

استناد: بیگلر، محمود؛ آزاده چترروز، شهریار ارسیلو، جواد رفیع و سیده بهاره کاشیان؛ (۱۳۹۸). نقش فناوری اطلاعات در تخصیص عادلانه تسهیلات مالی به کارکنان»، توسعه سازمانی پلیس، دوره ۱۶، شماره ۷۱، صص ۷۳-۱۰۰.

## نقش فناوری اطلاعات در تخصیص عادلانه تسهیلات مالی به کارکنان

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۰۸/۲۹

محمود بیگلر<sup>۱</sup>، آزاده چترروز<sup>۲</sup>، شهریار ارسیلو<sup>۳</sup>، جواد رفیع<sup>۴</sup>، سیده بهاره کاشیان<sup>۵</sup>

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۱۰/۱۲

### چکیده:

عدالت، مفهوم وسیعی است و کاربرد ویژه خود را در هر حوزه دارد. در زندگی بشر، از حیات فردی گرفته تا نهادهای بسیار پیچیده اجتماعی بویژه دولت و سیستم اداری آن مد نظر قرار می‌گیرد. عدالت سازمانی تاثیر زیادی بر عملکرد، رضایت و بهره‌وری کارکنان دارد به طوری که رشد و توسعه آنان می‌تواند به موفقیت سازمان‌ها منجر شود. در سیستم عدالت‌گرا، مدیران دستگاه‌های دولتی موظفند با افراد سازمان به نحوی رفتار کنند که عدالت و انصاف را در توزیع منابع و امکانات، رویه‌های سازمانی و اداری و مراودات خود، رعایت نمایند. ابلاغ بیانیه "گام دوم انقلاب" توسط رهبر حکیم ایران و تاکید بر توزیع عدالت محور و تعیین راهبرد عدالت و مبارزه با فساد، نقطه عطفی بر این مهم است. با توجه به شکل‌گیری مفاهیم توسعه دولت الکترونیک و استفاده از ابزارها و روش‌های نوین، شاهد سرعت و دقت روز افزون در سیستم‌های اداری مالی می‌باشیم. استقرار سیستم‌های نرم‌افزاری هزینه‌های عملیاتی را بشدت کاهش داده و ارائه خدمات مالی را بسیار سودآور نموده است. به طوری که بهترین ابزارهای توزیع عادلانه منابع، استفاده بهینه از فناوری اطلاعات است. این پژوهش با هدف بررسی نقش فناوری اطلاعات در توزیع عادلانه تسهیلات مالی و رفاهی انجام شده است. پژوهش از نوع کاربردی و با روش اقدام پژوهی انجام شده است. بدین منظور دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران با جامعه آماری بالغ بر نوزده هزار نفر پرسنل و دوهزار نفر اعضای هیات علمی، به عنوان مورد مطالعه انتخاب و داده‌های مربوط به توزیع تسهیلات مالی در پنج سال قبل و بعد از استقرار سیستم از نظر چگونگی برخورداری پرسنل از تسهیلات و توزیع منابع مورد مقایسه و بررسی اماری قرار گرفتند و نتایج حاکی از تاثیر مستقیم و مثبت استفاده از فناوری اطلاعات در ایجاد عدالت توزیعی و نیز عدالت روبه‌ای در بین کارکنان سازمان است.

### کلیدواژه‌ها:

بیانیه گام دوم انقلاب، فناوری عدالت، عدالت سازمانی، عدالت روبه‌ای، عدالت توزیعی، تخصیص عادلانه تسهیلات مالی.

۱. استادیار، دانشگاه علوم پزشکی تهران، دانشکده داروسازی، تهران، ایران

۲. کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد واحد کیش، ایران

۳. کارشناس ارشد مهندسی پزشکی، دانشگاه امیر کبیر، تهران، ایران

۴. کارشناس ارشد مهندسی پزشکی، دانشگاه امیر کبیر، تهران، ایران

۵. کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه امیر کبیر، تهران، ایران (نویسنده مسئول) bkashian@farabi.tums.ac.ir

## مقدمه

سازمان‌های امروزی شاهد تغییرات زیادی در محیط پیرامون خود هستند. تحولاتی نظیر توسعه و گسترش فناوری اطلاعات، رقابت فزاینده جهانی و تنوع در ویژگی‌های جمعیت‌شناختی که نیروی انسانی و مشتریان در قلب این تغییرات قرار دارند (کیخا، ۱۳۹۲). هر سازمانی برای بقا باید با محیط بیرون و درون خود ارتباط داشته باشد و با مشکلات مبارزه کند که لازمه آن، شناخت مشکلات و ابعاد مختلف آن توسط مدیران سازمان است (کارت رایت و کوپر، ۲۰۱۴). از سوی دیگر، توسعه و رشد هر جامعه‌ای در داشتن سازمان‌های سالم است.

عدالت در صدر هدف‌های اولیه همه بعثت‌های الهی است و در جمهوری اسلامی ایران نیز دارای همان شان و جایگاه است. تاکید بر توزیع عدالت محور منابع و پرهیز از تبعیض در توزیع منابع عمومی از راه حل‌ها و توصیه‌های موکد در بیانیه گام دوم انقلاب در رسیدن به سلامت و پرهیز از فساد در جامعه و سازمان‌های دولتی است. (برگرفته از تأکیدات مقام معظم رهبری در بیانیه گام دوم انقلاب، ۱۳۹۷)

یکی از عوامل مرتبط با سلامت سازمانی، عدالت سازمانی است (زارع، ۱۳۹۱) که به میزان منصفانه بودن اقدام‌های سازمان در رابطه با کارکنان اشاره دارد (دورکنای و همکاران، ۲۰۱۶). به عبارتی، مدیریت و حل مشکلات در سازمان و فراهم ساختن محیطی سالم، نیازمند جو صمیمی و دوستانه، همراه با عدالت است (نادری و سحرزاده، ۱۳۹۳). بر این اساس، تصمیم‌هایی که رهبران و مدیران سازمان‌ها اتخاذ می‌کنند، باید به رفتار منصفانه با کارکنان منجر شود، به طوری که سلامتی و رفاه آنان را منعکس سازد (گل افشانی و همکاران، ۱۳۹۴).

حیات و تداوم هر سیستم و نهاد اجتماعی در گرو وجود پیوندی مستحکم میان عناصر تشکیل دهنده آن است. این پیوند تحت تأثیر میزان رعایت عدالت در آن سیستم قرار دارد؛ ارزیابی پاسخ افراد درباره آنچه از کار در سازمان به دست می‌آورند، در مقابل آنچه به سازمان ارائه می‌دهند، موضوع بسیاری از پژوهش‌های اجتماعی در زمینه عدالت است (افجه، ۱۳۸۵).

امروزه عدالت سازمانی بیش از پیش مورد توجه مدیریت منابع انسانی قرار گرفته است، زیرا موفقیت هر سازمانی بخصوص سازمان‌های خدماتی، به نحوه تعامل کارکنان با مشتریان و مراجعه‌کنندگان وابسته است. ضرورت و اهمیت رعایت سازمانی، به دلیل نقش حایز اهمیت کارکنان در ارائه خدمات به مشتریان و جلب رضایت آن‌ها در زمینه مسائل پرسنلی، بیشتر مد نظر قرار می‌گیرد، زیرا رفتار عادلانه سازمان با کارکنان، منجر به تعامل و برخورد مناسب کارکنان سازمان با مشتریان و مراجعه‌کنندگان شده و در نهایت موجب افزایش وفاداری و رضایت آن‌ها می‌گردد که در بلندمدت ضامن بقای سازمان است (زینالی صومعه، ۱۳۸۳).

گرین برگ معتقد است که ادراک عدالت سازمانی، برای اثربخشی عملکرد سازمان‌ها و رضایت افراد در سازمان ضرورتی اساسی است و سازمان باید در جهت تحقق این مهم، همه تلاش و کوشش خود را به کار گیرد (کرینبرگ، ۱۹۸۷).

گرینبرگ نیز معتقد است که تحقیقات مربوط به عدالت سازمانی، بسیاری از پیامدهای رفتاری سازمان را تبیین می‌کند (گرینبرگ، ۲۰۰۰). بنابراین عادلانه بودن رفتار، گفتار و منش مدیران و شیوه‌های توزیع منابع و پاداش‌های سازمان، در پایبندی و تعهد کارکنان به اهداف متعالی سازمان مؤثر خواهد بود. امروزه با گسترش فناوری اطلاعات تمام ابعاد زندگی بشر دچار تحول بنیادین شده به طوری که دنیای کنونی را در جریان یک دگردیسی کامل قرار داده است و این روند همچنان ادامه دارد (شریفی رنانی و همکاران، ۱۳۹۲).

در واقع، فناوری اطلاعات به عنوان یکی از فناوری‌های نوین متحول کننده در سال‌های اخیر است. یکی از کارکردهای آن ایجاد شفافیت بوده و در حوزه‌های مختلف از جمله حوزه توزیع منابع به عنوان یک توانمندساز مورد بهره برداری قرار گرفته و منجر به شفاف‌تر شدن مسائل درون و برون سازمانی شده است. (شاکو و همکاران، ۲۰۰۸)

تغییرات گسترده و پیشرفت‌های به دست آمده در عرصه فناوری اطلاعات و ارتباطات، ضرورت تجدیدنظر در مسائل مختلف سازمانی را امری اجتناب ناپذیر کرده است. فناوری اطلاعات با روند رو به رشد و سرعت نوآوری‌ها توانسته است ماهیت کار سازمان‌ها را متحول کند و پیامدهای گوناگونی از جمله افزایش سرعت و دقت عمل دستیابی به اطلاعات منظم، انعطاف پذیر شدن سازمان و پاسخگویی سریع به شرایط بسیار متغیر و پویای محیطی را به همراه داشته باشد و به طور کلی موجب ایجاد تحولات وسیع در سازمان‌ها شود (مقیمی و نامداری، ۱۳۸۴). همچنین می‌تواند به عنوان یکی از راه‌حلهای مهم در کاهش فساد و افزایش شفاف سازی فعالیت‌های دولتی در نظر گرفته شود (شریفی رنانی و همکاران، ۱۳۹۲)

با توجه به پیش‌گفت ارائه شده در خصوص اهمیت عدالت سازمانی در توسعه سازمان و اثربخشی منابع سازمانی، نمی‌توان نقش استفاده از فناوری اطلاعات را در راستای شفاف سازی و توزیع عادلانه منابع که از ارکان این مهم هستند نادیده گرفت. در پژوهش حاضر که با هدف بررسی تاثیر استفاده از فناوری اطلاعات در ایجاد عدالت سازمانی صورت گرفته است، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران به عنوان مورد مطالعه انتخاب و داده‌های مربوط به توزیع تسهیلات قبل و بعد از استقرار سامانه و با بررسی داده‌های پنج سال اخیر کارکنان کل دانشگاه و اعضای هیات علمی آن، مورد مقایسه و تحلیل اماری قرار گرفتند.

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### مفهوم عدالت

عدالت از زیباترین، مقدس‌ترین و عالی‌ترین واژه‌های مطرح شده در قاموس تمدن بشری است که رعایت آن از دیدگاه هر انسان سلیم الفطره‌ای، از ضروری‌ترین امور به شمار می‌آید و معمولاً هر انسانی، هر چند خود ستمکار باشد، بر ارزش رعایت عدالت صحنه می‌گذارد (دهقان، ۱۳۸۱).

استاد مطهری، چهار معنی یا چهار کاربرد را برای کلمه عدل مدنظر قرار می‌دهد:

- ۱- موزون بودن،
- ۲- تساوی و نفی هر گونه تبعیض،
- ۳- رعایت حقوق افراد و دادن حق به صاحب حق،
- ۴- رعایت استحقاق‌ها در افاضه وجود و رحمت به آنچه امکان وجود یا کمال وجود دارد (مطهری، ۱۳۷۷).

مبنا و زیربنای تمامی اصول و اندیشه‌های اسلامی، عدالت است. آیات زیادی اشاره دارند که پیامبران را با مشعل‌های هدایت فرستادیم و به آن‌ها کتاب و میزان دادیم تا عدالت را برپا دارند (دورکنای و همکاران، ۲۰۱۶).

### مفهوم عدالت سازمانی و ابعاد آن

امروزه یکی از مهم‌ترین موضوعات ارزشی و مورد توجه و تأکید مدیریت منابع انسانی، عدالت سازمانی است. توجه به این امر، بیانگر اهمیتی است که مدیران برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه‌های با ارزش قایل هستند. از طرف دیگر، سازمان‌ها در فضای رقابتی در پی کسب رضایت مشتریان و جذب آنان می‌باشند که لازمه بقا و استمرار حیات آنهاست (زینالی صومعه، ۱۳۸۳). این امر میسر نمی‌شود، مگر اینکه به عدالت سازمانی توجه ویژه‌ای شود، زیرا عدالت عامل حیات و بقای سازمان‌ها و نظام‌های اجتماعی شناخته شده است (پور عزت، ۱۳۸۷).

از طرف دیگر، به نظر می‌رسد رعایت عدالت سازمانی، یکی از عوامل کلیدی و تأثیرگذار تعهد سازمانی است که تأثیر چشمگیری بر عملکرد کارکنان دارد و موجب افزایش سطح تعهد به سازمان می‌شود (رایلندر، ۲۰۰۳). به گونه‌ای که احساس بی‌عدالتی توسط کارکنان سبب نارضایتی شغلی آنان می‌شود و این نارضایتی بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی آنان تأثیرگذار است. رعایت عدالت سازمانی با فراهم آوردن قابلیت پیش‌بینی رفتار کارکنان، رفتار سازمانی را تا حدودی کنترل‌پذیر می‌نماید (زینالی صومعه، ۱۳۸۳).

مطالعه درباره عدالت سازمانی یکی از پر ارجاع‌ترین موضوعات مطالعه سازمانی، در دهه‌های اخیر بوده است و در سی سال اخیر رشد قابل ملاحظه‌ای داشته است و مجموعه‌ای از تحقیقات آزمایشگاهی و میدانی را در بر می‌گیرد. در این تحقیقات، عدالت سازه‌ای تلقی می‌شود که در فضای روابط اجتماعی ایجاد می‌گردد. این مقوله در ابعاد مختلف سیاسی، اخلاقی و اجتماعی مورد توجه صاحب‌نظران علم مدیریت قرار گرفته و از مهمترین مفاهیم، در موضوعات سیاسی و اجتماعی نیز به شمار می‌آید. از طرفی عدالت سازمانی، موجب هماهنگی و همکاری بیشتر بین افراد شده و باعث می‌گردد افراد وظایف خود را در سازمان به نحو اثربخش‌تری انجام دهند (قلی‌پور و پورعزت، ۱۳۸۷). می‌توان گفت رعایت ابعاد عدالت در سازمان‌ها به بهبود توسعه منابع انسانی منجر می‌گردد (تایلر و بلدر، ۲۰۰۳).

لیند و تایلر در مطالعه اینکه چرا عدالت مهم است، دو مدل را شناسایی کردند: مدل منفعت شخصی و مدل ارزش گروهی. در مدل منفعت شخصی، اهمیت عدالت بر مینا امکان حداکثرسازی درآمد شخصی توجیه می‌شود؛ یعنی افراد بدین دلیل برای رویه‌های منصفانه ارزش قائلند که معتقدند رویه‌های منصفانه نهایتاً به نتایج مطلوب منجر می‌شوند.

در مدل ارزش گروهی عدالت مهم تلقی می‌شود، زیرا کارکنان با ادراک رفتار منصفانه سرپرستان با آنها، از شأن عضویت و هویت گروهی مطلع می‌شوند (فولگر، ۱۹۹۸). ادراک بی‌عدالتی در سازمان‌ها موجب افزایش تناوب رفتارهای نامولد یا خود شکننده میان اعضای سازمان می‌شود و رفتارهایی چون ابراز خستگی، غیبت و افزایش مقاومت در برابر تغییر را افزایش می‌دهد (رضائیان، ۱۳۸۴). ادراک برخورد غیر منصفانه سازمان توسط افراد باعث کاهش روحیه، جابجایی و ترک شغل و حتی در مواردی تقابل و رودروئی با سازمان می‌گردد (کولمایر و پارکر، ۲۰۰۵). این نوع از ادراک در سازمان، شناسائی سه جزء متفاوت از عدالت در سازمان یعنی عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مرادده‌ای منجر گردیده است (کروپانزارو، ۲۰۰۱).

**عدالت توزیعی** - عدالت توزیعی بیانگر ادراک افراد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش‌هاست. به بیان دیگر، به حدی که افراد پاداش‌ها را با عملکرد مرتبط می‌دانند، دلالت دارد (رضائیان، ۱۳۸۴). این شکل از عدالت به عنوان ادراک از انصاف در مورد ستاده‌های عینی مانند حقوق تعریف می‌شود و به موارد ذیل اشاره دارد: رفتار منصفانه و برابر در ارائه پاداش‌ها و تشویق‌ها به افرادی که در موقعیت یکسان، کار یکسانی انجام می‌دهند؛ تخصیص هزینه‌ها و مزایا برای رسیدن به وضعیتی که برابر در روابط این بُعد از عدالت نیازمند رعایت سه قاعده ۱. مساوات، ۲. نیاز (نیازمندترین فرد بیشترین میزان جبران را دریافت دارد) و ۳. انصاف، است (قلاوندی، ۱۳۹۳).

**عدالت رویه‌ای** - عدالت رویه‌ای با ادراک افراد از عادلانه بودن رویه‌های جاری در تصمیم‌گیری برای جبران خدماتشان (نه با توزیع واقعی درآمدها) سر و کار دارد؛ مانند رویه‌های جاری در ارزیابی عملکرد افراد در سطوح متفاوت جامعه یا سازمان، نحوه توزیع تسهیلات رفاهی و مالی، و نحوه توزیع درآمدها میان افراد (فولگر و کونوسکی، ۱۹۹۲). به طور کلی دو چارچوب برای مطالعه عدالت رویه‌ای ارائه شده است:

۱- مدل ابزاری (نفع خود)

۲- مدل رابطه‌ای (ارزش گروهی).

عدالت رویه‌ای به واکنش افراد به فرایندهایی مربوط است که از طریق آن‌ها پاداش تعیین می‌شود و به عنوان ادراک از انصاف در مورد رویه‌های تصمیم‌گیری تعریف می‌شود (قالوندی و همکاران، ۱۳۹۶). در حقیقت به عنوان انصاف ادراک شده از خط مشی‌ها، رویه‌ها و معیاری که به وسیله تصمیم‌گیرندگان به کار می‌رود تا به انتهای یک مذاکره یا منازعه برسیم، تعریف شده است.

## الگوی ابزاری

بر اساس این مدل، افراد برای نتایج کوتاه مدت در فعالیتهای جمعی مشارکت نمی‌کنند، بلکه آنان در عملکرد خود به داد و ستدهای آتی نیز توجه دارند. در واقع رویه تصمیم‌گیری از آن جهت اهمیت دارد که می‌تواند اطلاعات مربوط به منافع آتی افراد را آشکار سازد و آن‌ها می‌توانند تخمین بزنند که فرصتهای آتی، برایشان نویدبخش خواهد بود یا نومیدکننده. افراد فراگردهای عادلانه را نسبت به فراگردهای ناعادلانه ترجیح می‌دهند؛ زیرا سرانجام، فراگردهای عادلانه به سود اقتصادی بیشتری منتج می‌شوند. بنابراین عدالت رویه‌ای در چشم‌اندازی روشن نسبت به آن دسته از نتایج اقتصادی که ممکن است از رویه‌ها حاصل شوند، ارزیابی می‌شود (کروپانزانو، روسل و مارین، ۲۰۰۱).

**مدل رابطه‌ای** - بر اساس مدل رابطه‌ای، گروه‌های اجتماعی ابزار مفیدی برای کسب منافع اجتماعی و احساسی اند. برای مثال گروه‌ها می‌توانند به افراد حس قدر و منزلت و قدرت بدهند؛ در نتیجه افراد انرژی زیادی صرف تلاش برای بهبود روابط اجتماعی خود با دیگران می‌کنند. مطابق مدل رابطه‌ای، رویه‌ها تا حدی که حاکی از احترام گروه (یا دست کم یکی از مسئولان آن) نسبت به افراد باشد، عادلانه ارزیابی می‌شوند. مدل رابطه‌ای همچنین معین می‌کند که افراد رویه‌ها را نسبت به سه مشخصه زیر مورد ارزیابی قرار می‌دهند:

۱- از تعصب به دور باشند (بی‌طرفی)،

۲- حاکی از علاقه تصمیم‌گیرنده به علائق و منافع افراد باشند (خیرخواهی).

۳- برای افراد وجهه و اعتبار به ارمغان آورند (شناسایی اعتبار).

**عدالت مراوده‌ای** - افراد عدالت را از برخوردی که در روابط متقابل شخصی با آن‌ها می‌شود، استنباط می‌کنند. این پدیده تحت عنوان «عدالت مراوده‌ای»، توسط دو پژوهشگر به نامهای بایاس و مواگ در سال ۱۹۸۶ مورد توجه قرار گرفت. بر این اساس افراد نسبت به کیفیت برخورد در روابط متقابل شخصی و همچنین جنبه‌های ساختاری فراگرد تصمیم‌گیری حساسند.

عدالت مراوده‌ای با عنوان "ادراک از انصاف در مورد چگونگی تصویب و ارائه قوانین توسط مدیران"، تعریف شده است و بر روابط بین فردی تمرکز میکند. این بُعد از عدالت به طور گسترده‌ای به منصفانه بودن رفتار بین فردی در مدتی که رویه‌ها به اجرا درمی‌آیند، اشاره دارد. عدالت تعاملی با بیطرفی رفتار اشخاص که در طول اجرای رویه‌ها، ادراک می‌شود در ارتباط است (عزیزی، ۱۳۸۹)

بدیهی است با توجه به موارد مذکور، وجود عدالت در سازمان، باعث می‌شود کارها بدرستی صورت گرفته و بی‌عدالتی موجب می‌گردد که کارکنان مجبور گردند حق و حقوق خود را از روش‌های غیرقانونی بدست آورند. بدون شک، بی‌عدالتی یا تبعیض، زبان‌های جبران‌ناپذیری بر پیکر سازمان وارد خواهد کرد. اگر در بخش‌های مختلف سازمان و روابط میان کارکنان تبعیض وجود داشته باشد، سازمان‌ها سریع‌تر به مرحله افول خود نزدیک خواهند شد (گرینبرگ، ۱۹۹۷).

ترپسترا و دان هانری (۲۰۰۳) معتقدند رعایت عدالت در فرآیند تصمیم‌گیری مهمتر از مقدار واقعی پاداشی است که به افراد داده می‌شود. اگر افراد از رویه‌های تصمیم‌گیری مدیران به روشنی آگاه باشند، احساس امنیت بیشتری در سازمان خود خواهند داشت. رعایت انصاف در مسائلی همچون ارتقاء، توزیع مزایا و... موجب می‌شود که کارکنان خود را برای به کارگیری تمام تلاش و توان برای انجام وظایفشان در سازمان آماده کنند. بنابراین جهت دستیابی به پاداش‌هایی که مدیران برایشان مقدر کرده‌اند، در سازمان باقی خواهند ماند (ترپسترا و دن هنری، ۲۰۰۳). همچنین یک عمل منصفانه از سوی مدیران منجر به شناخت احساسی و فکری شده و بنابراین در عوض رضایت و تعهدی در سازمان به وجود خواهد آمد که موجب ایجاد همکاری داوطلبانه کارکنان در پیاده‌سازی استراتژی‌ها خواهد شد (کروپانزانو و همکاران، ۲۰۰۷).

بی‌عدالتی و توزیع غیر منصفانه دستاوردها و ستاده‌های سازمان، روحیه کارکنان را تضعیف می‌کند و روحیه تلاش و فعالیت آن‌ها را تنزل می‌دهد. بنابراین، ملاحظه می‌شود که عدالت و استقرار آن به عنوان یک نیاز برای جوامع انسانی و رعایت عدالت، رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است (سید جوادین و همکاران، ۱۳۸۷).

## نقش فناوری اطلاعات در ایجاد شفافیت و عدالت سازمانی

یکی از مهمترین عوامل تأثیرگذار در گذار از جامعه صنعتی به جامعه مدرن و اطلاعاتی، ایجاد فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات است که امروزه در سازمان‌ها همه گیر شده است. از مهمترین عوامل پیشرفت فناوری اطلاعات، سرعت و دقت بالای آن است که در نهایت به عملکرد بهتر سازمان منجر می شود. فناوری اطلاعات و ارتباطات ابزار بسیار قدرتمندی است که به ناچار باید با آن روبرو شد، چون در دنیای امروز گریز از این فناوری امکان پذیر نیست(رن،۱۹۹۸).

مطالعات انجام شده در اغلب نقاط جهان گواه این مطلب است که همواره آن دسته از کشورهایی که در زمینه دولت الکترونیک سرمایه گذاری نمودند، توانسته اند پیشرفتهای مهمی در جهت افزایش شفافیت و عدالت سازمانی داشته باشند(اندرسون،۲۰۰۷).

دولتی که بر مبنای اینترنت و فناوری اطلاعات توسعه پیدا می کند از بسیاری جهات از جمله اصول مدیریتی، سبک رهبری ارتباطات داخلی و خارجی، مدل ارائه خدمت و حتی اصول تحویل خدمات با دولت سنتی و بروکراتیک متفاوت است. در بسیاری از دولت‌ها بخش‌هایی مانند گمرک، مالیات بر درآمد، مالیات بر فروش، مالیات بر اموال که می تواند زمینه و قابلیت فساد را داشته باشد و به صورت یک رابط بزرگ با شهروندان است به عنوان بخشهای برخط و آنلاین انتخاب شده اند تا تصور شفافیتی از تبادلات مالی را به نمایش بگذارند. (باتانی، ۲۰۱۴)

جدول ذیل انواعی از اطلاعاتی را که میتواند از طریق برنامه‌های کاربردی دولت الکترونیک، شفافیت چشمگیرتری فراهم کند، نشان میدهد.

جدول ۱. انواع اطلاعات شفاف‌سازی شده در سازمان‌های دولتی دنیا (Bhatnagar,2003)

انواع اطلاعات شفاف‌سازی شده	مزایای ناشی از شفاف‌سازی اطلاعات	مثال‌هایی از نمونه‌های کاربردی دولت الکترونیک
قوانین و روش‌های کنترل کردن خدمات، مسئولیت مقامات دولتی برای انجام وظایف گوناگون، منشور شهروندی	منجر شدن به استانداردسازی روش‌های ارائه خدمات، کاهش زمان خدمت‌رسانی به شهروندان، کاهش حجم مستندات کاغذی	وب سایت‌های بخش‌های دولتی در بسیاری از کشورها
اطلاعات در مورد تصمیمات و اقدامات کارگزاران دولتی، نتیجه و روند آن‌ها برای مثال امضای مجوزها و قراردادهای تخصیص منابع	قابلیت کشف فساد، بهبود پاسخ‌گویی	خرید الکترونیک در سبلی و فیلپین
داده‌ها و اطلاعات نهادهای دولتی، اسناد زمین، نظرات در مورد درخواست برای مجوزها، ورود کالا، وضعیت پرداخت مالیات	فراهم آوردن زمینه دست‌کاری برای تبادلات رشوه و فساد	<a href="http://www.bhoomi.karnataka.gov.in/land_records_on_web">http://www.bhoomi.karnataka.gov.in/land_records_on_web</a>



همان طور که در جدول نشان داده شده است، انتشار تخصیص بودجه و تخصیص هزینه در وب، ردیابی وضعیت‌های سیستم‌های برنامه کاربردی برای انواع مجوزها، به اشتراک گذاشتن منشور شهروندی و داده‌های عملکرد در فضای وب همگی برای شناسایی، سازی شفاف و افزایش پاسخ گویی تاثیر گذار بوده اند.

### ضریب نفوذ مکانیزاسیون

جهت بهره مندی از ابزار فناوری اطلاعات در راستای دستیابی به شاخصه‌های عدالت سازمانی مطابق مطالب گفته شده، نیازمند توجه به ضریب نفوذ مکانیزاسیون فعالیت‌های سازمان هستیم. این شاخص حاصل تقسیم تعداد فعالیت‌های مکانیزه یا الکترونیکی سازمان به کل فعالیت‌ها است. بدیهی است هر چه این شاخص بزرگتر باشد وضعیت سازمان از لحاظ مکانیزاسیون بهتر است و سازمان‌ها باید در رشد و افزایش این شاخص تلاش نمایند. این معیار باید جزء شاخص‌های کلیدی عملکرد سازمان باشد.

پایین بودن این شاخص مشکلاتی را برای سازمان ایجاد میکند که برخی از مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از: امکان وقوع خطای انسانی، اجرای کند و پرهزینه فرایندها، پایین بودن سرعت اعمال تغییرات و بهبود در فرایندها، غیر ممکن بودن استخراج زمان و هزینه انجام فرایندها، مشکل بودن امکان کنترل عملکرد افراد، نبود امکان تهیه گزارشات برخط و... یکی از بهترین روش‌های حل مشکلات فوق الکترونیکی نمودن فرایندها است. رویکردهایی مثل دولت الکترونیک، شهر الکترونیک، شهروند الکترونیک و سازمان الکترونیک نیز به همین امر اشاره میکنند.

یکی از بهترین سیستم‌های شناخته شده در راستای رسیدن به مطلوبیت در شاخص مذکور، سیستم مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPMS) است.

### سیستم مدیریت فرایندهای کسب و کار (BPMS) و مزایای آن (گروه ای پی بی ام، ۲۰۲۰)

با توجه به اهمیت مدیریت فرایندهای سازمانی در چند دهه اخیر و رشد روز افزون علم BPM، تحولات عمده ای در متدولوژی‌های توسعه و استقرار فرایندها صورت گرفته است. به طوریکه واحدهای توسعه و تعالی در سازمان‌ها به صورت ساختاریافته‌تر، بهبود زنجیره ارزش سازمان و در نتیجه فرایندهای سازمانی را سرلوحه خود قرار داده اند. مستندات فرآیندی شکل گرفتند و معیارهای ارزیابی برای سنجش فرایندها تعریف شدند. با افزایش روند تحلیل فرایندهای مختلف، ارتباطات مابین فرایندها، ارتباطات فرایندها با سیستم‌های تخصصی مختلف و درگیر بودن افراد مختلف با فرایندها بر پیچیدگی تحلیل فرایندها و ارزیابی آن‌ها اضافه کرد. همین امر موجب گردید تا سیستم‌های مدیریت فرایندهای کسب و کار

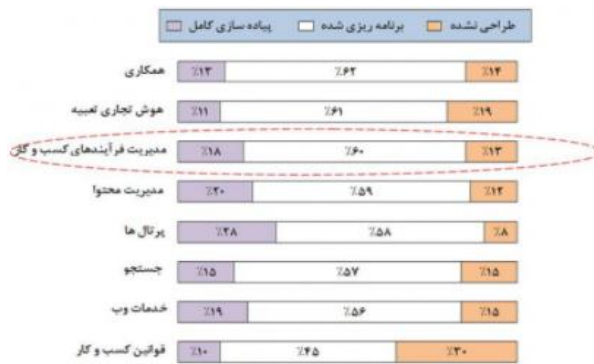
(BPMS) شکل بگیرند. این سیستم‌ها باعث شدند تا جریان‌های فرآیندی تحلیل‌شده در سازمان‌ها همانطور که تحلیل شده‌اند اجرا شوند، پایش فرآیندها با استفاده از عملکرد واقعی فرآیندها انجام شوند و در نتیجه بهبود مستمری بر فرآیندها پیاده‌سازی گردد. این سیستم‌ها از آن لحاظ که روی فرآیندها متمرکز هستند و بر عملیات چند منظوره تمرکز دارند، دارای حائز اهمیت بسیاری می‌باشند. استفاده از یک سیستم BPMS را می‌توان نقطه اوج همه تجربیات مشترک، تفکرات و پیشرفت‌های حرفه‌ای در مدیریت کسب‌وکار دانست، زیرا این سیستم یک ابزار واقعی برای طراحی، اجرا، پایش و بهبود فرآیندهای کسب‌وکار است که قابلیت یکپارچگی و پیوند زدن اشخاص، سیستم‌های اطلاعاتی، وظایف، کسب‌وکارها، مشتریان و شرکا با یکدیگر را دارا می‌باشد.

بنا به نظر فرانکل، سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار، برنامه کاربردی وسیعی را برای افزودن کارایی تکنولوژی‌های فرآیند پیدا خواهد کرد. این سیستم نرم افزاری است که فرآیندها را با کدنویسی حداقلی به سیستم‌های کاربردی تبدیل خواهد کرد.

سامانه BPMS امکان استقرار فرآیندهای کاری و بانک‌های اطلاعاتی مورد نیاز را بر روی یک سامانه انعطاف‌پذیر و فرآیند محور، فراهم می‌کند. در این سامانه هر شخصی که در فرآیند، انجام‌دهنده یک جز از فرآیند (وظیفه) باشد، درون سیستم دارای نام کاربری و پسورد اختصاصی خود است که با ورود به سیستم به کارتابل شخصی خود دسترسی پیدا می‌کند. در این سامانه اطلاعات در جریان گردش فرم بین کاربران مختلف تکمیل و نهایی می‌شوند.

### رویکرد جهانی به سیستم‌های مدیریت فرآیندهای کسب‌وکار (BPMS)

امروزه، بسیاری از شرکت‌های نرم افزاری دنیا، به منظوری کاربردی نمودن رویکرد مدیریت فرآیندهای کسب و کار، اقدام به ارائه سیستم‌های مدیریت فرآیندهای کسب و کار (نرم افزار BPMS) نموده‌اند. مطالعات موسسات معتبر تحقیقاتی نشان می‌دهد که در دهه اخیر توجه گسترده‌ای به استفاده از این سیستم‌ها در آمریکا و سایر کشورهای توسعه یافته به وجود آمده است. به عنوان مثال، پژوهشی که موسسه فورستر در سال ۲۰۱۵ با بررسی ۱۴۵ سازمان عمده در آمریکا انجام داده است، نشان می‌دهد در بین موضوعاتی که این سازمان‌ها برای توسعه فناوری اطلاعات در آن‌ها سرمایه‌گذاری کرده یا قصد دارند بکنند، مدیریت فرآیندهای کسب و کار جایگاه بالایی به خود اختصاص داده است، به گونه‌ای که در مجموع ۷۸ درصد سازمان‌های مورد بررسی اظهار داشته‌اند زیرساخت مدیریت فرآیندهای کسب و کار را در سازمان‌های خود ایجاد و یا برای ایجاد آن برنامه ریزی کرده‌اند. (گروه ای پی بی ام، ۲۰۲۰)



نمودار ۱.

اگر چه در چند سال اخیر استفاده از مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) به صورت گسترده ای در جهان رواج یافته است ولی هنوز مفهوم آن به درستی درک نشده است. موضوع مدیریت فرآیندهای کسب و کار به طور کلی آنقدر مهم است که شرکتهایی مانند دلفی، گارتنر از آن به عنوان "عامل تاثیر گذار بعدی" و "یکی از مهم ترین تکنولوژی های کسب و کار" نام برده اند. با توجه به بازار رو به رشد نرم افزارهای مدیریت فرآیند کسب و کار (نرم افزار BPMS)، کمتر مدیری یافت می شود که این رشد و فرصت را نادیده بگیرد. (گروه دلفی، ۲۰۰۵) به صورت خلاصه هدف اصلی از ارائه بسته های نرم افزار BPMS غلبه بر جا به جایی های نیروی انسانی، کاهش هزینه ها و زمان آموزش نیروی انسانی، کاهش زمان تولید، توسعه و تغییر نرم افزارهای سازمانی بوده است. سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار، مجموعه ای از نرم افزارهای کاربردی می باشد که مدلسازی، اجراء، نظارت فنی و عملیاتی، و ارائه و نمایش فرآیندهای کسب و کار و قوانین را براساس یکپارچه سازی سیستم های اطلاعاتی موجود و جدید وظیفه مداری و از طریق سرویس های هماهنگ و یکپارچه شده فراهم می سازد.

مزایای استفاده از یک سیستم BPMS (راقوت، ۲۰۰۷) و (برادررو، نفنایلا، ۲۰۱۲)

با استفاده از یک سیستم BPMS کل سازمان چابک، پویا، پاسخگو، مبتنی بر قوانین و انعطاف پذیر می شود.

همچنین مدیران سازمان می توانند به آسانی نظارت دقیقی بر روند اجرای روال های جاری در سازمان خود داشته و گزارش های آماری این سیستم را جهت بهینه سازی مستمر فرآیندهای سازمان بکار گیرند.

از طرف دیگر مسئولین اجرای فرآیندها در مورد نحوه اجرای فرآیندهای تحت مسئولیت خود، اطلاعات کامل و بهروز را دریافت نموده و در هر لحظه می‌توانند بر روند اجرای هریک از فرآیندها تاثیرگذار باشند. تحلیلگران حوزه توسعه و تعالی سازمان هم می‌توانند فرآیندهای اجرایی سازمان را بدون نیاز به دانش پیشرفته برنامه‌نویسی تعریف نموده و در هر لحظه هر تغییری را در کوتاهترین زمان ممکن اعمال نمایند. با توجه به توضیحات فوق می‌توان دریافت که یک BPMS مناسب، سیستمی است که کاملاً منطبق با چرخه بهبود کیفیت دمینگ باشد، یعنی بهبود مستمر فرآیندها را در دل خود جای داده باشد. این چرخه را در شکل زیر قابل مشاهده است.



شکل ۱.

در روند انجام تا رسیدن به یافته‌های پژوهش، مراحل ذیل اجرا شده است:

### هدف و روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش با هدف بررسی نقش فناوری اطلاعات در توزیع عادلانه تسهیلات مالی و رفاهی انجام شده است.

پژوهش از نوع کاربردی و با روش اقدام پژوهی انجام شده است. بدین منظور دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران به عنوان مورد مطالعه انتخاب و داده‌های مربوط به توزیع تسهیلات قبل و بعد از استقرار سیستم مورد مقایسه و بررسی اماری قرار گرفتند. در روند انجام تا رسیدن به یافته‌های پژوهش مراحل ذیل صورت گرفته است:

**مرحله اول** - در این مرحله سوابق وام‌های دریافتی کارکنان (بالغ بر نوزده هزار پرسنل و سه هزار هیات علمی) از بانک‌ها و مدیریت امور مالی دانشگاه (شامل وام‌های تسویه شده و تسویه نشده) در ۵ ساله منتهی به شروع طرح (از سال ۹۳ تا ۹۷) جمع آوری و اطلاعات در سامانه طراحی شده وارد شده است.

**مرحله دوم** - با استفاده از روش بومی شده در سازمان به جهت امتیازبندی که در قسمت یافته‌های پژوهش توضیح داده خواهد شد، به کارکنان امتیاز مشخصی اعطا شده و مراحل قرعه کشی و اعطای وام صورت گرفته است.

**مرحله سوم** - نتایج حاصل از بررسی لیست افراد مشمول وام مورد سنجش قرار گرفته و با داده‌های قبلی با روشهای آماری تحلیل و مقایسه شده است.

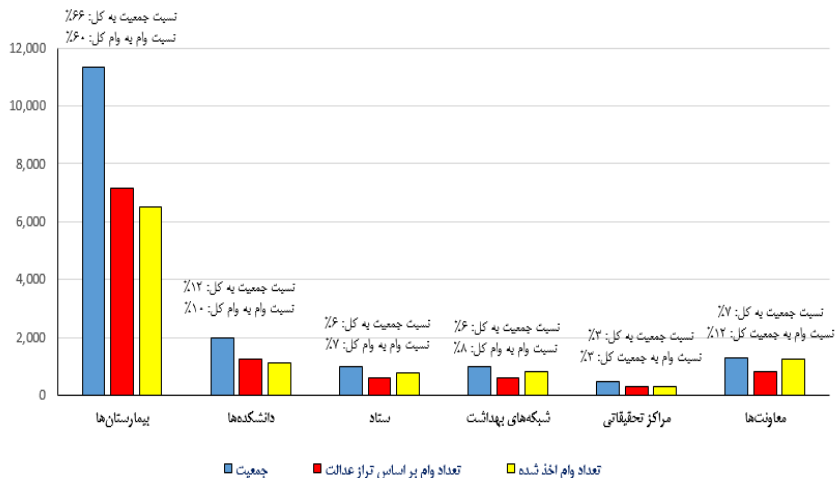
### تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

پس از بررسی و تحلیل داده‌های جمع آوری شده، نتایج حاصله را در تعاریف اصلی ذیل دسته بندی و توضیحات آن به بیان شده است.

#### بررسی مشکلات و نواقص سیستم توزیع تسهیلات پیش از راه‌اندازی سامانه

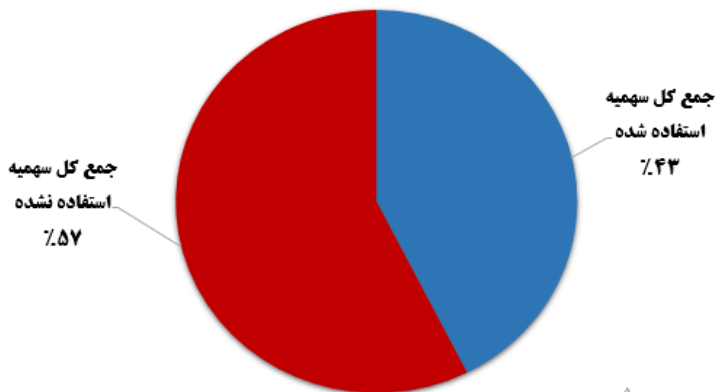
قبل از راه‌اندازی سامانه بر اساس سهمیه تسهیلات بانکی اعلام شده توسط امور مالی و با توجه به جمعیت هر واحد، در دوره‌های زمانی چند ماهه در سال، سهمیه‌ای به واحدها اختصاص پیدا می‌کرد و طی بخشنامه به واحدها اعلام می‌شد. فرآیند ثبت نام و قرعه‌کشی از طریق مسئولین واحدها انجام می‌شد و در نهایت اسامی منتخبین هر واحد جهت دریافت تسهیلات، طبق سهمیه اعلامی به اداره رفاه و تعاون اعلام می‌شد. با توجه به انجام قرعه کشی در هر واحد بصورت جداگانه، اطلاعات یکپارچه و منسجمی از سوابق وام گیرندگان در دوره‌های مختلف در دسترس نبود و بر فرآیند قرعه‌کشی و اعلام منتخبین نیز هیچ نظارتی صورت نمی‌گرفت.

همچنین بدلیل نداشتن سیستم اطلاع رسانی صحیح و کارآمد، عمدتاً تمام پرسنل واحدها درقرعه کشی شرکت نمی‌کردند. لذا تعدادی سهمیه بلا استفاده میماند و یا به افرادی که چندین وام دریافت نموده‌اند، بدون قرعه کشی اختصاص می‌یافت؛ درنتیجه موجب نارضایتی پرسنل و هدر رفتن منابع دانشگاه می‌شد. از دیگر مشکلات تخصیص سهمیه به نسبت جمعیت این بود که به واحدهای کوچکتر سهمیه کمتر اختصاص می‌یافت اما ممکن بود تعداد افراد متقاضی تسهیلات بیشتر از سهمیه باشد.



نمودار ۲. برخورداری غیر همسان پرسنل مراکز مختلف، علیرغم تخصیص وام به نسبت جمعیت مراکز

### نمودار تخصیص سهمیه و بهره مندی کارکنان قبل از راه اندازی سامانه



نمودار ۳. مشارکت ناقص پرسنل واحدها در قرعه‌کشی، بدلیل نداشتن سیستم اطلاع‌رسانی صحیح و کارآمد

جدول ۲. فراوانی تعداد وام دریافتی پرسنل قبل از راه اندازی سامانه

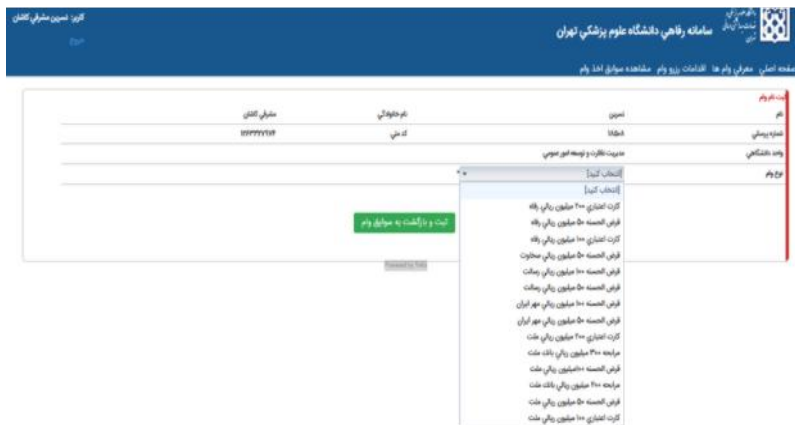
واحد دانشگاهی	جمعیت	دریافت یک وام	دریافت دو وام	دریافت سه وام	دریافت چهار وام	دریافت پنج وام	دریافت شش وام
بیمارستان‌ها	۱۱۳۵۵	۲۸۰۶	۳۱۵۰	۱۱۱۳	۳۳۸	۸۸	۱۵
دانشکده‌ها	۲۰۰۹	۳۴۹	۳۷۸	۲۵۳	۱۱۱	۲۲	۵
ستاد	۹۸۹	۲۶۰	۲۵۹	۱۶۶	۷۶	۲۱	۸
شبکه‌های بهداشت	۹۹۳	۲۵۳	۲۵۷	۲۰۵	۹۱	۱۲	۷
مراکز تحقیقاتی	۴۹۳	۹۹	۱۰۰	۷۶	۲۱	۹	۰
معاونت‌ها	۱۳۱۴	۴۱۲	۳۹۴	۲۹۰	۱۲۲	۳۳	۹

## معرفی سامانه وام

با توجه به سیاست‌های دانشگاه در حذف سیستم‌های کاغذی و استفاده از ابزارهای الکترونیکی جدید و همچنین در جهت رفع ایرادات و ابهامات، بهبود نحوه تخصیص و توزیع وام به پرسنل، عدم نیاز به مراجعه حضوری، جلوگیری از مکاتبات غیرضروری و به منظور افزایش رضایتمندی، رفاه و تکریم کارکنان نسبت به طراحی و راه اندازی سامانه وام که یکی از زیرسیستم‌های سامانه جامع رفاهی است اقدام شد. اداره رفاه و تعاون دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران با توجه به شناسایی وضع موجود و نیز نیازهای پیش بینی شده، این امکان را در بستر BPMS فراهم نمود.

The screenshot shows the SAMANAH website interface. At the top, there is a navigation bar with the university name and logo. Below it, a main header contains the text 'سامانه رفاهی دانشگاه علوم پزشکی تهران'. The main content area features a table with the following columns: 'نوع وام' (Loan Type), 'مبلغ' (Amount), 'شرح' (Description), 'مدت اعتبار' (Validity), and 'وضعیت' (Status). The table lists various loan types such as 'وام مسکن' (Mortgage), 'وام درمان' (Medical), 'وام تحصیلی' (Educational), 'وام ازدواج' (Marriage), 'وام خرید خودرو' (Car purchase), 'وام خرید لوازم خانگی' (Home appliances), 'وام خرید لوازم شخصی' (Personal items), 'وام خرید لوازم آرایشی' (Cosmetics), 'وام خرید لوازم ورزشی' (Sports), 'وام خرید لوازم سفر' (Travel), 'وام خرید لوازم کتبی' (Books), 'وام خرید لوازم هنری' (Art), 'وام خرید لوازم فرهنگی' (Cultural), 'وام خرید لوازم علمی' (Scientific), 'وام خرید لوازم تخصصی' (Specialized), 'وام خرید لوازم تخصصی دیگر' (Other specialized), 'وام خرید لوازم تخصصی دیگر' (Other specialized), 'وام خرید لوازم تخصصی دیگر' (Other specialized), 'وام خرید لوازم تخصصی دیگر' (Other specialized), 'وام خرید لوازم تخصصی دیگر' (Other specialized).

نمودار ۴. سامانه وام



نمودار ۵. سامانه درخواست وام

### نحوه عملکرد سامانه وام

در ابتدا سوابق وام‌های اعطایی به کارمندان از سهمیه دانشگاه طی ۵ سال گذشته (از سال ۹۳ تا ۹۷)، از بانک‌ها و مدیریت امور مالی اخذ و در سامانه بارگزاری شد. سپس با استفاده از الگوریتم امتیازدهی مورد توافق در کمیته‌های تخصصی دانشگاه، امتیازات کارکنان براساس تعداد و نوع وام‌های دریافتی و همچنین سال استخدام محاسبه به صورت سیستمی محاسبه می‌شود. جهت رعایت اصل عدالت در توزیع و تخصیص تسهیلات مالی، سوابق کلیه وام‌های اخذ شده توسط هر کارمند و وام‌هایی که تسویه شده مورد بررسی قرار گرفت. در راستای شفافیت از نحوه عملکرد سیستم و نیز آگاهی پرسنل از شرایط و شانس بهره‌مندی از تسهیلات و ایجاد قابلیت‌های پیگیری آن توسط پرسنل، قبل از رزرو وام از طریق محیط کاربری شخصی هر یک از کارکنان سازمان، قادر به مشاهده سوابق وام‌های خود طی ۵ سال گذشته بوده و امکان تایید سوابق، اعلام اعتراض و یا اضافه نمودن وام‌های اخذ شده‌ای که در سوابق نبود نیز برای هر کارمند وجود دارد. پس از اتمام مهلت رزرو، کارشناسان مالی و رفاهی، اعتراض پرسنل به سوابق را بررسی و نتیجه برای فرد طی پیامک ارسال می‌شود و در منوی سوابق فرد نیز سوابق نهایی تایید شده توسط پرسنل قابل مشاهده است. در آخر بر اساس تایید نهایی سوابق وام‌ها که هر کارمند شخصاً انجام داده است و بر اساس امتیازها هر یک از وام‌ها، امتیازی به شخص جهت اعمال در قرعه‌کشی تعلق می‌گیرد. و در نهایت این روند در بهره‌مندی آتی کارکنان از خدمات مالی رفاهی نیز حاکم است.



### نحوه محاسبه امتیاز دهی به کارکنان جهت قرعه کشی در سامانه وام

امتیاز هر فرد از مجموع عدد ۱۰۰ محاسبه می شود که طبق جداول به سال استخدام و وام‌هایی که در سوابق فرد با توجه به درصد سودبانکی استفاده از تسهیلات طبق مصوبات کمیته‌های تخصصی دانشگاه در این زمینه، مطابق با جداول و شرایط ذیل، امتیاز منفی اختصاص می‌یابد و در نهایت امتیاز هر کارمند جهت شرکت در قرعه‌کشی مشخص شد

جدول ۳. نحوه محاسبه امتیاز به سال استخدام پرسنل

جهت قرعه‌کشی سال ۹۹:	جهت قرعه‌کشی سال ۹۸:
استخدام سال ۹۹: ۱۰۰-	استخدام سال ۹۸: ۱۰۰-
استخدام سال ۹۸: امتیاز ۲۰-	استخدام سال ۹۷: امتیاز ۲۰-
استخدام سال ۹۷: امتیاز ۱۵-	استخدام سال ۹۶: امتیاز ۱۵-
استخدام سال ۹۶: امتیاز ۱۰-	استخدام سال ۹۵: امتیاز ۱۰-
استخدام سال ۹۵: امتیاز ۵-	استخدام سال ۹۴: امتیاز ۵-

جدول ۴. نحوه محاسبه امتیاز با توجه به نوع تسهیلات

امتیاز	مبلغ	نام تسهیلات
۵	۵۰ میلیون ریالی	قرض الحسنه بانک ملت
۱۰	۱۰۰ میلیون ریالی	قرض الحسنه بانک ملت
۵	۵۰ میلیون ریالی	قرض الحسنه رسالت
۱۰	۱۰۰ میلیون ریالی	قرض الحسنه رسالت
۱۵	۱۵۰ میلیون ریالی	قرض الحسنه رسالت
۵	۵۰ میلیون ریالی	قرض الحسنه مهرایران
۱۰	۱۰۰ میلیون ریالی	قرض الحسنه مهرایران
۲۰	۲۰۰ میلیون ریالی	قرض الحسنه مهرایران
۵	۵۰ میلیون ریالی	قرض الحسنه سخاوت
۵	۵۰ میلیون ریالی	قرض الحسنه رفاه
۸	۲۰۰ میلیون ریالی	مراجعه ملت
۱۰	۳۰۰ میلیون ریالی	مراجعه ملت
۱	۱۰۰ میلیون ریالی	کارت اعتباری بانک ملت
۲	۲۰۰ میلیون ریالی	کارت اعتباری بانک ملت
۱	۱۰۰ میلیون ریالی	کارت اعتباری بانک رفاه
۲	۲۰۰ میلیون ریالی	کارت اعتباری بانک رفاه

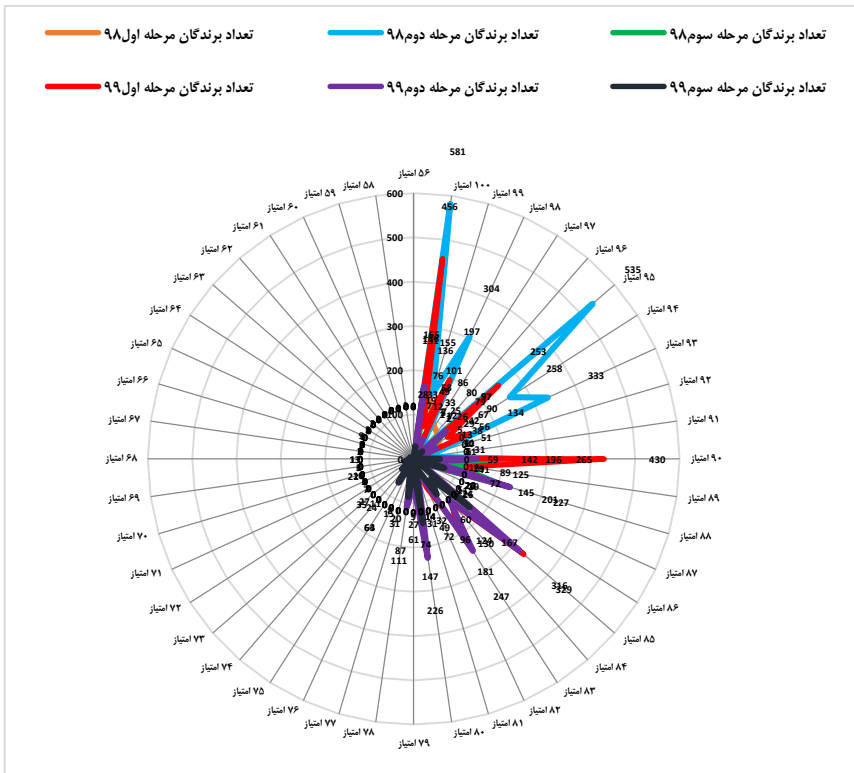
## مزایا و تحلیل عملکرد سامانه وام پس از راه اندازی

پس از راه اندازی سامانه مذکور و طی بررسی‌های کارشناسان مدیریت‌های مالی و نظارت و توسعه امور عمومی دانشگاه و نیز نظر سنجی سیستمی که از کارکنان دانشگاه بعمل آمد موارد حائز اهمیت به شرح ذیل سهم بسیار زیادی در میزان رضایت کارکنان و نیز احساس عدالت در سازمان را داشت. از طرفی با توجه به نقش فناوری اطلاعات در شفاف سازی و نیز نگهداری و روزآمدی خدمات و اطلاعات علاوه بر صرفه جویی در هزینه‌های مواد مصرفی از جمله کاغذ، در بهبود فضای فیزیکی حاصل از بایگانی اسناد نیز برای سازمان نتایج قابل توجه بود.

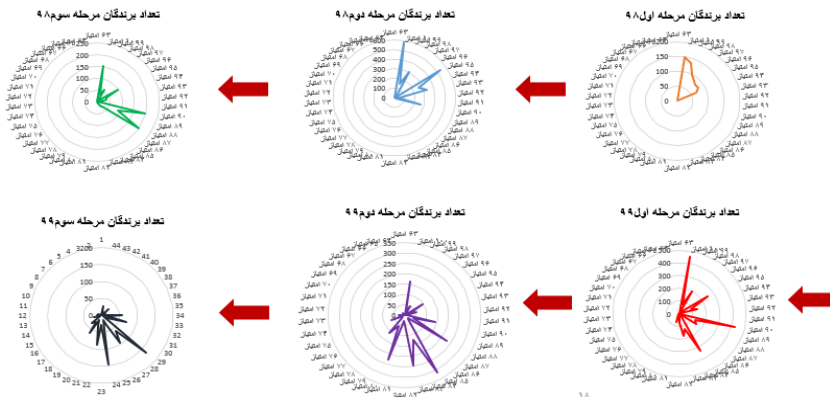
- ایجاد بایگانی سوابق وام پرسنل بصورت یکپارچه و منسجم با قابلیت گزارش گیری در هر زمان از طریق بکارگیری فناوری اطلاعات.
- قرعه کشی سیستمی وام‌ها بدون دخالت و اعمال نظر افراد با هدف جلوگیری از هر گونه شائبه سفارشی بودن تخصیص تسهیلات مالی رفاهی.
- اولویت قرار گرفتن پرسنلی که کمترین وام را دریافت نموده‌اند بدون در نظر گرفتن رده شغلی و محل خدمت در جهت توزیع عادلانه تعداد محدود تسهیلات ارائه شده و در راستای توزیع و تخصیص عادلانه تسهیلات مالی رفاهی در سازمان.
- اطلاع رسانی همزمان به کلیه پرسنل درخصوص زمان قرعه کشی و انواع تسهیلات به منظور ایجاد شفافیت در ارائه خدمات.
- ثبت نام تسهیلات توسط پرسنل در سامانه بدون انجام مکاتبات، یا مراجعه حضوری بدون اعمال محدودیت‌های مکانی و زمانی در بازه اطلاع رسانی شده در راستای استفاده حداکثری از دولت الکترونیک و نیز حفظ شأن و کرامت پرسنل در هر رده شغلی.
- قرعه کشی و تخصیص کل سهمیه‌ها به متقاضیان و از بین رفتن سهمیه‌ها به طوریکه سهمیه افراد انصرافی یا کسانی که در مهلت مقرر پرونده آن‌ها تکمیل نشده است مجدد در سیستم وارد و قرعه کشی می شود .
- کم شدن مکاتبات و مراجعه به بانکهای عامل و پرهیز از ایاب و ذهاب‌های اضافی و صرفه جویی در زمان و کاهش هزینه‌های تحمیلی به کارکنان بدلیل اعلام تجمیعی برندگان توسط سازمان به بانکهای عامل و پیگیری از طریق رابطین رفاهی.
- آگاهی پرسنل از نتایج قرعه کشی از طریق پیامک یا مراجعه به سامانه در هر زمان و مکان و بدون نیاز به مراجعه به ساختمان یا واحد خاص.

### تحلیل پراکندگی امتیاز برندگان تسهیلات بانکی در سال ۹۸ و ۹۹

پس از شروع راه اندازی سامانه بیشترین وام به افرادی تعلق گرفت که قبلاً وامی دریافت نکرده بودند و در دوره‌های بعد به تدریج شامل افراد چند وامی نیز شده است و همچنین رشد افراد ثبت نامی در سامانه از ابتدای راه اندازی تاکنون نشان دهنده اعتماد پرسنل به سیستم جدید وام دهی می‌باشد و با این شرایط هر کارمند حداقل یک وام از مجموعه تسهیلات بانکی دریافت خواهد کرد.



نمودار ۶. مقایسه پراکندگی امتیاز برندگان تسهیلات بانکی در سال ۹۸ و ۹۹

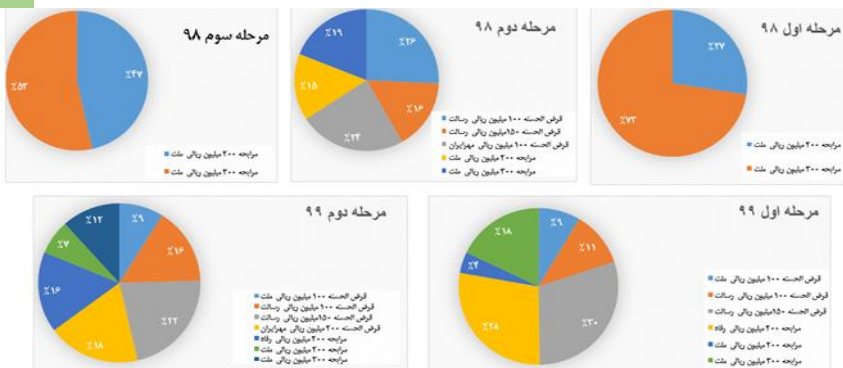


نمودار ۷. پراکندگی امتیاز برندگان تسهیلات بانکی در سال ۹۸ و ۹۹

پس از تحلیل خروجی‌های سامانه و بررسی رزروهای انجام شده برای هر وام در هر مرحله از قرعه کشی، میزان درخواست‌ها برای هر تسهیلات مشخص شد و قابلیت برنامه ریزی برای عقد تفاهم نامه‌ها با بانک عامل و نیز برنامه ریزی و تصمیم گیری آتی مدیران مربوطه را ممکن کرد. به طوریکه وام‌هایی با کارمزد کمتر و بالاترین مبلغ، بیشترین متقاضی را داشته‌اند. به عنوان مثال در مرحله اول ۹۹ بیشترین متقاضی مربوط به وام ۱۵۰ میلیون ریالی بانک رسالت (وام با کارمزد ۲٪) و پس از آن وام مراحله ۲۰۰ میلیون ریالی بانک رفاه (وام با کارمزد ۱۰٪) تعلق گرفته است.

جدول ۵. تعداد رزرو هر وام به تفکیک دوره‌ها- بعد از راه اندازی سامانه

تسهیلات بعنازسامانه	قرض الحسنه ۱۰۰ میلیون ریالی بانک ملت	قرض الحسنه ۱۰۰ میلیون ریالی بانک رسالت	قرض الحسنه ۱۵۰ میلیون ریالی بانک رسالت	قرض الحسنه ۱۰۰ میلیون ریالی بانک مهرایران	قرض الحسنه ۲۰۰ میلیون ریالی بانک مهرایران	مراحله ۲۰۰ میلیون ریالی بانک رفاه	مراحله ۳۰۰ میلیون ریالی بانک ملت	مراحله ۳۰۰ میلیون ریالی بانک ملت	جمع کل
مرحله اول ۹۸	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱۵۱۳	۵۵۰۸	
مرحله دوم ۹۸	۰	۴۳۰	۲۶۹۵	۴۰۳۴	۰	۰	۲۵۶۴	۳۶۹۵	۱۶۸۱۶
مرحله سوم ۹۸	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۳۳۴۷	۲۶۹۲	۵۰۳۹
مرحله اول ۹۹	۱۶۸۰	۲۳۵۵	۵۸۹۱	۰	۰	۵۵۳۶	۸۶۰	۳۵۲۸	۱۹۷۵۰
مرحله دوم ۹۹	۱۷۰۱	۲۶۹۷	۴۱۷۴	-	۳۵۳۹	۳۱۴۳	۱۳۴۳	۲۳۳۶	۱۹۱۳۳
جمع کل	۳۳۸۱	۹۵۸۲	۱۲۲۶۰	۴۰۳۴	۳۵۳۹	۸۶۷۹	۸۶۲۷	۱۵۴۴۴	۶۶۲۴۶



## نمودار ۸. تحلیل نحوه توزیع و تخصیص وام قبل و بعد از راه اندازی سامانه

بر اساس بررسی سوابق و اسناد مالی دانشگاه در پنج سال قبل از راه اندازی سامانه تسهیلات وام در سازمان، مشاهده شد که کارکنانی که در زمان مذکور، هیچ وامی دریافت نکرده بودند مشمول دریافت وام شده و توانستند از تسهیلات استفاده نمایند. بعنوان مثال در شبکه بهداشت اسلامشهر در کل ۵ سال قبل از سامانه ۵۵ نفر از کل جمعیت توانسته اند اولین وام را از سهمیه اختصاص داده شده آن واحد دریافت نمایند و بقیه سهمیه‌ها به افراد دارای چند وام تعلق گرفته بود اما فقط طی یکسال و نیم بعد از راه اندازی سامانه و با توجه به در نظر گرفتن کل پرسنل دانشگاه در یک ظرف و محاسبه امتیاز برای وام‌های دریافتی آنان تعداد ۱۴۸ نفر توانسته اند اولین وام را دریافت کنند که رشدی حدود سه برابری در آن واحد محسوب می‌شود.

## جدول ۶. میزان تقاضا و سهمیه وام تخصیص داده شده در هر دوره از قرعه کشی

مرحله	تعداد کارمندان رزرو کرده	تعداد وام ارائه شده	درصد پوشش درخواست کارمندان
مرحله نخست سال ۹۸	۵۵۰۸	۷۰۰	۷۱/۱۲
مرحله دوم سال ۹۸	۶۳۴۴	۲۶۰۰	۶۴/۴۱
مرحله سوم سال ۹۸	۳۱۳۵	۹۹۷	۸۰/۳۱
مرحله نخست سال ۹۹	۸۸۰۰	۲۷۸۰	۶۰/۳۱
مرحله دوم سال ۹۹	۶۲۵۲	۲۲۳۶	۷۶/۳۵
مرحله سوم سال ۹۹	۲۸۴۶	۱۱۴۲	۱۳/۴۰

طبق جدول بالا قبل از راه اندازی سامانه به طور میانگین حدود ۳۰ درصد از درخواست کارکنان جهت استفاده از تسهیلات بانکی پوشش داده شده است. و به دلیل محدودیت‌های موجود حدود ۷۰ درصد از پرسنل متقاضی، از دریافت تسهیلات بی بهره بودند. که این امر سبب شد برخی پرسنل متقاضی که نیازمند دریافت وام بودند، درخواست استفاده از وام‌های بانک ملی با کارمزد ۱۸٪ (به تعداد ۴۴۶ نفر در سال ۹۸) و بانک سامان با کارمزد ۲۴٪ (به تعداد ۱۲۸۸ نفر از سال ۹۸ تا کنون) را داشتند.

## بحث و نتیجه گیری

نتایج پژوهش حاضر مبتنی بر مطالعات و بررسی‌های صورت گرفته و نیز بررسی روند توزیع تسهیلات مالی به کارکنان دانشگاه قبل و بعد از استفاده از فناوری اطلاعات نشان میدهد که هر چقدر دولت‌ها از ابزارها و امکانات فناوری اطلاعات در چارچوب شکل‌گیری و استقرار دولت الکترونیک بیشتر بهره گیرند، میزان شفافیت اداری آن‌ها افزایش خواهد یافت و این موضوع منجر به افزایش رضایتمندی کارکنان و نیز ایجاد عدالت سازمانی خواهد شد. در واقع قابلیت‌های استفاده از فناوری اطلاعات مداخلات غیرضروری کارکنان دولت را کاهش داده و دولت با ایجاد اطلاعاتی شفاف درباره فرایند خط مشی گذاری و فرآیند ارائه خدمات به مردم توانسته از رفتارهای فساد برانگیز جلوگیری نماید. درخصوص اهمیت دادن به فناوری اطلاعات و تاثیر گذاری آن در خصوص ایجاد و افزایش عدالت سازمانی، تمام نتایج به دست آمده از جامعه آماری، موید این نکته اصلی است. همچنین تقویت فرهنگ به کارگیری از این ابزار، شفاف سازی فرآیندها و اطلاع رسانی درون سازمانی از مهمترین عوامل تسریع کننده در این مهم است. با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده، می توان گفت که به کارگیری فناوری اطلاعات به صورت صحیح در سازمان‌ها عامل جدی و با اثرگذاری مستقیم و مثبت در ایجاد عدالت توزیعی و نیز عدالت رویه ای در بین کارکنان سازمان است.

در نهایت استفاده از فناوری اطلاعات به کاهش سلسله مراتب، افقی سازی ساختار، کوتاه شدن فرآیندهای تصمیم گیری و سیاستگذاری، نظارت بیشتر و کارآمد تر، کاهش فساد اداری، برنامه ریزی دقیق تر، شفافیت کامل، افزایش عدالت سازمانی، رضایتمندی ذی نفعان، بالا بردن تعهد سازمانی و مشارکت کارکنان در تصمیم سازی و تصمیم گیری منجر خواهد شد.

از دیگر مزایای استفاده از آن به ایجاد بستر مناسب جهت تسهیل و سرعت بخشیدن در ارائه خدمات سازمانی، مکانیزه نمودن کلیه فرآیندهای سازمان، حذف سلابیق و نظرات شخصی در تصمیم گیری‌های سازمانی، تقویت فرهنگ و رشد به کارگیری در استفاده از فناوری اطلاعات در بین کارکنان، اطلاع رسانی

صحیح و به موقع، حذف واسطه‌ها و نیروهای مازاد و از بین بردن تباری در سازمان، استفاده از سیستم‌های مکانیزه اداری (فاقد کاغذ) و کاهش هزینه‌های مازاد آن، ارائه خدمات الکترونیکی و کاهش مراجعات غیرضروری و حضوری و نیز دریافت نظرات و شکایات از ذی نفعان و پاسخگویی به آنهاست. تمام مزایای مذکور باعث افزایش بهره‌وری و اثربخشی سازمان و نیز اصلاح ساختار سنتی و غیرکارا شده و باعث ارتقا و بهبود مستمر فرآیندها جهت کسب مزیت رقابتی در دنیای کسب و کار امروزی می‌شود.

### پیشنهادات

با توجه به نقش و جایگاه فناوری اطلاعات و نیز نگرش مثبت و علاقمندی مدیران در تقویت فرهنگ و مکانیزه کردن فرایندهای اداری؛ پیشنهاد می‌گردد از طریق بکارگیری نظام‌های نوین مدیریتی و استفاده از فناوری اطلاعات حذف بروکراسی‌های کاذب، زائد، فربه و ناکارآمدی حاصل از آن صورت پذیرد. چرا که منجر به حذف سالیق و نظرات شخصی در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و تسهیل و سرعت بخشیدن در ارائه خدمت‌رسانی در سازمان‌ها خواهد شد.

## منابع:

### منابع فارسی

- افجه، علی اکبر (۱۳۸۵). *مبانی فلسفی و تئوری‌های رهبری و رفتار سازمانی*. تهران: سمت.
- پورعزت، علی اصغر، آرین قلی‌پور (۱۳۸۷). *بررسی موانع ساختاری تحقق عدالت در سازمان*. فصلنامه سیاسی- اجتماعی برداشت دوم، سال پنجم، ش ۸
- پورعزت، حسین (۱۳۸۷). *عدالت سازمانی*. چاپ اول. تهران: انتشارات فانوس.
- پورعزت، علی اصغر (۱۳۸۲). *طراحی سیستم خط‌مشی‌گذاری برای تحقق عدالت اجتماعی بر مبنای حکومت حق‌مدار علوی*. رساله دکتری. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- خامنه‌ای، سیدعلی (۱۳۹۷). *بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی ایران*.
- دهقان، بمان علی (۱۳۸۱). *عدالت و برابری در سیره علوی*. مجموعه مقالات همایش رفتارشناسی علوی در گستره مدیریت. تهران: دانشگاه شاهد.
- رضائیان، علی (۱۳۸۴). *انتظار عدالت و عدالت در سازمان*. تهران: سمت.
- زارع شاه‌آبادی، اکبر و همکاران (۱۳۹۱). *بررسی رابطه بین رضایت شغلی و نشاط اجتماعی در دبیران مقطع متوسطه شهر جیرفت*. فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، ش ۴۸، صص ۱۶۵-۱۸۸.
- زینالی صومعه، پروانه (۱۳۸۳). *بررسی تأثیر رعایت سازمانی در اثربخشی سازمان‌های خدماتی برای جلب رضایت مشتریان*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت بازرگانی به‌راهنمایی اصغر مشبکی. تهران: دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس.
- سیدجوادی، سیدرضا، محمد فراحی، طاهری مهدی و غزاله عطار (۱۳۸۷). *شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی*. نشریه مدیریت بازرگانی، ش ۱، صص ۷۰-۵۵.
- شریفی رنالی، حسین، مرضیه حاجی‌پور و محمدحسین مشرف‌جوادی (۱۳۹۲). *بررسی نقش فناوری اطلاعات در کاهش فساد اداری از طریق افزایش شفافیت اطلاعات، بهبود پاسخگویی و ارتقاء اعتماد و درستی*. مورد مطالعه: شعب بانک صادرات اصفهان. فصلنامه علمی- پژوهشی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، ش ۳ (۲۸)، صص ۶۵۹-۶۷۹.



عزیزی، آمنه (۱۳۸۹). رابطه بین عدالت سازمانی و وجدان کاری و دبستگی شغلی در میان کارکنان ستادی ادارات آموزش و پرورش شهر اصفهان. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. اصفهان: دانشگاه اصفهان. علی‌زاده، معصومه، حسن قلاوند و فرشید اشرفی (۱۳۹۶). پیش‌بینی اخلاق کاری براساس مؤلفه‌های عدالت سازمانی ادراک‌شده. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. ش (۱) ۱۲. صص ۶۲-۷۴.

قلاوندی، حسن، معصومه علی‌زاده (۱۳۹۳). تحلیل همبستگی ویژگی‌های رهبری خدمتگزار مدیران، عدالت سازمانی ادراک‌شده و وجدان کاری در میان اعضای هیئت علمی دانشگاه ارومیه. فرایند مدیریت توسعه. دوره ۲۷. ش ۳.

قلاوندی، حسن، فرشید اشرفی و معصومه علی‌زاده (۱۳۹۶). پیش‌بینی اخلاق کاری براساس مؤلفه‌های عدالت سازمانی ادراک‌شده. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. سال دوازدهم. ش ۱. صص ۱-۱۲.

قلی‌پور، آراین، علی اصغر پورعزت (۱۳۸۷). پیامدهای احساس بی‌عدالتی سازمانی. فصلنامه برداشت دوم. سال پنجم. شماره هشتم. صص ۷۷-۱۰۲.

کیخا، زهرا (۱۳۹۲). رابطه سلامت سازمانی با اخلاق حرفه‌ای کارکنان ستادی اداری. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری.

گل‌افشانی، علی، ارسطو گوران اریمی و سیده‌فاطمه فضل‌ی (۱۳۹۴). رابطه سلامت سازمانی و عدالت سازمانی با بهره‌وری نیروی انسانی در کارکنان مجتمع دانشگاهی پیامبر اعظم (ص) دانشگاه علوم پزشکی مازندران. مجله مهندسی فرایندها. ش ۲ (۲). صص ۱۶۲-۱۷۶.

مطهری، مرتضی (۱۳۷۷). جهان‌بینی توحیدی. تهران: صدرا.

مقیمی، محمد، نورالله نامداری (۱۳۸۴). بررسی ارتباط بین فناوری اطلاعات و دولت. فرهنگ مدیریت. ش ۹. صص ۱۱۵-۱۵۸.

نادری، فرح، سحر صفرزاده (۱۳۹۳). رابطه عدالت سازمانی، سلامت سازمانی، اشتیاق شغلی و جو سازمانی نوآورانه با توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار مدنی سازمانی. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی. ش ۱۵ (۳). صص ۵۶-۶۸.

وب‌گاه گروه EBPM (۲۰۲۰). <https://www.ebpm.ir>

- Andersen, T. B. (2007). October). *Does e-government reduce corruption?* Retrieved from <http://www.econ.ku.dk/okotand/images/e-gov.pdf>.
- Anderson, Denise. M., Shinew, Kimberly. J. (2003). *Gender equity in the context of organizational justice: A closer look at a reoccurring Issue in the field*, Journal of leisure research, second Quarter, 35 (2). pg. 228-247.
- Bies, R. J. (2001). *Interactional justice: The scared and the profance*, Stanford, California. Stanford University Press.
- Bies, R. J. Moag, J. S. (1986). *Interactional justice: Communication criteria for fairness*. Research on Negotiations Organizations, 1, 54-76
- Bottiani, J. Bradshawb, C.P. & Mendelsonc, T. (2014). *Promoting an equitable and supportive school climate in high schools: The role of school organizational health and staff burnout*. Journal of School Psychology, 52, 567- 582.
- Brudaru, P., Naftanaila, L. (2012). *Successfully introduction the Methods and instruments for flexible business process automation into Romanian companies*. Review of International Comparative Management, Vol. 10, Issue 4, Octobe.
- Cartwright, S. & Cooper, C. L. (2014). *Towards organizational health: Stress, positive organizational behavior, and employee well-being*. In Bridging occupational, organizational and public health (pp. 29-42). Springer Netherlands.
- Cropanzano, R., & Greenberg, J. (1997). *Progress in organizational justice: Tunneling through the maze*. International review of industrial and organizational psychology, 12, 317-372.
- Cropanzano, R., Bowen, D.E. and Gilliland. S.W. (2007). *The management of Organizational Justice*. Academy of Management Perspectives. November:34- 48.
- Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R., & Rupp, D. E. (2001). *Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice*. Journal of Vocational Behavior, 58, 164–209.
- Cropanzano. R. et. Al. (2001). *Three roads to organizational justice*. in Research in personel and Human Resources Management, 20, eds G. R. Ferris. N. Y: JAI press.

- Delphi Group. (2005). *Market Milestone Report*. [Online] Available at: <http://www.delphigroup.com>.
- Durkhanai, M. ul Amin, S. & Khan, S. (2016). *Organizational Justice Effect on Job Outcomes: Moderating Effect of Islamic Work Ethics*. *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*, 4(2), 48-62.
- Fogler, R, Konosky. M. A. & Cropanzana, R. (1992). *A due process metaphor for performance appraisal research in organizational behavior*. Greenwich, CT. Jay Press.
- Folger, R. (1986). *Rethinking equity theory: A referent cognition model*, in H. W. Bierhoff et. al (Eds). *Justice social relation*, New York: Plenum.
- Folger, Robert & Kussel Cropanzano. (1998). *Organizational Justice and human resource management*. sage publications.
- Greenberg, J. (1987). *Stress Fairness to Fare No Stress: managing Workplace Stress by Promoting Organizational Justice*. *Organizational Dynamics*, Vol 33, pp: 322-365
- Greenberg, J., & Lind, E. A. (2000). *The pursuit of organizational justice: From conceptualization to implication to application*. *I/O psychology: What we know about theory and practice*, 72-105.
- Konovsky, M. A. (2000). *Understanding procedural justice and its impact on business organizations*. *Journal of management*, 26(3), 489-511.
- Parker, D. J. & Kohlmeyer, J. M. (2005). *Organizational justice and turnover in public accounting firms: A Research Note*, *Accounting, Organization and Society*. 30, 357-367.
- Raghut, A. (2007). *Business process context for knowledge management*.
- Renn, R. W. (1998). *Participation's effect on task performance: Mediating roles of goal acceptance and procedural justice*. *Journal of Business Research*, 41, 115-125.
- Rylander, D. H. (2003). *Change in organizational Commitment for Sales Force Newcomers: An Exploratory Look at early Employment Influences*. Retrieved From: <Http://www.a-cme.org>.
- Shahkooh, K. A., Shahkooh, S. A., Saghafi, F. & Abdollahi, A. (2008). *A proposal for corruption reduction in developing countries based on e-government*. *World Applied Sciences Journal*, 4, 01- 07

- Terpstra, D. E. dan Honoree, A. L. (2003). *The relative importance of external, internal, individual and procedural equity to Pay Satisfaction*, Compensation and Benefits Review 35(6): 67-74.
- Tyler, T. R., & Blader, S. L. (2003). *The group-engagement model: Procedural justice, social identity, and cooperative behavior*, Personality and Social Psychology Review, 7, 349-361.