



فصلنامه مدیریت عملیات

سال دوم، شماره ۷، پاییز ۱۴۰۱

## ارایه الگوی سیاسی - اسلامی نظارت بر عملکرد به منظور افزایش سلامت اداری در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۰۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۱۶

رضا امیری ماوی\*

زین العابدین امینی سابق\*\*

احسان ساده\*\*\*

مسعود قربان حسینی\*\*\*\*

 [10.30495/JOM.2023.1976106.1073](https://doi.org/10.30495/JOM.2023.1976106.1073)

### چکیده:

مقاله حاضر با هدف ارائه الگوی سیاسی - اسلامی نظارت بر عملکرد در جهت ارتقاء سلامت اداری مبتنی بر ارزشهای دینی در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور تدوین شده و جهت تبیین عوامل مؤثر بر سلامت نظام اداری از منظر اسلام از آیات قرآن کریم و سیره نظری و عملی معصومین (ع) استفاده شده است. این پژوهش از روش توصیفی - تحلیلی برای مطالعه محتوای متون اسلامی و جهت ارائه الگوی مناسب از روش کیفی (دلفی) استفاده شده است، در بخش کمی از آزمون تی و برای آزمون و تأیید مدل و همچنین مشخص کردن اهمیت هر یک از متغیرها از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. نمونه آماری در بخش کیفی شامل ۲۰ بیست نفر از خبرگان مدیریتی و در بخش کمی شامل ۱۷۹۸ نفر از مدیران سطوح ارشد و میانی می‌باشد. جهت نمونه‌گیری از روش گوله برفی استفاده شده است، با استفاده از تحلیل محتوای منابع اسلامی می‌توان سلامت نظام اداری را از دیدگاه اسلام در دو بخش بررسی نمود: ۱- تحت تأثیر میانی هستی شناختی و انسان شناختی حاکم بر باورهای افراد سازمان. ۲- تحت تأثیر عوامل چهارگانه؛ میزان پایبندی به اعتقادات دینی، وجدان کاری و فرهنگ سازمانی، اقتصاد و سیاست. نتایج پژوهش حاکی از آن است که یازده مولفه در سه بعد (نظارت، دیدگاه اسلام، سلامت اداری) در خصوص

\* دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران.

\*\* دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران. [drsajadami@yahoo.com](mailto:drsajadami@yahoo.com)

\*\*\* استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران.

\*\*\*\* استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران.

تأثیر یا نقش باورها و ارزشها در ایجاد یک نظام اداری سالم تأکید دارند و در نهایت الگوی مناسب ارائه گردید.

**واژگان کلیدی:** سلامت سازمانی، نظارت بر عملکرد، سلامت اداری، ارزشهای اسلامی

#### ۱- مقدمه

جامعه سالم در گرو نظام اداری، اقتصادی و سیاسی سالم می‌باشد، در دنیای امروز و به ویژه در کشورهای در حال توسعه نظام اداری سالم و کارآمد به عنوان یکی از مهم‌ترین موانع پیشرفت جامعه، مطرح شده است. این پدیده صدمات جبران‌ناپذیری را بر سرعت حرکت چرخ توسعه جامعه ایجاد کرده و مسیر توسعه و پیشرفت را مسدود و محدود می‌سازد. به‌طور کلی عوامل شکل‌گیری فساد اداری را می‌توان به شکل عوامل اداری، عوامل اقتصادی و عوامل فرهنگی، اجتماعی و سیاسی دسته‌بندی نمود. در هر صورت فساد در نظام‌های اداری اغلب کشورها موجب آسیب‌رسانی جدی به توسعه و پیشرفت شده و در کشورهای در حال توسعه، اهمیت و مهار و کنترل آن کاملاً برای سیاستمداران و مردم آن‌ها واضح و آشکار گردیده است. از مضرات آن عبارت است از اینکه، مانع رشد رقابت سالم و باعث عقب راندن تلاش‌ها در جهت کاهش فقر و بی‌عدالتی اجتماعی می‌شود. فساد اداری موجب تضعیف اعتقاد ملت‌ها به توانایی خویش و باعث ناامیدی و سرخوردگی نسبت به آینده‌ای قابل پیش‌بینی می‌شود (اعتضادی، ۱۳۸۱). در پنهان‌کاری جهانی و چرخش آسان پول، نخبگان، افراد برجسته از طریق اعمال نفوذ سیاسی ابزارهای مشروع در پی ثروت شخصی، قدرت، مقام و مزیت رقابتی هستند. برای اصلاح این امر افزایش نظارت که به موجب آن پاسخ‌دهی تقویت شود به‌گونه‌ای که مقامات دولتی بتوانند برای اجرای صحیح قوانین مسئول باشند (راندی، ۲۰۱۲) نقطه مقابل فساد اداری موضوع سلامت اداری است؛ یعنی نظام اداری با سازمان رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و با توجه به نظم اداری از قبل طراحی شده، وظایف خود را به‌خوبی و برای نیل به بهره‌وری سازمانی اجرا می‌نماید. سلامت اداری یکی از خواسته‌ها و آرزوهای دیرینه جوامع مختلف بوده به‌طوری‌که نظام اداری یک ابزار توزیع عادلانه خدمت به عموم شهروندان باشد.

سلامت اداری به وضعی فراتر از اثربخشی کوتاه‌مدت سازمان اشاره دارد. سلامت نظام اداری مجموعه‌ای است از خصایص نسبتاً پایدار که انطباق با شرایط محیط، روحیه بالای نیروی کار، کفایت برای حل مشکلات، سرعت عمل و ... را به همراه دارد. یکی از مهم‌ترین اقدامات قانون جمهوری اسلامی ایران در مسیر مبارزه با فساد تصویب قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد بود که از حیث تقنینی نقطه عطفی جامع در مبارزه با فساد تلقی شده که ابعاد مختلف پیشگیری از فساد و مقابله با آن را مدنظر قرار داده و الگوهایی را برای رسیدن به اهداف مربوط به مبارزه هم‌جانبه با فساد ارایه کرده است (ابوالقاسمی، ۱۳۹۴). تصویب قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد در سال ۱۳۹۰ در حقیقت مسبوق به افزایش چشمگیر جرایم مالی - اقتصادی در نهادها و سازمان‌های دولتی و عمومی بوده است؛ به‌عبارت‌دیگر، تصویب این قانون و عنوان آن، خود حکایت از آن دارد که قانون‌گذار به تهدید جدی فساد اداری - مالی علیه بقاء قانونی نظام اجتماعی - سیاسی و آرامش عمومی پی برده است. آنچه در این قانون به‌عنوان یک نوآوری مهم قابل‌بررسی است، پیشگیری از بزه‌های اداری - مالی است (رضایی زاده و همکاران، ۱۳۸۸).

به نظر می‌رسد یگانه راه در جامعه اسلامی برای دستیابی به سلامت نظام اداری، در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور مدیریت مبتنی بر ارزش‌های اسلامی است که می‌توان آن را رویکردی نو در اداره مسائل دولتی به شمار آورد. یکی از دلایل عمده ناکامی‌ها در سلامت نظام اداری تاکنون نبود نگاه نظام‌مند به اداره امور و منشأ آن، قطع ارتباط بشر با آموزه‌های وحیانی اسلامی و اجرای امور با شیوه‌آزمون و خطا بوده است. از این‌رو، راه کارهای ارائه شده به دلیل جامع نبودن و لحاظ نکردن تمام جوانب امور، در دستیابی به سلامت نظام اداری به معنای حقیقی خود ناکام مانده است (دلشاد، ۱۳۷۹).

نظام اداری کشور با وجود همه تلاش‌های صورت گرفته در جهت اصلاح آن همچنان فاقد کارایی و پاسخ‌گویی لازم است. یکی از علل اصلی آن، بی‌توجهی به ارزش‌های اسلامی است در این زمینه می‌توان به منشور مدیریتی امیر مؤمنان علی (ع)

به مالک اشتر اشاره کرد که مبتنی بر باورها و ارزش‌های اسلامی است و با نگاهی نظام‌مند، باید‌ها و نبایدهای مدیریت را برای دستیابی به سلامت و رشد و بقای نظام اداری و نیروی انسانی شاغل در آن بیان می‌کند و نقش بنیادین آن در تحول و سلامت نظام اداری است (شهبازی و همکاران، ۱۳۹۱).

از دیدگاه اسلام عوامل مؤثری بر سلامت اداری نقش دارند: ۱- عوامل ارزشی ۲- عوامل درونی سازمان ۳- عوامل بیرونی سازمان بر سلامت اداری مؤثر می‌باشد و همچنین اسلام به‌منظور اداره امور به شیوه صحیح در اسلام نیز بر مشورت و نظرخواهی از دیگران در انجام امور توجه شده است. امیر مؤمنان حضرت (ع) می‌فرمایند آن کس که رایزنی کند هلاک و نابود نمی‌شود (مجلسی، ۲۰۵، ق ۱۰). از مهم‌ترین اصول اداره امور در نظام سلامت اداری در اندیشه سیر مدیریتی امام علی (ع) اصل عدالت که معیار همه‌چیز می‌باشد جز بدان نمی‌توان به اهداف اسلامی و فراهم کردن زمینه تعالی فرد و جامعه دست‌یافت بی‌توجهی به خواسته‌های عمومی و فساد در نظام اداری، مشروعیت و کارآمدی دولت‌ها را در بلندمدت تهدید می‌کند؛ عامل شکست سازمان‌ها در محیط است و ادامه حیات و بقای آنان را با مشکل مواجه می‌سازد. اصلاح نظام اداری یکی از اقدامات اساسی برای تحول و توسعه کشورها به حساب می‌آید و بدون این مهم سایر برنامه‌ها و تلاش‌ها نیز به سرانجام نخواهد رسید (خسروی، ۱۳۷۸). با وجود آنکه در کشور ما به موضوع شفافیت کم پرداخته شده است و قوانین و مقررات این حوزه کاستی‌هایی دارد، اما همین میزان نیز از سوی مجریان مورد غفلت واقع شده است. شفافیت قوانین و مقررات، مراحل انجام کار و فعالیت امور اداری و مالی همگی می‌تواند به سلامت اداری کمک کند چرا که در فضای مبهم و تاریک سودجویان به اهداف خود خواهند رسید. ایجاد پایگاه داده‌ها در عرصه‌های مختلف گامی روبه‌جلو است اما در حوزه‌های امور اداری و استخدامی و تصمیمات نهادهای گوناگون شفافیت بیشتری در نظام اداری باید حاکم شود (ربیعی، ۱۳۸۳).

باعنایت به اینکه سازمان ثبت یکی از سازمان‌های تأثیرگذار در زمینه ارتباط با سایر سازمان‌های دولتی می‌باشد مخصوصاً عموم مردم که باعث به وجود آمدن یک جو آرامش روانی نسبت به ملک خود چه از باب خرید چه از باب انتقال چه از باب ثبت شرکت‌ها مالکیت صنعتی، ملکیت معنوی (ثبت اختراعات) مستلزم وجود یک نظام سلامت اداری فارغ از هرگونه تخلف درون‌سازمانی می‌باشد برای حفظ و سلامت و پیشگیری از آلودگی‌ها نیازمند سیستمی هستیم که با دقت زیاد ضمن جلوگیری از نفوذ آفت‌ها به داخل سیستم با تشخیص و شناخت آفت‌ها درونی زمینه‌های علاج به موقع به سلامت سازمانی را فراهم آورد. یکی از علل اصلی عدم کارآیی نظام اداری بی‌توجهی به ارزش‌های اسلامی است قوانین الهی و انسانی را فقط افراد شایسته و کاردان و باتقوا اجرا می‌نمایند از این رو در جهت کاهش فساد اداری و افزایش سلامت اداری دولتی و سازمان‌ها نظیر تحول در نظام حقوق دستمزد افزایش نظارت‌ها و ارزیابی عملکردهاست به همین خاطر این پژوهش با توجه به دغدغه محقق به مطالعه نظارت و سلامت اداری در سازمان ثبت اسناد املاک کشور همواره بدنبال این سوال اصلی می‌باشد که الگوی سیاسی - اسلامی نظارت بر عملکرد به منظور افزایش سلامت اداری در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور چگونه می‌باشد؟ سوال اصلی و سوالات فرعی پژوهش بشرح زیر می‌باشد:

۱. ابعاد و مولفه‌های الگوی سیاسی - اسلامی نظارت بر عملکرد به منظور افزایش

سلامت اداری در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور کدامند؟

۲. ارتباط ابعاد و مولفه‌های الگوی سیاسی - اسلامی نظارت بر عملکرد به منظور افزایش

سلامت اداری در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور چگونه می‌باشد؟

## ۲- پیشینه پژوهش

در این قسمت به برخی از تحقیقات انجام شده در حوزه‌ی موضوع تحقیق اشاره شده است:

جدول ۱. خلاصه‌ای از تحقیقات انجام شده

محقق	سال	عنوان	روش پژوهش	نتایج
آرین قلی پور و همکاران	۱۴۰۰	شناسایی مؤلفه‌های سیستم مدیریت عملکرد در ارتقاء سلامت نظام	با رویکرد کیفی و با استفاده از روش تحلیل تم صورت گرفته است و با استفاده از شیوه نمونه گیری هدفمند مصاحبه انجام شده است.	مؤلفه های سیستم مدیریت عملکرد در ارتقاء سلامت نظام اداری در قالب ۷ تم اصلی، ۱۹ تم فرعی و ۵۴ مفهوم استخراج شد که عبارت بودند از شفافیت، اسخگویی، عدالت محوری، اخلاق محوری، قانون محوری، بازاریابی و حرفه ای گرای
سجاد غریبی	۱۴۰۰	دسته بندی عوامل موثر بر ارتقاء سلامت نظام اداری در سازمان ها	روش مروری و با هدف تحلیل و دسته بندی عوامل موثر بر ارتقاء سلامت نظام اداری از طریق تحلیل کیفی به بررسی و دسته بندی عوامل موثر بر ارتقاء سلامت نظام اداری و اقدامات تقنینی- نظارتی سازمانها پرداخته گردد.	مدلی مبتنی بر ابعاد شامل: عوامل نرم مدیریتی، عوامل سخت مدیریتی، فردی. یافته‌های نشان می‌دهد برای آنکه نظام اداری کشور از سلامت لازم برخوردار باشد، باید اقداماتی نظیر اقدامات ساختاری- مدیریتی، اقدامات تقنینی- نظارتی و اقدامات ارزشی- فرهنگی اجرا گردد.
نادری و همکاران	۱۳۹۸	شناسایی و اولویت بندی موانع اجرای قانون ارتقاء سلامت نظام اداری در وزارت راه و شهرسازی	توصیفی پیمایشی از طریق مصاحبه‌هایی با کارشناسان. موانع اجرای این قانون، شناسایی گردید. با استفاده از پرسشنامه مقایسه زوجی و با روش ANP، عوامل بررسی شده و اولویت بندی گردید	موانع اجرای قانون ارتقاء سلامت نظام اداری به ترتیب اولویت عبارت‌اند از: موانع انضباط اداری و مالی؛ موانع نظارت و کنترل داخلی؛ موانع شایسته‌سالاری؛ موانع قانون‌گرایی؛ موانع شفافیت؛ موانع پاسخگویی؛ موانع مصرف؛ موانع استقرار و توسعه سامانه‌های الکترونیک و موانع آموزش.
معمارزاده و همکاران	۱۳۹۶	شناسایی عوامل اثرگذار بر تحول سلامت اداری	نوع تحقیق اکتشافی و روش جمع‌آوری اطلاعات میدانی و ابزار	تأثیر عوامل مدیریتی، سیاسی، قضایی و ساختاری بر سلامت اداری شهرداری تأیید شده‌اند از بین کلیه عوامل، عامل ساختاری بیشترین و

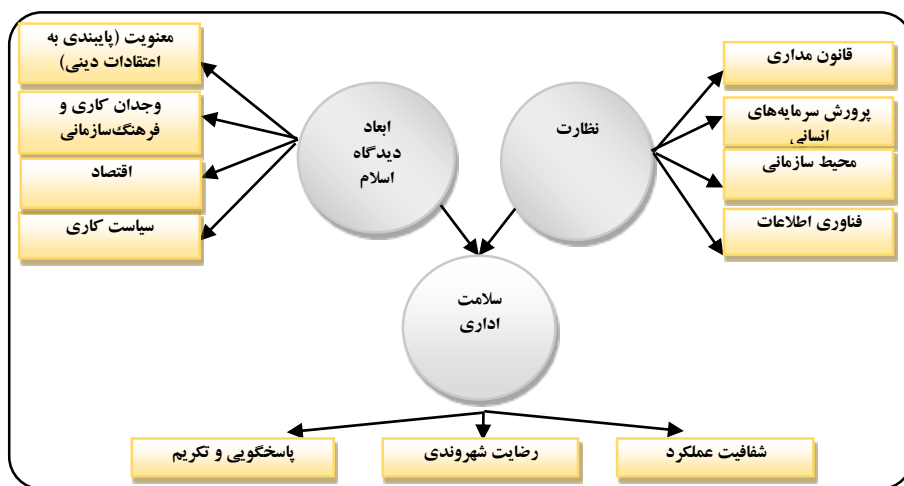
محقق	سال	عنوان	روش پژوهش	نتایج
رجایی و همکاران	۱۳۹۶	شهرداری تهران	گردآوری پرسشنامه است	عامل ارزشی کمترین اثرگذاری را بر سلامت اداری شهرداری دارد.
رجایی و همکاران	۱۳۹۶	شکل‌گیری خط‌مشی در حوزه سلامت نظام اداری در ایران	از طریق پرسشنامه بین پنل دلفی طی سه راند جمع‌آوری و غربالگری گردید، برای خوشه‌بندی مولفه‌ها و ارزیابی مدل از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده است. در گام بعدی برای تعیین وزن معیارها و شاخص‌های مدل از فن تحلیل سلسله‌مراتبی استفاده شد	نشان می‌دهد که مهم‌ترین مولفه-های خط‌مشی‌گذاری موفقیت‌آمیز سلامت نظام اداری زیر ساختها و ظرفیت گروه‌های دخیل در خط-مشی‌گذاری می‌باشد. همچنین ۳۳ مولفه پژوهش مورد تایید نهایی پنل دلفی قرار گرفت.
اسلامی و همکاران	۱۳۹۵	شناخت چگونگی تأثیر سلامت سازمانی مدارس بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان که در شهر بجنورد است	از روش کتابخانه‌ای جمع‌آوری شده که از این داده‌ها برای تدوین ادبیات تحقیق استفاده گردیده است. با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS و آزمون مقایسه میانگین پارامتریک t و آنالیز واریانس تحلیل‌گرده است	با توجه به تأثیر سلامت سازمانی بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان ضرورت دارد با ایجاد جو سالم در مدارس موجبات انگیزش، علاقه‌مندی به کار را در معلمان به وجود آورد تا از این طریق با افزایش اثربخشی خود در پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان نقش بسزایی داشته باشد.
دوستی و حق‌جو	۱۳۹۵	شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقای سلامت اداری در سازمان آتش‌نشانی تهران	توصیفی-پیمایشی است از ابزار پرسشنامه استفاده شده است.	طبق یافته‌ها آماری به دست آمده ۲۰ متغیر تأثیرگذار در سلامت اداری مؤثر بودند که به سه دسته تقسیم گردیدند این دسته عوامل عبارت‌اند از عوامل رفتاری، عوامل زمینه‌ای، عوامل ساختاری بر

محقق	سال	عنوان	روش پژوهش	نتایج
				سلامت اداری سازمان آتش‌نشانی تأثیرگذار بودند.
صالحی امیری	۱۳۹۰	عوامل تأثیرگذار بر سلامت نظام اداری در تحقق طرح تحول نظام اداری کشور در ادار کل ثبت اسناد و املاک استان مازندران	روش توصیفی تحلیلی بوده و جامعه کارکنان ادارات تابعه در ثبت اسناد و املاک در شهرستان‌ها بودند که تعداد ۳۳۰ نفر بوده که از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۶۵ نفر تعیین گردید	نتایج حاکی است اولاً با اصلاح نظام حقوقی و دستمزد نیازهای مادی و معنوی و معیشتی کارکنان را برطرف ساخت ثانیاً با برنامه‌های آموزشی تربیتی زمینه تحول درونی و پیشرفت معنوی کارکنان را فراهم آورد.
ونکارتامان و ساندرج	۲۰۲۳	شناسایی نقاط قوت و ضعف سلامت سازمانی در فدراسیون مرکزی هندبال عراق از دیدگاه مدیران	رویکرد توصیفی در روش مطالعه موردی است. واز پرسشنامه سلامت سازمانی مرکزی هندبال استفاده شده است.	نتایج پژوهش حاکی بر این امر است که عوامل باید در سطح بالایی در فدراسیون مرکزی هندبال موجود باشد تا به مدیریت کامل برنامه درسی سالانه کمک کند و ویژگی آن در مدیریت اجرای برنامه درسی سالانه مستلزم جامعیت است
سینگ	۲۰۲۲	توانمندسازی، مشارکت، ارتباطات و سلامت سازمانی: مدل و ماکرو فرآیندی از میانجیگری تعدیل شده	برای تجزیه و تحلیل آماری مدل میانجیگری تعدیل شده از رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی و ماکرو فرآیندی از SPSS استفاده شد.	نشان داد که درگیری کاری میانجی رابطه مثبت بین توانمندسازی روان‌شناختی و سلامت سازمانی است و ارتباطات سازمانی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی بر درگیری کاری را تعدیل می‌کند.
کالوزا و همکاران	۲۰۱۹	ادراکات رهبران از جو سلامت سازمانی چگونه فرسودگی و مشارکت کارکنان را شکل می‌دهد	بر اساس مدل اثرات آبشاری	نتایج نشان داد که ادراک رهبران از جو سلامت سازمانی با ذهنیت سلامت آنها (یعنی آگاهی از سلامتی آنها) رابطه مثبت دارد.



### ۳- چارچوب نظری تحقیق

از آنجا که در طراحی چارچوب نظری بایستی نخست مؤلفه‌ها تعیین و سپس رابطه بین آن‌ها تبیین گردد و پس از آن منطق انتخاب این مؤلفه‌ها و ارتباط بین آن‌ها تشریح شود، در گام دوم بر اساس داده‌های به‌دست‌آمده مؤلفه‌های مدل نظارت بر سلامت اداری از دیدگاه اسلام موردنظر قرار گرفت به شکل ذیل بعد از ارائه و بر اساس رابطه بین ابعاد و مؤلفه‌ها نظریه ارائه گردید، نظریه‌های ارائه‌شده به شرح ذیل می‌باشد. لازم به بیان است مدل عنوان شده، بر اساس برداشتی است که محقق در نظر اول از تئوری‌های مطرح‌شده در زمینه پژوهش داشته می‌باشد.



شکل ۱. مدل مفهومی پیشنهادی

### ۴- روش شناسی تحقیق

در این تحقیق، محقق به دنبال مشخص نمودن مؤلفه‌های و ابعاد الگوی سیاسی - اسلامی نظارت بر عملکرد به منظور افزایش سلامت اداری در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور است، لذا این تحقیق از نوع توصیفی است. پس به‌طور کلی تحقیق حاضر برحسب هدف، توسعه‌ای کاربردی بوده و برحسب نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی است. تحقیق حاضر از هر دو روش کمی و کیفی استفاده شده است در بخش کیفی از فن دلفی استفاده شده

است زمانی که بخواهیم درباره یک جمع صاحب نظر درباره موضوع خاص به بررسی بپردازیم از روش دلفی استفاده می شود (سرمد و دیگران، ۱۳۸۳). به منظور جمع آوری داده ها در این پژوهش از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شده، بدین ترتیب که به منظور جمع آوری پیشینه و مبانی نظری پژوهش شامل تشریح نظارت بر سلامت اداری از دیدگاه اسلام بوده و در این مسئله و طراحی مدل مفهومی ابتدایی از روش کتابخانه ای با مراجعه به کتاب ها، پایان نامه ها، بیانات مقام معظم رهبری، نهج البلاغه و احادیث، نشریات و کتابخانه های دانشگاهی و مراکز اطلاع رسانی علمی جهت دستیابی به آخرین دستاوردهای مطالعات و پژوهش های انجام شده نسبت به تکمیل ادبیات تحقیق و بررسی مباحث نظری مرتبط با موضوع استفاده شده است، در راستای جمع آوری داده های کیفی و استخراج مؤلفه ها و ابعاد نظارت بر سلامت اداری از دیدگاه اسلام مورد نیاز در راستای پاسخ به سؤالات طرح شده پژوهش و تکمیل مطالعات میدانی از روش (فن) دلفی استفاده گردیده است.

جامعه آماری در بخش کیفی شامل خبرگان دانشگاهی حوزه منابع انسانی، خبرگان اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران، انجمن مدیران ایران در سال ۱۳۹۹ و خبرگان دینی به تعداد ۲۰ نفر نسبت به تهیه و تشریح مؤلفه های نظارت بر سلامت اداری از دیدگاه اسلام اقدام شده است و در بخش کمی شامل ۱۷۹۸ نفر از مدیران سطوح ارشد و میانی اداره کل ثبت اسناد و املاک در منطقه تهران جهت تعیین مؤلفه و ابعاد نظارت بر سلامت اداری از دیدگاه اسلام در محدوده ۱۴ اداره شهر شامل تهران و ۱۸ اداره در شهرستان های استان تهران در قالب سه وضعیت قراردادی رسمی و پیمانی در سال ۱۳۹۷ به عنوان جامعه آماری انتخاب گردید. علاوه بر این پس از استخراج مؤلفه ها، نسبت به نهایی کردن آن به وسیله انجام مصاحبه های عمیق و روش گروه کانونی طی برگزاری ۶ جلسه اقدام گردید. در این پژوهش برای انتخاب واحدهای نمونه آماری از روش کاملاً تصادفی استفاده شده است و همچنین اندازه حجم نمونه از فرمول کوکران با ضریب خطای ۵ درصد به صورت زیر به دست می آید با توجه به فرمول حجم نمونه آماری نیروی انسانی اداره کل

ثبت اسناد و املاک در سطح استان تهران می‌باشند. با توجه به امکان ایجاد داده گمشده در طی مراحل تهیه و توزیع پرسشنامه نمونه آماری را تا ۴۰۰ نفر ارتقاء داده‌ایم.

#### ۵- یافته‌های پژوهش

به منظور رتبه‌بندی مجموعه‌ی عوامل مناسب برای ارائه خدمات مطالعه کتاب‌های الکترونیکی در بخش کیفی از روش رتبه‌بندی دلفی استفاده شده است.

دور اول دلفی: در این دور، مجموعه‌ی عوامل مناسب برای ارائه خدمات مطالعه کتاب‌های الکترونیکی قبلی شناسایی و از سوی محقق در اختیار اعضای پانل قرار گرفته بود، تعداد ۳۵ عامل در ۳ دسته تقسیم بندی گردید که به ترتیب ۱۴ عامل مربوط به دسته ابعاد دیدگاه اسلام، ۱۳ عامل مرتبط با نظارت، ۸ عامل مربوط به سلامت اداری تدوین شده است. در این دور با ۱۰ نفر پاسخگو، ضریب کندال برابر با ۰/۲۱۹ محاسبه گردید.

در دور دوم دلفی مجدداً پرسشنامه در اختیار اعضای پانل قرار گرفت اما با این تفاوت که این بار امتیاز هر عامل در دور اول آن نوشته شده بود تا افراد این بار بتوانند با توجه به دید جمعی مجدداً نظر خود را نسبت به عامل‌ها درج نمایند. نتایج رتبه بندی حاصل از جمع آوری دیدگاه‌ها در دور دوم، مبین افزایش ضریب کندال است که به نوعی میزان توافق بیشتر را نشان می‌دهد، که برابر با ۰/۲۴۷ می‌باشد و بیانگر بهبود روند به میزان قابل توجهی می‌باشد، از این رو، نیاز است تا یک دور دیگر فرآیند ادامه یابد تا اختلاف نظر بین دو مرحله به حداقل برسد.

در دور سوم، اعضای پانل مجدداً نظر خود را راجع به هر یک از مولفه‌ها و گویه‌های آن اعلام کردند. که ضریب هماهنگی کندال باز به طرز قابل ملاحظه‌ای افزایش پیدا کرد و به عدد ۰/۲۵۵ رسید. از آنجائی که مقدار ضریب هماهنگی در دور سوم نسبت به دور دوم تنها به میزان ۰/۰۸ افزایش پیدا کرد و با توجه به اینکه میزان اجماع و اتفاق نظر اعضا در دو دور، رشد قابل توجهی را نشان نمی‌دهد، لذا می‌توان به تکرار دوره‌های دلفی پایان داد.

جدول ۲. نتایج سه مرحله روش دلفی

گویه	سوالات	امتیاز ۱	امتیاز ۲	امتیاز ۳	انحراف معیار
<b>ابعاد دیدگاه اسلام</b>					
دینی معنویت و پایبندی به اعتقادات	۱- پرورش براساس آموزه های راستین دینی و اخلاقی بر سلامت جسمی و روانی موثر است.	۳/۸۷	۳/۹۳	۳/۷۳	۱/۴۸۶
	۲- ایمان به پروردگار عامل کاهش اضطراب و پریشانی جسمی و روحی می باشد.	۴/۱۳	۴/۶۰	۳/۶۷	۱/۰۴۷
	۳- افرادی که دارای اعتقاد قوی تری هستند از قدرت تصمیم گیری بهتری برخوردارند.	۳/۶۰	۳/۲۰	۳/۴۰	۱/۵۰۲
	۴- پایبندی به فرائض اسلامی نقش پیشگیری کننده و کاهش دهنده بر سلامت دارد.	۳/۸۸۷	۴/۰۷	۳/۵۳	۱/۱۲۵
وحدان کاری و فرهنگ سازمانی	۵- فرصت رشد و پیشرفت برای کارکنان موجب بهبود سلامت اداری خواهد شد.	۳/۸۰	۱/۰۷	۳/۸۷	۱/۱۲۵
	۶- جامعه پذیری سازمانی موجب افزایش وحدان کاری در کارکنان می شود.	۳/۲۰	۲/۸۷	۳/۴۷	۱/۱۲۵
	۷- برگزاری دوره های آموزش ضمن خدمت موجب بهبود تنش های غیراخلاقی شغلی میشود.	۴/۱۳	۳/۲۷	۴/۳۳	۱/۱۷۵
اقتصاد	۸- بکارگیری کارکنان براساس علاقه و افزایش حقوق موجب سلامت اداری می شود.	۴/۱۳	۳/۲۰	۳/۳۳	۱/۶۳۳
	۹- ارتقاء فرصت های شغلی موجب افزایش انگیزه خدمت رسانی درست می شود.	۴/۲۰	۴/۰۰	۳/۴۰	۱/۵۴۹
	۱۰- ایجاد خدمات و مزایا شغلی موجب کاهش تخلفات اداری می شود.	۴/۱۳	۳/۸۰	۳/۲۷	۱/۵۸۰
سیاست کاری	۱۱- کاهش تضاد بین اهداف سازمانی و اهداف فردی کارکنان موجب بهبود سلامت اداری خواهد شد.	۳/۸۷	۴/۰۷	۴/۰۰	۱/۶۰۹
	۱۲- ساختار حجیم و غیر ورزیده موجب کاهش انگیزه خدمتی کارکنان می شود.	۳/۸۰	۳/۹۳	۳/۴۷	۰/۹۱۵

گویه	سوالات	امتیاز ۱	امتیاز ۲	امتیاز ۳	انحراف معیار
	۱۳-عدم خودپالایی (خود باوری) و شایسته سالاری موجب گرایش کارکنان به سمت تخلفات اداری می شود.	۳/۲۷	۳/۸۰	۳/۷۵	۱/۰۲۲
	۱۴-عدم وجود امنیت شغلی برای کارکنان باعث کاهش انگیزه خدمتی صحیح خواهد شد.	۳/۴۰	۴/۰۷	۳/۰۰	۱/۴۶۴
<b>نظارت</b>					
قانون مداری	۱۵-انضباط اداری و کاری و منظم بودن کارکنان از نظر ظاهری باعث سلامت اداری می شود.	۳/۶۰	۲/۵۳	۳/۹۳	۰/۸۸۴
	۱۶-فرهنگ سازمانی منطبق بر قانون مداری موجب بهبود سلامت اداری می شود.	۳/۷۳	۳/۷۳	۴/۲۷	۱/۳۸۷
	۱۷-همکاری کارکنان در مدیریت مشارکتی باعث بهبود خدمات سالم در اداره می شود.	۴/۲۷	۴/۰۷	۳/۶۰	۱/۲۹۸
توانمندسازی	۱۸-الگو مستندسازی تجارب کارکنان و مدیران باعث افزایش شاخص سلامت اداری می شود.	۳/۹۳	۳/۲۰	۳/۲۷	۱/۳۸۷
	۱۹-طراحی نظام پیشنهاد موجب اجرایی شدن سلامت اداری خواهد شد.	۳/۲۷	۳/۴۷	۴/۰۰	۱/۰۰۰
	۲۰-بهینه سازی نیازهای آموزشی کارکنان و سلامت اداری با هم رابطه مستقیم دارند.	۳/۸۷	۳/۱۳	۳/۰۰	۱/۱۳۴
فناوری اطلاعات	۲۱-توسعه زیرساخت های فناوری و اطاعات نقش مهمی بر نظارت بر رفتار کارکنان دارد.	۳/۲۰	۲/۶۰	۲/۶۷	۱/۱۱۳
	۲۲-فناوری اطلاعات نقش مهم و اصولی و استراتژیک بر ارتقاء شاخص سلامت اداری دارد.	۳/۲۷	۳/۶۷	۲/۸۷	۱/۱۸۷
	۲۳-در توسعه زیرساختها سابقه کارکنان در مقایسه با فناوری اطلاعات نقش مهمی در سلامت اداری دارند.	۲/۳۳	۲/۷۳	۲/۹۳	۱/۶۲۴
میزان	۲۴-محیط سالم موجب افزایش سلامت اداری و رشد ارزش های اخلاقی خواهد شد.	۳/۴۷	۳/۴۰	۳/۰۰	۱/۱۳۴

گویه	سوالات	امتیاز ۱	امتیاز ۲	امتیاز ۳	انحراف معیار
	۲۵- وجود اصلاحات بینشی و اعتقادی در سازمان باعث کاهش تخلفات اداری می شود.	۳/۴۷	۳/۶۷	۳/۲۷	۱/۲۸۰
	۲۶- ترویج فرهنگ انتقادپذیری از مدیران و کارکنان سلامت اداره را بهبود خواهد بخشید.	۴/۲۰	۲/۹۳	۳/۴۷	۱/۳۰۲
	۲۷- گروه‌های غیر رسمی در سازمان ثبت بعث افزایش ارتقاء سلامت اداری می شود.	۲/۶۷	۲/۹۳	۲/۰۷	۱/۲۸۰
<b>سلامت اداری</b>					
شفافیت	۲۸- انعطاف پذیری در قوانین سازمانی باعث شفافیت عملکرد کارکنان می شود.	۳/۲۷	۴/۱۳	۳/۶۷	۱/۱۷۵
	۲۹- بی توجهی به شایستگی کارکنان باعث کاهش شایستگی سالاری و افزایش تخلفات می شود.	۳/۴۷	۳/۴۷	۳/۷۳	۱/۳۸۷
	۳۰- عدم وجود درک یا تصور از فساد در اداره باعث کاهش شفافیت سامانی می شود.	۳/۱۳	۴/۳۳	۴/۱۳	۰/۸۳۴
رضایت شهروندی	۳۱- تشکیل کمیته ارزیابی عملکرد با عضویت شهروندان در کمیته باعث افزایش سلامت اداری می شود.	۳/۰۷	۳/۸۰	۳/۸۰	۱/۲۰۷
	۳۲- ساده سازی مراحل قانونی و اداری باعث کاهش تخلفات و افزایش رضایت شهروندان می شود.	۳/۲۰	۳/۴۷	۳/۹۳	۱/۲۸۰
پاسخگویی و تکریم	۳۳- پاسخگویی عمومی به ارتقاء شاخص سلامت اداری کمک شایانی می نماید.	۴/۰۲	۳/۵۳	۴/۱۳	۱/۱۸۷
	۳۴- وجود جریان آزاد اطلاعات باعث کاهش تخلفات اداری خواهد شد.	۳/۳۳	۳/۶۰	۴/۱۳	۰/۷۴۳
	۳۵- پاسخگویی قانونی به شهروندان موجب بهبود سلامت اداری کارکنان خواهد گردید.	۳/۶۰	۳/۶۷	۴/۰۰	۰/۹۲۶

پس از پایان مراحل دلفی در جهت شناسایی امتیازها، عواملی که در دور سوم دلفی دارای امتیاز بالای ۳ بودن را به عنوان عوامل بااهمیت طبق جدول زیر در گروه خود

رتبه‌بندی نموده که در نهایت ۳۳ عامل دارای امتیاز بالای ۳ مشخص گردید. در نهایت سوالات ۲۳ و ۲۷ دارای امتیاز زیر ۳ بودند که در ادامه از پرسشنامه حذف شدند. به منظور ارزیابی وضعیت هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های مدل جامع نظارت بر سلامت اداری در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور از دیدگاه اسلام از آزمون تی و برای آزمون و تأیید مدل و همچنین مشخص کردن اهمیت هر یک از متغیرها از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است.

جدول ۳. همبستگی میان متغیرهای پژوهش

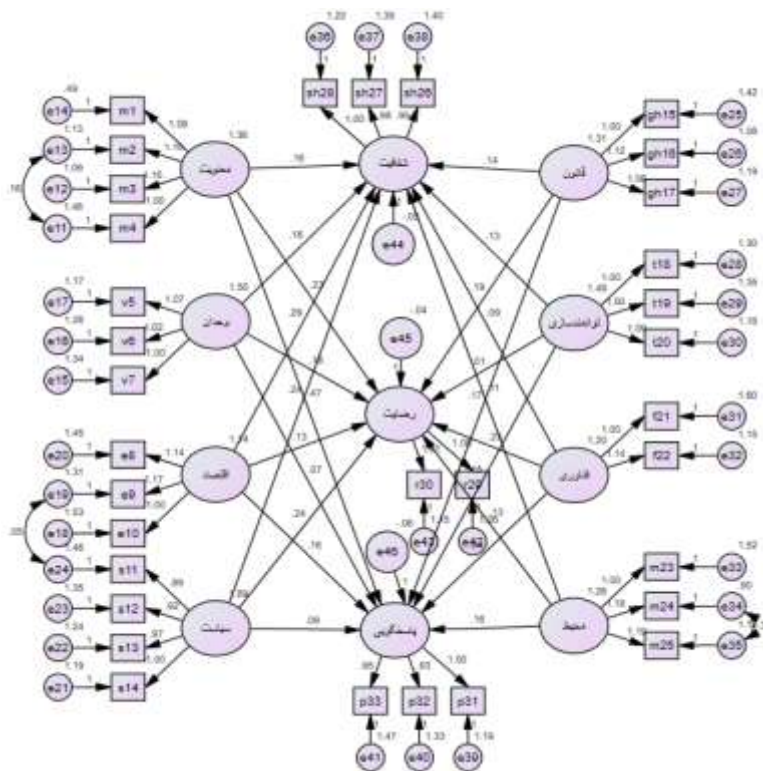
پاسخگویی و تکریم	رضایت شهروندی	شفافیت	محیط سازمانی	فناوری اطلاعات	توانمندسازی	قانون مداری	سیاست کاری	اقتصاد	وجدان کاری و فرهنگ سازمانی	معنویت و اعتقادات دینی
۰/۸۳۸**	۰/۷۹۸**	۰/۸۱۶**	۰/۸۱۵**	۰/۷۸۷**	۰/۷۹۹**	۰/۸۰۶**	۰/۸۵۰**	۰/۸۲۳**	۰/۸۲۱**	۱
۰/۷۸۷**	۰/۷۶۵**	۰/۷۹۸**	۰/۸۱۲**	۰/۷۳۵**	۰/۷۸۰**	۰/۷۹۹**	۰/۸۱۷**	۰/۷۸۲**	۰/۸۲۱**	۱
۰/۷۸۶**	۰/۷۴۵**	۰/۸۰۳**	۰/۷۹۰**	۰/۷۵۱**	۰/۷۳۶**	۰/۷۴۱**	۰/۸۰۱**	۰/۷۸۳**	۰/۸۲۳**	۱
۰/۸۰۶**	۰/۷۸۷**	۰/۸۱۸**	۰/۸۲۰**	۰/۷۴۵**	۰/۷۹۶**	۰/۷۹۸**	۱	۰/۸۰۱**	۰/۸۱۷**	۰/۸۵۰**
۰/۷۸۰**	۰/۷۵۵**	۰/۷۷۴**	۰/۷۷۶**	۰/۷۳۰**	۰/۷۷۰**	۱	۰/۷۹۸**	۰/۷۴۱**	۰/۷۹۹**	۰/۸۰۵**
۰/۷۷۵**	۰/۷۲۵**	۰/۷۳۳**	۰/۷۸۵**	۰/۷۴۴**	۱	۰/۷۷۰**	۰/۷۹۶**	۰/۷۳۶**	۰/۷۸۰**	۰/۷۹۹**
۰/۷۳۳**	۰/۷۳۰**	۰/۷۳۷**	۰/۷۳۵**	۱	۰/۷۴**	۰/۷۳۰**	۰/۷۴۵**	۰/۷۵۱**	۰/۷۳۵**	۰/۷۸۷**
۰/۷۹۴**	۰/۷۵۹**	۰/۷۸۶**	۱	۰/۷۳۵**	۰/۷۸۵**	۰/۷۷۶**	۰/۸۲۰**	۰/۷۹۰**	۰/۸۱۳**	۰/۸۱۵**
۰/۷۶۲**	۰/۷۷۷**	۱	۰/۷۸۶**	۰/۷۳۷**	۰/۷۷۳**	۰/۷۷۴**	۰/۸۱۸**	۰/۸۰۳**	۰/۷۹۸**	۰/۸۱۶**
۰/۷۵۶**	۱	۰/۷۷۷**	۰/۷۵۹**	۰/۷۳۰**	۰/۷۲۵**	۰/۷۵۵**	۰/۷۸۷**	۰/۷۴۵**	۰/۷۶۵**	۰/۷۹۸**
۱	۰/۷۵۴**	۰/۷۶۲**	۰/۷۹۴**	۰/۷۳۳**	۰/۷۷۵**	۰/۷۸۰**	۰/۸۰۶**	۰/۷۸۶**	۰/۷۸۷**	۰/۸۳۸**

در جدول فوق علامت \* نشان‌دهنده معنی‌داری در سطح ۱۰ درصد، علامت \*\* معنی‌داری در سطح ۵ درصد و علامت \*\*\* معنی‌داری در سطح یک درصد است.

نتایج حاصل از همبستگی پیرسون بین متغیرهای اصلی پژوهش در جدول فوق آورده شده است. همان‌طور که از جدول مشخص است کلیه اعداد بین منفی یکتا یک می‌باشند. جدول فوق نشان می‌دهد همه متغیرها باهم ارتباط معنی‌داری دارند.

**نتایج برازش مدل:**

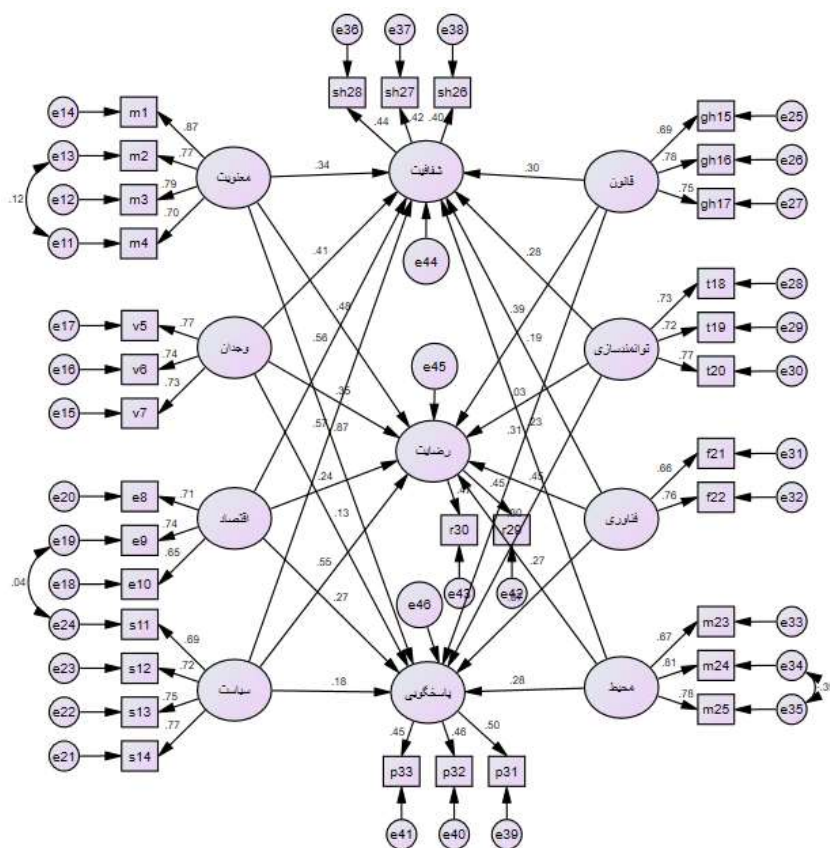
منظور از برازش مدل این است که تا چه حد یک مدل با داده‌های مربوطه سازگاری و توافق دارد. لذا در این قسمت به ارزیابی برازش مدل مفروض پژوهش پرداخته می‌شود تا از سازگاری آن با داده‌های پژوهش اطمینان حاصل گردد و در نهایت پاسخ سؤالات پژوهش استنتاج گردد. بررسی برازش مدل مفهومی مدل در دو مرحله صورت پذیرفته است. نخست ارزیابی برازش بخش اندازه‌گیری مدل و دوم ارزیابی برازش بخش ساختاری مدل که در ادامه به تفصیل در مورد آنها بحث شده است.



شکل ۲. ضریب رگرسیونی غیراستاندارد مدل پژوهش



بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار ارتباط شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود، مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است (هولاند<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹). نکته مهم در اینجا این است که اگر محقق پس از محاسبه بارهای عاملی بین سازه و شاخص‌های آن با مقادیری کمتر از ۰/۴ مواجه شد، باید آن شاخص‌ها (سؤالات پرسش‌نامه) را اصلاح نموده و یا از مدل تحقیق خود حذف نماید.



شکل ۳. ضریب رگرسیونی استاندارد شده مدل پژوهش

<sup>1</sup> Holland

CFI و NFI، شاخص‌هایی هستند که برازش مدل پیشنهاد شده به مدل مستقل (که فرض می‌کند بین داده‌ها رابطه‌ای وجود ندارد) را می‌سنجد و به ترتیب در مدل برابر ۰/۹۹۹ و ۰/۹۹۵ هستند. با توجه به این که مقادیر ۰/۹ و بالاتر قابل قبول می‌باشند، این اندازه‌ها نیز نمایانگر برازش قابل قبول مدل هستند.

جدول ۴. شاخص‌های برازش مدل پژوهش

شاخص	مجذور کای	CMIN/DF	CFI	NFI	RMSRA	GFI
مدل مفهومی	۲/۰۱۴	۰/۵۰۳	۰/۹۹۹	۰/۹۹۵	۰/۰۷۷	۰/۹۹۶

RMSEA، متوسط باقی‌مانده‌های بین همبستگی / کوواریانس مشاهده‌شده نمونه و مدل مورد انتظار برآورد شده از جامعه است که بنا بر توصیه لوهلین مقدار کمتر از ۰/۰۸ به معنای برازش خوب می‌باشد.

GFI نیز مقدار نسبی واریانس‌ها و کوواریانس‌ها را به گونه مشترک از طریق مدل ارزیابی می‌کند. ویژگی خاص شاخص GFI این است که به حجم نمونه بستگی ندارند. دامنه تغییرات این دو شاخص بین صفر و یک می‌باشد و مقدار برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹۰ نمایانگر برازش مطلوب است همان‌طور که در جدول آمده است مقدار GFI برابر ۰/۹۹۶ می‌باشد که نشانگر برازش مطلوب است. در نتیجه از تمامی شاخص‌ها این‌طور استنباط می‌شود که مدل پژوهش برازش مطلوبی دارد.

جدول ۵. نتایج سه معیار آلفای کرونباخ، پایایی و روایی همگرا

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0.7)	ضریب پایایی ترکیبی (Cr>0.7)	میانگین واریانس استخراجی (AVE>0.5)
معنویت و اعتقادات دینی	۰/۸۳۹	۰/۸۹۲	۰/۶۷۴
وجدان کاری و فرهنگ‌سازمانی	۰/۸۳۸	۰/۸۹۲	۰/۶۷۴
اقتصاد	۰/۸۳۵	۰/۸۹۰	۰/۶۶۹
سیاست کاری	۰/۷۸۸	۰/۸۶۳	۰/۶۱۲
قانون مداری	۰/۸۸۵	۰/۹۱۰	۰/۵۹۲
توانمندسازی	۰/۷۶۸	۰/۸۶۶	۰/۶۸۳

فناوری اطلاعات	۰/۸۳۰	۰/۸۸۷	۰/۶۶۴
محیط سازمانی	۰/۷۷۷	۰/۸۵۷	۰/۵۹۹
شفافیت	۰/۸۱۷	۰/۸۷۹	۰/۶۴۶
رضایت شهروندی	۰/۸۱۸	۰/۸۸۰	۰/۶۴۷
پاسخگویی و تکریم	۰/۹۳۹	۰/۹۴۶	۰/۵۷۶

با توجه به اینکه اعداد آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی (سازگاری درونی) و AVE همگی در بازه مربوطه قرار گرفته‌اند، می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی و روایی همگرای مدل پژوهش را تأیید کرد.

جدول ۶. ضرایب رگرسیونی متغیرهای سوالات پژوهش

متغیر وابسته	متغیر مستقل	ضریب	خطای استاندارد	ناحیه بحرانی	P
شفافیت	-> معنویت و اعتقادات دینی	۰/۱۵۸	۰/۰۳۵	۴/۵۴	***
شفافیت	-> وجدان کاری و فرهنگ سازمانی	۰/۱۷۹	۰/۰۳۶	۴/۹۵	***
شفافیت	-> اقتصاد	۰/۲۸۵	۰/۰۴۸	۵/۹۴	***
شفافیت	-> سیاست کاری	۰/۲۳۷	۰/۰۳۷	۶/۴۸	***
شفافیت	-> قانون مداری	۰/۱۴۳	۰/۰۳۷	۳/۸۹	***
شفافیت	-> توانمندسازی	۰/۱۲۵	۰/۰۳۴	۳/۶۵	***
شفافیت	-> فناوری اطلاعات	۰/۰۹۴	۰/۰۴	۲/۳۵	۰/۰۱۹
شفافیت	-> محیط سازمانی	۰/۱۱۲	۰/۰۳۵	۳/۲۲	۰/۰۰۱
رضایت شهروندی	-> قانون مداری	۰/۱۹	۰/۰۴۳	۴/۴۴	***
رضایت شهروندی	-> توانمندسازی	۰/۰۱۳	۰/۰۳۷	۰/۳۴	۰/۷۱۴
رضایت شهروندی	-> فناوری اطلاعات	۰/۲۲۹	۰/۰۵۲	۴/۳۸	***
رضایت شهروندی	-> محیط سازمانی	۰/۱۳۵	۰/۰۴	۳/۳۷	***
رضایت شهروندی	-> سیاست کاری	۰/۲۳۸	۰/۰۳۹	۶/۰۶	***
رضایت شهروندی	-> اقتصاد	۰/۱۲۵	۰/۰۴۴	۲/۸۲	۰/۰۰۵
رضایت شهروندی	-> وجدان کاری و فرهنگ سازمانی	۰/۱۶	۰/۰۳۹	۴/۰۸	***
پاسخگویی و تکریم	-> اقتصاد	۰/۱۶	۰/۰۴	۴/۰۰۲	***
پاسخگویی و تکریم	-> سیاست کاری	۰/۰۸۷	۰/۰۳	۲/۹۱	۰/۰۰۴

رضایت شهروندی	-> معنویت و اعتقادات دینی	۰/۲۳	۰/۰۴	۵/۵۳	***
پاسخگویی و تکریم	-> معنویت و اعتقادات دینی	۰/۴۷۱	۰/۰۵۱	۹/۱۹	***
پاسخگویی و تکریم	-> محیط سازمانی	۰/۱۵۷	۰/۰۳۶	۴/۳۵	***
پاسخگویی و تکریم	-> فناوری اطلاعات	۰/۰۴۲	۰/۰۳۸	۱/۰۹	۰/۲۷۵
پاسخگویی و تکریم	-> توانمندسازی	۰/۱۵۵	۰/۰۳۵	۴/۴۵	***
پاسخگویی و تکریم	-> قانون مداری	۰/۱۷۲	۰/۰۳۷	۴/۶۱	***
پاسخگویی و تکریم	-> وجدان کاری و فرهنگ سازمانی	۰/۰۶۵	۰/۰۳۲	۲/۰۲	۰/۰۴۳

نتایج اولویت‌بندی تأثیر متغیرها به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۷. اولویت‌بندی تأثیر متغیرها

اولویت	ضرایب	متغیر مستقل	متغیر وابسته
۱	۰/۴۷۱	معنویت	پاسخگویی و تکریم
۲	۰/۱۷۲	قانون مداری	پاسخگویی و تکریم
۳	۰/۱۶۱	اقتصاد	پاسخگویی و تکریم
۴	۰/۱۵۷	محیط سازمانی	پاسخگویی و تکریم
۵	۰/۱۵۵	توانمندسازی	پاسخگویی و تکریم
۶	۰/۰۸۷	سیاست کاری	پاسخگویی و تکریم
۷	۰/۰۶۵	وجدان کاری و فرهنگ سازمانی	پاسخگویی و تکریم
۸	۰/۰۴۲	فناوری اطلاعات	پاسخگویی و تکریم

نتایج اولویت‌بندی تأثیر متغیرها بر روی رضایت شهروندی در جدول (۸) آورده شده است.

جدول ۸. نتایج اولویت‌بندی تأثیر متغیرها

اولویت	ضرایب	متغیر مستقل	متغیر وابسته
۱	۰/۲۳۸	سیاست کاری	رضایت شهروندی
۲	۰/۲۳	معنویت و اعتقادات دینی	رضایت شهروندی
۳	۰/۲۲۹	فناوری اطلاعات	رضایت شهروندی
۴	۰/۱۹	قانون مداری	رضایت شهروندی
۵	۰/۱۶	وجدان کاری و فرهنگ سازمانی	رضایت شهروندی

رضایت شهروندی	← محیط سازمانی	۰/۱۳۵	۶
رضایت شهروندی	← اقتصاد	۰/۱۲۵	۷
رضایت شهروندی	← توانمندسازی	۰/۰۱۳	۸

نتایج اولویت‌بندی تأثیر متغیرها بر روی شفافیت در جدول (۹) آورده شده است.

جدول ۹. نتایج اولویت‌بندی تأثیر متغیرها

اولویت	ضرایب	متغیر مستقل	متغیر وابسته
۱	۰/۲۸۵	اقتصاد	← شفافیت
۲	۰/۲۳۷	سیاست کاری	← شفافیت
۳	۰/۱۷۹	وجدان کاری و فرهنگ سازمانی	← شفافیت
۴	۰/۱۵۸	معنویت و اعتقادات دینی	← شفافیت
۵	۰/۱۴۳	قانون مداری	← شفافیت
۶	۰/۱۲۵	توانمندسازی	← شفافیت
۷	۰/۱۱۲	محیط سازمانی	← شفافیت
۸	۰/۹۴	فناوری اطلاعات	← شفافیت

ضریب معناداری تمامی متغیرهای جدول‌های فوق از میزان استاندارد ۰/۰۵

بیشتر شده است که نشان‌دهنده‌ی معنادار بودن رابطه آن‌ها هست.

#### ۶- بحث و نتیجه‌گیری

به نتایج پژوهش در رابطه با یافته‌های تحقیق در دو بخش کیفی و کمی پرداخته شده است در بخش کیفی پژوهش نقاط و راهکارهای مؤثر در نظارت و تحقق نظام سلامت اداری در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور از دیدگاه اسلام پرداخته شده است این مؤلفه‌ها از تکنیک دلفی بر روی داده‌های کیفی گردآوری شده از طریق ابزار مصاحبه استخراج شده‌اند پس از شناسایی و تجزیه و تحلیل در خصوص موضوع با استفاده از همبستگی پیرسون به بررسی ابعاد و مؤلفه‌های طراحی مدل پرداخته شد که در ادامه مدل مفهومی تحقیق با استفاده از روایی سازه (تحلیل عاملی تأییدی) مورد ارزیابی قرار

گرفت در نهایت همه شاخص‌های مورد نظر دارای ارتباط مثبت و معنی‌داری با یکدیگر بوده و تأیید گردیده است. مدل پژوهش حاضر متشکل از ۳ بعد، ۱۱ مؤلفه و ۳۳ شاخص است که می‌تواند مدل جامع نظارت بر سلامت اداری در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور از دیدگاه اسلام را نمایش دهد.

۱. یکی از دلایل عمده ناکامی‌ها در سلامت نظام اداری در ثبت اسناد نبود نگاه نظام‌مند به اداره امور و منشأ آن، قطع ارتباط بشر با آموزه‌های وحیانی اسلامی و اجرای امور با شیوه آزمون و خطا بوده است. از این رو، راه‌کارهای ارائه‌شده به دلیل جامع نبودن و لحاظ نکردن تمام جوانب امور، در دستیابی به سلامت نظام اداری به معنای حقیقی خود ناکام مانده است همان طوری که اعتقادات و معنویت می‌تواند موجب ایجاد سلامت اداری گردد به همان اندازه نیز علل بروز فساد، ضعیف شدن اعتقادات و معنویت دینی می‌تواند بسیار اهمیت داشته باشد لذا پیشنهاد می‌گردد بر جنبه‌های ایمانی مردم را باید تقویت نمود، در اینجا جهت‌دهی مردم به سمت معنویت و ایمان یک عامل مؤثر در جلوگیری از بروز فساد است لازم به ذکر است که در بین راهکارهای منتخب راهکار نهادینه‌سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی و کرامت انسانی در سازمان دارای بیشترین همبستگی با علت مذکور می‌باشد. با عنایت به معنویت و اعتقادات دینی و تأثیر آن بر شفافیت به نظر می‌رسد یکی از مهم‌ترین راه، در جامعه اسلامی برای دستیابی به سلامت نظام اداری، مدیریت مبتنی بر ارزش‌های اسلامی است که می‌توان آن را رویکردی نو در اداره مسائل دولتی به شمار آورد.

۲. یکی از عوامل تحقق سلامت اداری، فرهنگ سازمانی است. شامل پیش‌فرض‌ها، ارزش‌ها، هنجارها و علائم ملموس اعضای سازمان و رفتارهای آن‌هاست. فرهنگ سازمانی موجب متعهد شدن کارکنان نسبت به خود و نسبت به گروه می‌شود. همچنین باعث نزدیک شدن کارکنان از نظر روحی و روانی به یکدیگر شده و باعث شکل‌گیری سازمان غیررسمی می‌شود. اصطلاح «وجدان کاری» در فرهنگ اداری جامعه اسلامی به‌ضرورت مطرح می‌شود و باید مورد توجه مدیران و کارکنان آن قرار گیرد. لذا پیشنهاد

می‌گردد در قسمت ارتقاء ظرفیت‌های مردمی که یکی از حوزه‌های ضروری ارتقاء فرهنگ‌سازمانی از طریق ارائه آموزش‌های عمومی در خصوص قبح فساد و راه‌های مبارزه با آن می‌باشد. لازم است دوره‌های آموزشی برای گروه‌های سنی مختلف در مقاطع مختلف تدارک دیده شود در این خصوص می‌توان به تجربه کره جنوبی اشاره نمود که از دوران مدارس ابتدای بحث آموزش مبارزه با فساد را در دستور کار قرار داده است.

۳. نظارت و بازرسی دقیق فعالیت‌های افراد، از عوامل کارساز در تقویت وجدان کاری کارگران، کارمندان جامعه و نیز کارگزاران دولت اسلامی است. حضرت علی علیه‌السلام در مورد اثر نظارت بر افزایش وجدان کاری به مالک اشتر می‌فرماید: «در کارهای کارگزاران، کاوش و به امور آنان رسیدگی کن و بازرسی‌های درست‌کار و وفادار بر آنان بگمارد؛ زیرا بازرسی مخفی از کارهای آنها، موجب می‌شود که آنها امانت‌داری را پیشه خود سازند و با مردم به نرمی رفتار کنند» بنابراین پیشنهاد می‌گردد ضرورت توجه بر ارتقاء وجدان کاری با رویکرد توجه به ساده زیستی و رعایت عدل و انصاف در کارها باید مد نظر قرار گیرد. تقویت این بعد در زندگی به افزایش نظارت درونی منجر خواهد شد و در مواردی که امکان حضور نهادهای نظارتی نیست این بعد مانع بروز فساد اداری که در نهایت منتج به سلامت اداری خواهد شد. توجه به ساده زیستی در آموزه‌های مذهبی شیعیان مخصوصاً در بیانات حضرت علی (ع) مشهود است آن‌چنان‌که در نامه ۴۵ نهج‌البلاغه خطاب به عثمان بن حنیف که در مهمانی سرمایه‌داری شرکت کرده بودند تذکرات ایشان آمده است. در انتخاب نیروهای بازرسی ملاک انتخاب وجدان کاری باشد که بسیار دارای اهمیت بوده و جهت بازرسی‌های حساس و پنهانی باید مدنظر قرار گیرد.

۴. دین به‌عنوان یک‌نهاد اجتماعی، رفتار را می‌سازد و یا تغییر می‌دهد. اگر رفتار انسان تغییر کند، مسیر و جهت علم اقتصاد تغییر می‌کند. اگر رفتارهای اقتصادی انسان‌ها به‌ویژه تحت تأثیر مکتب یا فرهنگی تغییر کند علم اقتصاد بدون تعصب آن رفتار را

تئوریزه خواهد کرد. بنابراین پیشنهاد می‌گردد در بعد اقتصادی آنچه باید در اولویت قرار گیرد ایجاد عدالت اقتصادی است. و سیاست‌های اقتصادی به نحوی تغییر کند تا نسبت به کاهش تورم و افزایش قدرت خرید مردم منجر شود. وجود احساس ناامنی اقتصادی هرچند از آموزه‌های دینی و اعتقادی برخوردار باشد در طبقه کارمندان دولت می‌تواند محرک بروز فساد گردد. لذا ساده‌سازی قوانین و شفاف نمودن رویه‌ها که ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است؛ بنابراین قوانین باید به نحوی تدوین شوند که از هر نوع پنهان‌کاری جلوگیری نموده و زمینه انجام فعالیت‌ها به شکل شفافیت را فراهم نمایند و با شفافیتی که در عملیات اقتصادی پدید می‌آورد، مسؤولیت‌پذیری و حساب‌دهی را تقویت می‌کند

۵. داشتن سیاست کاری و سیاست رفتاری در محیط کار بسیار مهم و ضروری هست. ما باید با افرادی که در محیط کاری با آن‌ها در ارتباط هستیم با یک سیاست کاری مناسب رفتار کنیم تا بتوانیم یک شخصیت حرفه‌ای از خودمان بسازیم، تلاش برای معرفی بهتر نظامی که پس از چهارده قرن بر اساس دین اسلام و مکتب اهل‌بیت (ع) در ایران اسلامی مستقر شده و کوشش برای نهادینه کردن این نظام در دل مردم بر اساس برنامه‌های بلندمدت و کوتاه‌مدت، باید سرلوحه رفتار و گفتار کسانی باشد که قانون اساسی، سند چشم‌انداز و تصویب و تائید سیاست‌های کلی نظام را پیش روی خویش دارند بنابراین پیشنهاد می‌گردد جهت نشان دادن جنبه‌های مثبت و درست شخصیت خود در محل کار که نوعی هنر است و شکست در آن عواقب هولناکی دارد. بر این اساس سیاست‌های رفتاری حساب‌شده به‌عنوان ابزار ادامه حیات در سازمان‌ها محسوب می‌شود. سیاست کاری و سیاست‌های رفتاری در سازمان‌ها غیرقابل‌اجتناب بوده و شامل فعالیت‌هایی است که برای اهداف ویژه همچون به دست آوردن قدرت و استفاده از قدرت و سایر منابع که باعث ایجاد برتری شخص می‌شود انجام می‌گیرد.
۶. یکی دیگر از مهم‌ترین اصل در اداره امور، پایبندی همگان به قانون است. رعایت قانون از جانب همگان در هر مرتبه‌ای که باشند و نبودن تبعیض و عمل به مساوات



در اجرای قانون، برترین چیزی است که سلامت دولت‌ها را حفظ می‌کند قانون مداری یک کار دائمی و مستمر است و قوانین مقطعی نمی‌تواند اهداف موردنظر سازمانی را برآورده سازد بنابراین لازم است این موضوع به صورت دائمی تداوم داشته باشد هرگونه تعلل در اجرای ضابطه‌مند بودن سازمان را در تحقق اهداف ناکام خواهد گذاشت؛ بنابراین پیشنهاد می‌گردد ۱- جهت اجرای برنامه‌های مبارزه با فساد در سازمان‌ها و دستگاه‌ها، ضروری است که قوه مقننه سازوکارهای مناسب این امر را با تصویب قوانین و مقررات مناسب و کارآمد، فراهم نماید ۲- با توجه به رویکرد پیشگیرانه و تلاش برای مقابله نظام‌مند با فساد اداری در قانون ارتقاء سلامت اداری ضرورت دارد کلیه دستگاه‌های اجرایی با اهتمام جدی نسبت به اجرای احکام مقرر در قانون اقدام نمایند. ۳- قانون‌گرایی و قانون‌مداری در گفتار و سیره امیر مؤمنان امام علی علیه‌السلام نیز به وضوح دیده می‌شود. اینکه حضرت هنگام عرضه خلافت تأکید می‌کند که من بر اساس کتاب خدا و سنت رسول صلی‌الله‌علیه و آله و سلم عمل می‌کنم و چیز دیگری را به‌ضمیمه آن نمی‌پذیرم، همین معنای قانون‌گرایی را دارد. عمل کردن بر اساس قرآن و سنت یعنی عمل کردن بر اساس سند مشخصی که لااقل چهارچوب اصلی آن به‌عنوان قرآن به صورت نوشته در اختیار همه هست و می‌توانند بر اساس آن با سازمان‌ها دلالت کنند یعنی حقوق و تکالیف خود را معین کنند.

۷. یکی دیگر از مواردی که برای سلامت اداری و مبارزه با فساد اداری باید عنوان نمود. استفاده از فن‌آوری اطلاعات است در واقع الکترونیکی کردن سامانه‌های خدمات دولتی است. امروزه فن‌آوری اطلاعات یکی از مهم‌ترین ابزارهای ایجاد محیط سالم اداری و جلوگیری از فساد اداری می‌باشد علی‌رغم اقدامات فراوان انجام پذیرفته در این خصوص، وجود الزامات قانونی ضروری به نظر می‌رسد برخی از وجوه مؤثر در افزایش سلامت اداری عبارت‌اند از حذف یا کاهش ارتباط مستقیم ارباب‌رجوع و کارمندان که یکی از مهم‌ترین علل بروز برخی از فسادهای اداری می‌باشد امکان اعمال بسیاری از کنترل‌های مورد نیاز در سامانه‌های مربوط که مانع اعمال نفوذ افراد می‌گردد؛ بنابراین

آنچه می‌توان در این رابطه پیشنهاد نمود این است. با افزایش قدرت فن‌آوری اطلاعات و الکترونیکی کردن سامانه‌ها به سرعت بانک‌های اطلاعاتی مهمی در کشور شکل می‌گیرد با کنار هم گذاشتن این بانک‌های اطلاعاتی و مقایسه آن‌ها و استفاده از ابزارهای تحلیلی می‌توان به سلامت اداری هر چه بیش‌ازپیش نزدیک‌تر شد وجود و تقویت قوانین مربوط به سندیت بخشی اسناد الکترونیکی، الزام دستگاه‌ها به تولید بانک‌های اطلاعاتی مربوط به حوزه عملکردی خود، الزام دستگاه‌ها به تبادل سهل و بدون هزینه اطلاعات مرتبط با دستگاه‌های ذی‌ربط و می‌تواند در ایجاد سلامت اداری نقش بسزایی ایفا کند.

۸. یکی از عواملی که از بی‌عدالتی‌ها و فسادهای بالقوه نظام و نیز اصول نسنجیده‌ی کارایی و صرفه‌جویی خالص در فرآیندهای مدیریت و اداره جلوگیری می‌کند، شفافیت و پاسخگویی است. پاسخ‌گویی و شفافیت، پایه‌های لازم‌الاجرای نظارت مردم سالارانه هستند که بخش دولتی، خصوصی و جامعه مدنی را به تمرکز بر نتایج، پیگیری اهداف روشن، توسعه راهبردهای مؤثر، نظارت بر عملکرد و گزارش آن وادار می‌کنند. هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگو است و لازمه دموکراسی، داشتن یک سیستم مناسب است. سازمان‌های دولتی به‌وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آن‌ها پاسخگو باشند، بر این اساس پیشنهاد می‌گردد نقش مهم هیئت‌های رسیدگی به تخلفات اداری در پیشگیری از مفاسد اداری و تحقق شفافیت و پاسخگویی در سازمان‌ها می‌باشد که این هیئت‌ها ابزاری برای خود ادارات و دستگاه‌ها هستند که البته نباید فقط شامل کارمندان سطوح پایین باشد بلکه در همه سطوح باید توجه لازم را داشته باشند و فعال کردن این هیئت‌ها می‌تواند بسیار کارآمد باشد.

با توجه به نتایج حاصل از این تحقیق، توصیه می‌گردد سازمان ثبت اسناد و املاک کشور برای روند حرکت خود در حوزه نظارت بر سلامت اداری روش‌ها و رویه‌های زیر را در خصوص سلامت اداری مدنظر قرار دهد:

۱. تدوین خط‌مشی‌ها و رویه‌ها: خط‌مشی‌ها و رویه‌ها باید جهت‌دهنده راهکارهای فردی، سازمانی و محیطی باشد که منطبق با اصول توسعه سلامت اداری است. سیاست‌گذاران

سازمان‌های دولتی خط‌مشی‌ها و رویه‌های کارگزینی، شرح وظایف، حقوق و مزایا، شرایط بازنشستگی، محیط کاری، پاداش‌ها و آموزش‌ها و... باید به گونه‌ای تدوین کنند که از مطابقت آن‌ها با مقوله‌های توسعه‌ی سلامت اداری اطمینان حاصل شود.

۲. برنامه‌ریزی آموزشی و تربیتی: در صورتی که کارکنان سازمان‌های دولتی از برخی از برنامه‌های توسعه سلامت اداری و کارکرد آن و نقش خود در چنین برنامه‌هایی آگاهی نداشته باشند، برنامه‌های توسعه سلامت اداری بی‌فایده خواهد بود. از این‌رو تمام کارکنان باید از خط‌مشی‌ها و رویه‌ها آگاه بوده و کاملاً منطبق با آن‌ها رفتار نمایند. مطابقت کامل فعالیت‌های کارکنان با خط‌مشی‌ها و رویه‌های توسعه سلامت اداری، مستلزم طراحی آموزش‌های متنوع و گسترده برای کارکنان در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور می‌باشد.

۳. اجرایی کردن شاخص‌های مدل توسعه‌ی سلامت اداری: اجرایی کردن شاخص‌های مدل توسعه سلامت اداری، همچون سایر مدل‌های دیگر نیازمند حمایت و تعهد مدیریت ارشد سازمان ثبت اسناد و املاک کشور می‌باشد. برای این‌که مدیران ارشد تعهد و حمایت خود را نسبت به مدل توسعه‌ی سلامت اداری و جاری‌سازی آن نشان دهند، ضروری است که این فعالیت در سیستم و سازمان ثبت اسناد املاک کشور نهادینه گردد و به عنوان یک فعالیت جاری و حیاتی مدیریت قلمداد شود.

۴. تدوین و استقرار ساختار سازمانی مطلوب: به منظور جاری‌سازی شاخص‌های مدل توسعه‌ی سلامت اداری، سازمان ثبت اسناد و املاک کشور در ایران باید ساختار سازمانی مطلوب و مناسبی را ایجاد نمایند. برای این منظور سازمان ثبت اسناد و املاک کشور باید از یک‌سو دانش ارزیابی عملکرد اخلاق حرفه‌ای را در سازمان گسترش دهد و از سوی دیگر بهبود و تغییر را در سازمان، مدیریت نماید. بدین منظور به جهت این‌که حمایت مدیریت ارشد در تمامی فعالیت‌ها نمود پیدا کند، ضروری است تدوین و استقرار چنین ساختاری مستقیماً زیر نظر مدیرکل ادارات دولتی در هر استان قرار گرفته و توسط ایشان هدایت شود.

## فهرست منابع

- ابوالقاسمی، محمود و دیگران. (۱۳۹۴). تخلفات، فساد و سلامت اداری در قوانین و مقررات جمهوری، تهران: فکرسازان.
- اصغری، جمشید. (۱۳۸۶). مبانی سازمان مدیریت، تهران: صفار/اشرافی.
- اعتضادی، محمد حسن. (۱۳۸۱). بررسی عوامل تهدید کننده سلامت نظام اداری ایران نگرشی سیستمی، مجموعه مقالات همایش سلامت اداری، تهران.
- حاجیان، ابراهیم. (۱۳۸۹). فساد اداری زمینه ها و راهبردها، (چاپ اول)، تهران: مجتمع تشخیص مصلحت نظام، مرکز تحقیقات استراتژیک.
- خانبا شی، محمد. (۱۳۹۰). الگویی برای سنجش عوامل راهبردی محیطی تأثیرگذار بر اعتماد عمومی، رساله دوره دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
- خسروی، محمود. (۱۳۷۸). ملاکهای انتخاب و انتصاب نیروی انسانی در مدیریت اسلامی با تأکید بر نهج البلاغه، رشته معارف اسلامی و مدیریت، تهران: دانشگاه امام صادق (علیه السلام)
- دلشاد تهرانی، مصطفی. (۱۳۷۹). دلالت نهج البلاغه، تهران: دریا.
- ربیعی، علی. (۱۳۸۳). زنده باد فساد، تهران: سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- رضایی زاده، محمدجواد؛ یحیی، احمدی. (۱۳۸۸). مبانی حقوق دسترس شهروندان به اسناد و اطلاعات دولتی، فصلنامه حقوق، دوره ۳۹، شماره ۴، صص ۲۳۲-۲۱۳.
- سراج زاده، سیدحسین؛ توکلی، سیده مهناز. (۱۳۸۰). بررسی تعریف عملیاتی دینداری در پژوهش های اجنماعی، نامه پژوهش، دوره ۵، شماره ۲۰-۲۱.
- سرمد، زهره و همکاران. (۱۳۸۳). روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: آگاه.
- شهیازی، مهدی و همکاران. (۱۳۹۱). تأثیر پاسخگویی عمومی بر بهبود اعتماد عمومی شهروندان. مدیریت سازمانهای دولتی، سال اول شماره ۱، صص ۶۳-۵۳.

مجلسی، محمدباقر. (۱۴۰۳ ق). بحارالانوار، چاپ دوم، بیروت: دار إحياء التراث العربی.  
الوانی، سید مهدی؛ دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۰). مدیریت دولتی و اعتماد عمومی، دانش  
مدیریت، شماره ۵۵، صص ۲۷-۵.

Kaluza, A.J. & Schuh, S.C. & Kern, M. & Xin, K. & Dick, R. (2019). How do leaders' perceptions of organizational health climate shape employee exhaustion and engagement? Toward a cascading-effects model. *Human Resource Management*. doi:10.1002/hrm.22000

Randi L.Si Ms .baiyan Gong ,Cyntina p. ruppel (2012) Acontin geucy theory of corruption: the effect of human development and national culture

Singh, A. (2022). Linking empowerment, engagement, communication and organizational health: moderated mediation model. *Management Research Review*, 45(2), 261-280.