

شناسایی عوامل اثرگذار بر تحول سلامت اداری

غلامرضا معمارزاده طهران^۱، مهناز نجفی^{۲*}

^۱ دانشیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه مدیریت، قزوین، ایران
^۲ کارشناس ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه، گروه مدیریت، فیروزکوه، ایران (عهده دار مکاتبات)
تاریخ دریافت: شهریور ۱۳۹۶، اصلاحیه: مهر ۱۳۹۶، پذیرش: آبان ۱۳۹۶

چکیده

هدف از این پژوهش شناسایی عوامل اثرگذار بر تحول سلامت اداری است که در آن محقق به دنبال چگونگی ایجاد سلامت اداری در یک سازمان مهم در اداره امور شهری، یعنی شهرداری تهران است. بدین منظور ابتدا ادبیات موضوع مورد بررسی قرار گرفته و ضمن بررسی مفاهیم پژوهش و مطالعات انجام شده در این خصوص محقق، جامعه آماری تحقیق را کارکنان منطقه ۲ شهرداری تهران در نظر گرفته است. با توجه به اینکه نوع تحقیق اکتشافی و روش جمع‌آوری اطلاعات میدانی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است؛ بنابراین روش تحقیق پیمایشی است. روایی پرسشنامه از طریق تأیید خبرگان و پایایی ابزار سنجش از طریق آزمون آلفای کرونباخ به تأیید رسید و در نهایت سوالات فرعی تحقیق از طریق روش تی آزمون شدند. نتایج حاصل از تحلیل‌های آماری حاکی از آن است که تمامی سوالات فرعی تحقیق یعنی تأثیر عوامل فرهنگی، مدیریتی، سیاسی، قضایی، ارزشی و ساختاری بر سلامت اداری شهرداری تأیید شده‌اند و با توجه به نتایج رتبه‌بندی آزمون فریدمن از بین کلیه عوامل این تحقیق، عامل ساختاری بیشترین و عامل ارزشی کمترین اثرگذاری را بر سلامت اداری شهرداری دارد.

واژگان کلیدی: تحول، نظام اداری، سلامت اداری

۱- مقدمه

جلوگیری از بروز فساد و تأمین سلامت اداری یکی از مهمترین مسائل سازمان است که هر سازمانی خواهان شناخت ماهیت بروز این مسأله و از بین بردن آن می‌باشد. با وجود فراگیر بودن فساد، شهرداری تهران به عنوان یک سازمان عمومی و سازمانی با گستردگی جغرافیایی و خدماتی، از ابتلاء به این مسأله در امان نخواهد بود [۱۵]. با توجه به مباحث مطرح شده که مبین این مهم است که حفظ و بهبود سطح سلامت اداری از مهمترین دغدغه‌های رهبران و مدیران سازمان‌های امروزی است و این همه میسر نمی‌شود مگر با شناخت عوامل موثر بر تحول سلامت اداری و آگاهی از وضعیت فعلی و تلاش در جهت ارتقاء سلامت اداری شهرداری تهران. در این بین مسأله حائز اهمیت این است که، می‌توان با شناسایی عوامل اثرگذار بر ارتقاء سلامت اداری، تقویت این عوامل و برطرف کردن موانع موجود، گام‌های موثری در جهت تحول سلامت نظام اداری در شهرداری تهران برداشت. به بیان ساده‌تر مسأله اصلی تحقیق فوق "چگونگی ایجاد سلامت اداری در شهرداری شهر تهران" می‌باشد. بنابراین سوالات اصلی، "شناسایی عوامل اثرگذار بر تحول سلامت اداری" و "اولویت‌بندی این عوامل" و سوالات فرعی آن "آیا هر یک از عوامل

موضوع اصلی و مهم سازمان‌ها و دولت‌ها در قرن بیست و یکم میلادی، "خلق و زاینده‌گی"، "انعطاف‌پذیری" و "مدیریت تغییر" است. همان طوری که جامعه از سطح کشاورزی به صنعتی و سپس به فراصنعتی و در نهایت به جامعه اطلاعاتی حرکت کرده، مدیریت و چشم‌انداز آن نیز متحول شده است. مدیران در عصر حاضر وظایف چندبعدی و پیچیده‌ای دارند و باید بتوانند با آگاهی، حرکت خلاقانه و بصیرت لازم، به طور کارآمد و اثربخش مدیریت نمایند. در عرصه مدیریت دولتی نیز در زمینه‌های مختلف سیاسی، اجتماعی، اقتصادی، تکنولوژیکی و اطلاعاتی، دولت بیش از پیش سعی دارند برای هماهنگ‌سازی با تغییرات سریع و چند جانبه در جهت "تحول نظام اداری" خود اقدام نمایند. چرا که آنان به این نتیجه رسیده‌اند؛ ادامه روش‌های گذشته پاسخگوی حل مشکلات امروز و فردا نخواهد بود. تحول اداری در کشور ایران نیز در دهه‌های اخیر به صورت پراکنده اما با شتاب بیشتری نسبت به گذشته دنبال شده است؛ ولی هنوز نظام اداری ایران تا رسیدن به نتیجه مطلوب و هماهنگ شدن با تغییرات محیطی و جهانی راه زیادی را در پیش دارد و داشتن مدل جامع و منسجم تحول اداری به عنوان یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر برای نظام اداری می‌باشد.

* mahnaz.najafi57@gmail.com

فرهنگی، مدیریتی، ارزشی، قضایی، سیاسی و ساختاری بر سلامت اداری در شهرداری تهران تأثیرگذار است؟" می‌باشد.

۲- مبانی نظری

۲-۱ تحول^۱

تحول به معنای لغوی یعنی تغییر و دگرگونی؛ پرواضح است که در این جستار منظور از تحول، معنای لغوی آن نیست بلکه منظور از آن دگرگونی رو به کمال و برطرف کردن نقص‌ها و پر کردن خلاءها و عرضه تازه‌های مفید و به کارگیری روش‌های موثر است و در یک کلمه، تحول مطلوب موردنظر است. در یک تعریف کلی تحول سازمانی را می‌توان "فرایندی که طی آن دگرگونی‌ها و تغییرات قابل توجهی در سازمان‌ها در جهت نیل به وضع مطلوب شکل می‌گیرد" تعریف کرد.

۲-۲ سازمان^۲

سازمان فرایندهای نظام‌یافته از روابط متقابل افراد برای دست یافتن به هدف‌های معین است که ساختار سازمانی این روابط متقابل را که شامل تعیین نقش‌ها، روابط بین افراد، فعالیت‌ها، سلسله مراتب هدف‌ها و سایر ویژگی‌های سازمان است، منعکس می‌کند [۲۶]. در عصر حاضر سازمانها جایگاه والا و برجسته‌ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی پیدا نموده‌اند. بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مرتبط با زندگی افراد در سازمان‌ها صورت می‌پذیرد و زندگی بدون سازمان‌ها تقریباً غیرممکن است. با وجود این نیل به موفقیت و پیشرفت همه جانبه و تأمین رفاه و آسایش، به صرف وجود سازمان تحقق نمی‌یابد، بلکه برای این منظور به سازمان‌های کارآمد و اثربخش نیاز است [۱۲]. سازمان‌ها به صورت فزاینده‌ای با محیط‌های پویا و در حال تغییر مواجهند بنابراین، به منظور بقا و پویایی خود مجبورند که خود را با تغییرات محیطی سازگار سازند که علاوه بر هماهنگی با تحولات جامعه امروزی، بتوانند مسیر تغییرات و دگرگونی‌ها را نیز در آینده پیش‌بینی کرده و قادر باشند که این تغییرات را در جهت ایجاد تحولات مطلوب برای ساختن آینده‌ای بهتر هدایت کنند [۷]. سازمان‌ها با توجه به اهداف اولیه آنها به سه دسته: سازمان‌های انتفاعی و غیرانتفاعی؛ سازمان‌های تولیدی و خدماتی؛ سازمان‌های دولتی و خصوصی تقسیم می‌شوند [۱].

۲-۳ نظام اداری^۳

نظام اداری به مجموعه سازمان‌ها و نهادهای دولتی و عمومی اطلاق می‌شود که خدمات و کالاهای عمومی را ارائه می‌دهند [۱۴]. نظام اداری هر حکومتی مبین نگرش حاکمیت و دولت به نحوه اداره و مدیریت آن کشور است. نقش نظام اداری در ساختارهای اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و تأثیر آن در تحقق اهداف نظام‌های کلان جامعه به اندازه‌ای تعیین کننده است که بدون طراحی یک نظام اداری منطقی و کارآمد،

دستیابی به اهداف مزبور عملی نیست [۲]. در واقع نظام اداری به منزله بازوی اجرایی نظام سیاسی هر جامعه است، که کارکردهای درست آن می‌تواند پویایی و بالندگی نظام، ضعف و عملکردهای نادرست آن موجب بدبینی، سلب مشروعیت و بعضاً فروپاشی نظام حاکم شود. بنابراین توجه بنیادی به نظام اداری هر جامعه و آسیب‌شناسی دقیق آن می‌تواند کمک شایانی به سیاستگذاران آن جامعه باشد که با تشخیص به موقع، بتوانند راه حل‌های لازم را بیاندیشند [۴]. شناخت دقیق نظام اداری، اصول و مبانی جامعه و شرایط محیطی و داخلی حاکم بر آن می‌تواند ما را در تبیین اهداف مرحله‌ای و راهبردهای آن و نیز تدوین برنامه‌های اجرایی کمک کند و زمینه تحقق اصلاح نظام اداری را فراهم کند [۲۱]. نظام اداری و تحولات آن تحت تاثیر نظام سیاسی و فضای باز و بسته سیاسی آن کشور قرار دارند. در صورتی که هدف تحول اداری عبارت است از انطباق توانمندی‌ها و قابلیت‌های نظام اداری با نقش یک دولت مطلوب و ایده‌ال است. این امر امکان‌پذیر نیست مگر اینکه ابتدا توسعه نهادهای سیاسی را بر توسعه اقتصادی و اداری مقدم بدانیم و اصلاحات سیاسی را حداقل همزمان با تحولات اداری در دستور کار دولت قرار دهیم [۱۷].

۲-۴ سلامت اداری^۴

سلامت گاهی در معنا و مفهوم تندرستی^۵ به کار می‌رود. اما بیش از آنکه سلامت با مفهوم تندرستی مورد توجه قرار گیرد، در معنای متضاد فساد ارائه شده است بدین شرح است: پایداری زیاد به کدهای اخلاقی، ارزش‌های ویژه و ... و مترادف با فاسد نبودن [۲۷]. سلامت بیش از فقط رعایت کردن قواعد و قوانین است. قانون حدی پایین‌تر و یک نقطه عزیمت اخلاقی حداقلی را تدارک می‌بیند. خطمشی سلامت ترکیبی از سرکوب و پیشگیری را ایجاب می‌کند. از یک طرف یک سازمان باید اقداماتی را اگر که کار کنش به نحو نامناسبی عمل کنند انجام دهد (سرکوب) و از طرف دیگر، باید همه کار را برای تغییر وسوسه‌هایی انجام دهد که می‌توانند سبب شوند خدمت گزاره‌های مدنی به نحو نامناسبی عمل کنند (پیشگیری). تقدم باید به پیشگیری داده شود. نه فقط پیشگیری موثرتر است بلکه با در نظر گرفتن همه جوانب، سرمایه‌گذاری بسیاری وقت‌ها کمتر از هزینه ترمیم آسیب‌های ایجاد شده از رفتار نامناسب است [۲۵].

سلامت اداری یک واقعیت اجتماعی است که برآیند کنش‌ها و واکنش‌های مجموع کارکنان سازمان است. سازمان سالم، سازمانی است که در مبادله اطلاعات مورد اعتماد است، دارای قابلیت انعطاف و خلاقیت برای ایجاد تغییرات لازم بر حسب اطلاعات به دست آمده است، نسبت به اهداف سازمان، یگانگی و تعهد وجود دارد. حمایت داخلی و ترس از آزادی، تهدید را فراهم می‌آورد؛ زیرا تهدید به ارتباط خوب و سالم آسیب می‌رساند، قابلیت انعطاف را کاهش داده و به جای علاقه به کل نظام، حفاظت از خود را تحریک می‌کند [۱۶].

- 1- Change
- 2- Organization
- 3- Administrative system

4- Administrative health
5- Health

بزرگترین نمود و مظهر نظام‌های اداری کارآمد، "سلامت اداری" است که به منزله محرکی برای حیات نظام‌های سیاسی حاکم عمل می‌کند. سلامت اداری را می‌توان نقطه مقابل فساد اداری دانست که یکی از عوامل بر هم خوردن توزیع عادلانه فرصت‌ها و عدم برقراری عدالت و رفاه اجتماعی است [۴]. یک نظام اداری سالم، نظامی کارآفرین و شاد است که به رفاه و آسایش فکری، جسمی، خشنودی و انگیزش مثبت نیروی انسانی در کنار تولید کالا و ارائه خدمت براساس نیاز واقعی مشتری و با توجه به کیفیت و کمیت آن و سودآوری منطقی توجه دارد. دستیابی به چنین وضعیتی در صورتی امکان پذیر است که کلیه عوامل سازمان در جهت اهداف سازمان حرکت نمایند [۵]. تمرکز بر "سلامت" سازمان به معنای تمرکز بر "موفقیت" آن است. از مهمترین پیامدهای عدم سلامت سازمانی می‌توان به مواردی چون کاهش رضایت کارکنان، از هم گسیختگی کاری، افزایش اختلافات، کاهش نوآوری، کاهش همکاری و کیفیت خدمات اشاره نمود [۲۸]. بزرگ شدن بنگاهها، پراکندگی جغرافیایی و رشد فناوری، زمینه وسوسه ارتکاب تقلب در مدیران، کارکنان و افراد بیرونی مرتبط با سازمانها و بنگاهها را فراهم کرده است. تقلب و فساد واقعی است که به راحتی نمی‌توان از آن چشم پوشید؛ معضلی که موجب می‌شود سلامت نظام اداری به خطر افتد و در نتیجه هزینه کسب و کار بالا رود و فضای بی‌اعتمادی، جامعه را فراگیرد [۶].

انگیزه ارتکاب به فساد اداری و دوری از سلامت اداری را باید در قلمرو علوم اخلاق، جامعه‌شناسی و روان‌شناسی اجتماعی تحلیل کرد؛ زیرا فساد، پدیده‌ای وسیع و گسترده است که معلول مجموعه‌ای از شرایط اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی هر کشور است و نمی‌توان آن را به یک حیطه و حوزه خاص محدود کرد [۳]. بررسی تجارب کشورهای که در جهت ارتقای سلامت اداری گام‌های اساسی برداشته‌اند، نشان می‌دهد که برنامه‌های همه‌جانبه و ضمانت‌های قانونی و اهتمام ملی از جمله الزامات موفقیت‌آمیز کاهش فساد اداری بوده است. البته باید اذعان داشت که با توجه به شرایط متفاوت اقتصادی، حقوقی و سیاسی کشورهای مختلف، باید راهبردهای اصلاحی بررسی و با عنایت به شرایط خاص محیط اجتماعی که در آن فساد اداری رخ می‌دهد، تدابیر لازم اتخاذ شود. مهمترین برنامه‌ها در یک تقسیم‌بندی کلی به رویکردهای ساختاری، انضباطی و فرهنگی برمی‌گردد [۹]. عوامل محیطی در اصلاح ساختار اداری بخش دولتی در ایران تأثیر بسزایی دارد زیرا از یک سو به لحاظ برخورداری کشور ایران از درآمد نفت معمولاً زمینه‌ای برای فشاری سازمان‌یافته، جدی اقتصادی و مجبور کردن ساختارها و نهادهای اداری و اجرایی برای کارآمدسازی وجود نداشته و یا بسیار ضعیف بوده است؛ از سوی دیگر به لحاظ سیاسی می‌توان گفت، احزاب عمده و جدی با کارکردهای یک حزب واقعی، در نظام دموکراسی و روابط و مناسبات آن در ایران وجود ندارد. بنابراین باید تا زمانیکه از کارکردهای دو عامل فوق‌الذکر محروم هستیم از سایر اجزاء جامعه مدنی، یعنی سازمان‌ها و نهادهای غیردولتی در جهت تأثیرگذاری بر مردم سالاری و نظام اداری بهره‌گیری کنیم تا بتوانیم گام‌هایی در جهت تحول سلامت اداری برداریم [۲۰]. مبارزه با فساد اداری نیازمند الگویی جامع است و تنها دولت

۲-۵ توسعه^۱

یقیناً لازمه رشد و توسعه همه‌جانبه جامعه، داشتن سازمان‌های سالم و پویاست. ویژگی سازمان‌های سالم تنها در داشتن سود و منفعت بالا یا تعداد کارکنان و مدیران آن نیست بلکه سازمان سالم، سازمان متشکل از نیروی انسانی خلاق، سازنده و متعهد است که از روحیه و عملکرد خوبی برخوردار است و سازمان را قادر می‌سازد تا به اهداف خود برسد و حتی موجبات رشد و شکوفایی جامعه را نیز فراهم می‌آورد [۸]. یکی از مبانی توسعه در هر جامعه‌ای، نظام اداری و مدیریت آن است. بدیهی است که نظام اداری مطلوب و کارآمد، می‌تواند تسهیل‌کننده و زمینه‌ساز تحقق هدف‌های برنامه‌های توسعه قرار گیرد. چراکه نظام اداری هر کشوری، سیستم تنظیم‌کننده کلیه فعالیت‌ها برای نیل به هدف‌های از پیش تعیین شده است. متأسفانه موضوع بسیار مهمی که همواره از سوی دست‌اندرکاران امور اداری کشور و افراد مسئول مورد غفلت قرار گرفته و می‌گیرد، رابطه و نقش متقابل نظام اداری و توسعه است؛ در حالیکه اگر این امر با دقت بررسی شود، مشخص خواهد شد که نظام اداری در توسعه هر جامعه‌ای نقش اساسی ایفاء می‌کند به نحوی که بدون داشتن یک نظام اداری سالم، دستیابی به توسعه ناممکن است [۲۲].

۲-۶ ویژگی‌های نظام اداری سالم

- دستگاه‌های نظام اداری براساس نیازهای واقعی جامعه شکل گرفته باشند؛
- نیروی انسانی سازمان‌ها افرادی با دانش، تعهد سازمانی و با روحیه باشند؛
- نظام‌ها و قوانین نظام اداری جنبه انگیزنده داشته باشند نه بازدارنده؛
- به ارزیابی عملکرد براساس برون‌دادهای واقعی اهتمام ورزد؛

- هدایت و رهبری جنبه مشارکتی داشته و قدرت اختیار توزیع شده باشد؛
- انعطاف‌پذیر و نسبت به محرک‌های بیرونی به خوبی واکنش نشان دهد و از برخورد خشک و بوروکراتیک پرهیز کند؛
- رضایت مشتری را به عنوان اصل اولیه تلقی کند؛
- از بازخوردهای نظام به طور مستمر در اصلاح آن استفاده کند؛
- پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و گزارش‌دهی دستگاه‌ها در خصوص عملکردشان به طور جدی مورد توجه قرار می‌گیرد؛
- شفافیت، افزایش آگاهی مردم از تصمیمات، عملکرد و سازوکارهای نظام است [۱۸].

۷-۲ ویژگی‌های نظام اداری در وضع موجود

- بخشی نگر و درون‌گرا
- روزمره مدار و نزدیک بین
- تحول‌گریز و محافظه‌کار
- مشارکت ناپذیر، خودمحور و افزون طلب
- تجربه‌گرا، سنتی و دانش‌گریز
- بی‌نظم و ناهماهنگ
- مداخله‌گر، مجری، رقابت‌پذیر و دولت‌مدار
- تعهد‌پذیر و اخلاق‌گرا
- بالقوه توانمند و مستعد تحول [۱۹].

۸-۲ مشکلات نظام اداری

- اهم مشکلات نظام اداری که تحول و اصلاحات در مدیریت بخش عمومی ایجاد می‌کند عبارتند از:
- عدم وجود تعریفی صحیح و قطعی از دولت و رشد نامتناسب کمی کارکنان دولت و عدم پاسخگویی حجم فعلی آن در برخی از امور؛
 - عدم وجود تعریفی دقیق و قطعی میان وظیفه ملی و استانی و غیرداتی بودن اختیارات مقامات محلی؛
 - توزیع نامناسب وظایف بین دستگاه‌های اجرایی از نظر اختلاط در سیاستگذاری، اجرا و...؛
 - عدم وجود نظام ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی؛
 - عدم وجود ضابطه مشخص جهت انتصابات و عزل‌ها؛
 - عدم وجود الگوهای مدیریتی مناسب جهت اداره بخش‌های مهم و وسیع کشور؛
 - انگیزه پایین کارکنان دولت جهت ارائه مناسب خدمات و جلب رضایت مردم به دلیل مشکلات معیشتی، مقرراتی، عدم توجه به شایسته‌سالاری، عدم وجود نظام ارزشیابی صحیح و...؛
 - عدم امکان جذب و نگهداری نیروی انسانی قوی و توانمند در بخش‌های ستادی، تخصصی و فکری؛
 - فقدان برنامه جامع آموزش کارکنان دولت؛
 - وجود مشکلات اساسی در بخش تأمین اجتماعی و بازنشستگی؛

- عدم ارتباط ارتقاء شغلی کارکنان دولت با رضایت مردم و ارباب رجوع؛
- وجود فساد اداری؛
- استفاده از روش‌های سنتی و قدیمی در ارائه خدمات و عدم استفاده از فناوری اداری؛
- وجود قوانین متعدد و ناسخ و منسوخ راجع به موارد خاص [۱۹].

۹-۲ عوامل فرهنگی^۱

فرهنگ در عقاید، ارزش‌ها، دیدگاه‌ها و هنجارهای رفتاری متجلی می‌شود. عوامل فرهنگی یکی از ابعاد محیطی سازمان است که از ارزش‌ها و باورهای مشترک ایجاد می‌شود و مولفه‌های آن شامل نهادینه‌سازی فرهنگ نقد و نقدپذیری، فرهنگ سازمانی، صرفه‌جویی و رعایت الگوی مصرف اموال عمومی، فرهنگ خودکنترلی می‌باشد.

۱۰-۲ عوامل ارزشی^۲

عوامل ارزشی یکی از ابعاد محیطی سازمان است که قادرند به عنوان مبنایی جهت تدوین سیاست‌ها در سازمان قرار گیرند و مولفه‌های آن شامل ارزش‌های اخلاقی، پیشگیری از فعالیت‌های ناسالم سازمانی، اثرگذاری فرهیختگان و کارگزاران می‌باشد.

۱۱-۲ عوامل قضایی^۳

عوامل قضایی از جنس نظارت و کنترل است که مولفه‌های آن شامل پاک‌سازی نظام اداری از مدیران و کارکنان فاسد، بازگرداندن اموال عمومی، شناسایی راهکارهای مبارزه با فساد اداری می‌باشد.

۱۲-۲ عوامل سیاسی^۴

عوامل سیاسی از جنس رفتار است برای کسب قدرت که مولفه‌های آن شامل توسعه نهادهای سیاسی، حکمرانی خوب، ارتقا رضایتمندی و اعتماد مردم می‌باشد.

۱۳-۲ عوامل ساختاری^۵

عوامل ساختاری یک عامل محیطی است چون ساختار بر حسب عوامل ساختاری اندازه‌گیری می‌شود و مولفه‌های آن شامل قانون‌گرایی، کنترل و نظارت مستمر و کارآمد، اصلاح ساختار اداری، رعایت اصل پاسخگویی، تصمیم‌گیری مشارکتی، تمرکززدایی اداری، تناسب وظایف و اختیارات، چابک‌سازی سازمان، شفافیت امور در نظام اداری می‌باشد.

۱۴-۲ عوامل مدیریتی (رفتاری)^۶

عوامل رفتاری یک نمود فردی است که زمینه‌های ایجاد کننده رفتار صحیح در کارکنان است و مولفه‌های آن شامل عدالت در برخورد با

7- cultural factors

2 - Value factors

3- Judicial factors

4- Political factors

5- Structural factors

6- Management factors (Behavioral)

۵- جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش فوق، تمامی کارکنان شهرداری منطقه ۲ تهران به تعداد ۶۰۳ نفر است. به دلیل استفاده از آمار استنباطی و جهت تعمیم نتایج به کل جامعه، نمونه‌گیری انجام شد. براساس جدول مورگان و با توجه به تعداد اعضای جامعه آماری (۶۰۳ نفر)، ۲۳۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند و در کل ۲۶۰ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد ۲۳۶ پرسشنامه بطور کامل دریافت شد.

۶- روایی و پایایی

روایی پرسشنامه از طریق تأیید خبرگان، که یک نمونه قضاوتی به تعداد ۲۰ نفر از صاحب‌نظران شامل مدیران اجرایی انتخاب گردید که از مجموع ۴۲ سوال مطرح شده در مرحله اعتبارسنجی پاسخگویان به ۳۰ سوال پاسخ‌های کاملاً مناسب و مناسب دادند و به ۱۲ سوال پاسخ‌های نامناسب و یا کاملاً نامناسب دادند بنابراین روایی پرسشنامه محرز گردید و پایایی ابزار سنجش، با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ($\alpha = 0.844$) به تأیید رسید و در نهایت سوالات فرعی تحقیق از طریق روش t آزمون شدند. به این ترتیب یک پرسشنامه با ۳۰ سوال طراحی شد.

۷- یافته‌های پژوهش

بررسی توزیع فراوانی کارکنان در نمونه‌های مورد مطالعه از نظر جنسیت، نشان می‌دهد که حدود ۷۸/۸ درصد (۱۸۶ نفر) کارکنان مرد و ۲۱/۲ درصد (۵۰ نفر) را کارکنان زن تشکیل می‌دهند که بدین ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که بیشترین فراوانی مربوط به کارکنان مرد و کمترین مربوط به کارکنان زن می‌باشد. با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون Anova در مورد متغیر جنسیت نتیجه می‌گیریم که تفاوت معناداری بین پاسخ‌های جامعه زنان و جامعه مردان وجود ندارد، بنابراین متغیر جنسیت را از نوع متغیر کنترلی و زنان و مردان را یک جامعه به شمار آوریم. از نظر میزان تحصیلات، توزیع فراوانی در نمونه‌های مورد بررسی بیانگر آن است که تعداد افرادی که دارای مدرک کاردانی و کارشناسی می‌باشند بیش از سایرین است و ۷۸ درصد (۱۸۴ نفر) افراد نمونه مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند و بعد از این گروه افراد با مدرک کارشناسی ارشد ۲۲ درصد (۵۲ نفر) را به خود اختصاص داده‌اند. با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون Anova در مورد متغیر سطح تحصیلات، نتیجه می‌گیریم که تفاوت معناداری بین پاسخ‌ها در بین سطوح مختلف تحصیلات وجود ندارد بنابراین با اطمینان می‌توان، متغیر سطح تحصیلات را از نوع متغیر کنترلی و همه سطوح تحصیلاتی را یک جامعه به شمار آورد. از نظر سابقه کاری، توزیع فراوانی در نمونه‌های مورد بررسی نشان می‌دهد که ۹/۳ درصد (۲۲ نفر) از افراد پاسخ دهنده دارای سابقه کاری ۵-۱۰ سال بوده، ۵۲/۱ درصد (۱۲۳ نفر) دارای سابقه کاری ۱۱-۲۰ سال بوده و ۳۸/۶ درصد (۹۱ نفر) دارای سابقه کاری ۲۱ سال و بیشتر بوده‌اند.

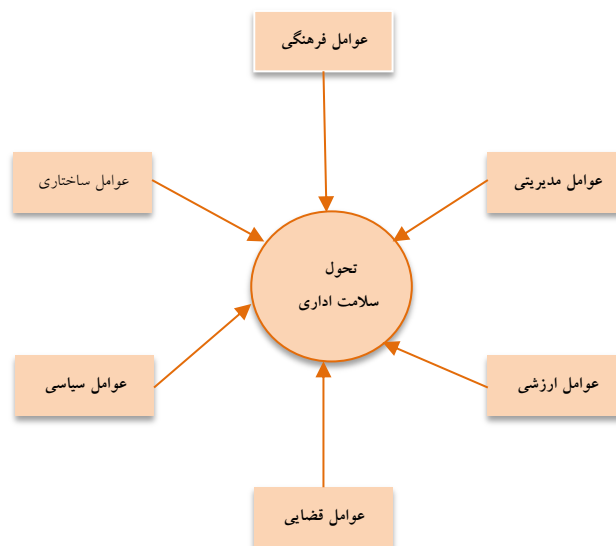
کارکنان، رعایت شایسته سالاری، انضباط اداری و مالی، تشویق و تنبیه کارکنان، گزینش صحیح مدیران و کارکنان، عملکرد نیروی انسانی، توانمندسازی نیروی انسانی، اصلاح نظام حقوق و دستمزد می‌باشد.

۳- روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر براساس هدف از نوع تحقیقات اکتشافی-کاربردی، از حیث روش پیمایشی، نوع داده‌ها پس‌رویدادی، نحوه اجراء تک‌نمونه‌ای، روش گردآوری اطلاعات ترکیبی از روش‌های میدانی (پاسخگویی به سوالات پرسشنامه) و کتابخانه‌ای (تدوین ادبیات تحقیق و تنظیم چارچوب نظری)، ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تجزیه و تحلیل داده‌ها، آمار توصیفی (برای تحلیل سوالات مربوط به اطلاعات جمعیت‌شناسی از آزمون میانگین و Anova) و آمار استنباطی: از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای تعیین نرمال یا غیرنرمال بودن داده‌ها، با توجه به نرمال بودن داده‌ها از آزمون پارامتریک (آزمون t-Student) برای مشخص شدن تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته، از آزمون فریدمن به منظور اولویت‌بندی عوامل موثر بر تحول سلامت اداری و از آزمون میانگین جهت تعیین رتبه میانگین شاخص‌های هر مولفه استفاده شده است.

۴- مدل مفهومی

چارچوب نظری تحقیق نهادگرایی جدید است که به موجب آن عقلانیت، بوم و هم‌شکلی در شکل‌دهی یک سازمان نقش دارد. لذا با توجه به سوال اساسی پژوهش مبنی بر اینکه چه عواملی بر سلامت اداری شهرداری تهران تأثیرگذار است مدل مفهومی پژوهش طراحی شده است.



شکل (۱): مدل مفهومی

- 1- Narrative
- 2- Reliability

پیشینه پژوهش‌های انجام شده می‌توان به جرأت گفت که اولین گام برای قدم نهادن در مسیر ارتقای سلامت اداری و مبارزه با فساد، آگاهی از میزان و درجه ابتلاء به این بیماری است، تا پس از تشخیص این که این بیماری چه میزان پیشرفته است نسبت به علل به وجود آمدن بیماری فساد و راه و روش‌های دست یافتن به درمان و یا حفظ سلامت آن اقدام نمود.

از طرفی مدیران و رهبران عامل تعیین کننده‌ای در اثربخشی سازمان به شمار می‌آیند و سلامت اداری به عنوان معیاری برای تعیین اثربخشی سازمان به کار می‌رود. یک فرد سالم که در خانواده سالم و بالنده‌ای زندگی کرده است در صورتی قادر به ارائه نقش رهبری و مدیریت یا ارائه یک شخصیت موفق، لایق و کارآمد در سازمان خواهد بود که سازمان محل کار او نیز سالم باشد، در غیر این صورت شانس موفقیت او در کار، بسیار ناچیز خواهد بود [۱۰].

در این تحقیق به وضعیت تحول سلامت نظام اداری در شهرداری تهران پرداخته شد. به منظور تحقیق در زمینه سلامت اداری این سازمان، از مدل تحول سلامت اداری که دارای ۶ متغیر است استفاده گردیده و مورد تحلیل قرار گرفتند. در این تحقیق کارکنان منطقه ۲ شهرداری به عنوان جامعه هدف در نظر گرفته شدند. برای انجام آزمون‌های آماری و به دست آوردن جداول مربوطه، از نرم‌افزارهای SPSS و EXCEL استفاده شده است.

بنابراین با توجه به این امر، این پژوهش با هدف اصلی شناسایی عوامل اثرگذار بر تحول سلامت اداری در شهرداری صورت گرفت. در همین راستا سوالاتی طراحی شد و به آزمون گذارده شد. گروه کارکنان منطقه ۲ شهرداری تهران به عنوان نمونه انتخاب شد که تعداد ۲۶۰ پرسشنامه توزیع و تعداد ۲۳۶ پرسشنامه جمع‌آوری شد. سعی بر این شد با توجه کلیه افراد نمونه، صحت، دقت و مشارکت در این پژوهش بالا رود. داده‌های بدست آمده از ۲۳۶ نمونه مورد بررسی، در دو بخش آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

برای بررسی سوالات شش‌گانه فرعی؛ " آیا عوامل شش‌گانه تحقیق (ساختاری، مدیریتی، فرهنگی، قضایی، ارزشی، سیاسی) بر سلامت اداری در شهرداری تهران تأثیرگذار است؟"، از آزمون t تک‌نمونه‌ای (t student) استفاده شده است. نتایج آزمون t تک‌نمونه‌ای حاکی از آن است که به احتمال ۹۵ درصد عوامل شش‌گانه تحقیق بر تحول سلامت نظام اداری تأثیرگذار است.

امید است با نصب‌العین قانون در آینده نزدیک، شاهد تحول در سلامت نظام اداری کشور باشیم، نظامی که در شأن تمدن ایرانی اسلامی باشد. با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش در راستای رسیدن به جامعه سالم و به تبع آن سازمان‌های سالم و اثربخش و تحول در سلامت نظام اداری توصیه‌هایی به شرح زیر پیشنهاد می‌گردد:

- نتایج تحقیق نشان داد که عوامل ساختاری، مدیریتی (رفتاری)، سیاسی، فرهنگی، قضایی و ارزشی به ترتیب بیشترین نقش را در ایجاد سلامت دارند. بنابراین به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌شود در رابطه با عوامل ساختاری به مولفه‌های تمرکززدایی اداری، شفافیت

با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون ANOVA در مورد متغیر سابقه کار، نتیجه می‌گیریم که تفاوت معناداری بین پاسخ‌های افراد جامعه با سابقه کاری متفاوت وجود ندارد؛ بنابراین با اطمینان می‌توان، متغیر سابقه کاری را بر پاسخ‌ها بی‌تأثیر و از نوع متغیر کنترلی در نظر گرفت.

جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای این تحقیق از آزمون «کولموگوروف-اسمیرنوف» استفاده شده است که نتیجه بدست آمده نشان می‌دهد که توزیع متغیرها نرمال است بنابراین از طریق آزمون t به بررسی سوالات فرعی شش‌گانه پژوهش می‌پردازیم که نتایج به دست آمده حاکی از آن است که عوامل ساختاری، مدیریتی، فرهنگی، قضایی، ارزشی، سیاسی بر سلامت اداری در شهرداری تهران تأثیرگذار است. سپس با استفاده از آزمون تحلیل واریانس فریدمن، میانگین رتبه عوامل موثر بر سلامت اداری را مشخص می‌کنیم که نتایج این آزمون نشان می‌دهد که عوامل ساختاری، مدیریتی، سیاسی، فرهنگی، قضایی و ارزشی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر سلامت اداری در شهرداری تهران دارند. در نهایت با انجام آزمون میانگین هر یک از متغیرهای عوامل تحول سلامت اداری، مشخص شد: در عامل ساختاری به ترتیب متغیرهای (تمرکززدایی اداری، شفافیت امور در نظام اداری، رعایت اصل پاسخگویی، قانون‌گرایی، کنترل و نظارت مستمر و کارآمد، تناسب بین وظایف و اختیارات، اصلاح ساختار اداری، چابک‌سازی سازمان، تصمیم‌گیری مشارکتی)، در عامل مدیریتی (رفتاری) به ترتیب متغیرهای (عملکرد نیروی انسانی، عدالت در برخورد با کارکنان، گزینش صحیح مدیران و کارکنان، رعایت شایسته‌سالاری، اصلاح نظام حقوق و دستمزد، توانمندسازی نیروی انسانی، انضباط اداری، تشویق و تنبیه کارکنان)، در عامل سیاسی به ترتیب متغیرهای (حکمرانی خوب، توسعه نهادهای سیاسی، ارتقای رضایتمندی و اعتماد مردم)، در عامل فرهنگی به ترتیب متغیرهای (نهادینه‌سازی فرهنگ نقد و نقدپذیری در نظام اداری، صرفه‌جویی و رعایت الگوی مصرف اموال عموم، فرهنگ خودکنترلی، فرهنگ سازمانی)، در عامل قضایی به ترتیب متغیرهای (پاکسازی نظام اداری از مدیران و کارکنان فاسد، بازگرداندن اموال عمومی، شناسایی راهکارهای مبارزه با فساد اداری) و در عامل ارزشی به ترتیب متغیرهای (اثرگذاران فرهیختگان و کارگزاران، ارزش‌های اخلاقی، پیشگیری از فعالیت‌های ناسالم سازمانی) بیشترین تأثیر را در هر یک از عوامل دارا هستند.

۸- نتیجه گیری

تحول سلامت اداری یکی از اقدامات عاجلی است که در نظام جمهوری اسلامی ایران لازم است، با توجه به آرمان‌های عظیم انقلاب اسلامی و الزامات قانونی که مهمترین آن را قانون ارتقای سلامت اداری تشکیل می‌دهد و با توجه به این که از غم‌آزمایی این قانون نیز گذشته است، اما اقدام عملی چشمگیری در راستای تحقق آن صورت نگرفته است و انجام تحقیق‌هایی در حوزه عمل چه در سطوح خرد جامعه و چه در سطوح کلان و میانی آن لازم و ضروری است. به نظر محقق و با توجه به

- اداری سازمان‌های دولتی و غیردولتی. دو فصلنامه علمی پژوهشی دین و ارتباطات، سال هجدهم شماره اول، صص ۲۰۵-۱۸۷.
- [۹] ربیعی، علی، (۱۳۸۹). نقش فرهنگ سازمانی در پیشگیری از بروز فساد اداری. نشریه دانشگاه پیام نور مرکز تهران، دانشگاه پیام نور تهران.
- [۱۰] ساعتچی، محمود، (۱۳۸۵). روانشناسی کاربردی، تهران، ویرایش، چاپ دهم.
- [۱۱] سلیمانی، ابوالفضل و دیگران، (۱۳۹۳). راهکارهای ارتقای سلامت اداری براساس الگوی حکمرانی خوب با تاکید بر نقش رسانه‌های اجتماعی، محل انتشار: سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین.
- [۱۲] شکرکن، حسین، (۱۳۸۳). مردم در سازمان‌ها و زمینه رفتار سازمانی، تألیف: ترنس، آمیچل. انتشارات رشد.
- [۱۳] شیخی، محمدحسین، (۱۳۹۰). عوامل موثر بر سلامت نظام اداری و رشد ارزش‌های اخلاقی در آن، نشریه اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، صص ۹۹-۱۲۶.
- [۱۴] صالحی‌امیری، سیدرضا؛ شادالویی، نوریه، (۱۳۹۲). عوامل تأثیرگذار بر سلامت نظام اداری در تحقق طرح تحول نظام اداری، مجله مدیریت فرهنگی، شماره ۱۹، سال هفتم.
- [۱۵] عابدی جعفری، حسن و همکاران، (۱۳۹۱). تدوین و اعتبارسنجی مدل سنجش سلامت و فساد اداری در شهرداری تهران. انتشارات مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی، شهر تهران.
- [۱۶] عباس‌زاده، میرمحمد، (۱۳۶۹). حرفه معلمی و رضایت شغلی. فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۱، صص ۷۴-۵۸.
- [۱۷] عسگری ساجدی، محمد، (۱۳۸۴). تأثیر توسعه نهادهای سیاسی بر تحول نظام اداری. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۱، صص ۴۳-۱۱۱.
- [۱۹] گزارش برنامه تحول در نظام اداری کشور. (۱۳۸۳). صص ۴۵-۲۵.
- [۲۰] مرتضوی، مهدی؛ مالکی، محمدرضا، (۱۳۹۱). مفهوم‌سازی عوامل برون‌زا در تحول بخش دولتی (مطالعه موردی: ایران). نشریه فرایند مدیریت و توسعه، شماره ۲، دوره ۲۵.
- [۲۱] مشبکی اصفهانی، اصغر؛ جمالی، حسن، (۱۳۸۹). بهبود نظام اداری؛ به سمت خصوصی‌سازی و عدم تمرکز، نشریه تدبیر، شماره ۲۱۶، صص ۵۹-۵۷.
- [۲۲] میرمحمدی، سیدمحمد و حسن پور، اکبر، (۱۳۹۰). نظام اداری ایران: تحلیلی بر مشکلات و چالش‌ها، نشریه چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۸، صص ۹-۲۲.
- [۲۳] نجف‌بیگی، رضا، (۱۳۸۸). مدیریت تحول. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران.
- [24] Armstrong, E., (2005), **Integrity, Transparency and Accountability in Public Administration: Recent Trends, Regional and International Developments and Emerging Issues**, UNODC, Public Service Ethics in Africa. New York: United Nations.
- [25] Haan, I., Benner, H., (2008), **A Tool to Assess the Integrity of Public Sector Organization**. International Journal of Auditing.

- امور در نظام اداری، رعایت اصل پاسخگویی و قانون‌گرایی توجه بیشتری داشته باشند.
- جهت تحقق تحول در سلامت نظام اداری، به مدیریت سازمان پیشنهاد می‌گردد که درخصوص عوامل مدیریتی (رفتاری) به مولفه‌های عملکرد نیروی انسانی، عدالت در برخورد با کارکنان، گزینش صحیح مدیران و کارکنان و رعایت شایسته‌سالاری توجه بیشتری داشته باشند.
- در بعد برنامه‌ریزی‌های استراتژیک درخصوص عوامل سیاسی مدیران نسبت به مولفه‌های حکمرانی خوب و توسعه نهادهای سیاسی توجه ویژه‌ای داشته باشند و توصیه می‌شود با توجه به رابطه الگوی حکمرانی خوب تدوین شده به مدیران عالی توصیه می‌شود که بر تعامل و ارتباط دو سویه دولت با دو بخش خصوصی و مدنی اصرار ورزد.
- عملیاتی کردن الگوی فرایند تدریجی تحول اداری با رویکرد توسعه و تقویت سازمان‌ها.
- با توجه به اینکه عوامل فرهنگی، قضایی و ارزشی، بر طبق پیشینه تحقیق و ادبیات موضوع می‌بایستی که نقش مهمی در ایجاد تحول سلامت اداری داشته باشند؛ نتیجه تحقیق فوق اهمیت این نقش‌ها را کمتر از حد مورد انتظار نشان می‌دهد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود محققین آینده علت این موضوع را روشن کنند.
- با توجه به نتایج این پژوهش، کوشش شود تحقیقات مشابهی در سازمان‌ها و ادارات دیگر انجام شود تا با مقایسه نتایج بتوان به نتایج قابل تعمیمی دست یافت.

۹- منابع و مأخذ

- [۱] اصغری، جمشید، (۱۳۸۶). مبانی سازمان و مدیریت، انتشارات صفار اشراقی، تهران، صص ۱۷.
- [۲] اکبری، فیض‌اله؛ کویکی سقی، فاطمه؛ محمودی، محمود؛ عرب، محمد، (۱۳۸۶). تعیین میزان تحقق اهداف برنامه تحول اداری در دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور، طرح پژوهشی، دانشگاه علوم پزشکی تهران.
- [۳] الوانی، سیدمهدی؛ دانایی فرد، حسن، (۱۳۸۸). گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی، انتشارات نگاه، تهران، چاپ هفتم.
- [۴] امامعلی‌زاده، داود، (۱۳۹۱). راهکارهای حل مشکلات جاری (ناکارآمدی نظام اداری، نابسامانی بازار، گرانی و بیکاری چالش‌های جدی کشور است). سایت (d-emamalizadeh.blogfa.com).
- [۵] حاجی‌خلیل، محمد و رسمتی‌نیا، محمد، (۱۳۹۳). فساد اداری در مقابل سلامت اداری، با نگاهی به ایران، سومین همایش علوم مدیریت نوین، تهران.
- [۶] حساس یگانه، یحیی؛ ظهیر، مصطفی؛ غفاری، زهرا، (۱۳۹۵). بررسی رابطه میان نقش نظارتی حسابرسان و ارتقای سلامت نظام اداری، فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، شماره ۱۸، سال پنجم.
- [۷] دسلر، گری، ترجمه: پارسایان و اعرابی، (۱۳۸۸). ف مدیریت منابع انسانی، انتشارات نیما، تهران.
- [۸] ربیعی، علی؛ بیگدلی، مینو، (۱۳۹۰). آسیب‌شناسی فرهنگی در ارتقای سلامت

- [26] McNamara, R., (2002), **Organizational Behavior**, New Jersey: Prentice Hall Inc., 2nd edition, P.215.
- [27] Meyer, M., Steyn, J., Gopal, N., (2013), **Exploring the public parameter of police integrity**, Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 36(1), 140-156.
- [28] Patel, M. ,(2001), **A study of organizational health and organizational commitment among industrial employers**, Journal of Indiana.