

بررسی نگرش مردم نسبت به سلامت اداری در اردبیل (با تأکید بر کلانتریها)^۱

حسن بختیاری^۲

از صفحه ۱۳ تا ۳۶

تاریخ دریافت: ۹۳/۸/۲۱، تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۰/۱۵

چکیده

این پژوهش با هدف سنجش نگرش مردم نسبت به وضعیت سلامت اداری کلانتریهای اردبیل انجام شده که از نظر هدف، کاربردی، و از نظر روش توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق تمام افراد بیش از ۱۸ سال شهرستان اردبیل هستند که ۴۰۰ نفر از آنان در دو گروه عموم مردم (با روش نمونه‌گیری هدفمند) و مراجعین به کلانتریها (با روش نمونه‌گیری تصادفی) انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بوده که پس از اطمینان از اعتبار و پایایی آن در سطح شهرستان اردبیل اجرا شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخصهای مرکزی و پراکندگی، آزمونهای t مستقل و تحلیل واریانس 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 است و برخورد جامعه و حاکمیت با مصداقهای فساد اداری در سطح شهر در سطح نامطلوب قرار دارد. هم‌چنین از نظر مردم، بین وضعیت سلامت اداری کل ادارات و سازمانهای اردبیل با کلانتریهای این شهر هیچ تفاوتی نیست.

کلید واژه‌ها

سلامت اداری در کلانتریهای اردبیل، فساد اداری در مدیریت شهری، نگرش مردم و فساد اداری

۱. این مقاله برگرفته از طرحی پژوهشی است که در سال ۱۳۹۱ اجرا شده است.

۲. دانشیار گروه تعلیم و تربیت دانشگاه جامع امام حسین (ع) (hbakh4039@yahoo.com)

۱. مقدمه

امروزه فساد و کنترل آن به نگرانی اصلی تمام کشورهای پیشرفته و در حال توسعه تبدیل شده است (موران و همکاران، ۲۰۰۱). فساد یکی از موانع اصلی دستیابی به توسعه پایدار به منظور رسیدن به اهداف توسعه هزاره، باعث بروز مشکلات متعدد شده است. مبارزه وسیع در مقابل فساد چالشی مهم فراروی بسیاری از کشورها، چه کشورهای در حال توسعه و چه توسعه یافته خواهد بود (یو. ان. دی. پی، ۲۰۰۵).

گونه‌های فساد اداری نظیر سایر کشورها از گذشته دور در ایران نیز رایج بوده و به رغم اقدامات کاهش فساد در سالهای پس از پیروزی انقلاب اسلامی، باور عمومی بر این است که فساد اداری بر بیشتر شئون جامعه سایه انداخته لیکن در سالهای اخیر، مظاهری از فساد اداری و مالی در حدی موجب نگرانیهای جدی مردم و مسئولان شده است تا جایی مقام معظم رهبری ^{مد ظله‌العالی} از مبارزه با فساد به عنوان یکی از اصول انقلاب یاد کرده‌اند. معظم له می‌فرمایند: *مبارزه با فساد اداری و فساد اقتصادی و سوءاستفاده از امکاناتی که قدرت در اختیار افراد می‌گذارد. . . از اصول انقلاب است* (۱۳۸۱/۰۳/۱۴). علاوه بر ضرورت مبارزه با فساد به عنوان یک اصل انقلابی در کل کشور، نیروی انتظامی به عنوان 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 درجه اول مراقب باشد که فساد دامن خودش را نگیرد* (۱۳۸۳/۰۳/۲۷). بر نیروی انتظامی فرض است که ابتدا وضعیت فساد اداری را در کارکنان خودش مورد سنجش قرار دهد و سپس با شناسایی میزان و علل بروز آنها، طرحهایی برای کاهش آن اجرا کند. اگرچه سنجش میزان فساد اداری در دستگاه‌های اجرایی، پیچیده است بر اساس شواهد علمی، شدنی است. سنجش مفاهیم در علوم اجتماعی با دشواریهای بسیاری روبه‌رو 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 پژوهشگران برای سنجش فساد عموماً از روشهای سنجش غیر مستقیم استفاده می‌کنند (کافمن و دیگران، ۲۰۰۵). به هر 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 فرموده‌اند: 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، اینجاست (۷۶/۴/۲۵)، دستور سنجش سلامت اداری در ناجا را صادر کردند. در اجرای دستور در سال ۱۳۹۲ پیمایشی در زمینه سلامت اداری کلانتریهای کشور انجام شد که بخشی از یافته‌های مربوط به استان اردبیل در حوزه نگرش مردم نسبت به وضعیت سلامت اداری در این شهر در این مقاله عرضه می‌شود.

۲. مرور ادبیات پژوهش

در این بخش به طور مختصر مطالبی درباره سلامت اداری، فساد اداری، گونه‌ها و رویکردهای آن، نگرش، نگرش به فساد اداری، شاخصهای نگرش به فساد اداری و فساد اداری و اعتماد مردم مورد بحث قرار می‌گیرد.

۱-۲. سلامت اداری

سلامت اداری وضعیتی است که تمام عوامل سازمان، توان 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 بهنگام را برای رفع آنها لحاظ کنند (آرام، آقایی، ۱۳۸۹). سلامت اداری صفتی کیفی در سازمان است که میزان همراستایی در تعریف و تحقق منافع فردی، سازمانی و ملی را نشان می‌دهد. سلامت اداری وضعیتی تعریف می‌شود که تمام عوامل سازمان توان تأمین اهداف سازمان به‌طور مطلوب را داشته باشند و در جهت اهداف سازمان حرکت کنند (مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، ۱۳۸۷).

سلامت اداری یعنی نظام اداری با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و با توجه به نظم اداری از قبل طراحی شده، وظایف خود را بخوبی و برای دستیابی به بهره‌وری سازمانی اجرا می‌کند. سلامت اداری یکی از خواستها و آرزوهای دیرینه جوامع مختلف بوده به طوری که نظام اداری، ابزار توزیع عادلانه خدمت به عموم شهروندان باشد. از ابتدای تشکیل دولتها همواره دولت خوب و حکومت خوب، که حافظ منافع عموم باشد، مورد بحث بوده و نظریه‌های زیادی در این زمینه ارائه شده که حاکی از اهمیت آن است. فکر سلامت اداری با مفهوم دولت خوب و حکومت داری خوب آمیخته است (ملکی، ۱۳۹۱). سلامت نظام اداری مجموعه‌ای است از ویژگیهای نسبتاً پایدار، که انطباق با اوضاع محیط، روحیه قوی نیروی کار، کفایت حل مشکلات، سرعت عمل و... را به همراه دارد. به طور کلی سلامت نظام اداری بر برابند کار اثر بخش تأکید دارد (فندرسکی ۱۳۸۱). اجرای درست کارهای درست از عهده سازمانهایی بر می‌آید که به نظام اداری سالم مجهز باشند. سازمانهای دارنده نظام اداری سالم قادر به تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیریهای درست، بجا و مناسب هستند. همان‌گونه که کودکان سالم از مادران و پدران سالم متولد می‌شوند و در محیط سالم با فراهم بودن امکانات لازم و کافی می‌توانند 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، سازمانهای سالم نیز به‌عنوان موجودات زنده و پویا در محیط سالم و بر اساس نیاز واقعی محیط می‌توانند متولد شوند و با فراهم شدن امکانات لازم و کافی رشد کنند و توسعه یابند و از طریق عرضه کالا و خدمات سالم و ارزنده باعث تأمین نیازهای محیطی و آسان‌کننده فرایند رشد و شکوفایی جامعه گردند (پور فرد و کوشا، ۱۳۸۷). در تعریفی دیگر، سلامت اداری به منزله تجلی ارزشهای سازمانی در ارزشها یا رفتارهای کارکنان مورد توجه قرار گرفته است (دان، ۲۰۰۹). "از دیدگاه اسلام سلامت اداری به معنای رعایت قوانین و مقررات و ارزشهای اسلامی در ادای وظایف و فعالیتهای اداری، هم‌چنین رعایت موازین ارزشی و اخلاقی در روابط کارکنان، مدیران و ارباب رجوع است" (شیخی، ۱۳۹۰، ص ۹۹).

فساد اداری در واقع همان نبودن سلامت اداری است؛ به تعبیری می‌توان گفت این دو مفهوم دو سر یک پیوستار است. هرچه نقطه وضعیت سازمان از سلامت مطلق به سمت دیگر پیوستار حرکت کند، سلامت اداری کاهش می‌یابد و به سمت فساد حرکت می‌کند. از فساد اداری تعاریف مختلفی شده است که برای رعایت اختصار به چند تعریف اشاره می‌شود:

به نظر هانتینگتون (۱۹۷۸) فساد اداری، رفتار آن دسته از کارکنان بخش عمومی است که برای منافع شخصی خود ضوابط پذیرفته شده را زیر پا می‌گذارند؛ به عبارتی دیگر فساد ابزار نامشروع به دست آوردن درخواستهای نامشروع نظام اداری است که در اثر تخلفات مکرر و مستمر کارکنان به وجود می‌آید و آن را از اثربخشی و کارایی مورد انتظار می‌اندازد (نجاری، ۱۳۷۸).

آژانس توسعه بین‌المللی ایالات متحده آمریکا، فساد را سوءاستفاده از قدرت برای منافع شخصی تعریف کرده است. از دید این آژانس رفتار فاسد شامل سوءاستفاده از مشاغل عمومی و سایر مشاغل است. این آژانس در گونه‌شناسی که در زمینه فساد ارائه می‌کند از دو نوع غالب فساد شامل فساد اجرایی یا مدیریتی و فساد وسیع نام می‌برد. فساد وسیع شامل تبادل منابع، دسترسی به رانتها یا دیگر منافع گسترده توسط مقامات، شرکتهای بزرگ و شبکه‌های برگزیده و حامیان است. در مقابل فساد اجرایی - مدیریتی معمولاً عطفی به معاوضات کوچک در سطح میانی و پایینی است. از دید این آژانس، مهمترین نکته تمایز این دو نوع فساد در این است که فساد اجرایی بازتاب ضعف خاص در درون نظام است در حالی که فساد وسیع می‌تواند شامل تخریب و دستکاری کل نظام برای منافع شخصی باشد (نیشنز^۱، ۲۰۰۵). اسکات (۲۰۰۳) فساد اداری را این گونه تعریف کرده است: فساد اداری به رفتاری گفته می‌شود که ضمن آن فرد برای تحقق منافع شخصی خود و دستیابی به موقعیت و یا رفاه بیشتر، خارج از چارچوب رسمی و نقش دولتی عمل کند (اسکات^۲، ۲۰۰۳). یکی از شفافترین تعاریف، که مورد پذیرش مجامع

1. Nations

2. Scott

بین‌المللی نیز قرار گرفته، تعریف لانگ ست (۱۹۹۸) است: فساد، استفاده غیر قانونی از اختیارات دولتی برای منافع شخصی است. قانون ارتقای 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 زبانی را به اموال، منافع، منابع یا سلامت و امنیت عمومی و یا جمعی از مردم وارد کند؛ نظیر رشأ، ارتشا، 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 اختفای اسناد و سوابق اداری و مالی.

۳. گونه‌های فساد اداری

با توجه به این تعاریف می‌توان گفت در دستگاه‌های دولتی، چهار نوع اقدام زیل فساد اداری به شمار می‌رود:

- 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 می‌گیرد.
- 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.
- کم کاری یا خود داری کارکنان سازمانهای دولتی در انجام دادن وظایف قانونی و مربوط به ارباب رجوع که به منظور دریافت رشوه و اخاذی از آنها صورت می‌گیرد.
- 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، ۱۹۹۰).

فساد داری در واقع نشانه‌ای از ضعف و ارتباط نادرست دولتها و مردم است که از طریق نشانه‌هایی چون: ۱- اخاذی ۲- رشوه دادن به مقامات اداری ۳- پارتی بازی ۴- خویش پرستی ۵- تقلب اداری مشخص می‌شود (آلاتاس^۱، ۲۰۰۶). گونه‌های فساد اداری معمولاً به شرح زیر بر شمرده می‌شود:

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

۴. رویکردهای فساد اداری

هوانگ (۱۹۹۶) رویکردهای فساد اداری را چنین بر می‌شمارد:

- ۱-۴. **رویکرد قانونی:** ویژگیهای رویکرد قانونی، مشابه ویژگی رویکرد هنجاری است. این دو رویکرد هرچند نامشان متفاوت است، ماهیتشان یکی است. در این رویکرد مجموعه‌ای از قوانین و ضوابط مدون اداری مطرح می‌شود که چارچوب فعالیت‌های مجاز اداری را تعیین می‌کند؛ آن گاه هر گونه رفتار اداری که با این قوانین مغایر، و انگیزه ارتکاب آن، نفع شخصی باشد، فساد اداری تلقی می‌شود (حبیبی، ۱۳۷۵، ص ۱۴).
- ۲-۴. **رویکرد اقتصادی:** مطابق این رویکرد، رفتارهای فاسد کارکنان بخش عمومی، آن دسته از رفتارهایی است که سود مالی آنان را از طریق ساز و کار عرضه و تقاضا در محل کارشان افزایش می‌دهد.
- ۳-۴. **رویکرد منفعت عمومی مدار:** مطابق این رویکرد، رفتاری که ضد منفعت عمومی باشد، فساد تلقی خواهد شد. بر این اساس، فساد محصول تأمین منافع خاص گروه‌ها و کارمندان دولت، و برای منافع عمومی جامعه مضر است.
- ۴-۴. **رویکرد تجدید نظر طلب:** فساد در دیدگاه تجدید نظر طلب، نوعی ورودی کارکردی توسعه اجتماعی، و شر ضروری نظم اجتماعی در کشورهای توسعه نیافته است؛ یعنی فساد عاملی خطرناک است که کارایی را افزایش می‌دهد.
- ۵-۴. **رویکرد اخلاقی:** طبق این رویکرد، فساد نقض عهدی است که بین دولت و

کارکنان دولت روی می‌دهد. مهمترین ویژگی رویکرد اخلاقی این است که بین فساد جزئی و کلی و فسادى که بین مقامات رده پایین و بالا اتفاق می‌افتد، تفاوت نمی‌گذارد. در این رویکرد نیز مانند رویکرد منفعت عمومی مدار، قضاوت درباره اخلاقی بودن هر کار، ذهنی است؛ زیرا این قضاوت به ارزشها، هنجارها، اعتقادات و فرهنگ جامعه بستگی دارد (هوانگ^۱، ۱۹۹۶، ص ۳۱-۱۲).

علاوه بر این رویکردها، خان (۱۹۹۹) رویکرد دیگری نیز در حوزه تعریف فساد مطرح می‌کند که رویکرد افکار عمومی نامیده شده است.

۴-۶. **رویکرد افکار عمومی:** "حامیان این رویکرد اعتقاد دارند که فساد با توجه به دیدگاه‌های عمومی مردم تعریف می‌شود" (خان^۲، ۱۹۹۹، ص ۲). مشکل مهمی که در این رویکرد هست این است که غالباً دیدگاه همه مردم یکسان نیست.

این دیدگاه در سازمان شفافیت بین‌الملل نیز مورد توجه قرار دارد به طوری که این سازمان برای سنجش فساد به مطالعه ادراک مردم از آن می‌پردازد. "بر اساس دیدگاه جوهان گرف زمانی که نمی‌توان میزان واقعی فساد را مستقیم اندازه گرفت، تحلیل ادراک مردم از فساد راهنما خواهد بود" (لامبزدورف^۳، ۲۰۰۶، ص ۸۶).

از بین این رویکردها، رویکرد افکار عمومی، رویکرد مناسب این پژوهش انتخاب شده است ضمن اینکه سازمان شفافیت بین‌الملل نیز شاخص CPI را شاخص عمومی و مبنای سنجش فساد در کشورها مورد استفاده قرار می‌دهد.

۵. نگرش^۴

نگرش از مفاهیم کاربردی در روانشناسی اجتماعی است. این اصطلاح در دهه ۱۹۵۰ به بعد رایج شد به گونه‌ای که امروزه یکی از مهمترین مفاهیم مورد استفاده در روانشناسی اجتماعی است تعاریف مختلفی از نگرش شده است که فقط به چند مورد اکتفا می‌شود: "ترکیب شناختها، احساسها و آمادگی عمل نسبت به چیزی معین را نگرش شخص نسبت

1. Hwang

2. Khan

3. Lambsdorff

4. Attitude

به آن چیز گویند» (آذربایجانی، ۱۳۸۲، ص ۱۳۶). «نگرش مجموعه‌ای از اعتقادات، عواطف و نیات 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 می‌شود» (قلی پور، ۱۳۸۶، ص ۱۰۸). «نگرش ارزیابی یا برآوردی است که به صورت مطلوب یا نامطلوب درباره شیء یا فرد یا رویدادی صورت می‌گیرد. نگرش بازتابی از شیوه احساس فرد نسبت به یک چیز یا یک فرد است؛ مثلاً هنگامی که می‌گوییم «کارم را دوست دارم»، نگرش خود را درباره کار ابراز می‌کنیم» (رایبیز، ترجمه اعرابی، ۱۳۷۶، ص ۴۰). «نگرش یا طرز تلقی، آمادگی واکنش ویژه نسبت به فرد، شیء، فکر یا وضعیتی است» (رضائیان، ۱۳۷۹، ص ۲۰۲).

«نگرش در خلأ شکل نمی‌گیرد بلکه در شکل‌گیری آن عوامل زیادی دخیل است» (سید جوادین، ۱۳۸۳، ص ۹۰). افراد با ویژگیهای مشخص به دنیا می‌آیند و این ویژگیها بر نگرش آنها اثر می‌گذارد؛ اما بسیاری از عوامل دیگر نیز هست که نقش بزرگتری در زندگی افراد و شکل‌گیری نگرش آنها ایفا می‌کند. این عوامل که در دوره‌های مختلف سنی بر افراد اثر می‌گذارد عبارت است از:

باورها: سامانه باور آدمی، تصویر ذهنی محیط مرتبط اوست که با روابط علی و معلولی احتمالی تکمیل می‌شود. هنگامی فرد نسبت به رفتاری نگرش مثبت خواهد داشت که بداند (باور داشته باشد) رفتارش با نتایج مثبت قرین است (رضائیان، ۱۳۷۹).

تجربیات: «در موارد بسیاری، نگرشها حاصل تجربه مستقیم فرد با موضوع یا شیء نگرش است. این شکل‌گیری ممکن است حاصل مشاهده رویدادی منفی یا مثبت باشد. در این صورت ممکن است نگرشهای منفی یا مثبت در انسان شکل گیرد» (کریمی، ۱۳۷۷، ص ۱۶۲).

شخصیت: «هر نوع شخصیت با مجموعه خاصی از نگرشها همراه است. به طور کلی افرادی با خلق و خوی معین صاحب نگرشهای خاص منطبق با آن خلق و خو می‌شوند» (مکسول، ترجمه موحد، ۱۳۸۵، ص ۳۰). نگرشهای هر فرد منعکس کننده شخصیت او است. معمولاً شخصیت‌های خاص، نگرشهای خاصی هم دارند.

با توجه به تعاریف این پژوهش، تعریف منتخب از نگرش، طرز تلقی و آمادگی واکنش ویژه نسبت به فرد، شیء، فکر یا وضعیتی است (رضائیان، ۱۳۷۹)؛ بنابراین نگرش نسبت

به فساد اداری، از طرز تلقی عمومی آحاد مردم نسبت به پدیده فساد در سطح جامعه و ابعاد گوناگون آن است.

۵-۱. نگرش به فساد اداری

با توجه به رویکرد انتخابی به فساد در این پژوهش (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 استفاده می‌شود. پژوهشهای زیادی نشان داده است که همبستگی مثبت و معناداری بین ادراک از فساد و احتمال ارتکاب رفتارهای فسادآمیز در جامعه وجود دارد؛ یعنی اگر مردم جامعه باور داشته باشند که در آن جامعه فساد هست، صرف نظر از واقعیت داشتن یا نداشتن این باور، احتمال ارتکاب رفتار فسادآمیز افزایش می‌یابد. بنابراین ادراک می‌تواند برآورد معنی‌داری از فساد باشد به شرط اینکه ملاحظات فرهنگی، اجتماعی و سیاسی در آن لحاظ شده باشد. این شاخص بر ذهنیت و تصور افراد از فساد مبتنی 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:

- پیمایش دیدگاه‌ها و نظریات شرکتهای، مقامات دولتی، شهروندان، متخصصان، ناظران خارجی و بخش خصوصی
- روشهای خرد که فساد را در سطح سازمانها با توجه به ویژگیهای نهادی آنها بررسی می‌کند.
- حسابرسی دقیق پروژهها (همان) روش تحقیق از روش پیمایش دیدگاههای شهروندان و خدمات گیرندگان استفاده شده است.

۵-۲. شاخصهای نگرش به فساد اداری

- با توجه به بررسیها، نگرش به فساد اداری، سه شاخص دارد که عبارت است از:
- شاخص وجود که به بودن یا نبودن فساد در سطح جامعه معطوف است.
 - شاخص روند که نگرش عمومی نسبت به روند تغییرات فساد در بخشهای گوناگون و حوزه‌های کاری فعالیت و در بستر زمان را نشان می‌دهد.

- شاخص برخورد که نگرش جامعه نسبت به چگونگی برخورد جامعه و حاکمیت با این پدیده و اثر بخشی تلاشها را در جهت کنترل و کاهش رفتارهای فسادآفرین نشان می‌دهد (بازرگانی، ۱۳۹۰).

۶. فساد اداری و اعتماد مردم

نظام‌های 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 می‌توانند برنامه‌های خود را اجرا کنند. طبعاً یکی از مهمترین پیش‌نیازهای 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 باشد، میزان التزام آنان به قوانین و مقررات کاهش می‌یابد. از نظر کلاوس اوفه شالوده اقتصاد سیاسی و عملکرد نهادهای حاکم بر آنها بر انگاره‌ها، ادراکها و پیش‌بینی‌های مردم در برابر یکدیگر استوار است (تاجبخش، ۱۳۸۴، ص ۲۰۹). به نظر اوفه اطاعت مردم از نهادهای اداری و عملکرد آنها به ارزیابی افراد از این مسئله 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 در رعایت قوانین انگیزه داشته باشند، باید مطمئن شوند که:

۱. قانونگذاران، وظایف قانونگذاری را فراموش نکرده‌اند.
۲. مأموران اداری، فرصت طلبانه عمل نمی‌کنند.
۳. شهروندان حتی در مواردی که از تنبیه رسمی در امان باشند از قوانین سرپیچی نمی‌کنند.

۷. مواد و روشها

این پژوهش با هدف سنجش نگرش مردم نسبت به وضعیت سلامت اداری در شهرستان اردبیل انجام شده که از نظر هدف، کاربردی، و از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل تمام افراد بیش از ۱۸ سال در

حوزه استحفاظی کلانتریهای شهرستان اردبیل بوده‌اند. این افراد شامل دو گروه مراجعین به کلانتریها و عموم مردم هستند.

- **مراجعین به کلانتریها:** افرادی هستند که به منظور کاری به کلانتری مراجعه می‌کنند و پس از خروج و مقداری فاصله گرفتن از کلانتری، پرسشگر او را به عنوان نمونه انتخاب کرده است.
- **عموم مردم:** شامل هر یک از شهروندان حاضر در حوزه استحفاظی کلانتری است و انتخاب آنان به مراجعه یا عدم مراجعه به کلانتری و سکونت در حوزه استحفاظی مشروط 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 بیش از ۱۸ سال هر کلانتری بوده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بود که پس از اطمینان از اعتبار (تأیید توسط صاحب‌نظران)، تحلیل عاملی تأییدی و پایایی ابزار با روش لوپ انجام شد که آلفای کل برابر ۰/۸۵۳ بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخصهای مرکزی و پراکندگی و آزمونهای t مستقل و تحلیل واریانس استفاده شده است.

۸. ویژگی پاسخگویان

- ۳۴/۸ درصد از پاسخگویان افراد بین ۱۸ تا ۲۹ سال بوده‌اند. این رقم برای افراد بین ۳۰ تا ۴۹ سال برابر با ۴۸/۵ درصد بود و در نهایت افراد بیش از ۵۰ سال، ۱۶/۸ درصد از نمونه‌های پژوهش را تشکیل داده‌اند.
- ۶۰/۵ درصد از پاسخگویان مرد و ۳۹/۵ درصد آنان را زنان تشکیل می‌دهند.
- حدود ۷۰ درصد پاسخگویان متأهل و ۳۰ درصد آنان مجرد بوده‌اند.
- ۳۰/۵ درصد پاسخگویان مدرک دیپلم داشتند، ۳۵/۸ درصد از ایشان مدارج دانشگاهی داشتند که ۱۴/۳ درصد کاردانی، ۱۷ درصد کارشناسی و ۴/۵ درصد تحصیلات تکمیلی داشتند. این در حالی است که ۱۱/۸ درصد از پاسخگویان فاقد سواد خواندن و نوشتن بوده‌اند.

- ۲۹ درصد از نمونه‌ها شغل آزاد داشتند، افراد خانه‌دار در رتبه دوم (۱۹/۵ درصد) قرار داشتند 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 بوده‌اند.
- ۵۲/۶ درصد از پاسخگویان از عموم مردم و ۴۷/۴ درصد از ایشان از مراجعین به کلانتریها بوده‌اند.

۹. یافته‌های پژوهش

سازه نگرش شامل سه شاخص وجود، روند و برخورد است که در جدولهای ذیل آماره‌های توصیفی (شاخصهای گرایش به مرکز) مربوط به نشانگرهای وجود، روند و برخورد از سازه نگرش ارائه شده است. لازم به ذکر است که نشانگر وجود به میزان وجود فساد اداری در سطح جامعه و نشانگر روند به کم و کیف تغییرات فساد اداری می‌پردازد. همچنین نشانگر برخورد دارای دو سطح جامعه و حاکمیت است که حاکی از چگونگی 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 بین‌المللی برای گزارشهای مربوط به سلامت اداری به کار می‌گیرند؛ بدین ترتیب هر چه میزان میانگین بیشتر باشد، نشان از سلامت در متغیر اندازه‌گیری شده دارد و هر چه میانگین به یک نزدیکتر باشد، حاکی از عدم سلامت و یا همان فساد اداری است. علاوه بر این در مقیاس به کار گرفته شده در پژوهش 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 هر سازه و نشانگر به شرح ذیل 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 این توضیح، یافته‌های پژوهش در دو بخش مربوط به نگرش کلی مردم به وضعیت سلامت اداری در سطح کل شهر و مربوط به کلانتریها ارائه می‌شود:

الف- نگرش مردم به وضعیت سلامت اداری در شهر اردبیل

جدول (۱): آماره‌های توصیفی (شاخصهای گرایش به مرکز) نشانگر وجود از سازه نگرش

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 است که نشاندهنده این است که نگرش پاسخگویان به وجود سلامت کمی بیش از نصف است و می‌توان استنباط کرد که از نظر پاسخگویان، وضعیت سلامت اداری در شهر اردبیل نسبتاً مطلوب است.

جدول (۲): آماره‌های توصیفی (شاخصهای گرایش به مرکز) نشانگر روند از سازه نگرش

فراوانی	میانگین	میانه	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
۳۹۶	۲/۹۱	۳	۰/۹۵	۰/۹۱	۰/۰۲	۰/۳۳	۱	۵

با توجه به جدول، میانگین نشانگر روند سلامت اداری در شهر اردبیل، برابر با ۲/۹۱ در طیف ۵ تایی بوده که نشاندهنده این است که نگرش پاسخگویان به روند سلامت بیشتر از نصف است و می‌توان استنباط کرد که از نظر پاسخگویان روند سلامت اداری در وضعیت نسبتاً نامطلوب قرار دارد.

جدول (۳): آماره‌های توصیفی (شاخصهای گرایش به مرکز) نشانگر برخورد جامعه از سازه نگرش

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 است که نشاندهنده این است که نگرش پاسخگویان به برخورد

جامعه با فساد اداری بیشتر از نصف است و می‌توان استنباط کرد که از نظر پاسخگویان برخورد جامعه با فساد اداری در شهر اردبیل نسبتاً نامطلوب است.

جدول (۴): آماره‌های توصیفی (شاخصهای گرایش به مرکز) نشانگر برخورد حاکمیت از سازه نگرش

فراوانی	میانگین	میانه	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشدگی	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 است که نشاندهنده این است که نگرش پاسخگویان به برخورد حاکمیت با فساد اداری بیشتر از نصف است و می‌توان استنباط کرد که از نظر پاسخگویان برخورد حاکمیت با فساد اداری در شهر اردبیل نسبتاً مطلوب است. قابل ذکر است که میانگین برخورد حاکمیت با مظاهر فساد اداری از برخورد مردم در این شهر بیشتر بوده است.

۹-۱. یافته‌های استنباطی

به منظور آزمون معنی‌داری تفاوت بین نگرش شهروندان اردبیلی با سنین مختلف نسبت به وجود سلامت اداری از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه^۱ 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^۲ این فرض بررسی می‌شود. نتایج آزمون لوین ($P < 0/001$) و $F_{(2,397)} = 9/408$ حاکی از ناهمگنی واریانسهای دو گروه بوده است.

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

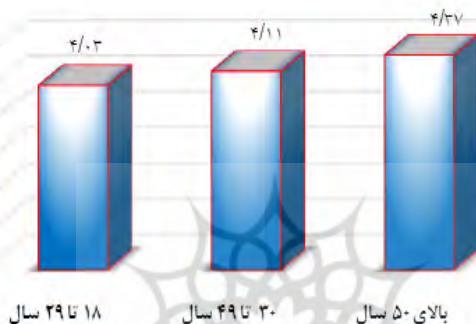
منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه‌ها	۵.۵۸۱	۲	۲.۷۹۱	۲.۶۲۸	۰.۰۷۴
درون گروه‌ها	۴۲۱.۶۴۹	۳۹۷	۱.۰۶۲		
کل	۴۲۷.۲۳۰	۳۹۹			

1. ANOVA

2. Leven

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

نمودار (۱): میانگین نگرش پاسخگویان به وجود سلامت بر حسب سن



جدول (۶): نتایج آزمون تی مستقل، تفاوت بین زنان و مردان در نگرش به وجود سلامت

فاصله اطمینان ۹۵ درصد	خطای معیار تفاوت	تفاوت میانگین	معناداری	درجه آزادی	آماره t	کران	
						پایین	بالا
۰.۰۰۷۷۵	۰.۱۰۵۵۰	-۰.۱۹۹۶۵	۰.۰۵۹	۳۹۸	-۱.۸۹۲	-۰.۴۰۷۰۵	۰.۰۰۷۷۵

در آزمون تی مستقل، میانگین نگرش زنان ($M=4/25$ و $SD=1/02$) با میانگین نگرش مردان ($M=4/05$ و $SD=1/02$) مقایسه شد. بر اساس نتایج می‌توان اشاره کرد که تفاوت دو گروه به لحاظ آماری معنادار نیست ($p > 0/05$) و $t(398) = 1/892$ اما به طور کلی نگرش زنان نسبت به مردان مثبت‌تر بوده که نمودار نیز گواه این است.

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

فاصله اطمینان ۹۵ درصد	خطای معیار تفاوت	تفاوت میانگین	معناداری	درجه آزادی	آماره t	کران	
						پایین	بالا
۰.۰۰۳۲۴	۰.۱۲۴۱۷	-۰.۲۴۰۹۳	۰.۰۵۳	۳۶۶	۱.۹۴۰	-۰.۴۸۵۱۰	۰.۰۰۳۲۴

در آزمون تی مستقل، میانگین نگرش مجردان ($M=3/92$ و $SD=1/06$) با میانگین نگرش متأهلان ($M=4/17$ و $SD=1$) مقایسه شد. بر اساس نتایج می‌توان اشاره کرد که تفاوت دو گروه به لحاظ آماری معنادار نیست ($p > 0/05$ و $t_{(366)} = 1/94$).

جدول (۸): نتایج آزمون تحلیل واریانس، تفاوت بین گروه‌های تحصیلی در نگرش به وجود سلامت

منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه‌ها	۱۰۰۶۶۸	۵	۲۰۱۳۴	۲۰۱۰	۰/۰۷۶
درون گروه‌ها	۴۱۵۰۱۲۸	۳۹۱	۱۰۰۶۲		
کل	۴۲۵۰۷۹۶	۳۹۶			

با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یکراهه تفاوت میانگین نگرش به وجود سلامت در گروه‌های تحصیلی مختلف بررسی شد. نتایج جدول حاکی است که بین هر دو گروه تفاوت معناداری نیست؛ به عبارت دیگر، بین میانگین نگرش افراد بیسواد ($M=4/47$ و $SD=1/3$)، افراد ابتدایی و راهنمایی ($M=4/12$ و $SD=1/06$)، افراد با مدرک دیپلم ($M=3/89$ و $SD=0/89$) و افراد با مدرک کاردانی ($M=4/13$ و $SD=0/86$)، افراد با مدرک کارشناسی ($M=3/97$) و افراد با مدرک ارشد و بالاتر ($M=4/25$ و $SD=1/03$) به لحاظ آماری تفاوت معناداری نیست ($F_{(5,391)} = 2/01$ و $p > 0/05$) که نمودار نیز گواه این است.

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



ب- نگرش به وجود سلامت اداری در کلانتریهای اردبیل

جدول (۹): آماره‌های توصیفی (شاخصهای گرایش به مرکز) نشانگر وجود سلامت اداری در

کلانتریهای اردبیل

فراوانی	میانگین	میان	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 کلانتریهای شهر اردبیل، برابر با ۴/۱۲ در طیف ۷ تایی است که نشاندهنده این است که نگرش پاسخگویان به وجود سلامت اداری در کلانتریهای اردبیل بیشتر از نصف است و می‌توان استنباط کرد که از نظر پاسخگویان وجود سلامت اداری در کلانتریها نسبتاً مطلوب است.

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

۹-۲. یافته‌های استنباطی کلانتریها

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 آزمون لوین ($p > 0/05$ و $F = 0/406$) حاکی از همگنی واریانسهای دو گروه بوده است.

جدول (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 معیار تفاوت	فاصله اطمینان ۹۵ درصد	
					کران پایین	کران بالا
۰.۶۹۲	۳۹۵	۰.۴۸۹	۰.۰۷۲۳	۰.۱۰۴۴۳	-۰.۱۳۳۰۱	۰.۲۷۷۶۱

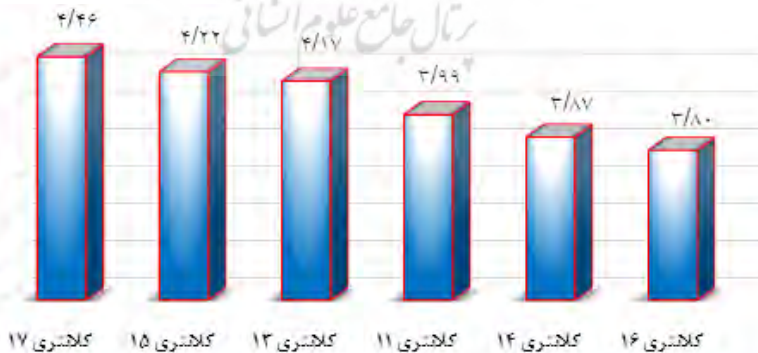
در آزمون تی مستقل، میانگین نگرش مراجعین به کلانتری ($M = 4/16$ و $SD = 1/06$) با میانگین نگرش عموم مردم ($M = 4/09$ و $SD = 1/02$) مقایسه شد. بر اساس نتایج می‌توان اشاره کرد که تفاوت دو گروه به لحاظ آماری معنادار نیست ($p > 0/05$ و $t_{(395)} = 0/692$).

جدول (۱۱): نتایج آزمون تحلیل واریانس، تفاوت بین کلانتریها در نگرش به وجود سلامت

منبع تغییر	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	معناداری
بین گروه‌ها	۱۸.۱۱۵	۵	۳.۶۲۳	۳.۴۸۹	۰.۰۰۴
درون گروه‌ها	۴۰۹.۱۱۵	۳۹۴	۱.۰۳۸		
کل	۴۲۷.۲۳۰	۳۹۹			

با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یکراهه تفاوت میانگین نگرش به وجود سلامت در حوزه استحفاظی کلانتریهای مختلف بررسی شد. نتایج جدول حاکی است که حداقل بین دو کلانتری تفاوت معناداری هست؛ 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 ($M=۳/۹۷$ و $SD=۰/۹۷$) و کلانتری ۱۴ ($M=۴/۱۷$ 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 اینکه دقیقاً بین کدام دو کلانتری تفاوت معناداری هست و با لحاظ اینکه فرض 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 ندارد به جز کلانتری ۱۷ که با هر سه کلانتری ۱۶، ۱۱ و ۱۴ تفاوت معنادار دارد که نمودار نیز گویای این است.

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



۱۰. نتیجه‌گیری

میانگین نگرش پاسخگویان نسبت به وجود سلامت اداری در اردبیل برابر با ۴/۱۲ در طیف هفت درجه‌ای بوده است (هر چه میانگین به ۷ نزدیکتر باشد، میزان سلامت اداری بیشتر، و فساد اداری کمتر است). این نمره، وضعیت نسبتاً مطلوب نگرش مردم را به وجود سلامت اداری در شهر و کلانتریهای آن نشان می‌دهد. میانگین روند سلامت اداری (۲/۹۱) 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 است که مردم در این زمینه از خود کم توجهی نشان می‌دهند. هم‌چنین برخورد حاکمیت با فساد اداری نیز با میانگین ۲/۸۳ نیز در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و حاکی است که مراجع مسئول در حوزه فساد اداری در سطح سازمانها و نهادهای اردبیل نیز همانند مردم از خود حساسیت جدی بروز نداده‌اند. اگرچه میانگین برخورد حاکمیت با مظاهر فساد اداری ۰/۲ از میانگین مردم بیشتر است به دلیل مسئولیت قانونی سازمانها و نهادها با فساد اداری در هر دستگاه، این وضعیت اصلاً مطلوب نیست.

۱۱. پیشنهادها

۱. دبیرخانه ستاد مبارزه با فساد اداری اردبیل ضمن بازنگری طرحها و اقدامات خود، علل بروز این نگرش را در شهروندان اردبیلی 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 کنند.
۲. برای افزایش حساسیت، توجه و ابراز واکنش مردم در رویارویی با مظاهر فساد اداری، لازم است با کار فرهنگی و توجیهی، آنان را نسبت به وظایف قانونی و شرعی خود آگاه نمایند.
۳. ساز و کارهای ارتباطی مناسب برای آسان‌سازی ارتباط مردم با مراجع رسیدگی به تخلفات و مفاسد اداری در دستگاه‌های اجرایی پیش‌بینی شود.
۴. چنانچه مردم احساس کنند تماسها و گزارشهای آنان مورد توجه، رسیدگی و برخورد

مسئولان با عوامل فساد اداری می‌شود، رغبت و حساسیت بیشتری در برخورد با مظاهر فساد پیدا می‌کنند؛ به همین دلیل پیشنهاد می‌شود نتایج اقدام در هر مورد به اطلاع فرد گزارش دهنده برسد.

۵. با توجه به نمره کم برخورد دستگاه‌های اجرایی با مظاهر فساد اداری، دستگاه‌ها باید هم با جدیت و قوت بیشتری با مفاصد اداری برخورد کنند و هم این موارد را به اطلاع عموم برسانند.

فهرست منابع

- 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؛ کوشا، محمد باقر (۱۳۷۸). بررسی نگرش مدیران و کارکنان نسبت به ویژگی‌های نظام اداری سالم، مجموعه مقالات همایش توسعه نظام اداری، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- تاجبخش، کیان (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی؛ اعتماد، دموکراسی و توسعه، انتشارات شیرازه.
- حبیبی، نادر (۱۳۷۵). فساد اداری (عوامل مؤثر و روشهای مبارزه)، تهران: انتشارات وثقی.
- خامنه‌ای، سید علی، بیانات ۱۳۷۶، ۱۳۸۱ و ۱۳۸۳.
- رابینز، استیفن (۱۳۷۶). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- رضاییان، علی (۱۳۷۹). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات سمت.
- سام آرام، عزت الله؛ امین آقایی، مهرناز (۱۳۸۹). سلامت اداری و هویت در ایران، پژوهشنامه فساد اداری - زمینه‌ها و راهبردها.

- سیدجوادین، سیدرضا (۱۳۸۳). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات نگاه دانش.
- شیخی، محمدحسین (۱۳۹۰). عوامل مؤثر بر سلامت اداری و رشد ارزشهای اخلاقی در آن، اسلام و پژوهش‌های اسلامی، س ۱، ش 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 برنامه‌ریزی کشور.
- قلی پور، آرین (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات سمت.
- کریمی، یوسف (۱۳۷۷). نگرش و تغییر نگرش، تهران: انتشارات نشر ارسباران. چ چهارم.
- مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، سلامت اداری - چالش‌ها و راهبردها
- مکسول، جان سی (۱۳۸۵). اصول نگرش آنچه هر رهبری باید بداند، ترجمه سیمین موحد. تهران: انتشارات پیکان.
- ملکی، سمانه (۱۳۹۱). بررسی تأثیر سلامت اداری بر رضایت شغلی کارکنان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی، دانشگاه پیام نور.
- نجاری، رضا (۱۳۷۸). علل تخلفات اداری و چگونگی پیشگیری از آنها، مجموعه مقالات همایش توسعه نظام اداری، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- 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: Con-

cepts, 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, Athenaeum Press.
- UNDP (2005). Anti corruption, final version and practice note UNDP press.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 پرتال جامع علوم انسانی



پروفیسر شہناز گل خان
پرنسپل جامعہ اسلامیہ اسلامیہ