



دانشگاه سیستان و بلوچستان

تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات (کسب و کار الکترونیک)

عنوان:

# بررسی تأثیر دولت الکترونیک بر ارتقای سلامت نظام اداری در ایران (مطالعه موردی)

استاد راهنما:

دکتر نور محمد یعقوبی

استاد مشاور:

دکتر مهدی کاظمی

تحقیق و نگارش:

رزگار مولودیان

این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره مند شده است.

آذر ماه ۱۳۹۰

## بسمہ تعالیٰ

این پایان نامه با عنوان بررسی تأثیر دولت الکترونیک بر ارتقای سلامت نظام اداری قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات توسط دانشجو رزگار مولودیان با راهنمایی استاد پایان نامه دکتر نورمحمد یعقوبی تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

رزگار مولودیان

این پایان نامه ..... واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ ..... توسط هیئت داوران بررسی و درجه ..... به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضاء

نام و نام خانوادگی

دکتر نورمحمد یعقوبی

استاد راهنما:

دکتر مهدی کاظمی

استاد مشاور:

داور ۱:

داور ۲:

نماینده تحصیلات تکمیلی:



## تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب رزگار مولودیان تعهد می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است. کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: رزگار مولودیان

امضاء

تقدیم به :

ماہر غمخواران و پیر صبوران

و خواران و برادران عزیزان

## سپاسگزاری

سپاس خداوندگار عالم را که توفیق عنایت فرمود تا گامی هر چند کوچک در راه پر فراز و نشیب علم و پژوهش بردارم. بر خود واجب می‌دانم تا به رسم ادب، از استاد فرزانه جناب آقای دکتر نور محمد یعقوبی که راهنمایی‌ها و نظرات ایشان، روشنی بخش راه و دلگرمی‌های ایشان در برهه‌های سخت، امید بخش تلاش دوباره بود، کمال امتنان و تشکر را داشته باشم؛ همچنین از استاد محترم جناب آقای دکتر مهدی کاظمی به خاطر توصیه‌ها و رهنمودهای بسیار مفید و روشنگرانه تشکر و سپاسگزاری کنم. همچنین از پدر و مادر عزیزم به خاطر کمک‌های مادی و معنویشان تشکر و سپاسگزاری می‌کنم.

## چکیده

دولت الکترونیکی یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به کارگیری فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات است که تحولات عمیقی را در شیوه زندگی بشری امروزی ایجاد کرده است. توسعه دولت الکترونیک یکی از راهکارهایی بوده است که بسیاری از کشورها به منظور مبارزه با فساد در دنیای امروز بدان روی آورده‌اند. پژوهش حاضر که از نوع پژوهش‌های توصیفی – پیمایشی است بدنبال بررسی تأثیر دولت الکترونیک بر ارتقای سلامت نظام اداری می‌باشد. در این راستا پنج فرضیه طراحی شد و داده‌های مورد نیاز تحقیق از بین جامعه آماری تحقیق که شامل کارکنان سازمان بازرسی و استانداری آذربایجان شرقی که دوره قبل و بعد دولت الکترونیک را تجربه کرده‌اند با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری گردید. داده‌های جمع‌آوری شده و فرضیات تحقیق به کمک آزمون آماری نمونه‌های زوجی و با استفاده از نرم افزار *Spss* تحلیل گردید. نتایج حاصل از تحقیق نشان می‌دهد که تأثیر دولت الکترونیک بر بهبود هر یک از ابعاد سلامت نظام اداری از لحاظ آماری معنادار می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** فناوری اطلاعات، دولت الکترونیک، نظام اداری، سلامت اداری، فساد اداری

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق.....
۲	۱-۱- مقدمه.....
۲	۱-۲- بیان مسئله.....
۳	۱-۳- اهمیت و ضرورت موضوع تحقیق.....
۴	۱-۴- سؤال اصلی تحقیق.....
۴	۱-۵- اهداف تحقیق.....
۴	۱-۶- چهارچوب نظری تحقیق.....
۶	۱-۷- فرضیات تحقیق.....
۶	۱-۸- قلمرو تحقیق.....
۷	۱-۹- فرایند اجرای تحقیق.....
۸	۱-۱۰- تعریف واژگان کلیدی.....
۹	فصل دوم: مبانی نظری تحقیق.....
۱۰	۲-۱- بخش اول: فساد اداری.....
۱۰	۲-۱-۱- مقدمه.....
۱۰	۲-۱-۲- تاریخچه فساد.....
۱۱	۲-۱-۳- تعریف فساد.....
۱۳	۲-۱-۴- انواع فساد.....
۱۳	۲-۱-۵- تعریف فساد اداری.....
۱۴	۲-۱-۶- انواع فساد اداری.....
۱۵	۲-۱-۷- فساد اداری و پیامدهای آن.....
۱۵	۲-۱-۸- ویژگی‌های فساد اداری.....
۱۶	۲-۱-۹- علل بروز فساد اداری.....
۱۸	۲-۱-۱۰- رویکردهای اساسی پیشگیری از فساد اداری.....
۱۸	۲-۱-۱۱- روش‌های کنترل فساد اداری.....
۱۹	۲-۱-۱۲- رویکردهای فساد اداری.....
۲۱	۲-۱-۱۳- اقداماتی که عرضه فساد اداری را از سوی کارکنان کاهش می‌دهد.....
۲۲	۲-۱-۱۴- راهکارهای پیشگیری و مقابله با فساد در نظام اداری کشور.....
۲۴	۲-۱-۱۵- سابقه فساد در ایران.....
۲۵	۲-۱-۱۶- علل گسترش فساد در ایران.....

۲۷	.....۲-۲-بخش دوم: دولت الکترونیک
۲۷	.....۱-۲-۲-مقدمه
۲۸	.....۲-۲-۲-ضرورت و مبنای ایجاد دولت الکترونیک
۲۹	.....۳-۲-۲-دولت الکترونیک: تعاریف مفهومی
۳۱	.....۴-۲-۲-خدمات دولت الکترونیکی
۳۱	.....۵-۲-۲-علل گرایش به دولت الکترونیک
۳۳	.....۶-۲-۲-کارکردهای دولت الکترونیک
۳۴	.....۷-۲-۲-حوزه‌های دولت الکترونیک
۳۵	.....۸-۲-۲-عناصر دولت الکترونیکی
۳۷	.....۹-۲-۲-مشتریان دولت الکترونیک
۳۷	.....۱۰-۲-۲-اهداف دولت الکترونیک
۳۸	.....۱۱-۲-۲-شاخص‌های دولت الکترونیک
۳۸	.....۱۲-۲-۲-مزایای دولت الکترونیک
۴۰	.....۱۳-۲-۲-مشکلات، موانع دولت الکترونیک
۴۱	.....۱۴-۲-۲-فرایند اجرای دولت الکترونیکی
۴۳	.....۱۵-۲-۲-تاریخچه دولت‌های الکترونیک در جهان
۴۳	.....۱۶-۲-۲-دولت الکترونیک در ایران
۴۴	.....۱۷-۲-۲-اثرات دولت الکترونیک بر مدیریت و سازمان
۴۵	.....۱۸-۲-۲-دولت الکترونیک چگونه به کاهش فساد اداری کمک می‌کند؟
۴۷	.....۱۹-۲-۲-مطالعه موردی تأثیر دولت الکترونیک در کاهش فساد اداری
۵۰	.....۳-۲-بخش سوم: پیشینه پژوهش‌های انجام شده
۵۰	.....۱-۳-۲-مطالعات خارجی انجام شده در زمینه فساد اداری و دولت الکترونیک
۵۳	.....۲-۳-۲-مطالعات داخلی انجام شده در زمینه فساد اداری و دولت الکترونیک
۵۷	.....فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۵۸	.....۱-۳-مقدمه
۵۸	.....۲-۳-روش تحقیق
۵۹	.....۳-۳-نوع تحقیق از نظر افق زمانی
۵۹	.....۱-۳-۳-مطالعات مقطعی
۵۹	.....۲-۳-۳-مطالعات طولی
۵۹	.....۴-۳-واحد تجزیه و تحلیل
۵۹	.....۵-۳-جامعه آماری و چارچوب جامعه آماری
۶۰	.....۶-۳-نمونه آماری و برآورد حجم نمونه
۶۰	.....۱-۶-۳-نمونه آماری



۶۰	..... ۲-۶-۳- برآورد حجم نمونه
۶۰	..... ۷-۳- ابزار جمع آوری داده‌ها
۶۱	..... ۱-۷-۳- مقیاس اندازه‌گیری پرسشنامه
۶۱	..... ۸-۳- روایی و پایایی پرسشنامه
۶۱	..... ۱-۸-۳- روایی
۶۲	..... ۲-۸-۳- پایایی
۶۳	..... ۳-۸-۳- رابطه روایی و پایایی
۶۳	..... ۱۱-۳- تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون‌های آماری مورد استفاده
۶۴	..... ۱۲-۳- مراحل تفصیلی اجرای تحقیق علمی
۶۵	..... <b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌ها</b>
۶۶	..... ۱-۴- مقدمه
۶۶	..... ۲-۴- آمار توصیفی
۶۶	..... ۱-۲-۴- جنسیت
۶۷	..... ۲-۲-۴- سن
۶۸	..... ۳-۲-۴- میزان سابقه کار
۶۹	..... ۴-۲-۴- میزان تحصیلات
۷۰	..... ۵-۲-۴- رتبه بندی میانگین سؤالات پرسشنامه بر اساس هر یک از ابعاد سلامت نظام اداری
۷۳	..... ۳-۴- آمار استنباطی
۷۳	..... ۱-۳-۴- آزمون $T$ جفت نمونه‌ای (نمونه‌های زوجی)
۷۴	..... ۱-۱-۳-۴- آزمون فرضیه اول تحقیق
۷۵	..... ۲-۱-۳-۴- آزمون فرضیه دوم تحقیق
۷۵	..... ۳-۱-۳-۴- آزمون فرضیه سوم تحقیق
۷۶	..... ۴-۱-۳-۴- آزمون فرضیه چهارم تحقیق
۷۷	..... ۵-۱-۳-۴- آزمون فرضیه پنجم تحقیق
۷۹	..... <b>فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات</b>
۸۰	..... ۱-۵- مقدمه
۸۰	..... ۲-۵- نتیجه گیری
۸۰	..... ۱-۲-۵- نتایج مبتنی بر فرضیه اول تحقیق
۸۱	..... ۲-۲-۵- نتایج مبتنی بر فرضیه دوم تحقیق
۸۱	..... ۳-۲-۵- نتایج مبتنی بر فرضیه سوم تحقیق
۸۲	..... ۴-۲-۵- نتایج مبتنی بر فرضیه چهارم تحقیق

۸۲	.....۵-۲-۵- نتایج مبتنی بر فرضیه پنجم تحقیق
۸۳	.....۳-۵- پیشنهادات مبتنی بر فرضیه‌ها و نتایج تحقیق
۸۳	.....۱-۳-۵- پیشنهادات مبتنی بر فرضیه اول تحقیق
۸۴	.....۲-۳-۵- پیشنهادات مبتنی بر فرضیه دوم تحقیق
۸۴	.....۳-۳-۵- پیشنهادات مبتنی بر فرضیه سوم تحقیق
۸۵	.....۴-۳-۵- پیشنهادات مبتنی بر فرضیه چهارم تحقیق
۸۵	.....۵-۳-۵- پیشنهادات مبتنی بر فرضیه پنجم تحقیق
۸۵	.....۴-۵- پیشنهاداتی برای محققان آینده
۸۶	.....فهرست منابع و مآخذ
۹۳	.....پیوست‌ها
۹۴	.....پیوست (الف): پرسشنامه تحقیق
۹۸	.....پیوست (ب): نتایج تحلیل آزمون $T$ جفت نمونه‌ای

## فهرست جدول‌ها

صفحه	عنوان جدول
۱۴	جدول ۱-۲- انواع فساد اداری.....
۳۸	جدول ۲-۲- شاخص‌های دولت الکترونیک.....
۶۰	جدول ۱-۳- خلاصه حجم جامعه آماری و حجم نمونه تحقیق.....
۶۱	جدول ۲-۳- مقیاس اندازه‌گیری.....
۶۳	جدول ۳-۳- نتایج حاصل از بررسی پایایی پرسشنامه بر اساس هر یک از ابعاد.....
۶۶	جدول ۱-۲-۴- توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب وضعیت جنسیتی.....
۶۷	جدول ۲-۲-۴- توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب وضعیت سن.....
۶۸	جدول ۳-۲-۴- توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب وضعیت سابقه کار.....
۶۹	جدول ۴-۲-۴- توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب وضعیت میزان تحصیلات.....
۷۰	جدول ۵-۲-۴- رتبه بندی سوالات بعد شفاف سازی بر حسب میانگین.....
۷۱	جدول ۵-۲-۴- رتبه بندی سوالات بعد پاسخگویی بر حسب میانگین.....
۷۲	جدول ۵-۲-۴- رتبه بندی سوالات بعد احقاق حقوق ارباب رجوع بر حسب میانگین.....
۷۲	جدول ۵-۲-۴- رتبه بندی سوالات بعد مشارکت عمومی بر حسب میانگین.....
۷۳	جدول ۵-۲-۴- رتبه بندی سوالات بعد فرهنگ سازمانی بر حسب میانگین.....
۷۴	جدول ۱-۳-۴- نتایج حاصل از بررسی بعد شفاف سازی قبل و بعد از پیاده سازی دولت الکترونیک.....
۷۵	جدول ۲-۱-۳-۴- نتایج حاصل از بررسی بعد پاسخگویی قبل و بعد از پیاده سازی دولت الکترونیک.....
۷۶	جدول ۳-۱-۳-۴- نتایج حاصل از بررسی بعد احقاق حقوق ارباب رجوع قبل و بعد از پیاده سازی دولت الکترونیک.....
۷۷	جدول ۴-۱-۳-۴- نتایج حاصل از بررسی بعد فرهنگ سازمانی قبل و بعد از پیاده سازی دولت الکترونیک.....
۷۷	جدول ۵-۱-۳-۴- نتایج حاصل از بررسی بعد مشارکت عمومی قبل و بعد از پیاده سازی دولت الکترونیک.....

## فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان شکل
۵	شکل ۱-۱- چهارچوب نظری تحقیق.....
۷	شکل ۱-۲- فرایند اجرای تحقیق.....
۳۱	شکل ۱-۳- خدمات دولت الکترونیکی.....
۳۴	شکل ۱-۴- مدل سه حلقه‌ای کارکردهای دولت الکترونیک.....
۳۵	شکل ۱-۵- حوزه‌های دولت الکترونیک.....

## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان نمودار
۴۲	نمودار ۱-۲ - فرایند اجرای دولت الکترونیکی.....
۶۷	نمودار ۱-۲-۴ - توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب وضعیت جنسیتی.....
۶۸	نمودار ۲-۲-۴ - توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب وضعیت سن.....
۶۹	نمودار ۳-۲-۴ - توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب وضعیت سابقه کار.....
۷۰	نمودار ۴-۲-۴ - توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب وضعیت میزان تحصیلات.....

## فصل اول

### کلیات طرح تحقیق

## ۱-۱- مقدمه

فساد مسأله‌ای است که در تمام ادوار گریبانگیر دستگاه‌ها و سازمان‌ها بوده و هسته‌ی اندیشه بسیاری از دانشمندان و متفکران سیاسی را تشکیل می‌دهد. فساد اداری نیز به عنوان یکی از عمومی‌ترین اشکال فساد پدیده‌ای است که مرزهای زمان و مکان را در نوردیده و با این ویژگی نه به زمان خاصی تعلق دارد و نه مربوط به جامعه‌ی خاصی می‌شود. در واقع می‌توان گفت فساد اداری پدیده‌ای همزاد حکومت می‌باشد. یعنی از زمانی که فعالیت‌های بشر شکل سازمان یافته و منسجمی به خود گرفت از همان زمان فساد اداری نیز همچون جزء لاینفکی از متن سازمان ظهور کرده است. بنابراین می‌توان فساد را فرزند ناخواسته سازمان تلقی کرد که در نتیجه تعاملات گوناگون در درون سازمان و نیز به مناسب تعامل میان سازمان و محیط آن به وجود آمده است (فرهادی نژاد، ۱۳۸۰). نظام اداری هر جامعه بازوی اجرایی نظام سیاسی آن جامعه است و عملکرد درست یا نادرست آن می‌تواند نظام سیاسی را تداوم بخشد یا از مشروعیت بیندازد. بنابراین توجه بنیادی به نظام اداری هر جامعه و آسیب شناسی دقیق آن (فساد اداری) می‌تواند کمک بزرگی به سیاست‌گذاران آن جامعه باشد که با تشخیص به موقع، بتوانند راه‌حل‌های لازم را بیندیشند. فساد اداری، بیماری انکارناپذیر همه حکومت‌ها است و تاریخ آن به قدمت پیدایش جوامع انسانی است. فساد اداری که بستر آن، نظام اداری کشور و اداره امور دولتی است، به عنوان معضلی گریبان‌گیر بسیاری از جوامع توسعه یافته و در حال توسعه می‌باشد و با حرکت رو به جلو جوامع، نمود بیشتری می‌یابد (پل: ۱۳۸۱، ۵۰).

## ۱-۲- بیان مسأله

سلامت اداری دارای مفهومی بی‌نظیر است که به ما اجازه می‌دهد تصویر بزرگی از سلامت سازمان داشته باشیم. امروزه با توسعه و رشد سازمان‌ها، توجه به مقوله سلامت اداری افزایش یافته است. توجه به موضوع سلامت اداری در سازمان نیازمند بررسی ریشه‌ای و عمیق است. تحقق سلامت اداری در یک محیط نظام مند به ریشه‌ها و پشتوانه‌های قوی نیاز دارد تا زمینه‌های شکل‌گیری آن فراهم شود. رویکرد سلامت اداری، از نظر فهم پویایی‌های سازمان و کوشش برای بهسازی آنها مزایای علمی قابل ملاحظه‌ای دارد. امروزه اصطلاح "سلامت اداری" را در برابر "فساد اداری" به کار می‌برند. این امر مدت زیادی است که مورد توجه اندیشمندان و صاحب‌نظران مختلف سازمانی قرار گرفته است. همچنین در سال‌های اخیر پدیده فساد اداری و اقتصادی توجه مردم را به خود جلب کرده است. فساد اداری در جهان بخصوص در کشورهای در حال توسعه رو به افزایش است و دولتمردان به دنبال راه‌حلهایی برای کاهش و یا احتمالاً حذف آن می‌باشند. در ایران نیز

همچون کشورهای دیگر هر از چند گاهی مواردی از فساد اداری، اختلاس، رشوه گیری و غیره در دستگاه‌های دولتی مشاهده می‌شود (عباسی شاهکوه و دیگران، ۱۳۸۶). از طرفی ایران در گزارش ارائه شده توسط مؤسسه شفاف سازی بین المللی (TI) در سال ۲۰۰۹ رتبه ۱۶۸ را در بین ۱۸۰ کشور با شاخص درک فساد ۱.۸ از ۱۰ و در سال ۲۰۱۰ رتبه ۱۴۶ را در بین ۱۷۸ کشور با شاخص درک فساد ۲.۲ از ۱۰ را کسب کرده است، که این نشان از وجود فساد در بخش‌های مختلف دولت و حجم بالای آن است. از طرفی دیگر رشد سریع و نفوذ فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به ایجاد اندیشه دولت الکترونیک شد که توسط بسیاری از دولت‌ها پذیرفته شد. با بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات، مخصوصاً اینترنت، دولت‌ها نه تنها می‌توانند پایگاه‌های داده در بخش‌های مختلف را به منظور ساده کردن فرایندهای اداری به هم متصل کنند بلکه می‌توانند رابطه تعاملی دولت با شهروندان را بهبود دهند. بنابراین در سال‌های اخیر دولت‌های زیادی در تلاش‌اند تا آشکاری و شفافیت را در فعالیت‌هایشان افزایش دهند. بر همین اساس در مبارزه با پدیده فساد اداری، دولت الکترونیک با ملزومات و راهکارهای اجرایی‌اش می‌تواند دارای تأثیراتی بسیار مثبت و راهگشا در کاهش یا حذف فساد اداری در سازمان باشد. به عبارتی دیگر دولت الکترونیک با شفاف سازی امور مالی و تدارکات و همین طور با قطع رابطه شهروندان به متصدیان امور و نیز تسریع در انجام امور شهروندان، ریشه فساد اداری را می‌خشکاند (دانایی فرد، ۱۳۸۳). کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری و شورای عالی، استان‌های اصفهان، آذربایجان شرقی، فارس و خراسان را به عنوان استان‌های پیشرو در زمینه اتوماسیون اداری و استقرار دولت الکترونیک تعیین کرد. بنابراین با توجه به مبانی نظری تحقیق، دولت الکترونیک به عنوان یکی از راهکارهای ارتقای سلامت نظام اداری مورد توجه قرار گرفته است. چون در ایران کار تحقیقی در رابطه با دولت الکترونیک و سلامت نظام اداری انجام نشده بود این تحقیق سعی بر شناسایی تأثیر دولت الکترونیک بر ارتقای سلامت نظام اداری دارد. با این وجود در بین استان‌های پیشرو در زمینه دولت الکترونیک استان آذربایجان شرقی به عنوان مطالعه موردی تحقیق انتخاب گردید. بنابراین در این پژوهش به دنبال این هستیم که آیا توسعه و کاربری فناوری اطلاعات در سازمان بازرسی و استناداری آذربایجان شرقی با هدف استقرار دولت الکترونیک توانسته به ارتقای سلامت نظام اداری کمک کند.

### ۳-۱- اهمیت و ضرورت موضوع تحقیق

فساد در نظام اداری، کم و بیش گریبانگیر همه کشورهاست و آسیب‌های ناشی از فساد با توجه به شکل‌های مختلف آن بی‌شمار است. برای کشوری که در جهت توسعه و پیشرفت گام بر می‌دارد، ضرورت دارد تا عاری از



مقوله فساد به این مهم بپردازد و ضروری است برای جلوگیری از تشدید آسیب‌ها در آینده، امروز با تمام توان و در تمام زمینه‌ها با علل و عوامل بروز آن مبارزه‌ای جدی و مستمر صورت گیرد تا در جامعه‌ای سالم و عاری از فساد، توسعه پایدار و همه جانبه در کشور محقق گردد؛ و با توجه به اینکه مسئله عدم سلامت نظام اداری و در نتیجه فساد اداری پیامدهای سوء بسیاری نظیر کاهش کارایی سازمان‌ها، بزرگ شدن بوروکراسی، کند شدن روند خصوصی سازی، توزیع ناهمگون درآمدها و بدبینی مردم نسبت به دولت و سازمان‌های دولتی، دارد لذا سازمان‌ها و افراد جامعه باید به این امر اهمیت دهند و ارتقای آن را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهند.

#### ۴-۱- سؤال اصلی تحقیق

آیا توسعه و کاربری فناوری اطلاعات با هدف استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود سلامت نظام اداری مورد مطالعه شده است؟

#### ۵-۱- اهداف تحقیق

هدف اصلی:

شناسایی وضعیت سلامت نظام اداری دستگاه‌های مورد مطالعه پس از استفاده و بکارگیری دولت الکترونیک  
اهداف فرعی:

۱. شناسایی وضعیت شفاف سازی در انجام امور و فعالیت‌ها پس از استفاده و بکارگیری دولت الکترونیک
۲. شناسایی وضعیت پاسخگویی پس از استفاده و بکارگیری دولت الکترونیک
۳. شناسایی وضعیت احقاق حقوق ارباب رجوع پس از استفاده و بکارگیری دولت الکترونیک
۴. شناسایی وضعیت مشارکت عمومی پس از استفاده و بکارگیری دولت الکترونیک
۵. شناسایی وضعیت فرهنگ سازمانی پس از استفاده و بکارگیری دولت الکترونیک

#### ۶-۱- چهارچوب نظری تحقیق

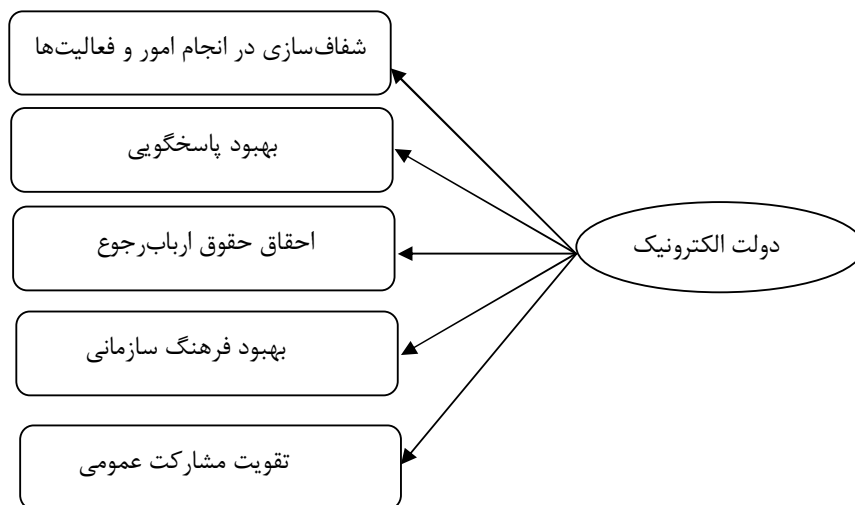
چهارچوب نظری بنیانی است که تمامی پژوهش بر آن استوار می‌شود. این چهارچوب شبکه‌ای است منطقی، توصیفی و پرورده مشتمل بر روابط موجود میان متغیرهایی که در پی اجرای فرایندهایی چون مصاحبه، مشاهده و بررسی پیشینه شناسایی شده‌اند. (سکاران، ۱۳۸۸، ۹۴). چهارچوب نظری این تحقیق با توجه به برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد هیأت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۰ بنا به پیشنهاد شماره ۱۶/۸۸/ک مورخ ۱۳۸۲/۲/۱۶ نهاد ریاست جمهوری و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون

اساسی جمهوری اسلامی "برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد" که به شرح زیر تصویب شده است، طراحی گردید.

### ارتقاء سلامت نظام اداری از طرق زیر تحقق می‌یابد:

- الف- شفاف‌سازی انجام امور و فعالیتها و افزایش پاسخگویی؛
- ب- افزایش رضایتمندی خدمت‌گیرندگان و احقاق حقوق و احترام به ارباب‌رجوع؛
- ج- برقراری نظام شایسته‌سالاری در انتخاب‌ها و انتصاب‌ها؛
- د- بهبود فرهنگ عمومی و تقویت نظارت مردمی؛
- ه- بهبود فرهنگ سازمانی و تقویت ارزش‌های دینی و اخلاقی در رفتار سازمانی و شغلی کارکنان؛
- و- تقویت مشارکت و فعالیت بخش‌های غیردولتی با رفع موانع انحصاری در فعالیت‌های اقتصادی، اجرایی و توسعه‌ای کشور؛
- ز- تدوین نظام حقوقی مؤثر برای پیشگیری و مبارزه با فساد و افزایش سلامت در اتخاذ تصمیمات، اقدامات و فعالیت‌های سازمان‌های دولتی و عمومی .

### ارتقاء سلامت نظام اداری



شکل ۱-۱- چهارچوب نظری تحقیق

## ۷-۱- فرضیه‌های تحقیق

### ۱-۷-۱- فرضیه اصلی

توسعه و کاربری فناوری اطلاعات با هدف استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود سلامت نظام اداری مورد مطالعه شده است.

### ۲-۷-۱- فرضیه‌های فرعی

فرضیه اول: توسعه و کاربری فناوری اطلاعات با هدف استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود شفاف سازی ( در انجام امور و فعالیت‌ها) نظام اداری مورد مطالعه شده است.

فرضیه دوم: توسعه و کاربری فناوری اطلاعات با هدف استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود پاسخگویی در نظام اداری مورد مطالعه شده است.

فرضیه سوم: توسعه و کاربری فناوری اطلاعات با هدف استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود احقاق حقوق ارباب رجوع در نظام اداری مورد مطالعه شده است.

فرضیه چهارم: توسعه و کاربری فناوری اطلاعات با هدف استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود فرهنگ سازمانی در نظام اداری مورد مطالعه شده است.

فرضیه پنجم: توسعه و کاربری فناوری اطلاعات با هدف استقرار دولت الکترونیک منجر به بهبود مشارکت عمومی در نظام اداری مورد مطالعه شده است.

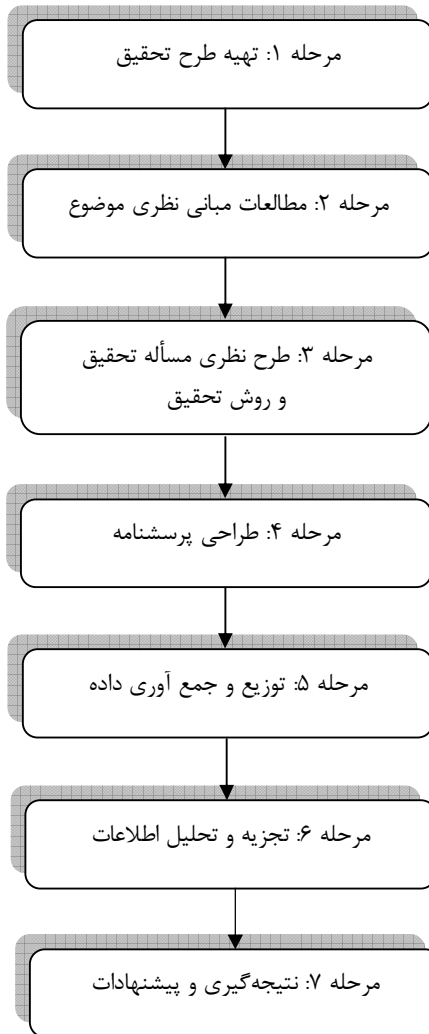
## ۸-۱- قلمرو تحقیق

۱-۸-۱- قلمرو موضوعی: قلمرو موضوعی این تحقیق بررسی تأثیر دولت الکترونیک بر ارتقای سلامت نظام اداری می‌باشد.

۲-۸-۱- قلمرو مکانی: سازمان استانداری و سازمان بازرسی آذربایجان شرقی

۳-۸-۱- قلمرو زمانی: قلمرو زمانی تحقیق از اسفند ماه ۱۳۸۹ تا مهر ماه ۱۳۹۰

## ۹-۱- فرایند اجرای تحقیق



شکل ۱-۲- فرایند اجرای تحقیق