نگرش به فساد اداری

با توجه به بررسی های انجام شده، نگرش به فساد اداری دارای سه شاخص است که عبارتند از:

- ۱- شاخص وجود که معطوف به وجود یا عدم وجود فساد در سطح جامعه است
- ۲- شاخص روند که نگرش عمومی نسبت به روند تغییرات فساد در بخش های گوناگون و حوزه های کاری فعالیت و در بستر زمان را نشان می دهد.
- ۳- شاخص برخورد که نگرش جامعه نسبت به نحوه ی برخورد جامعه و حاکمیت با این پدیده و اثر بخشی تلاش های بعمل آمده در جهت کنترل و کاهش رفتارهای فساد آفرین را نشان می دهد. (بازرگانی ، ۱۳۹۰)

فساد اداری و اعتماد مردم

نظام های سیاسی برای حفظ و بقای خود نیازمند اعتماد و مشارکت مردم در اداره جامعه هستند. هر چه اعتماد مردم به نظام سیاسی بیشتر باشد ، سازمانها و نهادهای اجتماعی بهتر می توانند برنامه های خود را اجرا کنند. تبعا یکی از مهم ترین پیش نیازهای اعتماد مردم به نظام سیاسی ، احساس سلامت کارگزاران و کارکنان نظام اداری از سوی مردم است. به همین دلیل یکی از روشهای برآورد میزان فساد در نظام اداری کشورها دستیابی به نگرش و ادراک مردم از میزان فساد اداری است. زیرا هر قدر در برآورد آنان فساد بیشتری در نظام اداری کشور وجود داشته باشد، میزان التزام آنان به قوانین و مقررات کاهش می یابد.

از نظر **کلاوس اوفه** شالوده اقتصاد سیاسی و عملکرد نهادهای حاکم بر آنها بر انگاره ها ، ادراک ها و پیش بینی های مردم در برابر یکدیگر استوار است. (تاجبخش ، ۱۳۸۴: ۲۰۹) به نظر اوفه اطاعت مردم از نهادهای اداری و عملکرد آنها به ارزیابی افراد از این مساله بستگی دارد که دیگران به جای سرپیچی ، به اطاعت از این قوانین گرایش دارند زیرا در غیر این صورت اطاعت از آنها احمقانه است. به عبارتی برای اینکه افراد انگیزه رعایت قوانین را داشته باشند باید مطمئن شوند که :

- ۱- قانونگذاران وظایف قانون گذاری را فراموش نکرده اند.
- ۲- ماموران اداری فرصت طلبانه عمل نمی کنند.
- ۳- شهروندان حتی در مواردی که از تنبیه رسمی در امان باشند از قوانین سرپیچی نمی کنند.

مواد و روشها

تحقیق حاضر با هدف سنجش نگرش مردم نسبت به وضعیت سلامت اداری در شهرستان اردبیل انجام شده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها توصیفی از نوع پیمایشی است . جامعه

آماري تحقيق شامل كليۀ افراد بالای ۱۸ سال در حوزۀ استحضاطي کلانتری های شهرستاناردبیل بوده اند. این افراد شامل دو گروه مراجعین به کلانتری ها و عموم مردم می باشند.

۱- مراجعین به کلانتری ها: افرادی هستند که بمنظور انجام کاری به کلانتری مراجعه کرده و پس از

خروج و مقداری فاصله گرفتن از کلانتری، پرسشگر او را بعنوان نمونه انتخاب کرده است.

۲- عموم مردم: شامل هر یک از شهروندان حاضر در حوزۀ استحضاطي کلانتری است و انتخاب آنان

مشروط به مراجعه یا عدم مراجعه به کلانتری و سکونت در حوزۀ استحضاطي نیست.

حجم نمونه مورد نیاز بر اساس فرمول کوکران ۳۸۵ نفر بود که با ملاحظاتی تعداد ۴۰۰ نفر تعیین شد که به هر

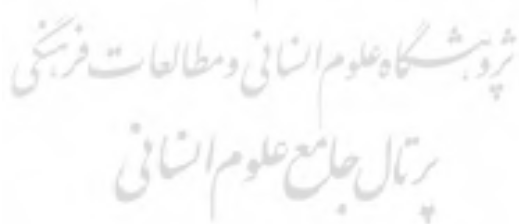
گروه ۲۰۰ نفر اختصاص یافت. ضمناً توزیع حجم اختصاص یافته به هر کلانتری متناسب با جمعیت بالای ۱۸

سال هر کلانتری بوده است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه محقق ساخته بوده که پس از اطمینان از اعتبار (

تایید توسط صاحب نظران) ، تحلیل عاملی تاییدی و پایایی ابزار با روش لوپ انجام شد که آلفای کل برابر

۰/۸۵۳ بود. برای تجزیه و تحلیل داده ها از شاخص های مرکزی و پراکندگی و آزمونهای t مستقل، تحلیل

واریانس و آزمون لوین استفاده شده است.



مشخصات پاسخگویان

- ۳۴/۸ درصد از پاسخگویان افراد بین ۱۸ تا ۲۹ سال بوده اند. این راردیبل برای افراد بین ۳۰ تا ۴۹ سال برابر با ۴۸/۵ درصد بوده و در نهایت افراد بالای ۵۰ سال، ۱۶/۸ درصد از نمونه های پژوهش حاضر را تشکیل داده اند.
- ۶۰/۵ درصد از پاسخگویان مرد و ۳۹/۵ درصد ایشان را زنان تشکیل می دهند.
- حدود ۷۰ درصد پاسخگویان متأهل و ۳۰ درصد ایشان مجرد بوده اند.
- ۳۰/۵ درصد پاسخگویان مدرک دیپلم داشته ، ۳۵/۸ درصد از ایشان دارای مدارج دانشگاهی بوده که ۱۴/۳ درصد از ایشان فوق دیپلم، ۱۷ درصد کارشناسی و ۴/۵ درصد دارای تحصیلات تکمیلی می - باشند . این درحالی است که ۱۱/۸ درصد از پاسخگویان فاقد سواد خواندن و نوشتن بوده اند.
- ۲۹ درصد از نمونه ها شغل آزاد داشته، افراد خانه دار در رتبه دوم (۱۹/۵ درصد) و به ترتیب مشاغل فرهنگی و کارمند (۱۸/۵ و ۱۳/۸ درصد) بیشترین درصد فراوانی را داشتند. در این میان ۰/۸ درصد از پاسخگویان نیز در مشاغل نظامی فعال بوده اند.
- ۵۲/۶ درصد از پاسخگویان از عموم مردم و ۴۷/۴ درصد از ایشان از مراجعین به کلانتری ها بوده اند.

یافته های تحقیق

سازه نگرش شامل سه شاخص وجود، روند و برخورد است که در جداول زیر آماره های توصیفی (شاخص های گرایش به مرکز) مربوط به نشانگرهای وجود، روند و برخورد از سازه نگرش ارائه شده است. لازم به ذکر است که نشانگر وجود بهمیزان وجود فساد اداری در سطح جامعه و نشانگر روند به کم و کیف تغییرات فساد اداری می پردازد . همچنین نشانگر برخورد دارای دو سطح جامعه و حاکمیت بوده که حاکی از نحوه برخورد جامعه و حاکمیت با پدیده فساد اداری و اثربخشی اقدامات انجام شده است.

قبل از توصیف وضعیت موجود در سازه نگرش لازم به توضیح است که در این گزارش اعداد و ارقام بیان شده به صورت میانگین ، نشان از سلامت و عدم فساد اداری در سازه مورد بحث است. این شیوه همان روشی است که نهادهای بین المللی برای گزارش های مربوط به سلامت اداری بکار می گیرند. بدین ترتیب هر چه میزان میانگین بیشتر باشد نشان از سلامت در متغیر اندازه گیری شده دارد و هر چه میانگین به یک نزدیک تر باشد حاکی عدم سلامت و یا همان فساد اداری است. علاوه براین در مقیاس بکار گرفته شده در پژوهش حاضر

سه نوع طیف پاسخ‌دهی هفت گزینه‌ای (۱ تا ۷)، ۵ گزینه‌ای (۱ تا ۵) و ۴ گزینه‌ای برای گویه‌ها در نظر گرفته شده بود. از این رو، برای تقریب ذهنی و بر اساس گزارش‌های ارزشیابی، میانگین محاسبه شده برای هر سازه و نشانگر به شرح زیر قابل تفسیر است: در مقیاس هفت گزینه‌ای چهار طیف کاملاً نامطلوب (با میانگین بین ۱ تا ۲/۵)، نسبتاً نامطلوب (با میانگین ۲/۵ تا ۴)، نسبتاً مطلوب (۴ تا ۵/۵) و کاملاً مطلوب (با میانگین بیشتر از ۵/۵). مقیاس ۵ گزینه‌ای نیز در چهار طیف کاملاً نامطلوب (با میانگین ۱ تا ۲)، نسبتاً نامطلوب (با میانگین ۲ تا ۳)، نسبتاً مطلوب (۳ تا ۴) و کاملاً مطلوب (با میانگین بیشتر از ۴). مقیاس ۴ گزینه‌ای همچنین در سه طیف نامطلوب (با میانگین ۱ تا ۲)، متوسط (با میانگین ۲ تا ۳)، مطلوب (۳ تا ۴) لحاظ شده است.

با توجه به توضیح فوق، یافته‌های تحقیق در دو بخش مربوط به نگرش کلی مردم به وضعیت سلامت اداری در سطح کل شهر و مربوط به کلانتری‌ها ارائه می‌گردد:

الف- نگرش مردم به وضعیت سلامت اداری در شهر اردبیل

جدول شماره ۱: آماره‌های توصیفی (شاخص‌های گرایش‌بهرگز) نشانگر وجود آسازهنگرش

فراوانی	میانگین	میانه	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
۴۰۰	۴/۱۳	۴/۱۴	۱/۰۳	۱/۰۷	۰/۲۴	۰/۴۸	۱	۷

با توجه به جدول، میانگین نشانگر وجود سلامت اداری در شهر اردبیل، برابر با ۴/۱۳ در طیف ۷ تایی بوده که نشان دهنده این موضوع است نگرش پاسخگویان به وجود سلامت کمی بیش از نصف بوده و می‌توان استنباط کرد که از نظر پاسخگویان وضعیت سلامت اداری در شهر اردبیل نسبتاً مطلوب می‌باشد.

جدول شماره ۲: آماره‌های توصیفی (شاخص‌های گرایش‌بهرگز) نشانگر روند آسازهنگرش

فراوانی	میانگین	میانه	انحراف	واریانس	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
---------	---------	-------	--------	---------	-------	--------	--------	---------

					معیار			
۵	۱	۰/۳۳	۰/۰۲	۰/۹۱	۰/۹۵	۳	۲/۹۱	۳۹۶

با توجه به جدول، میانگین نشانگر روند سلامت اداری در شهر اردبیل، برابر با ۲.۹۱ در طیف ۵ تایی بوده که نشان دهنده این موضوع است نگرش پاسخگویان به روند سلامت بیشتر از نصف بوده و می توان استنباط کرد که از نظر پاسخگویان روند سلامت اداری در وضعیت نسبتاً نامطلوب قرار دارد.

جدول شماره ۳: آماره های توصیفی (شاخص های گرایش بهمگرکز) نشانگر برخورد جامعه از سازهنگرش

فراوانی	میانگین	میانه	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
۳۹۹	۲/۶۳	۲/۵	۰/۹	۰/۸۲	۰/۱۷	-۱/۰۶	۱	۴

با توجه به جدول، میانگین نشانگر برخورد جامعه با فساد اداری در شهر اردبیل، برابر با ۲/۶۳ در طیف ۵ تایی بوده که نشان دهنده این موضوع است نگرش پاسخگویان به برخورد جامعه با فساد اداری بیشتر از نصف بوده و می توان استنباط کرد که از نظر پاسخگویان برخورد جامعه با فساد اداری در شهر اردبیل نسبتاً نامطلوب می باشد.

جدول شماره ۴: آماره های توصیفی (شاخص های گرایش بهمگرکز) نشانگر برخورد حاکمیت از سازهنگرش

فراوانی	میانگین	میانه	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
۳۹۸	۲/۸۳	۳	۰/۵۳	۰/۲۸	-۰/۵۳	۰/۹	۱	۷

با توجه به جدول، میانگین نشانگر برخورد حاکمیت با فساد اداری در شهر اردبیل، برابر با ۲/۸۳ در طیف ۵ تایی بوده که نشان دهنده این موضوع است نگرش پاسخگویان به برخورد حاکمیت با فساد اداری بیشتر از نصف بوده و می توان استنباط کرد که از نظر پاسخگویان برخورد حاکمیت با فساد اداری در شهر اردبیل نسبتاً

مطلوب می باشد. قابل ذکر است که میانگین برخورد حاکمیتبا مظاهر فساد اداری بیشتر از برخورد مردم در این شهر بوده است.

یافته‌های استنباطی

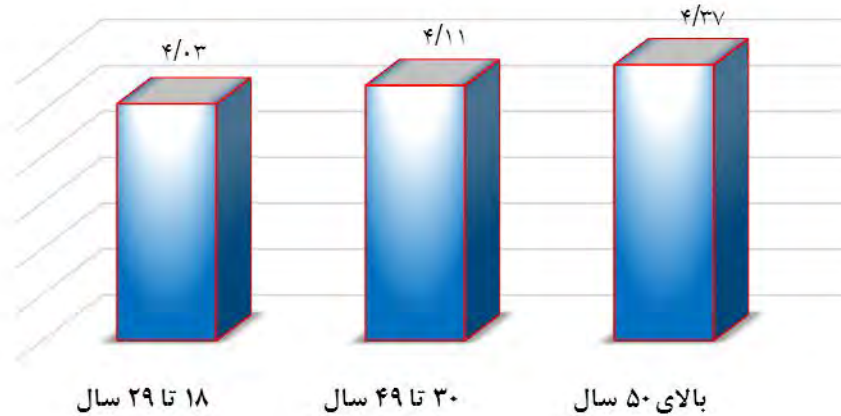
به منظور آزمون معنی داری تفاوت بین نگرش شهروندان اردبیلی با سنین مختلف نسبت به وجود سلامت اداری ، از آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) استفاده شده است. منظور از سازه نگرش در این سؤال همان نشانگر وجود بوده است. لازم به توضیح است یکی از مفروضه‌های آزمون‌های پارامتریک از جمله آزمون تحلیل واریانس همگنی واریانس‌ها است که با آزمون لوین^۳ این مفروضه بررسی می‌شود. نتایج حاصل از آزمون لوین ($p < 0/001$ و $F_{(2,397)} = 9/408$) حاکی از ناهمگنی واریانس‌های دو گروه بوده است.

جدول شماره ۵: نتایج آزمون تحلیل واریانس، تفاوت بین گروه‌های سنی در نگرش به وجود سلامت

منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه‌ها	۵/۵۸۱	۲	۲/۷۹۱	۲/۶۲۸	۰/۰۷۴
درون گروه‌ها	۴۲۱/۶۴۹	۳۹۷	۱/۰۶۲		
کل	۴۲۷/۲۳۰	۳۹۹			

با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه تفاوت میانگین نگرش به وجود سلامت در گروه‌های سنی مختلف بررسی شد. نتایج جدول بالا حاکی از آن است که بین میانگین نگرش افراد ۱۸ تا ۲۹ سال ($SD=1$) و $M=4/03$ ، افراد ۳۰ تا ۴۹ سال ($SD=0/92$ و $M=4/11$) و افراد بالای ۵۰ سال ($SD=1/36$ و $M=4/37$) به لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود ندارد ($p > 0/05$) و $F_{(2,397)} = 2/628$). ولی در کل می‌توان استنباط کرد که با افزایش سن پاسخگویان میزان نگرش آنان نیز مثبت‌تر شده است که نمودار زیر این موضوع را به خوبی نشان می‌دهد.

³. Leven



نمودار شماره ۱: میانگین نگرش پاسخگویان به وجود سلامتبر حسب سن
جدول شماره ۶: نتایج آزمون تی مستقل، تفاوت بین زانومردان در نگرش به وجود سلامت

درجه آزادی	ت	معناداری	تفاوت میانگین	خطای معیار تفاوت	فاصله اطمینان ۹۵ درصد
					کران پایین کران بالا
۳۹۸	-۱/۸۹۲	/۰۵۹۰	/۱۹۹۶۵۰-	/۱۰۵۵۰۰	-۰/۴۰۷۰۵ ۰/۰۰۷۷۵

در آزمون تی مستقل، میانگین نگرش زنان ($M=۴/۲۵$ و $SD=۱/۰۲$) با میانگین نگرش مردان ($SD=۱/۰۲$ و $M=۴/۰۵$) مقایسه شد. بر اساس نتایج می توان اشاره کرد که تفاوت دو گروه به لحاظ آماری معنادار نیست ($p>۰/۰۵$ و $t_{(۳۹۸)}=۱/۸۹۲$) اما به طور کلی نگرش زنان نسبت به مردان مثبت تر بوده است که نمودار زیر نیز گواه بر این موضوع می باشد.

جدول شماره ۷: نتایج آزمون تی مستقل، تفاوت بین افراد مجرد و متأهل در نگرش به سلامت

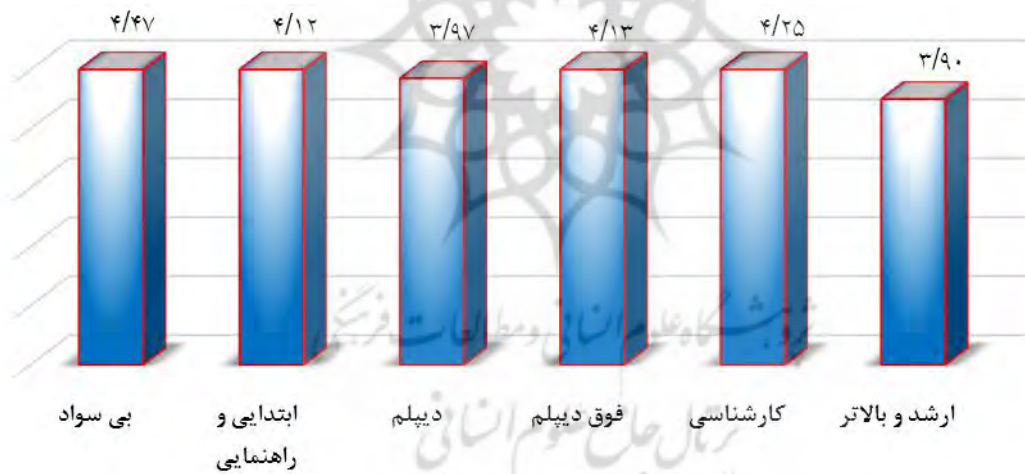
درجه آزادی	ت	معناداری	تفاوت میانگین	خطای معیار تفاوت	فاصله اطمینان ۹۵ درصد
					کران پایین کران بالا
۳۶۶	۱/۹۴۰	/۰۵۳	-۰/۲۴۰۹۳	۰/۱۲۴۱۷	-۰/۴۸۵۱۰ ۰/۰۰۳۲۴

در آزمون تی مستقل، میانگین نگرش مجردان ($M=۳/۹۲$ و $SD=۱/۰۶$) با میانگین نگرش متأهلان ($SD=۱$ و $M=۴/۱۷$) مقایسه شد. بر اساس نتایج می توان اشاره کرد که تفاوت دو گروه به لحاظ آماری معنادار نیست ($p>۰/۰۵$ و $t_{(۳۶۶)}=۱/۹۴$).

جدول شماره ۸: نتایج آزمون تحلیل واریانس، تفاوت بین گروه های تحصیل در نگرش به وجود سلامت

منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه ها	۱۰/۶۶۸	۵	۲/۱۳۴	۲/۰۱۰	۰/۰۷۶
درون گروه ها	۴۱۵/۱۲۸	۳۹۱	۱/۰۶۲		
کل	۴۲۵/۷۹۶	۳۹۶			

با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یکراهه تفاوت میانگین نگرش به وجود سلامت در گروه‌های تحصیلی مختلف بررسی شد. نتایج جدول بالا حاکی از آن است که بین هیچ دو گروه تفاوت معناداری وجود ندارد به عبارت دیگر، بین میانگین نگرش افراد بی سواد ($M=۴/۴۷$ و $SD=۱/۳$)، افراد ابتدایی و راهنمایی ($SD=۱/۰۶$) و $M=۴/۱۲$)، افراد با مدرک دیپلم ($SD=۰/۸۹$ و $M=۳/۹۷$)، افراد با مدرک فوق دیپلم ($SD=۰/۸۶$ و $M=۴/۱۳$)، افراد با مدرک کارشناسی ($SD=۱/۰۳$ و $M=۴/۲۵$) و افراد با مدرک ارشد و بالاتر ($SD=۱/۳۵$ و $M=۳/۹$) به لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود ندارد ($p>۰/۰۵$ و $F_{(۵,۳۹۱)}=۲/۰۱$) که نمودار زیر نیز گواه بر این موضوع می‌باشد.



نمودار شماره ۲: میانگین نگرش پاسخگویان به وجود سلامت بر حسب تحصیلات

ب- نگرش به وجود سلامت اداری در کلانتری های اردبیل

جدول شماره ۹: آماره‌های توصیفی (شاخص‌های گرایش هم‌کزی) نشانگر وجود سلامت اداری در کلانتری های اردبیل

فراوانی	میانگین	میانه	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
۳۹۷	۴/۱۲	۴/۱۱	۰/۵۶	۰/۹۵	۰/۲۵	۰/۴۱	۱	۵

با توجه به جدول، میانگین نشانگر وجود سلامت اداری در کلانتری های شهر اردبیل، برابر با ۴/۱۲ در طیف ۷ تایی بوده که نشان دهنده این موضوع است که نگرش پاسخگویان به وجود سلامت اداری در کلانتری های اردبیل بیشتر از نصف بوده و می توان استنباط کرد که از نظر پاسخگویان وجود سلامت اداری در کلانتری هانسبتا مطلوب می باشد.

قابل ذکر است که میانگین وجود سلامت اداری در سطح شهر اردبیل (۴/۱۴) با میانگین وجود سلامت اداری در کلانتری های اردبیل (۴/۱۲) تقریباً برابر بوده است.

یافته های استنباطی کلانتری ها

به منظور پاسخ به این سؤال که آیا بین نگرش شهروندان مراجعه کننده به کلانتری و عموم مردم نسبت به وجود سلامت تفاوتی وجود دارد یا نه، از آزمون تی مستقل استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون لوین ($F=0/406$ و $p>0/05$) حاکی از همگنی واریانس های دو گروه بوده است.

جدول شماره ۱۰: نتایج آزمون تی مستقل، تفاوت بین مراجعین به کلانتری و عموم مردم در نگرش به سلامت

آماره t	درجه آزادی	معناداری	تفاوت میانگین	خطای تفاوت	معیار	فاصله اطمینان ۹۵ درصد
۰/۶۹۲	۳۹۵	۰/۴۸۹	۰/۰۷۲۳	۰/۱۰۴۴۳	کران پایین	کران بالا
					۰/۱۳۳۰۱	۰/۲۷۷۶۱

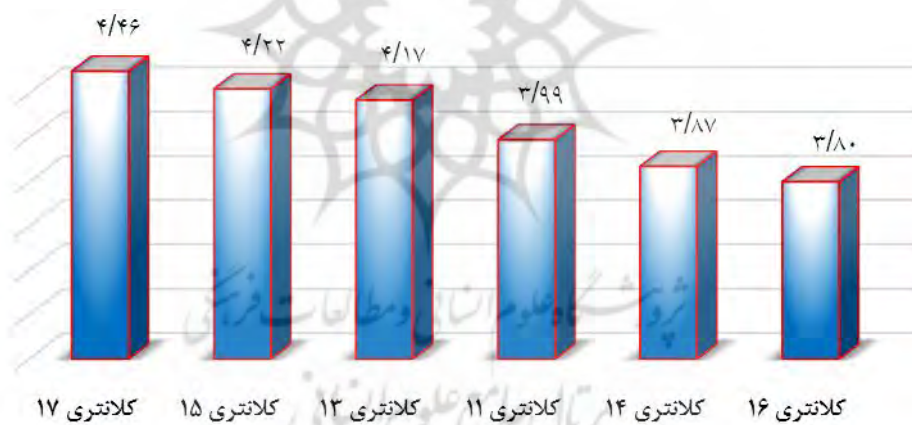
در آزمون تی مستقل، میانگین نگرش مراجعین به کلانتری ($M=4/16$ و $SD=1/06$) با میانگین نگرش عموم مردم ($M=4/09$ و $SD=1/02$) مقایسه شد. بر اساس نتایج می توان اشاره کرد که تفاوت دو گروه به لحاظ آماری معنادار نیست ($p>0/05$ و $t_{(395)}=0/692$).

جدول شماره ۱۱: نتایج آزمون تحلیل واریانس، تفاوت بین کلانتری ها در نگرش به وجود سلامت

منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه ها	۱۸/۱۱۵	۵	۳/۶۲۳	۳/۴۸۹	۰/۰۰۴

درون گروه ها	۴۰۹/۱۱۵	۳۹۴	۱/۰۳۸
کل	۴۲۷/۲۳۰	۳۹۹	

با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یکراهه تفاوت میانگین نگرش به وجود سلامت در حوزه استحضاری کلانتری‌های مختلف بررسی شد. نتایج جدول بالا حاکی از آن است که حداقل بین دو کلانتری تفاوت معناداری وجود دارد به عبارت دیگر، بین میانگین نگرش کلانتری ۱۶ ($M=۳/۸$ و $SD=۰/۵۵$)، کلانتری ۱۱ ($M=۳/۹۹$ و $SD=۰/۷$)، کلانتری ۱۳ ($M=۴/۱۷$ و $SD=۰/۹۷$)، کلانتری ۱۴ ($M=۳/۸۷$ و $SD=۱/۰۱$)، کلانتری ۱۵ ($M=۴/۲۲$ و $SD=۱/۲$) و کلانتری ۱۷ ($M=۴/۴۶$ و $SD=۱/۲$) به لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود دارد ($p < ۰/۰۵$ و $F(۵, ۳۹۴) = ۳/۴۸۹$). به منظور مشخص شدن آنکه دقیقاً بین کدام دو کلانتری تفاوت معناداری وجود دارد و با لحاظ اینکه مفروضه همگنی واریانس رعایت نشده بود از آزمون تعقیبی گیمز-هاول بهره برده شده است که طبق آن هیچ یک از ترکیب‌های دو به دویی با یکدیگر تفاوت معناداری ندارند به جز کلانتری ۱۷ که با هر سه کلانتری ۱۶، ۱۱ و ۱۴ تفاوت معنادار دارد که نمودار زیر نیز گویای این مطلب می‌باشد.



نمودار شماره ۳: میانگین نگرش پاسخگویان به وجود سلامت در کلانتری‌های مختلف

نتیجه گیری

میانگین نگرش پاسخگویان نسبت به وجود سلامت اداری در اردبیل برابر با ۴/۱۲ در طیف هفت درجه ای بوده است (هر چه میانگین نزدیک تر به ۷ باشد میزان سلامت اداری بیشتر و فساد اداری کمتر است) این نمره ، وضعیت نسبتاً مطلوب نگرش مردم به وجود سلامت اداری در شهر و کلانتری های آن را نشان می دهد. اما میانگین

روند سلامت اداری (۲۰۹۱) حاکی از نسبتاً نامطلوب بودن روند سلامت اداری و افزایش فساد اداری است. در صورت ادامه این وضعیت، فساد اداری در اردبیل افزایش خواهد یافت. برخورد مردم با مظاهر فساد اداری در شهر اردبیل، با میانگین ۲/۶۳ بیانگر این موضوع است که مردم در این خصوص از خود کم توجهی نشان می دهند. همچنین برخورد حاکمیت با فساد اداری نیز با میانگین ۲/۸۳ نیز در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و حاکی از آنست که مراجع مسئول در حوزه فساد اداری در سطح سازمانها و نهادهای اردبیل نیز همانند مردم از خود حساسیت جدی بروز نداده اند. اگرچه میانگین برخورد حاکمیت با مظاهر فساد اداری ۰/۲ بیشتر از میانگین مردم است لیکن به دلیل مسئولیت قانونی سازمانها و نهادها با فساد اداری در دستگاه مربوطه، این وضعیت اصلاً مطلوبیت ندارد.

پیشنهادات:

- ۱- دبیرخانه ستاد مبارزه با فساد اداری اردبیل ضمن بازنگری و تجدید نظر در طرحها و اقدامات خود، علل بروز این نگرش در شهروندان اردبیلی را مورد مطالعه و بررسی قرار دهد تا چنانچه واقعیت مبارزه با فساد از درک مردم از آن تفاوت دارد نسبت به اطلاع رسانی لازم اقدام نمایند.
- ۲- برای افزایش حساسیت، توجه و ابراز عکس العمل مردم در مواجهه با مظاهر فساد اداری، لازم است با کار فرهنگی، توجیهی، آنان را نسبت به وظایف قانونی و شرعی خود آگاه نمایند.
- ۳- ساز و کارهای ارتباطی مناسب برای تسهیل ارتباط مردم با مراجع رسیدگی به تخلفات و مفاسد اداری در دستگاههای اجرایی پیش بینی شود.
- ۴- چنانچه مردم احساس کنند تماسها و گزارشات آنان مورد توجه، رسیدگی و برخورد مسئولان با عوامل فساد اداری می شود، رغبت و حساسیت بیشتری در برخورد با مظاهر فساد پیدا می کنند. به همین دلیل پیشنهاد می شود نتایج اقدام در هر مورد به اطلاع فرد گزارش دهنده برسد.
- ۵- با توجه به نمره پائین برخورد دستگاههای اجرایی با مظاهر فساد اداری، دستگاهها باید هم با جدیت و قوت بیشتری با مفاسد اداری برخورد کنند و هم این موارد را به اطلاع عموم برسانند.

فهرست منابع فارسی:

- آذربایجانی، مسعود و دیگران (۱۳۸۲). روانشناسی اجتماعی بانگرش به منابع اسلامی، تهران، انتشارات سمت.
- بازرگانی، محمد (۱۳۹۰). طراحی سیستم پایش سلامت اداری ناجا. بازرسی کل ناجا

- پور فرد، فاطمه و محمد باقر کوشا (۱۳۷۸). بررسی نگرش مدیران و کارکنان نسبت به ویژگی های نظام اداری سالم. مجموعه مقالات همایش توسعه نظام اداری، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- تاجبخش، کیان، سرمایه اجتماعی؛ اعتماد، دموکراسی توسعه، ترجمه افشین خاکیباز و حسنیویان، انتشارات شیرازه، ۱۳۸۴.
- حبیبی، نادر (۱۳۷۵). فساد اداری (عواملمؤثرو روشهای مبارزه)، انتشارات توثقی، تهران.
- خامنه ای، سید علی، بیانات ۱۳۷۶، ۱۳۸۱ و ۱۳۸۳.
- رایبیز، استیفن؛ مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی (۱۳۷۶). تهران، دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- رضاییان، علی (۱۳۷۹). مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات سمت.
- سام آرام، عزت الله و مهرناز امین آقایی (۱۳۸۹). سلامت اداری و هویت در ایران، پژوهشنامه فساد اداری - زمینه ها و راهبردها.
- سیدجوادین، سیدرضا (۱۳۸۳). مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات نگاه دانش.
- شیخی، محمد حسین (۱۳۹۰)، عوامل مؤثر بر سلامت اداری و رشد ارزشها یا اخلاق در آن، اسلام پژوهشهای اسلامی، سال ۱، شماره ۲.
- فاضلی، محمد (۱۳۸۶). واکاوی ادبیات و پیشینه سنجش فساد اداری در جهان، مرکز افکار سنجی دانشجویان ایران.
- فندرسکی، علی اصغر (۱۳۸۱). بررسی عوامل تعیین کننده سلامت نظام اداری، مجموعه مقالات همایش سلامت نظام اداری، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
- قلی پور، آرین؛ مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات سمت، ۱۳۸۶.
- کریمی، یوسف (۱۳۷۷). نگرش و تغییر نگرش، تهران، انتشارات نشر ارسباران. چاپ چهارم.
- مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران، سلامت اداری - چالش ها و راهبردها
- مکسول، جان سی؛ اصول نگرش آنچه هر رهبری باید بداند، ترجمه سیمین موحد (۱۳۸۵). تهران، انتشارات پیکان.
- ملکی، سمانه (۱۳۹۱). بررسی تاثیر سلامت اداری بر رضایت شغلی کارکنان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، دانشگاه پیام نور.
- نجاری، رضا. (۱۳۷۸)،
 علل خلفا تا داریو چگونگی پیشگیری از آنها، مجموعه مقالات همایش توسعه نظام اداری، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

فهرست منابع انگلیسی :

- Alatas, V. Cameron, L. (2009). Gender, And Corruption: Insight From an Experiential Analyses, Southern Economic Journal. Vol ,75, No.3.
- Hwang, Keechul (1996), Administrative Corruption in the Republic of Korea, University of Southern California.
- Kaufmann, D, Arat, K, Massimo M. (2005). "Measuring governance using cross-country perception data", The world Bank.

- Khan, M.M. (1999), "Political and Administrative Corruption: Concepts, Comparative Experience and Bangladesh Case", Paper Prepared for Transparency International, Bangladesh Chapter, Dhaka
- Natsios S. Andrew (2005) USAID Anticorruption Strategy, Washington D. C .
- Scott, (2003). Comparative Political Corruption, prentice Hall Inc.
- Theobald, R. (1990). Competition, Development and Underdevelopment, London: Macmillan
- Lambsdorff, Johann Graf (2006), "Measuring Corruption- the Validity and Precision of Subjective Indicators (CPI)", in Charles Sampford, Measuring Corruption, Athenaem Press.
- UNDP (2005) . Anti corruption, final version and practice note UNDP press.

