

## تدوین الگوی ارزشیابی سازمان‌های انتظامی بر پایه نظام سلامت اداری مبتنی بر ارزش عمومی

محمد دوستار<sup>۱</sup> و یوسف محمد کریمی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۱/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۳/۲۵

### چکیده

**زمینه و هدف:** سلامت اداری از موضوعات کلیدی مدیریت ارزش آفرینی عمومی به معنی تأثیر سرمایه انسانی بر خلق ارزش عمومی در نظام‌های اداری اسلامی است. هدف این پژوهش، تدوین الگوی ارزیابی سازمان‌های انتظامی بر پایه ابعاد نظام سلامت اداری مبتنی بر خلق ارزش عمومی است.

**روش‌شناسی:** این پژوهش، به لحاظ هدف کاربردی، به لحاظ روش توصیفی-پیمایشی و به لحاظ رویکرد کمی است. جامعه آماری شامل مراجعه‌کنندگان به ادارات انتظامی استان گیلان هستند که ۱۰۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده پرسشنامه محقق ساخته است. داده‌های گردآوری شده با بهره‌گیری از آزمون تحلیل سلسله مراتبی فازی و تحلیلی رابطه‌ای خاکستری تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** پس از بررسی روایی اولیه، ۶ عامل موجود در قالب پرسشنامه‌ای مبتنی بر طیف لیکرت به منظور سنجش روایی سازه و پایایی بررسی شد و در نهایت، روایی (۰/۷۹) و پایایی سازه (۰/۸۲۱) تأیید شد. سپس اهمیت فازی هر بعد با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی اندازه‌گیری شد. در نهایت، با استفاده از روش تحلیل رابطه خاکستری ادارات بر پایه ابعاد سلامت اداری مبتنی بر خلق ارزش عمومی، رتبه‌بندی شدند.

**نتایج:** نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که، آن دسته از ادارات انتظامی مورد مطالعه که کارکنان آنها از نظر سطح دانش و تحصیلات دانشگاهی و دوره‌های آموزشی و تربیتی ضمن خدمت گذرانده شده از سطح میانگین بالاتری برخوردار بودند، از نظر سلامت اداری در رتبه بهتری قرار گرفتند و همچنین، آن دسته از شاخص‌هایی که در ارتباط مستقیم با مراجعه‌کنندگان و برای آنها ملموس‌تر بودند، از نظر اهمیت در رتبه‌های بالاتری قرار گرفتند.

**کلیدواژه‌ها:** سلامت اداری، سازمان انتظامی، تحلیل سلسله مراتبی فازی، تحلیل رابطه‌ای خاکستری، ارزش عمومی

۱. استناد: دوستار، محمد؛ محمد کریمی، یوسف (تابستان، ۱۳۹۸). تدوین الگوی ارزشیابی سازمان‌های انتظامی بر پایه نظام سلامت اداری مبتنی بر ارزش عمومی. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت/انتظامی*، ۱۴(۲)، ۳۴۱-۳۶۲.

## مقدمه

ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد از جمله ضروری‌ترین کارکردهای یک نظام حکومتی پایدار، و در عین حال از اصلی‌ترین پایه‌های استحکام آن محسوب می‌شود (جورجیو، جیاکومو، تریستانو و مارکو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷، ص ۲۵۳). بر این اساس، دولت‌ها با ساختارها و گرایش‌های فلسفی و ایدئولوژیکی مختلف، برای بقای نظامی که براساس آن مشروعیت یافته‌اند، همواره ارتقاء سلامت اداری و مقابله با فساد را، سرلوحه برنامه‌های خود قرار می‌دهند، زیرا پیشرفت و اعتلای خود را مرهون آن می‌دانند (فاضلی، گرد و پرن‌دین، ۱۳۹۳، ص ۵۳). جامعه‌شناسان و روان‌شناسان اجتماعی نیز معتقدند در جامعه‌ای که احساس ظلم، اجحاف و حرمان، تبعیض، قانون‌گریزی و رویه‌های مذمومی از این قبیل در میان آحاد مردم رواج پیدا کند، آن جامعه یا کشور روی توسعه را به خود نخواهد دید و نظام حاکم بر آن با بحران مقبولیت مواجه خواهد شد و در چنین وضعیتی مردم رغبتی به همکاری با دولت‌ها نخواهند داشت (تاج‌الدین و اجاقی، ۱۳۹۲، ص ۵). امروزه سلامت اداری به‌عنوان تنها رویکرد برخورد با فساد اداری مورد توجه قرار گرفته است. سلامت اداری به وضعیتی اطلاق می‌شود که کلیه عوامل یک سازمان قابلیت 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 به‌هنگام را برای رفع آن‌ها لحاظ کنند (شریعتی، ولی‌پور و هاشمی، ۱۳۹۷، ص ۲۶۵). سلامت اداری، صفتی کیفی در سازمان است که میزان هم‌راستایی در تعریف و تحقق منافع فردی، سازمانی و ملی را نشان می‌دهد (ابراهیمی و صفائی، ۱۳۹۴، ص ۱۱).

رهبر فرزانه جمهوری اسلامی ایران، در رابطه با اهمیت پرداختن به فساد می‌فرماید «بدترین فسادها در جامعه، رواج فقر و افزایش شکاف بین فقیر و غنی است. بدترین فسادها در جامعه این است که کسانی دچار فساد مالی و اقتصادی شوند و از بیت‌المال مردم برای منافع شخصی و پر کردن جیب خود تغذیه کنند. بزرگ‌ترین فسادها این است که در اجرا و اعمال قانون در جامعه تبعیض باشد و به شایستگی‌ها و صلاحیت‌ها و قابلیت‌های افراد توجه نشود» (خامنه‌ای، ۱۳۸۶). فساد در نظام اداری با توجه به شکل‌های مختلف آن بی‌شمار است. فساد مسیر رشد اقتصادی را با موانع بسیار مواجه می‌سازد و بر توسعه اقتصادی

اثر منفی دارد (بلکبرن و گونزالو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰، ص ۱۳۲۲).

در سال‌های اخیر، بسیاری از سازمان‌های دولتی با استفاده از فناوری اطلاعات و تغییر در معماری ساختار خود و با ساده‌سازی رویه‌ها و ارتباط مؤثر با شهروندان، خدمات خود را در حوزه وظایف خدمت‌رسانی به صورت قابل دسترس و امن به شهروندان ارائه کرده‌اند. در همین راستا، پژوهش حاضر با هدف تدوین الگوی ارزشیابی ادارات انتظامی استان گیلان بر پایه ابعاد نظام سلامت اداری به اجرا در آمد. همچنین، تقویت فرهنگ سلامت اداری، تبیین زمینه‌های جاری‌سازی ارتقاء سلامت اداری و ایجاد مبنایی برای سنجش و ارزیابی سلامت اداری در سطح سازمان‌های عمومی انتظامی، به‌عنوان اهداف فرعی این پژوهش مطرح هستند. بنابر ضرورت‌های مطرح شده و تعریف ارائه شده از سلامت نظام اداری، پرسش‌هایی که این پژوهش در صدد پاسخگویی به آنهاست عبارت‌اند از:

۱- ابعاد سلامت نظام اداری در سازمان‌های عمومی انتظامی کدام است؟

۲- ارزشیابی ادارات مورد مطالعه بر اساس شاخص‌های احصاء شده به چه صورت است؟

**پیشینه پژوهش:** افضلی (۱۳۹۰)، در مقاله «فساد اداری و تأثیر آن بر توسعه: علل، پیامدها و راهکارهای برون‌رفت»، به تبیین نقش فساد اداری در جوامع و تأثیر آن بر توسعه پرداخته و با ورود به ادبیات مفهومی آن، به تعریف فساد به ویژه فساد اداری که مانع اصلی توسعه و منشأ مفاسد دیگر است، و سپس به سطوح، انواع و مفهوم فساد در اسناد بین‌المللی اشاره می‌کند. آنگاه در یک بحث کوتاه، علل و عوامل مؤثر در فساد اداری را بیان داشته، ضمن بررسی تطبیقی وضعیت فساد اداری در سطح جهانی و ایران، پیامدها و راهکارهای مبارزه با این پدیده مخرب را بیان کرده است. در پژوهشی که توسط صفائی و ابراهیمی (۱۳۹۴)، با عنوان «رویکرد قانونگذار به پیشگیری از جرم در قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد» انجام شد به بررسی پیشگیری وضعی و پیشگیری کیفری فساد اداری پرداختند و در نهایت با توجه به آزمایشی بودن این قوانین، پیشنهاداتی در خصوص پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه ارائه کردند. صادق فیضی و نبی‌وند (۱۳۹۲) در پژوهشی میدانی به بررسی اولویت‌بندی عوامل بروز فساد اداری در شهرداری‌های استان گیلان از دید مراجعه‌کنندگان و کارکنان پرداخته‌اند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که مهمترین عوامل بروز فساد اداری از دید مراجعه‌کنندگان

و کارکنان، قانون‌گریزی، ناکارآمدی سیستم‌های نظارت و کنترل، فقدان شایسته‌سالاری و شفاف نبودن قوانین هستند. تاج‌الدین و اجاقی (۱۳۹۲)، در مقاله «راهکارهای برون‌رفت از چالش فساد اداری در شهرداری تهران با استفاده از دو رویکرد ساختاری و فرایندی»، با شناسایی مولفه‌ها و مصادیق فساد اداری در شهرداری تهران، سعی در ارائه راه حل‌ها و راهکارهایی مناسب جهت کاهش فساد اداری دارند. پژوهش آنها این پرسش را پاسخ داد که فرایند مبارزه با فساد و راهکارهای برون‌رفت از چالش فساد اداری در شهرداری تهران چگونه است؟ چارچوب نظری مورد استفاده آنها در این پژوهش، نظریه محدودیت‌ها بود که ایده اصلی آن بر مدیریت گلوگاه‌ها استوار است. براساس این نظریه، مبارزه با فساد اداری زمانی جوابگو است که بکوشیم گلوگاه‌های فساد اداری را در شهرداری تهران مشخص کنیم و راهکارها را معطوف به آنها کنیم. از یافته‌های مهم این پژوهش، وجود انواع فساد اداری، اقتصادی و مالی و فساد در مناقصات و قراردادهای و همچنین تأثیر عوامل درون و برون‌سازمانی در فرایند مبارزه با فساد است. برای رهایی از چالش فساد اداری نیز دو راهکار ایجاد ساختار سازمانی مستقل برای ستاد ارتقای سلامت اداری شهرداری تهران و استفاده از چرخه بهبود مستمر دمینگ به عنوان یک مدل پویا با استفاده از دو رویکرد ساختاری و فرایندی ارائه شده است.

در پژوهشی که بوراک و الگاندوری<sup>۱</sup> (۲۰۱۸)، با عنوان رابطه فساد اداری و مالی در توسعه کشورها به انجام رساندند، بیان کردند که فساد اداری و مالی نخستین شاخص فرسایش مشروعیت نظام سیاسی است و فساد اداری، اعتماد به نظام در قدرت سیاسی را از بین می‌برد. زیرا، اعتبار حکومت را در ذهن افراد کاهش می‌دهد و بی‌تفاوتی به منافع عمومی، منجر به وابستگی هویت ملی می‌شود. در پژوهشی دیگر که نوردین، تاکیم و نواوی<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) به انجام رساندند، عوامل اساسی فساد اداری در حوزه صنعت ساخت و ساز را مورد تحلیل قرار دادند، به طوری که، یافته‌های پژوهشی آنان نشان داد که عوامل اساسی که منجر به فساد اداری در صنعت ساختمان‌سازی می‌شود به دو دسته عوامل مستقیم که شامل نگرش فردی، قوانین و مقررات و کنترل اداری و عوامل غیر مستقیم زیست محیطی و بین‌المللی تقسیم می‌شود. مبانی نظری: اصطلاح سلامت سازمانی<sup>۳</sup>، نخستین بار در سال ۱۹۶۹ توسط مایلز در مطالعه جو سازمانی

1. Burak & Alghandouri

2. Nordin, Takim, Nawawi

3. Organizational Health

مدارس بکار برده شد. مایلز سلامت سازمانی را این گونه تعریف کرد: یک سازمان سالم را می‌توان به عنوان سازمانی تعریف کرد که نه تنها در محیط خود دوام می‌آورد بلکه در یک برهه زمانی طولانی به طور کافی سازش کرده و توانایی‌های بقا و سازش خود را به طور مداوم گسترش می‌دهد (شیخی، ۱۳۹۰، ص ۱۰۲). همچنین، از نظر لایدن و کلینگل، سلامت سازمانی شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف خود به طور مؤثر در راستای رشد و بهبود سازمانی است. سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می‌آیند و به کار کردن در این محل افتخار می‌کنند. افراد می‌خواهند در آنجا بمانند و کار کنند و خود افرادی سودمند و مؤثر باشند (صالحی و شادالویی، ۱۳۹۲، ص ۳). در این گونه سازمان‌ها، کارمندان متعهد و وظیفه‌شناس بوده و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردارند. اما با مشاهده دقیق‌تر در می‌یابیم که وقتی افراد وارد یک سازمان می‌شوند، تحت تأثیر عوامل مختلف درون و برون سازمانی سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی قرار گرفته و شخصیت فردی و کاری آنان شکل گرفته و تکامل می‌یابد (شاهبندرزاده و بهرامی، ۱۳۹۲، ص ۳۳۲). در این میان، تعداد اندکی وجود دارند که از عوامل مختلف تأثیر منفی گرفته و مرتکب هنجارشکنی، تخلفات سازمانی و کاری و فساد اداری در انواع مختلف می‌شوند که این امر سلامت نظام اداری را خدشه‌دار کرده و اثرات نامطلوب بر روند کار تولید و سایر افراد دارد (صادق فیضی و نبی‌وند رضایی، ۱۳۹۲، ص ۱۰۸).

**سلامت اداری<sup>۱</sup>:** نقطه‌ی مقابل فساد اداری موضوع سلامت اداری است. یعنی نظام اداری با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و با توجه به نظم اداری از قبل طراحی شده، وظایف خود را به خوبی و برای نیل به بهره‌وری سازمانی اجرا می‌کند (آکسل<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶، ص ۷۸۲). موضوع سلامت اداری با مفهوم دولت خوب و حکومت‌داری خوب آمیخته است. افلاطون اخلاق و فضیلت را بنیان دولت خوب و ارسطو خرد و قانون را بنیان دولت خوب می‌دانند، عده‌ای دولت مذهبی که احکام را از وحی گرفته و به قوانین طبیعی جاری می‌سازد و عده‌ای قدرت و اقتدار دولت در حاکمیت داخلی و خارجی را به عنوان معیار دولت خوب می‌دانند (حساس، ظهیر و غفاری، ۱۳۹۵، ص ۸۴).

در ادبیات حقوق اداری، سلامت اداری وضعیتی است که در آن، فساد اداری در عملکرد یک سازمان

1. Administrative Health

2. Aksel

دولتی، به میزان قابل قبولی کاهش یافته باشد. بانک جهانی و سازمان‌های بین‌المللی، نظیر سازمان غیردولتی شفافیت بین‌المللی، فساد اداری را «سوء استفاده از مناصب دولتی در جهت کسب منافع شخصی» تعریف می‌کنند (ابراهیمی و صفائی، ۱۳۹۴، ص ۱۲). با این حال، در متون قانونی، اعم از داخلی و بین‌المللی، تعریف دقیقی از فساد اداری صورت نگرفته است؛ «کنوانسیون مبارزه با فساد» به بیان مصادیقی از فساد اداری، نظیر ارتشا و اختلاس بسنده کرده و در قوانین داخلی، به موجب بند الف ماده یک قانون «ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد» مصوب مجمع تشخیص مصلحت نظام در سال ۱۳۹۰، فساد اداری به کسب منفعت با نقض قوانین یا از طریق ایراد ضرر به منافع عمومی تعریف شده است. با این حساب به نظر می‌رسد فساد اداری را می‌توان به اعمال خلاف قانونی که سازمان‌ها را از هدف اصلی خود خارج و در خدمت منافع شخصی افراد قرار می‌دهد، تعریف کرد (مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، ۱۳۸۷).

**ابعاد سلامت اداری:** برای تعیین شاخص‌های اندازه‌گیری میزان سلامت نظام اداری، نمی‌توان به قدرت ذهن اکتفاء کرد. بنابراین، شاخص‌ها باید به مدد ذهن و براساس معیارهای متقن و منطقی و مستند به اسناد معتبر تهیه شوند. از این رو شاخص‌های نه گانه مبتنی بر فرمایشات امام راحل (ره) و مقام معظم رهبری «مدظله العالی»، قانون اساسی، سند چشم‌انداز بیست ساله جمهوری اسلامی، قانون برنامه پنجم توسعه کشور، قانون مدیریت خدمات کشوری، قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و سایر قوانین و مقررات موضوعه نیز تدوین شده است (شورای دستگاه‌های نظارتی کشور، ۱۳۹۲). در پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه، شاخص‌های پراکنده‌ای جهت ارزیابی سلامت نظام اداری انجام گرفته است. با مرور ادبیات پژوهش در حوزه ارزش‌آفرینی فرایندهای اداری و منابع انسانی و مطالعات حوزه سلامت سازمانی، بررسی نقش ابعاد سلامت نظام اداری در بخش دولتی بر فرایند ارزش‌آفرینی عمومی به معنی تأثیر سرمایه انسانی بر خلق ارزش عمومی چندان دقت نشده است؛ یا به عبارت روشن‌تر، مطالعه ویژه‌ای به ارزیابی ابعاد سلامت سازمانی آن هم در بافت سازمان‌های بخش دولتی ایران نپرداخته است. در جدول ۱، ابعاد مفهوم سلامت نظام اداری مبتنی بر ارزش عمومی آمده است:

جدول ۱. ابعاد مفهومی سلامت در نظام اداری

منبع	ابعاد
گریگوری <sup>۱</sup> ، مارکو <sup>۲</sup> و آرکی <sup>۳</sup> ، ۲۰۱۲ آکسل، ۲۰۱۶	قانون‌گرایی
فرانسیسکا <sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۱	شفافیت
فرانسیسکا و جاشوا <sup>۵</sup> ، ۲۰۱۱ تانجا <sup>۶</sup> و تورستن <sup>۷</sup> ، ۲۰۰۸	پاسخگویی
فین <sup>۸</sup> و ویبلر <sup>۹</sup> ، ۲۰۱۴ فرانسیسکا و همکاران، ۲۰۱۱	انضباط اداری و مالی
کروو <sup>۱۰</sup> ، ۲۰۱۴ جورجیو و همکاران، ۲۰۱۷	شایسته‌محوری
تابولی، سمائی و احسانی <sup>۱۱</sup> ، ۲۰۱۳ موسوی و پورکیانی، ۲۰۱۳	الگوی مصرف و بهره‌وری

## روش‌شناسی

این پژوهش از نظر هدف کاربردی است و از دستاوردهای آن می‌توان برای ارزیابی سلامت عملکردی سطح فردی و سازمانی در بخش دولتی کشور بهره‌گرفت و خروجی‌های آن را در بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی بکار گرفت. از نظر روش توصیفی-پیمایشی و به لحاظ رویکرد کمی است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل مراجعه‌کنندگان به ادارات انتظامی استان گیلان (جدول ۲) هستند که ۱۰۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شد. کفایت حجم نمونه با آزمون بارتلت تأیید شد.

در مرحله اول با استناد به رهنمودهای مقام معظم رهبری و همچنین مطالعه ادبیات منابع معتبر (پژوهش‌های کتابخانه‌ای) ۶ بعد اصلی شناسایی شد (جدول ۱). این عوامل اولیه در اختیار جمعی از خبرگان که شامل ۱۱ استاد دانشگاه و ۸ نفر از مدیران نمونه انتظامی استان بودند، قرار گرفت (جدول ۳). این خبرگان روایی صوری و روایی محتوایی عوامل را براساس شاخص والتز (۲۰۰۵) با میانگین بالای ۷۹/۰ تأیید کردند.

1. Gregory

3. Markku

5. Joshua

7. Torsten

9. Weibler

11. Taboli, Samie, Ehsani

2. Amacher

4. Francesca

6. Tanja

8. Fein

10. Crowe

در مرحله دوم پرسشنامه‌ای براساس عواملی که روایی صوری و محتوایی آن در مرحله نخست از طریق خبرگان تأیید شده بود تدوین و در بین نمونه مورد مطالعه توزیع شد. برای ارزیابی روایی سازه (تأیید عامل‌ها به روش کمی) از روش تحلیل عاملی استفاده شد. از آنجایی که عامل‌ها از ادبیات استخراج شده بودند و پشتوانه نظری داشتند (جدول ۱). بنابراین، به‌منظور سنجش روایی، فقط از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد.

### یافته‌ها

**یافته‌های توصیفی:** در بخش توصیفی، برای انجام پژوهش جامعه آماری که شامل مراجعه‌کنندگان ادارات انتظامی استان گیلان بودند که تعداد ۱۱ اداره پلیس و کلانتری براساس میزان و تعدد مراجعه‌کننده آنها انتخاب شدند که فهرست مربوط به ادارات انتخاب شده در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. ادارات انتظامی انتخاب شده برای ارزیابی

۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	ادارات
کلانتری ۱۱ آستارا	کلانتری ۱۳ انزلی	پلیس راهور انزلی	کلانتری ۱۱ لاهیجان	پلیس راهور لاهیجان	کلانتری ۲۲ رشت	کلانتری ۱۴ رشت	پلیس راهور رشت	کلانتری ۱۵ رشت	کلانتری ۱۲ رشت	کلانتری ۱۱ رشت	
۸	۸	۸	۸	۸	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۰	تعداد نمونه

در مرحله بعد، عوامل و مؤلفه‌های استخراج شده در اختیار جمعی از خبرگان که شامل ۱۱ نفر از اساتید مرتبه دانشجویی رشته‌های مدیریت، علوم اجتماعی و حقوق دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه گیلان و ۸ نفر از مدیران و کارشناسان انتظامی نمونه استان که در طول ۱۰ سال گذشته به‌عنوان کارکنان نمونه انتخاب شده بودند، قرار گرفت (جدول ۳). در نهایت روایی صوری و محتوایی مورد تأیید خبرگان قرار گرفت.

جدول ۳. جمعیت شناختی پند خبرگان

کارکنان نمونه انتظامی		خبرگان دانشگاهی		
کارشناس	فرمانده (مدیر)	حقوق	علوم اجتماعی	مدیریت
۳	۵	۳	۴	۴



یافته‌های استنباطی: تحلیل عاملی دارای سه خروجی اصلی آزمون بارتلت شامل شاخص کفایت نمونه‌گیری<sup>۱</sup> و اشتراک اولیه و استخراجی است. مطابق نتایج به دست آمده (جدول ۴)، شاخص کفایت نمونه‌گیری برابر با ۰/۸۸ است، که شاخص بالایی را برای کفایت تعداد نمونه به منظور برگزاری تحلیل عاملی نشان می‌دهد. همین‌طور، مقدار معناداری (sig) آزمون بارتلت کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین، فرض همانی بودن ماتریس همبستگی رد؛ مفید بودن اجرای تحلیل عاملی، مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۴. نتایج شاخص KMO و آزمون بارتلت

آزمون KMO	۰/۸۵۶	
آزمون بارتلت	X <sup>۲</sup>	۸۷۹/۴۱۶
	df	۹۱
	Sig.	۰/۰

نتایج بعدی تحلیل عاملی تأییدی در جدول ۵، میزان اشتراک اولیه<sup>۲</sup> و اشتراک استخراجی<sup>۳</sup> را نشان می‌دهد، و با توجه به اینکه، مقادیر اشتراک‌های استخراجی در حد قابل قبول هستند، بنابراین، هیچ یک از عوامل حذف نمی‌شوند و روایی سازه عامل‌ها مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۵. نتایج تحلیل اشتراک اولیه و استخراجی

اشتراک استخراجی	اشتراک اولیه	ابعاد
۰/۷۸۹	۱	قانون‌گرایی
۰/۷۱۱	۱	شفافیت
۰/۶۹۹	۱	پاسخگویی
۰/۷۰۲	۱	انضباط اداری و مالی
۰/۷۳۵	۱	شایسته‌محوری
۰/۷۵۶	۱	الگوی مصرف و بهره‌وری

در قدم بعدی، پایایی<sup>۴</sup> با آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت. از آنجایی که ضریب آلفای عوامل بالاتر از ۰/۷، بیانگر پایایی قابل قبول است، پس پایایی پرسشنامه تأیید شد (جدول ۶).

1. KMO

2. Initial

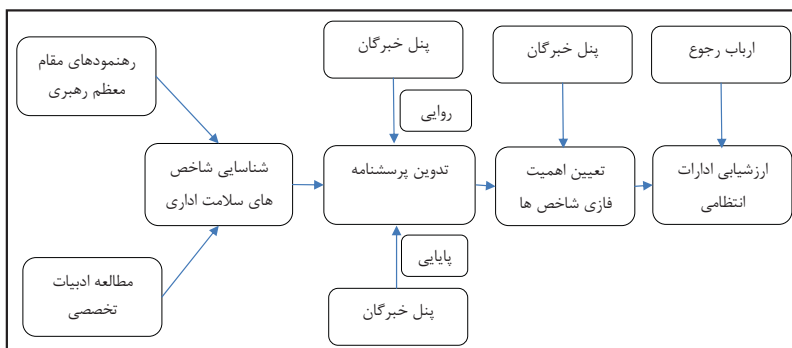
3. Extraction

4. Validity

جدول ۶. نتایج آزمون آلفای کرونباخ

ابعد	α
قانون‌گرایی	۰/۸۲۹
شفافیت	۰/۸۰۱
پاسخگویی	۰/۷۹۹
انضباط اداری و مالی	۰/۸۰۸
شایسته‌محوری	۰/۸۳۵
الگوی مصرف و بهره‌وری	۰/۸۵۶

به منظور دستیابی به اهداف پژوهش‌های مرحله‌ای براساس شکل (۱) انجام شد.



شکل ۱. مدل اجرای پژوهش

تعیین اهمیت فازی شاخص‌ها: در این بخش، ابعاد نظام سلامت اداری به دست آمده از ادبیات موضوعی پژوهش که روایی صوری و محتوایی آنها توسط مجمع خبرگان و همچنین، پایایی ابعاد توسط آزمون آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت، برای انجام مراحل تجزیه و تحلیل مطابق جدول ۷ کدگذاری شد.

جدول ۷. کدگذاری ابعاد سلامت در نظام اداری

کد	ابعد
C1	قانون‌گرایی
C2	شفافیت
C3	پاسخگویی
C4	انضباط اداری و مالی
C5	شایسته‌محوری
C6	الگوی مصرف و بهره‌وری

بعد از کدگذاری ابعاد، به منظور تعیین درجه اهمیت فازی این ابعاد از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی، براساس روش تحلیل توسعه‌ای (نعمتی، خائف الهی، دانائی فرد و عادل آذر، ۱۳۹۶، ص ۷۶) بهره گرفته شد.

ارزشیابی ادارات انتظامی: در این مرحله، ادارات انتظامی مورد مطالعه، براساس شاخص‌های وزن یافته در مرحله قبل، به روش تحلیل رابطه‌ای خاکستری<sup>۱</sup> اولویت‌بندی شدند. در روش تحلیل رابطه‌ای خاکستری، زمانی که واحدهای اندازه‌گیری عملکرد شاخص‌های مختلف متفاوت هستند، ممکن است تأثیر برخی از شاخص‌ها نادیده گرفته شود. همچنین زمانی که برخی شاخص‌های عملکرد از دامنه گسترده‌ای برخوردارند، ممکن است چنین اتفاقی روی دهد. همچنین اگر هدف یا جهت این شاخص‌ها تفاوت داشته باشند، نتایج نادرست در تحلیل‌ها به وجود می‌آید (مهرگان و دباغی، ۱۳۹۳، ص ۹). بنابراین، تبدیل کلیه ارزش‌های عملکردی هر گزینه به سری مقایسه‌ای در فرایندی مشابه نرمالیزه کردن، ضروری به نظر می‌رسد.

تعیین وزن فازی شاخص‌ها با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی: مقایسه دویه دو از شاخص‌ها در بخش‌های زبانی با استفاده از خبرگان دانشگاهی از طریق پرسشنامه آنلاین انجام شد. حدود ۵۹ پرسشنامه در این مرحله دریافت شدند. هر عبارت زبانی با استفاده از جدول ۷ به یک عدد فازی مثلثی تبدیل شد. جدول ۸ یک نسخه تغییر یافته متغیرهای زبانی و مقیاس‌های فازی را نشان می‌دهد.

جدول ۸. متغیرهای زبانی و مقیاس‌های فازی

عبارات زبانی	مقیاس فازی
بسیار مهم (AMI)	(۲ و ۲/۵ و ۲)
مهم (MI)	(۲ و ۲/۳ و ۱)
اهمیت یکسان (EI)	(۱ و ۱ و ۱)
کم اهمیت (LI)	(۱ و ۲/۳ و ۱/۲)
بی اهمیت (ANI)	(۱/۲ و ۲/۵ و ۱/۳)

با استفاده از جدول ۸ و مقادیر زبانی مقایسه‌های دو به دو، ماتریس ارزیابی فازی اوزان شاخص‌ها

به دست آمد (جدول ۹). به منظور حاصل کردن این ماتریس، ابزار حساسی (حسابی) نمرات و امتیازات فازی محاسبه شدند.

جدول ۹. ماتریس فازی جمع آوری تصمیم‌های نخبگان برای مقایسه زوجی شاخص‌ها

	C1	C2	C3	C4	C5	C6
C1	(1,1,1)	(0,184,1/08)	(1/1,08/35,1/71)	(1/1,08/24,1/85)	(1,1/08,1/46)	(1/1,18/35,1/89)
C2	(0,196,1/83)	(1,1,1)	(1/1,31/84,2/35)	(1/1,31/69,2/22)	(1,1/27,1/98)	(1/1,31/69,2/25)
C3	(0,058/0,74/96)	(0,042/0,54/75)	(1,1,1)	(1,1/19,1/98)	(0,079/184/68)	(0,083/196/18)
C4	(0/46,0/080/96)	(0/42,0/058/95)	(0,059/185)	(1,1,1)	(0,184,1/19)	(1,1/17,1/59)
C5	(0,068/1,99)	(0,06/1,78)	(0/96,1/1,17/73)	(0,185,1/19)	(1,1,1)	(1/1,24/62,2/19)
C6	(0,051/0,74/96)	(0,045/0,58/85)	(0/96,1/1,08/35)	(0,064/181)	(0,046/0,61/93)	(1,1,1)

به منظور بررسی سهم پایداری ۱ ماتریس ارزیابی، رویکرد یکپارچه‌سازی ابزار در جه‌بندی شده برای غیر فازی کردن بکار برده شد. مقدار سهم پایداری برای نسخه غیر فازی شده ماتریس ارزیابی برابر با ۰/۹۶ محاسبه شد. به دلیل این که این مقدار از ۱/۲۴ بر پایه شاخص پایداری ۲ که به صورت تصادفی ایجاد شده کمتر است، نتایج مقایسه را می‌توان برای یک رویکرد تحلیل سلسله مراتبی پایدار و مناسب در نظر گرفت. در مرحله بعدی، مقدار حد ترکیبی فازی برای معیارها به دست آمد. بعد از حاصل کردن مقدار حد ترکیبی، زمانیکه شاخص مثبت نگری (a) برابر با ۰/۵ در نظر گرفته شده بود، برای محاسبه اولویت از مقادیر حد ترکیبی استفاده شد. در نهایت، از طریق نرمال‌سازی، بردار میزان اهمیت نرمال ماتریس فازی قضاوت در جدول ۱۰ به دست آمد.

جدول ۱۰. نتایج روش تحلیل سلسله مراتبی فازی برای تعیین درجه اهمیت شاخص‌ها

	Si=(Li, Mi, Ui)	$[I_T^\alpha(S_k)]$	Wi	اهمیت
C1	(0,01507/0,1981/3619)	0/1962	0/1981	۲
C2	(0,01827/0,2294,0/2065)	0/2206	0/2363	۱
C3	(0,01208/0,1482/2064)	0/1637	0/1515	۵
C4	(0,01339/0,1542/2135)	0/1659	0/1627	۴
C5	(0,01362/0,1851/2232)	0/1812	0/1718	۳
C6	(0,009906/0,1308/1775)	0/1528	0/1296	۶

1. Contribution to sustainability
2. Sustainability Index

همچنانکه، جدول ۱۰ نشان می‌دهد، براساس وزن‌های به‌دست آمده، عامل شفافیت با وزن ۰/۲۳۶۳ در نظام سلامت اداری از نظر مراجعه‌کنندگان در اولویت اول قرار گرفته است و این نشان از اهمیت گسترش زمینه‌های تعامل نزدیک مردم با ادارات دولتی به‌عنوان نمایندگان و کارگزاران دولت در جامعه است. عامل قانون‌گرایی با وزن ۰/۱۹۸۱ از دیدگاه مراجعه‌کنندگان در رتبه دوم قرار گرفته است. قانون‌گرایی، مفهومی است که به اصالت قانون و اصول قضایی و حقوقی در روابط بین مردم و دولت و میان مردم تعبیر می‌شود. بر اساس این مفهوم، در عرصه سیاست، ملاک عملکرد دولت‌ها شرایط اخلاقی و اجتماعی نیست، بلکه روابط حقوقی و شرایط تابعه آن معیار است. وضع قانون یا تطبیق آن با شرایط اجتماعی خاص، نیاز به نهاد قانونگذاری دارد.

عامل الگوی مصرف و بهره‌وری با وزن ۰/۱۲۹۶ از نظر مراجعه‌کنندگان در رتبه آخر طبقه‌بندی قرار گرفته است. که به سبب ماهیت پاسخ‌دهندگان و اینکه این عامل چندان در ارتباط مستقیم با خدمت‌رسانی نیست. این رتبه منطقی به نظر می‌رسد؛ باقی عوامل نیز در رتبه‌های بین قرار گرفته‌اند و می‌توان گفت شاخص‌هایی که در ارتباط مستقیم با مراجعه‌کنندگان هستند و برای آنها ملموس‌ترند در رتبه‌های بالاتری قرار گرفته‌اند.

ارزیابی گزینه‌ها با استفاده از روش تحلیل رابطه‌ای خاکستری: بعد از محاسبه وزن شاخص‌ها به کمک روش تحلیل سلسله‌مراتبی فازی، قدم بعدی ارزیابی و تعیین رتبه عملکرد سازمان‌های نمونه به‌وسیله روش تحلیل رابطه‌ای خاکستری بود. برای این کار، ۱۹ متخصص (خبیره) براساس شاخص‌های سلامت اداری ادارات انتظامی، نمونه را مورد ارزیابی قرار دادند. در این پژوهش از جدول ۱۱، به‌منظور تبدیل متغیرهای زبانی به اعداد خاکستری برای ارزیابی استفاده شد.

جدول ۱۱. متغیرهای زبانی و مقیاس‌های خاکستری برای ارزیابی ابعاد

مقیاس خاکستری	عبارات زبانی
(۱ و ۲)	بسیار ضعیف (VW)
(۲ و ۴)	ضعیف (W)
(۴ و ۶)	متوسط (M)
(۶ و ۸)	خوب (G)
(۸ و ۹)	خیلی خوب (VG)

مقادیر زبانی حاصل شده از ارزیابی گزینه‌ها با استفاده از جدول ۱۱، به اعداد خاکستری تبدیل شدند.

جدول ۱۲. ماتریس پشتیبان تصمیم برای گزینه‌های دارای اعداد خاکستری

	C1	C2	C3	C4	C5	C6
اداره ۱	(۷/۶,۸/۶)	(۶/۴,۲/۱)	(۷/۵,۹/۸)	(۵/۱,۳)	(۸/۷,۹/۳)	(۵/۳,۹/۳)
اداره ۲	(۹/۸,۳/۶)	(۶/۴,۵/۹)	(۷/۵,۴/۹)	(۸/۷,۹/۸)	(۸/۶,۷/۹)	(۸/۷,۹/۵)
اداره ۳	(۸/۵,۶/۹)	(۹/۸,۷/۳)	(۶/۴,۸/۶)	(۷/۵,۵/۴)	(۸/۷,۸/۴)	(۶/۴,۹/۷)
اداره ۴	(۹/۶,۷/۸)	(۵/۱,۳)	(۸/۷,۹/۳)	(۵/۳,۹/۳)	(۷/۵,۴/۹)	(۸/۷,۹/۸)
اداره ۵	(۶/۴,۵/۹)	(۷/۵,۴/۹)	(۸/۷,۹/۸)	(۸/۶,۷/۹)	(۸/۷,۸/۴)	(۶/۴,۹/۷)
اداره ۶	(۸/۵,۶/۹)	(۹/۸,۷/۳)	(۵/۱,۳)	(۸/۷,۹/۳)	(۸/۷,۸/۴)	(۶/۴,۹/۶)
اداره ۷	(۸/۷,۹/۳)	(۵/۳,۹/۳)	(۷/۵,۴/۹)	(۸/۷,۹/۸)	(۹/۸,۷/۳)	(۶/۴,۸/۶)
اداره ۸	(۷/۵,۴/۹)	(۸/۷,۹/۸)	(۸/۶,۷/۹)	(۸/۷,۹/۳)	(۸/۷,۸/۴)	(۶/۴,۹/۶)
اداره ۹	(۵/۳,۹/۳)	(۷/۵,۴/۹)	(۸/۷,۹/۸)	(۷/۵,۵/۴)	(۸/۷,۸/۴)	(۶/۴,۹/۷)
اداره ۱۰	(۵/۳,۹/۳)	(۷/۵,۴/۹)	(۸/۷,۹/۸)	(۷/۵,۴/۹)	(۸/۷,۹/۸)	(۸/۶,۷/۹)
اداره ۱۱	(۵/۱,۳)	(۸/۷,۹/۳)	(۸/۷,۹/۳)	(۵/۳,۹/۳)	(۸/۵,۶/۹)	(۹/۸,۷/۳)

در جدول ۱۲، ماتریس پشتیبان تصمیم، میانگین قضاوت‌های کارشناسان (متخصصان) برای هر گزینه با استفاده از عملگر نظریه خاکستری که مثل ابزار حسابرسی (حسابی) است، محاسبه شد.

جدول ۱۳. ماتریس پشتیبان تصمیم نرمال موزون برای ادارات نمونه

	C1	C2	C3	C4	C5	C6
اداره ۱	(۰/۰۳۹,۰/۰۶۵)	(۰/۰۳۹,۰/۰۷۴)	(۰/۰۴۴,۰/۰۶۰)	(۰/۰۱۷,۰/۰۴۲)	(۰/۰۵۶,۰/۰۶۴)	(۰/۰۲۹,۰/۰۴۱)
اداره ۲	(۰/۰۷۹,۰/۰۹۸)	(۰/۰۴۹,۰/۰۷۹)	(۰/۰۵۴,۰/۰۶۹)	(۰/۰۷۰,۰/۰۷۶)	(۰/۰۵۹,۰/۰۶۲)	(۰/۰۵۴,۰/۰۶۷)
اداره ۳	(۰/۰۴۹,۰/۰۸۷)	(۰/۰۹۸,۰/۱۰۸)	(۰/۰۴۱,۰/۰۴۹)	(۰/۰۴۹,۰/۰۵۴)	(۰/۰۵۴,۰/۰۶۸)	(۰/۰۲۴,۰/۰۵۷)
اداره ۴	(۰/۰۴۴,۰/۰۶۰)	(۰/۰۱۷,۰/۰۴۲)	(۰/۰۵۶,۰/۰۶۴)	(۰/۰۲۹,۰/۰۴۱)	(۰/۰۶۷,۰/۰۷۶)	(۰/۰۵۹,۰/۰۶۲)
اداره ۵	(۰/۰۷۹,۰/۰۸۹)	(۰/۰۴۱,۰/۰۴۹)	(۰/۰۵۹,۰/۰۶۲)	(۰/۰۱۷,۰/۰۴۲)	(۰/۰۵۶,۰/۰۶۴)	(۰/۰۵۹,۰/۰۶۲)
اداره ۶	(۰/۰۵۴,۰/۰۶۹)	(۰/۰۶۶,۰/۰۷۶)	(۰/۰۹۸,۰/۱۰۸)	(۰/۰۴۱,۰/۰۴۹)	(۰/۰۵۹,۰/۰۶۲)	(۰/۰۹۸,۰/۱۰۸)
اداره ۷	(۰/۰۴۱,۰/۰۴۹)	(۰/۰۴۹,۰/۰۵۴)	(۰/۰۵۴,۰/۰۶۸)	(۰/۰۵۴,۰/۰۶۹)	(۰/۰۱۷,۰/۰۴۲)	(۰/۰۵۶,۰/۰۶۴)
اداره ۸	(۰/۰۹۸,۰/۱۰۸)	(۰/۰۴۱,۰/۰۴۹)	(۰/۰۴۹,۰/۰۵۴)	(۰/۰۱۷,۰/۰۴۲)	(۰/۰۵۶,۰/۰۶۴)	(۰/۰۵۹,۰/۰۶۲)
اداره ۹	(۰/۰۷۹,۰/۰۸۹)	(۰/۰۴۹,۰/۰۷۹)	(۰/۰۵۴,۰/۰۶۹)	(۰/۰۴۹,۰/۰۵۴)	(۰/۰۵۴,۰/۰۶۸)	(۰/۰۴۱,۰/۰۴۹)
اداره ۱۰	(۰/۰۳۹,۰/۰۷۴)	(۰/۰۴۴,۰/۰۶۰)	(۰/۰۱۷,۰/۰۴۲)	(۰/۰۹۸,۰/۱۰۸)	(۰/۰۴۱,۰/۰۴۹)	(۰/۰۵۴,۰/۰۶۹)
اداره ۱۱	(۰/۰۴۱,۰/۰۴۹)	(۰/۰۵۹,۰/۰۶۲)	(۰/۰۴۱,۰/۰۴۹)	(۰/۰۴۹,۰/۰۵۴)	(۰/۰۵۴,۰/۰۶۸)	(۰/۰۲۴,۰/۰۵۷)

در جدول ۱۳، به منظور همسان سازی امتیازها، نرمال سازی داده در ماتریس تصمیم انجام شد و

نهایتاً، ماتریس پشتیبان تصمیم نرمال موزون محاسبه گردید.

در نهایت، نمره عملکرد سازمان‌های انتظامی نمونه براساس شاخص‌های سلامت اداری و مالی ( $N_j$ ) مشخص شد.  $P_j$  مجموع مقادیر شاخص به منظور به دست آوردن اهمیت نسبی هر گزینه  $Q_i$  محاسبه شد. نتایج در جدول ۱۴ نشان داده شده است.

جدول ۱۴. نتایج روش تحلیل رابطه‌ای خاکستری برای رتبه‌بندی ادارات نمونه

رتبه	$N_j$	$Q_j$	$R_j$	$P_j$	اداره
۹	۸۵/۴۷۱۲	۰/۳۲۳۱	۰/۲۳۵۰	۰/۰۷۱۸	اداره ۱
۱	۱۰۰	۰/۳۸۸۷	۰/۲۸۷۹	۰/۰۷۰۸	اداره ۲
۱۰	۷۸/۷۳۵۴	۰/۲۹۳۳	۰/۲۵۸۳	۰/۱۱۳۶	اداره ۳
۸	۸۶/۴۰۳۰	۰/۱۷۱۳	۰/۰۸۹۳	۰/۱۱۴۶	اداره ۴
۲	۹۹/۰۰۴۳	۰/۲۹۹۹	۰/۱۵۷۳	۰/۱۳۴۶	اداره ۵
۶	۸۹/۹۵۴۴	۰/۲۷۳۳	۰/۲۵۵۵	۰/۱۰۱۳	اداره ۶
۵	۹۲/۹۸۸۸	۰/۲۹۷۵	۰/۲۸۸۳	۰/۰۱۳۶	اداره ۷
۷	۸۶/۵۴۳۴	۰/۳۹۱۱	۰/۲۵۱۱	۰/۱۱۱۱	اداره ۸
۱۱	۷۷/۸۸۵۹	۰/۲۱۳۷	۰/۲۲۲۳	۰/۱۲۳۳	اداره ۹
۴	۹۸/۰۹۸۸	۰/۲۴۳۴	۰/۲۵۸۵	۰/۰۱۳۳	اداره ۱۰
۳	۹۷/۷۷۷۵	۰/۲۷۶۳	۰/۲۵۹۳	۰/۱۴۴۶	اداره ۱۱

براساس نتایج بدست آمده در جدول ۱۴، کلاتتری شماره ۱۲ رشت براساس شاخص‌های مدنظر ارباب رجوع‌ها، رتبه اول و پلیس راهنمایی و رانندگی بندر انزلی رتبه آخر را در این ارزیابی کسب نمودند و سایر ادارات انتظامی دیگر، براساس نظر ارباب رجوع‌های آنها در رتبه‌های دیگر جای گرفتند.

### بحث و نتیجه‌گیری

موضوع ارزیابی عملکرد سازمان‌های اداری دولتی و بحث سلامت اداری این سازمان‌ها، همواره از پژوهش‌های کلاسیک و مدل‌های اولیه نظریه سازمان تا به امروز مورد توجه ویژه صاحب‌نظران حوزه سازمان و مدیریت بوده است (آکسل، ۲۰۱۶، کروو، ۲۰۱۴، جورجیو و همکاران، ۲۰۱۷). اما آنچه همواره مورد بحث پژوهشگران بوده مدل‌ها و الگوهای جامعی است که بتواند ابعاد مختلف سلامت در حوزه عملکرد اداری سازمان‌ها را تا حد قابل قبولی پوشش دهد (جورجیو، ۲۰۱۷، بلکبرن و گونزالو، ۲۰۱۰). در حوزه خدمات عمومی،

اندازه‌گیری عملکرد چه در بخش فردی و چه در بخش سازمانی به سبب ماهیت و گستردگی فعالیت‌ها و خدمات این بخش، از حساسیت‌های بیشتری برخوردار است (صالحی و شادالویی، ۱۳۹۲). در دهه اخیر، در حوزه پژوهش‌های مدیریت دولتی مفهوم نظام سلامت اداری مبتنی بر ارزش عمومی معرفی شده است، که با توجه به تعریف اولیه و شاخص‌های توسعه داده شده برای آن در پژوهش‌های متعدد به نظر می‌رسد می‌تواند ابزار مناسبی به منظور اندازه‌گیری عملکرد سازمان‌ها و نهادهای عمومی در سطوح خرد و کلان سازمانی باشد (تانجا و تورستن، ۲۰۰۸).

همچنین، از دیدگاه اسلام و بسیاری از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، رفتارهای افراد تحت تأثیر باورها و ارزش‌های آنها شکل می‌گیرد، برای اصلاح رفتارهای آنان و سلامت نظام اداری در گام اول باید نگرش‌ها و باورهای دینی، از جمله خدامحوری، آخرت‌گرایی، مسئولیت‌پذیری، صداقت و امانت‌داری را در آنها تقویت کرد (خامنه‌ای، ۱۳۸۶). همچنین، با توجه به نقش فراوان نیروی انسانی بر سلامت سازمانی و نگرش دو بعدی اسلام به انسان، ضروری است نخست با اصلاح نظام حقوق و دستمزد نیازهای مادی و معیشتی کارکنان را برطرف ساخت؛ سپس با برنامه‌های آموزشی و تربیتی، زمینه‌های قانون‌گرایی، پاسخگویی، انضباط اداری و مالی و تحول‌درونی و پیشرفت معنوی کارکنان را فراهم آورد. با اعمال رویه‌های عادلانه در توزیع جبران خدمات و برخورد عادلانه در روابط متقابل شخصی و احترام به کارکنان، می‌توان زمینه بهبود عملکرد و ارتقای خلق و خوی کاری کارکنان در محیط کار را فراهم آورد. در اسلام مناصب اداری و حکومتی، امانت‌های الهی هستند؛ بنابراین، در انتخاب و واگذاری امور اداری به اشخاص باید صلاحیت و شایستگی آنها برای تصدی مشاغل، رعایت شود (شیخی، ۱۳۹۰).

مسئله شفافیت، یکی از دقیق‌ترین راهکارهای مبارزه با فساد سازمان یافته اداری است؛ مسئله‌ای که باعث می‌شود خطاهای اداری کمتر شود و قانون‌مداری بیشتر مدنظر قرار گیرد. در واقع، شفافیت همان دریچه نظارت مردمی و عمومی است که در نتیجه می‌تواند مسیر محکم موضوع اصل هشتم قانون اساسی، یعنی امر به معروف و نهی از منکر را امکان‌پذیر و میزان خطا و اشتباه علنی را به مسئولان گوشزد کند. فرآیند پیچیده و مبهم اداری، شفاف نبودن و اطلاع‌رسانی ناکافی به مراجعه‌کنندگان، منجر به سوء استفاده کارمند، بی‌انضباطی و همچنین موجب فساد اداری می‌شود. فقدان اطلاعات و شفافیت، نظارت نهادهای مردم‌نهاد و غیر دولتی را مختل می‌کند. یکی از موارد مهم شفافیت، امکان دسترسی به اطلاعات



است که می‌تواند مردم را همواره از مسائل و امور تأثیرگذار بر سرنوشت خود آگاه کند. این امر سبب افزایش نظارت‌های مردمی بر رفتارها و تصمیم‌های کارگزاران بخش دولتی شده و بدین صورت فرصت ارتکاب فساد محدود می‌شود و اعمال قانونی مسئولان، از لحاظ کیفی نیز به‌طور مطلوب انجام خواهد شد. اجرای قانون در سطح جامعه و نظارت بر شئون عمومی مردم، برقراری امنیت داخلی و دفاع در برابر تجاوز خارجی، نیازمند دستگاه اجرایی مناسب است. بنابراین، هر جامعه‌ای برای آنکه بتواند به زندگی اجتماعی خویش ادامه دهد، و به هدف‌های والای انسانی دست یابد و به حقوق خویش برسد، در حرکت تکاملی خود نیازمند قانونی عادلانه و مترقی است که پاسخگوی همه نیازهای مادی و معنوی جامعه انسانی باشد، همچنین نیازمند برخورداری از وجود رهبر و نظام حکومتی قدرتمند که عهده‌دار اجرای قانون و هدایت عمومی شود و بر مردم به عدالت حکومت کند، است.

بر همین اساس، با توجه به معدود پژوهش‌های صورت گرفته در حوزه طراحی و تدوین الگوهای ارزیابی سلامت اداری در سازمان‌های انتظامی، این پژوهش با هدف طراحی یک الگوی ارزشیابی کمی جهت ارزیابی سلامت اداری در ادارات انتظامی‌های استان گیلان، به انجام رسید که در آن از نظر خبرگان دانشگاهی و مدیران نمونه انتظامی سطح استانی و مراجعه‌کنندگان بهره گرفته شد. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که شاخص‌هایی که در ارتباط مستقیم با مراجعه‌کنندگان هستند و برای آنها ملموس‌ترند در رتبه‌های بهتری قرار گرفته‌اند. همچنین، به‌عنوان یک نتیجه جانبی دیگر، آن دسته از ادارات انتظامی مورد مطالعه که کارکنان آنها از نظر سطح دانش و تحصیلات دانشگاهی و دوره‌های آموزشی و تربیتی ضمن خدمت گذرانده شده، از سطح میانگین بالاتری برخوردار بودند، از نظر سلامت اداری در رتبه بهتری قرار گرفتند.

نتایج پژوهش حاضر با نتایج بدست آمده از پژوهش‌های نوردین، تاکیم و نوایی (۲۰۱۲)، آکسل (۲۰۱۶)، کروو (۲۰۱۴) در خصوص قانون‌گرایی و شفافیت و با نتایج پژوهش‌های تانجا و تورستن (۲۰۰۸)، فین و ویلر (۲۰۱۴) در خصوص انضباط اداری و مالی و شایسته‌محوری و در خصوص شفافیت در عملکرد و سیستم‌های نظارت و کنترل با نتایج پژوهش نوردین، تاکیم و نوایی (۲۰۱۲) و صادقی فیضی و نند (۱۳۹۲) هم‌راستا می‌باشد.

## پیشنهادها

عامل الگوی مصرف و بهره‌وری از نظر مراجعه‌کنندگان در رتبه آخر طبقه‌بندی قرار گرفت. از طرفی، برای افزایش استانداردهای زندگی یک ملت لزوم بهترین روش استفاده از این منابع ضروری می‌باشد هر کشوری بتواند با استفاده از کمترین منابع بیشترین بهره‌برداری را بنماید می‌تواند بطور مستقیم بر کیفیت زندگی مردم خود، تاثیر مثبت بگذارد. تاکید مقام معظم رهبری در سال ۸۸ بر اصلاح الگوی مصرف بدرستی و در بهترین موقعیت مطرح شده است. بر همین اساس و در راستای رهنمودهای رهبر معظم انقلاب پیشنهادات زیر در خصوص الگوی مصرف و بهره‌وری ارائه می‌گردد:

۱- اصلاح فرهنگ مصرف فردی، اجتماعی و سازمانی از طریق ترویج فرهنگ صرفه جویی و قناعت و مقابله با اسراف و تبذیر.

۲- آموزش همگانی الگوی مصرف مطلوب.

۳- توسعه و ترویج فرهنگ بهره‌وری با ارائه و تشویق الگوهای موفق در این زمینه و با تاکید بر شاخص های کارآمدی، مسوولیت پذیری، انضباط و رضایت مندی.

۴- استقرار ساز و کارهای انگیزشی در نظام پرداخت ها

یکی از موضوعات دیگر که از نظر مراجعه کنندگان به ادارات مورد مطالعه رتبه پایینی به خود اختصاص داد بحث پاسخگویی است. طرح تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع یکی از برنامه‌های هفت‌گانه تحول کشوری است که برای ایجاد تحول در نظام اداری کشور به تصویب شورای عالی اداری رسیده است. عبارت تکریم ارباب رجوع در ادبیات سازمانی و اداری ما بسیار به کار می‌رود، اما متأسفانه به محملی برای رفع نقیصه‌ای تبدیل شده است که در بیشتر ادارات دولتی وجود دارد؛ نبود پاسخگویی مناسب به مردم، احترام نگذاشتن و شرافت قائل نبودن برای ارباب رجوع و پاس دادن و حواله کردن بی دلیل آنها به بخش‌های دیگر سازمان و اهمال در انجام کارهای ساده‌ای مانند امضا کردن، تنها بخشی از ثمرات زیانبار این وضعیت است. بر همین اساس، لازم است که:

۱- مدیران و کارمندان ادارات انتظامی باید خدمتگزار مردم باشند (ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری).

۲- در ارتقا، انتصاب، تمدید قراردادهای استخدامی، بهره‌مندی از امتیازات استخدامی و تشویقات و

- تنبیهاات پرسنل باید رضایت‌مندی یا نارضايتی مردم و ارباب رجوع لحاظ شود (ماده ۲۸ قانون مدیریت خدمات کشوری).
- ۳- کارکنان ادارات انتظامی موظفند وظایف خود را با دقت، سرعت، صداقت، امانت، گشاده‌رویی، انصاف و تبعیت از قوانین انجام دهند (ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری).
- ۴- کارکنان ادارات انتظامی باید در مقابل عموم مراجعین پاسخگو باشند و هرگونه بی‌اعتنایی به امور مراجعین تخلف محسوب شود (ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری).
- ۵- تمام کارمندان موظفند در ساعات تعیین شده در محل کار خود حاضر شوند و امور مراجعین را انجام دهند (ماده ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری).
- ۶- فرماندهان مسئول، در صورت موافقت با مرخصی پرسنل، باید وظایف مربوط به آن را به پرسنل دیگر محول کنند و نمی‌توان به این بهانه، از انجام کارهای ارباب رجوع خودداری کرد (ماده ۹۵ آیین‌نامه مرخصی قانون مدیریت خدمات کشوری).
- ۷- ساز و کاری تعریف شود تا ارباب رجوع حق اظهار نظر و ارائه پیشنهاد در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری را داشته باشد (بند ۷ ماده ۲ مصوبه شورای عالی اداری).
- ۸- تابلوهای راهنمای فرآیندهای کاری در ورودی و داخل ساختمان نصب شود (بند ۶ ماده ۶ مصوبه شورای عالی اداری).
- ۹- ادارات انتظامی می‌بایست گزارش عملکرد سالانه خود را، جهت اطلاع، در دسترس عموم قرار دهند (بند ۲ ماده ۸ مصوبه شورای عالی اداری).
- محدودیت‌ها:** از محدودیت پژوهش‌های کمی این است که نتایج آن باید با احتیاط تفسیر شود، و نیز با احتیاطی افزون‌تر عملیاتی شود؛ این پژوهش در مرحله دوم، با جامعه آماری وسیعی روبرو شد که به صورت منطقی، نمونه‌گیری بهینه به نحوی که تمام جامعه آماری را طبق تعریف پوشش دهد، امکان‌پذیر نبود؛ بنابراین، از روش نمونه‌گیری در دسترس و در محدوده ادارات انتظامی استان گیلان استفاده شد. بنابراین، در خصوص بسط نتایج به دست آمده باید گفت که، این نتایج به دلیل تفاوت نسبی در فرهنگ افراد ساکن در استان‌های مختلف و از طرف دیگر همسان نبودن امکانات در استان‌های کشور تنها می‌تواند در محدوده استان گیلان و استان‌هایی که از لحاظ شاخص‌های فرهنگی و توزیع امکانات دولتی

نسبتاً یکسان هستند، صدق داشته باشد. اما، در مورد الگوی مورد استفاده در این پژوهش برای ارزیابی و رتبه‌بندی ادارات انتظامی از لحاظ ابعاد و شاخص‌های سلامت اداری می‌تواند در سایر استان‌های دیگر، بدون توجه به تغییرات فرهنگی و نحوه توزیع امکانات دولتی، مورد استفاده قرار گیرد. در پژوهش‌های بعدی، انتظار می‌رود برآورد دقیق‌تری در خصوص اولویت‌های ارزشی از خدماتی که مراجعه‌کنندگان از سازمان‌های انتظامی دریافت می‌کنند، به دست آید. این امر نیازمند مطالعه دقیق‌تر و نظام‌مندتری در این زمینه خواهد بود.

### سپاسگزاری

پژوهشگران، بدین وسیله از همکاری صمیمانه فرمانده و کارکنان خدوم فرماندهی انتظامی استان گیلان و همچنین، راهنمایی‌های تخصصی اساتید دانشگاه گیلان، قدردانی به عمل می‌آورند.

### فهرست منابع

- ابراهیمی، شهرام و صفائی آتشگاه، حامد. (۱۳۹۴). رویکرد قانون‌گذار به پیشگیری از جرم در قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد. پژوهش‌نامه حقوق کیفری، ۶(۲)، صص ۷-۳۱. قابل‌بازیابی از:  
[https://joi.guilan.ac.ir/article\\_1391.html](https://joi.guilan.ac.ir/article_1391.html)
- افضلی، عبدالرحمان. (۱۳۹۰). فساد اداری و تأثیر آن بر توسعه: علل، پیامدها و راهکارهای برون‌رفت. مجله حقوق بین‌المللی، نشریه مرکز امور حقوقی بین‌المللی ریاست جمهوری، ۲۸(۴۵)، صص ۲۳۵-۲۶۴. قابل‌بازیابی از:  
<http://www.cila.ir/portal/file/?64650/45.pdf>
- تاج‌الدین، بهشته و اجاقی، حسین. (۱۳۹۲). راهکارهای برون‌رفت از چالش فساد اداری در شهرداری تهران با استفاده از دو رویکرد ساختاری و فرایندی. فصلنامه دانش ارزیابی، ۵(۱۷)، صص ۵-۲۷. قابل‌بازیابی از:  
[http://file.qums.ac.ir/repository/bazresi/nashriyat/arzyabi/Daneshe-Arzyabi\\_17.pdf](http://file.qums.ac.ir/repository/bazresi/nashriyat/arzyabi/Daneshe-Arzyabi_17.pdf)
- حساس یگانه، یحیی؛ ظهیر، مصطفی و غفاری، زهرا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه میان نقش نظارتی حسابرسان و ارتقای سلامت نظام اداری. فصلنامه پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، ۵(۱۸)، صص ۸۳-۹۳. قابل‌بازیابی از:  
[http://jmaak.srbiau.ac.ir/article\\_8636.html](http://jmaak.srbiau.ac.ir/article_8636.html)
- خامنه‌ای، سید علی. (۱۳۸۶). مبارزه با فساد از دیدگاه رهبری. تهران: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
- فاضلی، مهدی؛ گرد، عزیز و پرندین، کاوه. (۱۳۹۳). ارزیابی تأثیر سلامت نظام اداری بر تمکین مالیاتی مؤدیان اداره کل امور مالیاتی جنوب شرق تهران. دوفصلنامه حسابداری دولتی دانشگاه پیام نور، ۱(۱)، صص ۵۱-۶۲. قابل‌بازیابی از:  
[http://gaa.journals.pnu.ac.ir/article\\_1868.html](http://gaa.journals.pnu.ac.ir/article_1868.html)
- شاهبندرزاده، حمید و بهرامی، پروانه. (۱۳۹۲). بررسی عوامل موثر بر توانمندسازی و محرک سرمایه انسانی در نیروی انتظامی (شهر بوشهر). فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۸(۳)، صص ۳۱۹-۳۴۰. قابل‌بازیابی از:  
<http://www.magiran.com/magtoc.asp?mgID=5783&Number=803&Appendix=0>
- شورای دستگاه‌های نظارتی کشور. (۱۳۹۲). دستورالعمل شاخص‌های اندازه‌گیری میزان سلامت اداری. دبیرخانه شورای دستگاه‌های

نظارتی کشور. قابل بازیابی از:

<http://bazresi.nigc.ir/Portal/File/ShowFile.aspx?ID=a1dfbe7a-26ec-44fc-bbd0-f9379ea823e0>

شیخی، محمدحسین. (۱۳۹۰). عوامل مؤثر بر سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی آن. فصلنامه اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، ۱(۲)، صص ۹۹-۱۲۶. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=210354>

صالحی امیری، سیدرضا و شادالویی، نوریه. (۱۳۹۲). عوامل تأثیرگذار بر سلامت نظام اداری در تحقق طرح تحول نظام اداری. مجله مدیریت فرهنگی، ۷(۱۹)، صص ۱-۱۱. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=210354>

صادق فیضی، جعفر و نبی و ندرضایی، رضا. (۱۳۹۲). بررسی و اولویت‌بندی عوامل بروز فساد اداری در شهرداری‌های استان گیلان از دیدارباب رجوع و کارکنان. مجله دانش ارزیابی، ۵(۱۷)، صص ۹۶-۱۱۵. قابل بازیابی از:

[https://bazresi.ir/uploads/daneshe-arzyabi\\_17.pdf](https://bazresi.ir/uploads/daneshe-arzyabi_17.pdf)

مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران. (۱۳۸۷). کمیته مطالعات راهبردی امنیت و نظارت. ماهنامه سلامت اداری، (۳). مهرگان، محمدرضا و دباغی، آزاده. (۱۳۹۳). توسعه روشی جامع برای تصمیم‌گیری چندشاخصه غیرقطعی مبتنی بر تحلیل رابطه‌ای خاکستری. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۷(۲۳)، صص ۵-۲۵. قابل بازیابی از:

<http://www.magiran.com/view.asp?Type=pdf&ID=1343457&l=fa>

نعمتی، سمیه. خائف الهی، احمدعلی. دانائی فرد، حسن و آذر، عادل. (۱۳۹۶). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر عملکرد ارزش محور منابع انسانی در بخش دولتی با رویکرد تحلیل سلسله مراتبی فازی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت دولتی دانشگاه پیام

نور، ۵(۳)، صص ۶۷-۸۲. قابل بازیابی از: [http://ipom.journals.pnu.ac.ir/article\\_3813.html](http://ipom.journals.pnu.ac.ir/article_3813.html)

ولی‌پور، مهدی. هاشمی، محمد و شریعتی، مسعود. (۱۳۹۷). الگوی توانمندسازی منابع انسانی سازمانی عقیدتی سیاسی نیروی انتظامی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی. ۱۳(۲)، صص ۲۶۱-۲۸۴. قابل بازیابی از:

<http://www.magiran.com/view.asp?Type=pdf&ID=1894683&l=fa>

Aksel, Sundström. (2016). Understanding illegality and corruption in forest governance. *Journal of Environmental Management*, (181), pp 779-790. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301479716304571>

Blackburn. Keith, Gonzalo F. Forgues-Puccio. (2010). Financial liberalization, bureaucratic corruption and economic development, *Journal of International Money and Finance* (29), pp 1321-1339. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261560610000598>

Burak. Souad Ali Omer, Alghandouri. Abdalla Mohamed Almabrouk. (2018). Administrative & Financial Corruption in Developing Countries (Case of Study), *International Journal of Engineering and Science*, 7(5), pp 38-43. Retrieved from: <http://www.theijes.com/papers/vol7-issue5/Version-1/F0705013843.pdf>

Crowe. Kristin Smith. (2014). The Emotion-Evoked Collective Corruption Model: The Role of Emotion in the Spread of Corruption Within Organizations, *Organization Science*, 25(4), pp 1154-1171. Retrieved from: <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/orsc.2014.0896>

Fein, E., & Weibler, J. (2014). Review and shortcomings of literature on corruption in organizations in offering a multi-faceted and integrative understanding of the phenomenon. *Behavioral Development Bulletin*, 19(3), pp 67-77. Retrieved from: <https://psycnet.apa.org/record/2014-55726-012>

Francesca. Ginoa Maurice, E. Schweitzerb. Nicole, L. MeadcDan, Arielyd. (2011). Unable to resist temptation: How self-control depletion promotes unethical behavior, *Organizational Behavior and*

- Human Decision Processes Journal, 115(2), pp 191-203. Retrieved from: <https://www.semanticscholar.org/paper/Unable-to-resist-temptation%3A-How-self-control-Gino-Schweitzer/4796c97f7dab8b630a51362f14349428f0698fd7>
- Gregory S. Amacher, Markku. OllikainenE, rkki.Koskela. (2012). Corruption and forest concessions, Journal of Environmental Economics and Management, 63(1), pp 92-104. Retrieved from: [https://econpapers.repec.org/article/eeejeeman/v\\_3a63\\_3ay\\_3a2012\\_3ai\\_3a1\\_3ap\\_3a92-104.htm](https://econpapers.repec.org/article/eeejeeman/v_3a63_3ay_3a2012_3ai_3a1_3ap_3a92-104.htm)
- Giorgio. Locatellia, Giacomo. Marianib, Tristano. Sainatia, Marco. Grecob. (2017). Corruption in public projects and megaprojects: There is an elephant in the room, International Journal of Project Management, 33(3), pp 252-268. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263786316301090>
- Kline, R. B. (2010). Principles and practice of structural equation modeling (3rded). New York: Guilford Press. Retrieved from: [ftp://158.208.129.61/suzuki/PP\\_SEM\\_3e.pdf](ftp://158.208.129.61/suzuki/PP_SEM_3e.pdf)
- Mousavi. Parvaneh,. Pourkiani. Masoud. (2013). Administrative corruption: Ways of tackling the problem, European Online Journal of Natural and Social Sciences, 2(3), pp 178-187. Retrieved from: [https://www.european-science.com/eojnss\\_proc/article/download/3680/1402](https://www.european-science.com/eojnss_proc/article/download/3680/1402)
- Rumaizah Mohd Nordin, Roshana Takim, Abdul Hadi Nawawi. (2012). Critical factors contributing to corruption in construction industry, Humanities Science and Engineering Research (SHUSER) 2012 IEEE Symposium on, pp 1489-1494. Retrieved from: <https://ieeexplore.ieee.org/document/6088831>
- Tanja. Rabl, Torsten M. Kühlmann. (2008). Understanding Corruption in Organizations Development and Empirical Assessment of an Action Model, Journal of Business Ethics, (82), pp 450-477. Retrieved from: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-008-9898-6>
- Taboli. H. R, Samie'e. Daroonch. M, Ehsani. A. (2013). Administrative corruption: why and how?, International Journal of Advanced Studies in Humanities and Social Science, 1(12), pp 2567-2575. Retrieved from: <http://ijashss.com/upload/IJASHSS-2013-V1-3.pdf>