

## فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی

سال دوازدهم، شماره سوم، تابستان ۱۴۰۰ (پیاپی ۴۸)

## کاربرد روش دیمتل برای شناسایی عوامل موثر بر سلامت نظام

## اداری جهت تحقق حکومت داده باز

مریم قاسمیان گرجی<sup>۱</sup>، مسعود احمدی<sup>۲</sup>، سعید صفاریان همدانی<sup>۳</sup>

## چکیده

هدف از انجام این پژوهش کاربرد روش دیمتل برای شناسایی عوامل موثر بر سلامت نظام اداری جهت تحقق حکومت داده باز در دستگاه‌های دولتی در استان مازندران می‌باشد. روش پژوهش حاضر از منظر ماهیت از نوع پژوهش‌های بنیادی (اکتشافی) است و جهت بررسی اهداف پژوهش، از روش ترکیبی (کیفی - کمی) استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش مدیران دستگاه‌های دولتی استان مازندران هستند که مدرک تحصیلی آنها کارشناسی ارشد به بالا است و حداقل ۱۰ سال سابقه مدیریت در دستگاه دولتی فعلی را دارند. نمونه آماری نیز با روش نمونه‌گیری نظری تا رسیدن شاخص‌ها به اشباع نظری تعیین گردید. تعداد نمونه در این پژوهش با توجه به مصاحبه‌های باز انجام شده و شیوع بیماری کووید ۱۹ که کمی نمونه‌گیری باز پژوهش را تحت تأثیر خود قرار داد به ۲۵ نفر از مدیران دستگاه‌های دولتی استان مازندران، محدود شد که همگی به عنوان نمونه در نظر گرفته شدند. اطلاعات و داده‌های مورد نیاز پژوهش از طریق پرسشنامه جمع‌آوری گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده در بخش کیفی از روش گرنند تئوری و در بخش کمی از روش دیمتل بهره گرفته شده است. نتایج نشان داد: عوامل علی، مداخله‌گر، محوری، زمینه‌ای - فردی و محیطی بر سلامت نظام اداری در جهت تحقق حکومت داده باز در استان مازندران تأثیر داشته و طبق مدل بدست آمده: عوامل مداخله‌گر عامل تأثیرگذار و عوامل دیگر شامل: عوامل علی، عوامل زمینه‌ای - فردی، عوامل محوری، شرایط محیطی، عوامل تأثیرپذیر در سلامت نظام اداری در دستگاه‌های دولتی در استان مازندران می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: روش دیمتل، سلامت نظام اداری، حکومت داده باز

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت<sup>۲</sup> (نویسنده مسئول) دانشیار گروه آموزشی مدیریت بازرگانی - دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز<sup>۳</sup> دانشیار گروه آموزشی مدیریت بازرگانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

## ۱- مقدمه

حکومت داده باز راهبردی جدید و مترقی پیرامون این مطلب است که دولت‌ها چگونه با مردم از طریق فناوری‌های ارتباطی و با استفاده از روش‌هایی نوآورانه ارتباط برقرار می‌کنند. این رویکرد به دولت‌ها این امکان را می‌دهد که هر زمان لازم شد از شهروندان طلب یاری و کمک نماید و نتیجه نهایی این کار به وجود آمدن یک دموکراسی قدرتمند و اثربخش خواهد بود. سیستم اطلاعات حکومت داده باز، زیرمجموعه‌ای از اطلاعات بخش عمومی است که به صورت داده باز در اختیار مردم قرار بگیرد؛ مانند: اطلاعات مربوط به تصادفات، بیماری‌ها، اطلاعات تفصیلی از محیط کسب‌وکار، آب‌وهوا و آلودگی‌ها، آمار آموزش پرورش و عملکرد سازمان‌ها (ثنایی و همکاران، ۱۳۹۷). سیاست‌گذاری و تحقق پارادایم حکومت داده باز، علاوه بر توسعه و افزایش توان علمی و فناوریانه کشور، در افزایش مشارکت فعال، همه جانبه و مؤثر مردم و نخبگان، و ارتقای سرمایه و اعتماد اجتماعی به حاکمیت تأثیر گسترده ای دارد (عبدالحسین‌زاده و همکاران، ۱۳۹۶). بنابراین تحقق آن در دستگاه‌های دولتی ایران نیز امری ضروری و حائز اهمیت می‌باشد.

سلامت اداری به عنوان یکی از ویژگی‌های مثبت سازمان‌های اداری مفروض می‌شود که به صورت عام به معنی آن است که افراد اداری شاغل در سازمان‌ها از موقعیت اداری و سازمانی خویش، از اموال و امکانات عمومی به نفع خود، وابستگان، خویشان نسبی و سببی، هم مسلکان و نظائر آنها سوءاستفاده نکنند (رمضانی و نورانی مقدم، ۱۳۹۶). بنابراین اگر متناسب با سازمان، مدلی برای سنجش سلامت اداری طراحی شود که بواسطه آن مدل و شاخص‌های بر گرفته از آن بتوان، میزان "سلامت اداری" آن سازمان را اندازه گیری کرد؛ امکان قضاوت و سپس ارتقای میزان سلامت اداری فراهم می‌آید (حمیدیان و همکاران، ۱۳۹۴). فساد اداری نیز روی دیگر سکه سلامت اداری است و امروزه نه به عنوان پدیده‌ای اجتناب‌ناپذیر، بلکه واقعیتی رنج‌آور تقریباً در همه کشورها، اعم از توسعه یافته و یا در حال توسعه مطرح است و نظام‌های اداری در بیشتر کشورها در رأس کانون‌های آسیب‌پذیر و آماج آسیب‌های ناشی از این پدیده بوده و هستند (حبیبی‌تبار، ۱۳۹۷). نظام‌های اداری به مثابه یگانه ابزار اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های عمومی دولت‌ها، تا بدان حد اهمیت یافته‌اند که سلامت یا فساد این نظام‌ها را می‌توان مترادف پیشرفت یا عقب ماندگی کشورها دانست. آثار اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی فساد، تلاش‌های گسترده در سطح بین المللی، منطقه‌ای و ملی از سوی دولت‌ها، مجامع علمی و نهادهای غیر دولتی، همه و همه مبین گستردگی ابعاد و ضرورت شناخت علمی و مبارزه جدی و عمیق با ریشه‌ها و مظاهر این پدیده و تلاش همه جانبه برای صیانت

و ارتقای سلامت نظام اداری، به‌ویژه در نظامی منبعث از ارزش‌های اسلامی است. با این وجود در آغاز هزاره سوم، داده‌های موجود بیانگر ابتلاء بیشتر کشورها به فساد و تلاش‌های کم‌تر، موفق آن‌ها در مقابله با این پدیده است (دانیالی و حمیدی، ۱۳۹۷).

فساد اداری از پدیده‌هایی است که متأسفانه نمود آن در کشور ایران نیز دیده می‌شود. بر اساس گزارش سال (۲۰۰۹) سازمان شفافیت بین‌المللی، کشور ایران از لحاظ فساد اداری بین ۱۸۰ کشور در رتبه ۱۶۸ قرار گرفته است (خدری و همکاران، ۱۳۹۴). به همین منظور پرداختن به تبیین و بررسی چرایی این مسئله و ارائه راهکارهای مناسب جهت برون رفت از این معضل اساسی و ارتقاء سطح سلامت اداری اهمیت بسیاری دارد. زیرا مبارزه با فساد اداری می‌تواند نقش به‌سزایی در تخصیص مطلوب منابع، افزایش سرمایه‌گذاری، اشتغال، رفاه عمومی و ارتقای سلامت اداری داشته باشد، همچنین موجب استحکام پایه‌های حکومت شده و اعتماد مردم به دولت را افزایش می‌دهد (هادوی-نژاد و جاوید، ۱۳۹۴). ایده سلامت اداری با مفهوم دولت خوب و حکومتداری خوب آمیخته است. مواردی چون مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت اطلاعات، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، اجماع، برابری، اثربخشی و کارایی لازمه حکومت خوب می‌باشد (فرهادی نژاد و همکاران، ۱۳۹۰). لذا جهت داشتن نظام سالم اداری نیاز به حکومت خوب وجود دارد و حکومت خوب بر مشارکت و دموکراسی استوار است و تحقق آن با تمرکز زدایی و تفویض اختیار امور، هم در سطح سازمانی و هم در سطح کلان، می‌تواند اتفاق بیفتد. تمرکز زدایی فاصله قدرت را کم و کاهش فاصله قدرت موجب کاهش فساد نهادینه شده اداری خواهد شد (گانزمرس و همکاران، ۲۰۱۸).

مفهوم حکومت داده‌باز، به باز بودن درب‌های حکومت به روی مردم اشاره دارد. به این ترتیب که هم مردم بتوانند با باز بودن درب‌ها، اتفاقات درون حکومت را رؤیت کنند و هم در آن مشارکت کنند (سیلاکونی و همکاران، ۲۰۱۵). در حقیقت سیاست‌گذاری داده‌حکومتی باز مجموعه اقداماتی است که دولت و حکومت باید انجام دهند تا با رعایت محرمانگی‌ها، دسترسی عمومی به داده‌ها و اطلاعات سیاستی فراهم گردد تا مردم و نخبگان در فرآیندهای سیاست‌گذاری و البته نظارتی مشارکت داشته باشند (عبدوازی و همکاران، ۲۰۱۳). بگونه‌ای که بتوان از آن به عنوان ابزاری جهت ارتقای سلامت اداری بهره برد. ضمن آنکه مشارکت‌دادن به عموم مردم در امر نظارت، از طریق ارائه اطلاعات به آنها، تنها یکی از انبوه فواید پارادایم "سیستم‌های اطلاعاتی عمومی حکومت داده باز" است. شفافیت و کنترل دموکراتیک، افزایش مشارکت مردم در انبوهی از مسائل حکومتی، خودتوانمندسازی (دستگاه‌های اداری)، افزایش رضایت و اقبال مردم به حکومت و ... نمونه‌های دیگری از این ثمرات

هستند. به همین دلیل در این پژوهش تلاش داریم تا به سوال ذیل پاسخ دهیم: فاکتورهای تاثیرگذار بر سلامت نظام اداری در دستگاه‌های دولتی استان مازندران جهت تحقق حکومت داده باز کدامند؟

در این راستا در داخل و خارج از کشور تحقیقاتی انجام شده است که در ادامه به بخشی از آن‌ها اشاره می‌شود: ثنایی و همکاران (۱۳۹۷) در تحلیل و ارزشیابی مدل‌های اکوسیستم داده حکومتی باز، دریافتند: اجرای داده حکومتی باز در هر کشور نیازمند شناخت کافی از اکوسیستم داده حکومتی باز است. اکوسیستم داده حکومتی باز شامل بازیگران و ذینفعان مرتبط با داده از تولید داده تا انتشار داده هستند. تبدیل داده منتشرشده توسط حکومت به یک ارزش و اثر اجتماعی خود به خود صورت نمی‌پذیرد و به بستری از بازیگران با کارکردهای مختلف نیاز دارد که با فعال و مرتبط کردن آنها با یکدیگر می‌توان شاهد استفاده از داده بود، که به مجموع این بازیگران، ذی‌نفعان و کارکردهای آنها، اکوسیستم داده حکومتی باز گفته می‌شود. بدین ترتیب از آنجایی که توسعه برنامه‌ها و سیاست‌های حوزه داده باز (بطور ویژه داده حکومتی باز) بدون توجه به اکوسیستم آن امکان‌پذیر نیست، شایسته است، شناختی جامع از این اکوسیستم حاصل شود. درخشان و پیلهوری (۱۳۹۷) در آسیب‌شناسی اجرای خطمشی‌های سلامت اداری با رویکرد حکمرانی خوب در سازمان، بیان کردند: مهمترین راهکارهای سلامت اداری شامل: کیفیت مقررات، حاکمیت قانون، پاسخگویی و شفافیت به ترتیب بیشترین اهمیت و در مراحل بعدی، به ترتیب ابعاد عدالت و انصاف، اثربخشی و کارایی و نتیجه‌گرایی قرار دارد. دینانی و همکاران (۱۳۹۸) در بررسی، مکانیسم‌های ارتقاء سلامت اداری از طریق نظارت شهروندی، دریافتند: سلامت نظام اداری معلول عوامل متعددی است که برخی ریشه در ارزش‌ها و باورهای اعضای سازمانی دارد، که اگر اصلاح و تقویت شود بسیاری از معضلات و ناهنجاری‌های اخلاقی سازمان‌ها رفع خواهد شد. برخی از مسائل نیز به داخل سازمان مرتبط است که یا ناشی از ساختارهای نامناسب موجود است یا ناشی از رفتارهای نادرست در ارتباط بین مدیران و کارکنان می‌باشد. برخی عوامل هم جنبه برون‌سازمانی دارد که شامل عوامل سیاسی و قضایی می‌شود. نظارت شهروندی که یکی از مهم‌ترین معیارها و اصول حقوق شهروندی است علاوه بر جلوگیری از فساد اداری سبب ارتقای نظام ادای نیز می‌شود. کریادو و همکاران (۲۰۱۸) حکومت باز را افق شفافیت حاکمیت و صدای شهروندان در فراگردهای خطمشی‌گذاری عمومی توصیف می‌کنند. با این تفاسیر، حکومت باز به منزله یک مدل حکمرانی، مبتنی بر شفافیت، مشارکت و همکاری است. در حکومت باز، موضوع‌های متفاوت مدیریت دولتی مثل شفافیت، پاسخگویی، دسترسی باز به داده‌های دولتی، تضمین حق استفاده شهروندان از اطلاعات، حافظت از داده‌های خصوصی و سازوکارهای مشارکت شهروندی نیز مطرح می‌شوند.

سیلاکونی و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی دریافته‌اند: حکومت داده باز یک تغییر فرهنگی به سمت ایجاد یک ارتباط جدی میان دولت و شهروندان است. این تغییر فرهنگ در مورد چگونگی برقراری ارتباط بین دولت و شهروندان و همکاری این دو در راستای بهبود عملکرد حکومت است. سیاست‌های حکومت داده باز بر استفاده از فناوری اطلاعات و داده‌ها به عنوان منابع و ابزارهایی برای ایجاد تعاملات معنادار میان شهروندان و دولت‌ها تأکید می‌کند. بر اساس مطالعات انجام شده، مهمترین فاکتورهایی که سلامت نظام اداری در جهت تحقق سیستم‌های اطلاعاتی عمومی حکومت داده باز در دستگاه‌های دولتی تأثیر معنادار دارند، شناسایی و در شش گروه، فاکتورهای علی، فاکتورهای فردی و زمینه‌ای، فاکتورهای محوری، مداخله‌گر و فاکتورهای محیطی دسته‌بندی شدند. بر اساس این دسته‌بندی، اهداف پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:

### اهداف پژوهش

۱. شناسایی فاکتورهای علی موثر بر سلامت نظام اداری جهت تحقق حکومت داده باز در دستگاه‌های دولتی استان مازندران.
۲. شناسایی فاکتورهای زمینه‌ای و فردی موثر بر سلامت نظام اداری جهت تحقق حکومت داده باز در دستگاه‌های دولتی استان مازندران.
۳. شناسایی فاکتورهای محوری موثر بر سلامت نظام اداری جهت تحقق حکومت داده باز در دستگاه‌های دولتی استان مازندران.
۴. شناسایی فاکتورهای مداخله‌گر موثر بر سلامت نظام اداری جهت تحقق حکومت داده باز در دستگاه‌های دولتی استان مازندران.
۵. شناسایی فاکتورهای محیطی موثر بر سلامت نظام اداری جهت تحقق حکومت داده باز در دستگاه‌های دولتی استان مازندران.

### ۲- روش شناسایی پژوهش

روش پژوهش حاضر از منظر ماهیت از نوع پژوهش‌های بنیادی (اکتشافی) است و جهت بررسی اهداف و پاسخ به سؤالات، از روش ترکیبی (کیفی- کمی) استفاده خواهد شد. جامعه آماری پژوهش مدیران دستگاه‌های دولتی استان مازندران هستند که مدرک تحصیلی آنها کارشناسی ارشد به بالا است و حداقل ۷ سال سابقه مدیریت در دستگاه دولتی فعلی را دارند. نمونه آماری نیز با روش نمونه-گیری نظری تا رسیدن شاخص‌ها به اشباع نظری تعیین گردید. تعداد نمونه در این پژوهش با توجه به مصاحبه‌های باز انجام شده و شیوع بیماری کووید ۱۹ که کمی نمونه‌گیری باز پژوهش را تحت تأثیر خود قرار داد به ۲۵ نفر از مدیران دستگاه‌های دولتی استان مازندران، محدود شد که همگی به عنوان

نمونه در نظر گرفته شدند. اطلاعات و داده‌های مورد نیاز پژوهش از طریق پرسشنامه جمع‌آوری گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده در بخش کیفی از روش گرندد تئوری و در بخش کمی از روش دیمتل بهره گرفته شده است.

## ۱-۲- روش گرندد تئوری

جهت مدل‌سازی کیفی از روش "گرندد تئوری"<sup>۱</sup> استفاده خواهد شد. روش گراند تئوری یک شیوه پژوهش کیفی است که به وسیله آن با استفاده از یک دسته داده‌ها، نظریه‌ای تکوین می‌یابد. در این روش، پژوهش را هرگز از یک نظریه شروع نمی‌کنند و بعد آن را به اثبات برسانند، بلکه پژوهش از یک دوره مطالعاتی شروع و فرصت داده می‌شود تا آنچه که متناسب و مربوط به آن است خود را نشان دهد (بازرگان، ۱۳۸۷). در این رویکرد برخلاف سایر روش‌ها، پژوهشگر هیچ نظریه‌ای در ذهن ندارد بلکه بر اساس سؤالاتی که از خود افراد درگیر در مسئله می‌پرسد، به یک نظریه می‌رسد (مایلز و همکاران، ۲۰۰۶).

## ۲-۲- روش دیمتل

روش دیمتل برای ایجاد نقشه روابط شبکه، روابط متقابل بین عوامل و معیارها را ایجاد می‌کند. دیمتل یک روش مفید برای تحلیل روابط علت و معلولی است. بگونه‌ای که می‌تواند معیارهای کمی را ارائه دهد و مدل ساختاری مرتبط را در نظر بگیرد. همچنین روش دیمتل قادر به تعیین وزن معیارهای نیست (گو و همکاران، ۲۰۱۳). روش دیمتل می‌تواند به طور مؤثر ساختار روابط را با روابط متقابل واضح بین زیر معیارها برای هر معیار ترسیم کند. همچنین می‌توان از آن برای ایجاد نمودارهای علی استفاده نمود که بتوانند رابطه علی و معلولی زیر سیستم‌ها را تجسم کنند (آل‌فایفی و همکاران، ۲۰۱۹).

## ۳-۲- یافته‌های پژوهش

### ۱-۳-۲- یافته‌های بخش کیفی یا روش گرندد تئوری

جهت تجزیه و تحلیل کیفی داده‌ها با روش گرندد تئوری در گام اول، کدهای اولیه در قالب مصاحبه باز در خلال پاسخ مصاحبه‌های عمیق با خبرگان و مدیران دستگاه‌های دولتی شناسایی شدند. در ادامه مقوله مربوط به کدهای شناسایی شده اولیه براساس مطالعات صورت گرفته و جمع‌بندی کدهای مؤثر بر سلامت اداری در حوزه‌های مختلف، تعیین و کدها در مقوله‌های مربوط به خود دسته‌بندی شدند. بعد از مطالعه و شناسایی کدهای اولیه و تعیین مقوله‌های مربوط به هر یک از آنها، کدهایی که همپوشانی محتوایی داشتند، حذف شدند. سپس پرسشنامه مرحله دوم آماده و برای

کاربرد روش دیمتل برای شناسایی عوامل موثر بر سلامت نظام اداری جهت تحقق حکومت داده باز ۸۳

خبرگان و مدیران دستگاه‌های دولتی در استان مازندران برای نظرخواهی بار دوم ارسال شد. پس از دریافت پرسشنامه‌های مرحله دوم و بررسی و تحلیل پاسخ مدیران دستگاه‌های دولتی، جهت آماده‌سازی پرسشنامه مرحله سوم، مشخص شد که کدهای مرحله دوم مورد تایید مدیران بوده و طبق نظر خبرگان هیچ یک از کدهای باقی‌مانده حذف نشدند. لذا با توجه به رسیدن به مرحله اشباع نظری، نیازی به نظرخواهی مجدد نبود. کدهای شناسایی شده در ۵ گروه به شرح زیر دسته‌بندی شدند: عوامل مداخله‌گر، عوامل علی، عوامل زمینه‌ای و فردی، عوامل محوری و شرایط محیطی و بستر مورد نیاز. همچنین عوامل موثر، مقوله‌های مربوطه و کدهای شناسایی شده در ادامه تشریح می‌شود.

### جدول (۱): یافته‌های بخش کیفی

مفهوم	مقوله	ابعاد پژوهش
وجود رقابت بین سازمان‌ها	حوزه ساختار سازمانی	
انتظار زیاد عموم مردم جهت شفافیت سیستم اداری		
تداخل وظایف برخی از سازمان‌ها		
نظارت دقیق عملکرد سازمان‌ها		
کیفیت خدمات ارائه شده در سازمان‌های دولتی		
تناسب بین اختیارات و مسئولیت‌های محوله به مدیران	حوزه مدیریت	
عدم تعدد وظایف و پیچیدگی وظایف		
سرپرست لایق		
حسن روابط بین مدیر و کارمند		
نادیده نگرفتن ارتباطات بین سازمان‌ها	حوزه قوانین و مقررات	
انجام وظایف شغلی با روش‌های جدید		
اجرای منظم قوانین و مقررات		
نظام و سازوکار مناسب جهت بررسی میزان تحقق اهداف سازمان		
رعایت آزادی مشروع انسان‌ها		
سوء استفاده نکردن از امکانات و اطلاعات سازمان محل کار	حوزه منابع انسانی	
تطابق تحصیلات کارکنان دولت با مشاغل مورد تصدی		
رضایت کارکنان در سازمان‌های دولتی		
مناسب بودن ساختار جذب نیرو		
مدیریت داده‌ها	حوزه فناوری اطلاعات	
تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده		
غیرمنطقی نبودن و طولانی نبودن مسیر اجرای وظایف شغلی		
ترجیح رابطه بجای ضابطه	حوزه ساختار سازمانی	
عدم کیفیت داده‌ها		

مفهوم	مقوله	ابعاد پژوهش
زیرمیزی یا رشوه		عوامل مداخله‌گر
انکار بابت مسئولیت های متعاقب	حوزه مدیریت سازمان	
گریز از پاسخگویی مسئولین		
کیفیت تصمیم های گرفته شده		
فرصت های یکسان ارتقای شغلی		
درآمد ناپایدار	حوزه منابع انسانی	عوامل زمینه‌ای و فردی
از بین بردن داده های واقعی در جهت منافع فردی		
نفوذ به حریم خصوصی		
گسترش فضای مجازی		
تشویق سازمان های شفاف و داده باز	حوزه ساختار سازمانی	
تجزیه و تحلیل درست اطلاعات		
تشویق کارکنان سالم		
آموزش های نظام ارتقای کارکنان براساس شایستگی	حوزه منابع انسانی	
تقویت معلومات حقوقی، فردی و اجتماعی کارکنان		
تمایل نداشتن به مخفی کاری		
وجود زیرساخت های مورد اعتماد		
عدم پایبندی به دین و اخلاقیات	حوزه فناوری	
ریسک پذیری		
داشتن زیر ساخت های قوی		
هاهنگی بین برنامه های کاربردی	حوزه مدیریت سازمان	عوامل زمینه‌ای و فردی
قابل اعتماد بودن سیستم فناوری		
حمایت مدیران از شفاف گرایی		
رعایت شایسته سالاری		
برخورد قاطع با نزدیکان متخلف	حوزه مدیریت سازمان	
وجود عوامل انگیزشی		
توجه به عملکرد ضعیف و قوی کارکنان		
میزان کنترل کار توسط مدیر	حوزه فرهنگ سازمانی	
معرفی مزیت های شفافیت در سازمان ها		
انعطاف پذیری فرهنگ سازمانی		
استفاده از تجربه درباره مسائل موجود	حوزه مدیریتی	عوامل محوری
حمایت از اطلاعات جمع آوری شده		
مناسب بودن سیستم و سازوکارهای نظارتی و مبارزه با فساد		
بلندپرواز نبودن کارکنان		
قدرت طلبی افراد و سوء استفاده کردن از اطلاعات		



کاربرد روش دیمتل برای شناسایی عوامل موثر بر سلامت نظام اداری جهت تحقق حکومت داده باز □ ۸۵

مفهوم	مقوله	ابعاد پژوهش
ایمنی و بهداشت روانی محیط کار	حوزه منابع انسانی	
حفظ امنیت اطلاعات	حوزه ساختار سازمانی	
وجود زیرساختارهای اتوماسیون اداری		
اراده و باور نظام به اصلاحات		
ایجاد فضای امن جهت توسعه سلامت اداری	مدیریتی	
افزایش بهره وری سیستم اداری		
بررسی نیازها و انتظارات از میزان شفافیت		
توجه به نتیجه عملکرد بجای فرآیند		
افزایش کارایی عملکرد مدیران		
عدم ضعف عوامل ساختاری سازمانی		
تجمیع نقاط قوت و توانایی ها و فرصت ها	تمرکز زدایی	
افزایش سرعت تصمیم گیری		
افزایش استقلال بخش های مختلف سازمان		
عدم وجود قوانین و مقررات دست و پاگیر	بروکراسی	شرایط محیطی و بستر مورد نیاز
کاهش هزینه های بروکراسی در سازمان ها		
جامعه پذیری مناسب		
عدم ضعف در ارتباطات بین سازمانی		
عدم گسترش فرهنگ چشم و هم چشمی	اجتماعی	
دگردیسی ارزشی فساد		
افزایش هزینه های زندگی		
کاهش درآمد غیر مشروع		
تغییرات فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی جامعه		

### ۲-۳-۲- یافته‌های بخش کمی - روش دیمتل

جهت بررسی کمی داده‌ها از روش دیمتل استفاده شد. در این راستا پس از پرشدن پرسش‌نامه‌ها توسط خبرگان که در آن‌ها نظرات خود را در مورد تأثیر مستقیم هر شاخص بر سایر شاخص‌های تحقیق ارائه نموده‌اند، با استفاده از میانگین حسابی جدول و ماتریس میانگین تشکیل شد.

جدول (۲): جدول میانگین نظرات خبرگان در مورد شاخص‌های تحقیق

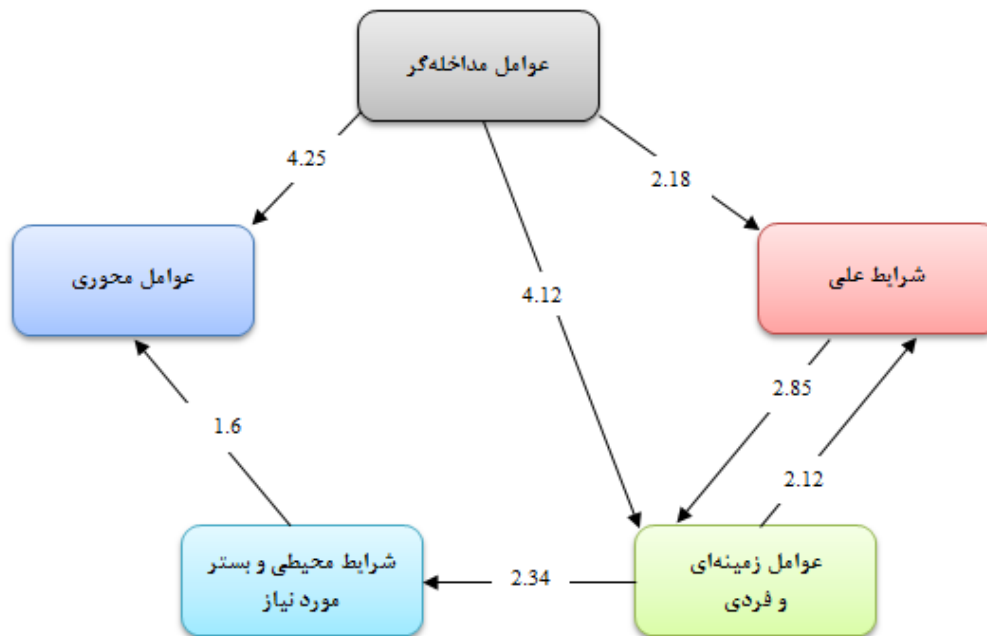
مجموع	شرایط محیطی و بستر مورد نیاز	عوامل زمینه‌ای و فردی	شرایط علی	عوامل مداخله‌گر	عوامل محوری	شاخص‌ها
.	.	.	.	.	.	عوامل محوری
۱۰/۵۵	.	۴/۱۲	۲/۱۸	.	۴/۲۵	عوامل مداخله‌گر
۲/۸۵	.	۲/۸۵	.	.	.	شرایط علی
۴/۴۶	۲/۳۴	.	۲/۱۲	.	.	عوامل زمینه‌ای و فردی
۱/۶	.	.	.	.	۱/۶	شرایط محیطی و بستر مورد نیاز
	۲/۳۴	۶/۹۷	۴/۳	.	۵/۸۵	مجموع

که ماتریس میانگین متناظر با جدول فوق به صورت زیر خواهد بود:

$$A = \begin{bmatrix} 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 4.25 & 0 & 2.18 & 4.12 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 2.85 & 0 \\ 0 & 0 & 2.12 & 0 & 2.34 \\ 1.6 & 0 & 0 & 0 & 0 \end{bmatrix} \quad (1)$$

اکنون با استفاده از ماتریس فوق می‌توان نقشه تأثیر مستقیم شاخص‌های تحقیق را ترسیم نمود که در شکل ۱ نشان داده شده است.

کاربرد روش دیمتل برای شناسایی عوامل موثر بر سلامت نظام اداری جهت تحقق حکومت داده باز □ ۸۷



شکل (۱): نقشه تأثیر مستقیم شاخص‌های تحقیق

در ادامه ابتدا ماتریس تأثیر روابط مستقیم شاخص‌ها بی‌مقیاس شدند و سپس ماتریس کل یا ماتریس مجموع تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم شاخص‌ها محاسبه گردید و در نهایت دیاگرام مربوط به تأثیر روابط غیرمستقیم شاخص‌های تحقیق ترسیم شد.

جدول (۳): جدول متناظر با ماتریس تأثیر روابط مستقیم بی‌مقیاس شده

#### شاخص‌های تحقیق

شاخص‌ها	عوامل محوری	عوامل مداخله‌گر	شرایط علی	عوامل زمینه‌ای و فردی	شرایط محیطی و بستر مورد نیاز
عوامل محوری	۰	۰	۰	۰	۰
عوامل مداخله‌گر	۰/۴۰۳	۰	۰/۲۰۷	۰/۳۹۱	۰
شرایط علی	۰	۰	۰	۰/۲۷۰	۰
عوامل زمینه‌ای و فردی	۰	۰	۰/۲۰۱	۰	۰/۲۲۲
شرایط محیطی و بستر مورد نیاز	۰/۱۵۲	۰	۰	۰	۰

در این قسمت ماتریس کل یا ماتریس مجموع تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم محاسبه می‌شود که محاسبات مربوطه در ادامه آمده است.

$$I - D = \begin{bmatrix} 1 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 1 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 1 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 1 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 1 \end{bmatrix} - \begin{bmatrix} 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0.403 & 0 & 0.207 & 0.391 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0.270 & 0 \\ 0 & 0 & 0.201 & 0 & 0.222 \\ 0.152 & 0 & 0 & 0 & 0 \end{bmatrix} \quad (۲)$$

$$I - D = \begin{bmatrix} 1 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ -0.403 & 1 & -0.207 & -0.391 & 0 \\ 0 & 0 & 1 & -0.270 & 0 \\ 0 & 0 & -0.201 & 1 & -0.222 \\ -0.152 & 0 & 0 & 0 & 1 \end{bmatrix} \quad (۳)$$

$$(I - D)^{-1} = \begin{bmatrix} 1 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0.419 & 1 & 0.301 & 0.472 & 0.105 \\ 0.010 & 0 & 1.057 & 0.286 & 0.063 \\ 0.036 & 0 & 0.212 & 1.057 & 0.235 \\ 0.152 & 0 & 0 & 0 & 1 \end{bmatrix} \quad (۴)$$

$$D(I - D)^{-1} = \begin{bmatrix} 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0.403 & 0 & 0.207 & 0.391 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0.270 & 0 \\ 0 & 0 & 0.201 & 0 & 0.222 \\ 0.152 & 0 & 0 & 0 & 0 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} 1 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0.419 & 1 & 0.301 & 0.472 & 0.105 \\ 0.010 & 0 & 1.057 & 0.286 & 0.063 \\ 0.036 & 0 & 0.212 & 1.057 & 0.235 \\ 0.152 & 0 & 0 & 0 & 1 \end{bmatrix} \quad (۵)$$

$$D(I - D)^{-1} = \begin{bmatrix} 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0.419 & 0 & 0.301 & 0.472 & 0.105 \\ 0.010 & 0 & 0.057 & 0.286 & 0.063 \\ 0.036 & 0 & 0.212 & 0.057 & 0.235 \\ 0.152 & 0 & 0 & 0 & 0 \end{bmatrix} \quad (۶)$$

پس از محاسبه ماتریس  $D(I - D)^{-1}$ ، مجموع سطرها و ستون‌های ماتریس را به دست می‌آوریم که نشان‌دهنده میزان تأثیرگذاری ( $D$ ) و میزان تأثیرپذیری ( $R$ ) هر کدام از شاخص‌های تحقیق می‌باشد. که نتایج این محاسبات در جدول ۴ آمده است.

**جدول (۴): جدول میزان تأثیرگذاری (D) و میزان تأثیرپذیری (R) هر کدام از شاخص‌های تحقیق**

D	عوامل محوری	عوامل مداخله‌گر	شرایط علی	عوامل زمینه‌ای و فردی	شرایط محیطی و بستر مورد نیاز	شاخص‌ها
.	.	.	.	.	.	عوامل محوری
۱/۲۹۷	۰/۴۱۹	.	۰/۳۰۱	۰/۴۷۲	۰/۱۰۵	عوامل مداخله‌گر
۰/۴۱۶	۰/۰۱۰	.	۰/۰۵۷	۰/۲۸۶	۰/۰۶۳	شرایط علی
۰/۵۴۰	۰/۰۳۶	.	۰/۲۱۲	۰/۰۵۷	۰/۲۳۵	عوامل زمینه‌ای و فردی
۰/۱۵۲	۰/۱۵۲	.	.	.	.	شرایط محیطی و بستر مورد نیاز
-	۰/۶۱۶	.	۰/۵۷۱	۰/۸۱۵	۰/۴۰۳	R

در ادامه به محاسبه ماتریس تأثیر روابط غیرمستقیم می‌پردازیم که به صورت زیر می‌باشد:

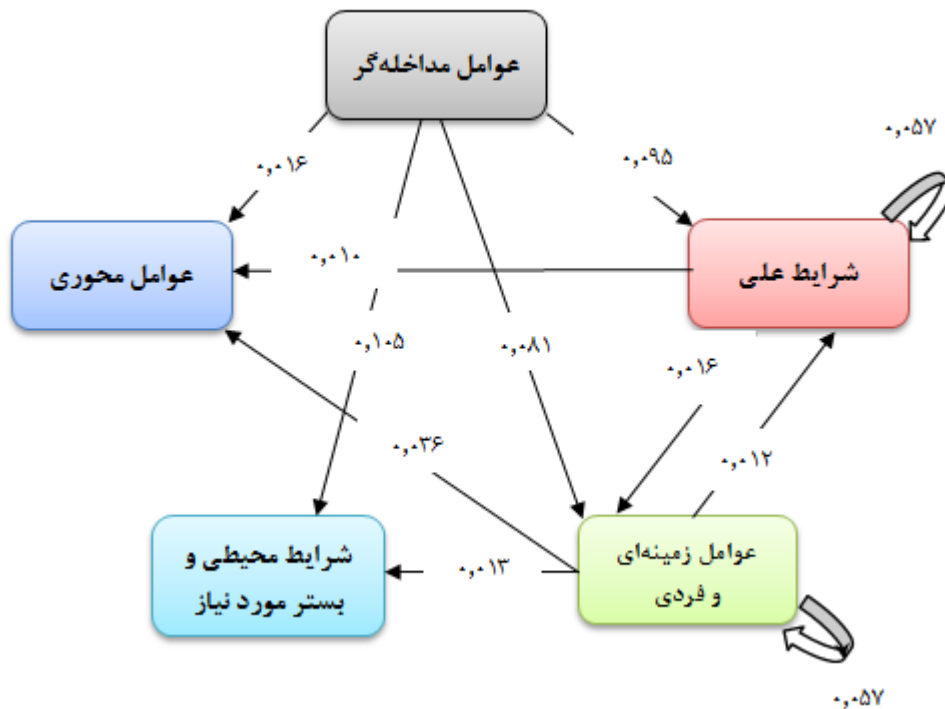
$$D^2 = \begin{bmatrix} 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0.403 & 0 & 0.207 & 0.391 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0.270 & 0 \\ 0 & 0 & 0.201 & 0 & 0.222 \\ 0.152 & 0 & 0 & 0 & 0 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0.403 & 0 & 0.207 & 0.391 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0.270 & 0 \\ 0 & 0 & 0.201 & 0 & 0.222 \\ 0.152 & 0 & 0 & 0 & 0 \end{bmatrix} \quad (۷)$$

$$D^2 = \begin{bmatrix} 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0.078 & 0.056 & 0.087 \\ 0 & 0 & 0.054 & 0 & 0.060 \\ 0.034 & 0 & 0 & 0.054 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \end{bmatrix} \quad (۸)$$

$$D^2(I - D)^{-1} = \begin{bmatrix} 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0.078 & 0.056 & 0.087 \\ 0 & 0 & 0.054 & 0 & 0.060 \\ 0.034 & 0 & 0 & 0.054 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} 1 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0.419 & 1 & 0.301 & 0.472 & 0.105 \\ 0.010 & 0 & 1.057 & 0.286 & 0.063 \\ 0.036 & 0 & 0.212 & 1.057 & 0.235 \\ 0.152 & 0 & 0 & 0 & 1 \end{bmatrix} \quad (۹)$$

$$D^2(I - D)^{-1} = \begin{bmatrix} 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0.016 & 0 & 0.095 & 0.081 & 0.105 \\ 0.010 & 0 & 0.057 & 0.016 & 0.063 \\ 0.036 & 0 & 0.012 & 0.057 & 0.013 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \end{bmatrix} \quad (۱۰)$$

حال بر اساس ماتریس  $D^2(I - D)^{-1}$  یا همان ماتریس تأثیر روابط غیرمستقیم، دیاگرام مربوط به تأثیر روابط غیرمستقیم شاخص‌های تحقیق را ترسیم می‌نماییم که در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل (۲): نقشه تأثیر غیرمستقیم شاخص‌های تحقیق

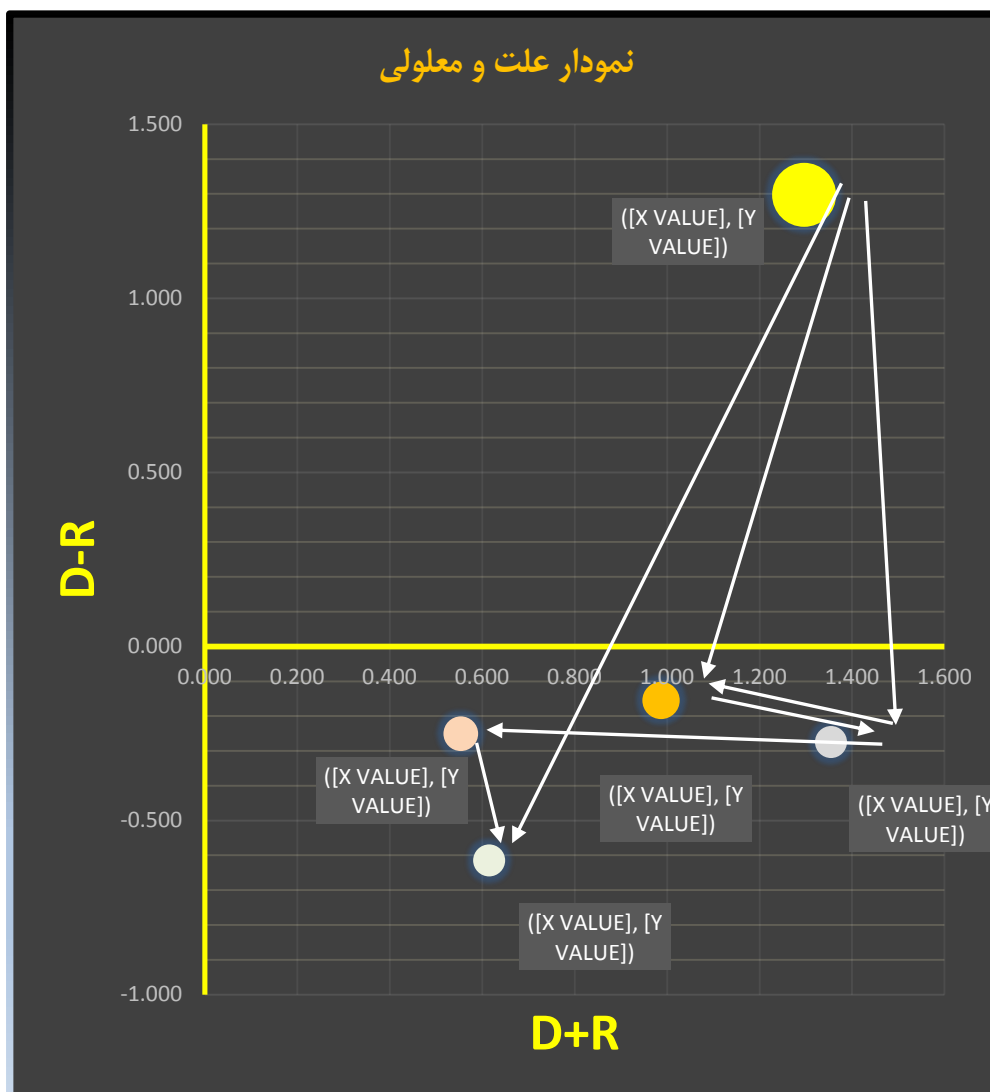
در گام آخر دیاگرام علت و معلولی شاخص‌ها ترسیم شد و مشخص گردید شاخص مداخله‌گر شاخص تأثیرگذار و سایر شاخص‌ها (عوامل محوری، عوامل زمینه‌ای - فردی و ...) شاخص‌های تأثیرپذیر هستند و هرچه میزان  $(D - R)$  شاخص‌های تأثیرپذیر کم‌تر باشد، شدت تأثیرپذیری آن‌ها بیش‌تر خواهد بود. شکل دیاگرام علت و معلولی نیز به شرح ذیل می‌باشد:

**جدول (۵): جدول اولویت‌بندی شاخص‌های تحقیق بر اساس (D+R)**

D+R	شاخص‌ها
۱/۳۵۵	عوامل زمینه‌ای و فردی
۱/۲۹۷	عوامل مداخله‌گر
۰/۹۸۷	شرایط علی
۰/۶۱۶	عوامل محوری
۰/۵۵۴	شرایط محیطی و بستر مورد نیاز

**جدول ۶- جدول اولویت‌بندی شاخص‌های تحقیق بر اساس (D-R)**

D-R	شاخص‌ها
۱/۲۹۷	عوامل مداخله‌گر
-۰/۱۵۵	شرایط علی
-۰/۲۵۱	شرایط محیطی و بستر مورد نیاز
-۰/۲۷۵	عوامل زمینه‌ای و فردی
-۰/۶۱۶	عوامل محوری



شکل (۳): نمودار علت و معلولی

در این نمودار محور طولی و عرضی، مجموع تأثیرگذاری و تأثیرپذیری هر شاخص را نشان می‌دهد و شاخص‌هایی که در بالای محور افقی نمودار قرار دارند، تأثیرگذارند و هرچه میزان  $(D - R)$  آن‌ها بیشتر باشد، شدت تأثیرگذاری‌شان بیشتر است و شاخص‌هایی که در زیر محور افقی قرار دارند تأثیرپذیرند به طوری که هرچه میزان  $(D - R)$  آن‌ها کمتر باشد، شدت تأثیرپذیری آن‌ها بیشتر خواهد بود. با توجه به دیاگرام بدست آمده نتایج نشان می‌دهد بین شاخص‌های موثر، عوامل مداخله‌گر تأثیرگذار و سایر عوامل تأثیرپذیر می‌باشند.



### ۳- نتایج و بحث

این پژوهش با هدف کاربرد روش دیمتل برای شناسایی عوامل موثر بر سلامت نظام اداری در جهت تحقق سیستم‌های اطلاعاتی عمومی حکومت داده باز انجام شده است. نتایج نشان داد طبق نظر خبرگان کلیه شاخص‌ها و عوامل (علی، مداخله‌گر، محوری، زمینه‌ای - فردی و محیطی) بر سلامت نظام اداری در جهت تحقق حکومت داده باز در استان مازندران تأثیر داشته و طبق مدل بدست آمده: عوامل مداخله‌گر عوامل تأثیرگذارند و شاخص‌های دیگر شامل: عوامل علی، عوامل زمینه‌ای - فردی، عوامل محوری، شرایط محیطی، تأثیرپذیرند و هرچه میزان  $(D - R)$  آن‌ها کم‌تر باشد، شدت تأثیرپذیری آن‌ها بیش‌تر خواهد بود. با توجه به نتایج می‌توان بیان نمود، سلامت نظام اداری به وضعیتی گفته می‌شود که در آن، فساد اداری در عملکرد یک سازمان دولتی، به میزان قابل قبولی کاهش یافته باشد. بخش عمده‌ای از دلایل بروز فساد اداری را باید در ساختار ناسالم سازمان‌های اداری جست‌وجو نمود. عواملی نظیر مداخله غیرضروری دولت در امور اقتصادی، ضعف در جذب نیروهای انسانی کارآمد، نبود شفافیت و پاسخگویی در امور اداری، می‌تواند زمینه‌ساز بروز فساد در بروکراسی اداری باشد ولی حکومت داده باز ابزاری مناسب جهت کاهش فساد اداری و ارتقا سلامت نظام اداری می‌باشد. در حقیقت شفاف‌سازی سیستم‌های اطلاعات عمومی در دستگاه‌های دولتی، هم به نفع دولت است و هم به نفع مردم. دولت با انتشار اطلاعات حوزه‌های مختلف می‌تواند از تحلیل‌هایی که متخصصین بر روی آن صورت می‌دهند، بهره‌مند شود. همچنین در، یافتن راه حل مشکلات می‌تواند از ایده‌های مردم و متخصصین کمک بگیرد. بهره‌گیری از شفاف‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی عمومی و حکومت داده باز در دستگاه‌های دولتی حتی این امکان را فراهم می‌کند که کشورها از یکدیگر یاد بگیرند یا بتوانند سیاست‌های کشورهای دیگر که منجر به پیشرفت آنها شده را با توجه به اقتضائات کشور خود اجرا کنند. ضمن اینکه سلامت نظام اداری باعث می‌شود مردم نسبت به عملکرد دستگاه‌های دولتی اطمینان و اعتماد یابند، لذا تدوین برنامه‌های شفاف‌سازی در دستگاه‌های دولتی و اجرای آن علاوه بر ایجاد و افزایش تعهد کارکنان و مدیران باعث افزایش اعتماد مردم و شهروندان خواهد بود. سلامت نظام اداری در واقع تنها توانایی سازمان برای انجام وظایف به طور موثر نیست، بلکه توانمندسازی سازمان جهت رشد و بهبود مداوم است. در سازمان‌های سالم مدیران با انگیزه، کارکنان متعهد، وظیفه شناس با روحیه بالا و کانال‌های ارتباطی باز و با موفقیت بالا وجود دارند. نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش‌های (دیانی و همکاران، ۱۳۹۸)، (دانیالی و حمیدی، ۱۳۹۷) و (سیلاکونی و همکاران، ۲۰۱۵) همسو می‌باشد.

دانیالی و حمیدی (۱۳۹۷) نیز دریافتند: که سلامت نظام اداری و ارتقاء آن تحت تأثیر عواملی در دو بعد درون سازمانی و برون سازمانی و در پنج مولفه ساختاری، فرهنگی، رفتاری، قضایی و سیاسی- اجتماعی است که هر مولفه دارای عواملی می‌باشد که از روابط تأثیرگذاری و تأثیرپذیری بین یکدیگر برخوردارند. دیانی و همکاران (۱۳۹۸) دریافتند: سلامت نظام اداری معلول عوامل متعددی است که برخی ریشه در ارزش‌ها و باورهای اعضای سازمانی دارد، که اگر اصلاح و تقویت شود بسیاری از معضلات و ناهنجاری‌های اخلاقی سازمان‌ها رفع خواهد شد. برخی از مسائل نیز به داخل سازمان مرتبط است که یا ناشی از ساختارهای نامناسب موجود است یا ناشی از رفتارهای نادرست در ارتباط بین مدیران و کارکنان می‌باشد. برخی عوامل هم جنبه برون‌سازمانی دارد که شامل عوامل سیاسی و قضایی می‌شود. سیلاکونی و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهش خود دریافتند: حکومت داده باز یک تغییر فرهنگی به سمت ایجاد یک ارتباط جدی میان دولت و شهروندان است. این تغییر فرهنگ در مورد چگونگی برقراری ارتباط بین دولت و شهروندان و همکاری این دو در راستای بهبود عملکرد حکومت است. سیاست‌های حکومت داده باز بر استفاده از فناوری اطلاعات و داده‌ها به عنوان منابع و ابزارهایی برای ایجاد تعاملات معنادار میان شهروندان و دولت‌ها تأکید می‌کند. کریادو و همکاران (۲۰۱۸) نیز حکومت باز را افق شفافیت حاکمیت و صدای شهروندان در فراگردهای خط‌مشی- گذاری عمومی توصیف می‌کنند.

#### ۴- منابع

- 1) Al-Faifi, A., Song, B., Hassan, M. M., Alamri, A., & Gumaei, A. (2019). A hybrid multi criteria decision method for cloud service selection from Smart data. *Future Generation Computer Systems*, 93, 43-57.
- 2) Abdolhosseinzadeh, Mohammad Hossein and Sanaei, Mehdi and Zolfagharzadeh, Mohammad Mehdi (2017). The concept of open government policy and explaining its advantages and benefits in various policy areas. *Quarterly Journal of Strategic Studies, Public Policy*, 7(22), 55-74. (in Persian)
- 3) Abdvazi. S. B. & Baird, E & Wang, H. (2013). The relationship between job satisfaction. job performance and employee engagement: An explorative study. *Business Management and Economics*. 4(1). pp 1-8.
- 4) Bazargan. Abbas (2008). Introduction to qualitative and mixed research methods. Common approaches in behavioral sciences. Tehran: Didar. (in Persian).
- 5) Criado, J. I & Ruvalcaba-Gómez, E. A & Valenzuela-Mendoza, R. (2018). Revisiting the Open Government Phenomenon. A Meta-Analysis of the International Literature. *JeDEM . EJournal of EDemocracy and Open Government*, 10(1). pp 50 - 81.
- 6) Daniali. F. A., Hamidi. N. (2019). identifying the factors affecting the health of the administrative system. *Journal of Management and Entrepreneurship Studies*. Volume 4. Number 1.1. Pp 70- 88. (In Persian)
- 7) Diani, Hossein and Ahangaran, Mahasti and Bahrami, Leila and Mohammadi, Mehrana and Bahrami, Javad (2018). Mechanisms for promoting administrative health through citizen oversight. *Journal of Political Science, Law and Jurisprudence Studies*. The fifth period.5(3), 1- 12. (in Persian)
- 8) Farhadi Nezhad. M., Logzamian. M., (2012). Longitudinal survey on the causes of corruption. *Journal of Management Vision*. Volume 2. Number 8. Pp 45- 60. (In Persian)
- 9) Gans-Morse, J., Borges, M., Makarin, A., Mannah-Blankson, T., Nickow, A., & Zhang, D. (2018). Reducing bureaucratic corruption: Interdisciplinary perspectives on what works. *World Development*, 105, 171-188.
- 10) Guo, W., Deng, Q., & Pan, X. D. (2013). Risk evaluation of highway tunnel construction based on DEMATEL method. In *Applied Mechanics and Materials* (Vol. 368, pp. 1472-1476). Trans Tech Publications Ltd.
- 11) Habibi Tabar. H. (2019). Administrative health in the light of Islamic supervision and control and its comparison with the Iranian administrative system. *Journal of Ethical Research*. Number 32. Pp 97- 116. (In Persian)

- 12) Hadavinezhad, M; Javid, Z.(2016)Impact of Information Technology on Administrative Corruption: Role of Work Consciousness as an Ethical Principle. *Ethics in science and Technology*. 2016; 10 (4) :65-74. (in Persian)
- 13) Hamidian. M., Ghomian. M. M., Soleymanian. M., Vaghfi. S. H. (2016). investigating work conscience in the administrative health of employees. *Journal of Management Engineering*. Volume 14. Number 12 and 13.pp 67- 76. (In Persian)
- 14) Khedri. B., Mohammad Zade Aghdam. A. A., Moumeni Masule. F. S., et all. (2016). Social factors affecting corruption in government organizations in Sanandaj. *Social Welfare Quarterly*. Volume 16. Number 60. (In Persian)
- 15) Mills, J., Bonner, A., & Francis, K. (2006). The development of constructivist grounded theory. *International journal of qualitative methods*, 5(1), 25-35.
- 16) Ramezani. Gh., Norani Moghadam. A. R. (2018). Strategies to increase office health in organizations. *Journal of Management and Entrepreneurship Studies*. Volume 3. Number 4. Pp 1- 14. (In Persian)
- 17) Sanaei M, Taslimi . M S, AbdolhoseinZadeh M, Khani M H. (2019). A Study and Analysis of the Open Government Data Ecosystem Models. *Iranian Journal of Information Processing & Management Quarterly* ; 34 (2) ,609-636. (in Persian)
- 18) Silakouni, K & Zuiderwijk, A & Janssen, M & Dwivedi, Y (2015). Acceptance and use predictors of open data technologies: Drawing upon the unified theory of acceptance and use of technology. *Government Information Quarterly*. 32(4).pp 429-440.