

## بررسی رابطه بین بکارگیری دولت الکترونیک و سلامت سازمانی (مطالعه موردی: اداره امور مالیاتی شهرستان ساری)

اصغر معصومی

### چکیده

هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه بین بکارگیری دولت الکترونیک و سلامت سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی شهرستان ساری بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان اداره امور مالیاتی شهرستان ساری در سال ۱۳۹۵ به تعداد ۳۹۷ نفر بوده که از این بین تعداد ۱۹۵ نفر به عنوان نمونه جهت بررسی انتخاب گردید. روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی و همبستگی بوده و جهت گردآوری داده ها از پرسشنامه های محقق ساخته ارزیابی دولت الکترونیک و سلامت اداری استفاده شد. روایی پرسشنامه ها توسط استاد راهنما و چند تن از صاحب نظران مربوطه مورد تایید قرار گرفت و پایایی پرسشنامه ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای هریک از پرسشنامه به ترتیب برابر ۰/۸۱ و ۰/۹۲ به دست آمد. پس از جمع آوری پرسشنامه ها، داده ها با استفاده نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. از آزمون های آماری T-Test و همبستگی جهت تحلیل داده های تحقیق استفاده گردید. نتایج حاصل از تحقیق نشان می دهد که به طور کلی بین بکارگیری فناوری اطلاعات و سلامت سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

## مقدمه

فناوری مجموعه‌ای از فرایندها، روشها، فنون، ابزار، تجهیزات، ماشین آلات و مهارتهایی است که توسط آنها کالایی تولید و یا خدمتی عرضه می‌گردد. به عبارت دیگر فناوری به معنی کاربرد علوم در صنایع با استفاده از رویه‌ها و مطالعات منظم و جهت‌دار می‌باشد. تعاریف متعددی برای فناوری اطلاعات بیان شده است از آن جمله: فناوری اطلاعات شاخه‌ای از فناوری است که با استفاده از سخت افزار، نرم افزار و شبکه افزار، مطالعه و کاربرد داده و پردازش آن را در زمینه‌های ذخیره سازی، دستکاری، انتقال، مدیریت، کنترل، و داده آمایی خودکار امکان پذیر می‌سازد. (فتحیان، ۱۳۸۶) دولت الکترونیک عبارت از کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقای کارایی، اثربخشی، شفافیت تبادلات و تعاملات اطلاعاتی بین دولت‌ها و همچنین درون دولت شامل سطوح مختلف ادارات دولتی اعم از محلی، شهری یا در سطح کشور، شهروندان و بنگاه‌های تجاری می‌باشد که موجب ارتقای توانمندی شهروندان از طریق دسترسی و بهره‌گیری از اطلاعات می‌گردد. (همان منبع) سلامت سازمانی عبارت است از: توانایی سازمان در حفظ، بقا و سازش با محیط و بهبود این توانایی‌ها. برخی سلامت سازمانی را با بهداشت روانی در محیط کار مترادف دانسته و سازمان سالم را سازمانی می‌دانند که میزان افسردگی، ناامیدی، نارضایتی، کم‌حرکی و فشار روانی کارکنان را به حداقل ممکن برساند. سلامت سازمانی را یک موضوع کلی می‌دانند که با سه مجموعه فشار روانی، بهداشت روانی و اخلاق در سازمان‌ها در ارتباط است. برخی سلامت سازمانی را به توانایی سازمان در تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری‌های درست، بجا و مناسب تعریف کرده‌اند. سازمان‌های سالم به عنوان موجودات زنده و پویا در محیط می‌توانند پدید آیند و با فراهم شدن امکانات لازم و کافی رشد کنند، توسعه یابند و از طریق ارائه کالا و خدمات سالم و ارزنده باعث تأمین نیازهای محیطی و تسهیل فرآیند رشد و شکوفایی جامعه شوند. (نیوال<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵) در این فصل بیان مسأله، ضرورت و اهمیت موضوع، اهداف و سوالات تحقیق و در پایان تعریفی از واژه‌های تخصصی تحقیق ارائه می‌گردد. از جمله مواردی که در این شرکت‌ها و سازمان‌ها زمینه‌های لازم را به وجود می‌آورد، فضای حاکم بر سازمانی است که کارکنان در آن با تعهد به کار خود ادامه داده و آنچه می‌تواند بیشترین تاثیر را در ایجاد این فضا داشته باشد، توانمندسازی کارکنان سازمان بخصوص ابعاد روانی آنان است که به مثابه کالبد اصلی سازمان عمل می‌نماید. همچنین تقویت توانمندی و میزان رضایتمندی افراد می‌تواند نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده از سوی سازمان‌ها بر عهده داشته باشد. امروزه مزیتی که سازمان‌ها برای پیشی گرفتن از یکدیگر دارند در بکارگیری فن آوری جدید و بالابودن اعتماد به نفس و میزان تعهد کارکنان به اهداف سازمانی نهفته است. به عبارتی عنصر خلاقیت و دانش به عنوان عنصر برتری بخش در رقابت مطرح شده است (سید جوادین و دیگران، ۱۳۸۸). با توجه به مطالب فوق پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه بکارگیری دولت الکترونیک و سلامت سازمانی در اداره امور مالیاتی شهرستان ساری صورت می‌پذیرد.

## اهمیت و ضرورت مسئله تحقیق

از مهمترین ویژگی‌های جهان امروز، تغییرات گسترده، افزایش پیچیدگی‌ها و رقابت هاست. سازمانهای امروزی در محیطی پیچیده و در عین حال پویا فعالیت می‌کنند. تحولات عظیم و مستمر از خصوصیات این محیط و فضای کسب و کار است که لزوم توجه به هماهنگی با محیط را پررنگ می‌کند. (حسینی، ۱۳۹۱).

<sup>۱</sup> Nivall

برای دوام و بهبود فعالیت در محیط پیچیده امروزی سازمانها نیازمند استفاده از فناوری اطلاعات در جهت انجام فعالیتهای خود می باشند. از طرف دیگر اوج بکارگیری فناوری اطلاعات در یک کشور می تواند دولت الکترونیک یکپارچه باشد. بکارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرایندهای دولتی نظیر تمرکز زدایی، بهبود کارایی و اثر بخشی است، که امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات<sup>۲</sup> به منظور بهبود کارایی و اثر بخشی و شفافیت اطلاعات بین دولت و سازمان های تابع آن و بین دولت و شهروندان<sup>۳</sup> و بین دولت و بخش خصوصی، دولت الکترونیک اطلاق می شود (علیخان زاده، ۱۳۸۵).

مراحل پیشنهادی سازمان ملل برای پیاده سازی دولت الکترونیک در پنج سطح و به صورت زیر می باشد.

- مرحله اول پیدایش است که در این مرحله ارتباطات یک طرفه بوده و سازمانها تنها اطلاعاتی را به صورت ایستا در اختیار کاربران خود قرار می دهند.
  - مرحله دوم ارتقاء است که در آن سازمانها در سایت های خود اطلاعاتی را در یک محدوده زمانی خاص بروز رسانی کرده و در اختیار کاربران خود قرار می دهند. ارتباطات محدود دوسویه چون پست الکترونیک در اختیار کاربران قرار خواهد داشت.
  - مرحله سوم تعامل است که در آن اطلاعات کاملاً بر اساس نیاز کاربران سازماندهی شده و رعایت مسائل امنیتی و همچنین ایجاد موتور های جستجوی قوی بر روی سایت ها در دستور کار قرار می گیرد.
  - مرحله چهارم تراکنش است که در آن وب سایت ها خدمات گوناگون مانند خرید، پرداخت وجه و ... را انجام داده و وب سایت ها از پویایی و ساختار مناسبی برخوردار می شوند.
  - مرحله پنجم یکپارچگی است. در این مرحله که هدف نهایی کشورها در زمینه دولت الکترونیک است، شهروندان تنها با مراجعه به یک سایت درگاهی (Portal) به تمام اطلاعات و خدمات دولتی دسترسی خواهند داشت.
- فساد یکی از پدیده های جهانی است که از دیرباز با پیدایش شکل های اولیه حکومت وجود داشته و در زمان معاصر نیز در تمام کشورهای دنیا کمابیش وجود دارد. در سطح جهان، فساد یک مشکل جدی در ایجاد آسیب و ضرر به سیاست ها و منافع عمومی تلقی می شود. (سازمان بین المللی شفافیت، ۲۰۰۵) در زیرمجموعه فساد در معنی عام، فساد در نظام اداری نیز، گریبانگیر همه کشورها بوده و اقدامات بسیاری در پیشگیری یا مقابله با آن به انجام رسیده است.
- سلامت سازمانی، مجموعه ای از خصایص نسبتاً پایدار است که انطباق با شرایط محیط، روحیه بالای نیروی کار، کفایت برای حل مشکلات، سرعت عمل و... را به همراه دارد. به طور کلی سلامت نظام اداری بر برآیند انجام کار اثر بخش تاکید دارد. هدف از این تحقیق آن است که رابطه بکارگیری دولت الکترونیک در جهت بالا بردن میزان سلامت سازمانی مورد بررسی قرار گرفته و نشان دهیم هر چه به سمت مراحل بالاتر بکارگیری دولت الکترونیک حرکت نماییم، بهبود بیشتری ملاحظه می گردد.

## پیشینه پژوهش

حاجی حسینی و جلیلود (۱۳۹۵) مقاله ای تحت عنوان ارائه ی مدلی برای بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر کیفیت عملکرد سازمان های تولیدی (مطالعه موردی: شرکت های خودروسازی سایپا و ایران خودرو) را مورد بحث و بررسی قرار داده اند. نتایج





<sup>۱</sup>Information and Communication Technology (ICT)

<sup>۲</sup>Citizens

نشان می دهد، تبادل الکترونیکی داده ها و برنامه ریزی منابع سازمان به مثابه ابزارهای اصلی فناوری اطلاعات توانسته اند به طور مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد شرکتها تأثیرگذار باشند. افزون بر آن، طراحی/تولید به کمک رایانه به عنوان سومین ابزار فناوری اطلاعات توانسته است از طریق سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان به طور غیرمستقیم بر عملکرد شرکت ها مؤثر واقع شود. تبادل الکترونیکی داده ها و طراحی/تولید به کمک رایانه نیز به عنوان ابزارهایی شناخته شدند که با سیستم های برنامه ریزی منابع سازمان تعامل داشته، تأثیرهای قابل توجهی بر آن دارند. یافته ها نشان می دهد، منابع فناوری اطلاعات (تبادل الکترونیکی داده ها، طراحی و تولید به کمک رایانه و برنامه ریزی منابع سازمان) تأثیر معناداری بر کیفیت عملکرد سازمان دارد. عارف نژاد و امیر خانی (۱۳۹۴) مقاله ای تحت عنوان تبیین عوامل مؤثر بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی با تأکید بر نقش عوامل سازمانی و یادگیری سازمانی (مطالعه ی موردی سازمان صنایع و معادن استان اصفهان) را مورد بحث و بررسی قرار داده اند. محققان بیان داشته اند که در محیط رقابتی امروز سازمان های تولیدی و خدماتی همواره به دنبال بهبود کیفیت محصولات و خدمات خود هستند و در این راستا سیستم های اطلاعاتی از عوامل مؤثر در دستیابی به مزیت رقابتی برای این سازمان ها محسوب می شوند؛ زیرا کیفیت خروجی این سیستم ها نقش مهمی در بهبود عملکرد سازمان دارد. با وجود این، عوامل موفقیت سیستم های اطلاعاتی و نقش آنها در بهبود عملکرد سازمان، هنوز هم برای بسیاری از سازمان ها پوشیده بوده و مبانی نظری حاکی از تعدد این عوامل است. در این پژوهش با مروری بر این عوامل، تأثیر عوامل سازمانی و یادگیری سازمانی در موفقیت سیستم های اطلاعاتی با استفاده از رویکرد معادلات ساختاری بررسی شده است. کیم و گران<sup>۴</sup> (۲۰۱۶)، با بررسی «مدل بلوغ دولت الکترونیکی با استفاده از مدل بلوغ قابلیت یکپارچه» به این نتیجه رسیدند که مدل بلوغ قابلیت یکپارچه به عنوان یک ابزار مفید برای ارزیابی سطح بلوغ یاد می کند و بیان می دارد که ارزیابی عوامل ورودی می تواند دولت ها را به درک چگونگی اولویت بندی استراتژی ها و منابع آگاه سازد.




سینگ و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۶)، با بررسی «حکمرانی الکترونیک راهی برای تحویل خدمات بهتر به بخش عمومی در هندوستان و اتیوپی و فیجی» به این نتیجه رسیدند که همه انواع فسادهای بوروکراتیک جزئی به دلیل افزایش شفافیتی که به واسطه استفاده از فن آوریهای اطلاعات و ارتباطات به دست آمده، کاهش یافته است. در این مقاله تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که ابتکار عملهای دولت الکترونیک و کاهش فساد به طور معنی داری با هم رابطه دارند.

## اهداف تحقیق

- بررسی رابطه بکارگیری دولت الکترونیک و سلامت سازمانی 
- سلامت سازمانی در ایجاد شایسته سالاری افراد، سرعت بخشی در روند کارها، شفافیت سازمانی، کاهش فساد و افزایش سلامت هویت پیدا می کند. بنابراین بر اساس هدف اصلی فوق می توان رابطه میان دولت الکترونیک و سلامت کار را فرضیه های فرعی منعکس کرد. 
- بررسی رابطه بکارگیری دولت الکترونیک در شایسته سالاری سازمان. 
- بررسی رابطه بکارگیری دولت الکترونیک در تسریع روند کاری در سازمان. 







<sup>۴</sup> kim& Grant

<sup>۵</sup> Singh, Patha., Naz & Belwal

- بررسی رابطه بکارگیری دولت الکترونیک در شفافیت سازمانی. 
- بررسی رابطه بکارگیری دولت الکترونیک در کاهش فساد اداری. 
- بررسی رابطه بکارگیری دولت الکترونیک در افزایش سلامت کار. 

## فرضیه های تحقیق

در این تحقیق، مبتنی بر اهداف و سئوالات، فرضیه هایی به شرح زیر مورد توجه و آزمون قرار گرفته است.

- میان بکارگیری دولت الکترونیک با سلامت سازمانی در اداره مالیاتی شهرستان ساری رابطه وجود دارد. 
- بکارگیری دولت الکترونیک با شایسته سالاری در سازمان رابطه معنی داری دارد. 
- بکارگیری دولت الکترونیک با تسریع روند کاری در سازمان رابطه معنی داری دارد. 
- بکارگیری دولت الکترونیک با شفافیت سازمانی رابطه معنی داری دارد. 
- بکارگیری دولت الکترونیک با کاهش فساد اداری در سازمان رابطه معنی داری دارد. 
- بکارگیری دولت الکترونیک با افزایش سلامت کار در سازمان رابطه معنی داری دارد. 

## مبانی نظری تحقیق

### تعریف دولت الکترونیک

تعاریف مختلفی برای دولت الکترونیک مطرح شده است. دولت الکترونیک عبارت از کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات برای ارتقای کارایی، اثربخشی، شفافیت تبادلات و تعاملات اطلاعاتی بین دولت ها و همچنین درون دولت شامل سطوح مختلف ادارات دولتی اعم از محلی، شهری یا در سطح کشور، شهروندان و بنگاه های تجاری می باشد که موجب ارتقای توانمندی شهروندان از طریق دسترسی و بهره گیری از اطلاعات می گردد. در بحث بکارگیری فناوری اطلاعات در سازمانها بایستی به مبحث روانشناختی کارکنان نیز توجه لازم را معطوف داشت. بدیهی است که احساس نیاز به بکارگیری سیستم های فناوری اطلاعات در سازمانها می تواند به عنوان قویترین انگیزه در استفاده از این سیستمها در سازمان مطرح باشد. توماس و ولتهوس<sup>۶</sup> (۱۹۹۰) برای اولین بار بحث توانمندسازی روانشناختی کارکنان را مطرح کردند که در دو سطح فردی و سازمانی اعمال می شود. فرایند توانمند سازی شناختی در سطح فردی به معنای فراهم آوردن فرصت هایی جهت کار با دیگران یادگیری مهارتهای تصمیم گیری و مدیریت منابع و در سطح سازمانی به معنای مسولیت پذیری و رهبری مشترک و فرصت هایی برای مشارکت در تصمیم گیری می باشد (می کمالی و ناستی زایی، ۱۳۸۹ و تن و کامرون<sup>۷</sup> (۱۹۹۸) توانمند سازی را به معنی قدرت بخشیدن به کارکنان می دانند، به این معنی که به آنان کمک کنیم تا احساس اعتماد به نفس خود را تقویت کنند. نویسندگان یاد شده ضمن تایید چهار بعد توانمند سازی توماس و ولتهوس (۱۹۹۰) و اسپریتزر<sup>۸</sup> (۱۹۹۶) بعد اعتماد را به آن اضافه کرده اند. بنابراین ابعاد توانمند سازی روانشناختی کارکنان شامل ابعاد (تاثیرگذاری، شایستگی، معنی دار بودن، خود مختاری و اعتماد) می باشد (عبداللهی، ۱۳۸۴). دولت الکترونیک، کاربرد IT در فعالیتهای فرایندهای دولتی است. دولت الکترونیک راهی برای دولتها

<sup>۶</sup> Tomas and Wolthous

<sup>۷</sup> Voten and Kamron

<sup>۸</sup> Speritzer

جهت استفاده از فناوری اطلاعات به جهت آماده کردن مردم برای دسترسی بهتر به اطلاعات و خدمات دولت و به منظور بهبود کیفیت خدمات و ارائه فرصتهای جدید می باشد. (علیخان زاده، ۱۳۸۵، ص ۲۴۸) این واژه چیزی فراتر از انجام خدمات دولتی به صورت به هنگام است. مفهوم اصلی دولت الکترونیکی را میتوان در کلمه (انتقال) یافت. انتقالی که در آن، دولتها به طور اساسی خود را در جهت نیازهای مردم قرار می دهند و طرز تمام عیاری از فناوری ارتباطات و اطلاعات استفاده می کنند تا کیفیت و اثربخشی هزینه های خدمات عمومی را بهبود بخشند (صفری، ۱۳۸۶).

## مفهوم دولت الکترونیکی

دولت الکترونیکی به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولتها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. دولت الکترونیکی استفاده از فناوری به منظور تسهیل امور دولت از طریق ارائه خدمات و اطلاعات کارا و موثر به شهروندان و شرکت های تجاری و تولیدی می باشد. دولت الکترونیکی یک دولت بدون ساختمان و سازمانی مجازی است که خدمات دولتی را بدون واسطه به مشتریان ارائه می دهد و موجب مشارکت آنان در فعالیتهای سیاسی می گردد.

دولت الکترونیکی یک شکل پاسخگو از دولت است. دولت الکترونیکی تماماً راجع به موارد زیر است:

- از فن آوری اطلاعات بهره گیری شود.
- ارایه و تامین خدمات بهتر برای افراد و سازمانهایی که با خدمات و اطلاعات دولتی سروکار دارند.
- گسترش استاندارد و وحدت رویه در ارایه خدمات دولتی.

## سلامت سازمانی

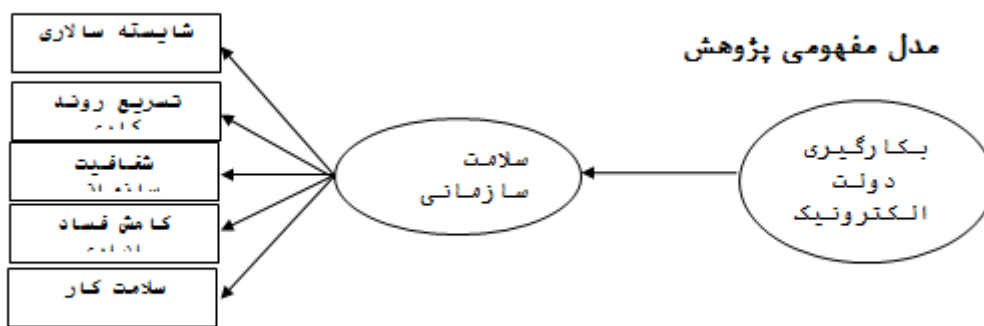
مایلز سلامت سازمانی را در سال ۱۹۶۹ تعریف نموده و با پیشنهاد طرحی برای سنجش سلامت سازمانها، خاطرنشان کرد که سازمان همیشه سالم نخواهد بود و سلامت سازمانی اشارگر به دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی خود برای سازش بیشتر می باشد. عباس زاده ویژگیهای سازمانی که جو سالمی دارد را به شرح زیر بیان می کند. (عباس زاده، ۱۳۸۹)

- ✓ در مبادله اطلاعات قابل اعتماد است.
- ✓ دارای قابلیت انعطاف و خلاقیت است.
- ✓ تغییرات لازم برحسب اطلاعات به دست می آیند.
- ✓ نسبت به اهداف سازمان دارای یگانگی و تعهد است.

به نظر لایدن و کلینگل، سلامت سازمانی مفهوم تقریباً تازه ای است و تنها شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف به طور موثر نیست بلکه شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود نیز می گردد. ناظران در سازمانهای سالم کارکنانی متعهد و وظیفه شناس، روحیه بالا، کانال های ارتباطی باز و موفقیت بالا می یابند و یک سازمان سالم جایی است که افراد می خواهند در آنجا بمانند و

کار کنند و به آن افتخار نموده و افراد سودمند و موثری باشند. همان طور که پارسونز می گوید: همه سیستم های اجتماعی، اگر قرار باشد که رشد و توسعه یابند، باید چهار کارکرد اساسی انطباق، کسب هدف، یگانگی، و دوام را با موفقیت انجام دهند. به عبارت دیگر، سازمانها در حال این چهار پیشرو موفق باشند.

- مشکل کسب منابع کافی و سازش با محیط خود.
- مشکل تعیین و اجرای هدف.
- مشکل نگهداری وحدت درون سازمانی مشکل ایجاد و حفظ ارزشهای منحصر به فرد سیستم (متحدیان، ۱۳۸۹)



## روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف جزء تحقیقات کاربردی محسوب گردیده و از نظر روش تحقیق نیز یک تحقیق توصیفی، پیمایشی و همبستگی است. آنها پردازد. جامعه آماری در این پژوهش شامل: "کلیه کارکنان اداره امور مالیاتی شهرستان ساری به تعداد ۳۹۷ نفر می باشد. در این تحقیق نمونه بر اساس روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول مورگان به تعداد ۱۹۵ نفر تعیین گردید. جهت اخذ اطلاعات در مورد موضوع و پیشینه تحقیق از روش های کتابخانه ی (اینترنت، کتب، مقالات و پایان نامه ها و گزارشات) استفاده شده است. در روش میدانی نیز از ابزار پرسشنامه به منظور جمع آوری داده ها بهره گیری شده است. در این پژوهش برای ارزیابی دولت الکترونیک از پرسشنامه ای ۵۵ گزینه ای که بر مبنای طیف پنج گزینه ای لیکرت و عبارات (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) استفاده شد و پرسشنامه سلامت سازمانی نیز شامل ۲۸ سوال بوده و با عبارات (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) سنجیده می شود. در ادامه تفکیک سوالات پرسشنامه به شرح زیر توصیف می گردد:

جدول شماره (۱) تفکیک سوالات پرسشنامه

سوالیات	شماره سوالات
شایسته سالاری	سوالات ۱ تا ۶
تسریع روند کاری	سوالات ۷ تا ۱۱
شفافیت سازمانی	سوالات ۱۲ تا ۱۵
کاهش فساد اداری	سوالات ۱۶ تا ۲۰
افزایش سلامت کار	سوالات ۲۱ تا ۲۸

با توجه با اینکه در این تحقیق از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است در تهیه پرسشنامه و تعیین سئوالات با استفاده از جلسات گفتگوی آزاد با اساتید محترم راهنما و مشاور سوالات مناسب انتخاب شده اند. علاوه بر این به منظور کسب اعتبار لازم ، پرسشنامه تهیه شده در اختیار تعدادی از کارشناسان و استادان محترم قرار گرفت که با توجه به سوالات پژوهش، سوالات نامناسب حذف و بعضاً با اضافه کردن سوالات و انجام اصلاحاتی، پرسشنامه مورد نظر مناسب تشخیص داده شد. در تحلیل به عمل آمده آلفای کرونباخ پرسشنامه ارزیابی دولت الکترونیک و سلامت اداری به ترتیب برابر است با ۰/۸۱ و ۰/۹۲ که از ۰/۸۰ بیشتر می باشد. بنابراین قابلیت اعتماد پرسشنامه در حد بالایی می باشد.

### متغیر مستقل

➤ بکارگیری دولت الکترونیک.

### متغیر وابسته

➤ سلامت سازمانی

### یافته های پژوهش

### آزمون کولموگروف – اسمیرنوف

جدول (۲) آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیرها	آماره کولموگروف-اسمیرنوف	Sig	نتیجه آزمون
دولت الکترونیک	۰/۸۴۸	۰/۴۶۸	نرمال است.



شایسته سالاری	۱/۲۵۱	۰/۰۸۷	نرمال است.
تسریع روند کاری	۱/۱۷۹	۰/۱۲۴	نرمال است.
شفافیت سازمانی	۱/۲۴۱	۰/۰۹۲	نرمال است.
کاهش فساد اداری	۱/۲۱۹	۰/۱۰۲	نرمال است.
افزایش سلامت کار	۰/۵۷۸	۰/۸۹۲	نرمال است.

مطابق جدول (۲) با توجه به این که سطح معناداری آزمون در متغیرهای تحقیق بیشتر از ۰,۰۵ می باشد، داده های آن از توزیع نرمال برخوردار هستند. بنابراین از آزمون پارامتریک پیروسون استفاده می شود.

**بررسی فرضیات تحقیق**

**فرضیه فرعی اول:** بین بکارگیری دولت الکترونیک با شایسته سالاری در سازمان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۳) آزمون همبستگی مربوط به فرضیه فرعی اول

همبستگی			
شایسته سالاری	دولت الکترونیک		
۰,۲۸۵*	۱	همبستگی پیروسون	دولت الکترونیک
۰,۰۲۰		Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	
۱	۰,۲۸۵*	همبستگی پیروسون	شایسته سالاری
	۰,۰۲۰	Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	

\*همبستگی در سطح ۰,۰۵ معنی دار است.

نتیجه بدست آمده از طریق نرم افزار Spss نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر بکارگیری دولت الکترونیک و شایسته سالاری به میزان  $R = 0,285$  می باشد که همبستگی مستقیمی را بین دو متغیر فوق نشان می دهد. و با توجه به این که  $sig < 0,05$  است، بنابراین فرض صفر رد و در نتیجه فرض یک تأیید می گردد. به این معنی که بکارگیری دولت الکترونیک با شایسته سالاری در اداره امور مالیاتی شهرستان ساری رابطه دارد و این امر سلامت سازمانی را در آن اداره امور مالیاتی بالا می برد.

**فرضیه فرعی دوم:** بین بکارگیری دولت الکترونیک و تسریع روند کاری در اداره امور مالیاتی رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۴) آزمون همبستگی مربوط به فرضیه فرعی دوم

همبستگی			
تسریع روندکاری	دولت الکترونیک		
۰,۴۵۴*	۱	همبستگی پیرسون	دولت الکترونیک
۰,۰۰۰		Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	
۱	۰,۴۵۴*	همبستگی پیرسون	تسریع روندکاری
	۰,۰۰۰	Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	
*همبستگی در سطح ۰,۰۵ معنی دار است.			

نتیجه بدست آمده از طریق نرم افزار Spss نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر بکارگیری دولت الکترونیک با تسریع روند کاری به میزان  $R = 0,454$  می باشد که همبستگی مستقیمی را بین دو متغیر فوق نشان می دهد. و با توجه به این که  $sig < 0,05$  است، بنابراین فرض صفر رد و در نتیجه فرض یک تأیید می گردد. به این معنی که بکارگیری دولت الکترونیک با تسریع روندکاری در اداره امور مالیاتی شهرستان ساری رابطه دارد و این امر سلامت سازمانی را در آن اداره امور مالیاتی ارتقا می دهد.

**فرضیه فرعی سوم:** بین بکارگیری دولت الکترونیک که شفافیت سازمانی در اداره امور مالیاتی را بهبود می دهد و سلامت سازمانی رابطه وجود دارد.

جدول (۵) آزمون همبستگی مربوط به فرضیه فرعی سوم

همبستگی			
شفافیت سازمانی	دولت الکترونیک		
۰,۳۴۳*	۱	همبستگی پیرسون	دولت الکترونیک
۰,۰۰۵		Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	
۱	۰,۳۴۳*	همبستگی پیرسون	شفافیت سازمانی
	۰,۰۰۵	Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	
*همبستگی در سطح ۰,۰۵ معنی دار است.			

نتیجه بدست آمده از طریق نرم افزار Spss نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر بکارگیری دولت الکترونیک با بهبود شفافیت سازمانی به میزان  $R = 0,343$  می باشد که همبستگی مستقیمی را بین دو متغیر فوق نشان می دهد. و با توجه

به این که  $\text{sig} < 0,05$  است، بنابراین فرض صفر رد و در نتیجه فرض یک تأیید می گردد. به این معنی که بکارگیری دولت الکترونیک با بهبود شفافیت سازمانی اداره امور مالیاتی شهرستان ساری رابطه دارد و این امر سلامت سازمانی را در آن اداره امور مالیاتی ارتقا می دهد.

**فرضیه فرعی چهارم:** بین بکارگیری دولت الکترونیک و کاهش فساد اداری در اداره امور مالیاتی شهر ساری رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۶) آزمون همبستگی مربوط به فرضیه فرعی چهارم

همبستگی			
کاهش فساد اداری	دولت الکترونیک		
۰,۴۲۹*	۱	همبستگی پیرسون	دولت الکترونیک
۰,۰۰۰		Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	
۱	۰,۴۲۹*	همبستگی پیرسون	کاهش فساد اداری
	۰,۰۰۰	Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	

\*همبستگی در سطح ۰,۰۵ معنی دار است.

نتیجه بدست آمده از طریق نرم افزار Spss نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر بکارگیری دولت الکترونیک با کاهش فساد اداری به میزان  $R = 0,429$  می باشد که همبستگی مستقیمی را بین دو متغیر فوق نشان می دهد. و با توجه به این که  $\text{sig} < 0,05$  است، بنابراین فرض صفر رد و در نتیجه فرض یک تأیید می گردد. به این معنی که بکارگیری دولت الکترونیک با کاهش فساد اداری در اداره امور مالیاتی شهرستان ساری رابطه دارد و این امر سلامت سازمانی را در آن اداره امور مالیاتی بالا می برد.

**فرضیه فرعی پنجم:** بین بکارگیری دولت الکترونیک و افزایش سلامت کار در اداره امور مالیاتی شهر ساری رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۷) آزمون همبستگی مربوط به فرضیه فرعی پنجم

همبستگی			
افزایش سلامت کار	دولت الکترونیک		
۰,۶۱۲*	۱	همبستگی پیرسون	دولت الکترونیک
۰,۰۰۳		Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	
۱	۰,۶۱۲*	همبستگی پیرسون	افزایش سلامت کار
	۰,۰۰۳	Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	

\*همبستگی در سطح ۰,۰۵ معنی دار است.

نتیجه بدست آمده از طریق نرم افزار Spss نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر بکارگیری دولت الکترونیک با افزایش سلامت کار به میزان  $R=0,612$  می باشد که همبستگی مستقیمی را بین دو متغیر فوق نشان می دهد. و با توجه به این که  $sig < 0,05$  است، بنابراین فرض صفر رد و در نتیجه فرض یک تأیید می گردد. به این معنی که بکارگیری دولت الکترونیک با افزایش سلامت کار در اداره امور مالیاتی شهرستان ساری رابطه دارد و این امر سلامت سازمانی را در آن اداره امور مالیاتی بالا می برد.

فرضیه اصلی پژوهش: میان بکارگیری دولت الکترونیک و سلامت سازمانی در اداره امور مالیاتی شهر ساری رابطه وجود دارد.

جدول (۸) آزمون همبستگی مربوط به فرضیه اصلی

همبستگی			
سلامت سازمانی	دولت الکترونیک		
۰,۵۲۳*	۱	همبستگی پیرسون	دولت الکترونیک
۰,۰۰۰		Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	
۱	۰,۵۲۳*	همبستگی پیرسون	سلامت سازمانی
	۰,۰۰۰	Sig. (۲-tailed)	
۱۹۵	۱۹۵	نمونه	

\*همبستگی در سطح ۰,۰۵ معنی دار است.

نتیجه بدست آمده از طریق نرم افزار Spss نشان می دهد که همبستگی بین دو متغیر بکارگیری دولت الکترونیک با سلامت سازمانی به میزان  $R=0,523$  می باشد که همبستگی مستقیمی را بین دو متغیر فوق نشان می دهد. با توجه به این که  $sig < 0,05$  است، بنابراین فرض صفر رد و در نتیجه فرض یک تأیید می گردد. به این معنی که بکارگیری دولت الکترونیک با سلامت سازمانی در اداره امور مالیاتی شهرستان ساری رابطه دارد و این امر سلامت سازمانی را در آن اداره امور مالیاتی ارتقا داده و نتیجه کلی تحقیق در جامعه آماری قابل تعمیم می باشد.

## بحث و نتیجه گیری تحقیق

تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین بکارگیری دولت الکترونیک و سلامت سازمانی پرداخته است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان اداره امور مالیاتی شهرستان ساری بوده و نتایج حاصل از تحقیق نشان می دهد که به طور کلی بین بکارگیری فناوری اطلاعات و سلامت سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج تحقیقات حاضر نشان دهنده آن است که بکارگیری فناوری اطلاعات موجب تقویت توانمندی سازی برای کارکنان سازمان نیز می گردد. بکارگیری فناوری اطلاعات در یک سازمان دارای مراحل مختلفی است که می تواند از سیستم های نظام اداری خودکار (OAS) تا سیستم های مدیریت دانش (KMS) متفاوت باشد. در واقع فناوری اطلاعات می تواند به فرایند تصمیم گیری سریع و دقیق در سازمان منجر شود. تصمیم گیری را می توان فرایند مغز یا سلسله اعصاب سازمان به حساب آورد. (مهدی الوانی، ۱۳۹۰، ۱۲۶). هدف از انجام این تحقیق بررسی رابطه بین

بکارگیری دولت الکترونیک و سلامت سازمانی کارکنان اداره امور مالیاتی شهرستان ساری بود. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی و از لحاظ هدف جزء پژوهش کاربردی و از شاخه ی توسعه ای انتخاب شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره امور مالیاتی شهرستان ساری در سال ۱۳۹۵ به تعداد ۳۹۷ نفر بوده که از این بین تعداد ۱۹۵ نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول کرجسی مورگان به عنوان نمونه جهت بررسی انتخاب گردید. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه های محقق ساخته ارزیابی دولت الکترونیک و سلامت سازمانی می باشد. رویایی پرسشنامه ها توسط استاد راهنما و چند تن از صاحب نظران مربوطه مورد تایید قرار گرفته است و پایایی پرسشنامه ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای هریک از پرسشنامه به ترتیب برابر ۰/۸۱ و ۰/۹۲ به دست آمده است. روش تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی (شامل آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون ساده) از طریق نرم افزار آماری SPSS۲۳ انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که بین بکارگیری دولت الکترونیک و سلامت سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. سلامت سازمانی، مجموعه ای است از خصایص نسبتا پایدار که انطباق با شرایط محیط، روحیه بالای نیروی کار، کفایت برای حل مشکلات، سرعت عمل و... را به همراه دارد. به طور کلی سلامت نظام اداری بر برآیند انجام کار اثر بخش تاکید دارد. برای سنجش سلامت سازمانی می توان به بررسی پارامترهایی چون پاسخگویی، شفافیت، یکپارچگی، شایسته سالاری، تمرکززدایی، واگذاری، رها سازی و توانمند سازی پرداخت. بدیهی است که بکارگیری فناوری اطلاعات بر این پارامترها تاثیر مثبتی خواهد داشت. منطبق کردن نتایج تحقیق با یک اصول علمی نیازمند هم خوانی نتایج تحقیقات دیگر پژوهشگران دارد. در این قسمت تحلیل یافته ها با توجه به ادبیات تحقیق که با متغیرهای این تحقیق ارتباط دارند توضیح داده می شوند و در نهایت نتیجه گیری می شود. یافته های فرضیه اصلی نشان داد که میان بکارگیری دولت الکترونیک و سلامت سازمانی در اداره امور مالیاتی شهر ساری رابطه معناداری وجود دارد که نتایج این تحقیقات با نتایج حسینی و جلیلود (۱۳۹۵)، محمدی و امیری (۱۳۹۴) و بل و همکارانش (۲۰۱۶) از نظر رابطه بین این دو متغیر همسو بوده است. همچنین مشخص شد که بکارگیری دولت الکترونیک در اداره امور مالیاتی شهر ساری بطور موثری بر سلامت سازمانی کارکنان تاثیر داشته است. با فراهم کردن شرایط ایده آل جهت بکارگیری موثر دولت الکترونیک این متغیر می تواند تاثیر معناداری بر سلامت سازمانی در جنبه های مختلف داشته باشد. در حالی که انتظارات از قابلیت های دولت الکترونیک بالاست ولی باید تاکید نمود که دولت الکترونیک به تنهایی پاسخگوی تمام مشکلات ادارات نیست بلکه می تواند فرصت ها، منابع و کانال های اطلاعاتی و ارتباطی نوین را برای توانمند سازی، خود اتکایی و پیشرفت جوامع انسانی بگشاید. بنابراین اولین قدم در این زمینه هر سازمانی، می تواند بررسی و شناسایی وضعیت موجود ابعاد دولت الکترونیک در سازمان باشد و سپس با بررسی و راهکارهای مناسب می توان در جهت رسیدن به وضعیت مطلوب حرکت کرد. سازمان با افراد توانمند خود می تواند ابعاد مختلف دولت الکترونیک را به گونه ای موثرتر پیاده سازی نموده و اهداف آن را محقق سازد. یافته های فرضیه فرعی اول نشان داد که بین بکارگیری دولت الکترونیک با شایسته سالاری در سازمان رابطه معنی داری وجود دارد. که نتایج این تحقیقات با نتایج عارف نژاد و امیرخانی (۱۳۹۴)، ضیایی پور و محمدیان (۱۳۹۱) و الهی و نامداریان (۱۳۸۹) از نظر رابطه بین این دو متغیر همسو بوده است. همچنین مشخص شد که کارکنان اداره امور مالیاتی کل نظر مثبتی در خصوص خدمات الکترونیکی دولت داشته است. خدمات الکترونیکی برخلاف حالت سنتی آن وابسته به مکان، زمان و ساعتهای خاص نیست و لذا به راحتی ارائه می شود. همچنین ذکر این نکته حائز اهمیت است که کیفیت خدمات الکترونیکی تأثیر قابل توجهی بر رضایتمندی مشتریان دارد. به طوری که رضایتمندی آنها منجر به بهبود و ارتقای عملکرد سازمان می شود. یافته های فرضیه دوم نشان داد بین بکارگیری دولت الکترونیک و تسریع روند کاری در اداره

امور مالیاتی رابطه معنی داری وجود دارد. که نتایج این تحقیقات با نتایج حقیقی نسب و تقوی (۱۳۹۲)، حسینی و فتحی (۱۳۹۲)، آذریان (۱۳۸۹)، جانسون (۲۰۱۵) از نظر رابطه بین این دو متغیر همسو بوده است. همچنین مشخص شد که بکارگیری دولت الکترونیک موجب تسریع روندکاری در سیستم مالیاتی شده و با آسان نمودن مراحل کاری و ثبت دقیق اطلاعات به کارکنان کمک می کند تا از فرآیند انجام یک پروژه و یک وظیفه به صورت دقیق در هر زمان مطلع شود، و اجرای فرآیندهای اداری را تسهیل نموده و منجر به شفافیت و بهبود چرخه گردش اطلاعات در بین کارکنان، مدیران و مشتریان سازمان می گردد. یافته های فرضیه سوم نشان داد که بین بکارگیری دولت الکترونیک با شفافیت سازمانی در اداره امور مالیاتی رابطه معناداری وجود دارد. که نتایج این تحقیقات با نتایج تحقیق متحدیان (۱۳۸۹) و الوانی و جفراه (۱۳۸۹) از نظر رابطه بین این دو متغیر همسو بوده است. همچنین مشخص شد بکارگیری دولت الکترونیک در اداره امور مالیاتی موجب شفاف سازی امور شده و بسیاری از خطاها در این سازمان با بکارگیری دولت الکترونیک مرتفع گشت. یافته های فرضیه چهارم نشان داد بین بکارگیری دولت الکترونیک و کاهش فساد اداری در اداره امور مالیاتی شهر ساری رابطه معنی داری وجود دارد. که نتایج این تحقیقات با نتایج کیانی منش (۱۳۸۸) و جانسون (۲۰۱۵) از نظر رابطه بین این دو متغیر همسو بوده است. همچنین مشخص شد که بسیاری از مشکلات و فسادهای اداری با بکارگیری دولت الکترونیک کاهش یافته و حتی برخی از آنها نیز بطور کامل جلوگیری شدند که این نشان از همبستگی مثبت بین متغیرها دارد. یافته های فرضیه پنجم نشان داد بین بکارگیری دولت الکترونیک و افزایش سلامت کار در اداره امور مالیاتی شهر ساری رابطه معنی داری وجود دارد. که نتایج این تحقیقات با نتایج افرایم توربان (۲۰۱۵)، مقیمی و اعلائی (۱۳۹۰) از نظر رابطه بین این دو متغیر همسو بوده است. همچنین مشخص شد بکارگیری دولت الکترونیک با بالابردن انطباق با شرایط محیطی، بالا بردن روحیه نیروی کار، بالابردن کفایت در حل مشکلات و افزایش سرعت عمل تاثیر بسزایی در افزایش سلامت کار اداره امور مالیاتی شهر ساری داشت.

## پیشنهادات مبتنی بر یافته های تحقیق

- با توجه به فرضیه اصلی پژوهش، مشخص شده است که بین بکارگیری دولت الکترونیک و سلامت سازمانی در اداره امور مالیاتی شهر ساری رابطه معناداری وجود دارد، لذا پیشنهاد می شود برای استفاده بهینه تر از دولت الکترونیک در جهت افزایش سلامت سازمانی، مدیران ارشد سازمان ها و ادارات از بکارگیری دولت الکترونیک حمایت نمایند و زمینه را جهت بکارگیری آن فراهم نمایند.
- با توجه به فرضیه اول پژوهش، مشخص شده است که بین بکارگیری دولت الکترونیک با شایسته سالاری در سازمان رابطه معنی داری وجود دارد، لذا پیشنهاد می شود با اجرای دولت الکترونیک و استقرار یک سیستم ارزیابی عملکرد صحیح و اجرای مستمر آن و تاثیر نتایج ارزیابی در ارتقای شغلی زمینه را جهت ارتقای شایسته سالاری فراهم نمایند.
- با توجه به فرضیه دوم پژوهش، مشخص شده است که بین بکارگیری دولت الکترونیک و تسریع روند کاری در اداره امور مالیاتی رابطه معنی داری وجود دارد. لذا پیشنهاد می گردد با استقرار دولت الکترونیک و اجرای مستمر و صحیح آن موجبات تسریع انجام امور را فراهم آورده و این طریق رضایت ارباب رجوع ها را جلب نمایند و از سوی دیگر به گزارشات و نتایج امور در زمان کوتاهتری دست یابند.

- با توجه به فرضیه سوم پژوهش، مشخص شده است که بین بکارگیری دولت الکترونیک که شفافیت سازمانی در اداره امور مالیاتی را بهبود می دهد و سلامت سازمانی رابطه وجود دارد. لذا پیشنهاد می گردد با به کارگیری دولت الکترونیک و تداوم در استقرار آن شفاف سازی بیشتری در کلیه امور صورت گرفته و مدیران به اطلاعات با شفافیت بیشتری دسترسی خواهند داشت.
- با توجه به فرضیه چهارم پژوهش، مشخص شده است که بین بکارگیری دولت الکترونیک و کاهش فساد اداری در اداره امور مالیاتی شهر ساری رابطه معنی داری وجود دارد. لذا پیشنهاد می شود با به کارگیری دولت الکترونیک که موجب شفاف سازی امور گشته و نظارت بر عملکرد کارکنان را افزایش می دهد زمینه را برای کاهش فساد اداری فراهم نمایند.
- با توجه به فرضیه پنجم پژوهش، مشخص شده است که بین بکارگیری دولت الکترونیک و افزایش سلامت کار در اداره امور مالیاتی شهر ساری رابطه معنی داری وجود دارد. لذا پیشنهاد می شود با بکارگیری فناوری اطلاعات که موجب کاهش فساد اداری و شفافیت امور و همچنین تسریع در پیشبرد فرایندها می گردد زمینه را برای افزایش سلامت کار فراهم آورد.

## منابع

حاجی حسینی، حجت الله، جلیلونند، محمد رضا، (۱۳۹۱)، ارائه ی مدلی برای بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر کیفیت عملکرد سازمان های تولیدی (پیمایشی درباره شرکت های خودروسازی سایپا و ایران خودرو)، فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۱۳.

سیدجوادین، س. ر.، رایج، ح.، آقا میری، س. ع. و یزدانی، ح. ر. (۱۳۸۸). "بازاریابی درونی، گامی در جهت بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات: تحقیقی پیرامون شرکت گاز تهران بزرگ"، پژوهشهای مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۲، تابستان، صص. ۶۷.

عارف نژاد، محسن، امیرخانی، طیبه، (۱۳۹۱)، تبیین عوامل مؤثر بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی با تأکید بر نقش عوامل سازمانی و یادگیری سازمانی (مطالعه ی موردی سازمان صنایع و معادن استان اصفهان)، فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۱۳.

عباس نژاد، رمضان، (۱۳۸۹)، تجارت الکترونیکی، انتشارات فناوری نوین، چاپ اول.

علیخان زاده، امیر، (۱۳۸۵)، سیستم های بانک اطلاعاتی، انتشارات خراسان، صص ۱۰۴-۲۴۸.

فتحیان، محمد، (۱۳۸۴)، دانش مدیریت دانش ضمنی در خلاقیت و نوآوری، نشریه تدبیر شماره (۱۶۴) دی ماه.