

ششمین همایش جرم‌شناسی و پیشگیری از ارتکاب جرم، خودکشی و انحرافات جوانان

نهاد برگزار کننده همایش: بنیاد علمی و حقوقی قانون یار

(با همکاری و حمایت معنوی دادگستری بروجرد، دانشگاه امام صادق، انجمن علمی معارف دانشگاه شهید بهشتی، دانشگاه لرستان، آموزش و پرورش، دانشگاه آزاد رفسنجان، سازمان ارشاد اسلامی، جامعه المصطفی العالمیه و....)

سردبیر علمی و مسئول برگزاری همایش: دکتر بهنام اسدی (نماینده مقالات در ۸ پایگاه ملی و بین المللی)
تاریخ برگزاری همایش: ۲۹ آذرماه ۱۴۰۲ شماره مقاله: ۲۸/۹۷۸۲ رده بندی کنگره: ب ۵۶/۷۹۰

تحلیل جرم شناختی حاکم بر قانون گرایی و قانون گریزی اداری (مطالعه موردی جوانان ۱۸ سال و بالاتر شهرستان شاهین شهر)

مهدی احمدی دستجری جرقویه ای

مدرس دانشگاه و پژوهشگر حقوق خصوصی

چکیده

هدف از تحقیق حاضر بررسی عوامل مؤثر بر نگرش به قوانین و مقررات اداری در شهر شاهین شهر می باشد. روش پژوهش با توجه به اهداف تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده ها میدانی و از نظر نحوه اجرا پیمایشی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه افراد ۱۸ سال به بالا و ساکن در شهرستان شاهین شهر تشکیل می دهند که تعداد آنها برابر یا ۲۸۴۳۶۰ نفر می باشد. حجم نمونه آماری نیز از طریق فرمول کوکران برابر با ۳۸۶ نفر برآورد گردید. ابزار تحقیق حاضر پرسشنامه ای محقق ساخته و در قالب یک پرسشنامه ۳۹ سوالی می باشد که جهت بررسی قابلیت اعتبار ابزار تحقیق از روش اعتبار صوری و برای سنجش پایایی ابزار تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. پس از تأیید اعتبار و پایایی پرسشنامه، جهت گردآوری داده های تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شده و سپس داده های تحقیق توسط نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شده اند. براساس نتایج تحقیق تاثیر ۵ متغیر میزان برآورده شدن انتظارات اداری، کیفیت پاسخگویی کارمندان، ثبات قوانین و مقررات اداری، وجود نظارت و سیستم پاسخگویی به مشکلات و میزان تحصیلات بر نگرش به قوانین و مقررات اداری معنادار است. همچنین براساس نتایج حاصل از آزمون رگرسیون چند



متغیره، متغیرهای وجود نظارت و سیستم پاسخگویی به مشکلات با ضریب رگرسیونی ۰/۳۸۱ و کیفیت پاسخگویی کارمندان با ضریب رگرسیونی ۰/۲۵۵ دارای بالاترین ضریب رگرسیونی و متغیرهای نوع شغل با ضریب ۰/۰۱۸ و جنسیت پاسخگویان با ضریب ۰/۰۱۹، داری ضعیف ترین ضریب رگرسیونی بر روی متغیر نگرش به قوانین و مقررات اداری می باشند.

واژگان کلیدی: برآورده شدن انتظارات اداری، کیفیت پاسخگویی کارمندان، ثبات قوانین و مقررات، وجود نظارت و سیستم پاسخگویی، نگرش به قوانین و مقررات، شاهین شهر



مقدمه

یکی از مسائلی که امروزه معمولاً بین کشورهای جهان سوم منجمله ایران مشترک است، خصوصیات نظام اداری حاکم بر این جوامع و مشکلات ناشی از آنهاست؛ خصوصیات مذکور به گونه ای مشابه اند که این کشورها را به نحو بارزی از دیگر ممالک متمایز می سازد. حکومت‌ها و دولت‌ها، از قرن‌ها پیش با مشکل سوء استفاده کارکنان و کارگزاران دولتی روبه‌رو بوده‌اند و در متون باستانی نیز اشارات متعددی به این پدیده شده است که نشان می دهد، حکومت‌ها همیشه نگران سوء استفاده شخصی صاحب منصبان و کارگزاران دولتی از موقعیت و امتیاز شغلی خود بوده‌اند (مایر و سیرز، ۱۳۹۸: ۷۱). مسئولیت‌ها و اختیاراتی که طبق قانون به همه کارمندان دولت تفویض می شود، زمینه مساعدی را برای سوء استفاده تعدادی فراهم می کند. هزینه‌های اضافی متعددی که جرایمی نظیر اختلاس، ارتشا و جعل که جرایم جدیدی نیستند به جامعه و دولت تحمیل می کنند، باعث شده که کارشناسان علوم سیاسی، حقوقی، اجتماعی و اقتصادی در دهه‌های اخیر به پدیده تخلفات اداری و ابداع روش‌های موثر و کم هزینه برای مقابله با آن توجه نشان دهند (زارعی، ۱۳۹۹: ۵۸).

بی توجهی به خواسته‌های عمومی و فساد در نظام اداری، مشروعیت و کارآمدی دولت‌ها را در بلندمدت تهدید می کند؛ عامل شکست سازمان‌ها در محیط است و ادامه حیات و بقای آنان را با مشکل مواجه می سازد. اصلاح نظام اداری یکی از اقدامات اساسی برای تحول و توسعه کشورها به حساب می آید و بدون این مهم سایر برنامه‌ها و تلاش‌ها نیز به سرانجام نخواهد رسید. به همین دلیل دولت‌ها اقدامات فراوانی در جهت اصلاح و بهبود ساختار و تشکیلات اداری خود به منظور کارآمدی و پاسخ‌گویی بیشتر و همچنین کاهش فساد اداری انجام داده‌اند، از جمله: تحول در نظام حقوق و دستمزد، جذب و به کارگماری، ساده‌سازی ساختارها، شفاف‌سازی وظایف و اختیارات، کوچک‌سازی و کاهش تصدی‌گری دستگاه‌ها، تحول در نظام مالی، به کارگیری



سازوکارهای نظارتی، ارزیابی عملکرد، تشویق کارکنان متعهد و تلاشگر و نیز قدردانی از آنها و ارشاد و تنبیه افراد متخلف (امامی و استوار سنگری، ۱۳۹۸: ۵۹).

از این رو پاسخگویی^۱ یکی از چالشهایی است که دولتها امروزه با آن مواجه هستند. با افزایش آگاهی های عمومی شهروندان در جوامع مختلف، انتظارات آنها از سازمانهای دولتی نیز دستخوش تحولات زیادی شده است. شهروندان در سازمانهای دولتی انتظار دارند که اصول اخلاقی، قوانین ومقررات، عدالت و برابری، صرفه جویی در منابع، کارایی در تولید، مشارکت دادن آنها و توانمند کردن ارباب رجوع را بیشتر از گذشته مورد توجه قرار دهند. دانشمندان علوم اداری برای اصلاح نظام اداری و کارآمد ساختن آن روشهای مختلفی را پیشنهاد کرده اند. از جمله مهمترین این روشها، طراحی واجرای یک نظام پاسخگویی کارآمد است (هابرمن، ۱۹۸۹: ۳۲). امروزه دولتها بایستی نسبت به خط مشی ها و اقداماتشان پاسخگو باشند. هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگو است و لازمه دموکراسی، داشتن یک سیستم پاسخگویی مناسب است. سازمانهای دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می شوند و می بایست در برابر آنها پاسخگو باشند. که در صورت عدم توجه به این مسئله نگرش شهروندان نسبت به قوانین و مقررات و در پی آن دولت منفی شده و در بلند مدت کاهش مشارکت مردم در امور سیاسی و اجتماعی را در پی دارد. رابطه بین دولت و شهروندان، سیستم پاسخگویی را شکل می دهد که به موجب آن، سازمانهای دولتی وظایف مربوط را انجام می دهند و شهروندان اجازه می دهند که این وظایف انجام شوند، مشروط بر اینکه وکیل از حد خود تجاوز نکند و پاسخگو باشد (هیوز، ۱۳۸۷: ۲۸۹-۲۸۸).

در اغلب نظرسنجی ها و تحقیقاتی که به سنجش میزان قانون گرایی در بین ایرانیان پرداختند، به این نتیجه رسیدند که در ایران تمایل زیادی به رعایت قانون در جامعه دیده نمی شود (محسنی، ۱۳۷۹؛ آزاد ارمکی، ۱۳۸۰، علیخواه، ۱۳۸۱؛ نظرسنجی صدا و سیما، ۱۳۷۳ و ۱۳۷۴؛

^۱ - Accountability



سهیلی، ۱۳۸۹) (رضایی، ۱۳۸۶: ۴۷) بنابراین با رویکرد به این مسئله و مشکلاتی که در سیستم حقوقی-اداری ما وجود دارد، در این تحقیق به بررسی عوامل موثر بر نگرش به قوانین و مقررات اداری در شهر شاهین شهر خواهیم پرداخت.

یکی از روابط مهم در هر جامعه، ارتباطی است که هر روزه مردم با نهادها و سازمان های دولتی دارند. حساسیت و اهمیت این رابطه امروزه در مقایسه با گذشته بسیار بیشتر است؛ زیرا پیشرفت های کنونی جوامع بشری دو چندان شده است. و دولت ها باید برای بهبود شرایط اقتصادی و اجتماعی و فراهم آوردن وسایل رفاه اجتماعی از طریق وضع قوانین و مقررات خاص، دخالت گسترده ای انجام دهند (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۹۹: ۱۹). امروزه با تغییر و تحولاتی که در ارزش ها، فرهنگ ها، انتظارات و مطالبات اجتماعی شهروندان ایجاد شده، بر فرآیندهای اداری تأثیر گذاشته است. تغییر سلائی، خواست ها و توقعات مردم، سبب شده تا تحولات اداری، از امری درون زا به مسئله ای برون زا تبدیل شود. ضرورت پاسخگو بودن سازمان های دولتی در برابر شهروندان، موجب شده تا دولت ها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایت مندی را برای آنان فراهم سازند (خاکی، ۱۳۹۱: ۲۶). یکی از مشکلات حقوقی در نظام اداری حاکم بر جوامع جهان سوم و کشورهای در حال توسعه از جمله ایران این مسأله می باشد که قوانین و مقررات نظام اداری حاکم بر این قبیل کشورها، زیربنایی است و از ویژگیهای آن می توان به سیاست واگذاری فعالیتهای اقتصادی به دولت و محدود ساختن بخش خصوصی اشاره کرد. با یک نگرش سیستمی به مبادلات بین المللی و معادلات سیاسی و جهت گیری نظم نوین جهانی و اقتصادی و ریشه یابی گرایش دولتهای جهان سوم به دولتی کردن ساختارها و نهادهای موجود که معضلات دیوان سالاری و بوروکراسی دولتی و در نهایت ایجاد برخی مشکلات و مسائل از جمله، فساد و مخاطرات اداری و سرپیچی از قوانین و مقررات را به دنبال دارد، متوجه خواهیم شد که یکی از عوامل مهم نگرش منفی و عدم اعتماد به سازمان ها و ادارات دولتی، قوانین و مقررات اداری و نحوه اجرای آنها در ادارات و سازمان های دولتی می باشد (اسمیت، ۲۰۰۱: ۲۴۱).



به اعتقاد حقوقدانان و اندیشمندان علوم اجتماعی و اداری، اگر دولت‌ها نتوانند نیازها و خواسته‌های مادی و معنوی و رضایت شهروندان از سازمان و نهادهای دولتی و خصوصی و قوانین و مقررات مربوط به آنها، را برآورده سازند، بحران‌های مختلفی از قبیل بحران اعتماد عمومی و نگرش منفی نسبت به نهادها، مشروعیت، مشارکت عمومی و همگرایی در جامعه ایجاد می‌شود که ضمن تقلیل کارایی و اثربخشی نظام سیاسی و اداری، موجب بروز گسست در فرآیند توسعه خواهد شد (کاظمی، ۱۳۹۸: ۲۲۷).

از این رو آشنایی و اشراف مردم به قوانین و مقررات سازمانی منجر به ارتقاء سطح انضباط اجتماعی می‌شود و تحقق این مهم میزان تمکین قوانین از سوی شهروندان را نیز ممکن می‌سازد. همچنین با توجه به جامع بودن فعالیت‌ها و اقدامات مجموعه قوانین و مقررات اداری، نیاز است شهروندان از جزئیات قوانین حاکم ادارات به طور کامل آگاهی داشته باشند. تحقق این مهم، برنامه محوری و تمکین از قوانین را ممکن می‌سازد ضمن آنکه با جاری کردن این موضوع در سرفصل‌های کاری رسیدن به اهداف ممکن می‌شود. مردم باید با آگاهی و اشراف از قوانین و مقررات اداری نقش مشارکت خود در برنامه‌های ارگان‌های خدمات رسان را دو چندان کنند. بنابراین با توجه به مباحث ذکر شده و اهمیت شناخت و نگرش مردم نسبت به قوانین و مقررات اداری، هدف از تحقیق حاضر بررسی عوامل موثر بر نگرش به قوانین و مقررات اداری در شهر شاهین شهر می‌باشد.

بخش اول: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

شناخت تحقیقات و بررسی‌های انجام شده ضمن ایجاد یک تکیه‌گاه محکم برای استدلال و ارزیابی فرضیه‌ها باعث می‌شود که محقق نسبت به موضوع اشراف زیاده‌تری پیدا کند و تحقیق خود را با چشم انداز روشن‌تر و با بیشترین بازده به انجام رساند به همین منظور توجه به کارهای انجام یافته اجتناب ناپذیر و ضروری به نظر می‌رسد. زیرا دستیابی به مبدا و منشاء هر پدیده



اجتماعی کمک می کند که پژوهشگر موضوع مورد مطالعه خود را بهتر بشناسد. نداشتن اطلاعات کافی در مورد مسئله مورد تحقیق، مشکلاتی را برای محقق ایجاد خواهد نمود که پیشرفت کار را کند میکند، به علاوه در هر تحقیق محقق به مواردی برخورد می کند که عدم شناسایی قبلی آنها موجب می شود که تحقیق کامل نباشد و نارسا بماند (صفری شالی، ۱۳۹۹: ۳۱).

بخش دوم: الگوهای سنتی مدیریت دولتی

الگوی سنتی مدیریت را می توان اداره امور تحت کنترل رسمی رهبری سیاسی دانست که مبتنی بر یک الگوی سلسله مراتب دقیق بوروکراسی است. لغت «بوروکراسی» نخستین بار توسط «وینسنت گرومی» در سال ۱۷۶۵ وضع شد. «ماکس وبر»، در اوایل قرن بیست متوجه اهمیت بوروکراسی شد. از آنجا که مهم ترین مساله وبر مدرنیته و عقلانیت مدرن بود، به ناچار توجه معطوف سازمان های مدرن گردید (سرزعی، ۱۳۸۶: ۵).

پیش فرض اساسی در الگوی بوروکراسی این چنین است که مقامات ثابت بی طرف و گمنام در آن بکار گمارده می شوند. عامل انگیزش آنها، صرفا علایق عمومی است، به همه احزاب حاکم به طور یکسان و برابر خدمت می کنند. در سیاست گذاری دخالت ندارند، بلکه صرفا خط مشی هایی را که توسط سیاستمداران وضع می شوند، به مورد اجرا می گذارند (هیوز، ۱۳۸۷: ۱۴۰).

الگوی سنتی اداره امور دولتی، که پابرجاترین و موفق ترین نظریه مدیریت در بخش دولتی است در حال جایگزین شدن می باشد. دلائل بسیاری برای این جایگزینی وجود دارد. در الگوی سنتی گرایش به سوی خشکی و بوروکراتیک بودن، توجه به فرایند به جای پیامد و تاکید بر دستور العمل ها به جای تاکید بر نتایج وجود دارد. از سال ۱۹۷۰ انتقادهای مستدل و دقیقی درباره بی کفایتی بوروکراسی های خشک که زمانی به عنوان وسیله ای برای تحقق بالاترین سطح کارایی مورد توجه بودند، به عمل آمد. دولت ها توجه خود را از دستور العمل های رسمی، ساختارها،



اقدامات حفاظتی، به سوی نتایج معطوف کردند و کمتر درباره ابزارهای نیل به نتایج به بحث می پرداختند. الگوی سنتی، تقریباً پس از یکصد سال که از عمر آن می گذرد، در معرض فروپاشی قرار گرفته است. نظریه های الگوی سنتی و نحوه ی عمل به آن در حال حاضر، قدیمی به حساب می آیند و به هیچ وجه با نیازهای جامعه ی متحول امروز تطبیق ندارند.

عقیده بر آنست که اداره امور، یک وظیفه محدودتر و کم دامنه تر از مدیریت است و در نتیجه گذار از اداره امور دولتی به مدیریت دولتی به معنای ایجاد تغییر عمده از جنبه تئوری و عملکرد می باشد. اداره ی امور از ریشه «minor» و سپس از ریشه «Minstar» به معنای «خدمت کردن» و به دنبال آن «حکومت کردن» است. مدیریت از ریشه «Manus» به معنی «کنترل کردن و دستیابی به نتایج» نهفته است. از تعاریف متعددی که در متون و فرهنگ های لغت تخصصی از این دو واژه به عمل آمده، چنین استنباط می شود که توجه اداره امور دولتی بر فرآیند، بر دستور العمل ها و قواعد متداول و مرسوم متمرکز است، حال آن که مدیریت دولتی فراتر از این است. به جای آنکه فقط از دستور العمل ها پیروی کند، بر تحقق نتایج و قبول مسئولیت آنها تاکید دارد.

در الگوی سنتی اداره امور دولتی، قوانینی که رهبری سیاسی و بوروکراسی را به یکدیگر وصل می کند، حداقل در سطح نظری روشن و واضح هستند. وودور ویلسون به عنوان استاد ادراه امور دولتی پیش از احراز مقام ریاست جمهوری امریکا، عقیده داشت که باید حد فاصل سیاست از اداره کاملاً روشن باشد، یعنی باید تعیین خط مشی از اجرای خط مشی که وظیفه ای کاملاً اداری است، تفکیک شده باشد (هیوز، ۱۳۹۷: ۱۴۱). هر چند تئوری جدایی سیاست از اداره بخش اصلی مدل سنتی اداره است، ولی بیشتر یک افسانه تلقی شده است و بخصوص برای طفره رفتن از مسئولیت مفید بوده است. در دنیای واقعی هر دوی آن ها به طو رموثر از طریق انجام تکالیف اداری توسط سیاستمداران و قبول مسئولیت سیاسی توسط روسای اداری، در هم آمیخته اند (کایدن، ۱۹۸۹).



بخش سوم: پیشنهاد تحقیق

- دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی به بررسی «قانون گریزی در ایران: تبیین نقش عوامل سیاسی، اقتصادی، قانونی، مدیریتی و اجتماعی-فرهنگی» پرداخته اند. استحکام و انسجام هر جامعه ای، توجه به قانون و رعایت آن است و قانون پذیری و قانون گرایی در جامعه به منزله پذیرش منطق قانون است. با وجود این، برخی از انسانها روی از قانون بر می گردانند و قانون شکنی می کنند. برای تبیین دلایل قانون گریزی همانند هر پدیده اجتماعی دیگر باید از زوایای مختلف به آن نگاه کرد. به این ترتیب، سوال اصلی پژوهش این است که «چه عواملی (سیاسی، مدیریتی، اقتصادی، قانونی و اجتماعی- فرهنگی)، قانون پذیری را موجب می شوند؟» در این راستا، هدف اصلی پژوهش ارایه مدلی برای شناسایی عوامل تاثیرگذار در قانون گریزی در ایران بوده است. در تحقق این امر، پژوهشگران ضمن مرور کامل مبانی نظری پژوهش و نیز انجام مصاحبه های اکتشافی با خبرگان امر، با استفاده از روش توصیفی-پیمایشی به شناسایی مولفه ها و متغیرهای اصلی پژوهش پرداخته و با انتخاب اعضای نمونه آماری با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی در دسترس، فرضیه های پژوهش در بین اساتید دانشگاه های کشور را مورد سنجش قرار داده اند. بر اساس یافته های تحقیق، به طور کلی عوامل سیاسی، اقتصادی، قانونی، مدیریتی و اجتماعی-فرهنگی در قانون گریزی افراد جامعه تاثیر گذارند. لذا بی توجهی به هر یک از این عوامل می تواند منجر به قانون گریزی افراد در جامعه شود (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۸).
- سامتی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی به «تحلیل تأثیر شاخص های حکمرانی خوب بر شاخص توسعه انسانی مطالعه موردی: کشورهای جنوب شرقی آسیا^۱» پرداخته اند. حکمرانی خوب مفهومی است که از اواخر دهه ۱۹۹۰ در ادبیات توسعه به عنوان کلید

^۱ - ASEAN



معمای توسعه مطرح گردید. این مفهوم برگرفته از نظریه نهادگرایی است و محصول مشارکت سه نهاد دولت، بخش خصوصی و جامعه مدنی می‌باشد. بانک جهانی حکمرانی خوب را بر اساس شش شاخص حق اظهار نظر و پاسخ‌گویی، ثبات سیاسی، کارایی دولت، کیفیت قوانین و مقررات، حاکمیت قانون و کنترل فساد تعریف می‌کند. این مقاله با استفاده از رهیافت داده‌های تابلویی به بررسی اثر این شاخص‌ها بر شاخص توسعه انسانی به عنوان معیار توسعه اقتصادی در کشورهای آسیای جنوب شرقی در طول دوره زمانی ۲۰۰۹-۲۰۰۰ می‌پردازد. در این مطالعه با توجه به همبستگی بالای میان شاخص‌های حکمرانی خوب به عنوان متغیرهای توضیحی مدل، از روش تحلیل عاملی برای بررسی امکان حذف برخی از شاخص‌ها جهت رفع هم‌خطی مدل و سنجش روایی مربوط به حکمرانی خوب استفاده شده است. همچنین از طریق محاسبه میانگین موزون شاخص‌های حکمرانی خوب، کیفیت حکمرانی معرفی شده، و تأثیر آن بر شاخص توسعه انسانی مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از تخمین مدل‌ها نشان می‌دهد که کیفیت حکمرانی خوب که از طریق میانگین موزون شاخص‌های حکمرانی محاسبه شده است، اثر مثبت و به لحاظ آماری کاملاً معنادار بر HDI دارد. همچنین از بین شش شاخص حکمرانی خوب شاخص‌های ثبات سیاسی، کارایی دولت، کیفیت قوانین و مقررات و حاکمیت قانون اثری مثبت و به لحاظ آماری معنادار بر شاخص توسعه انسانی دارند.

- میرداماد نجف آبادی (۱۳۹۰) در مطالعه ای با عنوان «نیم نگاهی به قوانین دادرسی اداری در ایران و سیر تحولات آن» به بررسی سیر تحولات قوانین اداری در ایران پرداخته است. به اعتقاد نویسنده برای تحقق عدالت در جامعه، قانونمند بودن رابطه حکومت و مردم ضروری است. «دادرسی اداری»، یکی از راه‌های تضمین قانونمندی این رابطه، اعطای حق شکایت و دادخواهی از اعمال و تصمیمات مقامات اداری و



دولتی به شهروندان است. پیش از انقلاب اسلامی با وجود تصویب برخی قوانین در این زمینه، عزم جدی برای تحقق این موضوع به وجود نیامد، اما پس از پیروزی انقلاب اسلامی با تأسیس دیوان عدالت اداری و سایر مراجع اداری، این امر مورد اهتمام جدی واقع شد. این مقاله، با رویکرد تحلیلی و بررسی اسنادی قوانین دادرسی اداری در ایران و تحولات آن را مورد واکاوی قرار داده است.

- هاشمی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی به «بررسی عوامل مؤثر بر عدم اجرای صحیح قوانین و فساد اداری (مورد مطالعه: سازمان های اداری شهر کاشان)» پرداخته اند. مشکلات اداری و خوانش متفاوت از قوانین اداری پدیده ای پیچیده و دارای علل و آثار چندگانه است که در کشورهای مختلف نمودهای متفاوتی دارد و به نظر می رسد در همه نظام های اداری که میزانی از اختیار نهفته است، وجود دارد. در این پژوهش، از نظر اندیشمندانی چون سلزنیك در رابطه با تعهد سازمانی؛ مرتون در مورد رضایت شغلی، تیلور و شوارتز در ارتباط با تمکن مالی، و بارنارد در باره توانمندی های مدیریتی استفاده شده است. در این تحقیق با به کارگیری روش پیمایش، رابطه تعهد سازمانی، توانمندی های مدیریتی، تمکن مالی، و رضایت شغلی کارکنان با عدم اجرای صحیح قوانین و مقررات و فساد اداری در ۱۶ مورد از دستگاه های اداری شهر کاشان با حجم نمونه ۴۰۰ نفر بررسی قرار شد. برای تعیین میزان حجم نمونه برای سازمان ها از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای، و برای انتخاب کارکنان اداری در داخل هر سازمان، از نمونه گیری تصادفی سیستماتیک استفاده شد. برای تحلیل روابط بین متغیرها از تکنیک های آماری تحلیل واریانس، تی تست، ضریب همبستگی پیرسون و برای آزمون مدل نظری تحقیق، از نرم افزار لیزرل و تکنیک رگرسیون استفاده گردید. نتایج: یافته های تحقیق نشان داد که میانگین میزان کج خوانی قوانین و مقررات اداری در سازمان های مورد مطالعه (۲.۷۸) می باشد. اما میزان فساد اداری در بین سازمان



ها متفاوت نیست. میزان فساد بر حسب تحصیلات کارمندان و تأهل آنها متفاوت است و بین میزان فساد و سابقه شغلی رابطه ای وجود ندارد. نتایج تحلیل مدل رگرسیونی نشان داد که مهمترین متغیرهای تأثیرگذار بر کج خوانی و عدم اجرای صحیح قوانین و فساد اداری، تعهد سازمانی و سپس تمکن مالی کارکنان است. رضایت شغلی با عدم اجرای صحیح قوانین و فساد اداری رابطه معکوس داشت. در مجموع، ضریب تعیین مدل ۵۷/۰ به دست آمد؛ یعنی ۵۷ درصد از متغیر وابسته؛ توسط این مدل تبیین شده و این نشان دهنده برازش خوب مدل است (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۱).

- ساویر و لوگنزو (۲۰۰۱) در تحقیقی به بررسی « مدیریت دولتی نوین و ویژگی های آن » پرداخته اند. در دهه های اخیر شاهد ظهور رویکردی جدید در مدیریت دولتی بوده ایم. عبارت دیگر رویکردی جدید که برای رویارویی با مشکلات و مسائل پیچیده عصر حاضر شکل گرفته است. ضرورت برخورد با چالش هایی از قبیل تغییر تکنولوژی، جهانی شدن، انقلاب اطلاعات و رقابت بین المللی، دولت ها را ناگزیر از ایجاد تغییرات عمده ایی در بخش مدیریت دولتی خود نموده است. پارادایم الگوی سنتی اداره که در بخش اعظم قرن بیستم یک نظریه غالب محسوب می شد، در طی سال های اخیر که شاهد تغییراتی به مراتب وسیعتر از همه تغییرات قرن بیستم بوده ایم، جای خود را به «مدیریت گرایی» یا مدیریت دولتی جدید داده است. ویژگی مهم رویکرد نوین مدیریت دولتی جلب مشارکت مردم در انجام امور و سپردن کارها به دست آنان است. رویکرد «مدیریت گرایی» برای جوامعی مناسب است که در آن ها نظر ارباب رجوع و مشتریان سازمان ها از ارج و اهمیت بالایی برخوردار است، کرامت و ارزش انسان مد نظر است و پاسخگو بودن به نیازهای جامعه و رضایت اهل آن هدف اصلی سازمان هاست (ساویر و لوگنزو، ۲۰۰۱).



بخش چهارم: روش تحقیق

تحقیق پیش رو را می‌توان برحسب به‌کارگیری نتایج حاصل از داده‌ها در شناسایی عوامل موثر بر نگرش شهروندان شاهین شهر به قوانین و مقررات اداری، و از نظر هدف یک نوع تحقیق کاربردی قلمداد کرد و از جنبه نحوه گردآوری و بررسی داده‌ها از نوع توصیفی-پیمایشی است و با توجه ویژگی آزمایشی و یا غیرآزمایشی^۱ بودن تحقیقات، روش تحقیق حاضر، روش غیرآزمایشی (پیمایش) محسوب می‌شود. در کلی‌ترین تقسیم‌بندی، روش تحقیق را کتابخانه‌ای و میدانی در نظر گرفته‌اند که در تحقیق حاضر از هر دوی این روش‌ها استفاده خواهد شد. برای بررسی رابطه بین متغیرها و آزمون فرضیه‌ها از آمارهای توصیفی و همبستگی استفاده خواهد شد.

بخش پنجم: آمار توصیفی

در این قسمت به ارائه آماره‌های توصیفی و جداول مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه می‌پردازیم. شناخت ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه، از این جهت مفید است که به کمک آن مشخصات کلی جامعه مورد بررسی و ویژگی‌های عمومی آن برای سایر محققان مشخص می‌شود. بعلاوه، این شناخت باعث می‌شود در تعمیم نتایج به جوامع دیگر، یا در طراحی سوالات تحقیقات آتی برای جوامع دیگر از این اطلاعات استفاده کنیم.

بخش ششم: ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان

در اینجا به بررسی توصیفی سوالات مربوط به ویژگی‌های عمومی پاسخگویان همچون جنسیت، سن و وضعیت تأهل، میزان تحصیلات و... پرداخته می‌شود.

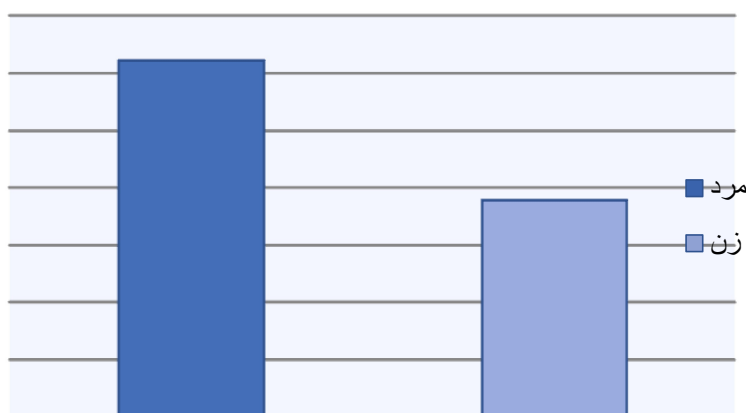
^۱- Experimental and Non-experimental



* فراوانی و درصد فراوانی جنسیت پاسخگویان:

جدول (۱-۴) فراوانی و درصد فراوانی جنسیت پاسخگویان

گویه	تعداد	درصد نسبی	درصد معتبر	درصد تجمعی
مرد	۲۳۹	۶۲.۲	۶۲.۲	۶۲.۲
زن	۱۴۵	۳۷.۸	۳۷.۸	۱۰۰.۰
کل	۳۸۴	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰	



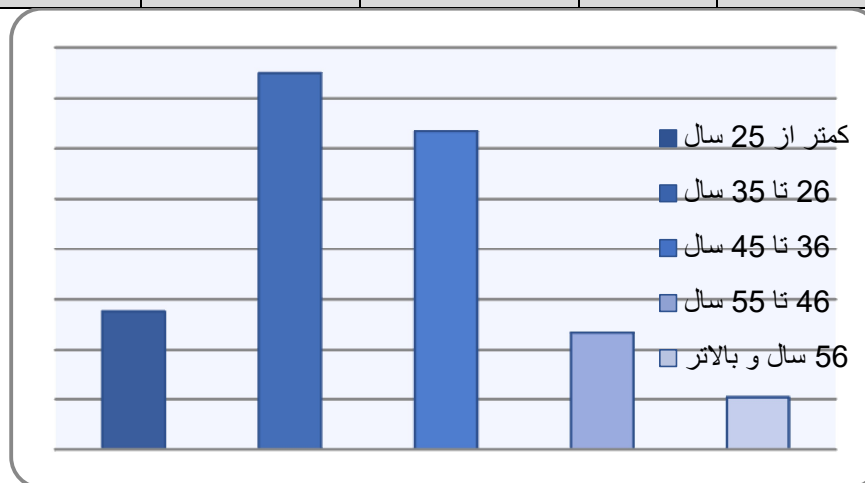
همان طور که در جدول ۱-۴ مشاهده می شود ۶۲.۲ درصد از پاسخ دهندگان مرد و ۳۷.۸ درصد زن بودند. این امر نشان دهنده آن است که تعداد مردان از زنان بیشتر می باشد.



* فراوانی و درصد فراوانی میزان سن پاسخگویان:

جدول (۲-۴) فراوانی و درصد فراوانی سن پاسخگویان

گویه	تعداد	درصد نسبی	درصد معتبر	درصد تجمعی
کمتر از ۲۵ سال	۵۳	۱۳.۸	۱۳.۸	۱۳.۸
۲۶ تا ۳۵ سال	۱۴۴	۳۷.۵	۳۷.۵	۵۱.۳
۳۶ تا ۴۵ سال	۱۲۲	۳۱.۸	۳۱.۸	۸۳.۱
۴۶ تا ۵۵ سال	۴۵	۱۱.۷	۱۱.۷	۹۴.۸
۵۶ سال و بالاتر	۲۰	۵.۲	۵.۲	۱۰۰.۰
کل	۳۸۶	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰	



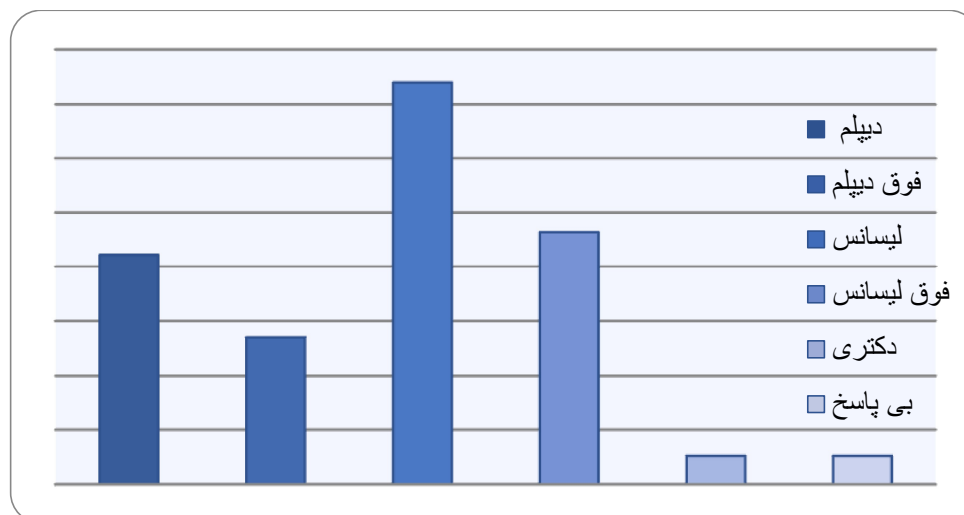


همان طور که در جدول ۲-۴ مشاهده می شود ۱۳.۸ درصد از پاسخ دهندگان کمتر از ۲۵ سال، ۳۷.۵ درصد بین ۲۶ تا ۳۵ سال، ۳۱.۸ درصد بین ۳۶ تا ۴۵ سال، ۱۱.۷ درصد بین ۴۶ تا ۵۵ سال و ۵.۲ درصد ۵۶ سال و بالاتر سن داشته اند. این امر نشان دهنده آن است بیشترین درصد پاسخ دهندگان مربوط به سن ۲۶ تا ۳۵ سال می باشند.

* فراوانی و درصد فراوانی میزان تحصیلات پاسخگویان:

جدول (۳-۴) فراوانی و درصد فراوانی تحصیلات پاسخگویان

گویه	تعداد	درصد نسبی	درصد معتبر	درصد تجمعی
دیپلم	۸۱	۲۱.۱	۲۱.۱	۲۱.۱
فوق دیپلم	۵۲	۱۳.۵	۱۳.۵	۳۴.۶
لیسانس	۱۴۲	۳۷.۰	۳۷.۰	۷۱.۶
فوق لیسانس	۸۹	۲۳.۲	۲۳.۲	۹۴.۸
دکتری	۱۰	۲.۶	۲.۶	۹۷.۴
بی پاسخ	۱۰	۲.۶	۲.۶	۱۰۰.۰
کل	۳۸۶	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰	



همان طور که در جدول ۳-۴ مشاهده می شود ۲۱.۱ درصد از پاسخ دهندگان دیپلم، ۱۳.۵ درصد فوق دیپلم، ۳۷.۰ درصد لیسانس، ۲۳.۲ درصد فوق لیسانس و ۲۶ درصد دکتری بودند و ۲.۶ درصد به این پرسش پاسخ نداده اند. این امر نشان دهنده آن است که بیشترین درصد پاسخ دهندگان لیسانس می باشند.

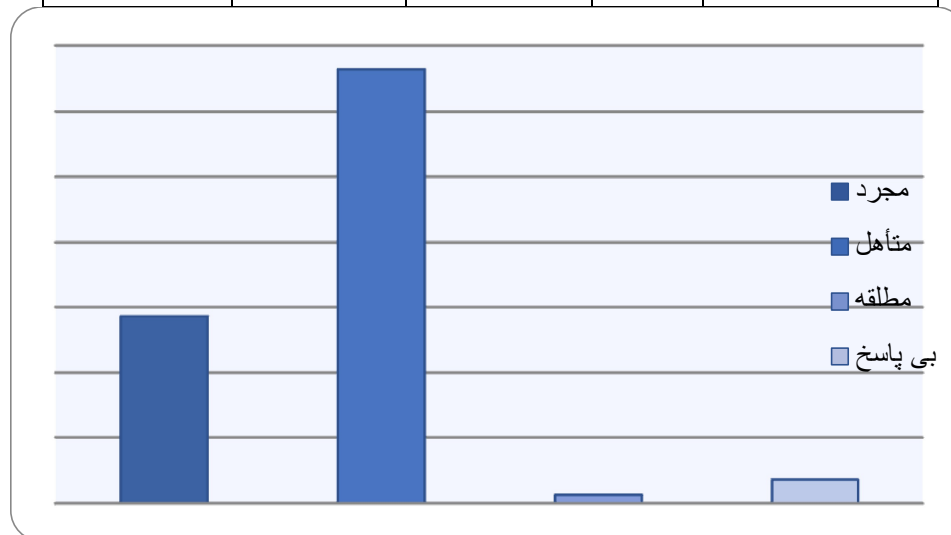
* فراوانی و درصد فراوانی وضعیت تأهل پاسخگویان:

جدول (۴-۴) فراوانی و درصد فراوانی وضعیت تأهل پاسخگویان

گویه	تعداد	درصد نسبی	درصد معتبر	درصد تجمعی
مجرد	۱۱۰	۲۸.۶	۲۸.۶	۲۸.۶
متأهل	۲۵۵	۶۶.۴	۶۶.۴	۹۵.۱
مطلقه	۵	۱.۳	۱.۳	۹۶.۴



بی پاسخ	۱۴	۳۶	۳۶	۱۰۰۰
کل	۲۳۴	۱۰۰۰	۱۰۰۰	



همان‌طور که در جدول ۴-۴ مشاهده می‌شود ۲۸.۶ درصد از پاسخ‌دهندگان مجرد، ۶۶.۴ درصد متأهل و ۱.۳ درصد مطلقه بودند و ۳.۶ درصد به این پرسش پاسخ نداده‌اند. که این امر نشان‌دهنده این است که بیشترین درصد از پاسخ‌دهندگان متأهل می‌باشند.

بخش هفتم: توصیف داده‌های سوالات مربوط به متغیر وجود ثبات قوانین و مقررات اداری

برای سنجش متغیر ثبات قوانین و مقررات اداری از ۴ گویه استفاده شده است که پاسخ‌های پاسخگویان به صورت درصد، فراوانی، میانگین، انحراف معیار و واریانس در جدول ۴-۸ قابل مشاهده می‌باشد.



جدول شماره (۴-۸) آمار توصیفی مرتبط با متغیر ثبات قوانین و مقررات اداری

گویه	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	بی پاسخ	
۱۹- آیا تاکنون در جریان پیگیری کارخیش(در جریان پرونده) تغییری در بخشنامه ای موجود بوجود آمده است	۹	۱۰۴	۱۰۵	۹۸	۶۸	۰	میانگین: ۳.۲۹
	۲.۳	۲۷.۱	۲۷.۳	۲۵.۵	۱۷.۷	۰.۰	انحراف معیار: ۱.۱۱ واریانس: ۱.۲۴۶
۲۰- به نظر شما قوانین و مقررات در ادارات ما تا چه اندازه دارای ثبات هستند	۵۷	۱۰۶	۱۶۸	۴۳	۱۰	۰	میانگین: ۲.۵۹
	۱۴.۸	۲۷.۶	۴۳.۸	۱۱.۲	۲.۶	۰.۰	انحراف معیار: ۰.۹۵ واریانس: ۰.۹۲۱
۲۱- به نظر شما ثبات قوانین و مقررات تا چه اندازه باعث بهبود روند امور اداری می شود	۳۴	۳۹	۸۲	۱۱۹	۱۱۰	۰	میانگین: ۳.۶۰
	۸.۹	۱۰.۲	۲۱.۴	۳۱.۰	۲۸.۶	۰.۰	انحراف معیار: ۱.۲۴ واریانس: ۱.۵۵۰
۲۲- کارکنان تا چه اندازه از	۳۸	۸۵	۱۴۸	۱۰۹	۴	۰	میانگین:



قوانین و بخشنامه های جدید آگاهی دارند							
درصد	۹.۹	۲۲.۱	۳۸.۵	۲۸.۴	۱.۰	۰.۰	۲.۸۸
واریانس:							۰.۹۳۲
انحراف							۰.۹۶
معیار:							۱.۰۴

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود بالاترین میانگین (۳.۶۰)، انحراف معیار (۱.۲۴) و واریانس (۱.۵۵۰) مربوط به سؤال (به نظر شما ثبات قوانین و مقررات تا چه اندازه باعث بهبود روند امور اداری می شود) می باشد و کمترین میانگین (۲.۵۹)، انحراف معیار (۱.۲۴) و واریانس (۱.۵۵۰) مربوط به سؤال (به نظر شما قوانین و مقررات در ادارات ما تا چه اندازه دارای ثبات هستند) می باشد.

بخش هشتم: توصیف داده های سوالات مربوط به متغیر میزان برآورده شدن انتظارات اداری

برای سنجش متغیر وجود میزان برآورده شدن انتظارات اداری از ۷ گویه استفاده شده است که پاسخ های پاسخگویان به صورت درصد، فراوانی، میانگین، انحراف معیار و واریانس در جدول ۴-۹ قابل مشاهده می باشد.



جدول شماره (۴-۹) آمار توصیفی مرتبط با متغیر میزان برآورده شدن انتظارات اداری

گویه	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	بی پاسخ
۲۳- تا چه اندازه کار اداری شما به خوبی انجام گرفته و انتظارات شما را برآورده شده است	۲۴	۱۰۳	۱۸۱	۷۱	۵	۰
	۶۳	۲۶۸	۴۷۱	۱۸۵	۱۳	۰۰
۲۴- تا چه اندازه در جریان کار شما (پرونده شما) پاسخگویی مسئولین به موقع و مناسب بوده است	۵۶	۹۳	۱۸۷	۶۹	۴	۵
	۱۴۶	۲۴۲	۴۰۹	۱۸۰	۱۰	۱۳
۲۵- تا چه اندازه در جریان پرونده از عدم ارجاع مکرر خود به دیگر شعبات و یا ادارات تابعه ارجاع رضایت دارید	۵۳	۹۶	۱۸۷	۶۳	۱۰	۵
	۱۳۸	۲۵۰	۴۰۹	۱۶۴	۲۶	۱۳
۲۶- تا چه اندازه از میزان هزینه پرداخت شده در جهت انجام پرونده خود راضی هستید	۶۴	۱۲۱	۱۲۹	۶۵	۰	۵
	۱۶۷	۳۱۵	۳۳۶	۱۶۹	۰۰	۱۳



۲۷- تا چه اندازه در این اداره به صحیح و کامل بودن خدمات و تسریع و تسهیل نمودن امور مشتریان توجه می شود	فراوانی	۲۹	۸۶	۱۷۰	۸۴	۱۸	۰	میانگین: ۲.۹۲ انحراف معیار: ۰.۹۴ واریانس: ۰.۸۹۷
	درصد	۷۶	۲۲.۴	۴۴.۳	۲۱.۹	۳.۹	۰.۰	
۲۸- تاچه اندازه حذف قوانین و مقررات زاید در جهت تسریع روند کار در ادارات رضایت شما را فراهم نموده است	فراوانی	۳۷	۹۷	۱۱۴	۸۳	۵۳	۰	میانگین: ۳.۰۴ انحراف معیار: ۱.۱۸ واریانس: ۱.۴۰۸
	درصد	۹۶	۲۵.۳	۲۹.۷	۲۱.۶	۱۳.۸	۰.۰	
۲۹- در ادارات که مراجعه نموده اید تا چه اندازه اطلاع رسانی خوب و مناسب رضایت شما را فراهم نموده است	فراوانی	۳۷	۸۵	۱۸۹	۹۰	۱۳	۰	میانگین: ۲.۸۸ انحراف معیار: ۰.۹۸ واریانس: ۰.۹۶۷
	درصد	۹۶	۲۲.۱	۴۱.۴	۲۳.۴	۳.۴	۰.۰	

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود بالاترین میانگین (۳.۰۴)، انحراف معیار (۱.۱۸) و واریانس (۱.۴۰۸) مربوط به سؤال (تا چه اندازه حذف قوانین و مقررات زاید و دست و پا گیر در جهت تسریع روند کار در نهادها و ادارات رضایت شما را فراهم نموده است) می باشد و کمترین میانگین (۲.۵۵) مربوط به سؤال (تا چه اندازه از میزان هزینه پرداخت شده در جهت انجام پرونده خود راضی هستید) و کمترین انحراف معیار (۰.۸۵) و واریانس (۰.۷۲۴) مربوط به سؤال (تا چه اندازه کار اداری شما به خوبی انجام گرفته و انتظارات شما را برآورده شده است) می باشد.



بخش نهم: تحلیل فرضیات تحقیق (آمار استنباطی)

کار آمار استنباطی نشان دادن این نکته است که آیا الگوهای توصیف شده در نمونه کاربردی در مورد جمعیتی که نمونه از آن انتخاب شده و همچنین الگوها و فرآیندهای کشف شده در نمونه در جامعه هم کاربرد دارند یا خیر. همچنین آمار استنباطی ما را قادر به استنباط ویژگی‌های جامعه از روی ویژگی‌های نمونه می‌کند (ملفت، ۱۳۸۱: ۱۳۴). بنابراین در این قسمت سعی می‌شود با آزمون فرضیات تحقیق، ادعاهای نظری بیان شده در مورد رابطه بین متغیرهای تحقیق واکاوی گردد. در این تحقیق در ابتدا جهت بررسی نرمال بودن یا غیر نرمال بودن داده‌ها، از آزمون کولموگروف-اسمیرنف استفاده شده است. جهت آزمون فرضیات از ضریب همبستگی اسپیرمن، رگرسیون چند متغیره و همچنین جهت بررسی میزان تأثیر متغیر مستقل بر هر یک از متغیرهای وابسته از تحلیل مسیر استفاده شده است و در نهایت از آزمون فریدمن جهت اولویت بندی تأثیرپذیری متغیرهای وابسته از نگرش به قوانین و مقررات اداری استفاده شده است.

بخش دهم: آزمون کولموگروف-اسمیرنف (K-S)

برای استفاده از تکنیک‌های آماری ابتدا باید مشخص شود که داده‌های جمع‌آوری شده از توزیع نرمال برخوردار است یا غیر نرمال. چون در صورت نرمال بودن توزیع داده‌های جمع‌آوری شده برای آزمون فرضیه‌ها، می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده نمود و در صورت غیرنرمال بودن از آزمون‌های ناپارامتریک. بدین منظور در این مرحله به بررسی نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنف در مورد هر یک از متغیرهای وابسته و مستقل می‌پردازیم و بر اساس نتایج حاصل، آزمون‌های مناسب برای بررسی صحت و سقم فرضیات را انتخاب می‌کنیم.

$$\begin{cases} \text{داده های متغیر } i \text{ دارای توزیع نرمال است. } H_0 \\ \text{داده های متغیر } i \text{ دارای توزیع نرمال نیست } H_1 \end{cases}$$



با توجه به نتایج جدول ۴-۱۱ اگر مقدار سطح معنی داری بزرگتر از مقدار (۰/۰۵) باشد، فرضیه صفر را نتیجه می گیریم و در صورتی که مقدار سطح معنی داری از کوچکتر (۰/۰۵) باشد فرضیه یک را نتیجه می گیریم.

جدول ۴-۱۱: آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

عامل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره کولموگروف	سطح معناداری
جنسیت	۳۸۶	۱.۳۷	۰.۴۸۵	۰.۴۰۴	۰.۰۰۰
سن	۳۸۶	۲.۵۷	۱.۰۳۴	۰.۲۲۲	۰.۰۰۰
تحصیلات	۳۸۶	۲.۸۰	۱.۲۳۰	۰.۲۱۷	۰.۰۰۰
نوع شغل	۳۸۶	۲.۸۸	۲.۳۳۹	۰.۲۴۹	۰.۰۰۰
کیفیت پاسخگویی کارمندان	۳۸۶	۳.۰۱	۰.۸۳۶	۰.۱۴۴	۰.۰۰۰
وجود نظارت و سیستم پاسخگویی به مشکلات	۳۸۶	۲.۶۷	۰.۷۴۶	۰.۰۹۵	۰.۰۰۰
ثبات قوانین و مقررات اداری	۳۸۶	۳.۰۹	۰.۵۳۳	۰.۱۸۳	۰.۰۰۰
میزان برآورده شدن	۳۸۶	۲.۸۰	۰.۶۶۱	۰.۰۷۶	۰.۰۰۰



انتظارات اداری					
نگرش به قوانین و مقررات اداری	۳۸۶	۲۵۰	۰۵۹۸	۰۱۱۲	۰۰۰۰

یافته های جدول (۴-۱۱) نشان می دهد همان طور که در جدول نمایش داده شده است در تمامی موارد سطح معناداری کوچک تر از ۰/۰۵ به دست آمده است. لذا کلیه متغیرهای تحت بررسی غیر نرمال هستند. به عبارتی دیگر داده های تحقق نرمال نیست و برای تحلیل های آماری که در ادامه آورده شده از آزمون هایی ناپارامتریک استفاده شده است. بنابراین فرض H_0 مورد تأیید قرار می گیرد.

بخش یازدهم: ضریب همبستگی اسپیرمن

ضریب همبستگی اسپیرمن که به ضریب همبستگی رتبه ای (رو) اسپیرمن^۱ معروف است، یک ضریب همبستگی بر اساس رتبه (نمرات یا داده ها) است که میزان همبستگی بین دو متغیر در سطح ترتیبی را اندازه گیری می کند. ضریب همبستگی اسپیرمن، که معادل ناپارامتری ضریب همبستگی پیرسون (بر اساس مقادیر واقعی) است، صرفاً همبستگی میان رتبه های دو متغیر در جامعه های با حجم نمونه کم را نشان می دهد (صفری شالی و حبیب پور، ۱۳۹۰، ص ۴۵۸). در این قسمت به بررسی همبستگی بین متغیرهای تحقیق، با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن پرداخته می شود.

^۱. Spearman Rank (rho) Correlation Coefficient.



فرضیه اول: بین میزان برآورده شدن انتظارات اداری و نگرش به قوانین و مقررات اداری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۱۲: ضریب همبستگی اسپیرمن فرضیه اول

نگرش به قوانین و مقررات اداری	برآورده شدن انتظارات اداری	
۰.۴۲۰	۱.۰۰۰	ضریب همبستگی اسپیرمن برآورده شدن انتظارات اداری
۰.۰۰۰	.	سطح معناداری
۳۸۶	۳۸۶	نمونه

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ماتریس همبستگی و سطح معناداری (۰/۰۰۰)، می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۵ بین میزان برآورده شدن انتظارات اداری و نگرش به قوانین و مقررات اداری رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی مقدار این رابطه که برابر با ۰/۴۲۰ و در حد متوسط می باشد. بدین معنی که با افزایش برآورده شدن انتظارات اداری، نگرش به قوانین و مقررات اداری نیز تغییر بهبود می کند (مثبت تر می شود).



فرضیه دوم: بین کیفیت پاسخگویی کارمندان و نگرش به قوانین و مقررات اداری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۱۳: ضریب همبستگی اسپیرمن فرضیه دوم

نگرش به قوانین و مقررات اداری	کیفیت پاسخگویی کارمندان	
۰.۴۰۰	۱.۰۰۰	ضریب همبستگی اسپیرمن کیفیت پاسخگویی کارمندان
۰.۰۰۰	.	سطح معناداری
۳۸۶	۳۸۶	نمونه

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ماتریس همبستگی و سطح معناداری (۰/۰۰۰)، می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۵ بین کیفیت پاسخگویی کارمندان و نگرش به قوانین و مقررات اداری رابطه آماری معناداری وجود دارد. مقدار این رابطه که برابر با ۰/۴۰۰ و در حد متوسط باشد. بدین معنی که با بهبود کیفیت پاسخگویی کارمندان، نگرش به قوانین و مقررات اداری نیز بهبود می یابد.



فرضیه سوم: بین ثبات قوانین و مقررات اداری و نگرش به قوانین و مقررات اداری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۱۴: ضریب همبستگی اسپیرمن فرضیه سوم

نگرش به قوانین و مقررات اداری	ثبات قوانین و مقررات اداری	
۰.۲۹۸	۱.۰۰۰	ضریب همبستگی اسپیرمن ثبات قوانین و مقررات اداری
۰.۰۰۰	.	سطح معناداری
۳۸۶	۳۸۶	نمونه

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ماتریس همبستگی و سطح معناداری (۰/۰۰۰)، می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۵ بین ثبات قوانین و مقررات اداری و نگرش به قوانین و مقررات اداری رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی مقدار این رابطه که برابر با ۰/۲۹۸ و در حد نسبتاً ضعیف می باشد. بدین معنی که با افزایش ثبات قوانین و مقررات اداری، نگرش به قوانین و مقررات اداری نیز بهبود خواهد یافت.



فرضیه چهارم: بین وجود نظارت و سیستم پاسخگویی به مشکلات و نگرش به قوانین و مقررات اداری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴-۱۸: ضریب همبستگی اسپیرمن فرضیه چهارم

نگرش به قوانین و مقررات اداری	وجود نظارت و سیستم پاسخگویی به مشکلات	
۰.۴۱۸	۱.۰۰۰	ضریب همبستگی اسپیرمن نظارت و سیستم پاسخگویی به مشکلات
۰.۰۰۰	.	سطح معناداری
۳۸۶	۳۸۶	نمونه

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ماتریس همبستگی و سطح معناداری (۰/۰۰۰)، می توان گفت که با اطمینان ۰/۹۵ و سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۵ بین وجود نظارت و سیستم پاسخگویی به مشکلات و نگرش به قوانین و مقررات اداری رابطه معناداری وجود دارد. از طرفی مقدار این رابطه که برابر با ۰/۴۱۸ و در حد نزدیک به متوسطی می باشد. بدین معنی که با بهبود سیستم نظارت و پاسخگویی به مشکلات، نگرش به قوانین و مقررات اداری خواهد نیز بهبود یافت.



نتیجه گیری

امروزه به سبب پیشرفت دانش و تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییر و تحولاتی که در ارزشها و فرهنگها، انتظارات و مطالبات ملتها ایجاد شده، برفرآیند تحولات اداری نیز تاثیر گذاشته است. تغییر سلیقه‌ها، خواسته‌ها و توقعات شهروندان، سبب شده است که تحول، از امری درون‌زا به امری برون‌زا تبدیل شود. در واقع پاسخگو بودن سازمانهای دولتی در برابر شهروندان، سبب شده است دولتها به افراد جامعه از منظری جدید و به مثابه مشتریان بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایت‌مندی را برای آنان فراهم سازند (خاکی، ۱۳۸۱: ۲۶). رویکردهای جدید بر خلاف رویکردهای سنتی، شاخصهای مختلفی را که به طور عمده غیرمالی هستند مورد توجه قرار داده‌اند. در نظام اداری و اجرایی کشورها، سلامت اداری و رضایت مردم از دستگاههای دولتی، به گونه یکی از معیارها و شاخصهای اصلی تحول نظام اداری و ارزیابی و بهبود عملکرد سازمانهای دولتی تلقی می‌شود.

از این رو توجه به نحوه حکمرانی مورد توجه بسیاری قرار گرفته است، بسیاری از صاحب نظران معتقدند که حکمرانی، تجویزی نیست. با این حال، برخی اشکال حکمرانی، بدون شک بهتر از سایر اشکال است. در مورد عوامل و عناصر تشکیل دهنده حکمرانی خوب، اختلاف نظر زیادی وجود ندارد. اما با این حال، استفاده عملی از ویژگیهای حکمرانی خوب، اختلاف نظرهایی را به وجود می‌آورد، زیرا این ویژگیها با یکدیگر در تعارض هستند و تأکید بیش از حد بر یک ویژگی، ممکن است منجر به بروز نتایج ناخواسته شود. مشارکت عمومی، اصلی جذاب است، اما افراط در آن منجر به خط مشی گذاری گروهی و اتخاذ تصمیمات توسط افرادی می‌شود که از دانش کمی برخوردار بوده و التزام به پاسخگویی ندارند. همچنین، وجود رسانه های مستقل و مهار نشده، ممکن است توجیه ناپذیر جلوه کند. میزان تأکید بر ابعاد مختلف حکمرانی سالم در شرایط مختلف، متفاوت است، زیرا جوامع برای پیامدها و نتایج مختلف ارزشهای متفاوتی قائلند. بعنوان مثال: فرهنگهای سود جوی غربی، برای کارآیی اهمیت بیشتری قائلند. در مقابل، برخی



فرهنگها برای حقوق افراد اهمیت زیادی قائلند و برخی دیگر بر تعهدات گروهی تأکید می‌ورزند. برخی جوامع، هدف اول خود را رشد اقتصادی می‌دانند و برخی دیگر برای تنوع و غنای فرهنگی ارزش قائلند و... .

در این پژوهش حاضر نیز مشخص گردید که کیفیت پاسخگویی کارکنان ادارات در ابعادی همچون؛ نوع برخورد، پیگیر روند کار ارباب رجوع، داشتن تخصص و دانش کافی در حوزه شغلی، رعایت منشور اخلاقی سازمان، گوش فرادادن توجه به سخنان و مشکلات ارباب رجوع و داشتن وضعیت ظاهری و وجود محیط دلپذیر، آراسته بر نگرش شهروندان نسبت به قوانین و مقررات تأثیرگذار است. عامل تحصیلات از دیگر متغیرهای مورد بررسی بود که مشخص گردید میزان تحصیلات شهروندان بر نوع نگرش آنها نسبت به قوانین و مقررات اداری تأثیر گذار است به نحوی که افرادی که دارای تحصیلات بالاتری بودند به نسبت افراد بی سواد یا تحصیلات کمتر، نگرش منفی تری نسبت به قوانین اداری دارند. اما عواملی همچون جنسیت، سن و نوع شغل افراد تأثیری بر بر نوع نگرش آنها نسبت به قوانین اداری نداشته است.



منابع و مأخذ

- ۱- الوانی، سید مهدی و دانائی فرد، حسن (۱۳۹۹)، گفتارهایی در فلسفهٔ تئوری سازمان دولتی، انتشارات صفار، تهران: چاپ دهم.
- ۲- امامی، محمد و استوارسنگری، کوروش (۱۳۹۸)، حقوق اداری، تهران: انتشارات میزان، چاپ ۱۵
- ۳- خاکی، غلامرضا (۱۳۹۱)، راهنمای طرح و تدوین و نقد تحقیق، جلد اول، تهران: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۴- خاکی، غلامرضا (۱۳۹۹)، راهبرد مجازی سازی دولت، مهمترین چالش پیش روی نظام اداری در برنامه چهارم توسعه، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، شماره ۵۸.
- ۵- زارعی، محمد حسین (۱۳۹۹)، فرآیند مردمی شدن، پاسخگویی و مدیریت دولتی، نشریه مجتمع آموزش عالی، شماره ۹، ص ۱۱۹.
- ۶- کاظمی، امیر (۱۳۹۸)، بنیادهای علم سیاست، تهران: انتشارات غزال.
- ۷- نرگسیان، عباس (۱۳۹۹)، مفهوم پاسخ گویی عمومی در رویکردهای مختلف مدیریت دولتی، مدیریت فرهنگ سازمانی، شماره ۲۳.
- ۸- هیوز، آون (۱۳۸۷ و ۱۳۷۷)، مدیریت دولتی نوین ترجمه سیدمهدی الوانی و سهراب خلیلی و غلامرضا معمارزاده طهرانی، نشر مروارید، ص ۲۸۲.



منابع انگلیسی:

- ۱- Aucoin, P & Heintzman, R. (۲۰۰۰). *The dialectic of accountability for performance in public management reform, International of accountability for performance in public management reform. International Review of Administrative Science* ۶۶, ۴۵-۵۵.
- ۲- Anderson, M. (۱۹۷۱). *Analyzing & assessing accountability: A framework*. *European Law Journal*, ۱۳(۴), ۴۴۷- ۴۸۸ .
- ۳- Borre, Ole (۲۰۰۰). *Critical issues and political alienation in Denmark. Scandinavian Political Studies* ۲۳:۲۵۸- ۳۰۹.
- ۴- Bolston, B. (۱۹۹۶). *The guest for responsibility: Accountability & citizenship in complex organizations*. Cambridge: Cambridge University Press .
- ۵- Box, Richard C.(۱۹۹۹). *Runing governments like a business: Implications for public administration theory and practice*. *American Rewiew of Public Administration* ۲۹:۱۹- ۴۳.
- ۶- Bovens, M. (۲۰۰۴). *Public accountability (Annual Conference of the European Group of Public Administration (EGPA), Lisbon, Portugal* .
- ۷- Caiden, Gerald (۱۹۸۲). *Public Administration Pacific Palisades: Palisades Publishers*).



جهت همکاری با بنیاد علمی قانون یار در راستای برگزاری سمینار، کارگاه های آموزشی، کنگره و نشست های علمی با موسسه تماس بگیرید ۵۲۶ و ۰۲۱۶۶۹۷۹۵۱۹ مدیر پژوهش ۰۹۱۹۶۷۴۸۶۲۵

6th scientific conference of Ghanonyar Institute at the national level

ششمین همایش ملی جرم‌شناسی و پیشگیری از ارتکاب جرم، خودکشی و انحرافات جوانان در جامعه

**مشاره ۲۴ ساعت به پژوهشگران
در خصوص نگارش و ارسال مقالات
۰۹۱۹۶۷۴۸۶۲۵**

مخبرهای پذیرش مقالات پژوهشگران:

- ۱- پژوهش های مربوطه در حوزه پیشگیری از ارتکاب جرم و خودکشی
- ۲- شناخت علل و عوامل انحرافات جوانان در جامعه و ارائه راهکار عملی
- ۳- بررسی لزوم رعایت حجاب و آثار و پیامدهای آن در جامعه
- ۴- راهکارهای مبارزه با فقر، بی حجابی و فساد، اعتیاد، طلاق و
- ۵- پژوهش های مربوطه در راستای عدالت کیفری و عدالت ترمیمی
- ۶- تاثیر کیفر و مجازات در تکرار جرم و دستیابی به جامعه ای سالم
- ۷- شناسایی معضلات و اسباب های اجتماعی و ارائه راهکار حل مشکل

ایمیل همایش برای ارسال مقالات LOLOMENSANI@YAHOO.COM	رئیس علمی و مسئول همایش دکتر بهنام اسدی
مدیر هیأت سیاستگذاری همایش دکتر سیدمصطفی حسینی	ارسال مقاله از طریق پیام رسان ۰۹۱۰۰۶۳۶۰۰۰۲
شماره تماس های دبیرخانه همایش ۰۲۱۶۶۹۷۹۵۱۹ و ۵۲۶	مکان و زمان برگزاری همایش ۲۹ آذر- سالن همایش سازمان ارشاد بروجرد

لوگو حامیان معنوی و برگزار کنندگان همایش

ششمین همایش جرم شناسی و پیشگیری از ارتکاب جرم، خودکشی و انحرافات جوانان (نهاد برگزار کننده: بنیاد علمی و حقوقی قانون یار) - بروجرد- ۱۳۹۸ آذر ماه