



دانشگاه مدیریت و فناوری

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی
(گرایش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت)

عنوان

نقش دولت الکترونیک در ارتقای سلامت نظام اداری
(مطالعه‌ای در شهرداری کاشان)

استاد راهنما

دکتر حبیب رودساز

استاد مشاور

دکتر میرعلی سید نقوی

پژوهشگر

سمیرا لقمان

تابستان ۱۳۹۰

چکیده

امروزه سلامت اداری که در مقابل واژه فساد اداری به کار می‌رود از جمله مقولاتی است که فقدان آن، رشد و توسعه کشورها از جمله کشورهای جهان سوم را به طور جد با مشکل مواجه کرده است. استفاده از فناوری‌های نوین به خصوص در بخش دولتی در ارتقای سلامت نظام اداری ضرورتی انکار ناپذیر است.

به همین منظور این پژوهش به بررسی نقش دولت الکترونیک در ارتقای سلامت نظام اداری در سازمان شهرداری کاشان می‌پردازد. سوال اصلی که محقق را بر آن داشت تا این تحقیق را انجام دهد این بود که "آیا دولت الکترونیک در ارتقا سلامت نظام اداری در شهرداری کاشان تاثیر معنی داری دارد؟"

برای بررسی این سوال به بررسی مفاهیم دولت الکترونیک و ارکان تعاملی آن، مفاهیم سلامت نظام اداری و ابعاد آن، رابطه دولت الکترونیک با سلامت نظام اداری و شناخت سازمان شهرداری کاشان پرداخته شد و سپس الگوی مفهومی تحقیق ترسیم شد. در این تحقیق بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی از بین کارکنان (مدیران، کارشناسان و کارمندان) سازمان شهرداری، نمونه آماری انتخاب گردید و در نهایت ۷۹ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. برای تجزیه و تحلیل دقیق داده‌های گردآوری شده از نمونه آماری از روش ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده و نتایج حاکی از آن بود که داده‌های گردآوری شده از جامعه آماری مورد نظر با الگوی مفهومی پژوهش متناسب و سازگار است. در نهایت تمامی فرضیات تحقیق مورد تایید قرار گرفت و تاثیر معنی‌دار دولت الکترونیک در تحقق ارتقا سلامت نظام اداری در شهرداری کاشان وجود داشته است.

واژگان کلیدی: فساد اداری،^۱ سلامت اداری،^۲ دولت الکترونیک^۳

^۱. Corruption administration

^۲. Health administration

^۳. E-Government

فهرست

صفحه

عنوان

۱	۱- فصل اول: کلیات و طرح تحقیق
۳	مقدمه
۴	۱-۱- بیان مسئله
۷	۲-۱- ضرورت و اهمیت پژوهش
۸	۳-۱- فرضیات و سوالات پژوهش
۸	۱-۳-۱- فرضیه اهم
۸	۲-۳-۱- فرضیه اخص
۹	۴-۱- اهداف پژوهش
۹	۵-۱- قلمرو تحقیق
۹	۱-۶-۱- قلمرو مکانی
۹	۲-۶-۱- قلمرو زمانی
۹	۳-۶-۱- قلمرو موضوعی
۹	۶-۱- تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح
۹	۱-۸-۱- دولت الکترونیک
۱۰	۲-۸-۱- فساد اداری
۱۱	۳-۸-۱- سلامت اداری
۱۱	۴-۸-۱- ابعاد ارتقا سلامت نظام اداری
۱۱	۱-۴-۸-۱- سلامت اقتصادی
۱۱	۲-۴-۸-۱- سلامت اجتماعی
۱۱	۳-۴-۸-۱- سلامت قضایی و قانونی
۱۱	۴-۴-۸-۱- سلامت اداری و مدیریتی
۱۲	۵-۴-۸-۱- سلامت اطلاع رسانی و آگاهی بخشی
۱۲	۷-۱- خلاصه
۱۳	۲- فصل دوم: مبانی نظری پژوهش

۱۵	مقدمه
۱۵	۱-۲- سلامت نظام اداری
۱۶	۱-۱-۲- تاریخچه‌ی فساد اداری
۲۰	۲-۱-۲- مفهوم و تعریف فساد اداری
۲۳	۳-۱-۲- انواع فساد اداری
۲۳	۱-۳-۱-۲- انواع فساد اداری در درون دولت
۲۳	۲-۳-۱-۲- انواع فساد اداری در روابط دولت با شهروندان
۲۳	۴-۱-۲- مفهوم سلامت
۲۴	۵-۱-۲- سلامت اداری
۲۵	۶-۱-۲- سازمان سالم
۲۵	۷-۱-۲- ویژگی‌های سازمان‌های دارای نظام اداری سالم
۲۷	۸-۱-۲- علل و عوامل موثر بر فساد اداری
۲۷	۱-۸-۱-۲- عوامل اداری و مدیریتی
۲۸	۲-۸-۱-۲- عوامل فرهنگی و اجتماعی
۲۸	۳-۸-۱-۲- عوامل سیاسی
۲۸	۴-۸-۱-۲- عوامل اقتصادی
۲۹	۹-۱-۲- راهکارهای مبارزه با فساد
۳۱	۱۰-۱-۲- ابعاد ارتقا سلامت نظام اداری
۳۳	۱۱-۱-۲- برنامه مبارزه با فساد و ارتقای سلامت نظام اداری
۳۳	۱-۱۱-۱-۲- اهداف برنامه
۳۴	۲-۱۱-۱-۲- راهبردها
۳۵	۱۲-۱-۲- تجربیات جهانی در ارتقای سلامت اداری و مبارزه با فساد
۳۶	۱-۱۲-۱-۲- کنوانسیون‌های جهانی و فراگیر
۳۷	۲-۱۲-۱-۲- کنوانسیون‌های منطقه‌ای و غیر فراگیر
۳۹	۳-۱۲-۱-۲- سازمان‌های مردم نهاد، دولتی و خصوصی
۴۰	۴-۱۲-۱-۲- همایش‌ها و اجلاس‌ها

۴۳	دولت الکترونیک	۲-۲-
۴۴	تاریخچه دولت الکترونیک	۲-۲-۱-
۴۶	تعاریف دولت الکترونیک	۲-۲-۲-
۴۹	اهداف و مزایای دولت الکترونیک	۲-۲-۳-
۴۹	اهداف دولت الکترونیک	۲-۲-۳-۱-
۵۱	مزایای دولت الکترونیک	۲-۲-۳-۲-
۵۵	ابعاد دولت الکترونیک	۲-۲-۴-
۵۵	تعامل میان دولت با دولت	۲-۲-۴-۱-
۵۶	تعامل میان دولت و کارکنان	۲-۲-۴-۲-
۵۷	تعاملات میان دولت و شهروندان	۲-۲-۴-۳-
۵۷	تعامل میان دولت و بنگاه‌های کسب و کار	۲-۲-۴-۴-
۵۸	نقش دولت الکترونیک در ارتقای سلامت اداری	۲-۲-۵-
۵۹	کارآمدی فناوری اطلاعات در بخش دولتی	۲-۲-۶-
۶۰	سیستم‌های ایجاد سلامت اداری و آثار آن‌ها در کاهش فساد	۲-۲-۷-
۶۲	مطالعه موردی تاثیر دولت الکترونیک در کاهش فساد	۲-۲-۸-
۶۲	مناقضه الکترونیکی در هند	۲-۲-۸-۱-
۶۳	اصلاح سیستم گمرک در فیلیپین	۲-۲-۸-۲-
۶۳	پیشینه‌ی تحقیق	۲-۳-
۶۸	معرفی سازمان مورد مطالعه	۲-۴-
۶۸	تاریخچه شهرداری کاشان	۲-۴-۱-
۶۹	نقش دولت الکترونیک در شهرداری‌ها	۲-۴-۲-
۷۰	مفهوم شهرداری الکترونیک	۲-۴-۳-
۷۱	نقاط ضعف و قوت شهرداری الکترونیکی	۲-۴-۴-
۷۱	نقاط ضعف	۲-۴-۴-۱-
۷۱	نقاط قوت	۲-۴-۴-۲-
۷۱	مزایای کلی شهرداری الکترونیکی	۲-۴-۵-

۷۲	۶-۴-۲- مدل تعاملی شهر، شهروند، دولت و شهرداری الکترونیک
۷۳	۵-۲- الگوهای پژوهش
۷۳	۱-۵-۲- الگوی مفهومی پژوهش
۷۴	۲-۵-۲- الگوی تحلیلی پژوهش
۷۵	۶-۲- خلاصه
۷۶	۳- فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۷۸	مقدمه
۷۸	۱-۳- نوع و روش تحقیق
۸۰	۲-۳- متغیرهای تحقیق
۸۰	۳-۳- جامعه و نمونه آماری
۸۰	۱-۳-۳- جامعه آماری
۸۱	۲-۳-۳- شیوه نمونه گیری و حجم نمونه
۸۲	۴-۳- روش های جمع آوری داده ها و اطلاعات
۸۲	۱-۴-۳- روش کتابخانه ای
۸۲	۲-۴-۳- روش میدانی
۸۳	۵-۳- مراحل ساخت پرسشنامه
۸۵	۱-۵-۳- اجزای پرسشنامه
۸۶	۶-۳- پایایی پرسشنامه
۸۷	۷-۳- روایی پرسشنامه
۸۸	۸-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۸۸	۹-۳- خلاصه
۸۹	۴- فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۹۱	مقدمه
۹۱	۱-۴- آمار توصیفی
۹۱	۱-۱-۴- بررسی ویژگی های دموگرافیک پاسخ دهنده گان
۹۶	۲-۴- بررسی توصیفی سوالات پرسشنامه

۹۶	۱-۲-۴- ابعاد پرسشنامه دولت الکترونیک
۹۶	۱-۱-۲-۴- بعد دولت- شهروندان
۹۷	۲-۱-۲-۴- بعد دولت- بخش تجاری
۹۷	۳-۱-۲-۴- بعد دولت- کارکنان
۹۸	۲-۲-۴- پرسشنامه ارتقا سلامت نظام اداری
۹۸	۱-۲-۲-۴- بعد اقتصادی
۹۹	۲-۲-۲-۴- بعد اجتماعی
۹۹	۳-۲-۲-۴- بعد اداری و مدیریتی
۱۰۰	۴-۲-۲-۴- بعد قضایی و قانونی
۱۰۰	۵-۲-۲-۴- بعد اطلاع رسانی و آگاهی بخشی
۱۰۱	۳-۴- آمار استنباطی
۱۱۰	۴-۴- خلاصه
۱۱۲	۵- فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۱۴	مقدمه
۱۱۴	۱-۵- نتایج بررسی های اطلاعات فردی
۱۱۴	۱-۱-۵- تحصیلات
۱۱۵	۳-۱-۵- رشته تحصیلی
۱۱۵	۴-۱-۵- سابقه کاری
۱۱۵	۵-۱-۵- پست سازمانی
۱۱۵	۶-۱-۵- آموزش در زمینه IT
۱۱۵	۲-۵- بررسی نتایج فرضیات تحقیق
۱۱۵	۱-۲-۵- نتیجه آزمون فرضیه ۱
۱۱۶	۲-۲-۵- نتیجه آزمون فرضیه ۲
۱۱۶	۳-۲-۵- نتیجه آزمون فرضیه ۳
۱۱۷	۴-۲-۵- نتیجه آزمون فرضیه ۴
۱۱۷	۵-۲-۵- نتیجه آزمون فرضیه ۵

۱۱۸	۵-۲-۶- نتیجه آزمون فرضیه اصلی
۱۱۹	۵-۳- مشکلات و تنگناهای پژوهش
۱۲۰	۵-۴- پیشنهادهای
۱۲۰	۵-۴-۱- پیشنهادهای کلی
۱۲۱	۵-۴-۲- پیشنهاد برای سازمان مورد مطالعه
۱۲۲	۵-۴-۳- پیشنهاد به محققین آینده
۱۲۳	۵-۵- خلاصه فصل
۱۲۴	منابع و مأخذ
۱۳۳	پیوستها

فهرست جداول

صفحه

عنوان

۵۲	جدول ۱-۲ مزایای دولت الکترونیک
۸۳	جدول ۱-۳ توزیع گویه‌های پرسشنامه
۸۵	جدول ۲-۳ مقیاس اندازه‌گیری تحقیق
۸۷	جدول ۳-۳ ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه
۹۱	جدول ۱-۴ توزیع فراوانی مقطع تحصیلی پاسخ دهنده‌گان
۹۲	جدول ۲-۴ توزیع فراوانی رشته تحصیلی پاسخ دهنده‌گان
۹۳	جدول ۳-۴ توزیع فراوانی سابقه کار پاسخ دهنده‌گان
۹۴	جدول ۴-۴ توزیع فراوانی پست سازمانی پاسخ دهنده‌گان
۹۵	جدول ۵-۴ توزیع فراوانی آموزش شرکت‌کنندگان
۹۶	جدول ۶-۴ توزیع فراوانی و درصد سوالات دولت- شهروندان
۹۷	جدول ۷-۴ توزیع فراوانی و درصد سوالات بعد دولت- بخش تجاری
۹۷	جدول ۸-۴ توزیع فراوانی و درصد سوالات بعد دولت- کارکنان
۹۸	جدول ۹-۴ توزیع فراوانی و درصد سوالات سلامت اقتصادی
۹۹	جدول ۱۰-۴ توزیع فراوانی و درصد سوالات سلامت اجتماعی
۹۹	جدول ۱۱-۴ توزیع فراوانی و درصد سوالات سلامت اداری و مدیریتی
۱۰۰	جدول ۱۲-۴ توزیع فراوانی و درصد سوالات سلامت قضایی و قانونی
۱۰۰	جدول ۱۳-۴ توزیع فراوانی و درصد سوالات سلامت اطلاع‌رسانی و آگاهی بخشی
۱۰۱	جدول ۱۴-۴ ماتریس همبستگی متغیرهای پیش بین با بعد اقتصادی
۱۰۱	جدول ۱۵-۴ خلاصه مدل سلامت اقتصادی
۱۰۲	جدول ۱۶-۴ تحلیل واریانس سلامت اقتصادی بر حسب سه متغیر ملاک تحقیق
۱۰۲	جدول ۱۷-۴ ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه بعد اقتصادی بر حسب متغیرهای پیش بین
۱۰۳	جدول ۱۸-۴ ماتریس همبستگی متغیرهای پیش بین با بعد اجتماعی
۱۰۳	جدول ۱۹-۴ خلاصه مدل بعد اجتماعی
۱۰۳	جدول ۲۰-۴ تحلیل واریانس سلامت اجتماعی بر حسب سه متغیر پیش بین تحقیق
۱۰۴	جدول ۲۱-۴ ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه سلامت اجتماعی بر حسب متغیرهای پیش بین
۱۰۴	جدول ۲۲-۴ ماتریس همبستگی متغیرهای پیش بین با سلامت اداری و مدیریتی
۱۰۵	جدول ۲۳-۴ خلاصه مدل سلامت اداری و مدیریتی

- جدول ۴-۲۴ تحلیل واریانس سلامت اداری و مدیریتی بر حسب سه متغیر پیش بین تحقیق ۱۰۵
- جدول ۴-۲۵ ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه سلامت اداری و مدیریتی بر حسب متغیرهای پیش بین ۱۰۵
- جدول ۴-۲۶ ماتریس همبستگی متغیرهای پیش بین با سلامت قضایی و قانونی ۱۰۶
- جدول ۴-۲۷ خلاصه مدل سلامت قضایی و قانونی ۱۰۶
- جدول ۴-۲۸ تحلیل واریانس سلامت قضایی و قانونی بر حسب سه متغیر پیش بین تحقیق ۱۰۷
- جدول ۴-۲۹ ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه سلامت قضایی و قانونی بر حسب متغیرهای پیش بین ۱۰۷
- جدول ۴-۳۰ ماتریس همبستگی متغیرهای پیش بین با سلامت اطلاع رسانی و آگاهی بخشی ۱۰۸
- جدول ۴-۳۱ خلاصه مدل سلامت آگاهی و اطلاع رسانی ۱۰۸
- جدول ۴-۳۲ تحلیل واریانس سلامت اطلاع رسانی و آگاهی بخشی بر حسب سه متغیر پیش بین تحقیق ۱۰۸
- جدول ۴-۳۳ ضرایب حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه اطلاع رسانی و آگاهی بخشی بر حسب متغیرهای پیش بین ۱۰۹
- جدول ۴-۳۵ ماتریس همبستگی متغیرهای دولت الکترونیک و ارتقا سلامت نظام اداری ۱۰۹

فهرست شکل‌ها و نمودارها

صفحه

عنوان

۲۹	شکل ۱-۲ فرآیند ایجاد فساد اداری
۲۹	شکل ۲-۲ عوامل موثر در بروز فساد اداری
۳۰	شکل ۳-۲ راهکارهای مبارزه با فساد
۵۴	شکل ۴-۲ مدل سه حلقه ای کارکردهای دولت الکترونیک
۵۶	شکل ۵-۲ رابطه تعاملی دولت الکترونیک با ارکان مختلف
۶۱	شکل ۶-۲ مکانیزم PEM
۶۷	شکل ۷-۲ سیستم یکپارچه ملی
۷۲	شکل ۸-۲ نمودار ارتباطات بین دولت، شهر، شهرداری الکترونیک، شهروند الکترونیک
۷۳	شکل ۹-۲ الگوی مفهومی پژوهش
۹۲	نمودار ۱-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهنده ها با توجه به مقطع تحصیلی
۹۳	نمودار ۲-۴ توزیع فراوانی شرکت کننده ها با توجه به رشته تحصیلی
۹۴	نمودار ۳-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهنده ها با توجه به سابقه شغلی
۹۵	نمودار ۴-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهنده ها با توجه به پست سازمانی
۹۶	نمودار ۵-۴ توزیع فراوانی پاسخ دهنده ها با توجه به آموزش

فصل اول

کلیات و طرح تحقیق

مقدمه

گسترده‌گی عرصه بهره‌داری از فناوری ارتباطات در امور دولتی، تحولات و تغییرات پی‌درپی به انضمام پیچیدگی‌های خاص قوانین و مقررات باعث شده تا گرایش به سمت سیستم‌های رایانه‌ای در سازمان‌های دولتی امری گریز ناپذیر باشد.

به صورت روز افزون، انتظارات افراد در مورد خدمات و نحوه کیفیت ارائه آن در حال تغییر است و دولت نیز باید پاسخگوی این نیازها و انتظارات باشد. شهروندان خواهان آن هستند که ساعات کار موسسات دولتی افزایش یابد و آنان هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صفاها معطل نشوند، خدمات با کیفیت‌تری دریافت نمایند، خدمات ارزان‌تری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است (آشتیانی، ۱۳۸۸، ص ۲).

ایجاد دولت الکترونیک نتایج بسیار زیادی دارد که می‌تواند علاوه بر کاهش هزینه‌های دولتی و دریافت اطلاعات توسط مردم باعث کاهش فساد اداری، شفافیت امور، افزایش مسئولیت کارکنان و دائمی شدن بهبود در روندها، فرآیندها و ... شود. به همین دلیل دولت‌های مختلف سعی کرده‌اند موانع پیش روی استقرار دولت الکترونیک را برداشته و گرایش خود را به سوی ایجاد محیطی دیجیتالی فراهم نمایند (دوست محمدیان و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۲۷).

بنابراین دولت الکترونیکی فقط قرار دادن فرم‌ها و خدمات فعلی به صورت بر خط نیست. دولت الکترونیکی فرصتی را برای تفکر مجدد در مورد چگونگی خدمات رسانی دولت و چگونگی مرتبط ساختن آن‌ها به طوری که با نیازمندی‌های مصرف کنندگان متناسب گردند فراهم می‌نماید. بنابراین باید از مدل سنتی و دیوان سالاری دوری کرد و به طرف بنا کردن یک تاثیر متقابل نزدیک تر میان کارمندان دولت و شهروندانی گام برداشت که دولت الکترونیکی به آن‌ها سرویس می‌دهد (همتی، ۱۳۸۸، ص ۲).

پویایی و پیچیدگی رو به افزایش عوامل فرهنگی، اقتصادی، سیاسی، فناوری علوم و ... در سطح ملی و بین المللی نیاز به انطباق و تاثیر گذار بیشتر با محیط را افزایش می دهد. نظام اداری ابزاری برای پاسخگویی به این تحولات است. برای مواجهه با امواج جدید جهانی و تحولات گسترده داخلی، به نظام اداری سالم، پاسخگو، پویا، منعطف و کارا نیاز است؛ نظام اداری به عنوان یک زیر سیستم از زیر سیستم های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، علمی، باید به منظور ارتقای بهره‌وری سیستم های مذکور به تحولاتی در جهت بهبود و ارتقاء بهره‌وری خود دست زند؛ چرا که نظام اداری متحول و توسعه یافته یا سالم بهره‌ور می تواند در خدمت توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی قرار گیرد (احمدی، ۱۳۸۱).

متأسفانه به جای رویارویی اصولی و ریشه‌ای با فساد اداری و شناسایی عوامل بستر ساز کاهش سلامت در نظام اداری هر روز شاهد فعالیت های جانبی نظیر نظارت مستقیم، بازرسی های پی در پی، گزارش دهی و گزارش گیری و یا بازبینی های ناشی از بی اعتمادی در سطوح مختلف مدیریتی هستیم. تجربیات عملی سایر کشورها نشان می دهد دولت بزرگ و مداخله گر با گرایش وظیفه‌ای زمینه دخالت مستقیم دولت را در بسیاری از امور از وضع قوانین و مقررات به نفع دولت گرفته تا اقدامات بازدارنده از تشویق و هدایت با اعمال روش های مدیریت مستقیم سلب تمرکز شدید قدرت گردیده است. به عبارت دیگر فساد اداری و تمرکز قدرت ارتباط مستقیم دارند. بنابراین نمی توان به مفروضات دولت مداخله گر باور داشت و افزایش سلامت نظام اداری را جستجو کرد. راه اصولی برخورد با فساد و افزایش سلامت نظام اداری، گزینش رویکرد علمی در واگذاری قدرت و همچنین کاهش مداخلات دولت در امور تصدی گری است. زمانی که رویکرد کاهش مداخله دولت در امور اجرایی پیگیری می شود، راهبرد کاهش ارتباط مستقیم مردم با دولت (کارکنان) به صورت خودکار حجم امور ارزش نیفا و بیهوده را کاهش می دهد (طباطبایی، ۱۳۸۱، ص ۲۴۴).

بررسی تأثیر دولت الکترونیک در ارتقای سلامت نظام اداری سازمان شهرداری کاشان با توجه به اهمیت هر یک از متغیرهای مذکور در موفقیت و تعالی سازمان از مهم ترین مسایلی می باشد که می تواند سازمان شهرداری کاشان را در ارزیابی اثرات مورد انتظار به کارگیری این فناوری یاری بخشید؛ و لذا از عمده ترین دلایل انتخاب این موضوع توسط محقق می باشد.

۱-۱- بیان مسئله

در عصر حاضر فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به دگرگونی ابعاد مختلف زندگی فردی و اجتماعی شده است. استفاده خلاقانه از ابزارهای فناوری اطلاعات به خصوص اینترنت به عنوان شاخص ترین نماد عصر اطلاعات منجر به افزایش رفاه جامعه ی بشری، صرفه جویی در وقت و هزینه، تسهیل روند انجام فعالیت ها و دستیابی آسان به اطلاعات گوناگون شده است. به عبارت دیگر به لطف این فناوری، محدودیت های زمانی و مکانی به طرز شگرفی تقلیل یافته

است. یکی از مهم‌ترین عرصه‌هایی که فناوری اطلاعات و ارتباطات به آن وارد شده و مطابق نظر اندیشمندان از زمینه‌های مناسب استفاده از فناوری اطلاعات می باشد، عرصه حکومت است. آن‌جا که مفهوم جدید دولت الکترونیکی نوید تحقق جامعه اطلاعاتی را می‌دهد و می‌تواند زمینه ساز بهبودهای ریشه‌ای در تعاملات شهروندان و بنگاه‌ها با دولت می‌باشد. حکومت الکترونیک به پیشبرد در روند توسعه فناوری کمک کرده و موقعیتی را فراهم می‌کند تا میان دولت، شهروندان و موسسات ارتباط موثر برقرار شود (همتی، ۱۳۸۳، ص ۳).

اصطلاح دولت الکترونیک حاصل به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت ارائه خدمات به بخش عمومی است (الوانی و یعقوبی، ۱۳۸۲، ص ۶). دولت الکترونیک یک انقلاب در زمینه نظارت است که منجر به تغییر در قدرت سیاسی، اجتماعی و ساختار دولت خواهد شد. با توجه به این امر نه تنها سیستم ارائه خدمات تغییر خواهد کرد، بلکه شیوه ارتباط شهروندان با دولت نیز از شیوه‌های سلسله‌مراتبی و سنتی به سمت ارتباط دو طرفه و تعاملی تغییر خواهد کرد (هیوز، ۱۳۸۳، ص ۱۴).

از طرف دیگر، حکومت‌ها و دولت‌ها از قرن‌ها پیش با مشکل سوء استفاده کارگزاران دولتی از منابع و فرصت‌ها روبه‌رو بوده‌اند. فساد چیزی است که می‌شکند یا نقض می‌شود. فساد در فرهنگ وبستر به عنوان پاداشی نامشروع که برای وادار کردن فرد به تخلف از وظیفه تخصیص داده شود، آمده است (عباس زادگان، ۱۳۸۳، ص ۱۴).

فساد اداری روی دیگر سکه سلامت اداری است و امروزه نه به عنوان پدیده اجتناب‌ناپذیر، بلکه واقعیتی رنج‌آور تقریباً در همه کشورها، اعم از توسعه یافته و یا در حال توسعه مطرح است و نظام‌های اداری در بیشتر کشورها در راس کانون‌های آسیب‌پذیر و آماج آسیب‌های ناشی از این پدیده بوده و هستند. فساد به سوء استفاده از قدرت در جهت کسب منفعت شخصی یا منافع گروهی اشاره دارد. فساد، تجلی نوعی از رفتار مقامات دولتی (خواه سیاستمداران، خواه مستخدمان کشور) است که در آن با سوء استفاده از قدرت عمومی محوله به آن‌ها، به طور نادرست و غیر قانونی، خود و نزدیکانشان را منتفع می‌سازند (استاپن هارست و لانگس، ۱۹۷۷، ص ۳۱۳).^۱

صرف نظر از میزان توسعه اجتماعی-اقتصادی، فساد در همه کشورها رخ می‌دهد. به طور معمول، فساد در جایی رخ می‌دهد که بخش دولتی و خصوصی یکدیگر را ملاقات می‌کنند؛ به ویژه در جاهایی که مقامات دولتی مسئولیت مستقیم تهیه خدمات عمومی یا اعمال مقررات خاصی را بر عهده دارند. تحقیقات موردی نشان می‌دهد که دولت الکترونیک ابزار موثری برای کاهش فساد اداری می‌باشد (چول و هو، ۲۰۰۸).^۲

در مدل سنتی بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در فعالیتهای بخش عمومی، تاکید عمده بر خودکار کردن امور داخلی دولت از طریق پردازش داده‌ها بود، اما مدل جدید به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش

^۱. Stapenhurst & Langseth

^۲. Chul & ho

دولتی فراتر از توجه صرف به امور داخلی دولت می‌باشد. بر اساس این مدل، بهبود فرآیندهای درونی دولت تنها بخشی از قلمرو دولت الکترونیک می‌باشد و برقراری تعاملات بیرونی و ارتباط با شهروندان زمینه‌های دیگری هستند که مدل جدید به آن توجه می‌کند (الوانی و نورمحمد، ۱۳۸۲).

اگر چه دولت الکترونیک حوزه وسیعی از فعالیت‌ها را در بر می‌گیرد اما اجزاء اصلی آن عبارتند از:

تعامل الکترونیکی دولت با دولت G2G

تعامل الکترونیکی دولت با شرکت‌ها G2B

تعامل الکترونیکی دولت و شهروندان G2C

تعامل الکترونیکی دولت با کارکنان دولتی G2E (سیفرت، ۲۰۰۳).^۱

تحقیقات موردی نشان می‌دهد که دولت الکترونیک ابزار موثری است برای کاهش فساد اداری. دولت می‌تواند از طریق ارتقای روابط با شهروندان و از طریق کنترل مؤثر و بررسی رفتار کارکنان باعث کاهش رفتار فساد گونه شود (چول و هو، ۲۰۰۸).

نوع زندگی بشر زاینده‌ی تفکرات و اراده‌ی اوست. ورود پدیده رایانه به زندگی انسان و به دنبال آن راه اندازی ارتباطات شبکه‌ای بین واحدهای مختلف آن در نقاط گوناگون، الگوی زندگی تازه‌ای را بر انسان تحمیل کرد. امروزه و در هزاره سوم انسان متفکر بالاخره توانست تا حد زیادی به آرزوی دیرینه خود که همان برخط/ آنلاین بودن است برسد. از آن جا که این امر در شهرها به وقوع پیوسته و شهرداری‌ها به عنوان مهم ترین کانون برخورد دولت و شهروندان در شهر قلمداد می‌شوند، پس سرمنشا زندگی الکترونیکی به شهرها برمی‌گردد. راه اندازی شهرداری الکترونیکی منجر به رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده‌ی خود که همان ارائه خدمات شبکه‌ای و برخط به شهروندان، کاهش تأخیر، سوء مدیریت و ارتقای سلامت در بخش دولتی می‌شود.

بنابراین در این پژوهش به دنبال پاسخ به این پرسش هستیم که آیا استقرار دولت الکترونیک منجر به ارتقای سلامت نظام اداری می‌شود؟

^۱. Seifert

۲-۱- ضرورت و اهمیت پژوهش

استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی با هدف ایجاد سازمان‌های کار و ارائه‌ی خدمات به گونه‌ای آسان، سریع و مناسب طی چند سال اخیر در اغلب کشورهای جهان مورد توجه کارگزاران بخش عمومی قرار گرفته است. درک اهمیت به کار بردن فناوری اطلاعات در بخش دولتی و نقشی که فناوری اطلاعات می‌تواند در اصلاحات بخش عمومی ایفا نماید، سیاستگذاران جوامع مختلف را بر آن داشته است تا با دستور کار قرار دادن آن و وضع خط‌مشی‌های مرتبط، بسترهای نهادی و اجرایی کاربرد فناوری اطلاعات در بخش دولتی را فراهم آورند (فقیهی، ۱۳۸۳، ص ۳۰).

چنین توجهی به بحث فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک به خاطر منافع بالقوه بسیار زیادی است که برای آن وجود دارد. پیش بینی می‌شود دولت‌ها از بانکداری الکترونیک بتوانند ۱۰٪ کل هزینه‌های مبادلاتی خود را کاهش دهند. این موضوع برای هزینه‌های مبادلاتی دولت نیز پیش بینی می‌شود. علاوه بر آن استفاده کنندگان از خدمات فنی دولت می‌توانند از دسترسی بالاتر برابر ۲۴/۳۶۵ ساعت در سال از خدمات با کیفیت بالاتر بهره ببرند. مهم‌تر از همه این‌که رابطه بین دولت و شهروندان از حالت سنتی خود که به شکل سلسله مراتبی و یک طرفه است، به صورت دو طرفه در می‌آید. به طوری که شهروندان، مشارکت کنندگان شریفی در دولت خواهند بود. دولت الکترونیکی، دولت سنتی بسیار بزرگ را به دولت علمی باهوش و بسیار کوچک‌تر با بروکراسی بسیار کم‌تر تبدیل می‌کند (صنایعی، ۱۳۸۱).

از آن‌جا که مردم با مباحثی چون تجارت الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی و مباحثی از این قبیل روبه‌رو هستند و سازمان‌های بخش خصوصی از این طریق کیفیت خدمات خود را به سطح بالایی رسانده‌اند لذا از دولت‌ها انتظار می‌رود تا آن‌ها نیز خدمات خود را به سطح مطلوبی از کیفیت برسانند (همتی، ۱۳۸۸، ص ۳).

از طرف دیگر، فساد و رشوه اکنون یک مسئله جهانی به شمار می‌رود، زیرا افزون بر آن‌که از منظر نخبگان علمی چنین نگاهی به آن می‌شود، از نظر مردم عادی در سراسر دنیا نیز چنین تلقی‌ای از آن وجود دارد. آخرین پژوهش‌های انجام شده توسط سازمان شفافیت بین الملل در سال ۲۰۰۷ بین ۷ کشور نشان می‌دهد که مردم جهان فساد را یک مسئله و مشکل بزرگ می‌دانند که به طور گسترده‌ای زندگی آنان را تحت تاثیر قرار داده است. صاحب نظرانی مانند تانزی بر این عقیده‌اند که فساد به علت تاثیر چشمگیری که بر فرآیند تخصیص منابع دارد، بر تولید و مصرف اثر گذار است. پژوهش‌های اخیر در زمینه اقتصاد سنجی، وجود نوعی همبستگی منفی بین سطوح بالای فساد و رشد اقتصادی را نشان می‌دهد. علاوه بر این، مطالعات موردی در کشورهای جهان نشان می‌دهد که رشوه و رشوه

خواری می‌توانند هزینه‌ها را افزایش و کیفیت پروژه‌های عمومی را کاهش دهند و از این طریق ریسک و هزینه بزرگی بر جامعه تحمیل کنند (می‌یرو، ۱۹۹۵، ص ۷۲۳).^۱

درمان هر بیماری مستلزم شناخت دقیق آن است. انجام انبوهی از مطالعات فساد در دهه‌های اخیر نشان دهنده اقبال عمومی پژوهشگران به این موضوع و اهمیت آن بوده است. مطالعات پژوهشگران مختلف نشان داده که فساد اداری و مالی در اکثر کشورهای در حال توسعه به طور نسبتاً وسیعی وجود دارد. دلیل انتخاب این موضوع توسط محقق، جدید بودن این موضوع و خلا پژوهشی است که در رابطه با این موضوع خودنمایی می‌کند. بنابراین، ارتقا سلامت نظام اداری قبل از هر چیز مستلزم شناخت ریشه‌های فساد و پیشگیری از آن است و تحقق دولت الکترونیک در این زمینه گامی بزرگ در پیشگیری از فساد و ارتقای سلامت نظام اداری خواهد بود.

۳-۱- فرضیات و سوالات پژوهش

این پژوهش شامل ۶ سوال می‌باشد که فرضیات پژوهش بر مبنای آن طراحی شده که در ادامه شرح داده خواهد شد. یک فرضیه اهم و ۵ فرضیه اخص می‌باشد که عبارتند از:

۱-۳-۱- فرضیه اهم

دولت الکترونیک در ارتقای سلامت نظام اداری در شهرداری کاشان تأثیر معنی دار دارد.

۱-۳-۲- فرضیه اخص

دولت الکترونیک در ارتقای سلامت اقتصادی در شهرداری کاشان تأثیر معنی داری دارد.

دولت الکترونیک در ارتقای سلامت اجتماعی در شهرداری کاشان تأثیر معنی داری دارد.

دولت الکترونیک در ارتقای سلامت قضایی و قانونی در شهرداری کاشان تأثیر معنی داری دارد.

دولت الکترونیک در ارتقای سلامت اداری و مدیریتی در شهرداری کاشان تأثیر معنی داری دارد.

دولت الکترونیک در ارتقای اطلاع رسانی و آگاهی بخشی در شهرداری کاشان تأثیر معنی داری دارد.

^۱ . Mauro

۴-۱- اهداف پژوهش

با توجه به اهمیت سلامت نظام اداری در انجام رسالت اصلی آن یعنی خدمت به تحقق اهداف کلان جامعه و خدمت به آحاد مردم و عنایت به این واقعیت که در حال حاضر فساد اداری در سطح نظام اداری رواج داشته و در حال گسترش است. لذا مطالعه ما با هدف بررسی دولت الکترونیک در ارتقای سلامت نظام اداری در شهرداری کاشان در جهت رسیدن به اهداف فرعی زیر می‌باشد:

- شناسایی مولفه‌های دولت الکترونیک
- شناسایی مولفه‌های ارتقای سلامت نظام اداری
- ایجاد ارتباط بین مولفه‌های دولت الکترونیک و ارتقای سلامت نظام اداری
- ارائه راهکارهایی برای ارتقای سلامت نظام اداری از طریق دولت الکترونیک

۵-۱- قلمرو تحقیق (زمانی، مکانی، موضوعی)

۱-۵-۱- قلمرو مکانی

جامعه مورد استفاده در این پژوهش کارکنان (کارمندان، کارشناسان و مدیران) در سازمان شهرداری کاشان می‌باشد.

۱-۵-۲- قلمرو زمانی

پرسشنامه و جمع‌آوری اطلاعات در اردیبهشت ۱۳۹۰ انجام گرفته و کل فرآیند تحقیق از دی ماه ۱۳۸۹ تا شهریور ماه ۱۳۹۰ به طول انجامیده است.

۱-۵-۳- قلمرو موضوعی

پژوهش حاضر از لحاظ موضوعی به تعیین رابطه میان دولت الکترونیک و ارتقای سلامت نظام اداری می‌پردازد. به عبارت دیگر دامنه بحث این تحقیق دو مفهوم دولت الکترونیک و ارتقای سلامت نظام اداری می‌باشد.

۶-۱- تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح

۱-۶-۱- دولت الکترونیک

برای دولت الکترونیک تعاریف گوناگونی ارائه شده است که از آن جمله می‌توان به تعاریف زیر اشاره کرد:

دولت الکترونیک به معنای تحویل الکترونیکی و متنوع اطلاعات و خدمات دولتی در طول ۲۴ ساعت شبانه روز و هفت روز هفته و نیز از طریق شبکه‌های کامپیوتری مانند اینترنت و اینترنت است که توسط دولت با شهروندان،