

دانش ارزانت

۱۶

سال پنجم / شماره شانزدهم / تابستان ۱۳۹۲
فصلنامه علمی - تخصصی
سازمان بازرسی کل کشور

مقالات علمی

بررسی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر توانمندسازی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور
(مطالعه موردی: بازرسان شاغل در ۱۶ اداره کل سازمان بازرسی کل کشور)
یمین کمالی

بررسی نقش و تأثیر عوامل قانونی در فرآیند مبارزه با پولشویی در بخش بین الملل بانک ها
(مطالعه موردی بانک ملت)
اکبر فدادهی

بررسی رابطه عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات با فساد اداری؛
مطالعه موردی اداره های آموزش و پرورش استان هرمزگان
مهدا ایمانی

بررسی رابطه بین توانمند سازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات بر اساس مدل
سروکوال (مطالعه موردی: شهرداری زاهدان)
محمد عثمان مسین بر، بهمن کرد، حبیب الله سالارزهی و سمانه محمدپور

روش های انتخاب متقاضیان جدید در سازمان ها؛ آزمون های انتخاب
دکتر مهدی سیمانی نژاد، عبدالله افشار، دکتر محمد صادق ضیایی و زهرا زارعی

تملیل حقوقی تفاوت ها و شباهت های بین مسن جریان امور و اجرای صمیع قوانین موضوع اصل ۱۷۴
قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران
مرتضی وامدی، دکتر علیرضا آذربایمانی و محمد باقری کمارعلی

گزارش تخصصی

تملیلی بر عملکرد بازار بورس اوراق بهادار ۱۳۹۲
محمد صادق واعظی، محسن ممیدی و علی مظاهری



فصلنامه دانش ارزیابی

سال پنجم؛ شماره شانزدهم؛ تابستان ۱۳۹۲

صاحب امتیاز: سازمان بازرسی کل کشور

مدیر مسئول: ناصر سراج

سر دبیر: ابراهیم شاهرخیان

هیات تحریریه:

دکتر حمیدرضا ملک محمدی، دکتر مهدی سبحانی نژاد، دکتر مقصود امیری،
دکتر نوروز هاشم زهی، دکتر حسین غلامی، دکتر سید محمد رضا سید نورانی،
دکتر علیرضا دیهیم

تلفن: ۶۱۳۶۳۱۹۷
bazrasi.research@136.ir

www.bazresi.ir

مدیر اجرایی: آمنه کاشانی موحد
ویراستار: سارا عسکرنیا

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۵۰۰۰۰ ریال

نشانی: تهران: خیابان آیه الله طالقانی، تقاطع سپهبد قرنی، سازمان بازرسی کل کشور،
طبقه ششم، دفتر فصلنامه دانش ارزیابی

فصلنامه دانش ارزیابی به استناد مجوز شماره ۱۲۴/۱۶۱۳ وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

منتشر می شود.

مطالب مطرح شده در مقالات موضع سازمان بازرسی نبوده و نظر نویسندگان آن ها می باشد و صحت مطالب به عهده
نویسندگان خواهد بود

مقالات علمی

بررسی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر توانمندسازی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور (مطالعه موردی: بازرسان شاغل در ۱۶ اداره کل سازمان بازرسی کل کشور) / یحیی کمالی ۵

بررسی نقش و تأثیر عوامل قانونی در فرآیند مبارزه با پولشویی در بخش بین الملل بانک ها (مطالعه موردی بانک ملت) / اکبر خدادادی ۲۹

بررسی رابطه عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات با فساد اداری؛ مطالعه موردی اداره های آموزش و پرورش استان هرمزگان / جواد ایمانی ۴۵

بررسی رابطه بین توانمند سازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات بر اساس مدل سرو کوال (مطالعه موردی: شهرداری زاهدان) / محمد عثمان حسین بر، بهمن کرد، حبیب الله سالارزهی و سمانه محمدپور ۶۹

روش های انتخاب متقاضیان جدید در سازمان ها؛ آزمون های انتخاب / دکتر مهدی سبحانی نژاد، عبدالله افشار، دکتر محمد صادق ضیایی و زهرا زارعی ۹۳

تحلیل حقوقی تفاوت ها و شباهت های بین حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین موضوع اصل ۱۷۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران / مرتضی واحدی، دکتر علیرضا آذربایجانی و محمد باقری کمارعلیا ۱۱۷

گزارش تخصصی

تحلیلی بر عملکرد بازار بورس اوراق بهادار ۱۳۹۲ / محمد صادق واعظی، محسن حمیدی و علی مظاهری ۱۳۳

سخن مدیر مسئول

به نام خالق منان

سازمان هادر جریان فعالیت های روزمره خویش و در تلاش برای تحقق اهداف از پیش تعیین شده، گاه در پیچ و خم های امور اداری چنان عمیق می شوند که بازنگری فعالیت های خود، ارزیابی آنچه انجام داده اند و از همه مهم تر، نگاه به روش هایی که دیگران در انجام اموری مشابه بدان دست یافته اند را اگر نگوییم به بوته فراموشی می سپارند که مورد کم توجهی قرار می دهند. از این رو است که سازمان های پرتحرک و پویا، بخش هایی با عناوین مختلف از تحقیق و توسعه گرفته تا مطالعات و پژوهش ها را به وجود می آورند تا در سایه فعالیت های این بخش ها، همواره در کنار روزمرگی ها، جایی برای اندیشیدن و باز اندیشیدن به فعالیت ها و روش های انجام آن ها وجود داشته باشد.

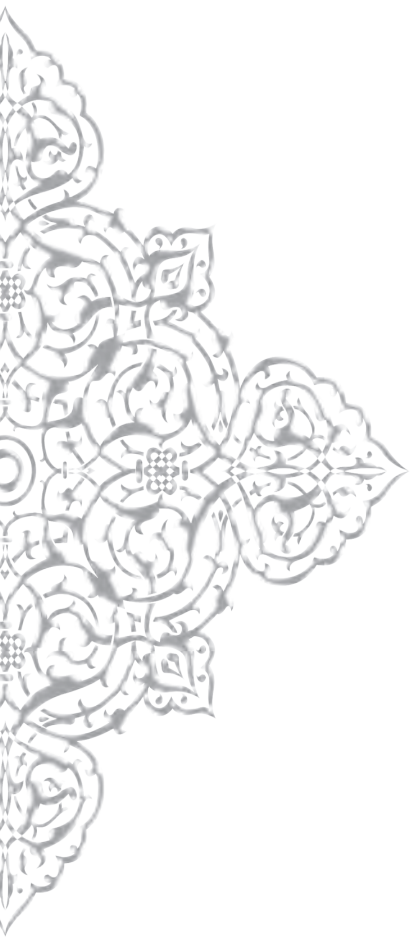
فصلنامه دانش ارزیابی که با این هدف به عنوان نوشته دانشی تخصصی سازمان بازرسی کل کشور، به وجود آمده است. در طی سال های اخیر، همواره کوشیده است تا در حوزه هایی همچون تبیین موضوعات، توصیف پدیده ها، ارزیابی فعالیت های انجام شده و ارائه پیشنهاد در راستای بهبود و تقویت مسایل حوزه نظارت و بازرسی، نوشته هایی را که حاصل تحقیقات میدانی یا تجارب اصیل کاری است در اختیار خوانندگان و علاقه مندان این عرصه قرار دهد.

تولید نوشته هایی اصیل و مبتنی بر تحقیق و تجربه، البته کاری پرزحمت و زمان بر است اما به مدد همین نوشته ها است که ادبیات عمومی و تخصصی این حوزه، هر روز پربارتر می شود و بر غنای دانشی آن افزوده می گردد. فصلنامه دانش ارزیابی در حالی که از یک سو به تقویت این شاخه دانشی چشم دارد، از دیگر سوی، در پی ایجاد فضایی مناسب برای تبادل تجارب علمی در حوزه نظارت و بازرسی برای اهل فن و علاقه مندان است. تردیدی نیست که نظرات خوانندگان گرامی در تحقق این اهداف، یاری کننده ای بزرگ محسوب می شود.

بمنه و کرمه

ناصر سراج

مقالات علمی



بررسی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر توانمندسازی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور (مطالعه موردی: بازرسان شاغل در ۱۶ اداره کل سازمان بازرسی کل کشور)

یحیی کمالی^۱

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر توانمندسازی بازرسان شاغل در ۱۶ اداره کل بازرسی سازمان بازرسی کل کشور است. ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه ای متشکل از ۵۴ سؤال است که به منظور بررسی پایایی آن ابتدا بر روی ۳۰ نفر از افراد نمونه به صورت آزمایشی اجرا گردید. مقدار آلفای کرونباخ ۰،۸۵ محاسبه شده است. روش نمونه گیری، تصادفی ساده می باشد. مدل پژوهش بر مبنای مدل توانمندسازی «کانگر و کانگو» طراحی شده در این مدل، توانمندسازی به عنوان متغیر وابسته، متأثر از سه متغیر شرایط سازمانی، راهبردهای مدیریتی و منابع خود کارآمدی است. در این پژوهش با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول، روایی متغیرها استخراج گردید که نتایج آن حاکی از روایی متغیرهای پژوهش است. روش پژوهش حاضر پیرو طرحی از نوعی همبستگی با استفاده از روش الگویابی (مدل معادلات ساختاری) است. شاخص های پردازش مدل پژوهش از جمله $AGFI = 0.930$ و $GFI = 0.92$ و $NFI = 0.94$ و $CFI = 0.96$ و $SRMR = 0.054$ و $RMSEA = 0.052$ و df/x^2 برابر با $1/608$ همگی بیانگر نیکویی برازش مدل بوده و آن را تأیید می کند.

یافته های پژوهش نشان می دهد که شرایط سازمانی به عنوان اولین و تنها متغیری است که به صورت مستقیم بر توانمندسازی بازرسان تأثیر می گذارد. با توجه به اینکه راهبردهای مدیریتی بر شرایط سازمانی تأثیر گذار است می توان گفت که راهبردهای مدیریتی نیز دومین عامل توانمندسازی بازرسان است که به طور غیر مستقیم و با تأثیر گذاری بر شرایط سازمانی بر توانمندسازی بازرسان تأثیر می گذارد. علاوه بر این راهبردهای مدیریتی، بر منابع خود کارآمدی تأثیر گذاشته اما رابطه مستقیم بین منابع خود کارآمدی و توانمندسازی بازرسان و رابطه مستقیم بین راهبردهای مدیریتی و توانمندسازی بازرسان تأیید نشده است. مؤلفه های هر یک از متغیرهای مستقل نیز بر مبنای ضریب همبستگی رتبه بندی شده اند. در انتهای این پژوهش، متناسب با مدل مفهومی، راهکارهایی در سه حوزه اصلی (شرایط سازمانی، راهبردهای مدیریتی و منابع خود کارآمدی) به مدیران سازمان بازرسی ارائه گردید.

واژگان کلیدی: توانمندسازی، سازمان بازرسی، راهبردهای مدیریتی، خود کارآمدی، بازرسان

مقدمه

نیروی انسانی ماهر و کارآمد مهم‌ترین سرمایه هر سازمان محسوب می‌شود. عوامل انسانی بیش از سایر عوامل در بهبود عملکرد و تحقق مأموریت‌های یک سازمان نقش دارند. منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید، مهم‌ترین سرمایه و منبع اصلی مزیت رقابتی و ایجاد کننده قابلیت‌های اساسی و ثروت واقعی هر سازمان به شمار می‌آید. از این رو سرمایه‌گذاری در جهت شناخت استعدادها، انتخاب و به کارگیری نیروهای انسانی شایسته در سطوح مختلف مشاغل سازمانی، پایش عملکرد، افزایش مهارت، کاربست سیاست‌های مؤثر و هدایت صحیح نیروی انسانی ضروری است. توانمندسازی کارکنان برای تعالی سازمانی و تحقق اهداف آن، یک ضرورت مدیریتی به شمار می‌رود. «توانمندسازی فرایند پیوسته‌ای است که براساس آن افراد یک جامعه از نوعی خود اعتمادی برخوردار شوند و قادر به ارزیابی صحیح و شناخت واقعی خویش باشند و از توانایی‌ها و قابلیت‌های خود برای رسیدن به اهداف خود آگاه شوند و بتوانند با افزایش توانمندی خود به هدف‌های مورد نظر دست یابند» (فرخی، ۱۳۷۶: ۷۶).

توانمندسازی منابع انسانی در سازمان بازرسی کل کشور که یک سازمان حاکمیتی و تخصصی محسوب می‌شود و طبق قانون اساسی، مأموریت‌های خطیری مانند حسن جریان امور و ارتقای سلامت اداری را بر عهده دارد، از اهمیتی دوچندان برخوردار است. با رجوع به قانون تشکیل سازمان بازرسی و با توجه به وظایف و مأموریت‌های بسیار مهم این سازمان، دلیل تأکید قانونگذار بر استفاده از منابع انسانی مجرب در حوزه نظارت و بازرسی مشخص می‌شود. از این رو توانمندسازی در حوزه تخصصی سازمان بازرسی کل کشور نسبت به دستگاه‌های اجرایی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و این سازمان برای انجام وظایف تخصصی خود در حوزه نظارت و بازرسی و دستیابی به چشم انداز سازمانی خود (سازمانی با نظارت کارا و اثربخش و مورد اعتماد عموم مردم و مسئولین) نیازمند کارشناسان و بازرسانی است که از توانمندی بالایی برخوردار هستند. از این جهت بررسی عوامل توانمندسازی بازرسان، نقش مهمی در تحقق چشم انداز و مأموریت‌های سازمان بازرسی خواهد داشت.

هدف پژوهش حاضر بررسی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر توانمندسازی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور است. سازمان بازرسی دارای ۳۱ اداره بازرسی استانی و ۱۶ اداره کل بازرسی در مرکز می‌باشد. پژوهش حاضر به بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی بازرسان ۱۶ اداره کل بازرسی سازمان بازرسی کل کشور می‌پردازد. مدل پژوهش بر مبنای مدل کانگر و کانانگو (۱۹۸۸) طراحی شده تا تأثیر سه متغیر مستقل، شرایط سازمانی، راهبردهای مدیریتی و منابع خود کارآمدی را بر توانمندی

بازرسان مورد بررسی قرار دهد و میزان اهمیت هر یک از این عوامل را شناسایی کند.

فرضیه های پژوهش:

- ۱- راهبردهای مدیریتی بر شرایط سازمانی سازمان بازرسی کل کشور اثر مستقیم و معناداری دارد.
- ۲- راهبردهای مدیریتی بر منابع خود کارآمدی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور اثر مستقیم و معناداری دارد.
- ۳- راهبردهای مدیریتی بر توانمندی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور اثر مستقیم و معناداری دارد.
- ۴- شرایط سازمانی بر توانمندی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور اثر مستقیم و معناداری دارد.
- ۵- منابع خود کارآمدی بر توانمندی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور اثر مستقیم و معناداری دارد.

سؤال های پژوهش:

اولویت بندی عوامل مؤثر بر توانمندی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور چگونه است؟
راهبردهای مدیریتی چگونه بر توانمندی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور اثر می گذارد؟

مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش

توانمندسازی مفهوم جدیدی است که در دهه ۱۹۹۰ توجه بسیاری از پژوهشگران و دست اندرکاران مدیریت و روانشناسی سازمانی را به خود جلب کرد و تأثیر زیادی در بهبود عملکرد و کارایی سازمان ها به دنبال داشت. واژه توانمندسازی^۱ از فعل Empower به معنی دادن قدرت یا اختیار به شخصی برای انجام عملی گرفته شده است. به لحاظ مفهومی تعاریف گوناگونی از توانمندسازی ارایه شده است. گرو (۱۹۷۱) به تعاریف رایج فرهنگ لغت از توانمندسازی اشاره می کند که شامل تفویض قدرت قانونی، تفویض اختیار کردن، مأموریت دادن و قدرت بخشی است. «توانمندسازی نیروی انسانی یعنی ایجاد مجموعه ظرفیت های لازم در کارکنان برای قادر ساختن آنان به ایجاد ارزش افزوده در سازمان و ایفای نقش و مسئولیتی که در سازمان به عهده دارند، توأم با کارایی و اثربخشی (نیازی و نصرآبادی، ۱۳۸۸: ۲۲). توانمندسازی در حقیقت واگذاری اختیارات رسمی و قدرت قانونی به کارکنان است» (Argyris, 1998:12). توانمندسازی فرایند توسعه است، فرایندی که باعث افزایش توان کارکنان برای حل مشکل ارتقای بینش سیاسی و اجتماعی کارکنان می شود و آن ها را قادر می سازد تا عوامل محیطی را شناسایی کنند و تحت

کنترل خود در آورند (Cartwright 2002:6) باون و لاولر (۱۹۹۲) مزایای توانمندسازی کارکنان در سازمان‌های خدماتی را به شرح زیر توصیف می‌کنند:

- کارکنان توانمند به نیازهای مشتریان در حین ارائه خدمات پاسخ‌های سریع و به موقع می‌دهند.
- افراد توانا به مشتریان ناراضی در حین عودت خدمات پاسخ‌های سریع و به موقع می‌دهند.
- کارکنان توانمند احساس بهتری نسبت به خود و شغل شان دارند.
- کارکنان توانا با مشتریان به گرمی و آغوش بازار تباط برقرار می‌کنند.
- کارکنان توانمند می‌توانند منبع بزرگی از اندیشه‌های خدماتی باشند.

نظریه‌های مختلفی در مورد توانمندسازی منابع انسانی وجود دارد در یک دسته‌بندی، دیدگاه‌های توانمندسازی به دو دسته ساختاری و روانشناختی تقسیم می‌شوند.

توانمندسازی ساختاری: در این دیدگاه به توانمندسازی به عنوان نتیجه یک فرآیند نگریده شده است. در این دیدگاه، مدیریت سازمان مسئول توانمندسازی کارکنان می‌باشد. او تعیین کننده میزان، ابعاد، نحوه ایجاد و استقرار توانمندسازی کارکنان در سازمان است. او با تقسیم قدرت در میان کارکنان، مشارکت در تصمیم‌گیری، سهم نمودن آن‌ها در جریان اطلاعات، ایجاد بستر آموزش و انتقال دانش زمینه ساز هرگونه فعالیت منجر به توانمندی در کارکنان می‌باشد. در این رویکرد مدیر از طریق فراهم آوردن ابزارها و لوازم مورد نیاز، ایجاد شرایط و پشتیبانی لازم به وسیله امکانات سازمان، ایجاد کننده توانمندسازی در کارکنان سازمان می‌باشد. این نگرش یک رویکرد از بالا به پایین در سازمان است. توانمندسازی در این رویکرد بیش تر به صورت فیزیکی و به عنوان عامل محرکی که از بیرون به افراد وارد می‌شود، نگریده شده است (سبزیکاران، ۱۳۸۶: ۱۸). از آنجا که قدرت در سازمان‌ها، بیش تر در چارچوب اختیارات قانونی فرد متجلی می‌شود، بنابراین توانمندسازی در این مفهوم به معنای تفویض اختیار است. این رویکرد به عنوان یک رویکرد بالا به پایین یا ماشینی تعریف می‌گردد و وابستگی قدرت فرد در ارتباط با دیگران را نشان می‌دهد (بلانچارد، ۱۳۷۴: ۳۹). یکی از روش‌های توانمندسازی ساختاری، راهنمایی و آموزش مهارت‌های لازم برای کارکنان جهت انجام تصمیم‌های مستقل با توجه به معیارهای فرهنگ سازمانی است. توانمندسازی به عنوان واقعی است که فرصت تصمیم‌گیری به افراد از طریق گسترده شدن حیطه اختیارات فراهم می‌شود. توانمندسازی باعث شکسته شدن سلسله مراتب سنتی ساختارهای سازمان می‌گردد زیرا کارکنان صف که به مسائل و مشکلات نزدیک‌ترند، باید دارای اختیار لازم جهت حل مسائل باشند (Spreitzer, 1996: 482).

توانمندسازی روانشناختی: در این دیدگاه بین ویژگی های وضعیتی (مانند اعمال مدیریتی) و تصورات شغلی در مورد آن ها (شامل ادراک و اعتقاد کارکنان در مورد قدرت، شایستگی کارکنان و خود کارآمدی) تفاوت ایجاد می گردد. بنابراین در هنگام اجرای ویژگی های وضعیتی تنها یک بخش از شرایط در توانمندسازی دخیل هستند و حتماً منجر به ایجاد توانمندی در کارکنان نمی گردند.

توان افزایی عبارت از ایجاد شرایط لازم برای تقویت انگیزه افراد در انجام وظایف شان از طریق پرورش احساس شایستگی و یا کاهش احساس بی قدرتی در آن ها است. نخستین بار در سال ۱۹۹۰، توماس و ولتهوس این بعد جدید توانمندسازی را مورد توجه قرار دادند. به اعتقاد آن ها قدرت دارای معانی مختلفی است. براین اساس قدرت ممکن است برای تشریح صلاحیت (توان انجام کارها)، یعنی همان «کفایت نفس» مورد نظر کانگر و کانانگو، به کار گرفته شود. به باور آن ها، به کارگیری اصطلاح توانمندسازی به عنوان پارادایم جدید انگیزشی، زمانی گسترش یافت که رقابت های جهانی، ضرورت انجام پژوهش های متعددی برای یافتن شکل های جدیدی از مدیریت که افراد را تشویق به ریسک پذیری، تعهد و نوآوری می نماید، اجتناب ناپذیر ساخت. این روند، به ویژه در حوزه های رهبری و فرهنگ سازمانی از نمود بیش تری برخوردار گردید. تحقیقات در این حوزه نشان دادند چگونه رهبران فرهمند و تحول گرامی توانند از طریق القای آرمان گرایی، ایجاد ایمان قوی و اعمال کنترل های کلی در کارکنانشان نیرو به وجود آورند، این تحقیقات بر اهمیت ترغیب به انجام وظیفه به جای تحمیل آن ها، معنادار ساختن کارها و هویت دار نمودن مشاغل تأکید ورزیدند. توماس و ولتهوس در چارچوب این بعد از پارادایم جدید انگیزش، توانمندسازی را در سطح تجزیه و تحلیل وظایف به کار گرفتند. آن ها با به عاریه گرفتن اصطلاح «انگیزش درونی کار» ابداعی «بریف و آلداک»، توانمندسازی را به عنوان فرآیند افزایش انگیزش درونی و وظیفه تعریف کردند. انگیزش درونی وظیفه، اشاره به تجارب مثبتی دارد که افراد به طور مستقیم از وظیفه شان کسب نموده و شامل شرایط نیروزایی است که به آن ها در ارتباط مستقیم با آن وظیفه، انگیزش و رضایتمندی می دهد. این تجارب عبارت از: احساس مؤثر بودن، احساس شایستگی داشتن، احساس معناداری و احساس داشتن حق انتخاب است (محمدی، ۱۳۸۰: ۱۸۳).

«توماس و ولتهوس» شش متغیر کلیدی که این حالات روانشناختی را تحت تأثیر قرار می دهد را شناسایی نمودند. این عوامل شامل ۱- حوادث محیطی، ۲- ارزیابی های شغلی، ۳- ارزیابی های عمومی، ۴- سبک تفسیری افراد، ۵- رفتارها و ۶- مداخلات هستند (Thomas And Velthouse, 1990:676).

بر مبنای دو رویکرد فوق، مدل‌های مختلفی از سوی صاحب‌نظران ارائه شده است. اعرابی و فیاضی در مقاله خود با عنوان «گونه‌شناسی الگوها و دیدگاه‌های توانمندسازی» مدل‌های توانمندسازی را دسته‌بندی کرده‌اند (اعرابی و فیاضی، ۱۳۸۵: ۷۵-۷۶). در پژوهش حاضر چند مدل دیگر به این مجموعه اضافه شده است. جدول زیر دسته‌بندی موضوعی مدل‌های توانمندسازی را نشان می‌دهد.

جدول ۱- دسته‌بندی موضوعی مدل‌های توانمندسازی

ردیف	مؤلف	تعریف	موضوع
۱	دنيس كينلا ۱۹۸۴	فرآیند بهبود مستمر در عملکرد سازمانی	تعریف و ارتباط، تنظیم اهداف و راهبردها، آموزش، تنظیم نظام‌های سازمانی و ارزیابی توسعه
۲	گالبرت و مک دونو ۱۹۸۶	کلید فهم اعتماد و روابط اعتمادسازی در سازمان	معناداری اطلاعات، شایستگی، خود اثربخشی، تأثیر
۳	بلاچارد ۱۹۸۵	نقش مدیر در توانمندسازی پر رنگ است	برای اجرای توانمندسازی در ادراک از نقش مدیر تغییر صورت می‌پذیرد
۴	کانگر و کانانگو ۱۹۸۸	ساختاری محرک و فرایندی برای تفویض اختیار	شناخت شرایط، راهبردهای مدیریتی، خود اثربخشی اطلاعاتی، ارائه نتایج، ایجاد آثار رفتاری
۵	توماس و ولتهوس ۱۹۹۰	ساختار چندبعدی، آگاهی و شناخت از خود	تأثیر، انتخاب، شایستگی و معنادار بودن، ارزیابی کارکنان و عوامل زمینه‌ای
۶	نولر ۱۹۹۱	تأکید بر مسئولیت‌پذیری	تبیین الگوی چهار بعدی برای توانمندسازی
۷	باون و لاولر ۱۹۹۲	راهبرد سهیم کردن کارکنان در قدرت	اطلاعات، پاداش مبتنی بر عملکرد سازمان، قدرت در تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر جهت و عملکرد سازمان
۸	اسپریتزر ۱۹۹۵	رویکرد روانشناختی به توانمندسازی	مؤثر بودن، عزم شخصی، شایستگی و معنادار بودن
۹	تری ویلسون ۱۹۹۶	توجه به نگرش افراد در توانمندسازی	توان و تعامل افراد
۱۰	مالاک و کاروتو ۱۹۹۶	مفهومی گسترده‌تر از مدیریت مشارکتی	الگزش، توجه درونی، تفویض اختیار، تفویض مسئولیت
۱۱	مک لاگان و نل ۱۹۹۷	ارایه رویکردی چند بعدی در توانمندسازی	ارزش‌های شرکت، ساختار سیاسی، رهبری، ارتباطات، روابط عملکردی، کارکنان آگاه، بازخورد
۱۲	فاکس ۱۹۹۸	توسعه فرهنگ توانمندسازی و شایستگی	فرهنگ، مشارکت در اطلاعات، توسعه شایستگی، تدارک منابع و حمایت
۱۴	گانو ۲۰۰۱	توانمندسازی و درگیر کردن کارکنان تغییر را آسان می‌سازد	تعهد، درگیری اتحادیه‌ها، بهره‌گیری از گروه‌های کارکنان، آموزش و تعامل
۱۵	آرمسترانگ ۲۰۰۱	تأکید بر گروه‌های خود مدیریتی و سیستم‌های اطلاعاتی	تمرکز بر نیروهای بالقوه و بالفعل انسانی
۱۶	رابینز و کرینو ۲۰۰۲	تأثیر عناصر محیطی، سازمانی و روانشناختی بر توانمندسازی	انتقال قدرت، مشارکت در اطلاعات و منابع
۱۷	والاس و استروم ۲۰۰۳	عنصری از عناصر مرحله انتقالی تغییرات اداری	تنوع یادگیری سازمانی، ساختار سازمانی، رهبری، نیروی کار و کارگروهی
۱۸	نوکلتین و روهوتی ۲۰۰۳	جو رشد، خلق روابط مرتبط به هم، رویکرد نسبی به توانمندسازی	حمایت و پاداش از جانب مدیر، ساختار جهانی، ارزش مشوق شغلی، فشار روانی کاری
۱۹	گلن لاواک ۲۰۰۳	نقش افراد در تبیین و اجرای مدل پر رنگ‌تر است	مشارکت، رهبری، ساختار، ارتباط با دیگران، ارزیابی چهار مرحله توانمندسازی: آماده سازی، ارزیابی، برنامه ریزی و بازخورد

پژوهش‌های مختلفی نیز در زمینه توانمندسازی کارکنان انجام شده است. در این قسمت به نمونه‌هایی از این پژوهش‌ها اشاره می‌شود. «مارک سیگال و سوزان گاردنر» در پژوهشی با عنوان «عوامل ساختاری توانمندسازی روانشناختی» رابطه بین چهار عامل ساختاری مربوط به توانمندسازی (ارتباط با سرپرست، روابط کلی با شرکت، کار تیمی و توجه به عملکرد) و چهار مؤلفه توانمندسازی روانشناختی (معناداری، تأثیر، خود مختاری و شایستگی) شناسایی شده توسط اسپریتزر را مورد بررسی قرار داده‌اند. در این پژوهش ۲۰۳ نفر از کارکنان یک شرکت تولیدی مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج این مطالعه بیانگر آن است که عوامل ساختاری ارتباط متفاوتی با ابعاد توانمندسازی روانشناختی دارند. ارتباط با سرپرست و روابط کلی با شرکت به طور قابل توجهی به جنبه‌های توانمندسازی معناداری، خود مختاری و تأثیر گذاری ارتباط دارند اما با احساس شایستگی مرتبط نیستند. کار گروهی با معناداری و تأثیر گذاری مرتبط است. نگرانی در مورد عملکرد با معناداری و خود مختاری ارتباط دارد. ارتباط این مؤلفه‌ها با توجه به نوع شغل متفاوت بود. در نهایت این پژوهش راهکارهای مختلفی را برای توانمندسازی کارکنان پیشنهاد می‌کند (Sieggall and Gardner, 2000: 703-722).

در ایران پژوهش‌های مختلفی در زمینه توانمندسازی انجام شده که بیش تر آن‌ها به صورت موردی، یک سازمان خاص را مورد بررسی قرار داده‌اند. منوریان و نیازی (۱۳۸۵) عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت و برنامه ریزی را بررسی نمودند. یافته‌های پژوهش حاکی است که توانمندسازی، ظرفیت‌های بالقوه‌ای را برای بهره‌برداری از سرچشمه توانایی‌های سرمایه‌های انسانی به وجود می‌آورد. رهبری سازمان می‌تواند از این ابزار در جهت ارتقای بهره‌وری کارکنان و اعتلای سازمانی استفاده نماید.

نقوی و عباس پور (۱۳۸۹) در مقاله‌ای با عنوان «تحلیل رابطه توانمندی و خلاقیت نیروی انسانی با فرهنگ سازمانی» با استفاده از روش تحقیق توصیفی به بررسی رابطه توانمندی و خلاقیت نیروی انسانی مدیران و کارشناسان یکی از شرکت‌های وابسته به وزارت نفت پرداخته‌اند. در این مقاله از روش‌های تحلیل همبستگی، تحلیل رگرسیون برای آزمون فرضیه‌ها و برای سنجش مدل‌های مورد بررسی از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. یافته‌های به دست آمده نشان دادند که در مجموع هفت بعد توانمندسازی نیروی انسانی مطرح شده با خلاقیت در سازمان ارتباط داشته، همچنین پنج بعد فرهنگ سازمانی نیز با توانمندسازی کارکنان ارتباط داشته و ارتباط آن‌ها از نوع مثبت بوده است (سید نقوی و عباس پور، ۱۳۸۹: ۷۷).

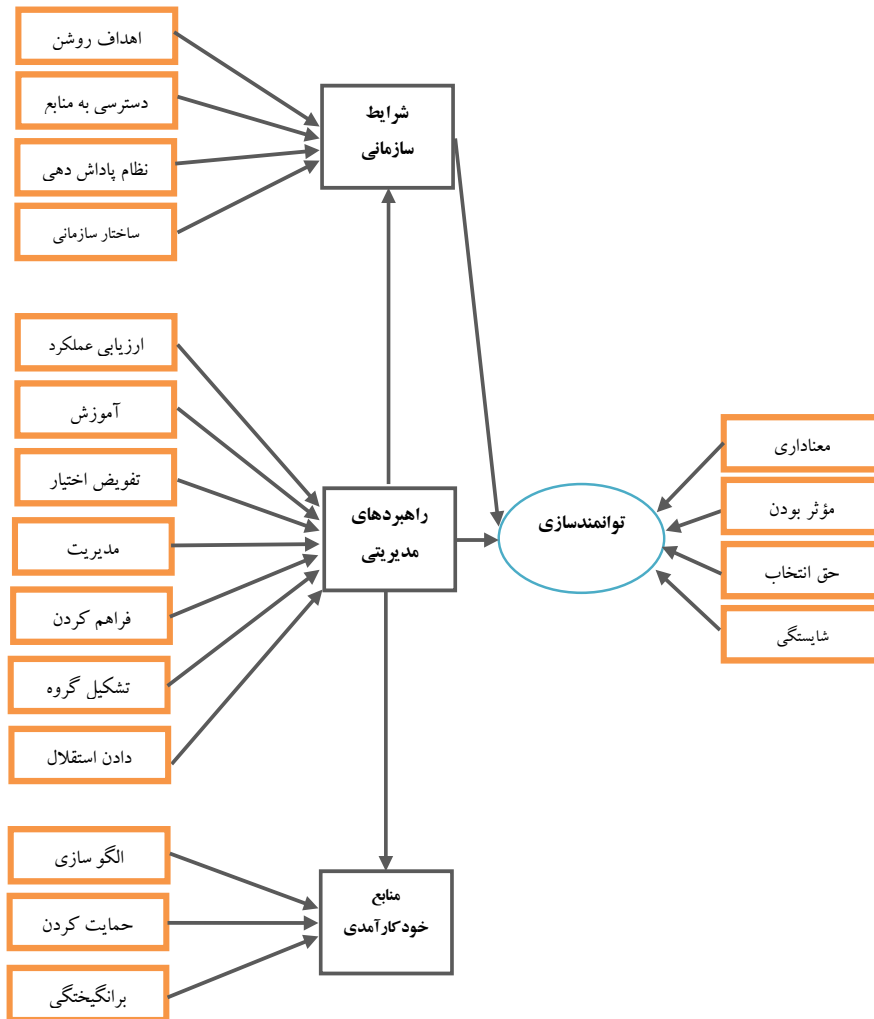
ادیمی (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی و شناسایی رتبه‌بندی عوامل تأثیر گذار بر توانمندسازی کارکنان

در ستاد شرکت ملی نفت ایران پرداخته شده است. در این پژوهش براساس دیدگاه ارگانیکی، عوامل مؤثر بر توانمندسازی در قالب یک الگوی تحلیلی بررسی شده و توانمندسازی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است که از سه متغیر مستقل (راهبردهای مدیریتی، شرایط سازمانی و منابع خود کارآمدی) می باشد که این عوامل با اقتباس از مدل کانگر و کانانگو تحلیل شده اند. برای بررسی و تعیین میزان اهمیت عوامل از ابزار تصمیم گیری چند معیاره از جمله تحلیل سلسله مراتبی استفاده شده است، سپس با استفاده از مدل DEMAREL میزان تأثیر هر کدام از این عوامل را در فرایند توانمندسازی کارکنان در سازمان و یا شرکت های مورد نظر اندازه گیری کرده است. در نتیجه بر مبنای چارچوب نظری این پژوهش فرض شده است که شرایط سازمانی و منابع خود کارآمدی و راهبردهای مدیریتی با توانمندسازی به طور مستقیم ارتباط دارند و شرایط سازمانی بیش ترین تأثیر گذاری و تأثیر پذیری را نسبت به راهبردهای مدیریتی و منابع خود کارآمدی با توانمندسازی دارد. مشبکی و مهدیزاده (۱۳۹۰) در مقاله ای به ارزیابی عوامل مؤثر بر فرایند توانمندسازی کارکنان در شرکت های ورقکاران و چرخشگر تبریز پرداخته اند. در این مقاله با استفاده از مدل مفهومی کانگر و کانانگو عوامل مؤثر بر فرایند توانمندسازی کارکنان در این دو شرکت مورد بررسی قرار گرفته و میزان تأثیر گذاری هر یک از عوامل (راهبردهای مدیریتی، منابع خود کارآمدی، شرایط سازمانی) در فرایند توانمندسازی کارکنان ارزیابی شده است. همچنین موانع و تنگناهای موجود بر سر راه فرایند توانمندسازی کارکنان دو شرکت (ورقکاران و چرخشگر تبریز) تبیین شده است.

پژوهش حاضر بر اساس مدل توانمندسازی سه عاملی (شرایط سازمانی، راهبردهای مدیریتی و منابع خود کارآمدی) کانگر و کانانگو به بررسی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر توانمندسازی بازرسان می پردازد. کانگر و کانانگو (۱۹۸۸) توانمندسازی را فرآیند افزایش احساس خود کارآمدی در افراد از طریق شناسایی و حذف شرایطی که موجب ناتوانی کارکنان شده است، می دانند. آنها توانمندسازی را به عنوان یک رویکرد انگیزشی به معنی قادر بودن (نه تفویض قدرت) می دانند. توانمند بودن به ایجاد شرایطی برای افزایش انگیزش انجام وظایف محوله از طریق تقویت احساس خود کارآمدی شخصی اشاره دارد. تفویض اختیار یا قدرت و یا سهم شدن در منابع فقط مجموعه ای از شرایط هستند که ممکن است (نه لزوماً) کارکنان را توانمند سازند. فرایند تفویض اختیار برای کمک به ماهیت پیچیده توانمندسازی کافی نیست. بدین ترتیب علاوه بر تفویض اختیار، شرایط دیگری برای توانمندسازی وجود دارند. بنابراین توانمندسازی عبارت است از فرایند افزایش احساس خود کارآمدی در میان کارکنان از طریق شناسایی و حذف شرایطی که موجب ناتوانی آنان شده است مدل مفهومی

پژوهش حاضر در شکل زیر آمده است.

شکل (۱): مدل تحلیل توانمندسازی در پژوهش حاضر



مدل توانمندسازی کانگر و کانانگومی تواند مبنای مناسبی برای بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی بازرسان باشد. این مدل در چند پژوهش از جمله در مطالعه عبداللهی و نوه ابراهیم (۱۳۸۵)، مشبکی و همکاران (۱۳۹۰) و ادیمی (۱۳۸۹) مورد استفاده قرار گرفته است. در این مدل راهنمایی مدیریتی نه تنها به عنوان متغیر مستقل به طور مستقیم بر روی توانمندسازی تأثیر دارد بلکه با تأثیر گذاری روی دو متغیر مستقل دیگر (شرایط سازمانی-منابع خود کارآمدی) بر روی فرایند توانمندسازی نیز تأثیر می گذارد.

علت استفاده از مدل توانمندسازی کانگر و کانانگو این است که این مدل از جامعیت لازم در بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی برخوردار است و از طرف دیگر در چارچوب مدل‌های انگیزشی توانمندسازی کارکنان قرار دارد به طور مشخص احساس خودکارآمدی را شاخص توانمندسازی می‌داند از قابلیت اجرایی بیش تری در سازمان بازرسی کل کشور برخوردار هستند.

روش شناسی

روش پژوهش حاضر پیرو طرحی از نوع همبستگی با استفاده از روش الگویابی (مدل معادلات ساختاری^۱) است. جامعه آماری بازرسان شاغل در ۱۶ اداره کل بازرسی سازمان بازرسی کل کشور است که تعداد آن‌ها ۳۱۱ نفر می‌باشد. حجم نمونه مورد نیاز برای انجام معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأییدی ۱۰ نمونه به ازای هر شاخص پیشنهاد شده است (مک کالوم^۲ و همکاران، ۱۹۹۹). لذا نمونه آماری پژوهش حاضر بایستی حداقل ۱۸۰ نفر باشد. روش نمونه گیری تحقیق حاضر نمونه گیری تصادفی ساده می‌باشد که در این نوع نمونه گیری به هریک از اعضای جامعه احتمال مساوی داده می‌شود.

ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه است. این پرسشنامه شامل چهار متغیر اصلی است. سؤال‌های مربوط به متغیرهای مستقل (شرایط سازمانی، راهبردهای مدیریتی و منابع خودکارآمدی) بر مبنای مؤلفه‌های الگوی توانمندسازی کانگر و کانانگو (۱۹۸۸) طراحی شده و در پژوهش‌های مختلفی (از جمله عبدالهی و نوه ابراهیم ۱۳۸۵ و مشبکی و همکاران ۱۳۹۰، ادیمی ۱۳۸۹) مورد استفاده قرار گرفته است. به منظور بررسی متغیر وابسته (توانمندسازی) نیز از پرسشنامه استاندارد اسپیتزر (۱۹۹۵) استفاده می‌شود. این پرسشنامه دارای ابعاد شایستگی، خودمختاری، تأثیرگذاری و معنی‌داری می‌باشد. اعتبار سازه (تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی) این ابزار توسط اسپیتزر (۱۹۹۵) مورد بررسی و تأیید قرار گرفته است. همچنین میزان آلفای کرونباخ این ابزار در نمونه‌های مختلف ۰٫۶۲ تا ۰٫۷۲ به دست آمده است. پایایی این ابزار توسط شلتون^۳ (۲۰۰۲) و سی گل و گاردنر^۴ (۲۰۰۰) به ترتیب ۰٫۹۰ و ۰٫۷۰ گزارش شده است.

1. Structure equation model (SEM)

2. MacCallum R, C.

3. Shelton

4. Siegall, M., & Gardner

نمره گذاری پرسشنامه به صورت طیف لیکرت ۵ نقطه ای (۱= خیلی کم، ۲= کم، ۳= متوسط، ۴= زیاد، ۵= خیلی زیاد) می باشد. به منظور بررسی پایایی پرسشنامه ابتدا پرسشنامه بر روی ۳۰ نفر از افراد نمونه اجرا گردیده و آلفای کرونباخ برای ابعاد آن محاسبه می شود. اعتبار پرسشنامه با استفاده از بسته نرم افزاری SPSS نسخه ۱۸ تحت ویندوز محاسبه گردید مقدار آلفای کل ۰.۸۵ محاسبه شده است. به منظور سنجش روایی سؤال های پرسشنامه از تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول^۱، روایی متغیرها استخراج گردید که نتایج آن به شرح زیر است.

جدول ۲- تعیین روایی با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی اکتشافی

تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول	عدد KMO و عدد آزمون بارتلت	نتیجه
شرایط سازمانی (متغیر مستقل)	KMO=0.880 Sig=0.000	داده ها شرایط مورد نیاز برای اجرای تحلیل عاملی را دارند
راهبرد های مدیریتی (متغیر مستقل)	KMO=0.781 Sig=0.000	داده ها شرایط مورد نیاز برای اجرای تحلیل عاملی را دارند
منابع خود کارآمدی (متغیر مستقل)	KMO=0.852 Sig=0.000	داده ها شرایط مورد نیاز برای اجرای تحلیل عاملی را دارند
سطح توانمندی (متغیر وابسته)	KMO=0.789 Sig=0.000	داده ها شرایط مورد نیاز برای اجرای تحلیل عاملی را دارند

در ادامه مدل های اندازه گیری این دو نوع متغیر برونزا و درونزا به ترتیب ارایه می گردد. این کار از طریق تحلیل عاملی تأییدی^۲ صورت گرفته است. نتایج تخمین حاکی از مناسب بودن مدل است. با توجه به خروجی لیزرل مقدار χ^2 محاسبه شده برای شرایط سازمانی برابر با ۱۸۳.۲، نسبت χ^2 به GFI، ۳۸۱ df برابر با ۰.۹۱، AGFI برابر با ۰.۹۲ همچنین میزان RMSEA برابر با ۰.۰۰۹ است.

مقدار χ^2 محاسبه شده برای راهبردهای مدیریتی برابر با ۱۴۴.۲۷، نسبت χ^2 به GFI، ۲۱۲ df برابر با ۰.۹۲، AGFI برابر با ۰.۹۲، میزان RMSEA برابر با ۰.۰۰۰ است.

مقدار χ^2 محاسبه شده برای منابع خود کارآمدی برابر با ۲۲.۹۰، نسبت χ^2 به GFI، ۹۵ df برابر با ۰.۹۳، AGFI برابر با ۰.۹۱، میزان RMSEA برابر با ۰.۰۰۰ است.

مقدار χ^2 محاسبه شده برای توانمندی برابر با ۱۱۰.۸۲، نسبت χ^2 به GFI، ۲۳۰ df برابر با ۰.۹۱، AGFI برابر با ۰.۹۱، میزان RMSEA برابر با ۰.۰۳۱ است.

1. First-order exploratory factor analysis

2. Confirmatory factor analysis

یافته ها

ابتدا شاخص های توصیفی متغیرهای پژوهش جهت بررسی پراکندگی مناسب و نرمال بودن توزیع داده ها در جدول زیر ارایه می گردد. همان طور که در جدول زیر مشاهده می شود سطح معنی داری آزمون برای تمام متغیرهای مورد نظر از سطح خطای قابل پذیرش (۰/۰۵) بیش تر است؛ لذا مشخص می گردد که همه متغیرها نرمال هستند.

جدول ۳- نتایج حاصل از آزمون سنجش نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیرها	D (توانمندی)	C (منابع خودکارآمدی)	B (راهبردهای مدیریتی)	A (شرایط سازمانی)
تعداد نمونه	۳۲۰	۳۲۰	۳۲۰	۳۲۰
میانگین	۳۰۱۸۸	۳۸۴۰۶	۳۳۵۳۱	۳۰۱۰۶۳
بیش ترین انحراف	قدر مطلق	۰۰۹۵	۰۰۹۳	۰۰۸۴
	مثبت	۰۰۶۲	۰۰۹۵	۰۰۷۵
	منفی	-۰۰۶۵	-۰۰۹۱	-۰۰۸۴
آماره آزمون	۱۰۱۶۵	۱۰۶۹۵	۱۰۶۶۱	۱۰۵۰۰
سطح معنی داری	۰۰۱۳۳	۰۰۰۰۶	۰۰۰۰۸	۰۰۰۲۲

تهیه ماتریس همبستگی از تمام متغیرهای مورد مطالعه، اولی گام تحلیل عاملی است. پژوهش حاضر دارای چهار متغیر اصلی است که در ادامه ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش آورده شده است.

جدول ۴- ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	شرایط سازمانی (A)	راهبردهای مدیریتی (B)	منابع خودکارآمدی (C)	توانمندی (D)
شرایط سازمانی (A)	۱			
راهبردهای مدیریتی (B)	۰۰۵۶**	۱		
منابع خودکارآمدی (C)	۰۰۵۳**	۰۰۳۸*	۱	
توانمندی (D)	۰۰۶۳**	۰۰۴۸**	۰۰۵۲**	۱

* در سطح معناداری ۰۰۵ قرار دارد

** در سطح معناداری ۰۰۱ قرار دارند

از تحلیل مسیر به منظور مشخص کردن اثر متغیر مستقل (راهبردهای مدیریتی) بر متغیرهای مداخله گر (شرایط سازمانی و منابع خود کارآمدی) و در نهایت بر متغیر وابسته (توانمندسازی) استفاده می شود. در این بخش از پژوهش به تحلیل و بررسی فرضیه ها با استفاده از الگوی تحلیل مسیر پرداخته می شود.

با توجه به فرضیه اول، مقدار ۸.۵۴ (بزرگ تر از ۱.۹۶) به عنوان t -value نشان دهنده وجود ارتباط معنی دار میان راهبردهای مدیریتی و شرایط سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد است به این معنی که فرضیه H_0 در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار نمی گیرد در نتیجه بین راهبردهای مدیریتی و شرایط سازمانی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.

با توجه به فرضیه دوم، مقدار ۴.۰۵ (بزرگ تر از ۱.۹۶) به عنوان t -value نشان دهنده وجود ارتباط معنی دار میان راهبردهای مدیریتی و منابع خود کارآمدی بازرسان در سطح اطمینان ۹۵ درصد است به این معنی که فرضیه H_0 در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار نمی گیرد در نتیجه بین راهبردهای مدیریتی و منابع خود کارآمدی بازرسان ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.

با توجه به فرضیه سوم، مقدار ۰.۴۱ (کوچک تر از ۱.۹۶) به عنوان t -value نشان دهنده عدم وجود ارتباط معنی دار میان راهبردهای مدیریتی و توانمندی بازرسان در سطح اطمینان ۹۵ درصد است به این معنی که فرضیه H_0 در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار می گیرد. در نتیجه بین راهبردهای مدیریتی و توانمندی بازرسان ارتباط مستقیم و معناداری وجود ندارد.

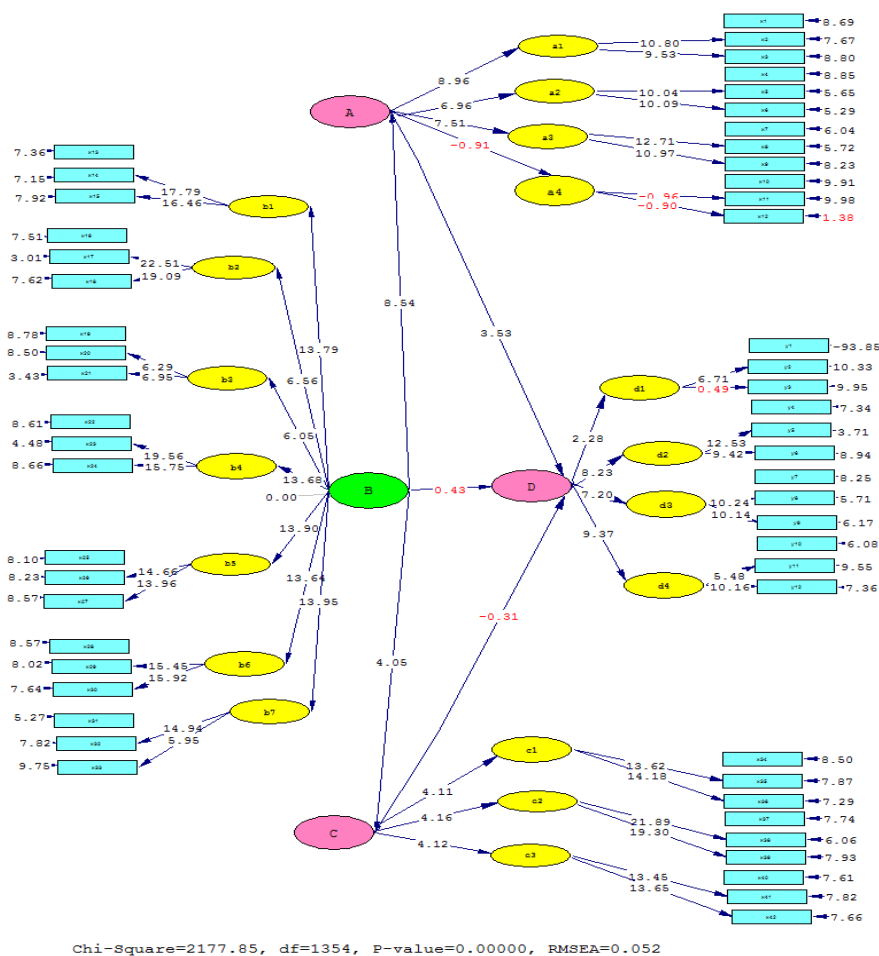
با توجه به فرضیه چهارم، مقدار ۳.۵۳ (بزرگ تر از ۱.۹۶) به عنوان t -value نشان دهنده وجود ارتباط معنی دار میان شرایط سازمانی و توانمندی بازرسان در سطح اطمینان ۹۵ درصد است به این معنی که فرضیه H_0 در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار نمی گیرد. در نتیجه بین شرایط سازمانی و توانمندی بازرسان ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد.

با توجه به فرضیه پنجم، مقدار -۰.۳۱ (کوچک تر از ۱.۹۶) به عنوان t -value نشان دهنده عدم وجود ارتباط معنی دار میان منابع خود کارآمدی و توانمندی بازرسان در سطح اطمینان ۹۵ درصد است به این معنی که فرضیه H_0 در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار می گیرد در نتیجه بین منابع خود کارآمدی و توانمندی بازرسان ارتباط مستقیم و معناداری وجود ندارد.

از این تحلیل معادلات ساختاری برای منظور مشخص کردن برازش مدل استفاده خواهد شد (آزمون فرضیه-های پژوهش). معادلات ساختاری، چارچوب منسجمی را برای برآورد قدرت روابط بین همه متغیرهای یک الگوی نظری فراهم می آورد و روابط علیّ میان متغیرهای مکنون (مشاهده نشده) و نیز روابط میان متغیرهای اندازه گیری شده (مشاهده شده) را نیز امکان پذیر می سازد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه های پژوهش و برازش مدل نشان می دهد که در دو مسیر علیّ مقدار آماره T کم تر از ۲ است از این رو حذف این مسیر با ضریب منفی و کم تأثیر اجتناب ناپذیر است. با در نظر گرفتن اصول حاکم بر روش تحقیق علمی مشخص است که نمونه های گردآوری شده در آمار استنباطی هرگز یک الگو را تأیید نمی کنند همچنین نمی توانند آن را رد کنند. به عبارت دیگر این احتمال هست که الگوهای دیگری تولید شوند که به همان اندازه موجه باشند. اما باید متذکر شد که کاربرد الگوی

معادلات ساختاری از طریق نظریه اساسی هدایت می شود. در شکل زیر دیاگرام مسیری مدل پژوهش حاضر بر اساس ضرایب معناداری آورده شده است.

شکل (۲): دیاگرام مسیری مدل پژوهش بر اساس ضرایب معناداری



شاخص های برازش مدل پژوهش از جمله ۰.۲۹=IFG، ۰.۳۹=IFGA، ۰.۲۵=AESMR، ۰.۴۹=IFNN، ۰.۶۹=IFC، ۰.۶۹=RMRS، ۰.۴۵=و χ^2/df برابر با ۱/۸۰۶ همگی بیانگر نیکویی برازش مدل بوده و آن را تأیید می کند. شاخص $AESMR=0.250$ که شاخص مناسبی است، گویای مطلوب بودن مدل پژوهش در سازمان بازرسی است و حاکی از برازش مدل

مفهومی باداده‌های واقعی است. نتایج بررسی مدل مفهومی پژوهش نشان می‌دهد که مدل پیشنهادی پژوهش برای سازمان مورد تأیید قرار می‌گیرد و کلیه روابط تعریف شده آن به جز ارتباط بین منابع خودکارآمدی و توانمندسازی و همچنین ارتباط راهبردهای مدیریتی و توانمندسازی تأیید شده است.

در جدول زیر اثرات مستقیم، غیرمستقیم، کل واریانس تبیین شده متغیرهای مؤثر بر توانمندی بازرسان ارایه شده است.

جدول ۵- اثرات مستقیم، غیرمستقیم، کل واریانس تبیین شده متغیرهای مؤثر بر توانمندی بازرسان

مسیرها	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم	اثر کل	واریانس تبیین شده
بر روی توانمندی بازرسان				۰.۵۱۲
شرایط سازمانی	۰.۶۱		۰.۶۱	
راهبردهای مدیریتی	۰.۳۱	۰.۵۵	۰.۸۶	
منابع خودکارآمدی	۰.۱۷		۰.۱۷	
بر روی شرایط سازمانی				۰.۵۱۷
راهبردهای مدیریتی	۰.۹۱		۰.۹۱	
بر روی منابع خودکارآمدی				۰.۵۰۷
راهبردهای مدیریتی	۰.۵۶		۰.۵۶	

با توجه به این جدول فوق اثر غیرمستقیم راهبردهای مدیریتی بر توانمندی بازرسان مثبت می‌باشد. از آنجا که این تأثیر از طریق شرایط سازمانی صورت می‌گیرد و نقش میانجی این متغیر بر توانمندی بازرسان تأیید می‌شود در این زمینه شرایط سازمانی نقش واسطه‌ای بین راهبردهای مدیریتی و توانمندی بازرسان ایفا می‌کند. علاوه بر این اثر مستقیم شرایط سازمانی بر توانمندی بازرسان مثبت و معنی‌دار است اما اثر مستقیم منابع خودکارآمدی بر توانمندی بازرسان و اثر مستقیم راهبردهای مدیریتی بر توانمندی بازرسان معنی‌دار نمی‌باشد. در مجموع شرایط سازمانی، راهبردهای مدیریتی و منابع خودکارآمدی به ترتیب با واریانس ۰.۵۱۲، ۰.۵۱۷ و ۰.۵۰۷ تغییرات توانمندی بازرسان را تبیین می‌کند.

در پژوهش حاضر دو سؤال اصلی مطرح شده است. سؤال اول معطوف به اولویت بندی عوامل مؤثر بر توانمندی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور و سؤال دوم معطوف به بررسی چگونگی تأثیرگذاری راهبردهای مدیریتی بر توانمندی بازرسان سازمان بازرسی کل کشور است.

در صورت معنادار بودن تأثیر این عوامل می‌توان بر اساس میزان همبستگی عوامل مؤثر، میزان درصد تبیین عوامل را رتبه بندی نمود که بر مبنای مدل پژوهش حاضر، این اولویت بندی به این صورت

است که شرایط سازمانی به عنوان اولین و تنها متغیر مؤثر بر توانمندسازی شناسایی شده است. البته با توجه به فرضیه اول که نشانگر تأثیر راهبردهای مدیریتی بر شرایط سازمانی است می توان گفت که راهبردهای مدیریتی نیز دومین عامل توانمندسازی بازرسان است که با تأثیر گذاری بر شرایط سازمانی بر توانمندسازی بازرسان تأثیر می گذارد. در جدول زیر عوامل سه گانه مؤثر بر توانمندی بازرسان بر اساس درصد تبیین رتبه بندی شده اند.

جدول ۶- اولویت بندی عوامل مؤثر بر توانمندی بازرسان بر اساس درصد تبیین

نام عوامل	مقدار T	ضریب همبستگی	نتیجه	اولویت
شرایط سازمانی	۳,۵۳	۰,۶۱	تأیید	اولین و تنها متغیر مؤثر
راهبردهای مدیریتی	۰,۴۳	۰,۳۱	رد	-
منابع خود کار آمدی	-۰,۳۱	۰,۱۷	رد	-

علاوه بر این می توان مؤلفه های مطرح شده در هر یک از سه متغیر مستقل رانیز بر اساس ضرایب همبستگی اولویت بندی نمود. این رتبه بندی نشان می دهد که در هر یک از سه متغیرهای اصلی اولویت بندی مؤلفه های مطرح شده چگونه است. این نکته می تواند مدیران سازمان را در زمینه کاربست راهکارهای مناسب توانمندسازی یاری نماید. در جدول زیر اولویت بندی مؤلفه های هر یک از متغیرهای مستقل (شرایط سازمانی، راهبردهای مدیریتی و منابع خود کار آمدی) ارایه شده است.

جدول ۷- اولویت بندی عوامل توانمندسازی بازرسان بر اساس ضریب همبستگی

عنوان متغیر	مؤلفه ها	شماره مؤلفه	اولویت بندی	ضریب همبستگی
شرایط سازمانی	داشتن اهداف روشن	a1	اول	۰,۹۵
	ساختار سازمانی	a4	دوم	۰,۸۸
	نظام پاداش دهی	a2	سوم	۰,۶۴
	دسترسی به منابع	a3	چهارم	۰,۶۱
راهبردهای مدیریتی	فراهم کردن اطلاعات	b5	اول	۰,۹۷
	تشکیل گروه	b6	دوم	۰,۹۷
	مدیریت مشارکتی	b4	سوم	۰,۹۵
	ارزیابی عملکرد	b1	چهارم	۰,۹۲
	دادن استقلال	b7	پنجم	۰,۹۲
	تفویض اختیار	b3	ششم	۰,۷۲
	آموزش	b2	هفتم	۰,۴۷
	حمایت کردن	c2	اول	۰,۷۹
منابع خود کار آمدی	الگو سازی	c1	دوم	۰,۷۷
	برانگیختگی هیجانی	c3	سوم	۰,۷۵

در مجموع و با توجه به تأیید فرضیه اول در پاسخ به سؤال دوم پژوهش می توان گفت راهبردهای مدیریتی از طریق تأثیر بر شرایط سازمانی بر توانمندسازی بازرسان تأثیر گذار است. در این پژوهش، راهبردهای مدیریتی شامل هفت زیر شاخص «نمودن اطلاعات، تفویض اختیار، مشارکت در تصمیم گیری، تشکیل تیم، استقلال دادن به کارکنان، اعتمادسازی، سبک رهبری، آموزش و ارزیابی عملکرد» است و شرایط سازمانی نیز با زیر شاخص هایی از جمله نظام پاداش دهی، تعیین اهداف، دسترسی به منابع و ساختار سازمانی مورد سنجش قرار می گیرد.

نتیجه گیری و پیشنهادها

در این قسمت بر اساس نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل اطلاعات، به تحلیل منطقی و تفسیر نظری ابعاد مدل و فرضیه های پژوهش می پردازیم. نتایج بررسی مدل ساختاری پژوهش نشان می دهد که تأثیر راهبردهای مدیریتی بر شرایط سازمانی با مقدار معناداری ۸۵۴ به عنوان $t\text{-value}$ و ضریب مسیر استاندارد ۰/۹۱ معنادار و مثبت است. در نتیجه راهبردهای مدیریتی اثر مثبتی برابر با ۰/۹۱ بر شرایط سازمانی دارد. تأثیر راهبردهای مدیریتی بر منابع خود کارآمدی نشان می دهد که تأثیر راهبردهای مدیریتی بر منابع خود کارآمدی با مقدار معناداری ۴۰۵ به عنوان $t\text{-value}$ و ضریب مسیر استاندارد ۰/۵۶ معنادار و مثبت است. در نتیجه راهبردهای مدیریتی اثر مثبتی برابر با ۰/۵۶ بر منابع خود کارآمدی دارد. علاوه بر این تأثیر راهبردهای مدیریتی بر توانمندسازی نشان می دهد که تأثیر راهبردهای مدیریتی بر توانمندسازی با مقدار معناداری ۰/۴۳ به عنوان $t\text{-value}$ و ضریب مسیر استاندارد ۰/۳۱ بی معنا و فاقد هر گونه ارتباطی است.

در واقع می توان چنین نتیجه گیری کرد که با بهبود و توسعه راهبردهای مدیریتی از طریق توسعه و بهبود ابعاد این متغیر یعنی با برقراری جو اعتماد میان مدیران و بازرسان اداره های بازرسی ۱۶ گانه و با استفاده از سبک های مدیریتی حمایتی و دوستانه و بهره گیری از کار تیمی و آگاه کردن کارکنان از نتایج کار آن ها در میزان موفقیت و با دادن استقلال و آزادی عمل مورد نیاز بازرسان و با پیاده کردن مدیریت مشارکتی در سازمان بازرسی کشور و با دادن اختیارات لازم و مورد نیاز بازرسان و مهیا کردن اطلاعات مورد نیاز در سازمان می توان بر فرایند خود کارآمدی بازرسان مؤثر واقع شد و همچنین بهبود راهبردهای مدیریتی در ابعاد مختلف آن منجر به بهبود شرایط سازمانی نیز خواهد شد. ولی فقدان راهبردهای مدیریتی و توانمندسازی بازرسان نشان می دهد با وجودی که راهبردهای مدیریتی نقش مؤثری بر منابع خود کارآمدی بازرسان دارد متقابلاً رابطه چندانی با توانمندسازی بازرسان نداشته است.

نتایج بررسی مدل ساختاری پژوهش نشان می‌دهد که تأثیر شرایط سازمانی بر توانمندسازی با مقدار معناداری ۳.۵۳ به عنوان t -value و ضریب مسیر استاندارد ۰/۶۱ معنادار و مثبت است. در نتیجه شرایط سازمانی اثر مثبتی برابر با ۰/۶۱ بر توانمندسازی دارد. در واقع می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که با بهبود و توسعه شرایط سازمانی از طریق توسعه و بهبود ابعاد این متغیر یعنی با داشتن اهداف روشن و نظام پاداش دهی مناسب و استفاده از روش‌های ارزیابی درست و با قرار دادن منابع و تجهیزات در اختیار کارکنان و ایجاد یک ساختار سازمانی منعطف و با برقراری آموزش مستمر و مفید می‌توان فرایند توانمندسازی کارکنان را بهبود بخشید؛ لذا بدین وسیله استنتاج می‌شود که متغیر شرایط سازمانی بر روی توانمندسازی تأثیر دارد و بدین صورت فرضیه دوم نیز پذیرفته می‌شود.

نتایج بررسی مدل ساختاری پژوهش نیز نشان می‌دهد که تأثیر منابع خود کارآمدی بر توانمندسازی با مقدار معناداری غیر قابل قبول ۰.۳۱ - به عنوان t -value و ضریب مسیر استاندارد ۰/۱۷ بی‌معنا و فاقد هر گونه اثری است در نتیجه در مدل نهایی پژوهش که در شکل ۵-۱ آورده شده است این رابطه حذف گردیده است.

برای اجرای توانمندسازی هیچ فرمول جادویی یا دستورالعمل استاندارد وجود ندارد. توانمندسازی فرایندی دشوار و مستلزم صرف وقت است، زیرا به سادگی نمی‌توان باورها، سیاست‌ها، روش‌های کاری، ساختار سازمانی و رفتارها را تغییر داد. در این قسمت بر اساس نتایج به دست آمده از پژوهش به ارایه کاربردهای عملی برای مدیران سازمان بازرسی کل کشور می‌پردازیم.

الف) در بعد متغیر مستقل راهبردهای مدیریتی موارد زیر به عنوان پیشنهاد مطرح می‌گردد:

- واگذاری کار و مسئولیت به بازرسان و افزایش اختیارات آن‌ها در تصمیم‌گیری‌های مربوطه انجام کارهای محول شده به کارکنان باشیوه خودشان و تشکیل تیم‌های کاری به جای سلسله مراتب سنتی

- تشکیل گروه‌های کاری: از جمله وظایف مدیران تشکیل گروه‌های کاری توانمند است. برای این منظور ایجاد و رشد چندی از عوامل در محیط کار از الزامات به شمار می‌رود که مدیران و بازرسان با هم در ایجاد و گسترش آن‌ها سهیم‌اند. از جمله این موارد عبارتند از: احترام، گردش اطلاعات، کنترل، تصمیم‌گیری، مسئولیت و افزایش مهارت.

- استفاده از سبک مدیریت حمایتی و دوستانه در سازمان و تیم‌های بازرسی یعنی مدیر و سرپرست هیئت بازرسی باید شرایطی برای تصمیم‌گیری‌های مشارکتی و ارتباطات مؤثر و مفید با بازرسان فراهم کند.

- ایجاد فضایی که بازرسان بتوانند آراء و نظرهای خود را هر چند مخالف نظرهای مدیران باشد ابراز نمایند.

- آگاهی بازرسان از میزان تأثیر کار آن‌ها بر موفقیت یا عدم موفقیت کل سازمان و پرورش احساس مؤثر بودن در بازرسان در راستای تحقق اهداف سازمان.

- مشارکت دادن بازرسان در فعالیت‌ها و آموختن از یکدیگر با استفاده از سینی‌ری (هم افزایی) گروه‌ها.

- افزایش خود کنترلی و کاهش کنترل مستقیم بازرسان و حذف نظارت‌ها و سرپرستی‌های زاید اداری جهت رشد خود کنترلی بازرسان.

- برگزاری دوره‌های آموزشی مدون و مستمر به صورت تخصصی و در زمینه وظایف و مسئولیت‌های محوله به بازرسان با استفاده از اساتید مجرب؛ و ایجاد فرصت‌های لازم برای رشد و یادگیری آن‌ها از طریق سازوکارهای (چرخش شغلی، آموزش در مشاغل هم سطح و مشارکت در گروه‌های کار).

- توسعه نظام ارزیابی عملکرد سازمان یافته در سازمان بازرسی و مشارکت دادن همه کارکنان در سیستم ارزیابی از عملکرد آنان (استفاده از سیستم ارزیابی ۳۶۰ درجه).

ب) در بعد متغیر مستقل شرایط سازمانی موارد زیر به عنوان پیشنهاد مطرح می‌گردد:

- ترسیم چشم اندازی روشن از آینده برای بازرسان در هر اداره بازرسی، آشنایی و آگاهی کارکنان با اهداف و مأموریت‌های سازمان بازرسی و تعیین وظایف و مسئولیت‌های بازرسان به طور واضح و مشخص از سوی مدیران و شفاف سازی نقش و وظایف محوله.

- اصلاح ساختار سازمانی در جهت انعطاف پذیری و رشد اعتماد به نفس و برقراری سیستم ارتباطات همه جانبه.

- در دسترس بودن مدیریت عالی سازمان و داشتن رابطه صمیمی با بازرسان و برقراری امکانات فیزیکی محل کار و ابزار و تجهیزات اداری مناسب برای آن‌ها.

- تشویق و اعطای پاداش به بازرسان شایسته و ساعی و قدردانی از آن‌ها. تدوین طرح هر ماه یک بازرس شایسته در سازمان بازرسی کل کشور می تواند انگیزه فزاینده‌ای در بین بازرسان ایجاد نماید.

ج) در بعد متغیر مستقل منابع خود کار آمدی موارد زیر به عنوان پیشنهاد مطرح می‌گردد:

- آگاه کردن بازرسان از میزان موفقیت آنان در سازمان و کمک به بازرسان برای پرورش احساس تسلط در خود و تشویق و حمایت آن‌ها و نمایش رفتارهای مطلوب از طرف مدیران سازمان برای

الگوسازی برای رفتار نمونه.

- استفاده از تجربه های بازرسان توسط مدیران و انتقال آن به سایرین و فراهم آوردن فرصت ها و امکانات لازم برای آن ها جهت عضویت در یک گروه و واحد اجتماعی.

- الگو قرار دادن رفتار بازرسان موفق برای سایر بازرسان و تشویق بازرسان موفق که می توانند نقش یک الگو را در اداره بازرسی ایفا نمایند.

پیشنهادهای زیر نیز حاصل گفتگوی پژوهشگر با تعدادی از بازرسان و سر بازرسان در زمان توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها است که به عنوان پیشنهادات جانبی مطرح می گردد:

- مدیران بایستی انتظارات و نیازهای بازرسان را تشخیص دهند (توجه به کیفیت زندگی کاری بازرسان). توجه به منافع بازرسان و ایجاد فضای اعتماد در محیط کاری و تفهیم این موضوع که مشارکت در دستیابی به اهداف سازمانی به نفع همه عوامل سازمانی خواهد بود.

- بهتر است مدیران انتظارات خود را از بازرسان مشخص کنند و بعد به آن ها اجازه دهند که وظایف خود را به تنهایی انجام دهند.

- رهبری سازمان می بایست برنامه های بلندمدتی برای پیاده سازی فرایند توانمند سازی کارکنان داشته باشد و با ایجاد یک جو حمایتی و ارتباط صادقانه از منابع انسانی در دستیابی به اهداف سازمان گام های عملی بردارد.

- مدیران توجه خودشان را برای ایجاد استانداردها و انتظارات معطوف کنند و بازرسان را صادقانه نسبت به جنبه های منفی کار و مضرات شغلشان آگاه کنند و از آگاه نمودن بازرسان خود نسبت به واقعیت های شغلشان هراس نداشته باشند.

- شرایط سازمانی متعددی می توانند بر ایجاد انگیزه کاری تأثیر منفی داشته باشند. پرداخت کم حقوق، نبود فرصت هایی برای پیشرفت و فضاهای کاری پرسر و صدا تنها برخی از مواردی هستند که می توانند آرامش بازرسان را برهم بزنند. سرپوش گذاشتن بر جنبه های منفی کار مفید نخواهد بود، نشان دادن واقعیت ها آن گونه که هستند می تواند اعتماد بازرسان را جلب کند و سبب تقویت انگیزه و روحیه در آن ها شود.

برای عملی کردن این راهکارها لازم است پژوهشی در زمینه بررسی و شناسایی عوامل متداخل و مزاحم در توانمند سازی بازرسان انجام شود، این کار می تواند مدیران منابع سازمانی را در عملکرد بهینه روش های توانمندسازی یاری نماید.

منبع

- آیین نامه اجرایی قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و اصلاحیه های بعدی ۱۳۷۵ و ۱۳۸۷. قابل دسترسی در سایت سازمان بازرسی کل کشور www.bazresi.ir
- ابطحی، حسین و عابسی، سعید (۱۳۸۶). توانمندسازی کارکنان. تهران: انتشارات موسسه پژوهش و آموزش مدیریت.
- ادیمی، کورش (۱۳۸۹). شناسایی و رتبه بندی عوامل تأثیر گذار بر توانمندسازی کارکنان با بهره گیری از مدل های MCDM (مطالعه موردی: ستاد شرکت ملی نفت ایران). پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مهندسی صنایع گرایش مدیریت سیستم و بهره وری. دانشگاه آزاد اسلامی.
- اعرابی، سید محمد و فیاضی، مرجان (۱۳۸۵). گونه شناسی الگوها و دیدگاه های توانمندسازی. فصلنامه مطالعات مدیریت صنعتی. سال پنجم، شماره ۱۳، تابستان ۱۳۸۵.
- ایران زاده، سلیمان و بابایی هروی، صادق (۱۳۸۹). توانمندسازی کارکنان در سازمان های نوین، تهران، فروزش.
- بلاتیچارد، کنت، جان کارلوس و راندولف، آلن (۱۳۸۱). تواناسازی کارکنان. ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی. تهران: انتشارات مدیران.
- سبزیکاران، اسماعیل (۱۳۸۶). بررسی رابطه ساختار سازمانی و توانمندسازی کارکنان در شرکت پخش فرآورده های نفتی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی.
- سرمد، زهره و بازرگان، عباس (۱۳۸۶). روش های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگاه.
- سید نقوی، میر علی و عباس پور، حسین (۱۳۸۹). تحلیل رابطه توانمندی و خلاقیت نیروی انسانی با فرهنگ سازمانی، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی، تابستان ۱۳۸۹، ۴ (۱۱) صص ۷۷-۱۰۰.
- عبداللهی، بیژن و نوه ابراهیم، عبدالرحیم (۱۳۸۵). توانمندسازی، کارکنان کلید طلایی مدیریت منابع انسانی. تهران: انتشارات ویرایش.
- فرخی، طاهره (۱۳۷۶). نقش زنان در توسعه پایدار، تواناسازی زنان. ماهنامه تعاون، شماره ۷۴.
- قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور مصوب ۱۳۶۰ و الحاقات بعدی ۱۳۷۵ و ۱۳۸۷.
- محمدی، محمد (۱۳۸۰). توانمندسازی نیروی انسانی. فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره های ۳۱ و ۳۲.

-مشبکی، اصغر (۱۳۷۷). مدیریت رفتار سازمانی: تحلیل کاربردی، ارزشی از رفتار سازمانی. تهران: انتشارات ترمه.

-مشبکی، اصغر و مهدیزاده، هدایت (۱۳۹۰). ارزیابی عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان در سازمان های تولیدی-صنعتی تبریز. سایت جامع مدیریار. ۱۸ آبان ۱۳۹۰. <http://www.modiryar.com>

-منوریان، عباس و نیازی، حمید رضا (۱۳۸۵). عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت و برنامه ریزی. سومین کنفرانس توسعه منابع انسانی، تهران.

-نیازی، محسن و نصرآبادی، محمد (۱۳۸۸). توانمندسازی بر اساس راهبرد سرمایه اجتماعی. ماهنامه تدبیر، سال نوزدهم، شماره ۲۰۳.

-هومن، حیدر علی (۱۳۸۴). مدل یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل. تهران: انتشارات سمت.

-Argyris, Chris, May-June (1998) Empowerment the Emperor's New Clothes. Harvard Business Review.

-Cartwright, Roger (2002) Empowerment, Easton publishing.

-Conger, J, A. Kanungo, R., N. (1988) The Empowerment Process: Integrating theory and practice. Academy of Management Review, vol. 13, No. 3, pp 471-482.

-Siegall, Marc and Gardner, Susan (2000) Contextual factors of psychological empowerment. Personnel Review, Vol. 29, Issue. 6, pp703 - 722

-Spreitzer, Gretchen (1996) social structural characteristics of psychological empowerment. academy of management review, Vol. 39, No. 2, pp 483-507.

-Thomas, K. And Velthouse, B, (1990) Cognitive Elements of Empowerment: An «interpretive Model of Intrinsic task Motivation». Academy of Management Review, vol.15, No. 676.

-Spreitzer, G. M. (1995). PSYCHOLOGICAL, EMPOWERMENT IN THE
WORKPLACE: DIMENSIONS, MEASUREMENT AND VALIDATION.
Academy of management Journal, 38(5), pp 1442-1465.

بررسی نقش و تأثیر عوامل قانونی در فرآیند مبارزه با پولشویی در بخش بین الملل بانک ها (مطالعه موردی بانک ملت)

اکبر خدادادی^۱

چکیده

این مقاله به بررسی تأثیر قوانین و دستورالعمل های مبارزه با پولشویی به عنوان دو عامل اصلی شناسایی شده برای مبارزه با پولشویی در کشور بر میزان موفقیت آن در بخش بین الملل بانک ملت می پردازد. برای انجام این تحقیق ضمن مرور ادبیات موضوع و تجربیات جهانی مبارزه با پولشویی به سیر قانونگذاری در ایران با دیدی نقادانه اشاره شده است. پس از شناسایی عوامل با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و با چرخش واریماکس و تعیین دو عامل مهم تأثیر گذار، برای سنجش تأثیر قوانین و دستورالعمل های موجود بر مبارزه با پولشویی، از دو فاکتور قوانین مبارزه با پولشویی و دستورالعمل های دقیق و شفاف در این زمینه استفاده شده و تأثیر آن بر مبارزه با پولشویی سنجیده شده است. با توجه به نتایج آزمون که ضمن تأیید هر دو فرضیه تحقیق نشان می دهد: "قوانین و دستورالعمل های مربوطه بر میزان موفقیت بانک ها در مبارزه با پولشویی تأثیر مستقیمی دارد" و "ارتباط معنی داری بین اجرای این قوانین و دستورالعمل ها بر کاهش اثرات مخرب این جرم بر جامعه وجود دارد"، به مدیران عالی بانک ها به ویژه بخش بین الملل (ارزی) پیشنهاد شده است، در تدوین دستورالعمل ها و قوانین آتی به جنبه های بین المللی این جرم توجه نموده و سازگاری بیش تری با قوانین بین المللی در این باره ایجاد شود. همچنین ضمن برگزاری دوره های آموزشی در زمینه مبارزه با پولشویی ضمن آگاهی بخشی به پرسنل بخش بین الملل از رویه های امتحان شده بین المللی برای احراز هویت^۲ (KYC) و شناسایی کامل مشتریان^۳ (CDD) استفاده نمایند، تا به سهم خود ضمن عمل به مسئولیت اجتماعی خود^۴ (CSR) به در امان ماندن اقتصاد و جامعه از اثرات مخرب جرم پولشویی کمک نمایند. هرچند این اقدامات در پاره ای از موارد در تضاد با منافع اقتصادی بانک ها به عنوان یک مؤسسه انتفاعی باشد.

واژگان کلیدی: مبارزه با پولشویی، بانکداری بین الملل، پول کثیف، تطهیر پول

۱- کارشناس ارشد مدیریت بازاریابی info@akbarkhodadadi.com

2. Know your customer

3. Customer due diligence

4. Corporate social responsibility

مقدمه

موضوع فساد^۱ که پولشویی و مقوله های مشابه آن مانند تقلب در چهارچوب آن مطرح می شود محصول پیوند اخلاق با اقتصاد است. بررسی های اقتصادی از آغاز تاکنون بر نقش اخلاق در تبیین و تنظیم نظریه های اقتصادی مهر تأیید زده اند. موضوع اقتصاد اخلاقی نیز مدتهاست که در ادبیات اقتصادی مطرح شده و تحقیقات متعددی پیرامون آن انجام شده است که البته برخی از متفکران اقتصادی نیز معتقداند تکامل علم اقتصاد پس از آدام اسمیت به عنوان بخشی از فلسفه اخلاقی بوده و ضرورتی ندارد که ادامه تکامل علم اقتصاد خارج از چنین نگرشی باشد و باید رد پای نظریه های اخلاقی را در نظریه های اقتصادی جستجو کرد. با توجه به اینکه پرداختن به صورت عمیق و بنیادین به این امر از موضوع این مقاله خارج است به طور کلی بیان می کنیم که پرداختن به رویکرد اخلاقی نقش مهمی در تحلیل ها و توصیه های مدیریتی اقتصاد دارد و کم تر اقتصاددانی است که بدون در نظر گرفتن توصیه های اخلاقی خاصی نظریه پردازی نماید (مک لین، جورج ۱۹۹۷). امروزه بحث جرایم سازمان یافته (ملی و فراملی) و لزوم توجه به آن ها وارد مرحله جدیدی شده است. به نحوی که سعی می شود به طرق گوناگون پیشگیری مؤثری از شکل گیری این اعمال مجرمانه به عمل آید و مبارزه ای قاطع با آن ها صورت گیرد. البته مدت زیادی است رهیافت مختار که همان جلوگیری از ورود در آمد های نامشروع حاصل از جرم و جنایت در نظام پولی و بانکی کشورها است در دستور کار سیاست گذاران ملی و بین المللی قرار گرفته است که متأسفانه خود منجر به ظهور فرایند مجرمانه جدیدی به نام پولشویی شده و متصدیان امر را بر آن داشته تا با آن نیز مقابله کنند. با این حال، تحول شگرف نظام پولی و بانکی جهانی در اثر ظهور پول و بانکداری الکترونیک، به ویژه زمانی که شبکه های بانکی بین المللی و ارتباطات آن ها در نظر گرفته می شود قوانین و حوزه عمل تعقیب و مجازات آن ها محدود به مرزها و حوزه نفوذ قوانین و مقررات یک کشور نمی باشد. پولشویان آسان تر از گذشته مبادرت به استفاده از تکنیک ها و روش های نوین و ابداعی نموده و به تبع آن ایجاب می کند که در طرف مقابل نیز نظام های مبارزه با پولشویی از یک سو خود را مجهز به فن آوری ها و تکنیک های جدید نمایند و از سویی دیگر، بر کامل نمودن چهارچوب های قانونی بین المللی و ملی برای مسدود نمودن هر گونه راه نفوذ پولشویان بیش تر از پیش اهتمام ورزند. این تحولات، حوزه مقررات ضد پولشویی کنونی را با چالش جدیدی مواجه کرده و لزوم بازنگری گسترده ای با تدابیر و اقدامات را موجب شده است. از طرفی با توجه به استقرار کشور ایران در شاه راه آسیا

و اروپا و وجود مبادلات تجاری فراوان بین المللی که در جهان امروز، تمامی تراکنش های دریافت و پرداخت و جوه این مبادلات تجاری از کانال بانکی و با استفاده از فن آوری های جدید و روش های بانکداری بین الملل مانند گشایش اعتبارات اسنادی و سیستم سویفت انجام می شود لذا بیش تر از گذشته لزوم توجه به موضوع پولشویی و مبارزه با آن را نشان می دهد (خدادادی، ۱۳۸۵).

در سال های اخیر در کشورهای مختلف جهان و از سوی دولتمردان، مدیران اقتصادی و پژوهشگران به ویژه در کشورهایی که از ساختارهای قوی نظارتی بر تبادلات پولی و مالی برخوردارند توجه ویژه ای به خطرات ناشی از پولشویی که نظام های مالی را تهدید می کند شده است. این توجه ها به دلیل ماهیت آسان پنهان کاری در سطح بین المللی و استفاده از حاشیه های امنیتی ایجاد شده در اثر همپوشانی قوانین کشورها یا خلاهای قانونی میان قوانین کشورهای مختلف بیش از سطح داخلی حایز اهمیت است. امروزه ضمن انجام مطالعات از سوی سازمان های دولتی و غیر دولتی در سراسر جهان موضوع مبارزه با پولشویی و ساختار و نظام مناسب با آن در بسترهای مختلف تجاری از جمله کسب و کار بانکی مورد توجه است. اما جای خالی این مطالعات در کشورمان به وضوح دیده می شود. با وجود تصویب قانون مبارزه با پولشویی و وجود سازمانی جهت تولی امور در کسب و کارهای مختلف بررسی چندو چون مبارزه مناسب و کارا و ارزیابی میزان کارایی و موفقیت ساختار متولی آن در ایران جهت توسعه و بهبود مستمر آن ها به صورت یک مسأله قابل طرح و بررسی است. لذا در این رساله با هدف ارایه راهکارهای مناسب و کلی جهت اثر بخش تر نمودن نظام مبارزه با پولشویی ایران، میزان اثربخشی نظام فعلی در سطح بین المللی با مطالعه موردی بانک ملت ارزیابی گردیده و نقاط قوت و ضعف آن شناسایی و بیان گردیده است (همتی، ۱۳۹۱).

پولشویی یک فعالیت غیرقانونی است که طی آن عواید و درآمدهای ناشی از فعالیت های غیرقانونی به نحوی ظاهری قانونی به خود بگیرد. به عبارت دیگر پول های کثیف ناشی از اعمال خلاف قانون به پول به ظاهر تمیز تبدیل گردیده به چرخه اقتصاد رسمی وارد می شود. پولشویی فعالیت مجرمانه در مقیاس بزرگ، گروهی، مستمر و درازمدت است که ممکن است از مرزهای جغرافیای کشور مفروض فراتر رود (رهبر و میرزاوند ۱۳۸۷).

در اینجا این سؤال مطرح است که آیا حوزه شمول پولشویی محدود به حوزه های پولی می شود یا منظور از پول هر نوع دارایی با ارزش مانند طلا و جواهرات را نیز شامل می شود. با اینکه اصطلاح Money laundering به وضوح به واژه Money به معنی پول اشاره دارد و ترجمه این اصطلاح به فارسی نیز دقیقاً لفظ به به لفظ صورت گرفته است اما محتوای قانونی آن علاوه بر اینکه شامل پول به

معنی مطلق می گردد (پول رایج و ارزشهای خارجی و پول الکترونیک و ... فارغ از اعتبار تقسیم بندی پول) شامل مطلق مال و دارایی می شود و دلیل آن خطاب قانون به جواهر فروشی ها، بورس، بیمه و بنگاه های معاملات املاک و غیره می باشد. لذا جدای از بحث لغوی و لفظی بهتر است مفهوم آن را همواره در نظر داشته باشیم و به صورت ذهنی معنی مطلق آن را در طول این پژوهش در نظر بگیریم. شاید تعبیر این اصطلاح در زبان عربی کامل ترین تعبیر باشد که به «غسل الاموال» اشاره دارد و در آن مطلق مال مد نظر است. ثامر بن عبدالرحمن بن ابراهیم السالم در پایان نامه کارشناسی ارشد خود در دانشگاه عربی نایف با عنوان «مکافحه غسل الاموال فی مؤسسات المالیه و غیر المالیه فی المملکه العربیه السعودیه» -دراسه تطبیقیه (مطالعه تطبیقی مبارزه با پولشویی در مؤسسه های مالی و غیر مالی در کشور عربستان سعودی) با اشاره به تعریف فرهنگ لغت معجم الوسیط واژه اموال را در اصطلاح غسل الاموال جمع مال و به معنی هر آنچه که فرد یا جمعی از افراد در تملک خود می آورند عنوان نموده است که شامل زمین، ملک و حیوان و ... یا مجموعه ای از آن ها می شود (بن ابراهیم السالم، ۲۰۰۸).

مهم ترین گام بانک هادر مبارزه با پولشویی که می تواند به ایجاد اعتماد دو سویه و در نتیجه شکل گیری یک رابطه صحیح کاری بین بانک و مشتری شود موضوع شناسایی مشتری (KYC) است. کمیته نظارت بانکی موسوم به کمیته بال در این راستا اقدام به تهیه اسناد و ارایه رهنمودهایی کرده است که رعایت آن تا حد زیادی می تواند باعث بهبود عملکرد بانک هادر شناسایی مشتریان و در نتیجه داشتن گام مؤثر در مبارزه با پولشویی گردد (یاریان، ۱۳۹۱).

منظور از پولشویی در این تحقیق (تعریف عملیاتی) عبارت است از فعالیت های مجرمانه بانکی با استفاده از ارزشهای خارجی یا استفاده از امکانات شعب ارزی یا اداره ها و واحدهای ستادی بخش بین الملل بانک که منجر به تغییر جهت سرمایه گذاری های بلند مدت به سوی سرمایه گذاری های کوتاه مدت پرخطر و پر بازده در بخش های تجاری می باشد که در نتیجه این امر صدمات جبران ناپذیری بر اقتصاد ایران وارد می نماید (خدادادی، ۲۰۱۳).

در این مقاله ابتدا ضمن بیان برخی مفاهیم بنیادی، تحقیقات مختلفی که در ارتباط با موضوع انجام گرفته، مورد بررسی قرار می گیرد و سپس جهت بیان روش اجرای پژوهش ابتدا فرضیه های تحقیق، تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق و سپس روش تحقیق شامل جامعه و نمونه آماری تحقیق، قلمرو مکانی و زمانی تحقیق، روش و ابزار گردآوری اطلاعات و روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه ها بیان شده است و در نهایت مدل های تحقیق تشریح خواهد شد. در ادامه بحث جهت

تجزیه و تحلیل اطلاعات ضمن ارایه آمار توصیفی متغیرهای تحقیق، نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها مورد بحث قرار خواهد گرفت. در پایان با ارایه یافته های تحقیق به بررسی یافته ها و نتیجه گیری از آن ها پرداخته شده است که در قالب پیشنهاداتی ارایه می گردد.

پرهیز از حرام و حرام خواری از آموزه های پر رنگی است که در اسلام بدان توجه ویژه ای شده است. تا آنجا که حرام خواری موجب نابودی همه دستاوردهای انسان دانسته می شود و ترک لقمه حرام نزد خداوند محبوب تر از خواندن هزار رکعت نماز است^۱ (صابری یزدی و دیگران ۱۳۸۵) و آنگاه دعای بنده مورد پذیرش الهی قرار می گیرد که لقمه حرام در درون او نباشد و آن که باشد دعا و نماز او پذیرفته نیست^۲ (بحار الانوار ج ۳ ص ۳۱۴). به حضرت موسی - علیه السلام - وحی شد: شش چیز در شش جا است و مردم جای دیگر طلب می کنند و هرگز نمی یابند: من آسایش را در بهشت قرار داده ام، و مردم در دنیا می جویند... مستجاب شدن دعا را در غذای حلال مقرر کرده ام، در سر و صدای جویند (نصایح، فصل ششم، ۲۵۳). از چنین آموزه هایی دانسته می شود که از دیدگاه اسلام مال حرام در خصوصی ترین بعد انسان یعنی راز و نیاز با خدا تأثیر بسیار دارد، چه برسد به جنبه های اجتماعی و حق الناسی که بیش از هر چیز مورد توجه و احترام شارع مقدس است. مبحث پولشویی در اسلام علاوه بر ریشه های قانونی موجود در شریعت اسلامی با پدیده پولشویی نیاز به بررسی و تئوری پردازی در بخش های مختلف مدیریت اسلامی دارد به عنوان مثال با توجه به تفاوت های عملیاتی اموری چون بانکداری اسلامی با سایر رویکردهای بانکداری لازم است قواعد و دستورالعمل های مبارزه با پولشویی به طور جداگانه برای بانکداری اسلامی تدوین و در جاهایی که بانکداری اسلامی حاکم است اجرایی گردد (سانوسی، ۲۰۰۸).

البته اسلام علاوه بر جنبه های اجتماعی که از سوی قانونگذار مورد اشاره قرار گرفته است، توصیه های فردی و معنوی نیز دارد که در زندگی خصوصی افراد نقش مؤثری دارد. نوع نگاه اسلام به عواید حاصل از فعل حرام، دولت اسلامی را کمک می کند که بهتر به مبارزه با پول شویی بپردازد. از این رو، تقویت نگرش صحیح به مال حرام و به تعبیر برخی حقوقدانان پول کثیف، موجب مبارزه جامع تری با پول شویی است. بنابراین یکی از بهترین راهکارهای مبارزه با پول شویی و حرام خواری برنامه های فرهنگی و مذهبی به ویژه در گلوگاه های ارتکاب جرم است. به عنوان مثال چنانچه حقیقت پلیدی و عظمت گناه حرام خواری برای کارمندان بانک ها روشن شده و در کنار آن نظارت و بازرسی صحیح تقویت شود، به یقین آمار ارتکاب پول شویی در میان ایشان از

۱- قال الصادق علیه السلام: ترک لقمه حرام أحبّ إلى الله تعالى من صلاة ألفی رکعة تطوع. الحكم الزاهرة

۲- قال النبی (ص): مَنْ أَكَلَ لَقْمَةً حَرَامًا لَمْ يُقْبَلْ لَهُ صَلَاةٌ أَرْبَعِينَ لَيْلَةً وَلَمْ تُسَجَّبْ لَهُ دَعْوَةُ أَرْبَعِينَ صَبَاحًا وَكُلُّ لَحْمٍ بَيْنَهُ الْحَرَامُ فَالْأَوَّلَى

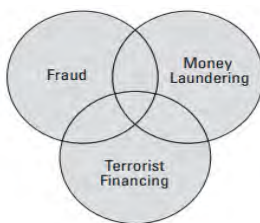
طریق همکاری با مرتکبین پول شویی کاهش خواهد داشت (فیاض، ۲۰۰۵).

FRML (تقلب و پولشویی) پدیده‌ای نو در ادبیات پولشویی

محیط تجاری در جهان امروز کمک می‌کند که مؤسسه‌های مالی سودآوری بهتری نسبت به گذشته داشته باشند. مؤسسه‌های مالی امروزه با چالش‌هایی جهت حفظ اعتماد و وفاداری مشتریان و کم کردن هزینه و بالا بردن کارایی مواجه‌اند و همه اینها بایستی به گونه‌ای تأمین شود که هم زمان با جرایم مالی پیچیده در حال رشد مبارزه شود و هزینه‌های جاری در حال افزایش مدیریت شود. بنابراین برای موفقیت، مؤسسه‌های مالی مدیریت متعادل ریسک و افزایش سودآوری و تأمین بهترین خدمت به مشتریان را هدف قرار می‌دهند (ورافین، ۲۰۱۲).

مؤسسه‌های مالی دریافته‌اند که رویکردی هماهنگ در جهت مبارزه با جرایم مالی می‌تواند به آن‌ها کمک کند تا به این اهداف برسند. در راستای این رویکرد هماهنگ، مؤسسه ورافین کانادا به عنوان یکی از مؤسسه‌های سرشناس امریکای شمالی فعال در زمینه تشخیص و مبارزه با تقلب و پولشویی برای اولین بار و در اواخر سال ۲۰۱۲ اصطلاح FRML را بکار برد که به اختصار اشاره به تشخیص تقلب و پولشویی دارد. این اصطلاح که از ادغام واژه‌های Fraud به معنی جعل یا تقلب و Money Laundering به معنی پولشویی به وجود آمده است مفهومی جدید در ادبیات تحقیق می‌باشد که معادل فارسی ندارد و مادر این مقاله آن را «پولشویی توام با جعل» می‌نامیم. تقلب و پولشویی دو فرآیند پیچیده‌اند که وقتی کنار هم قرار می‌گیرند، فرآیند پیچیده‌تری را به وجود می‌آورند که کشف و مقابله با آن هم فرآیندهای پیچیده‌ای را می‌طلبد و هم نیازمند صرف وقت هزینه و مطالعات متعددی است که با توجه به جدید بودن موضوع در میان محققان کشورمان به طور اخص می‌توان گفت به آن پرداخته نشده است.

شکل الف: درهم آمیختگی کلاهبرداری، تروریسم مالی و پولشویی



(ورافین، ۲۰۱۲)

اهمیت موضوع زمانی بیش از پیش آشکار می شود که در جهان امروزی با توجه به حجم وسیع تراکنش های مالی امکان بررسی آن ها توسط عنصر انسانی تقریباً غیر ممکن باشد از این رو نیاز به برنامه های نرم افزاری جهت تشخیص و مقابله با آن وجود دارد. هر چند تئوری هایی مانند تئوری هوشمند مبارزه با پولشویی (یینگفنگ و دیگران ۲۰۰۸) سعی دارند مبارزه ای هوشمند و با استفاده از دستگاه (رایانه) و با حداقل دخالت عنصر انسانی را سامان دهند لکن ما در این مقاله در خصوص عدم کارایی آن تئوری در موارد "پولشویی توأم با جعل" بحث و نقد نموده و بیان نموده ایم که به دلیل عدم توانایی رایانه و نرم افزار برای تشخیص مدارک معجول، نمی تواند در خصوص این پدیده مؤثر باشد. لذا از یک سو نیاز به نرم افزار جهت پردازش حجم وسیع داده ها و از سوی دیگر نیاز به عنصر انسان برای تشخیص هوشمندانه جعل ایجاب می کند که مدل هایی با ترکیب عنصر انسانی و رایانه به کار گرفته شود و طبیعی است که بر اساس آنچه در قسمت تئوری هوشمند مبارزه با پولشویی بیان نموده ایم نیاز به عنصر انسان بر سر هر کدام از مراحل تحلیل و بررسی در آن مدل مورد نیاز است. هر چند برای بررسی مواردی که در آن ها پولشویی به تنهایی مورد نظر است تعداد انسان های به کار گرفته شده می تواند کم تر باشد.

تئوری مبارزه هوشمند با پولشویی (INTELLIGENT THEORY OF AML)

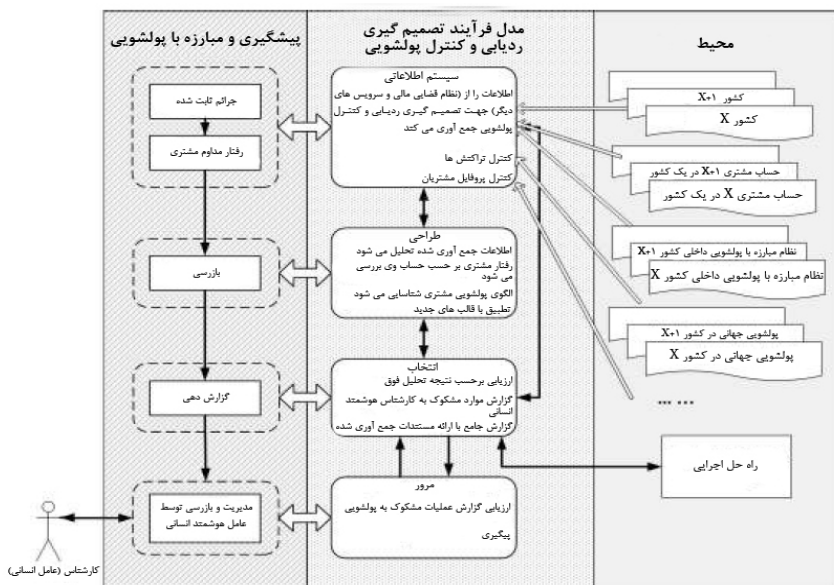
تئوری هوشمند کنترل و ردیابی پولشویی که مشترکاً توسط دو تن از اساتید چینی دانشگاه هنگ کنگ به نام های یینگفنگ وانگ و هوانگفنگ وانگ و دو تن دیگر از اساتید دانشگاه کویزنلاند استرالیا به نام های شیجا گائو و دومینگ خو در سال ۲۰۰۸ ارائه گردید بیان می کند که عناصر مجرمانه در جامعه تکنولوژیک امروزی از هر وسیله ای برای مقاصد خود جهت شست و شوی مبالغ اندوخته از فعالیت های غیر قانونی خود استفاده می کنند. با وجود اینکه تلاش های شبانه روزی برای مبارزه با پولشویی از جنبه های مختلف ادامه دارد لکن بدون وجود یک پشتیبانی تئوریک و جامع، هر کدام از این تلاش ها به روش خود این مبارزه را انجام می دهند. برای یک پیشگیری کارا و مؤثر جهت ردیابی چنین فعالیت پیچیده و چند جانبه، راهکار مبارزه با پولشویی بایستی چهار چوب علمی پایه، قوی و جامعی برای فرایند کنترل و ردیابی بنا نماید. نظریه هوشمند کنترل و ردیابی پولشویی بر اساس تئوری تصمیم گیری سایمون راه حل نهاد هوشمند برای کنترل پولشویی و فرایند ردیابی آن را ارائه می کند. نهادهای هوشمند با ظرفیت های خود مختار، واکنش گر و فعال خود به خوبی برای کنترل و جلوگیری از پولشویی مناسب هستند. به دلیل پیچیدگی، دینامیک بودن و نیاز به کنترل و ردیابی

جامع پولشویی و فرایند آن، بعضاً از آن به راه حل انعطاف پذیر و هوشمند جهت مبارزه با پولشویی یا تحت عنوان تکنولوژی نهاد هوشمند نیز یاد می شود (یینگفنگ و دیگران ۲۰۰۸).

اهمیت تئوری هوشمند مبارزه با پولشویی برای این پژوهش از این جهت است که توجه آن به مبارزه جامع و با مشارکت چند کشور و با مدیریتی هوشمند می باشد. از آنجا که موضوع تحقیق حاضر نیز بررسی فرآیند مبارزه با پولشویی در بانکداری بین الملل است این تئوری می تواند قابلیت های زیادی برای استفاده در بخش های بین الملل بانک ها داشته باشد. هرچند که با ظهور پدیده هایی مانند جعل و پولشویی همانگونه که در بخش های قبل شرح داده شد این تئوری به صورت فعلی از تشخیص جعل ناکام می ماند اما با اعمال تغییراتی در فرآیند آن می توان کارایی آن را در موارد جعل و پولشویی نیز افزایش داد (خدادادی ۲۰۱۲).

در عرض ۴۰ سال اخیر نظام مبارزه با پولشویی جهانی توسط چندین سازمان ملی و بین المللی از سراسر جهان توسط نظام های قضایی مختلف دنیا بنا نهاده شده است. قوانین، مقررات و دستورالعمل های زیادی تنظیم، تصویب و بازنگری شده اند. به علاوه صنایع ذی ربط به ویژه نهادهای مالی مانند بانک ها و شرکت های معاملات اوراق قرضه و شرکت های بیمه ملزم به اجتناب از تعامل مستقیم با پول های دارای منشأ مجرمانه شده اند. در خصوص قانون اطلاعات مجرمانه بانکی نهادهای مالی به ویژه بانک ها و سیستم متمرکز مالی جهانی ملزم به ارسال گزارش فعالیت مشکوک و نگهداری سوابق مربوط به فعالیت های مشکوک قانون شکنانه گردیده اند. گزارش فعالیت های مشکوک نه تنها راهکاری مؤثر برای همکاری یک صنعت برای مبارزه با پولشویی است بلکه زمانی که پیوند آن با پیگرد قانونی، مجرمیت، جریمه نقدی یا تصرف اموال و بهای پرداخت شده برای خدمات پولشویی را در نظر می گیریم. گزارش فعالیت مشکوک، به عنوان یکی از شاخص های غیر مستقیم اصلی برای ارزیابی اثر بخش بودن این نظام های مبارزه با پولشویی در کاهش جرم مشخص می شود (رویترو و ترومن، ۲۰۰۴).

شکل ب: فرآیند مبارزه هوشمند با پولشویی



(بینگفنگ و همکاران، ۲۰۰۸)

به دلیل عدم اطمینان و پیچیدگی فرایند پولشویی که کارشناسان و نیروی انسانی به سختی می تواند وظایف مربوط به کنترل و ردیابی را انجام دهد اما ضبط مؤثر سوابق مربوط به فعالیت های مشکوک با استفاده از قوانین کاری است که نیاز به عامل انسانی دارد (گائو و دیگران، ۲۰۰۶). با وجود اینکه تلاش های فزاینده ای برای ضبط سوابق مربوط به گزارش فعالیت های مشکوک در برهه های مختلف زمانی توسط سازمان های مالی انجام گرفته است اما آن ها نتوانسته اند خود را با ریسک ها و روش های متغیر در موضوع پولشویی سازگار کنند. بدون یک تحلیل جامع از وضعیت پولشویی جاری روش های سنتی مقررات محور نارسایی هایی مانند سقف دریافت و پرداخت غیر مؤثر، مشکل غلط انگاری مثبت به میزان بالا، نبود معادله تشخیص الگو و قابلیت پردازش مناسب اطلاعات را خواهند داشت. از این رو تئوری هوشمند مبارزه با پولشویی، تکنولوژی نهاد هوشمند را بر مبنای تئوری تصمیم گیری سایمون برای کنترل های پیش گیرانه ی پولشویی با استفاده از استقلال، واکنش گری، فعال بودن و توانایی اجتماعی نهاد به کار می گیرد همانگونه که در شکل الف ملاحظه می شود نظام هوشمند مورد نظر بینگفنگ و همکارانش مرکب از محیطی با چندین کشور است که هر کدام از آن ها نظام مبارزه با پولشویی خود را دارا است و تجمیع و تحلیل

اطلاعات توسط یک سیستم مرکزی و جهانی صورت می گیرد که فارغ از اینکه برای تشکیل چنین سیستم چه مراحل مورد نیاز و چه موانعی موجود است اجرای آن نیازمند اجماع جهانی است. در این روش ینگفنگ و همکارانش بعد از مراحل اثبات جرم یا بازرسی و گزارش دهی با استفاده از عامل انسانی مدیریت نتایج انجام می شود. با وجود اینکه مدل ارایه شده در این تئوری یکی از مؤثرترین روش های مبارزه با پولشویی است اما به نظر می رسد برای مقابله با مواردی که شامل جعل و تقلب و پولشویی هستند به کارگیری عامل انسانی دسته کم در انتهای هر کدام از مراحل فوق ضروری است (خدادادی، ۲۰۱۲).

فرضیه ها و مدل مفهومی تحقیق:

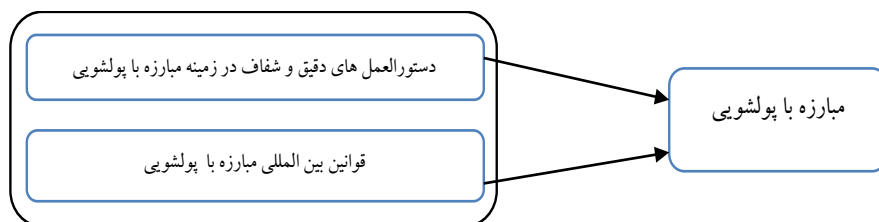
فرضیه اصلی تحقیق

« دستورالعمل ها و قوانین مقابله با پولشویی بانک ملت » بر «مبارزه با پولشویی» تأثیر دارد.

فرضیه های فرعی تحقیق

- ۱: تدوین دستورالعمل های دقیق و شفاف و متأثر از تحولات جدید (به روز) در زمینه مبارزه با پولشویی بر مقابله با پولشویی تأثیر دارد
- ۲: الزام بانک ها به رعایت قوانین بین المللی مبارزه با پولشویی در کنار قوانین داخلی بر موفقیت در زمینه مقابله با پولشویی تأثیر دارد.

مدل مفهومی تحقیق:



(Albert et al, 2008)

روش شناسی پژوهش:

پژوهش حاضر با توجه به هدف، از نوع کاربردی بوده و بر حسب روش توصیفی، پیمایشی و همبستگی است. قلمرو مکانی این پژوهش تأثیر دستورالعمل ها و قوانین مبارزه با پولشویی بانک ملت بر مقابله با پدیده شوم پولشویی را در بخش بین الملل (به صورت عملیاتی شعبه های ارزی) بانک

ملت بررسی می کند. قلمرو زمانی پژوهش شامل طراحی، توزیع، جمع آوری و تحلیل پرسشنامه پژوهش حدوداً یک دوره شش ماهه بود که از دی ماه سال ۱۳۹۱ شروع می شود و در تیر ماه سال ۱۳۹۲ به پایان می رسد. ادبیات و پیشینه تحقیق از ابتدای سال ۱۳۹۱ مورد مطالعه بوده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شاغل در شعب ارزی بانک ملت است که در مورد مبارزه با پولشویی مشغول به فعالیت می باشند و تعدادشان ۲۵۰ نفر است. در این پژوهش با توجه به اندازه جامعه آماری که ۲۵۰ نفر می باشد تعداد نمونه لازم از طریق این جدول حداقل ۱۵۲ نفر نمونه می باشد که ما در این پژوهش این تعداد را مدنظر قرار داده ایم. برای جمع آوری داده های آماری، روش گردآوری اطلاعات به صورت میدانی است که از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. در پرسشنامه با توجه به اینکه از آزمودنی ها خواسته می شود پاسخ یا ارزیابی خود نسبت به یک عقیده، رفتار، باور و غیره را براساس ملاک های عینی یا ذهنی در یک دامنه ی پاسخی بین موافقت یا عدم موافقت ابراز دارند، از مقیاس یا طیف لیکرت استفاده شده است. در این پژوهش، از پرسشنامه موجود در تحقیقات پیشین برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده شده است و به منظور توصیف داده ها از آمار توصیفی با استفاده از نرم افزار اس پی اس و به منظور تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های پژوهش از آمار استنباطی و روش مدلسازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده گردیده است.

یافته های تحقیق:

در ادامه با توجه به نتایج حاصل از تخمین مدل به آزمون فرضیه ها پرداخته می شود. در این مرحله، تخمین های فردی پارامترهای آزاد براساس تفاوت آن ها از ارزش صفر و سطح معناداری مشخص شده برای آن ها، مورد ارزیابی قرار می گیرد. نسبت تخمین به خطای استاندارد در آماره t توزیع می شود و باید در آزمون t خارج از بازه $(+1/96, -1/96)$ باشد تا این تخمین ها از لحاظ آماری معنادار شوند.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه اول پژوهش

هدف از آزمون در این فرضیه بررسی تأثیر تدوین دستورالعمل های دقیق و شفاف در زمینه مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی است.

H۰. دستورالعمل های مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی تأثیر ندارد.

H۱. دستورالعمل های مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی تأثیر دارد.

مقدار آماره t برابر با $۳/۲۷$ بوده و حاکی از تأثیر دستورالعمل‌های مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی در سطح اطمینان ۹۵ است. مثبت بودن ضریب مسیر دستورالعمل‌های مقابله با پولشویی ($۰/۵۳$) حاکی از آن است که دستورالعمل‌های مقابله با پولشویی تأثیر مستقیمی بر مبارزه با پولشویی دارد و می‌توان گفت که افزایش تدوین دستورالعمل‌های مقابله با پولشویی سبب افزایش مبارزه با پولشویی می‌شود. بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه اول پژوهش مورد پذیرش قرار می‌گیرد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه دوم پژوهش:

هدف از آزمون این فرضیه بررسی تأثیر تدوین قوانینی در زمینه مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی است.

H۰: قوانین مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی تأثیر ندارد.

H۱: قوانین مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی تأثیر دارد.

مقدار آماره t برابر با $۲/۳۲$ بوده و حاکی از تأثیر قوانین مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی در سطح اطمینان ۹۵ می‌باشد. مثبت بودن ضریب مسیر قوانین مقابله با پولشویی ($-۰/۲۸$) حاکی از آن است که قوانین مقابله با پولشویی تأثیر مستقیمی بر مبارزه با پولشویی دارد و می‌توان گفت که افزایش در قوانین مقابله با پولشویی سبب افزایش مبارزه با پولشویی می‌شود. بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه دوم پژوهش مورد پذیرش قرار می‌گیرد.

نتیجه تحلیل فرضیات نشان داده است که شاخص‌های ارزیابی تناسب مدل در وضعیت مطلوبی قرار داشتند و مدل پژوهشگر برازش خوبی را دارا است. با توجه به نتایج ضریب بتای متغیرها می‌توان گفت که بیش‌ترین میزان تأثیر بین متغیرهای دستورالعمل‌های مقابله با پولشویی و مبارزه با پولشویی به صورت مثبت و به میزان $۰/۵۳$ است. کم‌ترین میزان تأثیر بین قوانین مقابله با پولشویی و مبارزه با پولشویی به صورت مثبت و به میزان $۰/۲۸$ است. فرضیه اول پژوهش بیان می‌دارد که دستورالعمل‌های مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی تأثیر می‌گذارد. با توجه به نتایج جدول ۴-۱۴ مشخص می‌شود که ضریب مسیر اثر دستورالعمل‌های مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی دارای مقدار ضریب مسیر مثبت $۰/۵۳$ است که مقدار قدر مطلق محاسبه شده برای آن $۳/۲۷$ است که بیش‌تر از $۱/۹۶$ محاسبه شده است. لذا فرض صفر رد می‌شود و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که دستورالعمل‌های مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی تأثیر مستقیمی می‌گذارد. فرضیه دوم پژوهش بیان می‌دارد که قوانین مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی تأثیر می‌گذارد. با توجه

به نتایج جدول ۴-۱۴ مشخص می شود که ضریب مسیر اثر قوانین مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی دارای مقدار ضریب مسیر مثبت ۰/۲۸ است که مقدار قدر مطلق t محاسبه شده برای آن ۲/۳۲ است که بیش تر از ۱/۹۶ محاسبه شده است. لذا فرض صفر رد می شود و با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت که قوانین مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی تأثیر مستقیمی می گذارد.

پیشنهادهای ناشی از نتایج فرضیه های پژوهش (پیشنهادهای کاربردی و مدیریتی)

در این پژوهش، به بررسی تأثیر تدوین دستورالعمل ها و قوانین مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی پرداخته شد و اینکه این کار برای اولین بار در ایران و همینطور در سطح دنیا با استفاده از مدل معادلات ساختاری انجام شد. بدین لحاظ با توجه به مطالعاتی که صورت پذیرفت، پیشنهاداتی پیرو نتایج فرضیه های پژوهش جهت پیشرفت در این زمینه داده می شود، که به شرح ذیل می باشد: در پژوهش حاضر ما به این نتیجه رسیدیم که دستورالعمل های مقابله با پولشویی بر مبارزه با پولشویی تأثیر مستقیمی می گذارد. بنابراین به مدیران عالی سازمان ها و اشخاص مشمول قانون مبارزه با پولشویی به خصوص مدیران عالی بانک ملت توصیه می شود با رعایت و اجرای صحیح دستورالعمل هایی همچون نحوه ارسال اسناد و مدارک مشتریان، شناسایی معاملات مشکوک و شیوه گزارش دهی (STR) و نحوه مراقبت از اشخاص مظنون روند شناسایی مشتریان را بهبود بخشیده تا به موقع و مؤثر بتوان جرم را کشف و از اقدامات احتمالی گروه های تبهکار جلوگیری به عمل آورد. با بهبود و رعایت چنین اقداماتی در زمینه دستورالعمل های مقابله با پولشویی می توان انتظار داشت که سازمان به طور مؤثر در جهت مبارزه با پولشویی گام بر می دارد. همچنین با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش، به مدیران عالی سازمان ها و به خصوص مدیران عالی بانک ملت توصیه می شود کارکنان خود را ضمن برگزاری کلاس های آموزشی با قوانین موجود در زمینه پولشویی آشنا ساخته و آموزش های مورد نیاز را در جهت کشف و گزارش عملیات مشکوک در اختیار آنان قرار دهند. اجرای کامل و صحیح مجموعه مقرراتی که از سوی بانک مرکزی ابلاغ می شود را جهت جلوگیری و کشف تراکنش های مشکوک بکار ببرند. همچنین با اجرای مستمر قوانین دریافت شده از اطلاعات اولیه (KYC) و اطلاعات کامل و مستمر (CDD) بر شناخت کارکنان از مشتریان بیافزایند و با بهبود شیوه و ساختار گزارش دهی بر امکان دریافت گزارش های دقیق و کامل افزوده شود. با بهبود و رعایت چنین اقداماتی در زمینه قوانین مقابله با پولشویی می توان انتظار داشت که سازمان به طور مؤثر در جهت مبارزه با پولشویی گام بر می دارد.

منابع:

- خدادادی، اکبر (۱۳۸۵). «ویژگی های روابط کارگزاری بین بانکی کارآمد»، بانک و اقتصاد، شماره ۷۷.
- همتی، محمد باقر (۱۳۹۱). «تدابیر پیشگیرانه و مجازات در قانون مبارزه با پولشویی، (با نگاهی به اسناد بین المللی، کنوانسیون وین، پالرمو مریدا و توصیه های FATF)»، انتشارات خرسندی، چاپ اول.
- فرهاد رهبر و فضل الله میرزاوند (۱۳۸۷). «پول شویی و روش های مقابله با آن»، ویرایش اول، چاپ اول، ناشر: دانشگاه تهران.
- یاریان، سید حمید (۱۳۹۱). «نقش فن آوری اطلاعات در جرایم الکترونیکی و پولشویی»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- ثامر بن عبدالرحمن بن ابراهیم السالم «مکافحه غسيل الاموال في مؤسسات المالیه و غیر المالیه فی المملكة العربیه السعودیه —دراسة تطبیقیه» پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه عربی نایف، ریاض ۲۰۰۸.
- عطیه فیاض، «جريمه غسل الاموال في الفقه الاسلامی، دراسة فقهیه مقارنه»، ریاض، دارالنشر للجامعات، الطبعة الاولى ۲۰۰۵.

—McLean George F, Metaphysics, 1997» Culture and Economic Development, Cultural Heritage and Contemporary «Change Series 3, Asia, vol.14.

—Khodadadi Akbar, April 4-7 2012 “Contributions to FRML risk management in electronic banking”, 4th international conference on governance, fraud, ethics and social responsibility, Antalya, Turkey.

—Mahmood Mohamed Sanusi, 2008, “Money laundering with particular reference to the banking deposit transactions An Islamic perspective”, International Islamic University Malaysia, Kuala Lumpur, Malaysia, Journal of Money Laundering Control, Vol. 11 No. 3, pp. 251-260 , Emerald Group Publishing Limited 1368-5201, DOI

10.1108/13685200810889399.

-FRAML, <http://verafin.com/>, 2012

-Yingfeng Wang et al , May 25-26 2008, “ Intelligent money laundering monitoring and detecting system proposed , European and Mediterranean Conference on Information Systems”, Al Bustan Rotana Hotel, Dubai.

-Reuter P. and Truman E. M. 2004. Chasing dirty money: the fight against money laundering. Institute for International Economics., Washington, DC.

-Albert ,ws.,Albrecht,C.C& Albrecht,G.O, 2008,“Current Trends in Fraud and Detection” .Information Security Journal ,17.

بررسی رابطه عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات با فساد اداری؛ مطالعه موردی اداره های آموزش و پرورش استان هرمزگان^۱

جواد ایمانی^۲

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات با فساد اداری است. جامعه آماری این تحقیق را تمامی کارکنان شاغل در اداره های آموزش و پرورش استان هرمزگان در سال ۹۱-۱۳۹۰ (۱۱۳۶ نفر) تشکیل می دهند و حجم نمونه مورد پژوهش تعداد ۲۹۱ نفر است که به روش خوشه ای چند مرحله ای با توجه به جدول مورگان انتخاب شده اند. این بررسی به روش توصیفی از نوع همبستگی صورت گرفته و جهت جمع آوری داده ها از پرسش نامه های عدالت سازمانی، فناوری اطلاعات و فساد اداری بهره گرفته شد و جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار استنباطی ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند گانه استفاده شده است و نتایج حاصل نشان داد: بین عدالت سازمانی و مؤلفه هایش با فساد اداری رابطه معکوس و معناداری وجود داشته و از بین مؤلفه های آن، عدالت توزیعی و عدالت رویه ای قادر به پیش بینی فساد اداری هستند. از طرفی بین فناوری اطلاعات و فساد اداری نیز رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و از بین ابعاد آن، عوامل نگرشی، عوامل آموزشی، عوامل فنی و عوامل اقتصادی با فساد اداری در سطح ۰/۰۱ رابطه معناداری دارند و از آن بین فقط دو بعد عوامل آموزشی و عوامل اقتصادی قادر به پیش بینی فساد اداری هستند.

واژگان کلیدی: عدالت سازمانی، فناوری اطلاعات، فساد اداری، آموزش و پرورش

۱- این مقاله برگرفته از طرحی پژوهشی با همین عنوان بوده که با حمایت سازمان بازرسی استان هرمزگان انجام گرفته است

۲- نویسنده مسئول و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودان. Imani1360@yahoo.com

مقدمه:

جامعه امروز، جامعه سازمانی است. امروزه، بخش عمده زندگی ما، در سازمان ها یا در ارتباط با سازمان ها سپری می شود. هر سازمانی با انجام دادن وظایف چند گانه یا تخصصی، هدف های عام یا خاصی را برای جامعه و مردم آن محقق می سازد. این هدف ها و وظایف بسیار دشوار تر و پیچیده تر از آن هستند که به وسیله یک فرد یا گروه کوچک تحقق پذیر و انجام یافتنی باشند، از این رو گردش امور زندگی، وابسته به سازمان ها و پیشرفت و بقا جامعه تابع کار و عملکرد مؤثر آن ها است. مردم از طریق سازمان ها، کارها را مؤثرتر انجام می دهند و چگونگی عملکرد آن ها، کیفیت فعالیت های سازمان ها و در نتیجه چگونگی انجام امور و کارهای جامعه را تحت تأثیر قرار می دهد (علاقه بند، ۱۳۸۳). نظام آموزش و پرورش از بزرگ ترین و گسترده ترین سیستم های درون هر جامعه ای است که سرنوشت آن جامعه را در بلند مدت تعیین می کند، در حقیقت خوشبختی یا بدبختی هر جامعه به آموزش و پرورش آن جامعه بستگی دارد. چنان چه آموزش و پرورش از نظر اهداف و ساختار و منابع درست طراحی شود در دراز مدت توسعه جامعه را تضمین خواهد کرد و به اثربخشی نزدیک می شود (امین شایان جهرمی و همکاران، ۱۳۸۸: ۸).

فساد یکی از پدیده های جهانی است که از دیرباز با پیدایش شکل های اولیه حکومت وجود داشته و عامل مهمی در ایجاد آسیب و ضرر به سیاست ها و منافع عمومی تلقی می شود (سازمان بین المللی شفافیت، ۲۰۰۵: ۲۶). در زیر مجموعه فساد در معنای عام، فساد در نظام اداری نیز، گریبانگیر همه کشورها بوده است. نظام اداری در ایران همانند سایر کشورها از پدیده فساد اداری مالی و آسیب های آن مصون نبوده و به دلایل درون سازمانی و برون سازمانی موجب عقب ماندگی کشور و بروز دغدغه ها و نگرانی های متعدد در رأس نظام شده است (عظیمی و همکاران، ۱۳۹۰: ۶۲). کنکاش پیرامون فساد اداری نشان می دهد که فساد مانع رشد رقابت و خنثی شدن فعالیت ها در جهت کاهش فقر و تبعیض اجتماعی می شود و با تأثیر منفی بر کارایی و اثربخشی نظام مدیریت اداری سبب به هدر رفتن منابع ملی و در نتیجه کاهش اثربخشی دولت در هدایت امور و سلب اعتماد مردم به دستگاه های دولتی و غیر دولتی می شود. همچنین فساد باعث تضعیف انگیزه ها، موجب زیان های اجتماعی یا تضعیف نهادهای موجود، زیان های سیاسی یا توزیع ناعادلانه منابع و بالاخره زیان های اقتصادی می شود. برنامه توسعه ملل متحد^۱ فساد را به عنوان سوء استفاده از قدرت دولتی و اداری برای منافع شخصی از طریق رشوه، اخاذی، خویشاوند گرایی،

تقلب و اختلاس تعریف می کند و آن را با افزایش انحصار قدرت و صلاحدید شخصی و کاهش میزان پاسخگویی، اعتماد و درستی و شفافیت برابر می داند (شریفی رنانی و همکاران، ۱۳۹۰). ادراک عدالت و بی عدالتی در سازمان ها، با تحریک نیازهای متفاوت افراد، موجب برانگیختگی کارکنان به رفتارهای مثبت و منفی می شود؛ در واقع تلاش افراد در جهت رفع نیازها، گاهی آن ها را به ارتکاب فساد متمایل می سازد. یکی از نیازهای اساسی افراد، عدالت است و فرض بر این است که ادراک بی عدالتی در سازمان ها، افراد را به سوی فساد متمایل می سازد.

حیات و تداوم هر سیستم و نهاد اجتماعی در گرو وجود پیوندی مستحکم میان عناصر تشکیل دهنده آن است. این پیوند تحت تأثیر میزان رعایت عدالت در آن سیستم قرار دارد؛ ارزیابی پاسخ افراد درباره آنچه از کار در سازمان به دست می آورند، در مقابل آنچه به سازمان ارایه می دهند، موضوع بسیاری از پژوهش های اجتماعی در زمینه عدالت بوده است (افجه، ۱۳۸۵: ۳۲۲). عدالت و اجرای آن یکی از نیازهای اساسی و فطری انسان است که همواره در طول تاریخ وجود آن بستری مناسب جهت توسعه جوامع انسانی را فراهم کرده است. نظریه های مربوط به عدالت به موازات گسترش و پیشرفت جامعه بشری تکامل یافته و دامنه آن از نظریه های ادیان و فلاسفه به تحقیق های تجربی کشیده شده است. برخی از صاحب نظران، نظریه برابری را نظریه گسترش عدالت نام نهاده اند زیرا بر توزیع عادلانه درآمدها در میان انسان ها برای دستیابی به سطح بالایی از انگیزش تمرکز دارد (یعقوبی، سقاییان نژاد اصفهانی، گرجی، نوروزی و رضایی، ۱۳۸۸: ۲۶). ادراک بی عدالتی اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی دارد زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت الشعاع خود قرار می دهد. بی عدالتی و توزیع غیر منصفانه دستاوردها و ستاده های سازمان، موجب تضعیف روحیه کارکنان و تنزل روحیه تلاش و فعالیت در آنان می شود؛ بنابراین رعایت عدالت، رمز بقاء و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است. همچنین از جمله وظایف اصلی مدیریت، حفظ و توسعه رفتارهای عادلانه در مدیران و احساس عدالت در کارکنان است (سید جوادین، فراچی و طاهری عطار، ۱۳۸۷: ۵۶).

اجرای عدالت در جامعه به وجود عدالت در سازمان برمی گردد لذا رعایت عدالت، رمز بقاء و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است. رعایت عدالت به ویژه در برخی رفتارهای مدیریتی (توزیع پاداش ها، روابط سرپرستی، ارتقاء و انتصاب ها) برای کارکنان حایز اهمیت است. در فراگرد توسعه رفتارهای عادلانه و مهم تر از آن شکل دادن احساس عدالت در کارکنان، شناخت چگونگی تأثیر گذاری رفتارهای مبتنی بر عدالت بر رفتار کارکنان و مدیران

این امکان را می دهد که اقدامات مناسب تری را در جهت توسعه احساس عدالت در میان کارکنان سازمان به وجود آورده، برنامه ریزی و مدیریت نمایند. از طرف دیگر ارتقاء سلامت اداری خصوصاً در سازمان های دولتی یکی از اهداف اساسی به حساب می آید. عدالت یکی از مسائل مهم درون سازمان ها است که نقش بسزایی در افزایش و یا کاهش سلامت اداری در سازمان ها ایفا می کند. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان عموماً منجر به رفتاری توأم با سلامت اداری می شود. از سوی دیگر افرادی که احساس بی عدالتی کنند، به احتمال بیش تر زمینه های فساد در سازمان یا افراد را فراهم می کنند و حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناهنجار نمایند. بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمانشان قضاوت می کنند و چطور آن ها به عدالت یابی عدالتی درک شده پاسخ می دهند، از مباحث اساسی، خصوصاً برای درک رفتار سازمانی است (ودادی و آخوندی، ۱۳۸۹: ۸۰).

با گسترش فناوری اطلاعات، تمام ابعاد زندگی بشر دچار تحول بنیادین شده است، به طوری که دنیای کنونی را در جریان یک دگردیسی کامل قرار داده است و این روند همچنان ادامه دارد. شاید بتوان گفت که دنیای صنعتی راه چاره ای غیر از انتخاب این تحول ندارد و سکون موجب بروز اختلال در روابط اجتماعی، سیاسی و اقتصادی افراد یک جامعه و حتی در روابط بین الملل خواهد شد، نکته حایز اهمیت آنکه از یک سو رشد و توسعه فناوری اطلاعات در برخی از جوامع و عقب ماندگی سایر جوامع از سوی دیگر، خود موجب بروز اختلال در روابط و افزایش فاصله بین کشورها شده است. بسیاری از تئوری پردازان و تحلیل گران پدیده جهانی شدن، فناوری اطلاعات را محوری می دانند که جهانی شدن تا به امروز به حول آن طی طریق کرده و فراگیر شده است. تکنولوژی های نوین ارتباطی، ابعاد زمانی و مکانی را در نور دیده و جهان امروزی را به مثابه یک دهکده به پهنای گیتی در آورده اند به طوری که گویا بشر کنونی گام در جهانی دیگر نهاده است (الهیاری فرد، ۱۳۸۳).

شاید مهم ترین دلیل اشاعه فساد اداری، نبود ساختارهای روشن و شفاف در انجام امور، پاسخگویی و صداقت در سازمان ها است. در محیط های اداری رفتارهای غیر شفاف و مبهم، امکان کج روی های اداری را افزایش می دهد و انجام رفتارهای فساد آلود تسهیل می شود. بنابراین شاید به جرأت بتوان ادعا کرد که کارآمدترین و مؤثرترین شیوه های مبارزه با فساد اداری، خروج از فضای تاریک و مبهم و شفاف سازی و روشن ساختن محیط و ساختار اداری است. فناوری اطلاعات رویکرد جدیدی را در ایجاد شفافیت، افزایش پاسخگویی، صداقت و

ترویج استراتژی ضد فساد به دولت‌ها پیشنهاد می‌دهد. دولت‌های بسیاری اجرای قوانین شفاف را با استفاده از ابتکارات مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات یعنی از طریق دولت الکترونیک انجام می‌دهند (رلی و سبهاروال^۱، ۲۰۰۹). بنابر این انتظار می‌رود فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب افزایش شفافیت فرایندهای اداری و تسهیل روند تصمیم‌گیری شود. این باور وجود دارد که بکارگیری اینترنت و دیگر ابزارهای اطلاعاتی، سرانجام جایگزین تصمیم‌های غیر شفاف و غیر دموکراتیک متصدیان امور و مدیران دولتی خواهد شد. اما اجرای کنترل فساد همیشه فعالیتی کاربر بوده و نیاز به اطلاعات زیادی دارد به همین دلیل، مدیران به فنون و ابزار کمکی نیاز دارند تا بتوانند با اتکا به آن‌ها، فساد اداری را کنترل کنند (دانایی فرد، ۱۳۸۴: ۱۰۴).

جهانبخش (۱۳۸۷) در تحقیقی تأثیر فناوری اطلاعات را بر بهبود ارتباط بین کارمند و ارباب رجوع، ارتقاء آگاهی ارباب رجوع نسبت به قوانین و مقررات، افزایش شفافیت اطلاعات و بهبود پاسخگویی سنجیده است. نتایج تحقیق وی نشان داد که بین استفاده از فناوری اطلاعات و این چهار مؤلفه رابطه معناداری وجود دارد و در نهایت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات سبب کاهش فساد اداری می‌شود. نتایج پژوهش عظیمی و همکاران (۱۳۹۰) که با هدف بررسی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم عوامل مدیریتی و سازمانی بر فساد اداری-مالی به اجرا درآمده بود، نشان داد در بین یازده متغیر زیر مجموعه عوامل مدیریتی و سازمانی، شش عامل به ترتیب شامل: ضعف سیستم نظارت و کنترل، ضعف ارتباطات، ضعف مدیران در رهبری و هدایت، ضعف مدیران در بسیج منابع و امکانات، ضعف مدیران در سازمندی و ضعف عوامل ساختاری در اولویت تأثیر گذاری بر فساد اداری مالی قرار دارند.

دادگر و نظری (۱۳۸۸) در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی شاخص فساد مالی در ایران و کشورهای برگزیده جهان» عوامل اداری و مدیریتی مؤثر در پیدایش فساد را شامل: پیچیدگی و ناکارآمدی ساختار قوانین و مقررات و نظام بروکراسی، ناکارآمدی نظام نظارت و بازرسی، ناکارآمدی نظام پرداخت و دیگر نظام‌های مدیریت منابع انسانی، ناکارآمدی نظام گزینش و گمارش مدیران، نبود سامانه‌های مناسب اطلاع رسانی خدمات و اقدامات بخش عمومی می‌دانند. شریفی رنانی و حاجی پور (۱۳۹۰) در تحقیقی به بررسی «نقش فناوری اطلاعات در بهبود پاسخگویی به مشتریان از دیدگاه مدیران و کارکنان بانک» پرداختند. نتایج حاکی از آن بود که استفاده از فناوری اطلاعات (تلفن و دورنگار، رایانه و خدمات بانکداری الکترونیک) پاسخگویی در بانک را افزایش می‌دهد. همچنین بین دیدگاه کارکنان و مدیران از لحاظ جنسیت، مدرک تحصیلی و سنوات خدمت

پیرامون نقش فناوری اطلاعات در بهبود پاسخگویی تفاوت معناداری وجود دارد. به بیان دیگر نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که فناوری اطلاعات با نظارت هدفمند و دقیق مدیران، ارایه به موقع و سریع گزارش ها در سلسله مراتب، سرعت در پاسخگویی به شکایات مشتریان، تخصیص بهینه منابع، دسترسی سریع مشتریان به اطلاعات بانکی آن ها موجب بهبود پاسخگویی و در نتیجه کاهش فساد اداری می شود.

هدف از تحقیق صفری (۱۳۸۷)، مطالعه عوامل مؤثر بر بروز و گسترش فساد اداری و تعیین میزان اهمیت هر یک از روش های ده گانه کنترل فساد اداری از دیدگاه کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران بود که نتایج نشان داد: وضعیت اقتصادی، ویژگی های سازمانی، ویژگی های فرهنگی، کمیت و کیفیت قوانین و مقررات و ویژگی های فردی کارکنان در بروز و گسترش فساد اداری نقش دارند. همچنین با توجه به آزمون فریدمن وضعیت اقتصادی کارکنان بیش ترین نقش را در بروز و گسترش فساد اداری دارا است و در بین روش های مختلف کنترل فساد اداری نیز، افزایش حقوق کارکنان بیش ترین نقش را به خود اختصاص داده است.

خداداد حسینی و فرهادی نژاد (۱۳۸۰) در مقاله ای به بررسی فساد اداری و روش های کنترل آن که با هدف ارایه یک تعریف عمومی از فساد اداری، انواع فساد اداری بود به مطالعه پرداختند. نتایج تحقیق ایشان نشان داد که موقعیت اقتصادی، فرهنگ، ویژگی های فردی و سازمانی و کیفیت و کمیت قوانین و مقررات به ترتیب به عنوان مهم ترین عوامل در فساد اداری تأثیر دارند. هم چنین عوامل متعددی از قبیل افزایش حقوق بخش دولتی، وضع مقررات و قوانین مؤثر، مطبوعات، آگاهی عمومی نسبت به مقررات و قوانین، سیستم های مالی و کارا، اصلاح ساختار اداری، عدم سیاسی کردن سیستم اداری و خصوصی سازی می توانند در کنترل و جلوگیری از فساد اداری مؤثر باشند. ودادی و آخوندی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه میان عدالت سازمانی و سلامت اداری در گمرک جمهوری اسلامی ایران» بیان داشتند که رابطه قوی میان ابعاد گوناگون عدالت سازمانی و سلامت اداری برقرار است و بر اساس نتایج به دست آمده بین عدالت سازمانی و سلامت اداری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج بررسی تأثیر گذاری مؤلفه های عدالت بر سلامت اداری نیز نشان می دهد که هم زمان از بین سه نوع عدالت مورد بحث عدالت رویه ای و تعاملی بر سلامت اداری تأثیر گذار هستند. همچنین برای رتبه بندی تأثیر گذاری مؤلفه ها؛ بیش ترین میزان همبستگی میان عدالت سازمانی و سلامت اداری مربوط به عدالت رویه ای و کم ترین تأثیر بر سلامت اداری در گمرک ایران مربوط به عدالت توزیعی است. نعامی و شکر کن (۱۳۸۵) در

پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه ساده و چند گانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز» بیان داشتند که متغیر عدالت سازمانی و سه حیطه آن همبستگی مثبت معنی داری با رفتار مدنی سازمانی و حیطه های آن یعنی وظیفه شناسی، ادب و مهربانی، نوع دوستی، مردانگی و خوش اخلاقی دارند. نتایج تحلیل رگرسیون چند گانه نشان داد که سه نوع عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی همبستگی چند گانه معنی دار دارند.

آمبروز^۱ (۲۰۰۲) بیان می دارد که احساس بی عدالتی یا برخورد غیر منصفانه غالباً به عنوان علتی برای خراب کاری ذکر می شود؛ به طوری که بر اساس برخی مطالعات، گاهی ادراک بی عدالتی به نوعی رفتار انحرافی مانند دزدی و تخریب می انجامد.

سلدادیو و هان^۲ (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان «عوامل فساد: بررسی ادبیات و مدارک و شواهد جدید» به بررسی ۷۰ مورد از پژوهش های انجام شده در خصوص فساد اداری مالی پرداخته و برخی عوامل مدیریتی و سازمانی از قبیل سطح دستمزدها، نابرابری درآمدها، اختلاف در قدرت، ساختار سازمانی، عوامل کنترلی و نظارتی، بروکراسی بیش از حد، مقررات پیچیده و زاید و میزان مسئولیت کارکنان را در بروز فساد اداری مالی مؤثر می دانند. فوکو^۳ (۲۰۰۸) در مطالعه ای با عنوان «مبارزه علیه فساد و تأثیرات آن» دامنه ای از مقالات چاپ شده در طی سال های ۱۹۶۷ تا ۲۰۰۵ را مورد بررسی قرار داد و نتیجه گرفت که هر چه تبعیض ها، شکاف ها و فاصله بین کارکنان و مدیران افزایش می یابد، فساد در سازمان نیز افزایش می یابد و با توجه به نتایج پژوهش های مختلف، نشان داد که مهم ترین عامل بروز فساد اداری، حقوق و دستمزد و در مجموع عامل اقتصادی بوده است. شیم و ام^۴ (۲۰۰۹) در تحقیقی به مطالعه اثر فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه اجتماعی در کاهش فساد پرداختند و به این نتایج دست یافتند که فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه اجتماعی عوامل اصلی در کاهش فساد محسوب می شوند. آن ها دریافتند که فناوری اطلاعات و ارتباطات یک ابزار مؤثر در کاهش فساد است و تأثیر مثبتی در کاهش فساد دارد. سرمایه اجتماعی اثر مثبت بر کاهش فساد دارد اما ابعاد گوناگون از سرمایه اجتماعی می تواند دارای اثرات متفاوتی باشد. رابطه بین سرمایه اجتماعی و فناوری اطلاعات و ارتباطات مبهم است اگرچه یافته های تحقیق آن ها نیز این موضوع را تأیید کرد، ولی سرمایه اجتماعی تأثیرات مستقلی از فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کاهش فساد داشت. برتوت و همکاران^۵ (۲۰۱۰) اثرات بالقوه اطلاعات و فناوری های اطلاعات

1. Ambrose

2. Seldadyo & Haan

3. Fokuo

4. Shim & Eom

5. Bertot et al

و ارتباطات به ویژه دولت الکترونیک و رسانه های اجتماعی را روی نگرش های فرهنگی درباره شفافیت کشف کردند. نتایج نشان داد که فناوری های اطلاعات و ارتباطات سبب ایجاد جوی باز و موجب قطع رفتارهای فاسد می شود.

بنابراین با توجه به خلاء تحقیقاتی موجود در این زمینه و نیز با توجه به برنامه توسعه ملل متحد که افزایش در شفافیت، پاسخگویی و توزیع عادلانه منابع را به عنوان عواملی مؤثر در کاهش فساد می داند و همچنین توجه به نقش اساسی عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات در توسعه و رشد اقتصادی کشورها به عنوان عاملی در جهت ارتقاء و اصلاح نظام اداری، ضرورت مبارزه با فساد با توجه به فناوری های نوین اطلاعاتی حایز اهمیت است. بر همین اساس در این پژوهش تمرکز اصلی بر نقش ابعاد مختلف عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات بر فساد اداری است و این سؤال برای محقق مطرح می شود که چه رابطه ای بین عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات با فساد اداری در اداره های آموزش و پرورش استان هرمزگان وجود دارد؟

در این راستا فرضیه های زیر برای محقق مطرح شده اند:

- ۱ - بین عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات با فساد اداری رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲ - بین مؤلفه های عدالت سازمانی با فساد اداری رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳ - بین مؤلفه های فناوری اطلاعات با فساد اداری رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴ - عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات به طور معنی داری قادر به پیش بینی فساد اداری

هستند

- ۵ - ابعاد عدالت سازمانی به طور معنی داری قادر به پیش بینی فساد اداری هستند.

- ۶ - ابعاد فناوری اطلاعات به طور معنی داری قادر به پیش بینی فساد اداری هستند.

روش شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش از نوع پژوهش های همبستگی است و به شکل میدانی اجرا گردیده است و برای جمع آوری اطلاعات از پرسش نامه های استاندارد استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارمندان تمام وقت شاغل در مناطق مختلف اداره های آموزش و پرورش استان هرمزگان در سال ۹۱ - ۱۳۹۰ هستند که از ۱۱۳۶ نفر تشکیل شده و از این جامعه، نمونه ای به حجم ۲۹۱ نفر جهت انجام پژوهش انتخاب شد. در نمونه گیری، مناطق مختلف آموزش و پرورش استان هرمزگان به سه قسمت شرق، مرکز و غرب تقسیم بندی شده اند و برای تعیین حجم نمونه از روش خوشه ای چند مرحله ای با توجه به جدول مورگان استفاده شده است.

جهت جمع آوری اطلاعات از سه پرسش نامه به شرح زیر استفاده شده است:

۱- پرسش نامه عدالت سازمانی: برای سنجش عدالت سازمانی از پرسش نامه استاندارد شده (مورمن و نیهوف، ۱۹۹۳) استفاده شده است که از سه خرده مقیاس تشکیل شده، که دارای ۲۰ گویه است و در تحقیقات زیادی از جمله شکر کن و نعامی (۱۳۸۱)، امین شایان جهرمی و همکاران (۱۳۸۸) و ایمانی (۱۳۸۹) و ... مورد استفاده قرار گرفته است و همگی بر قابل قبول بودن میزان پایایی آن صحه گذاشته اند و جزئیات آن به قرار زیر است:

جدول ۱- جزئیات پرسش نامه عدالت سازمانی

ابعاد	تعداد گویه ها	شماره های گویه ها	پایایی
عدالت توزیعی	۵ گویه	۱ الی ۵	۰/۷۵
عدالت رویه ای	۶ گویه	۶ الی ۱۱	۰/۹۲
عدالت تعاملی	۹ گویه	۱۲ الی ۲۰	۰/۶۴
کلی	۲۰ گویه		۰/۸۰

۲- پرسش نامه فناوری اطلاعات: این پرسش نامه استاندارد توسط کریمی (۱۳۸۵) طراحی شده و از روایی و پایایی قابل قبولی برخوردار است و شامل هفت مؤلفه است که جمعاً از ۶۶ گویه تشکیل شده و در پژوهش های بی شماری از جمله اسدی و کریمی (۱۳۸۶) و کریمی و همکاران (۱۳۸۷) نیز استفاده شده و جزئیات آن به قرار زیر است:

جدول ۲- جزئیات پرسش نامه فناوری اطلاعات

ابعاد	تعداد گویه ها	شماره های گویه ها	پایایی
ویژگی های فردی	۱۱ گویه	۱ الی ۱۱	۰/۵۵
عوامل نگرشی	۱۴ گویه	۱۲ الی ۲۵	۰/۷۱
عوامل آموزشی	۹ گویه	۲۶ الی ۳۴	۰/۷۰
عوامل فنی	۸ گویه	۳۵ الی ۴۲	۰/۴۸
عوامل اقتصادی	۷ گویه	۴۳ الی ۴۹	۰/۸۱
عوامل محیطی	۹ گویه	۵۰ الی ۵۸	۰/۵۸
عوامل انسانی و مدیریتی	۸ گویه	۵۹ الی ۶۶	۰/۶۳
کلی	۶۶ گویه		۰/۷۵

۳- پرسش نامه فساد اداری: برای سنجش فساد اداری از پرسش نامه ۳۱ گویه ای حامد بر دبار (۱۳۹۰) و جهان بخش (۱۳۸۷) استفاده گردید که اطلاعات مربوط به آن در جدول ذیل آمده است:

جدول ۳- جزئیات پرسش نامه فساد اداری

ردیف	ابعاد	مؤلفه ها	گویه های مربوطه در ابزار تحقیق	پایایی
۱	عوامل رفتاری	پایبندی اعتقادی	۱ و ۲ و ۳ و ۴	۰/۶۴۵
		ویژگی شخصیتی	۵ و ۶	۰/۷۵۰
		سبک ارتباطی	۷ و ۸ و ۹ و ۱۰	۰/۸۲۳
		سبک رهبری	۱۱ و ۱۲ و ۱۳	۰/۴۹۰
		کیفیت زندگی	۱۴ و ۱۵ و ۱۶ و ۱۷	۰/۶۹۱
۲	عوامل ساختاری	وضعیت قوانین و مقررات	۱۸ و ۱۹ و ۲۰ و ۲۱	۰/۴۸۶
		انطباق پست با شرایط احراز	۲۲ و ۲۳ و ۲۴ و ۲۵	۰/۴۹۷
		شیوه ارتقاء و رشد	۲۶ و ۲۷ و ۲۸	۰/۶۱۲
		نحوه کنترل	۲۹ و ۳۰ و ۳۱	۰/۵۶۹
۳		کلی	۳۱ گویه	۰/۷۵۲

لازم به ذکر است که در خصوص پایایی هر سه پرسش نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج هر کدام در جدول مربوطه آمده است و در خصوص روایی آن نیز از روایی محتوایی استفاده شد که در این خصوص نظر صاحب نظران و اساتید این حوزه جمع آوری گردید که توافق جمعی بر روی آن ها وجود داشت. جهت تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده و بررسی فرضیه های تحقیق از روش های آمار استنباطی ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند گانه استفاده شد.

یافته های پژوهشی

در این قسمت به بررسی فرضیات پژوهش خواهیم پرداخت بنابراین در ادامه هر یک از فرضیات پژوهش را مطرح و نتایج یافته های حاصل از پرسش نامه ها را مورد بررسی قرار می دهیم تا درستی یا نادرستی فرضیه را بررسی نماییم.

فرضیه اول: بین عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات با فساد اداری رابطه معنی داری وجود دارد. برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴ قابل مشاهده است:

جدول ۴- ماتریس همبستگی متغیرهای مورد مطالعه

فساد اداری		
ضریب همبستگی پیرسون	-۰/۴۹۹	عدالت سازمانی
سطح معنی داری	۰/۰۰۰۱	
ضریب همبستگی پیرسون	-۰/۳۳۶	فناوری اطلاعات
سطح معنی داری	۰/۰۰۰۱	

× ضریب همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

با توجه به نتایج جدول فوق ضریب همبستگی بین دو متغیر عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات با فساد اداری معکوس و معنادار شده است.

فرضیه دوم: بین مؤلفه های عدالت سازمانی با فساد اداری رابطه معنی داری وجود دارد. برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ قابل مشاهده است:

جدول ۵- ماتریس همبستگی ابعاد عدالت سازمانی با فساد اداری

فساد اداری		
ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری	ابعاد عدالت سازمانی
-۰/۳۷۶ *	۰/۰۰۰۱	عدالت توزیعی
-۰/۲۳۳ *	۰/۰۰۱	عدالت رویه ای
-۰/۲۱۳ *	۰/۰۰۱	عدالت تعاملی

× ضریب همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

با توجه به نتایج جدول فوق بین هر سه متغیر عدالت سازمانی با فساد اداری رابطه معکوس و معناداری مشاهده شد. بنابراین بین این متغیرها رابطه ای معنی دار وجود دارد.

فرضیه سوم: بین مؤلفه های فناوری اطلاعات با فساد اداری رابطه معنی داری وجود دارد. برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۶ قابل مشاهده است:

جدول ۶- ماتریس همبستگی ابعاد فناوری اطلاعات با فساد اداری

فساد اداری		ابعاد فناوری اطلاعات
ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری	
-۰/۰۹۹	۰/۳۱	ویژگی‌های فردی
-۰/۱۹۱°	۰۰۰۲/	عوامل نگرشی
-۰/۱۶۶°	۰۰۲/	عوامل آموزشی
-۰/۳۴۰°	۰۰۰۰۱/	عوامل فنی
-۰/۰۶۷°	۰۰۰۰۱/	عوامل اقتصادی
-۰/۱۰۳/	۰/۱۴۳/	عوامل محیطی
-۰/۱۱۱/	۰/۱۲۵/	عوامل انسانی و مدیریتی

× ضریب همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

با توجه به نتایج جدول فوق بین عوامل نگرشی، عوامل آموزشی، عوامل فنی و عوامل اقتصادی با فساد اداری در سطح ۰/۰۵ رابطه معکوس و معناداری مشاهده شد اما بین سایر ابعاد فناوری اطلاعات با فساد اداری رابطه معنی داری یافته نشده است.

فرضیه چهارم: عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات به طور معنی داری قادر به پیش بینی فساد اداری هستند.

برای بررسی فرضیه های چهارم تا ششم از رگرسیون چند متغیره به شیوه هم زمان استفاده شد. به منظور تعیین اینکه حداقل یکی از متغیرهای پیش بین (عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات) متغیر ملاک (فساد اداری) را می توانند پیش بینی کنند، از تحلیل واریانس و ضریب تعیین استفاده شده است که نتیجه آن در جدول زیر آمده است.

جدول ۷- جدول تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون

R	مجذور R	F	Df1	Df2	سطح معناداری
۰/۲۰۶	۰/۰۴۳	۲/۳۵۹	۲	۲۸۹	۰/۰۰۱

همان گونه که مشاهده می شود مقدار F برابر با ۲/۳۵۹ گردیده که این مقدار با درجات آزادی (۲، ۲۸۹) در سطح ۰/۰۰۱ معنادار گردیده و چون سطح قابل قبول معناداری کم تر از ۰/۰۵ است، بنابراین نتیجه می گیریم که حداقل یکی از متغیرهای پیش بین می توانند متغیر ملاک را پیش بینی

کنند. از طرفی مقدار مجذور R برابر با $0/043$ گردیده به این معنا که متغیرهای پیش بین روی هم رفته می توانند ۴ درصد از تغییرات متغیر فساد اداری را پیش بینی کنند. حال به منظور تعیین اینکه هر یک از متغیرهای پیش بین تا چه اندازه می توانند متغیر ملاک را پیش بینی کنند از ضریب بتا استفاده شده که نتیجه آن در جدول زیر آمده است:

جدول ۸- ضرایب بتا و سطح معناداری آن ها

متغیرهای پیش بین	B	خطای استاندارد	بتا	تی	سطح معناداری
عدالت سازمانی	۱/۰۵۷	۱/۹۹۶	-۰/۴۱۱	-۳/۶۳۰	۰/۰۰۱
فناوری اطلاعات	۰/۰۸۲	۰/۱۴۲	-۰/۱۰۱	-۰/۵۸۱	۰/۵۶۲

همان گونه که مشاهده می شود مقدار مؤلفه عدالت سازمانی معنادار شده است بنابراین نتیجه می گیریم که از مؤلفه های عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات فقط مؤلفه عدالت سازمانی قادر به پیش بینی فساد اداری است و این بدین معنی است که فساد اداری از طریق عدالت سازمانی قابل پیش بینی است.

فرضیه پنجم: ابعاد عدالت سازمانی به طور معنی داری قادر به پیش بینی فساد اداری هستند.

جدول ۹- جدول تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون

R	مجذور R	F	Df1	Df2	سطح معناداری
۰/۲۵۲	۰/۰۶	۶/۲	۱	۲۹۰	۰/۰۰۱

همان گونه که مشاهده می شود مقدار F برابر $6/2$ گردیده که این مقدار با درجات آزادی (۲۹۰، ۱) در سطح $0/001$ معنادار گردیده و چون سطح قابل قبول معناداری کم تر از $0/05$ است، بنابراین نتیجه می گیریم که حداقل یکی از متغیرهای پیش بین می توانند متغیر ملاک را پیش بینی کنند. از طرفی مقدار مجذور R برابر با $0/06$ گردیده به این معنا که متغیرهای پیش بین روی هم رفته می توانند حدود ۶ درصد از تغییرات متغیر فساد اداری را پیش بینی کنند. حال به منظور تعیین اینکه هر یک از متغیرهای پیش بین تا چه اندازه می توانند متغیر ملاک را پیش بینی کنند از ضریب بتا استفاده شده که نتیجه آن در جدول شماره ۱۰ آمده است.

جدول ۱۰ - ضرایب بتا و سطح معناداری آن ها

متغیر های پیش بین	B	خطای استاندارد	بتا	تی	سطح معناداری
عدالت توزیعی	۰/۵۶	۲/۴۷۶	-۰/۲۴	-۱/۶۶۲	۰/۰۰۱
عدالت رویه ای	۰/۶۱	۳/۱۸۰	-۰/۶۵	-۱/۵۲۹	۰/۰۰۱
عدالت تعاملی	۰/۴۰۲	۰/۴۲۶	-۰/۱۹۲	-۰/۹۴۵	۰/۳۴۷

همان گونه که مشاهده می شود دو مؤلفه از ابعاد عدالت سازمانی معنادار گردیده است. بنابراین از مؤلفه های عدالت سازمانی، عدالت توزیعی و عدالت رویه ای قادر به پیش بینی فساد اداری هستند و این بدین معنی است که فساد اداری از طریق این دو مؤلفه قابل پیش بینی است. فرضیه ششم: ابعاد فناوری اطلاعات به طور معنی داری قادر به پیش بینی فساد اداری هستند.

جدول ۱۱ - جدول تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون

R	مجدور R	F	Df1	Df2	سطح معناداری
۰/۸۹۲	۰/۷۹۶	۳۸/۳۱۲	۲	۲۸۹	۰/۰۰۰

همان گونه که مشاهده می شود مقدار F برابر ۳۸/۳۱۲ گردیده که این مقدار با درجات آزادی (۲، ۲۸۹) در سطح ۰/۰۰۱ معنادار گردیده و چون سطح قابل قبول معناداری کم تر از ۰/۰۵ است، بنابراین نتیجه می گیریم که حداقل یکی از متغیرهای پیش بین می توانند متغیر ملاک را پیش بینی کنند. از طرفی مقدار مجدور R برابر با ۰/۷۹۶ گردیده به این معنا که متغیرهای پیش بین روی هم رفته می توانند حدود ۸۰ درصد از تغییرات متغیر فساد اداری را پیش بینی کنند. حال به منظور تعیین اینکه هر یک از متغیرهای پیش بین تا چه اندازه می توانند متغیر ملاک را پیش بینی کنند از ضریب بتا استفاده شده که نتیجه آن در جدول زیر آمده است:

جدول ۱۲ - ضرایب بتا و سطح معناداری آن ها

متغیر های پیش بین	B	خطای استاندارد	بتا	تی	سطح معناداری
ویژگی های فردی	۰/۳۶۳	۰/۴۰۶	۰/۶۲	۸۹۵	۰/۳۷۳
عوامل نگرشی	۰/۱۶۷	۰/۴۶۶	۰/۲۵	۳۵۸	۰/۷۲۱
عوامل آموزشی	۱۴۴	۰/۲۷۰	۵۴	-۳۹۷	۰/۰۰۱
عوامل فنی	۰/۶۲۲	۰/۳۳۰	۱۳۳	-۱۸۸۲	۰/۰۶۳
عوامل اقتصادی	۰/۹۸	۰/۲۰۶	۲۶	-۲۴۰۸	۰/۰۰۱
عوامل محیطی	۰/۱۰۲	۰/۶۱۷	۰/۱۲	۱۶۵	۰/۸۶۹
عوامل انسانی و مدیریتی	۰/۰۰۲	۰/۴۰۰	۰/۰۰	۰/۰۶	۰/۹۹۵

همان گونه که مشاهده می شود از بین مؤلفه های فناوری اطلاعات سطح معناداری مقدار بتای متغیرهای عوامل آموزشی و عوامل اقتصادی کم تر از سطح قابل قبول معناداری (05/0) است، در نتیجه این مؤلفه ها قادر به پیش بینی فساد اداری هستند. در صورتی که سایر ابعاد فناوری اطلاعات قادر به پیش بینی فساد اداری نمی باشند.

نتیجه گیری و پیشنهادها:

هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه عدالت سازمانی و فناوری اطلاعات با فساد اداری در ادارات آموزش و پرورش استان هرمزگان بود و نتایج حاصل از آن نشان داد که: بین عدالت سازمانی و مؤلفه هایش با فساد اداری رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و از بین مؤلفه های آن، عدالت توزیعی و عدالت رویه ای قادر به پیش بینی فساد اداری هستند. از طرفی بین فناوری اطلاعات و فساد اداری نیز رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و از بین ابعاد آن، عوامل نگرشی، عوامل آموزشی، عوامل فنی و عوامل اقتصادی با فساد اداری در سطح 01/0 رابطه معناداری دارند و از آن بین فقط دو بعد عوامل آموزشی و عوامل اقتصادی قادر به پیش بینی فساد اداری هستند. بنابراین نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج اغلب پژوهش های صورت گرفته در این زمینه که پاره ای از آن ها در قسمت پیشینه پژوهش آمده است همخوانی داشته و در یک راستا است.

تجربه های به دست آمده از کشورهای مختلف نشانگر این است که فساد امری؛ پیچیده، پنهان و متنوع است. از این رو، مبارزه با آن نیز باید امری مستمر، طولانی و پیچیده باشد. در حقیقت، فساد (در ابعاد اداری و ابعاد دیگر جامعه) مانند عفونت است که اگر به اندام و پیکر جامعه راه یابد، اعضای آن را یکی پس از دیگری عفونی کرده و از کار می اندازد و چه بسا گسترش این عفونت، کل پیکر جامعه را فاسد کند. با توجه به اینکه وجود فساد در کشورهای جهان، اعم از توسعه یافته و در حال توسعه، با درجات متفاوت و شدت و ضعف مختلف و اثرات منفی آن بر اتلاف منابع و اعتماد عمومی، مورد اتفاق همگان است، مقابله با این پدیده در جهت اصلاح و متعادل ساختن جوامع امری ضروری و انکار ناپذیر می نماید. بی توجهی به خواسته های عمومی و فساد در نظام اداری، مشروعیت و کارآمدی دولت ها را در بلندمدت تهدید می کند؛ عامل شکست سازمان ها در محیط است و ادامه حیات و بقا 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 برنامه ها نیز به سرانجام نخواهند رسید، به همین دلیل دولت ها اقدامات فراوانی در جهت اصلاح و بهبود ساختار و تشکیلات اداری خود به منظور کارآمدی و پاسخ گویی بیش تر و همچنین کاهش فساد اداری انجام داده اند، از جمله: تحول در نظام حقوق و دستمزد، جذب و بکارگماری، ساده سازی ساختارها، شفاف سازی وظایف و اختیارات، کوچک سازی و کاهش تصدی گری دستگاه ها، تحول در نظام مالی، بکارگیری سازوکارهای نظارتی، ارزیابی عملکرد، تشویق کارکنان متعهد و تلاشگر و نیز قدردانی از آن ها و ارشاد و تنبیه افراد متخلف از جمله این کارها است.

برابری؛ طبق نظریه آدامز، زمانی حاصل می شود که کارکنان احساس کنند که نسبت ورودی ها (تلاش ها) به خروجی هایشان (پاداش ها) با همین نسبت در همکاران شان برابر است (متسون و ایوانسویچ^۱، ۱۹۹۶: ۱۷۱). به لحاظ تاریخی نظریه برابری متمرکز بر عدالت درک شده از مقدار پاداش های توزیع شده بین افراد است (رابینز، ۲۰۰۱: ۱۷۰). بنابراین کارکنانی که احساس نابرابری می کنند با واکنش های منفی از جمله امتناع از تلاش، کم کاری و استعفا از کار و در شکل حاد آن فساد اداری به این نابرابری پاسخ می دهند.

به خاطر تمرکز این عدالت بر پیامدها، پیش بینی شده است که این شکل از عدالت عمدتاً با واکنش های شناختی، عاطفی و رفتاری همراه است. بنابراین زمانی که یک پیامد خاص ناعادلانه درک می شود، این بی عدالتی می بایست احساسات شخص، شناخت ها و نهایتاً رفتار را تحت تأثیر قرار دهد (اسپکتور و چاراش^۲، ۲۰۰۱). بنابراین بر اساس این نظریه فرضیات خاصی را به اثر عدالت توزیعی درک شده بر عملکرد کارکنان اداری ادارات آموزش و پرورش استان هرمزگان می توان ارایه کرد، یعنی زمانی که کارمندی بی عدالتی توزیعی را درک می کند؛ این کارمند ممکن است، کیفیت و کمیت کار را برای باز گرداندن عدالت تغییر دهد و یا ممکن است به سمت فساد و روش های خلاف قانون کشیده شود. از طرف دیگر عدالت رویه ای، بر نگرش ها و کیفیت زندگی کاری اش اثر گذار است. عدالت رویه ای بر نگرش های کلی نسبت به سازمان و مسئولانش اثر منفی می گذارد، به احتمال زیاد این نگرش های منفی بر عملکرد فرد نیز تأثیر خواهند گذاشت. در مورد عدالت تعاملی ممکن است در مورد رابطه اش با نگرش هایی در مورد سرپرست با عملکرد مرتبط باشد یعنی نارضایتی از سرپرست مستقیم می تواند به عملکرد ضعیف و یا رفتار خلاف وی منجر شود.

1. Matteson & Ivancevich

2. Spector & Charash

فناوری اطلاعات با تأثیر بر مؤلفه های فساد اداری که شامل عوامل رفتاری و عوامل ساختاری است، نقش فزاینده ای را در کاهش فساد اداری در آموزش و پرورش دارد از این رو رشد سریع فناوری های اطلاعاتی عرصه را بر سوداگران و رانت خواران محیط ناشفاف و غبار آلود تنگ نموده و بقاء و حفظ مدیریت دولتی را در ایجاد تحول و اصلاحات بنیادی در راستای ایجاد شفافیت بیش تر و اطلاع رسانی به موقع، صریح و صحیح می داند. فناوری اطلاعات می تواند به عنوان یکی از راه حل های مهم در کاهش فساد و افزایش شفاف سازی فعالیت های دولتی باشد. بنابراین طبق نظر شیم و ام (۲۰۰۸) فناوری اطلاعات می تواند از طریق ارتقاء حکومت خوب، تقویت طرح های اصلاحی، کاهش بالقوه رفتارهای فاسد، بهبود روابط بین کارکنان دولت و شهروندان، افزایش پاسخگویی مقامات دولتی، امکان پیگیری شهروندان نسبت به فعالیت های دولت و همچنین نظارت و کنترل بهتر رفتار کارکنان، فساد اداری را کاهش دهد. بنابراین برای کاهش موفقیت آمیز فساد، ابتکارات مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات باید از سمت افزایش دستیابی به اطلاعات به سمت قوانین شفاف، حرکت کنند و توانایی پیگیری تصمیمات و فعالیت های کارکنان دولتی را ایجاد کنند. فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش و پرورش از طریق استقرار سیستم اتوماسیون اداری و سیستم سناد و بگفا نقش مهمی را در اصلاح مدیریت و محیط ناشفاف اداری ایفا کرده و به نحو بسیار زیادی از ارتکاب فساد اداری در این سازمان کاسته و با افزایش شفافیت در امور اداری، سبب دسترسی به اطلاعات بیش تر و شفاف تر و دستیابی به خدمات بهتر با کم ترین زمان ممکن و حداقل هزینه را فراهم نموده است و نیز الکترونیکی شدن امور تسهیل سازی در تعهدات، توسعه سازمانی، افزایش بهره وری، بهبود پاسخگویی و افزایش اعتماد به سازمان را در بر داشته است از طرفی تجزیه و تحلیل های آماری نشان می دهد که فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای توانایی بالقوه و مزایای سودمندی در کاهش فساد است و همچنین می تواند با ارتقاء اثربخشی روی کنترل داخلی و مدیریتی رفتارهای فاسد، بهبود پاسخگویی و شفافیت در اطلاعات را در آموزش و پرورش ایجاد کند. همچنین بنا به نظر چادویک و می^۱ (۲۰۰۳) فناوری اطلاعات می تواند در آموزش و پرورش با کاهش مداخلات غیرضروری کارکنان، سوء استفاده از قدرت اداری آن ها را کاهش دهد و به نظارت بر رفتار کارکنان با هزینه اندک بپردازد و در دسترسی مردم به اطلاعاتی شفاف کمک کند و با افزایش تعاملات متقابل میان افراد، سرمایه اجتماعی را نیز فراهم سازد و با ایجاد اطلاعاتی شفاف درباره فرایند خط مشی گذاری دولتی و فرایند ارائه خدمات به مردم سبب جلوگیری از رفتارهای فساد برانگیز کارکنان شود.

پیشنهادهای:

- کارکنان اداری آموزش و پرورش همواره رفتار مدیران نظیر عدالت، سلامت یا فساد و دیگر خصایص آن‌ها را زیر نظر دارند و هر واقعه مهمی که نتیجه عمل مدیران است را به خاطر می‌سپارند. همه این رفتارها مجموعه قوانین نانوشته رفتاری در کار را شکل می‌دهد و گروه‌های کاری این قوانین را به عنوان هنجارهای کار پذیرفته و آن‌ها را یاد می‌گیرند. بنابراین لازم است که مدیران برای کارکنان خود الگو باشند. از طرف دیگر مدیران باید برای ایجاد عدالت سازمانی در زمینه‌های نحوه تخصیص منابع و پاداش‌ها (عدالت توزیعی) و عدالت دریافت شده از فرایندها و رویه‌های مورد استفاده در تصمیمات مربوط به تخصیص (عدالت رویه‌ای) و عدالت درک شده از رفتار افراد تصمیم‌گیرنده در فرایند تصمیم‌گیری (عدالت تعاملی) تلاش نمایند زیرا این امور منجر به تقویت سلامت اداری و کاهش فساد در سازمان آموزش و پرورش می‌شود.

- طبق قانون خدمات کشوری، حقوق کارکنان طبق ضوابط خاص قانونی پرداخت می‌شود و عدم رعایت عدالت توزیعی می‌تواند موجبات نارضایتی کارکنان را فراهم آورد، بنابراین به مسئولان و متولیان امر پیشنهاد می‌شود به برقراری سیستم عادلانه و قانونمند نسبت به پرداخت مزایای کارکنان همت گمارند تا این امر موجب افزایش سلامت و کاهش فساد اداری در آموزش و پرورش شود. به بیان دیگر تلاش و کوشش سازمانی و عملکرد واقعی افراد بایستی مبنای پرداخت مزایای جانبی قرار گیرد. طراحی سیستم ترفیع و ارتقاء بر اساس لیاقت و شایستگی کارکنان و ایجاد مسیر پیشرفت حرفه‌ای و ارتقاء شغلی مناسب در سازمان نیز می‌تواند به بهبود این امر کمک شایانی کند.

- برای اصلاح رفتارهای کارکنان و سلامت نظام اداری در گام اول باید نگرش‌ها و باورهای دینی، از جمله خدامحوری، آخرت‌گرایی، مسئولیت‌پذیری، صداقت و امانت‌داری را در آن‌ها تقویت کرد. همچنین با توجه به نقش فراوان نیروی انسانی بر سلامت سازمانی و نگرش دو بعدی اسلام به انسان ضروری است اولاً با اصلاح نظام حقوق و دستمزد نیازهای مادی و معیشتی کارکنان را برطرف ساخت؛ ثانیاً با برنامه‌های آموزشی- تربیتی زمینه‌های تحول درونی و پیشرفت معنوی کارکنان را فراهم آورد.

- در انتخاب و واگذاری امور اداری به اشخاص باید صلاحیت و شایستگی آن‌ها برای تصدی مشاغل، رعایت گردد پس از انتخاب افراد متخصص و متعهد به منظور پیش‌گیری و حفظ سلامت دستگاه‌های اداری، از سازوکارهای نظارتی چندگانه شامل نظارت مدیران بر عملکرد کارکنان، نظارت کارکنان بر مدیران، نظارت مدیران عالی بر مدیران سطوح پایین‌تر و نظارت همگانی افراد

استفاده شود که در این رابطه تقویت و استقرار اداره ارزیابی عملکرد و پاسخ گویی به شکایات در اداره کل آموزش و پرورش می تواند روشی مؤثر و کارآمد باشد. همچنین ضروری است با ترویج فرهنگ نقد و انتقادپذیری مدیران و ایجاد فضای آزاد رسانه‌ای و اطلاع‌رسانی، زمینه‌های عملکرد شفاف سازمان‌ها و نهادهای دولتی را فراهم آورد که در این زمینه نیز برگزاری جلسات توجیهی سلامت اداری در اداره کل آموزش و پرورش می تواند مفید فایده باشد.

- از آنجایی که مؤلفه های فناوری اطلاعات (ویژگیهای فردی، عوامل نگرشی، عوامل آموزشی، عوامل فنی، عوامل اقتصادی، عوامل محیطی، عوامل انسانی و مدیریتی) با فساد اداری رابطه معکوس داشتند که این نیز بدین معنی است که با افزایش این عوامل فساد اداری کاهش می یابد به مسئولین و متولیان امر توصیه می شود که به این موارد توجه و عنایتی خاص داشته باشند و با تشکیل یک کارگروه ویژه و تخصصی درباره هر کدام از این عوامل به صورت جداگانه و حرفه ای مطالعه نمایند و مسئولین مربوطه بایستی نتایج مطالعات و گزارشات را در سازمان تحت امر خود به کار گیرند. همچنین پیرامون بعد فنی و مدیریتی ناشی از فناوری اطلاعات با کاهش فساد اداری به مدیران توصیه می شود که با بهره جویی از آخرین فناوری روز در جهت افزایش هر چه بیش تر مبادلات الکترونیکی بستری مناسب برای تبادل سریع تر و دقیق تر اطلاعات فراهم کنند که هم اکنون استفاده از سیستم اتوماسیون اداری، بگفا و سند در آموزش و پرورش توانسته است به این امر کمک شایان توجه ای نماید اما مشکلی که وجود دارد عدم آشنایی طیف گسترده ای از کارکنان با این فناوری ها است که بایستی مدیران بستر مناسبی را در زمینه آموزش و نیز مقدمات آشنایی کارکنان را با علوم فناوری جدید در قالب برگزاری دوره های بازآموزی و ضمن خدمت فراهم نمایند و به جنبه نگرشی و اقتصادی و ویژگی های کارکنان تحت امر خود نیز توجه داشته باشند، لازمه این امر کسب اطلاعات کافی در این زمینه ها از طرف مدیران و مسئولان بوده تا با دیدی وسیع تر مسائل را پی گیری نمایند.

منابع

- الوانی، سیدمهدی و جفره، منوچهر (۱۳۸۴). آرایه یک الگوی نظری برای کنترل و مهار فساد اداری، اقتصاد و مدیریت، شماره ۷۰، صص: ۸۷-۱۰۹.
- الهیاری فرد، محمود (۱۳۸۳). خدمات بانکداری الکترونیک و نیازهای اجرایی آن در مقایسه تطبیقی هزینه های عملیاتی خدمات بانکی، تهران: پژوهشکده پولی و بانکی.

- امین شایان جهرمی، شاپور؛ صالحی، مسلم و ایمانی، جواد (۱۳۸۸). بررسی رابطه عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در بین معلمان مدارس استثنایی شهرستان بندرعباس، فصلنامه علوم تربیتی دانشگاه آزاد تبریز، سال دوم، شماره پنجم، ص: ۷۳۳.
- جهانبخش، گیتی (۱۳۸۷). نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کاهش فساد اداری در سازمان مرکزی بانک رفاه، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه پردیس قم.
- خداداد حسینی، سید حمید و فرهادی نژاد، محسن (۱۳۸۰). بررسی فساد اداری و روش های کنترل آن، فصلنامه علمی پژوهشی پژوهش های مدیریت در ایران، دوره پنجم، شماره اول، پیاپی ۱۸، صص: ۳۷-۵۳.
- دادگر، یداله و نظری، روح اله (۱۳۸۸). بررسی شاخص فساد مالی در ایران و کشورهای برگزیده جهان، اطلاعات سیاسی و اقتصادی، شماره ۲۶۳ و ۲۶۴، صص: ۱۳۴-۱۲۰.
- دانایی فرد، حسن (۱۳۸۵). کنترل فساد اداری: اصلاح مدیریت دولتی یا تدوین راهبرد ملی پیشگیری از فساد، مدیریت و توسعه، شماره ۲۸، صص: ۳۵-۵۳.
- دانایی فرد، حسن (۱۳۸۴). استراتژی مبارزه با فساد، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۹، شماره ۲، صص: ۱۰۱-۱۱۷.
- دفتر بررسی های اقتصادی مجلس (۱۳۸۳). نگاهی به مفاهیم اقتصاد جرم و فساد اداری و کارکرد آن ها در ایران: بازشناسی مؤلفه های مؤثر بر اختلاس در ایران، مجلس و پژوهش، شماره ۲۳، صص: ۱۳۰-۱۸۶.
- سازمان بین المللی شفافیت (۲۰۰۵). گزارش جهانی فساد اداری در سال ۲۰۰۵، تهران: معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
- سرداری، احمد (۱۳۸۰). رویکردی به ساختارهای اداری کشورهای در حال توسعه بررسی آسیب شناسی اداری، مجموعه مقالات دومین همایش علمی و پژوهشی نظارت و بازرسی، سازمان بازرسی کل کشور.
- شریفی رنانی، حسن و حاجی پور، مرضیه (۱۳۹۰). نقش فناوری اطلاعات در بهبود پاسخگویی به مشتریان از دیدگاه مدیران و کارکنان بانک، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ششم، شماره ۳، صص: ۲۰-۲۹.
- سید جوادین، سید رضا؛ فراچی، محمد مهدی و طاهری عطار، غزاله (۱۳۸۷). شناخت نحوه تأثیر گذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی، نشریه

- مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۱، پاییز و زمستان ۱۳۸۷، ص: ۵۵-۷۰.
- صفری، حمیدرضا (۱۳۸۷). مطالعه عوامل مؤثر در بروز و گسترش فساد اداری و روش های کنترل این پدیده در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران از دیدگاه کارشناسان این سازمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت ورزشی، دانشگاه تهران.
- عظیمی، حسین؛ عطاfer، علی و شائمی بزرگی، علی (۱۳۹۰). بررسی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم عوامل مدیریتی و سازمانی بر فساد اداری مالی (مطالعه موردی: سازمان های دولتی مراکز استان های اصفهان و زنجان)، فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره نهم، شماره دوم، پاییز و زمستان، صص: ۶۱-۸۲.
- علاقه بند، علی (۱۳۸۳). مدیریت عمومی، تهران: نشر روان.
- قلی پور، رحمت اله و نیک رفتار، طیبه (۱۳۸۶). فساد اداری و راهکارهای مناسب برای مبارزه با آن، مجلس و پژوهش، سال ۱۳، شماره ۵۳، صص: ۳۳-۵۴.
- کریمی، آصف (۱۳۸۵). بررسی کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در مراکز علمی کاربردی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- محمدپناه، مراد (۱۳۸۶). نقش فرهنگ سازمانی در پیشگیری از فساد اداری، مهارت، شماره ۵۸، صص: ۷-۱۰.
- نعمانی، عبدالزهر و شکر کن، حسین (۱۳۸۵). بررسی رابطه ساده و چندگانه عدالت سازمانی با رفتار مدنی سازمانی در کارکنان یک سازمان صنعتی در شهر اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی، دوره سوم، سال سیزدهم، صص: ۷۹-۹۲، اهواز.
- ودادی، احمد و آخوندی، فاطمه (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان عدالت سازمانی و سلامت اداری در گمرک جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه مدیریت دولتی، سال اول پیش شماره دوم، صص: ۷۹-۹۷.
- یعقوبی، مریم؛ سقایان نژاد اصفهانی، سکینه؛ ابوالقاسم گرگی، حسن؛ نوروزی، محسن و رضایی، فاطمه (۱۳۸۸). رابطه ی عدالت سازمانی با رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستان های منتخب دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سلامت، دوره ۱۲، شماره ۳۵، بهار ۸۸، صص: ۲۵-۳۲، تهران.
- Ambrose, Maureen L. (2002). Contemporary Justice Research: A new Look at Familiar Question, Organizational Behavior and Hu-

man Decision Processes, 89.

- Bertot, J.C., P.T. Jaeger, and J.M. Grimes (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: Egovernment and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly* 2:764-271.

- Fokuoh, E. A. (2008). The Fight Against Corruption And It's Implications For Development In Developing And Transition Economies, *Journal of Money Laundering Control*, Vol. 11, No. 1, P: 76-87.

- Kimuyu, P. (2007). Corruption, Firm Growth and Export Propensity in Kenya, *International Journal of Social Economics*, Emerald Group Publishing Limited, Vol. 34, No. 3, P:197-206.

- Kuhlmann, T. M. (2008). Understanding Corruption in Organizations –Development and Empirical Assessment of an Action Model, *Journal of Business Ethics*, No. 82, P: 477-495.

- Matteson, Michael T., Ivancevich, John M. (1996). *Organizational Behavior and Management*, 4th ed., international student ed., Chicago: Irwin.

- Mevliyar, Er. (2008). Corruption from the Islamic Perspective: Some Recommendations for the MENA Region, *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance And Management*, Vol. 1, No. 1, P: 31-51.

- Ramasoota, p. (1997). Information technology and bureaucratic surveillance: a case study of the population information network (PIN) in Thailand, *information technology for development*, 8 (1).

- Relly, J.E., and Sabharwal, M. (2009). Perceptions of transparency of government policymaking: A cross-national study, *Government Information Quarterly*, 26, Pp: 14157-8.

- Robbins, s. (2001). Organization Behavior, New dehli: Prentice Hall.
- Seleim, A. (2009). The Relationship between Culture and Corruption: A Cross-National Study, Alexandria University, EGYPT, Journal of Intellectual Capital, Vol. 10, No. 1, P: 165-184.
- Seldadyo, H. Haan, J. (2006). The Determinants of Corruption: A Literature Survey And New Evidence, Paper Prepared For The 2006 EPCS Conference, Turku, Finland, and Pp: 20-23, April.
- Shim, D.C., and Eom, T.H. (2008). E-government and Anti-corruption: Empirical Analysis of International Data. International Journal of Public Administration 31-298:(3)316.
- Shim, D.C., and Eom, T.H. (2009). Anticorruption effects of information communication and technology (ICT) and social capital. International Reviewof Administrative Sciences 75: 99-116(1).
- Spector, P.E & Charash, V.C (2001). The Role of Justice in Organizations a Meta- Analysis, organizational Behavior and Human Decision Processes, VOL 80, Pp: 278.
- Yaser, M. M. (2005). A Complex System Model for Understanding the Causes of Corruption: Case Study- Turkey, University of North Texas, P: 160-161.

بررسی رابطه بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات بر اساس مدل سروکوال

(مطالعه موردی: شهرداری زاهدان)

محمدعثمان حسین بر^۱

بهمن کرد^۲

حبیب الله سالارزهی^۳

سمانه محمدپور^۴

چکیده

هدف از تحقیق حاضر بررسی رابطه میان توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات است. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان و مراجعه کنندگان شهرداری شهر زاهدان است که از این تعداد، ۱۳۶ نفر از کارکنان بر اساس جدول کرسی و مورگان به روش نمونه گیری تصادفی ساده و ۱۳۶ نفر از مراجعه کنندگان به روش نمونه گیری خوشه ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت جمع آوری اطلاعات از دو پرسشنامه اسپریتزر و سروکوال استفاده شده است. روایی پرسشنامه ها با نظر ۵ تن از صاحب نظران مدیریت تأیید شد و پایایی آن ها به کمک آلفای کرونباخ به ترتیب ۰،۹۲ و ۰،۹۳ به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و از روش های آماری ضریب همبستگی اسپیرمن، میانگین، آزمون t و تحلیل واریانس استفاده شده است. نتایج تحلیل آماری به دست آمده نشان داد که میان توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد هم چنین تحلیل ها نشان داد که میان احساس اعتماد کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه معناداری وجود ندارد. میانگین توانمندسازی روانشناختی در میان کارکنان شهرداری زاهدان ۳/۶۷ و میانگین کیفیت خدمات ۲/۶۰ است هم چنین تحلیل ها نشان داد که از بین ابعاد توانمندسازی روانشناختی ابعاد احساس شایستگی و احساس معناداری نسبت به سایر ابعاد، رابطه قوی تری با کیفیت ارائه خدمات دارند.

واژگان کلیدی: توانمندسازی روانشناختی- کیفیت خدمات- احساس معناداری- احساس

شایستگی- احساس خود تعیینی- احساس تأثیر- احساس اعتماد

۱- استادیار گروه جامعه شناسی، دانشگاه سیستان و بلوچستان

۲- استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه سیستان و بلوچستان

۳- دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان

۴- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه سیستان و بلوچستان -نویسنده مسئول، samaneh_mohammadpour93@yahoo.com

مقدمه:

با توجه به اهمیت بخش خدمات، تعالی کیفیت خدمات در این بخش اهمیت ویژه ای پیدا می کند، به نحوی که ارایه خدمات با کیفیت از چالش های مهم قرن حاضر در سازمان های خدماتی به شمار می رود. مدیران این سازمان ها می کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری محوری را در سازمان های خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته های آنان، ضمن ایجاد مزیت رقابتی، زمینه های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند. یکی از مهم ترین موضوعاتی که سازمان های خدماتی با آن مواجه هستند چگونگی انگیزش کارکنان خدماتی است، به این منظور که نقش ها و وظایف خود را به خوبی انجام دهند تا در نهایت این اطمینان حاصل گردد که مشتریان، خدمات را با کیفیت بسیار بالایی دریافت نمایند و این امر سازمان را قادر خواهد ساخت تا مشتریان موجود را حفظ نموده و همچنین مشتریان جدیدی را جذب نماید. ارزیابی مشتریان از کیفیت خدمات تا حدود زیادی به مهارت های خاص، تکنیک ها و تجربه کاری کارکنان مرتبط با مشتری بستگی دارد. در سازمان های خدماتی، رفتار کارکنان با مشتریان، می تواند در ارتباط آتی مشتریان با سازمان تأثیر گذار باشد. همچنین، در انجام خدماتی که نیاز به تماس زیادی با مشتریان دارند، مشتریان به عنوان جزئی از کارکنان فعالیت می نمایند و از طریق به کار گیری دانش و مهارت هایشان، در فرآیند تولید خدمات مشارکت می نمایند.

توانمند سازی منابع انسانی به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی شغل به معنی آزاد کردن نیروهای درونی کارکنان و هم چنین فراهم کردن بسترها و به وجود آوردن فرصت هایی برای شکوفایی استعدادها، توانایی ها و شایستگی های افراد است. توانمندسازی با تغییر در باورها، افکار و طرز تلقی های کارکنان شروع می شود و بدین معنی که آنان باید به این باور برسند که توانایی و شایستگی لازم برای انجام وظایف را به طور موفقیت آمیز داشته و احساس کنند که توانایی تأثیر گذاری و کنترل بر نتایج شغلی را دارند؛ احساس کنند که اهداف شغلی معنادار و ارزشمندی را دنبال می کنند. اخیراً توانمندسازی تحت عنوان تعبیری انگیزشی، شناخته و تعریف گردیده است. بر طبق این دیدگاه افراد توانا دارای ویژگی های مشترکی هستند که در تحقیق حاضر تحت عنوان ابعاد توانمندسازی روانشناختی^۱ آمده اند. این ابعاد، اقدامات خاص مدیریتی نیستند، بلکه منعکس کننده ی تجربیات یا باورهای کارکنان در مورد نقش آن ها در سازمان هستند. بنابراین توانمندسازی چیزی نیست که مدیران برای کارکنان انجام دهند، بلکه طرز فکر کارکنان در مورد نقش آن ها در سازمان است. در این تحقیق ارتباط بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارایه خدمات از دیدگاه مراجعه

کنندگان در سازمان شهرداری زاهدان مورد بررسی قرار می گیرد.

بیان مسأله:

تلاش برای درک و اندازه گیری کیفیت خدمات از چالش های مدیران، به خصوص در دهه های اخیر است. کیفیت خدمات به ابزار کلیدی بازاریابی برای دستیابی به تمایز رقابتی و ترویج وفاداری مشتریان تبدیل شده است. در صنایع و بخش های مختلف، شرکت ها به دنبال متمایز جلوه دادن خود و حفظ مشتریان از طریق ارائه خدمات برتر هستند (زیتامل و پاراسورامان^۱، ۱۳۸۷: ۱۸). با وجود این که حجم قابل توجهی از تحقیقات به کیفیت خدمات درک شده از سوی مشتریان اختصاص دارد، اما باید مطرح کرد که در حین ارائه خدمات توجه بسیار کمی به رفتارهای کارکنان سازمان های خدماتی شده است. از مهم ترین سازمان های هر کشور، سازمان های خدماتی آن است. سازمان های خدماتی به عنوان پشتوانه سازمان های تولیدی، نقش مهمی در موفقیت و یا شکست یک نظام تولیدی ایفا می کنند. اگر سازمان های خدماتی دارای عملکرد مطلوب و کیفیت بالا باشند، مسلماً سایر سازمان ها کیفیت و عملکردشان بهبود خواهد یافت.

در مورد بهبود خدمات در بخش دولتی، حتی با وجود کاهش بودجه، تقاضاهای رو به افزایش وجود دارد. در طی سالیان اخیر تعداد زیادی از سازمان های بخش عمومی در صدد آن برآمده اند تا اصول مدیریت کیفیت را که مبتنی بر دیدگاه های مشخص مشتری گرا و به قصد مورد پذیرش قرار گرفتن از سوی مشتری می باشد، به کار گیرند. یکی از عمده سازمان های دولتی - خدماتی عصر حاضر شهرداری ها هستند. امروزه نقش و اهمیت خدمات شهرداری ها بر زندگی مردم در سراسر جهان بر کسی پوشیده نیست و شاید هر یک از ما در طول روز بارها به صورت مستقیم و غیر مستقیم درگیر این مسائل بوده و هستیم. شهرداری یکی از نهادهایی است که دارای وظایف خدماتی فراوانی است و به طور ویژه در حوزه ی معاونت خدمات شهری، ارائه کننده ی خدماتی در زمینه نظیف و پاکیزه سازی، زیباسازی و آراستگی شهر، حمل و نقل همگانی، آتش نشانی و خدمات ایمنی امور گورستان ها، ساماندهی صنایع و مشاغل شهر و برخی مسایل بهداشتی سطح شهر و ... به شهروندان است. تنوع و پراکندگی، تخصصی بودن وظایف و ارتباط گسترده با مردم، هزینه های مصرفی بالا، استمرار و تکرار زیاد عملیات انجام شده، ضرورت توجه به رضایت مندی شهروندان که حتی ابعاد سیاسی و حکومتی نیز به خود می گیرد و نیز عدم وجود رقابت از برجسته ترین عواملی هستند که ضرورت انجام مطالعات مربوط به ارزیابی کیفیت خدمات در شهرداری ها را نمایان می کند (مرادی، ۱۳۸۴).

شالوده هر سازمانی را، کارکنان آن در قالب دانش، مهارت و انگیزه هایشان تشکیل می دهند. امروزه برخورداری از چنین منبعی از آن جهت حائز اهمیت است که در دهه و چه بسا سده آینده منشأ اصلی برتری رقابتی نه تنها در تکنولوژی جدید ریشه نخواهد داشت بلکه تابع ابتکار عمل، خلاقیت، تعهد و توانمندی نیروی کار خواهد بود. سازمان ها به هنگام رویارویی با چالش های آینده به منظور دستیابی به نرخ بهره وری بالا، چاره ای جز جلب حمایت، مشارکت و تعهد کارکنانشان نخواهند داشت. متأسفانه علیرغم آنکه به اعتقاد اغلب صاحب نظران، نیروی انسانی مهم ترین عامل در بهره وری یک سازمان می باشد بسیاری از سازمان ها نسبت به این امر بی توجه بوده و حیات خود را تنها در دستیابی به تکنولوژی جدید و یا منابع مالی بیش تر جستجو می کنند.

مهم ترین عامل بهره وری در سازمان و در نهایت، کل جامعه منابع انسانی آن است. سیستم توسعه منابع انسانی در هر سازمانی باید راه های جدیدی را برای اصلاح مدیریت نیروی کار که تأثیر مثبتی بر عملکرد و بهره وری کارکنان دارد به وجود آورد (چن^۱، ۲۰۰۳). در عصر حاضر توانمندسازی^۲ به عنوان ابزاری شناخته شده که مدیران به وسیله آن قادر خواهند بود سازمان های امروزی را که دارای ویژگی هایی از قبیل تنوع کانال های نفوذ، رشد اتکا به ساختار افقی و شبکه ای، حداقل شدن فاصله کارکنان از مدیران و کاهش تعلق سازمانی هستند به طور کارآمد اداره کنند (محمدی، ۱۳۸۱).

با توجه به موارد مذکور این تحقیق به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که آیا توانمندسازی روانشناختی کارکنان به عنوان عاملی که تصور می شود بر کیفیت خدمات مؤثر است، باعث ارتقا کیفیت ارائه خدمات در شهرداری زاهدان می شود؟

کیفیت خدمات

یکی از راه های اساسی که یک سازمان خدماتی می تواند با توسل بدان خود را از سایر رقبا متمایز سازد، ارائه دائمی خدماتی برتر نسبت به آن ها است. بسیاری از شرکت ها به این نکته پی برده اند که ارائه خدمات دارای کیفیت، می تواند مزیت رقابتی محکم و نیرومندی برای آنان به ارمغان آورد. مزیتی که سرانجام به فروش و سود بالاتری می انجامد. برای رسیدن به این هدف کافی است به انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات پاسخ مناسبی داده شود یا از آن پیشی گرفته شود. در خرید یک محصول یا دریافت یک خدمت، انتظار مشتری این است که ارزشی را دریافت کند. در

1.Chen

2.Empowerment

این مقوله ارزش، به عنوان پیوندی بین آنچه مشتریان به دست می آورند، در مقابل آنچه می دهند تعریف شده است. گرچه اغلب این بده بستان بین قیمت مورد ملاحظه قرار گرفته است ولی تجزیه و تحلیل جزئیات نشان می دهد که بیش از این را شامل می شود. به طور کلی در تلقی عموم، خدمت با کیفیت آن هایی به شمار می آیند که مشتری را قادر می سازد تا احساس کند که در معامله انجام شده، ارزشی را دریافت داشته است. تعریف کیفیت خدمات حول این نظر می گردد که کیفیت خدمات نتیجه مقایسه ای است بین انتظارات مشتریان از خدمات و ادراکاتشان از خدمات ارائه شده که انجام می دهند (پاراسورمان و زیتامل، ۱۹۹۴).

مدل سروکوال:

در ادبیات موجود روش های فراوانی برای ارزیابی کیفیت خدمات به چشم می خورد پاراسورمان، بری و زیتامل اولین کسانی هستند که تلاش کردند تا روش های مختلف ارزیابی کیفیت را مقایسه و طبقه بندی نمایند. SERQUAL مخفف کلمه SERVICE QUALITY است که به مفهوم کیفیت خدمات است. سروکوال مدلی است که به وسیله آن، می توان کیفیت خدمات ارائه شده را براساس کاهش شکاف بین سطح انتظارات و سطح تصورات مشتری افزایش داد و از این طریق به مزایای رقابتی قابل توجه ای دست یافت. مبنای اصلی سروکوال، تعیین و اندازه گیری شکاف های موجود در مدل ارائه خدمات است (شاهینی و دیگران، ۱۳۸۳: ۵۴). این شکاف ها در مدل سروکوال ممکن است از ارائه خدمات یا کیفیت ممانعت به عمل آورند. تفاوت بین انتظارات مشتریان و درک آنان از خدمات دریافتی موجب رضایت مشتریان می شود.

شکاف ۱- تفاوت بین تصورات مدیریت از انتظارات مشتریان و انتظارات واقعی مشتریان

شکاف ۲- تفاوت بین تصورات مدیریت از انتظارات مشتریان و ترجمه و تفسیر تصورات

مدیریت به مشخصه های کیفیت خدمات

شکاف ۳- تفاوت بین مشخصات کیفیت خدمت و ارائه خدمات

شکاف ۴- تفاوت بین ارائه خدمات و ارتباط های خارجی با مشتری

شکاف ۵- تفاوت بین آنچه مشتریان از یک خدمت انتظار دارند و آنچه را فکر می کنند که

دریافت خواهند کرد (کزازی، دهقان، ۱۳۸۲: ۵۱).

توانمندسازی روانشناختی:

توانمندسازی روانشناختی به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی کارکنان و همچنین فراهم کردن بسترها و به وجود آوردن فرصت‌هایی برای استعدادها، توانایی‌ها و شایستگی‌های افراد است. توانمندسازی با تغییر در باورها، افکار و طرز تلقی‌های کارکنان شروع می‌شود بدین معنی که آنان باید به این باور برسند که توانایی و شایستگی لازم برای انجام وظایف را به طور موفقیت آمیز داشته و احساس کنند که توانایی تأثیرگذاری و کنترل بر نتایج شغلی را دارند؛ احساس کنند که اهداف شغلی معنادار و ارزشمندی را دنبال می‌کنند و باور داشته باشند که با آنان صادقانه و منصفانه رفتار می‌شود (بیگی نیا و همکاران، ۱۳۸۹: ۸۰). کانگرو و کانگرو^۱ (۱۹۸۸) با بررسی توانمندسازی در ادبیات مدیریت، این موضوع را که تنها روی تکنیک‌های مدیریت مشارکتی مانند تسهیم قدرت یا تفویض اختیار تمرکز می‌شود مورد انتقاد قرار دادند. آن‌ها معتقدند رویکردهای قبلی توانمندسازی، چگونگی احساس کارمند از توانمندسازی را نشان نمی‌دهد. کانگرو و کانگرو در موضعشان برای تشریح توانمندسازی معتقدند که تعبیر انگیزشی معنی حقیقی توانمندسازی را منعکس می‌کند. آن‌ها توانمندسازی را به عنوان فرایند ارتقای ادراکات خودیابی^۲ میان اعضای سازمان از طریق شناسایی شرایطی که موجب ناکارآمدی کارکنان است و حذف آن‌ها با فعالیت‌های سازمانی رسمی و تکنیک‌های غیر رسمی فراهم آوردن اطلاعات اثربخش تعریف می‌کنند (کانگرو و کانگرو، ۱۹۸۸: ۴۷۲).

اسپریتزر (۱۹۹۲) بر مبنای کار توماس و ولتهوس بر بسط و گسترش تعبیر توانمندسازی تمرکز کرد، او متغیرهای تأثیر، شایستگی، با معنی بودن و انتخاب را برای عملیاتی کردن، تعریف و سنجش توانمندسازی روانشناختی در سازمان مورد استفاده قرار داد. بعد از مرور گسترده‌ی ادبیات مربوط به توانمندسازی او چهار بعد توانمندسازی روانشناختی را ارایه کرد: حس معنی دار بودن^۳، حس شایستگی^۴، حس خود تعیینی^۵، حس تأثیر^۶. در نهایت اسپریتزر توانمندسازی روانشناختی را به عنوان یک تعبیر شناختی که در ادراکات چهارگانه معنی دار بودن، شایستگی، خود تعیینی و تأثیر، آشکار می‌شود تعریف می‌کند این شناخت‌ها در مجموع یک نگرش فعال به توانمندسازی به جای نگرشی منفعل ارایه می‌کند. منظور از نگرش فعال، نگرشی است که فرد احساس می‌کند قادر

1. Conger & Koanungo

2. Self efficacy

3. Sence of meaning

4. Sense of competence

5. Sense of self-determination

6. Sense of impact

است محتوا و نقش کاری اش را شکل دهد. این ابعاد چهار گانه بایستی به همراه یکدیگر در ارائه ی یک تعبیر کلی از توانمندسازی روانشناختی بیامیزند به عبارت دیگر فقدان هر یک از این ابعاد، از میزان توانمندسازی می کاهد، نه اینکه به طور کامل آن را حذف کند. بنابراین این ابعاد چهار گانه یک مجموعه ی کامل و کافی از شناخت برای درک توانمندسازی روانشناختی ارائه می کنند (اسپریتزر، ۱۹۹۵: ۱۴۴۷).

ابعاد توانمندسازی روانشناختی:

اسپریتزر (۱۹۹۵، ۱۹۹۶) در مطالعات پژوهشی خود چهار بعد را اندازه گیری و اعتبار یابی کرده است. وتن و کمرون^۱ (۱۹۹۸) بر اساس تحقیق میشر^۲ (۱۹۹۲) بعد اعتماد را به ابعاد توانمندسازی روانشناختی اضافه کرده اند. بنابراین توانمندسازی روانشناختی کارکنان، بر اساس تحقیقات گذشته را می توان در پنج بعد: شایستگی، خودتعیینی، مؤثر بودن، معناداری و اعتماد خلاصه نمود. در ادامه در مورد هر یک از این ابعاد بحث می شود:

۱) احساس معناداری: معنی دار بودن فرصتی است که افراد احساس کنند اهداف شغلی مهم و با ارزشی را دنبال می کنند، آنان احساس می کنند در جاده ای حرکت می کنند که وقت و نیروی آنان با ارزش است (آپلبوم و هانگر^۳، ۷-۱۹۹۸).

۲) احساس شایستگی: احساس شایستگی به درجه ای که یک فرد می تواند وظایف شغلی را با مهارت و به طور موفقیت آمیز انجام دهد، اشاره دارد (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰).

۳) احساس خود تعینی: خود تعینی یا داشتن احساس حق انتخاب به معنای آزادی عمل و استقلال فرد در تعیین فعالیت های لازم برای انجام دادن وظایف شغلی اشاره دارد (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰).

۴) احساس مؤثر بودن: حدی است که یک فرد می تواند بر نتایج راهبردی، اداری یا عملیاتی در کار اثر گذار باشد (اسپریتزر، ۱۹۹۷).

۵) احساس اعتماد: اعتماد به علاقمندی، شایستگی، گشودگی و اطمینان به دیگران مربوط می شود (میشرا و اسپریتزر، ۱۹۹۷).

1. Whetten & Cameron

2. Mishra

3. Appelbaum & Hongger

اهداف تحقیق:

هدف اصلی: شناسایی رابطه بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه کنندگان در شهرداری زاهدان.

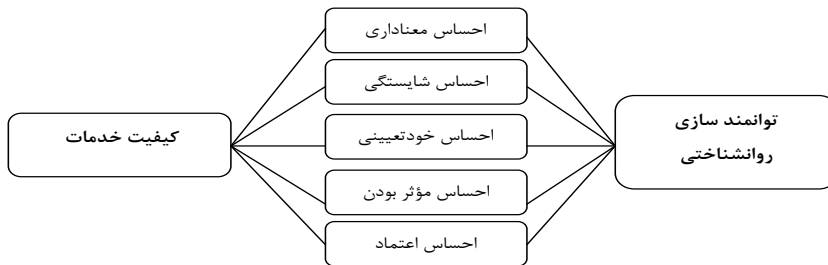
اهداف فرعی

- ۱- بررسی وضعیت توانمندسازی روانشناختی در میان کارکنان شهرداری زاهدان.
- ۲- بررسی وضعیت کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه کنندگان شهرداری زاهدان.
- ۳- محاسبه شکاف احتمالی میان ادراکات و انتظارات مراجعه کنندگان از کیفیت ارائه خدمات شهرداری زاهدان.

چارچوب نظری:

چارچوب نظری پژوهش مبنایی است که فرد پژوهش گر بر اساس آن درباره ی روابط بین عواملی که به عنوان مسئله مهم تشخیص داده شده اند، نظریه پردازی می کند. در پژوهش حاضر هدف ”بررسی رابطه میان توانمندسازی روانشناختی و کیفیت ارائه خدمات در شهرداری زاهدان“ است که بر این اساس چارچوب نظری به شکل زیر می باشد:

شکل (۱). چارچوب نظری تحقیق



فرضیات تحقیق:

فرضیه اصلی: بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرصیات فرعی:

- بین میزان احساس معناداری کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین میزان احساس شایستگی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین میزان احساس خودتعیینی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین میزان احساس مؤثر بودن کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین میزان احساس اعتماد کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

روش تحقیق:

این تحقیق با توجه به هدف، کاربردی بوده و از نظر چگونگی به دست آوردن داده های مورد نیاز در زمره تحقیقات توصیفی، از نوع همبستگی است و به صورت میدانی و با استفاده از پرسشنامه انجام گرفته است.

جامعه آماری: جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان و مراجعه کنندگان شهرداری زاهدان تشکیل می دهد. جامعه ی آماری کارکنان شهرداری و مناطق سه گانه ی آن، جمعا ۲۱۰ نفر است، اما به علت بالا بودن تعداد مراجعه کنندگان و عدم دسترسی به آمار دقیق ثبت شده از تعداد مراجعه کنندگان، تعیین تعداد جامعه آماری در این مورد غیر ممکن بود.

حجم نمونه: در این پژوهش برای نمونه گیری از جدول مورگان استفاده شده است. از میان کارکنان در سازمان شهرداری و مناطق سه گانه ی آن نیز، در شهرداری مرکز از میان ۱۱۱ نفر، ۷۰ نفر و در مناطق ۱، ۲ و ۳ به طور جداگانه در هر کدام، از میان ۳۳ نفر، ۲۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. به طور کلی، در میان مدیران و کارکنان سازمان شهرداری و مناطق سه گانه ی آن، ۱۳۶ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شده اند. به دلیل بالا بودن حجم جامعه آماری مراجعه کنندگان، به پیشنهاد اساتید راهنما حجم نمونه آماری مراجعه کنندگان برای همتاسازی با نمونه آماری کارکنان شهرداری تعداد ۱۳۶ نفر در نظر گرفته شد.

روش نمونه گیری: در پژوهش حاضر برای تعیین حجم نمونه ی کارکنان در سازمان شهرداری و مناطق سه گانه ی آن از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است به دلیل اینکه فهرستی از جامعه آماری کارکنان در دسترس بوده است و همچنین هر یک از عناصر جامعه مورد نظر برای انتخاب شدن از شانس مساوی برخوردار شوند. برای تعیین حجم نمونه ی مراجعه کنندگان از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده شده است، به دلیل اینکه جامعه آماری مراجعه کنندگان گسترده، پراکنده و نامحدود بوده است و امکان تهیه و دسترسی به فهرست اسامی افراد جامعه امکان پذیر نبوده است.

ابزار گردآوری داده ها: جهت جمع آوری اطلاعات از دو پرسشنامه اسپریتزر و سروکوال استفاده شده است. پرسش نامه ی توانمندسازی روانشناختی اسپریتزر (۱۹۹۲) ۲۰ سؤالی است و احساس توانمندی را بر اساس ابعاد احساس معنی دار بودن، شایستگی، خودتعیینی، تأثیر و اعتماد می سنجد. پرسشنامه استاندارد سروکوال که دارای ۲۲ سؤال است، به منظور ارزیابی سنجش پنج بعد کیفیت خدمات سازمان شهرداری از نظر مراجعه کنندگان استفاده شده است. به منظور ارزیابی کیفیت خدمات از مقیاس ۵ درجه ای لیکرت استفاده گردیده است. این پرسشنامه کیفیت خدمات را بر اساس ابعاد عوامل ملموس، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی می سنجد. روایی پرسشنامه ها با نظر ۵ تن از صاحب نظران مدیریت تأیید شد و پایایی آن ها به کمک آلفای کرونباخ به ترتیب برای پرسشنامه توانمندسازی ۰،۹۲ و برای پرسشنامه کیفیت خدمات ۰،۹۳ به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و از روش های آماری ضریب همبستگی اسپیرمن، میانگین، آزمون t و تحلیل واریانس استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل داده ها

یافته های توصیفی: در این قسمت به توصیف آماری ویژگی های فردی و حرفه ای کارکنان و ویژگی های فردی مراجعه کنندگان شهرداری پرداخته می شود. داده های این بخش به طور خلاصه در جدول ۲ و ۳ آورده شده است:

جدول ۱- توصیف آماری ویژگی های فردی و حرفه ای کارکنان شهرداری زاهدان

جنسیت	شرح	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۹۰	۶۶٫۲
	زن	۴۶	۳۳٫۸
سن	۳۰-۲۰	۳۱	۲۲٫۸
	۴۰-۳۱	۴۷	۳۴٫۶
	۵۰-۴۱	۲۲	۱۶٫۲
	بیش از ۵۱	۵	۳٫۷
	نا مشخص	۳۱	۲۲٫۸
تحصیلات	زیر دیپلم	۶	۴٫۴
	دیپلم	۳۳	۲۴٫۳
	فوق دیپلم	۲۳	۱۶٫۹
	لیسانس	۵۶	۴۱٫۲
	فوق لیسانس و بالاتر	۱۸	۱۳٫۲
سابقه کار	۱ تا ۱۰ سال	۸۱	۵۹٫۶
	۱۱ تا ۲۰ سال	۲۸	۲۰٫۶
	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۶	۱۱٫۸
	نا مشخص	۱۱	۸٫۱
رتبه شغلی	شغل سطح پایین	۵	۳٫۷
	شغل سطح متوسط	۷۶	۵۵٫۹
	شغل سطح بالا	۱۲	۸٫۸
	نا مشخص	۴۳	۳۱٫۶
محل کار	شهرداری مرکز	۷۰	۵۱٫۵
	شهرداری منطقه ۱	۲۲	۱۶٫۲
	شهرداری منطقه ۲	۲۲	۱۶٫۲
	شهرداری منطقه ۳	۲۲	۱۶٫۲

جدول ۲- توصیف آماری ویژگی های فردی مراجعه کنندگان شهرداری زاهدان

جنسیت	شرح	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۱۸	۸۶٫۸
	زن	۱۸	۱۳٫۲
سن	۲۰-۳۰	۴۷	۳۴٫۶
	۳۱-۴۰	۳۶	۲۶٫۵
	۴۱-۵۰	۱۶	۱۱٫۸
	بیش از ۵۱	۱۶	۱۱٫۸
	نا مشخص	۲۱	۱۵٫۴
تحصیلات	زیر دیپلم	۴	۲٫۹
	دیپلم	۳۴	۲۵٫۰
	فوق دیپلم	۲۱	۱۵٫۴
	لیسانس	۵۹	۴۳٫۴
	فوق لیسانس و بالاتر	۱۸	۱۳٫۲
سابقه مراجعه به شهرداری	کم تر از ۱ سال	۵۶	۴۱٫۲
	۱ تا ۳ سال	۴۴	۳۲٫۴
	۳ تا ۵ سال	۱۸	۱۳٫۲
	بیش تر از ۵ سال	۱۸	۱۳٫۲
مراجعه به کدام شهرداری	شهرداری مرکز	۷۰	۵۱٫۵
	شهرداری منطقه ۱	۲۲	۱۶٫۲
	شهرداری منطقه ۲	۲۲	۱۶٫۲
	شهرداری منطقه ۳	۲۲	۱۶٫۲

آمار توصیفی متغیرها

در جدول ۳، میانگین، انحراف معیار و میانه متغیر توانمندسازی بیان شده است:

جدول ۳- آماره های توصیفی متغیر توانمندسازی و ابعاد آن

متغیر	میانگین	میانه	انحراف معیار
توانمندسازی روانشناختی	۳٫۶۷	۳٫۶۵	۰٫۴۹۵
احساس معناداری	۳٫۷۲	۴	۰٫۷۶۳
احساس شایستگی	۳٫۸۲	۴	۰٫۷۸۵
احساس خود تعیینی	۳٫۶۳	۳٫۷۵	۰٫۸۵۸
احساس تأثیر	۳٫۴۱	۳٫۵۰	۰٫۸۲۱
احساس اعتماد	۳٫۷۷	۳٫۸۸	۰٫۹۹۲

جدول فوق و شاخص های آماری مربوطه نشان می دهند که میانگین توانمند سازی روانشناختی ۳/۶۷ با انحراف معیار ۰،۴۹۵ است که احساس شایستگی دارای بالاترین میانگین (۳،۸۲) و بعد از آن به ترتیب احساس اعتماد، احساس معناداری، احساس خودتعیینی در رتبه های بعد قرار می گیرند و احساس تأثیر (۳،۴۱) دارای کم ترین میانگین است.

جدول ۴- آماره های توصیفی متغیر کیفیت خدمات و ابعاد آن (وضعیت موجود)

متغیر	میانگین	میانه	انحراف معیار
کیفیت خدمات	۲،۶۰	۲،۰۰	۰،۷۰۲
عوامل ملموس	۳،۳۳	۳،۲۵	۰،۶۷۹
قابلیت اطمینان	۳،۴۸	۳،۴۰	۰،۶۵۷
پاسخگویی	۳،۴۹	۳،۵۰	۰،۶۴۰
تضمین	۳،۵۶	۳،۵۰	۰،۶۳۷
همدلی	۳،۶۱	۳،۶۰	۰،۶۷۸

همچنین در وضعیت موجود، میانگین کیفیت خدمات ۲،۶۰ با انحراف معیار ۰،۷۰۲ بوده است که همدلی دارای بالاترین میانگین (۳،۶۱) و بعد از آن به ترتیب تضمین، پاسخگویی و قابلیت اطمینان در رتبه های بعدی قرار می گیرند و کم ترین میانگین مربوط به عوامل ملموس (۳،۳۳) بود.

جدول ۵- آماره های توصیفی متغیر کیفیت خدمات و ابعاد آن (وضعیت مطلوب)

متغیر	میانگین	میانه	انحراف معیار
کیفیت خدمات	۲،۶۰	۲،۰۰	۰،۷۰۲
عوامل ملموس	۳،۹۹	۴،۲۵	۰،۸۲۲
قابلیت اطمینان	۴،۰۴	۴،۲۰	۰،۸۹۸
پاسخگویی	۴،۰۰	۴،۲۵	۰،۹۷۳
تضمین	۴،۰۶	۴،۲۵	۰،۹۳۲
همدلی	۴،۰۱	۴،۲۰	۰،۹۸۹

جدول فوق نشان می دهد که تضمین دارای بالاترین میانگین (۴،۰۶) و بعد از آن به ترتیب قابلیت اطمینان، همدلی، پاسخگویی در رتبه های بعدی قرار می گیرند و کم ترین میانگین مربوط به عوامل ملموس (۳،۳۳) است.

محاسبه شکاف خدمات

به منظور بررسی و آزمون فرضیه ها در ابتدا لازم است که جهت تعیین وضعیت کیفیت خدمات، میزان انتظارات و ادراکات ارباب رجوع از کیفیت خدمات در سازمان مورد نظر را سنجیده و سپس از طریق مقایسه آن ها میزان شکاف احتمالی تعیین گردد. بنابراین، با استفاده از دو پرسشنامه طراحی شده، بر اساس مدل سرو کوال که یکی برای سنجش انتظارات و دیگری به منظور سنجش ادراکات ارباب رجوع از خدمات طراحی شده است، میزان آن ها اندازه گیری گردید به این صورت که دو پرسشنامه انتظارات و ادراکات کیفیت خدمات بین مراجعه کنندگان توزیع گردید و از آن ها خواسته شد ابتدا این مؤلفه ها را به لحاظ انتظار ایشان از خدمات سازمان رتبه بندی (بین رتبه ۱ تا ۵) نمایند.

سپس ادراکات خود را از خدمات دریافت شده از نظر همان ویژگی رتبه بندی کنند. نتایج این دو دسته رتبه بندی مقایسه می شوند، اگر خدمات ادراک شده پایین تر از انتظارات افراد باشد، نشانه ضعیف بودن کیفیت است و بر عکس بالاتر بودن خدمات ادراک شده نسبت به انتظارات نشانه بالا بودن کیفیت است. همان طور که ملاحظه می شود نتیجه حاصل از دو پرسشنامه میزان شکاف موجود در خدمات سازمان را نشان می دهد. منفی بودن اعداد شکاف نشان دهنده آن است که در هیچ یک از ابعاد پنجگانه ذکر شده، سازمان نتوانسته به میزان استاندارد از کیفیت خدمات دست یابد و در همه ابعاد کیفیت خدمات انتظارات مراجعه کنندگان فراتر از ادراکات آن ها در رابطه با کیفیت خدمات دریافتی در سازمان مورد نظر است. کیفیت خدمت به وسیله تفاضل بین نمرات، سطح ادراک و سطح مورد انتظار ارباب رجوع از خدمات اندازه گیری می شود. می توان فرمول کیفیت خدمات را به شرح زیر بیان کرد:

کیفیت خدمات = انتظارات مصرف کننده از خدمات - ادراکات مصرف کننده از خدمات

جدول ۶- مقایسه ادراکات و انتظارات مراجعه کنندگان در ابعاد کیفیت خدمات و شکاف بین آن ها

ابعاد سرو کوال	ادراکات مراجعه کنندگان	انتظارات مراجعه کنندگان	میزان شکاف خدمات
عوامل ملموس	۳،۳۳	۳،۹۹	-۰،۶۶
قابلیت اطمینان	۳،۴۸	۴،۰۴	-۰،۵۶
پاسخگویی	۳،۴۹	۴،۰۰	-۰،۵۱
تضمین	۳،۵۶	۴،۰۶	-۰،۵۰
همدلی	۳،۶۱	۴،۰۱	-۰،۴۰

با توجه به اطلاعات جدول فوق می توان به نتایج زیر دست یافت:

بیش ترین امتیاز ادراکات از دیدگاه مراجعه کنندگان مربوط به بعد همدلی و کم ترین آن برای عوامل ملموس است. در واقع از نظر مراجعه کنندگان، همدلی نقش بیش تر و عوامل ملموس نقش کم تری در کیفیت خدمات داشته است.

بیش ترین امتیاز انتظارات مربوط به بعد تضمین و کم ترین آن مربوط به عوامل ملموس است، به این معنی مراجعه کنندگان بیش ترین اهمیت را به بعد تضمین و کم ترین اهمیت را به عوامل ملموس داده اند.

بیش ترین شکاف خدماتی مربوط به عوامل ملموس و کم ترین شکاف خدماتی مربوط به همدلی است.

آزمون فرضیات تحقیق:

با استفاده از آزمون t تک نمونه ای میانگین توانمندسازی روانشناختی در شهرداری زاهدان ۳۰۶۷ و میانگین کیفیت خدمات ۲۰۶۰ به دست آمد. در این بخش، فرضیه های تحقیق با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن تحلیل می شوند.

آزمون فرضیه اصلی

بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه کنندگان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

رابطه معناداری وجود ندارد $H_0: \rho = 0$

رابطه معناداری وجود دارد $H_1: \rho \neq 0$

جدول ۷- نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن برای فرضیه اصلی

کیفیت خدمات	توانمندسازی روانشناختی	
۰,۳۷۲** ۰,۰۰۰ ۱۳۶	۱,۰۰۰ ۱۳۶	اسپیرمن توانمندسازی روانشناختی ضریب همبستگی Sig. (2-tailed) کل
۱,۰۰۰ ۱۳۶	۰,۳۷۲** ۰,۰۰۰ ۱۳۶	کیفیت خدمات ضریب همبستگی Sig. (2-tailed) کل

× همبستگی در سطح معناداری ۰,۰۱ (دو دامنه) معنادار است

نتایج جدول حاکی از این است که سطح معناداری مربوط به ضریب همبستگی اسپیرمن جهت بررسی فرض H_0 برای فرضیه اصلی مطرح شده برابر ۰،۰۰۰ است که از ۰،۰۱ کوچک تر است ($0,01 > sig$). بنابراین در سطح اطمینان ۹۹ درصد، فرض صفر آماری رد شده و فرض مقابل ($0 \neq p$) تأیید می شود. در نتیجه می توان گفت «بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه کنندگان رابطه معناداری وجود دارد». همچنین میزان ضریب همبستگی مشاهده شده در جدول (۰،۳۷۲)، بیانگر این است که همبستگی بین این دو متغیر (توانمندسازی روانشناختی و کیفیت خدمات) مثبت است. بنابراین به نسبت ضریب همبستگی، هرچه میزان توانمندسازی روانشناختی کارکنان بالاتر و بیش تر باشد، کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه کنندگان افزایش می یابد.

آزمون فرضیه فرعی شماره ۱

بین احساس معناداری کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همان طور که در جدول زیر مشاهده می شود، با توجه به سطح معناداری (۰،۰۰۰) مشاهده شده می توان گفت بین «میزان احساس معناداری کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه معناداری وجود دارد». همچنین میزان ضریب همبستگی مشاهده شده در جدول (۰،۳۲۵)، بیانگر این مطلب است که همبستگی بین این دو متغیر (احساس معناداری و کیفیت خدمات) مثبت است. بنابراین به نسبت ضریب همبستگی، هرچه میزان احساس معناداری کارکنان بالاتر و بیش تر باشد، کیفیت ارائه خدمات بیش تر است.

جدول ۸- نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی شماره ۱

کیفیت خدمات	احساس معناداری	
۰،۳۲۵**	۱،۰۰۰	اسپیرمن احساس معناداری ضریب همبستگی
۰،۰۰۰		Sig. (2-tailed)
۱۳۶	۱۳۶	کل
۱،۰۰۰	۰،۳۲۵**	کیفیت خدمات ضریب همبستگی
۰	۰،۰۰۰	Sig. (2-tailed)
۱۳۶	۱۳۶	کل

x همبستگی در سطح معناداری ۰،۰۱ (دو دامنه) معنادار است

آزمون فرضیه فرعی شماره ۲

بین احساس شایستگی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همان طور که در جدول زیر مشاهده می شود، با توجه به سطح معناداری (۰.۰۰۰) مشاهده شده می توان گفت «بین احساس شایستگی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه کنندگان رابطه معناداری وجود دارد». همچنین میزان ضریب همبستگی مشاهده شده در جدول (۰.۴۰۵)، بیانگر این است که همبستگی بین این دو متغیر (احساس شایستگی و کیفیت خدمات) مثبت است. بنابراین به نسبت ضریب همبستگی، هرچه میزان احساس شایستگی کارکنان بالاتر و بیش تر باشد، کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه کنندگان افزایش می یابد.

جدول ۹- نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی شماره ۲

کیفیت خدمات	احساس شایستگی	
۰.۴۰۵**	۱.۰۰۰	اسپیرمن احساس شایستگی ضریب همبستگی
۰.۰۰۰		Sig. (2-tailed)
۱۳۶	۱۳۶	کل
۱.۰۰۰	۰.۴۰۵**	کیفیت خدمات ضریب همبستگی
	۰.۰۰۰	Sig. (2-tailed)
۱۳۶	۱۳۶	کل

× همبستگی در سطح معناداری ۰.۰۱ (دودامنه) معنادار است

آزمون فرضیه فرعی شماره ۳

بین احساس خود تعینی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همان طور که در جدول زیر مشاهده می شود، با توجه به سطح معناداری (۰.۰۰۴) مشاهده شده می توان گفت «بین احساس خود تعینی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه کنندگان رابطه معناداری وجود دارد». همچنین میزان ضریب همبستگی مشاهده شده در جدول (۰.۲۴۶)، بیانگر این مطلب است که همبستگی بین این دو متغیر (احساس خود تعینی و کیفیت خدمات) مثبت می باشد. بنابراین به نسبت ضریب همبستگی، هرچه میزان احساس خود تعینی کارکنان بالاتر و بیش تر باشد، کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه کنندگان افزایش می یابد.

جدول ۱۰- نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی شماره ۳

کیفیت خدمات	احساس خود تعینی	
۰,۲۴۶**	۱,۰۰۰	اسپیرمن احساس خود تعینی ضریب همبستگی
۰,۰۰۴		Sig. (2-tailed)
۱۳۶	۱۳۶	کل
۱,۰۰۰	۰,۲۴۶**	کیفیت خدمات ضریب همبستگی
	۰,۰۰۴	Sig. (2-tailed)
۱۳۶	۱۳۶	کل

× همبستگی در سطح معناداری ۰.۰۱ (دودامنه) معنادار است

آزمون فرضیه فرعی شماره ۴

بین احساس مؤثر بودن کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همان طور که در جدول زیر مشاهده می شود، با توجه به سطح معناداری (۰,۰۰۶) مشاهده شده می توان گفت «بین احساس مؤثر بودن کارکنان و کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه کنندگان رابطه معناداری وجود دارد». همچنین میزان ضریب همبستگی مشاهده شده در جدول (۰,۲۳۳)، بیانگر این مطلب است که همبستگی بین این دو متغیر (احساس مؤثر بودن و کیفیت ارائه خدمات) مثبت است. بنابراین به نسبت ضریب همبستگی، هرچه میزان احساس مؤثر بودن کارکنان بالاتر و بیش تر باشد، کیفیت ارائه خدمات نیز بیش تر است.

جدول ۱۱- نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی شماره ۴

کیفیت خدمات	احساس مؤثر بودن	
۰,۲۳۳**	۱,۰۰۰	اسپیرمن احساس مؤثر بودن ضریب همبستگی
۰,۰۰۶		Sig. (2-tailed)
۱۳۶	۱۳۶	کل
۱,۰۰۰	۰,۲۳۳**	کیفیت خدمات ضریب همبستگی
	۰,۰۰۶	Sig. (2-tailed)
۱۳۶	۱۳۶	کل

× همبستگی در سطح معناداری ۰.۰۱ (دودامنه) معنادار است

آزمون فرضیه فرعی شماره ۵

بین احساس اعتماد کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همان طور که در جدول زیر مشاهده می شود، نتایج جدول حاکی از این است که سطح معناداری مربوط به ضریب همبستگی اسپیرمن جهت بررسی فرض H_0 برای فرضیه فرعی شماره ۵ مطرح شده، برابر ۰.۶۵۸ است که از ۰.۰۵ بزرگ تر است ($\text{sig} > ۰.۰۵$). بنابراین در سطح اطمینان ۹۵ درصد، فرض صفر آماری تأیید و فرض مقابل ($p \neq 0$) رد می شود. در نتیجه می توان گفت « بین احساس اعتماد کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه معناداری وجود ندارد». بنابراین به نسبت ضریب همبستگی، افزایش یا کاهش میزان احساس اعتماد کارکنان، تغییری در کیفیت ارائه خدمات ایجاد نمی شود.

جدول ۱۲- نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن برای فرضیه فرعی شماره ۵

کیفیت خدمات	احساس اعتماد	
۰,۳۰۸	۱,۰۰۰	اسپیرمن احساس اعتماد ضریب همبستگی
۰,۶۵۸		Sig. (2-tailed)
۱۳۶	۱۳۶	کل
۱,۰۰۰	۰,۳۰۸	کیفیت خدمات ضریب همبستگی
	۰,۶۵۸	Sig. (2-tailed)
۱۳۶	۱۳۶	کل

بحث و نتیجه گیری:

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه میان توانمندسازی روانشناختی کارکنان و کیفیت ارائه خدمات با استفاده از مدل سروکوال در شهرداری زاهدان بوده است. در ابتدا جهت تعیین وضعیت کیفیت خدمات در سازمان مذکور دو پرسشنامه انتظارات و ادراکات کیفیت خدمات بین مراجعه کنندگان توزیع شد و از آن ها خواسته شد ابتدا این مؤلفه ها را به لحاظ انتظاراتشان از خدمات سازمان رتبه بندی کنند. سپس ادراکات خود را از خدمات دریافت شده از نظر همان ویژگی رتبه بندی نمایند. نتایج این دو دسته رتبه بندی مقایسه می شوند، اگر خدمات ادراک شده پایین تر از انتظارات افراد باشد، نشانه ضعیف بودن کیفیت است. مقایسه انتظارات و ادراکات مراجعه کنندگان، میزان کیفیت خدمات را در سازمان ضعیف و کم تر از انتظارات ارباب رجوع نشان می دهد. هم چنین همان طور

که در قسمت یافته‌ها بیان شد، میانگین توانمندسازی روانشناختی ۳/۶۷ با انحراف معیار ۰/۴۹۵ است. در واقع وضعیت توانمندسازی در شهرداری زاهدان از نظر کارکنان بالاتر از حد متوسط بوده است. در این میان که احساس شایستگی بالاترین میانگین (۳/۸۲) و احساس تأثیر (۳/۴۱) دارای کم‌ترین میانگین بود. میانگین به دست آمده از احساس شایستگی نشان دهنده بالا بودن احساس شایستگی از دیدگاه کارکنان شهرداری است. همچنین میانگین کیفیت خدمات ۲/۶۰ با انحراف معیار ۰/۷۰۲ بوده است که هم‌دلی دارای بالاترین میانگین (۳/۶۱) و کم‌ترین میانگین مربوط به عوامل ملموس (۳/۳۳) بود. در واقع از نظر مراجعه‌کنندگان، هم‌دلی نقش بیش‌تر و عوامل ملموس نقش کم‌تری در کیفیت خدمات داشته است. از طرفی این پژوهش با هدف تعیین رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و ابعاد آن و کیفیت خدمات انجام شد. نتایج به دست آمده حاکی از وجود رابطه‌ای متوسط و مثبت میان این دو متغیر است ($r = 0.372$ و $\text{Sig} < 0.01$). در نتیجه می‌توان گفت با افزایش میزان توانمندسازی روانشناختی کارکنان، کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه‌کنندگان افزایش می‌یابد و به عبارت دیگر توانمندسازی روانشناختی باعث ارتقا کیفیت ارائه خدمات می‌گردد. میان احساس اعتماد کارکنان و کیفیت ارائه خدمات رابطه معناداری مشاهده نشد. هم‌چنین تحلیل‌ها نشان داد که از بین ابعاد توانمندسازی روانشناختی ابعاد احساس شایستگی و احساس معناداری نسبت به سایر ابعاد، رابطه قوی‌تری با کیفیت ارائه خدمات دارند.

پیشنهادهای کاربردی

با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل و آزمون فرضیه‌ها، مطالعات گسترده و مراجعات محقق پیشنهادهای زیر جهت ارتقاء کیفیت ارائه خدمات در سازمان شهرداری ارائه می‌گردد:

• در رابطه با مؤلفه عوامل ملموس موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- (۱) استفاده از تجهیزات مدرن در ارائه خدمات (بکارگیری وسایل الکترونیکی در ارائه خدمات).
- (۲) طراحی مجدد فرم‌ها و مدارک و .. به صورتی که از نظر مراجعه‌کنندگان دارای طرح و ظاهری زیبا باشد.
- (۳) یک شکل و یک دست نمودن ظاهر کارکنان، به صورتی که از نظر مراجعه‌کنندگان کلیه کارکنان پاکیزه و آراسته به نظر برسند (استفاده از لباس فرم).

• در رابطه با مؤلفه قابلیت اطمینان موارد زیر پیشنهاد می شود:

(۱) تدوین سیستم آموزشی و انگیزشی مناسب جهت آگاه کردن کارکنان از نقش خود و ارتقای مهارت آنان جهت تلاش بیش تر در حل مشکلات ارباب رجوع و تلاش برای جلب اطمینان ارباب رجوع از طریق ارائه خدمات بدون اشتباه.

(۲) با برنامه ریزی یا افزایش پرسنل پست های پرتراфик، زمان انتظار مراجعه کنندگان از بین برده شود یا به حداقل کاهش یابد.

(۳) به منظور افزایش اطمینان ارباب رجوع شهرداری باید به خواسته ها و نیازهای مراجعه کنندگان جهت دریافت خدمات بهتر از طریق ارتقای سطح مهارت های فنی و انسانی کارکنان شهرداری اهمیت قائل شود.

• در رابطه با مؤلفه پاسخگویی موارد زیر پیشنهاد می شود:

(۱) استفاده از سیستم های اطلاعاتی کامپیوتری و روش های نوین بایگانی و بازیابی اطلاعات مراجعه کنندگان جهت افزایش سرعت در پاسخگویی.

(۲) افزایش سرعت ارائه خدمات جهت پاسخ گویی سریع تر از طریق ارتقای مهارت های کارکنان به واسطه برگزاری دوره های آموزش و آشنایی با کامپیوتر برای کارکنان شهرداری.

(۳) از طرح شناور کردن کارکنان خط مقدم ارائه خدمات، بدین صورت که رؤسای شهرداری، کارکنانی که توان پاسخگویی بهتر دارند و بهتر می توانند به مراجعه کنندگان پاسخ دهند و از صبر و حوصله بیش تری برخوردارند استفاده شود.

(۴) استفاده از سیستم نوبت دهی در قسمت های پرتراфик، جهت ارائه خدمات در زمان مشخص و جلوگیری از اتلاف وقت و جلب رضایت ارباب رجوع.

(۵) به منظور بهبود کیفیت خدمات از دیدگاه پاسخگویی با بهبود فرایندهای کاری و حذف دوباره کاری، بکارگیری سیستم های اطلاعاتی و طراحی و اجرای ساز و کارهای تشویقی زمینه پاسخگویی بیش تر به مراجعه کنندگان توسط شهرداری فراهم شود.

• در رابطه با مؤلفه تضمین موارد زیر پیشنهاد می شود:

(۱) اهمیت کیفیت خدمات و تأثیر قابل توجهی که بر رضایت ارباب رجوع دارد، می طلبد که مسئولان شهرداری برنامه های آموزشی تدوین نمایند که کارکنان مهارت های لازم را در خصوص رعایت ادب، جدیت در کار و دقت کسب نمایند.

(۲) برگزاری دوره های آشنایی با مدیریت کیفیت فراگیر برای کارکنان و گسترش فرهنگ

مشتری مداری در سازمان شهرداری.

۳) به دلیل اینکه ارباب رجوع ارزیابی خود را عمدتاً بر اساس مرآوده با کارکنان ارایه کننده خدمات انجام می دهند، لذا لازم است که این افراد از بهترین کارکنان و آشنا به علوم رفتاری انتخاب شوند.

۴) به منظور افزایش رضایت ارباب رجوع از خدمات توصیه می گردد که نسبت به طراحی و استقرار سیستم مناسب کسب بازخورد از مشتری اقدام شود (طراحی سیستم CRM در سازمان).

• در رابطه با مؤلفه همدلی موارد زیر پیشنهاد می شود:

۱) شهرداری از طریق آموزش و طرح های تشویقی، کارکنان را ترغیب کند تا به سرعت نیازها و انتظاراتی را که ارباب رجوع به خاطر آن ها به شهرداری مراجعه نموده است، شناسایی نموده و در صورت برآورده نشدن آن ها دلایل را مشخص و اقدامات اصلاحی به عمل آورد.

۲) یکی از مواردی که می تواند باعث نارضایتی ارباب رجوع شود، عدم تناسب ساعات کاری و عدم توجه به نیازهای آن ها است. لذا شهرداری باید به نیازهای مراجعه کنندگان خود توجه داشته باشد و سعی کند در صورت لزوم، حداقل زمان ممکن را اضافه بر ساعات رسمی ارایه خدمت کند.

منابع:

- بیگی نیا، عبدالرضا و سرداری، احمد و نجاری نژاد، حسن (۱۳۸۹). «تأثیر توانمندسازی شناختی کارکنان بر عوامل بهره وری نیروی انسانی»، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۳، ۱۰۲-۷۹.
- زیتامل و پارسورامان (۱۳۸۷). «کیفیت خدمات»، ترجمه کامبیز حیدرزاده و علی حاجی ها، انتشارات کسا کاوش.
- شاهینی، آرش (۱۳۸۳). «مدل سروکوال و نقش آن در اندازه گیری شکاف های کیفیت خدمات با مطالعه ای موردی در ایران و مقایسه آن با نمونه خارجی»، تحول اداری، شماره ۶۹، ۷۴-۳.
- کزازی، ابوالفضل و دهقانی، یحیی (۱۳۸۳). «الگوی بهینه ارزیابی کیفیت خدمات پستی جمهوری اسلامی ایران»، فصلنامه مدیریت صنعتی، شماره ۶۱، ۳۱-۳.
- محمدی، محمد (۱۳۸۱). «برنامه های توانمندسازی کارکنان»، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۳۵ و ۳۶.
- مرادی، یزدان (۱۳۸۴). «لزوم بکارگیری مهندسی ارزش در خدمات شهری»، دومین کنفرانس ملی مهندسی ارزش، تهران.

-Appelbaum, S. H., Hongger, K (1998), Empowerment: a contrasting overview of organizations in general and nursing in particularan examination of organizational factors, managerial behaviors, job design and structural power, *Journal of Empowerment in Organization* , v6 N2,pp.29 -50.

- Chen, L-H., Liaw, S.Y & Lee, T.Z (2003),Using an HRM pattern approach to examine the productivity of manufacturing firms – an empirical study, *International Journal of Manpower*,Vol. 24 No. 3.

- Conger J. A ., Koanungo Rabindra. N (1988), the Empowerment Process : Integrating Theory & Practice , *Academy of Management Reviw*, Vol. 13, No. 3, Pp.471482-.

-Mishra,A., Spreitzer (1997), Gretchen m, survivor responses to downsizing: the Mitigating Effect of Trust and empowerment, *Southern California Studies Center*.

-Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L (1994), Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research. *Journal Marketing*, Vol. 58, No. 1, pp. 111–124.

-Spreitzer, G.M (1955), An empirical test of a comprehensive model of intrapersonal empowerment in the workplace, *American journal of community psychology*, 23(5), pp.601 -629.

-Spreitzer, G. M., Kizilos, M., Nason, S.W (1997), Empowered to lead: the role of psychological empowerment in leadership, *Journal of Organizational Behavior*, 20, pp.511 -526.

-Thomas, Kenneth W,. Betty A. Velthouse (1990), Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation, *Academy of Management Journal*, Vol. Development journal Research paper: volume 15,Issue2002:15,4 No. 4, pp. 666 - 681.

روش های انتخاب متقاضیان جدید در سازمان ها؛ آزمون های انتخاب

دکتر مهدی سبحانی نژاد دانشیار دانشگاه شاهد^۱

عبداله افشار پژوهشگر و کارشناس ارشد دانشگاه شاهد^۲

دکتر محمد صادق ضیایی دانشیار دانشگاه تهران

زهرا زارعی مدرس دانشگاه پیام نور

چکیده

یکی از ابزارهای انتخاب افراد جدید استفاده از انواع آزمون ها به خصوص آزمون های روانشناسی است. هدف کلی مطالعه حاضر، بررسی انواع آزمون های روانشناختی به عنوان یکی از روش های اصلی انتخاب متقاضیان جدید است. روش انجام پژوهش، تحلیل اسنادی بوده و به منظور گردآوری اطلاعات لازم جهت پاسخ گویی به سؤال های پژوهش، اسناد و مدارک موجود و مرتبط با موضوع حاضر با استفاده از فرم گردآوری داده ها، جمع آوری و به شیوه کیفی تجزیه و تحلیل شده است. نتایج پژوهش نشان می دهد انواع مختلف آزمون های استخدام مانند: توانایی، شخصیت، صداقت، مراکز ارزیابی و ... برای انتخاب و ارزیابی ویژگی های مختلف کارکنان توانمند به کار می روند.

واژگان کلیدی: متقاضیان، انتخاب، آزمون های روانشناختی

۱- نویسنده مسئول، msnd47@gmail.com

۲- afshar1404@gmail.com

مقدمه

منظور از انتخاب در معنای گسترده، استفاده از نمرات ارزیابی کلی برای کمک در انتخاب داوطلبان خارجی به طرف سازمان‌ها، نامزدهای داخلی به طرف صفوف نظارتی و مدیریتی، افراد آماده به کار با پتانسیل بالا برای دریافت آموزش‌های ویژه، کارکنان نمونه به دریافت گواهینامه صلاحیت در مهارت‌های شغلی، کارکنان برای ماندن در هنگام کاهش نیرو و سازماندهی مجدد است. در تمام این کاربردها نمره ارزیابی کلی برای سنجش موفق در کارگماری‌های جدید به کار می‌رود (تورنتون و گیبنز^۱، ۲۰۰۹: ۱۶۹).

انتخاب کارکنان مسئله مهمی است که آثار آشکاری بر رقابت و عملکرد سازمان دارد. بسیاری از سازمان‌ها تلاش می‌کنند کارکنانی با موقعیت‌های مناسب انتخاب کنند.

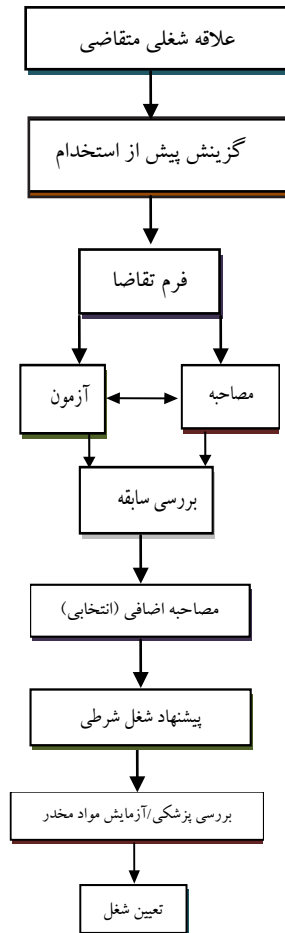
هزینه‌های قابل توجهی در ارتباط با استخدام، آموزش و اخراج کارکنان نا کارآمد لازم است اما اغلب هزینه‌ها نا کافی هستند. بنابراین، تصمیم‌گیری در ابتدا در مورد اینکه چه کسی استخدام شود مهم است به همین دلیل وجود کارگروهی در مورد تصمیم‌گیری برای ارزیابی و انتخاب کارکنان مؤثر است. از طرف دیگر با افزایش رقابت جهانی، ادغام شرکت‌ها و عقلانیت‌گرایی، تغییر ساختار صنعت به این معنی است که دیگر سازمان نمی‌تواند با انتخاب‌های لوکس به صورت ضعیف در انتخاب کارکنان عمل کند. چون موفقیت سازمان وابسته به داشتن افراد مناسب در جایگاه شغلی مناسب است و اهداف راهبردی کسب و کار و فرهنگ سازمان باید تعیین‌کننده انتخاب افراد باشد، به عبارت دیگر انتخاب باید متناسب با اهداف استراتژیک و فرهنگ سازمان باشد (گالک و کهایا^۲، ۲۰۰۷: ۱۴۴-۱۴۳).

انواع آزمون‌های استخدام برای انتخاب و ارزیابی ویژگی‌های کارکنان توانمند به کار می‌رود. آزمون‌های سواد، توانایی، شخصیت و صداقت برای ارزیابی عوامل فردی مختلف که در فعالیت شغلی افراد مهم است به کار می‌رود که به سازمان اجازه پیش‌بینی موفقیت آمیز بودن عملکرد کارکنان آینده را می‌دهد.

1. Torenton & Gibenz

2. Golec & Kahya

نمودار شماره (۱): فرایند انتخاب کارکنان (متیس و جکسون، ۲۰۱۱: ۲۲۰)



رویکرد سازه گرا به انتخاب کارکنان

امروزه انتخاب کارکنان مدافع رویکرد سازه گرایانه در مطالعه فرایندهای انتخاب است. این رویکرد با تعاریف مفهومی از سازه های پیش بینی کننده و معیار علاقه آغاز می شود و توضیح می دهد که چگونه پیش بینی کننده ها و معیارها با یکدیگر در ارتباطند و به عملکرد شغلی به عنوان سازه چندبعدی^۱ توجه می شود.

طی سال های متوالی، در انتخاب کارکنان به عملکرد شغلی به عنوان معیار نامتناهی واحدی که در انتخاب پیش بینی می شود توجه می شد، اما با ارایه تئوری عملکرد شغلی (کمبل و همکاران^۲، ۱۹۹۳)

1. Multidimensional construct

2. Campbell et al.

که آن را به ابعاد متعددی تقسیم کردند، نوع نگاه تغییر کرد. از آن به بعد، پژوهشگران مفهوم عملکرد شغلی را به طور گسترده ای به ابعاد مجزایی مانند: عملکرد وظیفه ای و عملکرد وابسته به شواهد و قراین تقسیم کردند.

عملکرد وظیفه ای به رفتارهای مرتبط با تبحر و تخصص در انجام وظایفی که به طور مستقیم در دستیابی به اهداف اولیه سازمان مرتبط هستند و با آزمون های توانایی شناختی، عملکرد زمینه ای و آزمون های شخصیت بهتر پیش بینی می شوند، اشاره دارد. عملکرد وابسته به قراین، به رفتارهایی اشاره می کند که به اثربخشی سازمانی از طریق اثرات خود در زمینه روانی، اجتماعی و سازمانی کار کمک می کند. اشکال مختلف عملکرد انطباقی مربوط به تقاضاهای جدید در موقعیت شغلی هستند. اشکال مختلف رفتارهای تابعان سازمانی که اختیاری هستند در واقع ارتقاءدهنده عملکرد سازمانشان هستند اما به طور مستقیم و با صراحت توسط سیستم پاداش رسمی به رسمیت شناخته نمی شوند و انواع مختلف رفتارهای ضد تولیدی که به سازمان صدمه زده و ارزش آن را پایین می آورند، بسط داده می شوند (چن^۱، ۲۰۰۵: ۲۲۱).

سازه تناسب فرد و محیط به بررسی تطابق بین فرد و محیط شغلی اش در اجرای وظایف می پردازد. منظور از محیط شغلی؛ شغل افراد، گروه کاری و سازمانی است که در آن فعالیت می کنند. میزان تناسب یا عدم تناسب پیش بینی کننده معیارهایی مانند: عملکرد شغلی، رضایت شغلی و تعهد و وفاداری به سازمان هستند. اهمیت اعتبار پیش بین، بستگی به سازه های معیار، محیط، و فرد مورد بررسی دارد (چن^۱، ۲۰۰۵: ۲۲۲).

انواع مختلفی از این تناسب؛ تناسب فرد و سازمان (تناسب فرهنگ سازمانی و ارزش های متقاضیان استخدام)، فرد و شغل (تناسب شایستگی های متقاضیان استخدام و تقاضاهای صلاحیت شغلی) و تناسب بین نیازها و تدارکات (تناسب نیازهای متقاضیان استخدام و پاداش های تأمینی توسط مشاغل) شناخته شده است. اعتبار افتراقی برای سه نوع تناسب مشخص شده و هر کدام روابط منحصر به فردی با معیارهای مختلف دارند.

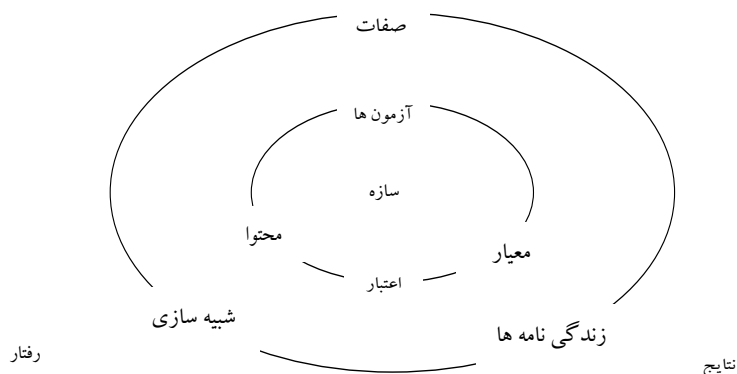
تناسب فرد و سازمان قویاً با معیارهای سازمانی و تناسب بین نیازها و تدارکات قویاً با معیارهای شغلی، حرفه ای مرتبط هستند. تناسب فرد و شغل با هیچ معیاری مرتبط نیست. تناسب مکمل (دایر بربر آوردن نیاز روانشناختی یا اینکه شغل نیازهای فرد را برآورده کند) و تناسب متمم (دایر بر تجانس ارزشی یا اینکه آیا فرهنگ و ارزش های سازمان شبیه به فرهنگ و ارزش های افراد هستند) بر ابعاد مهم مشابهی (مانند: مشارکت و استقلال) توجه دارند اما با هم تفاوت دارند، تناسب مکمل بر میزان هر بعد تأکید دارد

اما تناسب متمم بر اهمیت نسبی هر بعد توجه دارد. گرچه هر دو مورد مرتبط اند، اما هر یک به طور مستقل همان معیار را تقریباً در میزانی برابر پیش بینی کردند (پلی هرت^۱، ۲۰۰۶: ۸۷۱). روش های پیش بینی و سازه هایی که به وسیله این روش ها مورد ارزیابی قرار می گیرند در جدول زیر ارایه شده است.

نمونه هایی از سازه های معیار و روش های پیش بینی کننده (اندرسون و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۹۲)

روش های پیش بینی	سازه های معیار	
آزمون توانایی شناختی آزمون هایی برای ارزیابی توانایی های خاص مصاحبه ها آزمون های شخصیت	۱. توانایی شناختی ۲. جامعه پذیری	تناسب فرد و شغل
آزمون های شخصیت بحث گروهی بدون رهبر در مراکز ارزیابی آزمون های قضاوت موقعیتی آزمون های نمونه کار سوابق و تصدیق نامه ها	۳. پتانسیل نوآوری ۴. آگاهی تفصیلی در مورد وظایف شغلی	
مصاحبه ساخت نیافته آزمون های نمونه کار رهبری بحث گروهی در مراکز ارزیابی سوابق و تصدیق نامه ها	۵. دانش تخصصی در مورد وظیفه فعلی تیمی ۶. مهارت های کار تیمی ۷. رفتار تابعیت تیمی	تناسب فرد و تیم
بحث گروهی بدون رهبر در مراکز ارزیابی سوابق و تصدیق نامه ها تعیین بهره مندی از ارزش های فردی مصاحبه ساخت نیافته داده های زندگی نامه ای پرستنامه انگیزش ارایه تمرین در مراکز ارزیابی مصاحبه ساخت نیافته در مراکز ارزیابی	۸. درونی سازی ارزش های سازمانی مهم ۹. وفاداری به سازمان ۱۰. توانایی نمایندگی سازمان در رویداد های خارجی ۱۱. متعهد شدن به اهداف سازمانی و چشم انداز های تعیین شده آن	تناسب فرد و سازمان

رویکرد سه جانبه به انتخاب کارکنان، اسکولر، ۲۰۰۱: ۱۱۳۴۴



بر اساس مدل بالا در مسئله انتخاب کارکنان سه رویکرد وجود دارد؛ رویکرد صفات: در این رویکرد فرض شده ویژگی های اندازه گیری شده نسبتاً پایا هستند و این صفات را در سازه های همگن ارزیابی می کند. آزمون های روانشناختی ابزار های معمول بر اساس این رویکرد هستند. این آزمون ها روش های استاندارد شده برای اندازه گیری ویژگی های رفتاری هستند که نتایج را می توان به صفات یا رفتار افراد در موقعیت های دیگر تعمیم داد.

رویکرد شبیه سازی: هدف ارزیابی رفتار ها است شبیه آنچه در محیط های شغلی لازم است. استراتژی اعتبار بخشی، مناسب آن چیزی است که اهداف آن در نمایندگی یا اعتبار محتوا آمده است. شکل معمول از این نوع ارزیابی نمونه کار ها است. استفاده از فرایندهای کامپیوتر محور برای آزمون های روانشناختی به سرعت در حال رشد است. شبیه سازی وظایف حل مسئله پویا و پیچیده نیازمند استفاده از کامپیوتر ها است. انواع مسائل در اصل از روانشناسی شناختی توسعه یافته، تقاضی را با محیط مجازی روبرو می کند که مجبور به کنترل سیستم بوده یا به اهداف خاصی باید برسد. بدین وسیله متغیر های نتیجه ای (مانند: فروش) و متغیر های فرایندی (مانند: تصمیمات) که ویژگی های رفتار شغلی افراد هستند، قابل مشاهده است (اسکیولر ۲۰۰۱).

رویکرد زندگی نامه ای: گرچه این رویکرد رانمی توان از سایر رویکردها متمایز دانست. روش های ارزیابی سؤالات زندگی نامه ای به صورت ابزار های مداد، کاغذی (پرسشنامه ها) و شکل شفاهی آن (مصاحبه ها) است. هر یک از این رویکردها از یک منطق اعتبار سنجی خاصی پیروی کرده و از روش های خاصی برای ارزیابی پرسنل استفاده می کنند (اسکیولر، ۲۰۰۱).

بررسی پژوهش های پیشین مرتبط با موضوع چون؛ حاجیان (۱۳۸۰): بررسی آگهی های استخدام در چهار روزنامه کثیرالانتشار در زمینه تقاضاهای استخدام، ساکی (۱۳۷۶): افتراق و اشتراک انواع استخدام در دانشگاه علوم پزشکی کردستان، زاهدی (۱۳۸۷): الگویی برای سنجش، ایجاد زمینه و ارتقاء قابلیت استخدام کارکنان بخش دولتی ایران، اسمیت و هانت^۱ (۱۹۹۸): اعتبار و کاربرد روش های انتخاب در روانشناسی پرسنل، اوتر^۲ (۲۰۰۲): نقش آزمون های توانایی شناختی در انتخاب کارکنان، تاپر و همکاران^۳ (۲۰۰۷): اثرات ویژگی ها و روش های ارزیابی در ارزیابی های شاغلان منابع انسانی، بریک و مونت^۴ (۱۹۹۱)، فرا تحلیل مقایسه ای آزمون صداقت و امانت، وانس و همکاران^۵ (۱۹۹۳):

1. Schmidt & Hunter

2. Outtz

3. Topor et al.

4. Barrick & Mount

5. Ones et al.

اثرات مدیریت عقیده و خود فریبی در اعتبار پیش بین سازه های شخصیت، سلگادو^۱ (۱۹۹۸): ابعاد شخصیت پنج عاملی و عملکرد شغلی در مشاغل نظامی و غیر نظامی، تت و همکاران^۲ (۱۹۹۱): مقیاس های شخصیتی پیش بینی کننده عملکرد شغلی، مک دانیل و همکاران^۳ (۱۹۹۴): اعتبار مصاحبه های استخدام، مسکازو^۴ (۲۰۰۰): بررسی مصاحبه های انتخاب، هاگ و اسولد^۵ (۲۰۰۰): انتخاب کارکنان، نگاه به آینده، یادآوری گذشته، مونت و همکاران^۶ (۲۰۰۰): اعتبار افزایشی تغییر تجربی مقیاس های داده های زندگی نامه ای در سازه های شخصیت پنج عاملی و توانایی شناختی عمومی، بلیزنر^۷ (۱۹۹۶): مداخلات روش شناختی در اعتبار بخشی به داده های زندگی نامه ای در انتخاب کارکنان، نشان دهنده تنوع روش ها و آزمون های کاربردی در انتخاب کارکنان است، از این رو مسأله اساسی پژوهش حاضر بررسی روش های انتخاب متقاضیان جدید در سازمان ها با تمرکز بر آزمون های انتخاب است.

روش شناسی پژوهش:

روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی-تحلیلی است، با توجه به روش پژوهش، جامعه آماری پژوهش شامل کلیه اسناد، مدارک و منابع مرتبط با موضوع مورد بررسی است. در این خصوص، نمونه گیری انجام نشده و حداکثر منابع و مراجع موجود و مرتبط با موضوع پژوهش مورد بررسی و تحلیل واقع شده اند. ابزار گردآوری داده ها، فرم فیش برداری بوده، به علاوه از شیوه تحلیل کیفی به منظور تحلیل و جمع بندی یافته ها استفاده شده است.

تحلیل یافته های پژوهش

آزمون های روانشناختی با اندازه گیری هوش عمومی، ابزارهایی برای شناسایی و پیش بینی رفتارهای مرتبط با موقعیت ارایه شده هستند. بسیاری از روانشناسان معتقدند تمایل افراد به ترک ناهنگام سازمان را می توان از طریق آزمون ها پیش بینی نمود. مشابه با آن در ارزیابی متقاضیان برای شغل مثلاً فروشنده گی با استفاده از آزمون روانشناختی ابتدا مشخصات لازم برای افراد را می توان تعیین نمود و سپس ارزیابی

1. Salgado

2. Tett et al.

3. Mc Daniel et al.

4. Moscoso

5. Hough & Oswald

6. Mount et al.

7. Bliesener

کرد که آیا افراد مورد نظر دارای این مشخصات هستند یا نه؟ این آزمون ها همچنین برای شناسایی ویژگی های خاصی مانند: کارایی مدیریتی، اخلاق شغلی، همکاری، ثبات و استقلال سازمانی به کار می روند.

انواع آزمون های روانشناختی شامل: آزمون هوش عمومی (ارزیابی انواع مختلف صفات)؛ آزمون استعداد (ارزیابی آنچه فرد می تواند در موقعیت شغلی که دارد بر اساس توانمندی های خود به دست آورد)، آزمون پیشرفت، (ارزیابی دانش، مهارت و پیشرفت های فعلی افراد)، آزمون نمونه کار (ارزیابی سطح مهارت موجود آزمون دهندگان با امکانات شغلی واقعی یا شبیه سازی شده) است (آرتور^۱، ۲۰۰۶: ۲۴۵ - ۲۴۳).

انواع آزمون های روانشناختی انتخاب متقاضیان جدید:

آزمون های توانایی: این آزمون ها به بررسی توانایی های موجود کارکنان در ابعاد فیزیکی و روانی مانند؛ توانایی عددی، مهارت های حسی-حرکتی، توانایی های مکانیکی و فضایی یا توانایی های خاص و استدلال های شفاهی می پردازند. این آزمون ها به دلیل این که فعالیت های مرتبط با شغل را اندازه گیری می کنند، آزمون های عملکرد نامیده می شوند (آرمسترانگ^۲، ۲۰۱۱: ۵۷۰).

آزمون های استعداد: آزمون های خاص شغلی هستند که برای ارزیابی قابلیت افراد جهت اجرای وظایف شغلی آن ها طراحی و اجرا می شوند. نوعی از آزمون نمونه کار هستند که متقاضیان باید انجام دهند. آزمون های نمونه کار به وسیله متقاضیانی به خوبی اجرا می شوند که از طریق تجربه یا آموزش آشنا به وظیفه باشند. استعداد های لازم برای اجرای وظایف شغلی با ابزار های تحلیل شغل و تحلیل مهارت ها و مطالعه طولی عملکرد شغلی شاغلان در سازمان ها مشخص می شوند (آرمسترانگ^۲، ۲۰۱۱: ۵۷۱). آزمون های نمونه کار شرایطی است که در آن متقاضی شغل در مجموعه وظایف واقعی انتخابی است که از نظر فیزیکی و روانشناختی شبیه آنچه در مشاغل واقعی وجود دارد، مورد ارزیابی قرار می گیرد (راث و همکاران^۳، ۲۰۰۸).

آزمون های توانایی شناختی: از مؤثرترین وسیله های انتخاب به منظور افزایش عملکرد شغلی است، که برنامه ریزی شده و شامل موارد انتخاب متعدد بر اساس مهارت های عددی و ادراک است که به وسیله آن ها ماکزیمم کارایی اجرایی که یک متقاضی می تواند به دست آورد، طراحی شده است و مجموعه ای از ابزار های دقیق برای سطوح شغلی مشخص مانند؛ مدیریتی، دفتری و یا

1.Arthure

2.Roth et al.

هنر و صنعت طراحی شده است.

شواهد نشان می دهد در حالی که این آزمون می تواند بین افراد تفکیک قابل شود، نگرانی هایی در مورد عملکرد گروه های اقلیت وجود دارد. استفاده از این آزمون ها به صورت اینترنتی امکان پذیر است. آزمون های مبتنی بر اینترنت به نفع کسانی از قبیل جوانان دارای تحصیلات عالی و افرادی که آشنایی بیش تری با فناوری جدید دارند است. با جهانی شدن فرآیندهای انتخاب، برای اطمینان بیش تر باید دقت شود که بهترین نامزد شناسایی شود و تعصبات قبلی تداوم نیابد که در این صورت موجب رد نادرست نامزدهای کار آمد می شود. آزمون های توانایی شناختی را می توان به دو دسته هوش سیال^۱ (شامل استفاده از مهارت های استدلال برای موقعیت های حل مساله) و هوش متبلور^۲ (که بیش تر بر توسعه فرهنگی، آموزش و پرورش و مهارت های آموزش استدلال محور تأکید دارد) تقسیم کرد (کالینگس و وود^۳، ۲۰۰۹: ۱۵۸-۱۵۷).

آزمون های صداقت و امانت: پیش بینی کننده رفتارهای نامطلوب شغلی از قبیل دزدی، یارفتاری دیگر که در اثر تبعیض کارفرما بر ضد گروه های اقلیت است. این ابزارها محدودیت های متعددی دارند مثلاً پاسخ مطلوب از لحاظ اجتماعی، نگرانی مهمی است (بسیاری از سؤالات ممکن است بیش از حد حالت تهاجمی، توهین آمیز بوده و مرتبط با مشاغل نباشند) و قضاوت های نادرست (افراد و نمرات ارزیابی ممکن است تحت تأثیر ویژگی های جمعیتی مانند سن و جنسیت و ... قرار گیرند) (متیس و جکسون^۴، ۲۰۱۱: ۲۲۸).

آزمون های شخصیت: به منظور ارزیابی شخصیت متقاضیان برای پیش بینی رفتار آن هادر نقش هایی که در سازمان خواهند داشت اجرا می شوند. شخصیت اشاره به رفتار افراد و نحوه برخورد آن ها با محیط های جدید است. نمونه ای از این آزمون ها شامل؛ پرسشنامه ۱۶ عاملی شخصیت^۵، پرسشنامه شخصیت هوگان^۶، پرسشنامه شخصیت حرفه ای و تحلیل نیمرخ شخصی، پرسشنامه شخصیت کالیفرنیا^۷، پرسشنامه پنج عاملی شخصیت است. اگر چه انواع مختلفی از آزمون های شخصیت وجود دارد، متخصصان معتقدند تنها صفات شخصیتی مهم محدودی وجود دارد که مهم ترین آن هادر مدل

1. Fluid Intelligence

2. Crystallized Intelligence

3. Collings & Wood

4. Mathis & Jackson

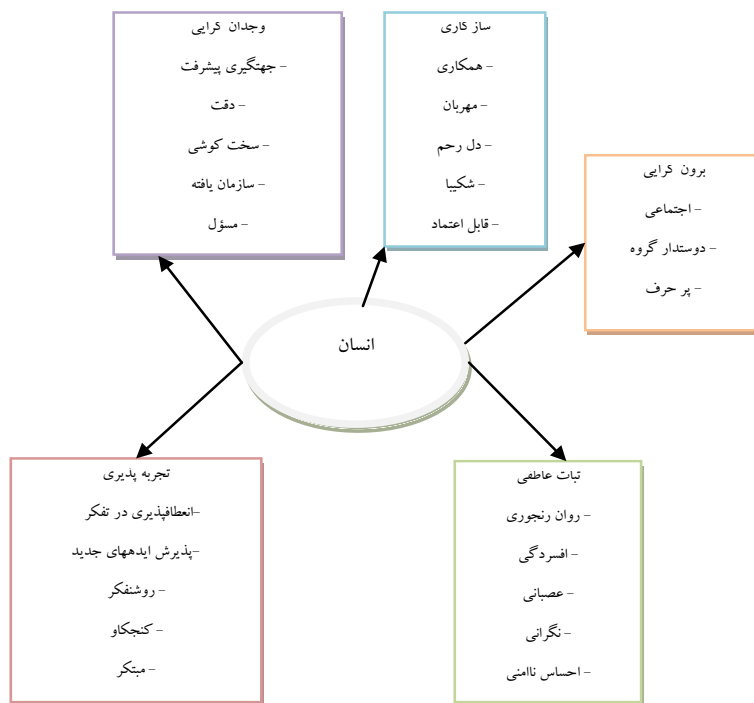
5. 16 Personality Factor Questionnaire (16PF)

6. Hugan

7. California Personality Inventory (CPI)

پنج عاملی شخصیت^۱ ارایه شده است.

نمودار شماره (۲): مدل پنج عاملی شخصیت (متیس و جکسون، ۲۰۱۱: ۲۲۷)



مقیاس های شخصیتی پیش بینی کننده معیار های عملکرد شغلی هستند و اگر صحیح استفاده شوند موجب افزایش ارزش رویه های انتخاب کارکنان می شوند. شرکت ها و سازمان ها به طور فزاینده ای به استفاده از مقیاس های شخصیتی به عنوان بخشی از فرایند تصمیم گیری خود در انتخاب کارکنان می پردازند.

در استفاده از این آزمون ها باید به نکات ذیل توجه نمود؛

- مقیاس های شخصیتی در پیش بینی معیار عملکرد شغلی نقش دارند و اگر این آزمون ها به درستی اجرا شوند موجب افزایش ارزش فعالیت های انتخاب کارکنان می شوند.
- سازمان ها از این آزمون ها به عنوان جزیی از فرایند انتخاب کارکنان بسیار استفاده می کنند.
- به دلیل افزایش توجه به رابطه بین عملکرد شغل و شخصیت، مدل پنج عاملی شخصیت بیش از سایر مقیاس ها مورد توجه قرار گرفته است.
- انتخاب مقیاس شخصیتی مناسب برای استفاده در پیش بینی عملکرد شغلی باید بر اساس توجه

دقیق روابط مفهومی و تئوریک مورد انتظار، بین پیش بینی شخصیت و معیار عملکرد شغلی مورد توجه به میزان سطح مناسبی از تحلیل بین معیار های پیش بینی و عملکرد باشد.

- تحقق پتانسیل کامل استفاده از معیار های شخصیتی برای پیش بینی عملکرد شغلی نیازمند توجه به تعدیل کنندگی بالقوه و اثرات میانجی در نتیجه ماهیت خاص موقعیتی پیش بینی شخصیت است.

- گرچه اعتبار کلی آزمون های شخصیت برای انتخاب کارکنان اساساً تحت تأثیر تلاش های متقاضی برای وانمود پاسخ های آن ها نیست، وانمود متقاضیان در پاسخ به این آزمون ها دقت تصمیمات انتخاب را در سطح فردی کاهش می دهد، برای این منظور باید از هشدار در مورد وانمود کردن و آزمون شخصیت گزینه^۱ استفاده کرد.

- مدیریت اینترنتی آزمون های شخصیت مزایای متعددی مانند راحتی و صرفه جویی هزینه ها دارد (رستاین و گافین^۲، ۲۰۰۶: ۱۷۴).

آزمون های قضاوت موقعیتی^۳: برای ارزیابی قضاوت متقاضی در خصوص موقعیت شغلی که با آن در محل کار مواجه خواهد شد طراحی شده و روش مشهوری در انتخاب کارکنان است که سؤالاتی را در مورد شرایط مربوط به کار و لیستی از روش های فعالیت احتمالی در کار مورد نظر برای پاسخ دهندگان ارایه می دهد. پاسخ دهندگان به بررسی روش های عمل برای تعیین صحت یا اثربخشی آن ها می پردازند.

استفاده از آزمون های قضاوت موقعیتی دارای تاریخچه طولانی مدتی برای انتخاب کارکنان است. اولین استفاده گسترده از این آزمون ها همراه با گزینه های پاسخ احتمالاً در خرده آزمون هوش اجتماعی جورج واشنگتن بوده است. خرده آزمونی که قضاوت در موقعیت های اجتماعی نامیده می شد و نیازمند قضاوت سریع و تقدیر قوی از انگیزه های انسانی برای پاسخ دهی صحیح بوده است.

مطالعات تجربی اولیه، آزمون را مورد انتقاد قرار داده و ادعا می کردند همبستگی میان آزمون و سایر اندازه گیری های احتمالی مشخصات اجتماعی مسلم بسیار کم بوده است. روانشناسان نظامی برای ارزیابی قضاوت سربازان در طول جنگ دوم جهانی تلاش کردند. این آزمون ها شامل سناریوها و پاسخ های پیشنهادی برای هر سناریو بود. راه حل هایی بر اساس توانایی فرد برای استفاده از عقل سلیم، تجربه و دانش عمومی بودند. در آغاز دهه ۱۹۴۰ تعدادی از آزمون های قضاوت

1. Forced-choice

2. Rothstein & Goffin

3. Situational judgment tests (SJTs)

موقعیتی برای اندازه گیری نظارتی بالقوه مانند؛ آزمون قضاوت عملی^۱ و آزمون فعالیت های نظارتی^۲ به کار رفتند. در دهه ۱۹۵۰ و اوایل ۱۹۶۰ در بسیاری از سازمان ها آزمون های قضاوت موقعیتی به عنوان بخشی از فرایند انتخاب در جهت دستیابی به موفقیت های مدیریتی به کار رفتند. اخیراً علاقه جدیدی به استفاده از اندازه گیری های موقعیتی برای پیش بینی عملکرد شغلی به وجود آمده است مثلاً اداره مدیریت کارکنان آمریکا ۹۰۵ آزمون را برای ارزیابی ظرفیت روابط انسانی و متقاضیان بالقوه برای ترفیع موقعیت های نظارتی کارگران به کار برد. در سال ۱۹۹۱ آزمونی با نام دانش ضمنی موجود برای مدیران منتشر شد. این اندازه گیری بر اساس نظریه دانش ضمنی یا کاربردی است که آشکار نیست و باید در غیاب آموزش مستقیم به آن دست یافت. دانش ضمنی موجود برای مدیران سناریوهایی را ارائه می دهد که پاسخ دهندگان می توانند راه حل هایی را از لیست پیشنهادی انتخاب کنند. این سناریوها متفاوت از سناریوهای آزمون های قضاوت موقعیتی هستند و نسبت به سناریو آزمون های قضاوت موقعیتی با تفصیل و طول تر هستند. تحقیقات نشان می دهد آزمون های قضاوت موقعیتی به عنوان ابزارهای انتخاب در آمریکا و اروپا بسیار مورد استفاده قرار گرفته، زیرا تفاوت زیر گروه ها در این آزمون کم تر از آزمون های توانایی شناختی است (وتزل و دانیل^۳، ۲۰۰۹: ۱۸۹ و ۱۹۰).

نظریه مرتبط با آزمون های قضاوت موقعیتی

نیاز به آزمون قضاوت موقعیتی ناشی از نیاز به ابزاری برای گزینش متقاضیان شغلی است. این آزمون ناشی از تفکر سازگاری رفتاری است یعنی رفتار گذشته بهترین پیش بینی کننده رفتار آینده است. با انتخاب نمونه ای از رفتار فعلی می توان پیش بینی کرد فرد در آینده چگونه رفتار خواهد کرد. اجزای این آزمون نمونه ای از رفتار است که به پاسخ دهنده موقعیت شغلی ارائه می شود و برای ارزیابی پاسخ های رفتاری مختلف مورد سؤال قرار می گیرد. این نوع از آزمون ها را آزمون دارای صداقت کم می نامند زیرا در بر دارنده شبیه سازی موقعیت های شغلی هستند. بخش مهم دیگر نظریه آزمون های قضاوت موقعیتی مفهوم سیاست صفت ضمنی^۴ است، که ایده های اصلی در مورد روابط علی بین صفات شخصیتی و اثربخشی رفتاری است. تفاوت های فردی در صفات شخصیتی بر قضاوت بخش هایی از اثربخشی رفتاری که آن صفات رفتاری را بیان می کنند اثر می گذارد (وتزل و

1. Fractical Judgment Test

2. The Supervisory Practices Test

3. Whetzel & McDaniel

4. Concept of implicit trait policy

و دانیل ۲۰۰۹: ۱۹۰).

آزمون قضاوت موقعیتی روش اندازه گیری است که معمولاً در آن موقعیت های مرتبط با شغل یا سناریوهایی که وضعیت دشوار یا مشکلی را توضیح می دهند، تدوین می گردند که این مستلزم استفاده از دانش، مهارت، توانایی و سایر ویژگی های متقاضیان برای حل آن ها است. چون آزمون های قضاوت موقعیتی روش های اندازه گیری هستند، دانستن سازه هایی که این آزمون ها اندازه گیری می کنند اهمیت حیاتی برای تفسیر مشخصات روانسنجی آن مانند: اعتبار، ارزش و تفاوت های زیر گروه های آن ها دارد.

رویکرد سازه محور اشاره به فعالیت ارزیابی و توصیف مشخصات آزمون قضاوت موقعیتی بر حسب سازه هایی که اندازه گیری می کند (محتوای آزمون) نسبت به روش اندازه گیری دارد. بسیاری از آزمون های قضاوت موقعیتی سازه گرایانه هستند که برای اندازه گیری سازه های خاص (مانند: توانایی شناختی، وجدان گرایی، صداقت و امانت و ...) طراحی و براساس سازه هایی که اندازه گیری می کنند، نام گذاری شده اند.

در مقابل پیش بینی کنندگانی مانند: مصاحبه، نمونه کار و آزمون های قضاوت موقعیتی اغلب روش محور و با استفاده از رویکرد شغل محور ایجاد شده اند که در آن ها آزمون ها برای شبیه سازی ابعاد مختلف خود شغل نسبت به اندازه گیری سازه پیش بینی کننده خاص تدوین شده اند. در اغلب زمینه های انتخاب، آزمون های شبیه ساز شده برای تطبیق کامل با عملکرد شغلی تدوین شده که در رویکرد نمونه ای برای اندازه گیری در جایی که آزمون ها توسعه یافته اند دارای تناظر با بعد عملکردی هستند. این آزمون ها با جمع آوری رویدادهای مهم عملکرد شغلی در جایگاهی خاص و اجرای سازه های وظایف شغلی پیش بینی کننده به صورت شبیه سازی شده طراحی شده اند (کریستن و همکاران^۱، ۲۰۱۰: ۸۲ و ۸۵).

ابعاد سازه های مورد اندازه گیری به وسیله آزمون های قضاوت موقعیتی

ابعاد و نوع شناسی سازه های مورد اندازه گیری به وسیله آزمون های قضاوت موقعیتی را بر اساس طبقه بندی هافکات و همکاران^۲ (۲۰۰۱) می توان به انواع توانایی روانی، علایق و تمایلات، تناسب سازمانی و ویژگی های فیزیکی، دانش و مهارت، تمایلات شخصیتی اساسی، مهارت های اجتماعی کاربردی و تناسب سازمانی دسته بندی کرد. این طبقه بندی جمع بندی مناسبی از ویژگی های روانشناختی که باید توسط این آزمون ها اندازه گیری شوند، ارائه می کنند که در ذیل توصیف می گردند.

1.Christian et al.

2.Huffcutt et al.

دانش و مهارت‌ها: این آزمون‌ها سازه‌های مرتبط با مهارت و دانش شغلی، تحصیلات، آموزش و تجربه کاری لازم برای شغل مورد درخواست را در فرد متقاضی بررسی می‌کنند. مهارت‌های اجتماعی کاربردی شامل سازه‌هایی مرتبط با مهارت پاسخ دهنده برای عملکرد کارآمدتر در موقعیت‌های اجتماعی و روابط بین فردی است.

رویکرد سازه محور به آزمون‌های قضاوت موقعیتی دارای نتایج نظری و عملی متعددی است شامل:

(۱) از دیدگاه نظری، هدف تنها نشان دادن اندازه گیری پیش بینی‌های عملکرد شغلی نیست، بلکه هدف این است که مشخص شود چگونه این اندازه گیری سازه‌ها پیش بینی کننده عملکرد شغلی هستند

(۲) توجه به سازه‌های مورد بررسی به محققین امکان بررسی دقیق انواع روش‌های انتخاب را می‌دهد.

(۳) تعیین دانش، مهارت، توانایی و ویژگی‌های اندازه گیری شده به وسیله این آزمون‌ها به کاهش ناخالصی نمرات آزمون در نتیجه اندازه گیری سازه‌های تصادفی و غیر مرتبط به شغل کمک می‌کند.

(۴) در مورد ارتباط شغلی، بحث متقاعد کننده‌ای باید ایجاد شود که اعتبار مدارک در دسترس را برای اندازه گیری تصدیق‌ها در تفسیر و استفاده مشخص کند.

(۵) وقتی شاغلان مدیریت منابع انسانی و محققین در مورد دلیلی که آزمون نتیجه خاص را پیش بینی می‌کند، توانایی آن‌ها برای تعمیم یافته‌ها در طول زمان به تأخیر افتاده است، رویکرد سازه محور امکان توسعه آزمون‌های قضاوت موقعیتی را که برای پیش بینی عملکرد در موقعیت‌های شغلی مختلف می‌توانند به کار روند را می‌دهد. در مقابل انتقال آزمون‌های قضاوت موقعیتی به زمینه‌های مختلف اگر اعتبار داده‌های گزارش شده در سطح روش یا ترکیب شده با روش باشد، مشکل است. در نهایت با شناسایی سازه‌های مورد اندازه گیری به وسیله آزمون‌های قضاوت موقعیتی، شاغلان مدیریت منابع انسانی می‌توانند اعتبار پیش بین را با پیش بینی تطبیقی نظری و سازه‌های معیار تقویت کنند (کریستن و همکاران، ۲۰۱۰: ۸۶ و ۸۵).

آزمون‌های قضاوت موقعیتی در اشکال مختلف نوشتاری، شفاهی، ویدئویی یا کامپیوتری تدوین شده و دربردارنده گزینه‌های انتخاب و نحوه عمل برای انجام دهنده کار است که بهترین گزینه پاسخ را انتخاب کند. این آزمون‌ها اغلب در قالب‌های کاغذ مداخلی و ویدئویی هستند. شبیه سازی‌های باصحت بالا باید بیش تر نزدیک به عملکرد شغلی واقعی باشند، همچنین آزمون‌های قضاوت موقعیتی ویدئویی باید آگاهی‌های آزمونی متقاضی که در رابطه مثبت با عملکرد

شغلی است را تقویت کند (وتزل و دانیل ۲۰۰۹: ۱۹۰).

با اجرای سیستم های انتخاب، واکنش متقاضیان می تواند بر متغیرهای مهمی مانند: خود کارآمدی^۱ که تحقیقات نشان می دهد افراد دارای توانایی شناختی بالاتر، توان قضاوت در مورد آزمون خود نسبت به آن هایی که دارای توان شناختی پایین تر هستند، دارند. سطح بالاتر صحت (مثلاً آزمون های قضاوت موقعیتی ویدئویی و استفاده از زمان های تعاملی) موجب پذیرش بیش تر کاربران نسبت به آزمون هایی که از سطوح بالاتر صحت و دقت برخوردارند می شود، به خصوص واکنش های آن ها در مورد نتایجی که می گیرند یا تصورات آن ها در مورد غلبه آن ها بر موانع، بر تصورات متقاضیان اثر گذار است (وتزل و دانیل ۲۰۰۹: ۱۹۷).

مراکز ارزیابی (Assessment centers)

ریشه استفاده از مراکز ارزیابی در انتخاب افسران ارتش استرالیایی، بریتانیایی و آلمانی در دهه ۱۹۳۰ و ۱۹۴۰ است و برنامه های ارزیابی توسط کلینیک روانشناسی هاروارد توسعه یافت. اما پذیرفته ترین تاریخ برای توسعه این فرایند به قبل از ۱۹۴۰ و تلاش های اداره امور استراتژیک آمریکا باز می گردد. مراکز ارزیابی از تأکید اولیه بر علت های شخصیتی به تأکید اولیه بر ارزیابی رفتار متقاضی در تمرین های موقعیتی مطابق با ابعاد عملکردی مرتبط هستند (لنس^۲، ۲۰۰۸: ۸۵). چندین ارزیاب آموزش دیده از مدیران و روانشناسان به مشاهده رفتار آشکار چند گانه افراد مورد ارزیابی در شبیه سازی های پیچیده سازمانی پرداخته و به عملکرد فرد در ابعاد فرضی مهم برای عملکرد مؤثر در موقعیت های هدف نمره می دهند. ابعاد عملکرد باروش های مختلف تحلیل شغل (تحلیل وظایف و مسئولیت ها در شغل یا گروه شغلی خاص) و یا مدل سازی شایستگی (شناسایی صلاحیت های مورد نیاز برای رسیدن به اهداف راهبردی سازمان) شناخته شده اند. هر بعدی که بتواند به صورت رفتارهای قابل مشاهده باشد مانند: مهارت های مدیریتی، ارزیابی اثربخشی فردی در تیم، رهبری، توانایی های فروش و... شرایط تعریف شده بالقوه برای ارزیابی را دارند. مشاهدات رفتاری می تواند بر حسب وظایف یا مسئولیت در شغل هدف خلاصه شود. ارزیابان می توانند مدیران عملیاتی مافوق موقعیت هدف، مدیران منابع انسانی، روانشناسان و مشاوران خارجی باشند و از روند سیستماتیک ضبط مشاهدات رفتاری و ارزیابی های مستقل پیروی کنند.

1. Self-efficacy

2. Lance

سایر اطلاعات از شاخص های عملکردی هدف، مصاحبه های زمینه ای^۱، نمرات آزمون توانایی های شناختی و آزمون های شخصیت، ارزیابی های عملکرد از نظر ناظران و شرح سیستم امتیاز منابع متعدد (۳۶۰ درجه) نیز ممکن است در نظر گرفته شود. روش های یکپارچه سازی اطلاعات می تواند شامل فرایند کلاسیک به اشتراک گذاری و بحث در مورد مشاهدات رفتاری و ارزیابی برای رسیدن به اجماع، فرآیندهای آماری ترکیب نمرات و یا ترکیبی از آن ها باشد. هنگام استفاده برای انتخاب، هدف ارزیابی کلی از توانایی یک متقاضی برای موفقیت در آینده در کارگماری جدید است. بنابراین رتبه بندی ها معمولاً رتبه ارزیابی کلی است که برای تصمیم گیری مورد استفاده قرار می گیرد (تورنتون و گینز ۲۰۰۹: ۱۷۰-۱۶۹).

آموزش ارزیابان: چون نمرات مراکز ارزیابی اساساً قضاوتی هستند، آموزش ارزیابان اصل مهمی در توسعه و طراحی مراکز ارزیابی است، بنابراین نوع آموزش نیز متغیر مهمی است مثلاً آموزش چارچوب داوری رویکرد کارآمد بسیار مهمی در آموزش آن ها است (وهر و آرتور^۲، ۲۰۰۳: ۲۳۸).

اعتبار مرکز ارزیابی برای انتخاب

محتوای معرف

به اندازه محبوبیت و قابلیت دفاع داشتن محتوای مناسب عامل ویژه حیاتی برای مراکز ارزیابی است.

رهنمودهای نیروی کار بین الملل (۲۰۰۸) به وضوح نشان می دهد ابعاد و کاربردهای مرکز ارزیابی باید بر اساس تحلیل شغل باشد. اغلب مراکز ارزیابی قابل استفاده به تحلیل های شغلی به انواع تکنیک ها مانند: پرسشنامه، مشاهده افرادی که متصدی شغل مورد نظر هستند و مدل سازی شایستگی استناد می کنند.

وجود تحلیل شغل، لازم اما کافی نیست شرایط ایجاب می کند محتوای ارایه شده در مراکز ارزیابی مناسب باشد، علاوه بر تطبیق دقیق بین ابعاد و تمرین ها، سیستم نمره دهی، واریانس پاسخ های مورد انتظار و دستورالعمل ها به شرکت کنندگان در آن نیز بخشی از محتوای مراکز ارزیابی هستند که به ندرت در تحلیل شغل و فرایند اعتبارسنجی محتوا مورد توجه قرار می گیرند (تورنتون، گینز، ۲۰۰۹: ۱۷۱).

1. Background interviews

2. Voher & Arthure

همبستگی با معیارهای خارجی

روش مراکز ارزیابی دارای سابقه ای طولانی در نشان دادن روابط پیش بینی کننده قوی بین نمرات مراکز ارزیابی و معیارهای خارج از مراکز ارزیابی مانند؛ پیشرفت ها، حقوق و دستمزد و ارزشیابی عملکرد دارد. نمرات ارزیابی کلی^۱ و نمرات بعد نهایی (و گاهی اوقات عمل) برای پیش بینی انواع متغیرهای خارجی مربوطه به کار می روند. مراکز ارزیابی تنها سازه نیستند بلکه روش هستند که سازه های مختلف را اندازه گیری کرده و مراکز ارزیابی متفاوت سازه های مختلف را اندازه گیری می کنند. بسیاری از مراکز ارزیابی ابعاد معمول و مشابهی را اندازه می گیرند، اما حتی ابعاد بانام های مشابه در مراکز ارزیابی مختلف بسیار متفاوت تر تعریف شده و عمل می کنند. اعتبار پیش بین^۲ مراکز ارزیابی خاص، بسته به نوع سازه های مورد اندازه گیری، شغل هدف و کیفیت کلی اجرا متفاوت هستند (تورنتون و گینز، ۲۰۰۹: ۱۷۱).

همبستگی نمرات ارزیابی کلی با سایر اندازه گیری ها

نمرات مراکز ارزیابی کلی، به طور مداوم همبسته با اندازه گیری های خارجی توانایی شناختی و شخصیت است. توانایی شناختی قویاً با سبک عملکرد ابعادی مانند حل مسئله و برنامه ریزی و تمرین هایی با تأکید بر مهارت هایی مانند آزمون های خاص^۳ و وظایف برنامه ریزی پروژه مرتبط هستند.

بین تسلط شناختی و توانایی خاص مانند ریاضیات و نگارش سلیس رابطه قوی وجود دارد که با تمرین های خاص ارزیابی می شود. از سوی دیگر صفات شخصیتی روابط قوی تری با سبک بین فردی^۴ ابعادی از جمله تأثیر بر دیگران و فعالیت های بین فردی از قبیل مصاحبه ها و بازی های نقش را نشان می دهند که ارزیابان متمایل به درک ویژگی های شخصیتی مختلف در تمرینات مختلف می پردازند، به عنوان مثال ارزیابان بسیار علاقمند به ذکر مثال در مورد برونگرایی در فعالیت بحث گروهی و وجدان گرایی در سبک وظیفه هستند. این متغیرها به طور کامل نمی توانند اعتبار حساب کاربری برای پیش بینی نمرات مراکز ارزیابی باشند (تورنتون و گینز، ۲۰۰۹: ۱۷۲).

1. Overall Assessment Ratings (OARs)

2. Predictive validity

3. In basket

4. Interpersonal style

سودمندی

اگر چه نگرانی فنی بخشی از اعتبار نیست، نگرانی جدی در مورد سودمندی روش مراکز ارزیابی برای کاربران وجود دارد. مراکز ارزیابی گران قیمت بوده و نیازمند سرمایه گذاری قابل توجهی در منابع، کارکنان و زمان هستند. سازمان هایی که از مراکز ارزیابی استفاده می کنند باید اطمینان داشته باشند که منافع مادی واقعی این برنامه ها از هزینه های آن ها بیش تر است.

دو کلید ضروری برای سودمندی ضریب اعتبار^۱ (همبستگی پیش بینی با عملکرد شغلی ثانویه) و اثر مالی در سازمان دارای مجریان خوب در مقابل مجریان متوسط است که دومی بستگی به سازمان و شغل هدف دارد. سودمندی بیش تر هنگام انتخاب متقاضیان برای موقعیت های شغلی دارای تأثیر بیش تر در سطوح پایین سازمان مشخص خواهد شد، اما این میزان معمولاً برای هر برنامه انتخاب ثابت است. در نتیجه، ضریب اعتبار اغلب عامل اولیه در انتخاب یک سیستم انتخاب است. توجه به این که روش های دیگر انتخاب (به عنوان مثال، آزمون های توانایی شناختی) اغلب ضرایب اعتبار بیش تری با هزینه بسیار کم تری دارند، آیا همیشه انتظار مراکز ارزیابی برای نشان دادن سودمندی نسبی این ابزار نسبت به روش های دیگر را برآورده می کنند؟ ضرورت توجه به عواملی مانند اثر مغایر مهم است و به نظر می رسد که پاسخ مثبت است (تورنتون و گینز، ۲۰۰۹: ۱۷۴).

آنچه که در مورد مراکز ارزیابی باید مورد توجه قرار گیرند؛ تحلیل شغل برای شناسایی مؤلفه های عملکرد شغلی مهم، طبقه بندی رفتار های متقاضیان به ابعاد و طبقه بندی های معنا دار، تکنیک های ارزیابی چند گانه که رفتار های مهم را اندازه می گیرند، استفاده از ارزیابان آموزش دیده، فرایندهای سیستماتیک برای ضبط، مختلط نمودن و جمع بندی نتایج بررسی رفتار های متقاضیان در روشی معتبر و ارزشمند است (راهنمایی های مرکز ارزیابی نیروی بین الملل آمریکا^۲، ۲۰۰۰).

نکته حایز اهمیت این است که بین آزمون های نمونه کار و مراکز ارزیابی تفاوت هایی وجود دارد؛ اولاً: این دو وسیله از نظر ریشه های تاریخی با هم متفاوتند (ثبات و سازگاری رفتاری در مقابل روانشناسی گشتالت^۳)، تمرینات متفاوتی را به کار می گیرند (شبیه سازی های منحصر به فرد در مقابل انواع تمرینات شامل آزمون های مداد، کاغذی سنتی) (راث و همکاران، ۲۰۰۸: ۶۳۸).

1. Validity Coefficient

2. The International Task Force on Assessment Center Guidelines

3. Gestalt

بحث و نتیجه گیری

آزمون ها اغلب به عنوان بخشی از فرایند انتخاب برای مشاغلی که سازمان نیازمند استخدام تعداد زیادی است، جایی که نمی توان تنها به تجربیات شغلی قبلی افراد برای پیش بینی عملکرد شغلی آینده آن ها تکیه نمود، به کار می روند. این آزمون ها کاربردهای مختلفی دارند؛ مثلاً آزمون های توانایی برای مشاغلی کارآمد هستند که خاص بوده و مهارت های قابل اندازه گیری نیاز دارند مانند: پردازش کلمه و فعالیت های تعمیراتی. آزمون های شخصیت مکمل مصاحبه های ساخت یافته و آزمون های استعداد هستند. اغلب سازمان ها از این نوع آزمون برای انتخاب افراد به منظور مشاغل خاص مانند: فروشندگی که وابسته به شخصیت افراد هستند به کار می روند. البته گاهی نیز از ترکیبی از آزمون ها استفاده می شود. آزمون ها حتماً باید به وسیله ارزیابان آموزش دیده اجرا شوند (آرمسترانگ، ۲۰۱۱: ۵۷۵ و ۵۷۴).

ویژگی های آزمون های خوب عبارت است از؛ ابزار اندازه گیری مهمی است که به خوبی تفاوت بین افراد را مشخص می کند. دارای روایی؛ محتوای اندازه گیری استاندارد و پایایی، پایا بودن نتایج در هنگام استفاده آن برای افراد و موقعیت های مختلف، استاندارد بودن آن ها است. یکی از مسائلی که آزمون های مختلف استخدام با آن روبرو هستند و انمود کردن است که منظور از آن در مقیاس های انتخاب، تحریف عمدی پاسخ ها توسط افراد برای دستیابی به نمره مورد علاقه شان به خصوص در مقیاس های اندازه گیری غیر شناختی مانند: آزمون های شخصیت، داده های زندگی نامه ای و آزمون های صداقت و امانت است مثلاً در آزمون های شخصیت: اعتبار آن ها تحت تأثیر و انمودهای متقاضیان، تحریف پاسخ و مدیریت عقیده است.

اگر چه اعتبار کلی مقیاس شخصیت برای انتخاب پرسنل به طور جدی تحت تأثیر تلاش متقاضیان شغلی برای و انمود پاسخ هان نیست، و انمود کردن موجب می شود تصمیمات انتخاب در سطح فردی چندان دقیق نباشند. مؤثرترین راه برای محدود کردن اثرات و انمود در استخدام هشدار در مورد و انمود کردن به متقاضی و یا انتخاب اجباری آزمون شخصیت است (رستاین و گافین، ۲۰۰۶: ۱۷۴). رویکردهای مختلفی برای کمک به کاهش و انمودها مورد استفاده و تحقیق قرار گرفته اند مانند؛ مقیاس های جامعه پسند، هشدارهای آشکار در مورد و انمودها، استفاده از پاسخ های پنهان برای کشف دروغ، که هر کدام محدودیت ها و امتیازات بالقوه خود را دارند (پلی هرت، ۲۰۰۶: ۸۷۹). یک راه کاهش این و انمودها استفاده از راهنمایی های علمی مانند: بهترین چیز برای انجام کار کدام است؟ یا چگونه رفتاری کارآمد است؟ این نوع راهنمایی ها به دنبال پاسخ های صحیح هستند و

موجب افزایش عملکرد موارد مورد اندازه گیری می گردند. با همه آزمون های عملکردی افزایشی، آزمون های قضاوت موقعیتی با راهنمایی های علمی عملکردهای پاسخ دهندگان را هنگامی که آن ها را به بهترین صورت انجام می دهند، ارزیابی می کنند. بنابراین هر دو نوع از پاسخ دهندگان صادق و آن ها که وانمود می کنند انگیزه یکسانی برای پاسخ دادن دارند ولی امکان وانمود کردن برای آن ها وجود ندارد (وتزل و مک دانیل، ۲۰۰۹: ۱۹۹).

برای تشخیص صحت گفته های افراد از دستگاه دروغ سنج پلی گراف^۱ استفاده می شود. که دستگاه مکانیکی برقی ای است که واکنش افراد را به صورت تغییرات پوستی، ضربان قلب و میزان تنفس اندازه می گیرد. تئوری حاکم بر این وسیله این است که هنگامی که افراد دروغ می گویند فیزیولوژی بدن آن ها تغییر می کند. البته باید توجه داشت که استفاده از این دستگاه باید به صورت داوطلبانه و در پایان آزمون باشد.

یکی از چالش های مهمی که امروزه سازمان ها با آن روبرو هستند، آزمون های اینترنتی هستند؛ بسیاری از سازمان ها ابزارهای انتخاب خود را از ابزارهای کاغذی به ابزارهای مبتنی بر وب تغییر داده اند. تغییر سریع به سمت استفاده از این بسترهای نرم افزاری به دلایل بهره وری و صرفه جویی در هزینه، توانایی اداره آزمون به صورت سراسری در زمان واقعی و نمره دهی استاندارد و مدیریت آن جذاب هستند. مسائل مربوط به انتخاب وب محور در بخش عظیمی کاملاً متفاوت از کارمندیابی وب محور است، چون تحقیق قانونی بیش تری با رویه های انتخاب وجود دارد، اما برای تغییر از شکل کاغذی به صورت وب محور نیازمند ایجاد برابری میان این دو است. استفاده از آزمون های اینترنتی نیازمند توجه به مسائل حقوقی و قانونی و حفاظت امنیتی دقیق آن ها در زمان برگزاری و ارایه نتایج است. از نظر نحوه اجرا این آزمون ها به انواع متعدد تقسیم می شوند؛ آزمون هایی که در شرایط استاندارد شده اجرا می گردند، آزمون هایی که از طریق کامپیوترهای انفرادی در محیطی به شدت کنترل شده و تحت نظارت برگزار می شوند، آزمون هایی که به صورت ترکیبی از طریق اینترنت و شبکه اینترنت و شبکه اینترنت محلی سازمان اجرا می شوند که بسیاری از آن ها تنظیم نشده اند و عملکرد بهینه ندارند (تپینس و همکاران^۲، ۲۰۰۶: ۱۸۹).

تلاش برای انجام امور استخدامی هنگامی مفید خواهند بود که سازمان بر اطلاعات تناسب تأکید کند، جزئیاتی را در مورد سازمان و شغل ارایه کند، کارمندیابان را انتخاب و آموزش دهد، با متقاضیان رفتار احترام آمیز و بی طرفانه داشته باشد، از فرایندهای شغلی استفاده کند و هدف از

1. lie detector Polygraph

2. Tippens et al.

فرایندهای انتخاب را توصیف کند، تصویر صحیحی از کارفرمایان ارایه دهد و سرانجام رقابت استخدام همسان، یکپارچه و ثابت ایجاد کند. سازمان هایی که از وب سایت ها برای استخدام استفاده می کنند باید از این مطمئن باشند که به سادگی قابل استفاده و مطلوب هستند و محتوای مناسبی را برای اهداف خود ارایه می دهند (پلی هارت، ۲۰۰۶: ۸۷۶-۸۷۵).

منابع:

Adem Golec, Esra Kahya (2007). A fuzzy model for competency-based employee evaluation and selection, *Computers & Industrial Engineering* 52. pp: 143-161.

Armstrong. M (2011). *Armstrong's handbook of human resource managing practice*, 11th edition, kurgan page, London and Philadelphia.

Arthur, Diene, (2006), *recruiting, interviewing, selecting and orienting new employees*, Fourth Edition, American Management Association. Copyright 2005 by Arthur Associates Management Consultants, Ltd., Northport, NY.

Anderson, Neil. Lievens, Filip. van Dam, Karen, Ryan, Ann Marie (2004). *Future Perspectives on Employee Selection: Key Directions for Future Research and Practice*, *applied psychology: an international review*, 3(4), 487-501.

Anderson, Neil (2003). *Applicant and Recruiter Reactions to New Technology in Selection: A Critical Review and Agenda for Future Research*, *international journal of selection and assessment*, volume 11, number 23/.

Bartram, Dave (2000), *Internet recruitment and selection: kissing frogs to find to find princes*, *international journal of selection and assessment*, volume 8, number 4.

Bauer, Talya N. Truxillo, Donald M. Tucker, Jennifer S. Vauune, Weathers. Bertolino, Marilena. Erdogan, Berrin. Campion, Michael A. (2006). *Selection in the Information Age: The Impact of Privacy Concerns and Computer Experience on Applicant Reactions*, *Journal of Management*, and Vol. 32

No. 5.pp:600621-.Recent trends and challenges in personnel selection (2003). Lievens, fillip, van dam, Karen. Anderson, Neil (2002). Personnel review, 31, 5.pp: 580601-.

Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1996). Effects of impression management and self-deception on the predictive validity of personality construct. Journal of Applied Psychology, 81, 261–272.

Bliesener, T. (1996). Methodological moderators in validating biographical data in personnel selection. Journal of Occupational & Organizational Psychology, 69, 107–120.

Chan, David (2005), Current Directions in Personnel Selection Research, Current Directions in Psychological Science, 14: 220223-.

Chapman, Derek S. and Webster, Jane (2003). The Use of Technologies in the Recruiting, Screening, and Selection Processes for Job Candidates, international journal of selection and assessment, volume 11, numbers 23/.

Hough, L. M., & Oswald, F. L. (2000). Personnel selection: looking toward the future—remembering the past. Annual Review of Psychology, 51, 631–664.

International Task Force on Assessment Center Guidelines.(2000). Guidelines and ethical considerations for assessment center operations. Public Personnel Management, 28, 315–331.

Lance, Charles.E (2008) Why Assessment Centers Do Not Work the Way They Are Supposed To, Industrial and Organizational Psychology, 1, 84–97.

Lievens, fillip, Karen, van Dam and Anderson, Neil (2002), recent trends and challenges in personnel selection. Personnel review, 31, 5pp: 580-601.

Mathis, Robert L. Jackson, John, H (2011) Human Resource Management, 13th Edition, South-Western, Cengage Learning.

McDaniel, M. A., Whetzel, D. L., Schmidt, M. L., & Maurer, S. (1994). The validity of employment interview: a comprehensive review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 79, 599–617.

Moscato, S (2000). Selection interview: a review of validity evidence, adverse impact and applicant reactions. *International Journal of Selection and Assessment*, 8, 237-247.

Ones, D. S., Viswesveran, C., & Schmidt, F. L (1993). Comprehensive meta-analysis of integrity test validities: endings and implications of personnel selection and theories of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 679–703.

Outtz, James L.(2002), The Role of Cognitive Ability Tests in Employment Selection, *human performance*, 15 (1171–161),(2/.

Poloyhart, Robert E.(2006), Staffing in the 21st Century: New Challenges and Strategic Opportunities, *Journal of Management*, 32: 868-897.

Robertson, I. T. and Smith, M. (2001). Personnel selection, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74: 441–72.

Rothstein, Mitchell G. Goffin, Richard D (2006). The use of personality measures in personnel selection: What does current research support? *Human Resource Management Review* 16, 155–180.

Roth, Bobko, Philip. McFarland, Lynn. Buster, Maury. (2008). Work sample tests in personnel selection: Meta analysis of black-white differences in overall and exercise scores. *Personnel psychology*, 61, 637–662

Schuler, H(2001). Personnel Selection, *Psychology of, International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, pp: 11343-11348.

Salgado, J. F. (1998). Big Five personality dimensions and job performance in army and civil occupations: a European perspective. *Human Performance*, 11, 271–288.

Salgado, J.F (1999). Personnel selection methods. In C. L. Cooper & I.

T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial & Organizational Psychology*. New York: Wiley.

Schmidt, F. L., & Hunter, J. E. (1998). The validity and utility of selection methods in personnel psychology: practical and theoretical implications of 85 years of research findings. *Psychological Bulletin*, 124, 262–274.

Tett, R. P., Jackson, D. N., & Rothstein, M (1991). Personality measures as predictors of job performance: a meta-analytic review. *Personnel Psychology*, 44, 703–742.

Tippins, Nancy. James, Beaty. Drasgow, Fritz. Gibson, Wadem. Pearlman, Kenneth. Segall, Daniel.O. Shepherd, William (2006) unprotected internet testing in employment setting. *Personnel psychology*, 59, 189–225.

Topor, David J. Colarelli, Stephen M. Han, Kyunghee (2007). Influences of traits and assessment methods on human resource practioners'evaluations of job applicants. *Journal of Business and Psychology*, Vol. 21, No. 3, pp: 361- 357.

Thornton III, George C. and Gibbons, Alyssa M (2009), Validity of assessment centers for personnel selection, *Human Resource Management Review* 19, 169–187.

Wetzel, Deborah Lmc Daniel, Michael A (2009). Situational judgment tests: An overview of current research, *Human Resource Management Review* 19, 188–202.

Wasylyshyn, Karol M (2010). Avoiding Bad Hires: Using Emotional Intelligence as a Selection Tool, *Journal of Psychological Issues in Organizational Culture*, Volume1, and Number 3, 19 -30.

تحلیل حقوقی تفاوت‌ها و شباهت‌های بین حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین موضوع اصل ۱۷۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران

مرتضی واحدی^۱
دکتر علیرضا آذربایجانی^۲
محمد باقری کمار علیا^۳

چکیده

قانون برای حسن جریان امور وضع شده و مشخصه بارز آن، عادلانه، عمومی و فراگیر بودن است، التزام به اجرای قانون از جانب قوای قضائیه و مجریه وافی به مقصود نیست بدین لحاظ، لزوم نظارت بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین احساس می‌شود، براساس اصل ۱۵۶ قانون اساسی، قوه قضائیه وظیفه و حق نظارت بر حسن اجرای قوانین را از طریق نظارت قضات در دادگاه‌ها، دیوان عالی کشور، دیوان عدالت اداری و نظارت سازمان بازرسی کل کشور بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین عهده‌دار است. نتایج این پژوهش که با بهره‌گیری از روش کتابخانه‌ای و متدتحلیل روایت در سال ۱۳۹۲ به انجام رسید نشان داد که حسن جریان امور جنبه نظری و سلیقه‌ای دارد، پس باید اجرای قوانین را بر حسن جریان امور ترجیح داد و پیش‌بینی حسن جریان امور را در مرحله وضع قانون متمرکز نمود.

واژگان کلیدی: نظارت، حسن جریان امور، اجرای صحیح قوانین، اشتراک، افتراق

۱- دانش آموخته کارشناسی ارشد حقوق خصوصی دانشگاه تهران - Morteza.Vahedi@Ut.ac.ir

۲- دانشیار دانشکده حقوق دانشگاه تهران، پردیس قم

۳- دانش آموخته کارشناسی ارشد حقوق جزا و جرم‌شناسی

مقدمه:

آزادی در قانون جلوه‌ای حکیمانه به خود می‌گیرد و با قرار گرفتن در مجاری حق و تکلیف آرمان عدالت را نوید می‌دهد. قانون مبشر آزادی و حضور واقعی و مبتکرانه مردم در صحنه جامعه است تا با قصد محو طاغوت و مهار سرکشی‌های زمامداری، مردم زمام امور را در دست گرفته و بر مقدرات خویش حاکم گردند (هاشمی، ۱۳۸۶: ۱۸). امیر مومنان حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «الْأَنْسُ كُلُّهُمْ أَحْرَارٌ إِلَّا مَنْ أَقْرَعَ عَلَى نَفْسِهِ بِالْعُبُودِيَّةِ»، «تمام انسانها آزادند جز کسانی که به زبان خویش بر بندگی غیر اذعان کنند» (نهج البلاغه، امیرالمومنین (ع))، می‌توان ادعا نمود که این مقوله تنها شامل حقوق نیست که صنف خاص و محیط محدودی را در بر گیرد، بلکه آمیزه‌ای از حقوق، اخلاق، جامعه شناسی و سیاست است که گستره آن از خانه محقر روستایی تا پیشگاه سترگ زمامداری را شامل می‌شود، قانون در جمهوری اسلامی ایران از فروغ تابناک اسلام و فقه متعالی شیعه مایه می‌گیرد. انتظار قانونگذار، به عنوان مظهر اراده عمومی این است که قوانین به نحو شایسته به اجراء درآید تا رضایت همگان تأمین شود، التزام به اجرای قانون از جانب قوای قضائیه و مجریه نمی‌تواند وافی به مقصود باشد زیرا تجربه، حکایت از قانون‌گریزی دارد (هاشمی، ۱۳۸۶: ۱۱۸-۲۵۷)، بدین لحاظ است که لزوم نظارت بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین احساس شده بر همین اساس اصل یکصد و هفتاد و چهارم قانون اساسی پیش‌بینی شده است، با تدقیق در مفاد بند سوم اصل یکصد و پنجاه و ششم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران که قوه قضائیه را قوه‌ای مستقل و پشتیبان حقوق فردی و اجتماعی و مسئول تحقق بخشیدن به عدالت می‌داند روشن می‌گردد که قوه قضائیه وظیفه و حق نظارت بر حسن اجرای قوانین را عهده‌دار است، شایان ذکر اینکه این حق نظارت بر اجراء و حسن اجرای قوانین به چهار شیوه توسط (الف) قضات دادگاه‌ها در جریان حل و فصل دعاوی در خصوص شناخت و محاکمه اشخاصی که قوانین را نقض نموده‌اند بر اساس اصل یکصد و شصت و ششم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، (ب) نظارت دیوان عالی کشور بر اجرای صحیح قوانین در مقام رسیدگی شکلی در محاکم بر اساس اصل یکصد و شصت و یکم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، (ج) نظارت دیوان عدالت اداری در مقام رسیدگی به شکایات، تظلمات و اعتراضات مردم نسبت به مأمورین، واحدها، آیین‌نامه‌های دولتی و یا عدم اجرای قوانین در دستگاه‌های دولتی بر اساس اصل یکصد و هفتاد و سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، (د) نظارت سازمان بازرسی کل کشور بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه‌های اداری بر اساس اصل یکصد و هفتاد و چهارم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، اعمال می‌گردد،

این پژوهش با هدف شناخت تفاوت ها و شباهت های بین حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین موضوع اصل ۱۷۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و تحلیل حقوقی ابعاد اصل مذکور به انجام رسیده است.

روش تحقیق:

روش معمول تحقیق، روش کتابخانه‌ای و میدانی است، تحقیق حاضر رami توان ترکیبی از هر دو روش دانست، در این تحقیق نخست، بابه‌ری از روش های مطالعه تطبیقی Online، کتابخانه‌ای و تحلیل روایت که از روش های تحقیقی کیفی است با استمداد از منابع مکتوب، شفاهی، اسناد الکترونیکی، مطالعات قانونی و... کتبی که حاوی مطالبی در خصوص موضوع تحقیق بوده جمع آوری و مورد مطالعه قرار گرفت، در این راستا سعی شده تا کلیه تحقیقات و گزارش هایی که در این خصوص انجام یافته و قابل دسترسی بوده است مورد مطالعه و ارزیابی و استفاده قرار گیرد. نگارنده به کتابخانه های تخصصی مراجعه و اسامی تمام کتب موجود را بررسی و کتاب هایی را که احتمال می داد حاوی مطالبی در این خصوص باشد، اخذ و مورد مطالعه قرار داده است. در ارتباط با قوانین، مقررات و... باید گفت، سعی شده است تا تمامی قوانین و مقررات مربوطه مورد بررسی و در صورت لزوم مورد استناد قرار گیرد، همچنین به آراء و نظرات حقوقی در متن مقاله استناد شده است. به هر حال از دیدگاه تحقیق کتابخانه‌ای سعی شده تا این تحقیق، با اشراف و آگاهی به همه منابع موجود صورت گیرد. در عرصه تحقیق میدانی نیز، تجارب علمی و گفتگو با اشخاص صاحب نظر در انجام این تحقیق بسیار مؤثر بوده است لذا می توان گفت تحقیق به عمل آمده دارای جنبه میدانی نیز هست.

لذا پژوهش حاضر پژوهشی قانونی، حقوقی و اجتماعی است که پس از شناخت مفهوم حق نظارت، با این فرض که از منظر قانونگذار بین واژه حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین تفاوت های مفهومی وجود داشته و درج این الفاظ توسط قانونگذار در اصل ۱۷۴ قانون اساسی تعمداً صورت گرفته است، نخست به نشان دادن روایت های متعدد و متناقض در زمینه حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین پرداخته، سپس موضوع را تشریح و در نهایت اقدام به تحلیل و استنتاج کرده است.

الف) حق نظارت قوه قضائیه:

برای پشتیبانی از حقوق افراد و تحقق عدالت در بدو امر باید دید این حقوق مبتنی بر چه حمایت های قانونی است، در اصل نوزدهم قانون اساسی همه مردم ایران از تساوی حقوق برخوردارند و در اصل بیستم آحاد جامعه در حمایت قانون قرار داده شده اند، در سایر اصول قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، نظارت در ابعاد مختلف مطرح شده است، در اصل یکصد و دهم قانون اساسی نظارت بر حسن اجرای سیاست های کلی نظام از جمله وظایف و اختیارات رهبر است، اصل یکصد و هجدهم قانون اساسی نظارت بر انتخابات را وظیفه شورای نگهبان می داند و اصول هفتاد و ششم و نودم قانون اساسی، تحقیق و تفحص در تمام امور کشور و رسیدگی به شکایات اشخاص از طرز کار مجلس، قوه قضائیه و قوه مجریه را علاوه بر شیوه ذاتی نظارت اطلاعی و تأسیسی، وظیفه مجلس شورای اسلامی می داند (مدنی، ۱۳۸۵: ۱۱۶)، اصل یکصد و هفتاد و چهارم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران چنین بیان می دارد:

«بر اساس حق نظارت قوه قضائیه نسبت به حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه های اداری سازمانی به نام سازمان بازرسی کل کشور زیر نظر رئیس قوه قضائیه تشکیل می گردد»

با تعمق در اصل یکصد و هفتاد و چهارم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران روشن است که در نظام قانونی ایران برخلاف بسیاری از کشورها که نظارت را از حقوق قانونگذار می دانند، حق نظارت متعلق به قوه قضائیه دانسته شده و تنها اصل قانون اساسی که نظارت را با واژه حق نظارت بیان نموده اصل مذکور است (قاضی شریعت پناهی، ۱۳۶۸ و ۱۳۸۴). در این رابطه سوالاتی مطرح می شود، نخست این که نظارت مذکور در اصول قانون اساسی برای رهبری، شورای نگهبان، مجلس شورای اسلامی و ... در تعامل با حق نظارت قوه قضائیه چگونه قابل اعمال خواهند بود؟ همچنین با توجه به اصل یکصد و پنجاه و ششم قانون اساسی که مقدم بر اصل یکصد و هفتاد و چهارم آن است، چه دلیلی در تصریح جداگانه عبارت «نظارت بر حسن جریان امور» وجود دارد؟ اگر اجرای صحیح قوانین، عدالت و تأمین حقوق آحاد جامعه را تحقق می بخشد آیا نمی توان آن را حمل بر قرار داشتن جریان امور بر مدار حسن کرد؟ با این وصف نقش نظارتی قضات دادگاه ها، دیوان عالی کشور و دیوان عدالت اداری چیست و این حق چگونه قابل تفکیک است؟ آیا وظایف سازمان بازرسی کل کشور و بخش های مذکور اشتراک و اختلاط دارند؟

آنچه مسلم است ارتکاب عمل عبث و بی هدف برازنده قانونگذار نبوده و به نظر می رسد اصل یکصد و هفتاد و چهارم قانون اساسی در مقام تکمیل و تصریح مفهوم نظارت مطرح شده در اصل

یکصد و پنجاه و ششم قانون اساسی برآمده است. در رابطه با نظارت قضات در دادگاه ها و دیوان عالی کشور، با توجه به شکلی بودن نوع نظارت و کنترل بر اجرای قانون در مقام اجرای وظایف ذاتی هر بخش این گونه استنباط می گردد که نوعی تأکید قانونی بر لزوم رعایت قانون صورت گرفته است، اما وظایف برشمرده شده برای دیوان عدالت اداری متفاوت است. اصل ۱۷۳ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران بیان می نماید که:

«به منظور رسیدگی به شکایات، تظلمات و اعتراضات مردم نسبت به مأمورین یا واحدها یا آیین نامه های دولتی و احقاق حقوق آن ها، دیوانی به نام دیوان عدالت اداری زیر نظر رئیس قوه قضائیه تأسیس می گردد»

در این رابطه نیز این نکته به ذهن متبادر می گردد که آیا تکالیف مندرج در اصل قانونی مذکور همان معنای نظارت بر حسن جریان امور را دارد؟

با مطالعه مشروح مذاکرات مجلس و با بررسی نهایی قانون اساسی مشخص می گردد که این موضوع مورد توجه اعضای مجلس برای بررسی نهایی قانون اساسی قرار گرفته و تفاوت این سازمان با دیوان عدالت اداری حین تصویب قانون اساسی از سوی آقای موسوی جزایری مورد سؤال قرار می گیرد و در پاسخ بیان می گردد که دیوان عدالت اداری در مواردی وارد عمل می شود که شکایتی از سوی شخص صورت پذیرد. بنابراین، مقصود اصل ۱۷۴ قانون اساسی از تشکیل سازمان بازرسی کل کشور نظارت بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه های اداری بدون نیاز به شکایت از سوی اشخاص می باشد و قانونگذار این اختیار را برای سازمان یاد شده قایل شده است که در افقی فراتر از اختیارات دیوان عدالت اداری، رأساً و بدون تظلم خواهی و شکایات اشخاص نیز بتواند حق نظارت را اعمال نماید.

ب) معنای لغوی حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین:

حسن به معنای نیکویی، نزاکت، نقیض قبح، خوب شدن و اصولاً هر فعلی است که فاعل را در انجام آن حرجی نباشد و هر چیز بر خلاف آن قبیح است، بدین معنی که قبح زشتی و هر چیز ضد حسن است. جریان نیز نوعی به حرکت در آوردن و گردش کارها تعبیر شده است. امور در معنی کارها، عمل و کردار و حسن جریان به معنی درست به کار افتادن آمده است، با تجمیع معانی الفاظ فوق می توان ترکیب حسن جریان امور را، گردش کارها به بهترین نحو ممکن معنی نمود (دهخدا، ۱۳۶۱).

دهخدا، لفظ اجراء را راندن، روان کردن و گردش کارها دانسته و لفظ صحیح را به معنی پاک و عاری از عیب می‌داند، لذا اجرای صحیح قوانین در معنی گردش کارها براساس قوانین، بدون نقص و کاستی آمده است.

ج) دایره شمول نقاط اشتراک و افتراق حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین از منظر اصطلاحی و حقوقی:

دکتر محمد جعفر جعفری لنگرودی امور اداری را «امور راجع به بکاربردن خدمات عمومی در قلمرو کشور که هدف آن سامان دادن به روابط دولت با افراد و اشخاص است» عنوان می‌نماید و در جای دیگر امور عمومی را «اموری که به مباشرت و یا تحت نظارت دولت انجام شود و انواع این امور را وزارتخانه‌ها اداره می‌کنند»، تبیین کرده و شامل بخش‌های اداری و سیاسی می‌داند (جعفری لنگرودی، ۱۳۷۵: ۳۷). پس می‌توان این گونه نتیجه‌گیری نمود که ذکر الفاظ حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در اصل یکصدهفتاد و چهارم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران با هدف پوشش کلیه امور اداری و سیاسی کشور صورت گرفته است و توجه به این موضوع تا حدودی گستره مفهوم نظارت در اصل ۱۷۴ قانون اساسی را مشخص می‌کند، لیکن این دایره نظارتی با قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور محصور به امورات دولتی و مرتبط با آن گردیده است.

د) ابعاد حقوقی نقاط اشتراک و افتراق حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین:

در خصوص نقاط اشتراک و افتراق حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین باید دید قانونگذار هنگام وضع و تصویب قانون مذکور چه هدفی از ذکر این الفاظ در کنار یکدیگر داشته و آیا این نوع از انشاء قانون تکیه بر تأکید موضوع دارد یا هدف دیگری را مد نظر داشته است؟ با مراجعه به مشروح مذاکرات مجلس بررسی نهایی قانون اساسی مشاهده می‌گردد که حین تصویب اصل یکصدهفتاد و چهارم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، این موضوع مورد نظر خبرگان قانون اساسی قرار داشته و در این خصوص حضرت آیت الله خزعلی تفاوت حسن جریان امور با اجرای صحیح قوانین را مورد سؤال قرار می‌دهند و در پاسخ اظهار می‌گردد که گاهی اوقات قوانین اخص است و پس از آن موضوع بیش از این تشریح نشده و اصل مذکور مصوب می‌شود.

علی‌الحال باید دید حسن، در حسن جریان امور جنبه مطلق دارد یا نسبی است و حسن از نظر چه کسی ملاک است و آیا آن چنان که در بحث معانی الفاظ آمد غیر آن به طور نسبی نیز قبیح است؟

آیا در تشخیص این امر نظر مردم ملاک است یا مسئولین دولتی؟ علت ذکر کردن لفظ اجرای قانون در دستگاه های اداری چیست؟ منظور از دستگاه های اداری همان دولت به معنای خاص حکومت است یا می توان دستگاه های اداری را در حیطه حقوق خصوصی و یا در مؤسسات عمومی داخل دانست، آیا یک بانک خصوصی سازمانی اداری محسوب نمی گردد؟ آیا اصولاً موضوع حسن جریان امور در اصل یکصد و هفتاد و چهارم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران را باید جزو مباحث مربوط به دولت دانست یا موضوعات غیر مرتبط با دولت را نیز در بر می گیرد؟ آیا موضوع از منظر حقوق عمومی مطرح گردیده یا حقوق خصوصی؟

در پاسخ به سؤالات فوق باید گفت بر اساس نظر الهیون، دولت ناشی از حکمت الهی و اراده خداوندی است و متصدیان امور از جانب خداوند مبعوث می شوند، از دیدگاه دین مبین اسلام مفهوم دولت را باید از کتاب آسمانی و سنت پیامبر اکرم (ص) استنباط کرد، از نگاه قرآن حاکمیت مخصوص ذات خداوند یکتا است و اگر خداوند اراده نمایند و مشیت الهی ایجاب کند، اختیار فرمانروایی را به دیگران واگذار می کند و از هر کس بخواهد باز می ستاند و هر چیز در ید قدرت او است (مدنی، ۱۳۸۵: ۳۹).

با توجه به اینکه الفاظ یاد شده در مفاد اصول قانون اساسی جای گرفته است، شمول موضوع در زمره حقوق عمومی و به تبع آن حقوق اساسی که عموم مردم را در بر می گیرد اجتناب ناپذیر است لیکن مانع بررسی آن در گستره حقوق خصوصی نمی گردد (انصاری، ۱۳۸۰: ۴۷). از سوی دیگر با توجه به ذکر لفظ دستگاه های اداری پس از جملات حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین به نظر می رسد ملاک از حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین در دستگاه های اداری به طور عام بوده لیکن ماده ۲ قانون اصلاح قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور (مصوب ۱۳۸۷) نظارت بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین را محدود به وزارتخانه ها، سازمان ها، دستگاه های تابعه قوه قضائیه، نیروهای نظامی و انتظامی، مؤسسات و شرکت های دولتی و شهرداری ها و مؤسسات وابسته به آن ها، دفاتر اسناد رسمی، مؤسسات عام المنفعه، نهادهای انقلابی و سازمان هایی که تمام یا قسمتی از آن ها متعلق به دولت است و یا دولت به نحوی از انحاء بر آن نظارت و یا کمک می نماید، نموده است و به نظر می رسد این نوع قرائت قانونگذار از مفهوم دستگاه های اداری بیش تر منطبق و مترادف با دستگاه های دولتی است، از سوی دیگر علاوه بر جنبه تأکیدی در تعاقب ذکر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین به لحاظ نزدیک بودن موضوع و احیاناً ترادف آن ها، به نظر می رسد موضوعات مذکور از نظر مقنن مفهوم جداگانه ای را نیز در بر گیرد و با وجود ارتباط و

مراجعاتی که مردم در دستگاه‌های دولتی دارند جنبه عمومی بودن آن را تقویت می‌کند. علی‌ایحال قانون با ضمانت اجرا همراه است در حالی که در مواجهه با خلاءهای قانونی و اموری که فاقد قانون نوشته هستند یا اصولاً نیازی به نوشتن قانون ندارند به قیاس، عقل، مصلحت‌اندیشی و... متوسل می‌شویم، لذا اجرای صحیح قانون و عدم آن با معیار قانون قابل سنجش بوده و دارای ضمانت اجرا است اما جریان امور و تشخیص بر مدار حسن بودن آن با چنین ضمانت اجرایی همراه نیست.

در مجموع با توجه به اینکه مردم با دولت ارتباط مستمر داشته و امور، چیزهایی را شامل می‌شود که به نفع مردم بوده و جنبه عمومی دارند با اتکاء به اصول ششم و نوزدهم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران که عموم مردم را دارای حقوق مساوی و منشاء تسری تمامی امور را آراء عمومی می‌داند باید این گونه استنباط کرد که در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران عموم بر خواص ارجحیت داشته و جریان امور نباید بر اساس نظر افراد خاص و در جهت نیل به مطالبات آنان باشد و نفع عمومی مد نظر است نه مطالبات و منافع افراد ذی نفوذ و زیرک، از سوی دیگر باید دید حسن جریان امور از نظر اشخاص معدود و خاص سنجیده می‌شود یا متعلق به عموم است به این منظور که آیا تنها بررسی و تفسیر موضوع با سازمان بازرسی کل کشور و به صورت مدون صورت می‌گیرد و هر شخص حقیقی یا حقوقی در این جایگاه عملکرد نظارتی یکسانی دارد یا سازمان بازرسی کل کشور می‌تواند وارد مبحث تشخیص، ماهیت و تفسیر موارد حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین شود، پر واضح است که امور نباید به نحوی اجرا شود که به نفع دسته‌ای خاص از مردم باشد یا نباید آنقدر در کارها سختگیری شود که مشکلات فراوانی را برای مردم به وجود آورد، به عبارت دیگر امور نه تنها برای عموم نباید دست و پاگیر و مشکل آفرین باشد بلکه باید به گونه‌ای جاری گردند که هر شخصی به راحتی نتواند سوء استفاده نماید و متجریان به قانون نتوانند از مجاری قانونی در جهت مطالبات شخصی و بهره‌گیری و سوء استفاده از امکانات دولتی و بعضاً ایجاد انحصار استفاده نمایند. پس با تعمق در مصادیق فوق روشن می‌گردد که حسن جریان امور مورد نظر در اصل یکصد و هفتاد و چهارم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران همانا توجه به خواست و منافع عموم مردم است.

در مورد اجرای صحیح قوانین مصرح در اصل یکصد و هفتاد و چهارم قانون اساسی نخست باید بررسی نمود که قانون چیست و اجرای صحیح آن به چه معنی است؟ قانون مجموعه قواعد حقوقی است که دارای ضمانت اجرا بوده و به وسیله قانونگذار مقرر می‌گردد و این قاعده حقوقی که

توسط قوه مقننه در کشور ما وضع می گردد می تواند عام یا خاص باشد (صالح، ۱۳۸۳ و جعفری لنگرودی، ۱۳۷۵: ۲۳۶). شایان ذکر این نکته که بر اساس اصول چهارم، هفتاد و یکم، هفتاد و دوم و هفتاد و سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران کلیه قوانین در ایران باید بر اساس موازین دین اسلام بوده و مجلس شورای اسلامی در عموم مسایل تنها قادر است در حدود مقرر در قانون اساسی اقدام به وضع قانون نماید و مهم تر اینکه شرح و تفسیر قوانین عادی در صلاحیت مجلس شورای اسلامی است، از سوی دیگر پاسداری از احکام اسلام و قانون اساسی از نظر عدم مغایرت مصوبات مجلس شورای اسلامی با آن ها و تفسیر قانون اساسی به عهده شورای نگهبان است. باید اشاره نمود که اولین قوانین دنیا قوانین الهی بوده که به وسیله انبیاء به مردم منتقل می شده است، با تکامل جوامع بشری و نیاز به انتظام امور به اشکال جدید و ایجاد امنیت و ضمانت اجراء بیش تر در روابط بین افراد، اشخاص و جوامع بشری نیز به وضع قانون پرداخته اند که عموماً روح این قوانین نیز الهام گرفته از قوانین الهی بوده است، هدف اصلی قانون انتظام بخشیدن به امور است (جوان، ۱۳۲۶: ۱۴۶) که معنای مترادف با حسن جریان امور را در ذهن متبادر می سازد و حتی ممکن است حسن جریان همان اجرا و رسیدن به تمامیت قانون، عرف و یا قواعد دینی باشد. از این روی قانونگذاران و خبرگان قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران الفاظ حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین را در اصل صد و هفتاد چهارم قانون اساسی مترادف و متعاقب هم آورده اند.

ه) ابعاد عملی حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین:

در غالب موارد قانون با هدف رسیدن به یک نتیجه مشخص وضع می شود به عبارتی نتیجه تام مدنظر قانونگذار است ولی جریان یا فرآیند یک امر و به عبارتی، طریق حصول نتیجه نهایی الزاماً مبتنی بر قانون نیست بدین معنا که گردش کار را غالباً قانون تعیین نمی کند. در چنین وضعیتی در صورتی که با اجرای قانون نتیجه محقق شد آیا الزاماً می توان چنین استنباط کرد که گردش کار و جریان امر نیز به نحو مناسب و بر مدار حسن بوده است؟

به طور کلی جریان یک امر عبارت است از مقدمات، گردش کار، نتیجه و آثار مترتب بر آن و مشتمل بر قبل، حین و بعد از عمل؛ در ابعاد قانونی کلیه مراحل این حلقه را خواه مورد اشاره قانونگذار قرار گرفته باشد یا خیر و خواه ضمانت اجرای پیش بینی داشته باشد یا خیر در بر می گیرد، اجرای قانون صرفاً شامل هر آنچه از سوی قانونگذار بیان شده باشد به خصوص به تکالیف مقرر اطلاق می شود. پس رابطه جریان امور و اجرای قانون عموم و خصوص مطلق است. به عبارتی دایره

شمول جریان امور وسیع تر است و ارتباطی دو سویه ندارد، بدین معنی که نتیجه ای که در مقام اجرای قانون حاصل می شود الزاماً مفید و مطلوب نیست. به طور مثال قانونگذار در آیین نامه مالی و معاملاتی دولت، قانون محاسبات عمومی و... مقرر داشته است کالا و خدمات مورد نیاز دستگاه ها بایستی به کم ترین بهای ممکن خریداری شود، حال اگر کالای بدون کیفیتی مطابق این تکلیف به بهای اندکی خریداری شده لیکن کارایی و دوام لازم را نداشته باشد بدیهی است قانون به درستی اجرا شده ولی نتایج و تبعات آن معقول و منطقی نبوده و زیانبار است، به همین دلیل قانونگذار متعاقباً در قانون برگزاری مناقصات با در نظر داشتن این توالی فساد به جبران این نقیصه پرداخته و کیفیت را به عنوان یکی از ملاک های خریداری دولت تعیین نموده است.

سازمان بازرسی کل کشور به دلیل اختیار قانونی نظارت بر حسن جریان امور از موقعیت ممتاز و ویژه ای نسبت به سایر دستگاه های نظارتی برخوردار است، به طور مثال دیوان محاسبات کشور صرفاً مجاز به تطبیق عملکرد و اقدامات دستگاه ها با قوانین است و اساساً محلی برای ورود در بررسی مقدمات یا آثار اقدامات ندارد. در حالی که سازمان بازرسی کل کشور با اختیار نظارت بر حسن جریان امور حتی به فرض عدم اختیار نظارت بر اجرای صحیح قوانین از دایره نظارتی وسیع تری برخوردار است. بنابراین ممکن است عملی از دیدگاه دیوان یا سازمان، منطبق با قانون تشخیص داده شود ولی غبطه و صرفه و صلاح در آن نباشد. وظیفه تشخیص و انعکاس قسمت اخیر متوجه دیوان محاسبات کشور نیست ولی از وظایف سازمان بازرسی کل کشور به حساب می آید.

نتیجه گیری و پیشنهاد:

قانون اساساً برای حسن جریان امور وضع می گردد و امور متعلق به عموم جامعه است، پس باید این گونه انگاشت که قانون در حیطه موضوعی، عمومی و فراگیر بوده و برای عموم مردم مفید باشد در این خصوص اصل نوزدهم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران بیان می نماید که مردم از هر قوم و قبیله ای که باشند از حقوق مساوی برخوردارند بر این اساس بعضی قوانین که در صورت وضع و تصویب، جز دست و پا گیر بودن نقش دیگری ندارند را نمی توان در این زمره برشمرد و در مجلس قانونگذاری که التزام به اسلام و دیانت جزو شروط اساسی قانونگذاری در آن است نباید قوانینی وضع گردد که تأمین کننده منافع عده محدودی باشد، پس یکی از بارزترین مصادیق حسن جریان امور در وضع قوانین، عمومی و فراگیر بودن و یکسان در نظر گرفتن مخاطبان آن است چرا که از این رهگذر امکان بهره برداری عده ای محدود از قانون سلب و هر کس بر اساس میزان تلاش،

توانایی و یا شمول خود امکان بهره‌مندی از قانون را خواهد داشت، از آن جایی که حسن جریان امور جنبه نظری و سلیقه‌ای دارد در جهت جلوگیری از تضییع حقوق مردم و پیشگیری از هرج و مرج، ضروری است اجرای قوانین را بر حسن جریان امور ترجیح داده و پیش‌بینی حسن جریان امور را در مرحله وضع متمرکز نموده و از طریق هم‌اندیشی، بهره‌گیری از نتایج نظارت مستمر در دستگاه‌های اداری و ارسال نتایج، نظرات کارشناسی و یافته‌های حاصل از انجام نظارت و بازرسی در دستگاه‌های اداری برای قانونگذاران در مرحله وضع قوانین، به قانونگذاران یاری رسانیم تا قوانینی را وضع نمایند که برای حسن جریان امور باشد، باید بدانیم که قانونگذاری فی نفسه یکی از مصادیق حسن جریان امور است اما در مقام تعارض بین حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین، اجرای قانون مقدم است و با توجه به اینکه حسن جریان امور مفهوم اعم دارد باید در غالب قوانین باشد و هر کسی حق ندارد قوانین را تفسیر نماید، از این روی قانونگذار تفسیر قوانین عادی را به مجلس شورای اسلامی و تفسیر قانون اساسی را به شورای نگهبان محول نموده است، با عنایت به مراتب فوق سازمان بازرسی کل کشور با توجه به اختیارات قانونی در امر بازرسی با بهره‌گیری از تجربیات گذشته و متخصصین خود می‌تواند نقش بسیار ارزشمندی در کمک به اصلاح قوانین در جهت حسن جریان امور داشته باشد و با بررسی آثار قوانینی که احیاناً بدون مطالعه، بررسی و کارشناسی کافی و لازم تصویب گردیده‌اند یا در میدان عمل مورد آسیب شناسی و چالش قرار گرفته‌اند، ضمن اعلام و ارسال نظریه‌های مشورتی خود در باب اصلاح قوانین و اجرای صحیح آن در جهت حسن جریان امور به مجلس شورای اسلامی علاوه بر پیشگیری از هر گونه اختلال در اجرای صحیح قوانین قبل از نیاز به اقدامات و تعقیبات کیفری، اداری و... گام‌های مؤثری را در جهت اجرای هر چه بهتر اصل یکصد و هفتاد و چهارم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران که همانا نظارت بر حسن جریان امور و اجرای صحیح قوانین است بردارد.

منابع:

— نهج البلاغه.

— انصاری، ولی‌ا... (۱۳۸۰). حقوق اداری ۲، نشر حقوقدانان.

— جعفری لنگرودی، محمدجعفر (۱۳۳۸). ترمینولوژی حقوق، انتشارات گنج دانش، چاپ چهارم.

— جعفری لنگرودی، محمدجعفر (۱۳۵۹). دایره المعارف علوم اسلامی، ج ۱، انتشارات گنج

دانش، چاپ اول.

-جعفری لنگرودی، محمدجعفر (۱۳۷۵). دانشنامه حقوقی، ج ۲، انتشارات امیرکبیر، چاپ پنجم.
 -جعفری لنگرودی، محمدجعفر (۱۳۸۴). مقدمه عمومی علم حقوق، تهران، انتشارات کتابخانه گنج دانش.

-جوان، موسی، (۱۳۲۶). مبانی حقوق، جلد اول، تهران.
 -حجتی اشرفی، غلامرضا (۱۳۸۰). مجموعه کامل قوانین و مقررات حقوقی، تهران، کتابخانه گنج دانش.

-دهخدا، علی اکبر (۱۳۶۱). فرهنگ لغت، نشر فرهنگ.
 -روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران.
 -صالح، علی پاشا (۱۳۸۳). سرگذشت قانون (مباحثی از تاریخ حقوق)، انتشارات دانشگاه تهران، چاپ دوم.

-فرشید ورد، خسرو (۱۳۶۷). عربی در فارسی، انتشارات دانشگاه تهران، چاپ اول.
 -قاضی شریعت پناهی، سیدابوالفضل (۱۳۶۸). حقوق اساسی و نهادهای سیاسی، ج ۱، انتشارات دانشگاه تهران، چاپ اول.
 -قاضی شریعت پناهی، سیدابوالفضل (۱۳۸۴). بایسته های حقوق اساسی، نشر میزان، چاپ بیست و سوم.

-مدنی، سید جلال الدین (۱۳۸۵). کلیات حقوق اساسی، انتشارات پایدار، چاپ ششم.
 -معین، محمد (۲۵۳۶). فرهنگ فارسی (متوسط)، ج ۱، انتشارات امیرکبیر، چاپ سوم.
 -هاشمی، سید محمد (۱۳۸۶). حقوق اساسی جمهوری اسلامی ایران، ج ۲، نشر میزان، چاپ چهاردهم.

-قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.
 -قانون آیین دادرسی دادگاه های عمومی و انقلاب در امور مدنی (۱۳۷۶).
 -قانون اصلاح قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور (۱۳۸۷).
 -قانون اصلاح قانون تشکیل دیوان عدالت اداری.

-www.lawnet.ir

-www.Ghavanin.ir

-www.Hoghooghdanan.net

-www.Olumensani.com

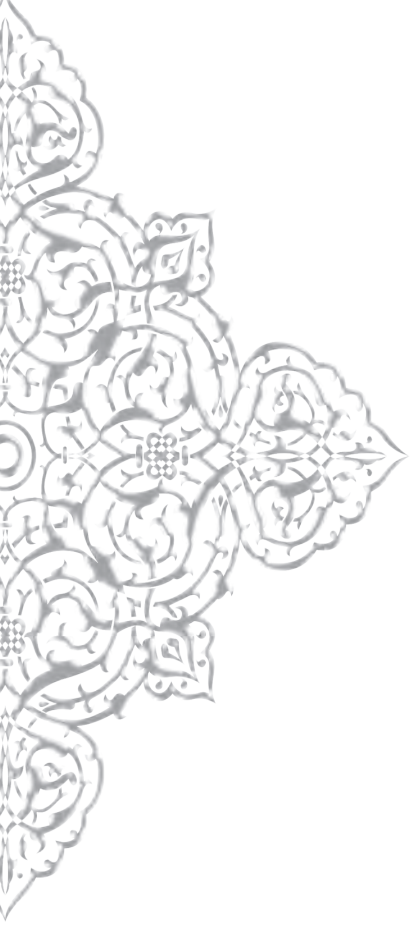
-www.Vakil.net

-www.Alqaza.com

-www.Rasekhoon.net

-www.vekalat.org

-www.Noormags.com



گزارش تخصصی

تحلیلی بر عملکرد بازار بورس اوراق بهادار ۱۳۹۲

محمد صادق واعظی^۱

محسن حمیدی^۲

علی مظاهری^۳

چکیده

بازار بورس به دلیل شفافیت موجود در آن محلی مطمئن جهت انتخاب بهترین سبد برای سرمایه گذاری صاحبان سرمایه است و هر چه این شفافیت در بازار بورس بیش تر شود سرمایه گذاری با اطمینان بیش تری در این بازار صورت می گیرد. روند تغییرات بازده و قیمت در این بازار توسط شاخص نمایش داده می شود و به این دلیل که تغییرات شاخص را به عنوان سیگنالی از تغییرات اقتصاد و بازار سرمایه معرفی می کنند، شاخص از اهمیت بسزایی برخوردار است.

در این مقاله پس از بررسی ها مشخص شد حجم معاملات روزانه سهام در شش ماه اول سال ۹۲، ۱۴۵ درصد نسبت به مدت مشابه سال قبل از آن رشد کرده است که دلیل عمده آن رشد نرخ ارز و اثر بر شرکت های صادر کننده و ورود شرکت های جدید به بازار سرمایه بوده است. همچنین در همین دوره تعداد ۶۴۷ نماد در بورس متوقف و ۶۴۳ نماد جدید باز گشایی شده است.

واژگان کلیدی: بورس اوراق بهادار، سهام، شاخص بورس

۱- دانشجوی دکتری اقتصاد مالی، بازرسی اداره کل نظارت و بازرسی امور اقتصادی سازمان بازرسی کل کشور m.s.vaezi@gmail.com

۲- کارشناسی ارشد مدیریت- بازرسی اداره کل نظارت و بازرسی امور اقتصادی سازمان بازرسی کل کشور

۳- کارشناسی ارشد علوم اقتصادی- بازرسی اداره کل نظارت و بازرسی امور اقتصادی سازمان بازرسی کل کشور

مقدمه

بورس اوراق بهادار یک بازار متشکل و رسمی سرمایه است که در آن خرید و فروش سهام شرکت‌ها یا اوراق قرضه دولتی یا مؤسسات معتبر خصوصی، تحت ضوابط، قوانین و مقررات خاصی انجام می‌شود. مشخصه مهم بورس اوراق بهادار، حمایت قانون از صاحبان پس‌اندازها و سرمایه‌های راكد و الزامات قانونی برای متقاضیان سرمایه است.

به دلیل وجود شرکت‌های بزرگ و فعال اقتصادی و تولیدی در بورس اوراق بهادار و شفافیت که پایه وجودی بورس است، در تمامی اقتصادهای دنیا بازار و شاخص بورس از حساسیت بالایی برخوردار است و به جهت این اهمیت شاخص بورس را دماسنج اقتصاد می‌دانند و تغییرات شاخص را به عنوان سیگنالی از تغییرات اقتصاد و بازار سرمایه معرفی می‌کنند. بر این اساس بررسی عملکرد بورس و رویه روند شاخص‌های آن می‌تواند وضعیت اقتصاد کشور را بهتر ترسیم نماید. به عبارت بهتر برای درک وقایع اقتصادی فارغ از درز اخبار صحیح یا غلط، می‌توان با مطالعه شاخص‌های بورس، درک درستی از آینده اقتصاد کشور به دست آورد. در این مقاله وضعیت بورس مورد بررسی قرار گرفته و سعی شده است از موضوع اصلی رصد شود. از یک سو عملکرد بورس و روند ورود و خروج شرکت‌ها به بورس تحلیل شده و از سوی دیگر تصویر درستی از دلایل نوسانات بازار تبیین و ارائه شود.

بررسی شرکت بورس در ورود و خروج شرکت‌ها به بازار

شرکت‌ها برای ورود به بازار بورس ملزم به احراز شرایط دستورالعمل پذیرش اوراق بهادار در بورس اوراق بهادار تهران مصوب ۱ دی ۱۳۸۶ هیئت مدیره سازمان بورس و اوراق بهادار بوده و ادامه حضور شرکت در بورس نیز با رعایت دستورالعمل مذکور امکان پذیر است.

بورس طبق ماده ۱۲ دستورالعمل پذیرش موظف است براساس اطلاعات پایان اسفندماه هر سال، حداکثر تا پایان اردیبهشت ماه سال بعد، شرکت‌های پذیرفته شده در تابلوی فرعی بازار اول را در صورت احراز شرایط تابلوی اصلی بازار اول و همچنین گذشت یکسال از حضور در تابلوی فرعی بورس و تعداد روزهای باز بودن نماد در طول سال پس از تأیید هیئت پذیرش، به تابلوی اصلی بازار اول منتقل نماید. همچنین در مورد انتقال از بازار دوم به بازار اول و بالعکس نیز طبق مواد ۱۳ تا ۱۵ دستورالعمل مذکور بورس موظف است احراز شرایط را بررسی نماید. بررسی عملکرد شرکت

بورس طی شش ماه نخست سال ۱۳۹۲ حاکی از آن است که طی این سال جابجای در تابلو ها و بازار های بورس صورت نگرفته است.

از سوی دیگر بر اساس همین دستورالعمل، اگر شرکت های حاضر در بورس شرایط حضور در بورس را از دست دهد، از فهرست شرکت های بورسی حذف شده و اخراج می شوند. بررسی ها حاکی از آن است که تعداد شرکت های فعال در بورس اوراق بهادار از ۳۲۲ شرکت فعال در پایان سال ۱۳۹۱ به ۳۱۴ شرکت فعال در صنایع مختلف در پایان شهریور ماه سال ۱۳۹۲ کاهش یافته است. همانطور که در جدول زیر نشان داده شده است در پایان شهریور ماه سال جاری ۵۸ نماد در بورس متوقف و ۶۲ نماد در این ماه بازگشایی شده است. تعداد بازگشایی در طول سال ۱۳۹۲ نسبت به مدت مشابه سال قبل همانطور که در جدول شماره ۱ مشخص است افزایش داشته است و همچنین تعداد نماد متوقف شده نسبت در دوره زمانی مشابه افزایش یافته است.

جدول شماره ۱-توقف و بازگشایی نمادها

شرح	شهریور ۱۳۹۲	شهریور ۱۳۹۱	۶ ماهه نخست سال ۱۳۹۲	۶ ماهه منتهی به شهریور ۱۳۹۱
بازگشایی شده	۶۲	۴۱	۶۴۳	۵۵۱
متوقف شده	۵۸	۳۰	۶۴۷	۵۲۵

منبع: اداره آمار و اطلاعات شرکت بورس و اوراق بهادار

در جدول شماره ۲ وضعیت نمادها به تفکیک بازار نشان داده شده است.

جدول شماره ۲-وضعیت نمادها به تفکیک بازار در تاریخ ۱۳۹۲/۰۶/۳۱

شرح	بازار اول		بازار دوم		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
نماد باز	۱۱۴	۹۴	۱۷۴	۹۰	۲۸۸	۹۲
نماد بسته	۷	۶	۱۹	۱۰	۲۶	۸
جمع	۱۲۱	۱۰۰	۱۹۵	۱۰۰	۳۱۶	۱۰۰

منبع: اداره آمار و اطلاعات شرکت بورس و اوراق بهادار

باید توجه داشت افزایش تعداد توقف و بازگشایی و زمان متوقف بودن نماد شرکت های بورسی

منجر به زیان سهامداران جزء می شود.

مقایسه تحلیلی سهام عرضه شده و تقاضا شده در بازار بورس طی سال ۱۳۹۱ و شش ماهه نخست

۱۳۹۲

الف: وضعیت بازار سهام

در شش ماهه نخست سال ۱۳۹۲ متوسط روزانه حجم و ارزش معاملات به ترتیب برابر با ۵۰۹ میلیون سهم و ۲۰۲۴ میلیارد ریال بوده است. در این مدت بازار بورس ۱۲۱ روز کاری داشته است که در مقایسه با مدت مشابه سال قبل سه روز بیش تر است. طبق جدول شماره ۳ که از آمار ارایه شده توسط بورس محاسبه شده است حجم معاملات روزانه در سال ۱۳۹۲ نسبت به سال ۱۳۹۱، ۱۴۵ درصد افزایش داشته است در حالی که ارزش روزانه معاملات از ۹۱۹ میلیارد ریال در سال ۱۳۹۱ به ۲۰۲۴ میلیارد ریال در شش ماه سال ۱۳۹۲ رسیده است که حدوداً ۲۸۴ درصد افزایش داشته است. یکی از دلایل افزایش بیش تر ارزش معاملات نسبت به حجم معاملات، رشد قیمت سهام است.

جدول شماره ۳ - آمار شاخص های بورس

دوره زمانی	میانگین حجم معاملات روزانه (میلیون سهم)	میانگین روزانه ارزش معاملات (میلیارد ریال)	میانگین شاخص مالی	میانگین شاخص صنعت	میانگین شاخص ۵۰ شرکت برتر	میانگین شاخص قیمت	میانگین ارزش بازار (میلیارد ریال)
۶ ماه سال ۱۳۹۲	۵۰۹	۲۰۲۴	۱۱۸,۲۹۱	۵۱,۷۶۶	۲,۵۲۴	۶۱,۷۰۷	۳۰,۱۳,۵۳۳
سال ۱۳۹۱	۲۸۸	۹۱۹	۶۰,۸۱۲	۳۲,۸۹۲	۱,۶۱۸	۳۸,۰۴۱	۱,۷۰۷,۴۹۸

منبع: اداره آمار و اطلاعات شرکت بورس و اوراق بهادار

در جدول شماره ۴ ارزش، حجم و دفعات معاملات به تفکیک بازار نشان داده شده است. با توجه به این جدول مشخص می شود که با وجود افزایش بیش از ۲۵۳ درصدی ارزش معاملات سهام و حق تقدم معامله شده در شهریور ماه ۱۳۹۲ نسبت به ماه مشابه سال قبل، ارزش معاملات در شش ماهه سال جاری نسبت به مدت مشابه سال قبل ۵۶۱ درصد افزایش داشته است که نشان از بالاتر بودن ارزش معاملات در سایر ماه های سال ۱۳۹۲ نسبت به سال ۱۳۹۱ دارد. همچنین همانطور که مشاهده می شود در شش ماهه سال جاری در مقایسه با پایان سال ۱۳۹۱، درصد رشد ارزش معاملات از درصد رشد حجم معاملات بیش تر است که به دلیل افزایش قیمت سهام در سال ۱۳۹۲ می باشد.

جدول شماره ۴ - معاملات به تفکیک بازار

شرح	شهریور ۱۳۹۲	شهریور ۱۳۹۱	درصد تغییر	۶ ماهه منتهی به شهریور ۱۳۹۲	۶ ماهه منتهی به شهریور ۱۳۹۱	درصد تغییر
ارزش سهام و حق تقدم معامله شده (میلیارد ریال)	۴۷,۶۱۴	۱۳,۵۰۲	۲۵۲,۷	۴۶۹,۵۴۸	۷۱,۰۰۲	۵۶۱,۳
بازار اول	۲۳,۲۶۷	۸,۵۷۲	۱۷۱,۴	۲۰۴,۵۶۶	۴۷,۸۴	۳۲۷,۶
بازار دوم	۲۴,۳۴۷	۴,۹۳۰	۳۹۳,۸	۲۶۴,۹۸۲	۲۳,۱۶۳	۱,۰۴۴,۰
حجم سهام و حق تقدم معامله شده (میلیون سهم)	۱۱,۱۸۹	۵,۲۸۵	۱۱۱,۷	۸۱,۷۵۸	۲۷,۹۷۴	۱۹۲,۳
بازار اول	۶,۲۷۵	۳,۵۷۹	۷۵,۳	۴۳,۷	۱۹,۵۴۵	۱۲۳,۶
بازار دوم	۴,۹۱۳	۱,۷۰۶	۱۸۸	۳۸,۰۵۸	۸,۴۲۸	۳۵۱,۶
دفعات معامله	۱,۰۷۵,۰۵۶	۳۲۳,۳۸۷	۲۳۳,۵	۶,۰۷۳,۵۹۷	۱,۸۶۲,۱۶۴	۲۲۶,۲
بازار اول	۶۲۴,۴۴۳	۱۷۶,۴۶۴	۲۵۳,۹	۳,۵۳۴,۶۹۵	۱,۰۷۳,۸۹۴	۲۲۹,۱
بازار دوم	۴۵۰,۶۱۳	۱۴۵,۹۲۳	۲۰۸,۸	۲,۵۳۸,۹۰۲	۷۸۸,۲۷	۲۲۲,۱

منبع: اداره آمار و اطلاعات شرکت بورس و اوراق بهادار

با توجه به اینکه میانگین روزانه ارزش معاملات طی سال جاری حدود ۲۰۲۴ میلیارد ریال است، در جدول شماره ۵ ارزش معاملات به تفکیک ماه نشان می دهد که ارزش معاملات از ابتدای سال روند تقریباً صعودی به خود گرفته است و در تیر ماه به حداکثر ارزش خود معادل ۵۵۰۵ میلیارد ریال در روز رسیده است. یکی از دلایل افزایش قابل توجه ارزش و حجم معاملات در برخی از ماه های سال ۱۳۹۲ عرضه اولیه شرکت های دولتی از طریق بورس بوده است.

جدول شماره ۵ - معاملات سهام و حق تقدم به تفکیک از ابتدای سال

ماه	تعداد روزهای معاملاتی	میانگین روزانه ارزش معاملات (میلیارد ریال)	میانگین روزانه حجم معاملات (میلیون سهم)	میانگین روزانه دفعات معاملات	ارزش بازار (میلیارد ریال)
شهریور ۱۳۹۲	۲۱	۲,۲۶۷	۵۳۳	۵۱,۱۹۳	۳,۰۱۳,۵۵۳
مرداد ۱۳۹۲	۲۰	۲,۷۶۶	۷۴۵	۷۱,۴۹۳	۲,۹۲۳,۹۷۹
تیر ۱۳۹۲	۲۲	۵,۵۰۵	۱,۰۲۳	۶۷,۵۶۱	۲,۶۴۷,۵۲۸
خرداد ۱۳۹۲	۱۹	۲,۴۲۸	۴۹۳	۳۸,۴۴۳	۲,۳۲۷,۵۹۲
اردیبهشت ۱۳۹۲	۲۳	۶,۰۷۶	۷۸۵	۳۸,۰۳۵	۲,۰۸۳,۶۴۴
فروردین ۱۳۹۲	۱۶	۳,۷۲۷	۳۵۸	۲۹,۶۴۲	۲,۰۰۱,۹۹۵

منبع: اداره آمار و اطلاعات شرکت بورس و اوراق بهادار

در نمودار شماره ۱ به طور هم زمان روند حرکتی شاخص کل، ارزش معاملات و حجم معاملات از شهریور ماه ۱۳۹۱ تا شهریور ماه سال ۱۳۹۲ به صورت ماهانه آورده شده است. همانطور که مشاهده می شود در طول این ۱۳ ماه شاخص بورس روند صعودی داشته است. یکی از دلایل افزایش شاخص و ارزش معاملات ورود شرکت های بزرگ «سرمایه گذاری نفت و گاز پتروشیمی تأمین» و «صنایع پتروشیمی خلیج فارس» به بورس است که ارزش این دو شرکت به تنهایی حدود ۱۴ درصد ارزش کل بازار بورس تهران است. از طرف دیگر تغییر دولت و افزایش امید به بهبود وضعیت اقتصادی در جامعه یکی دیگر از عوامل افزایش شاخص بورس بوده است.

همانطور که در نمودار زیر نیز مشاهده می شود همراه با افزایش شاخص بورس از شهریور ماه سال ۱۳۹۱ ارزش و حجم معاملات نیز روند تقریباً صعودی داشته است. همانطور که قبلاً نیز اشاره شد یکی از دلایل افزایش برخی از ماه ها نسبت به ماه های دیگر عرضه های دولتی می باشد که سبب افزایش چشمگیر حجم و ارزش معاملات شده است.

نمودار شماره (۱): روند ماهانه عملکرد بازار اوراق بهادار



منبع: اداره آمار و اطلاعات شرکت بورس و اوراق بهادار

روند حرکتی ماهانه شاخص کل از ابتدا سال ۱۳۹۲ نشان می دهد که رشد شاخص از اردیبهشت ماه سال جاری آغاز گردیده و مواردی همچون افزایش قیمت محصولات شرکت های حاضر در بورس و افزایش نرخ ارز (که سبب تعدیل درآمد شرکت های صادر کننده می شود) از دلایل رشد شاخص می باشد. شایان ذکر است که ارزش معاملات در بازار بورس اوراق بهادار از از همین ماه به شدت افزایش داشته است و به حدود ۸۵ هزار میلیارد ریال در ماه می رسید.

در جدول شماره ۶ نسبت پی به ای شرکت های حاضر در بورس «نسبت P به E نشانگر قیمت بازاری سهم تقسیم بر سود پیش بینی شده هر سهم می باشد» در پایان شهریور ماه سال جاری و ماه

مشابه و پایان سال قبل ارایه شده است. در بازار سهام فعالان بازار با توجه به انتظاراتی که از آینده اقتصادی سهام و رشد و سودآوری شان در سال جاری و دوره های آتی دارند همچنین با توجه به دارایی های شرکت و آینده پیش روی صنعت و مواردی از این دست نسبتی خاص را برای هر صنعت و شرکت به دست می آورند. بدیهی است فعالان بازار هر چقدر که به آینده سهام و بازار امیدوار تر باشند حاضر به قبول نسبت P به E بالاتری برای آن صنعت می باشند. نسبت P به E برای اکثر صنایع در سال جاری افزایش یافته است و در کل نیز این نسبت برای بازار از ۵/۳۵ به ۶/۲۵ و به صورت تقریبی حدود بیست درصد افزایش یافته است. تورم و افزایش نرخ ارز در سال جاری سبب افزایش قیمت دارایی های شرکت های حاضر در بورس شده است، خود می تواند علتی برای افزایش P به E بازار باشد. یکی دیگر از دلایل این افزایش، انتظارات مثبت سهامداران نسبت به وضعیت اقتصادی کشور با تغییر دولت در سال جاری است.

جدول شماره ۶- نسبت قیمت به سود سهام (P به E)

شهریور ماه ۱۳۹۱	اسفند ماه ۱۳۹۱	شهریور ماه ۱۳۹۲
P/E	P/E	P/E
۵	۵.۳۵	۶.۲۵

منبع: اداره آمار و اطلاعات شرکت بورس و اوراق بهادار

ب: روند عملکرد و سودآوری شرکت ها

در جدول شماره ۷ با مقایسه افزایش سرمایه شرکت ها از محل مطالبات و آورده نقدی در شش ماه سال ۱۳۹۲ با مدت مشابه و پایان سال قبل مشاهده می شود که افزایش سرمایه ها نسبت به مدت مشابه و پایان سال به ترتیب از محل مطالبات و آورده نقدی افزایش ۷۰۰ و افزایش ۴۰۰ درصدی داشته است.

جدول شماره ۷- افزایش سرمایه شرکت ها - دوره منتهی به ۱۳۹۲/۰۶/۳۱

منابع تأمین افزایش سرمایه (میلیون ریال)	مطالبات و آورده نقدی		افزایش سرمایه (میلیون ریال)
	سود انباشته و اندوخته ها و صرف سهام	سود انباشته و اندوخته ها و صرف سهام	
جمع سال ۹۱	۳۱,۹۷۹,۲۳۷	۲۵,۵۳۷,۸۶۰	۵۷,۵۱۷,۰۹۷
شش ماهه سال ۹۱	۴,۱۹۷,۸۰۸	۴,۴۷۸,۸۵۵	۸,۶۷۶,۶۶۳
شش ماهه سال ۹۲	۳۳,۰۷۲,۹۲۳	۱۷,۲۵۲,۹۲۱	۵۰,۳۲۵,۸۴۴

منبع: اداره آمار و اطلاعات شرکت بورس و اوراق بهادار

همانطور که در جدول شماره ۸ ملاحظه می شود سود تحقق یافته و نقدی تقسیم شده در شهریور ماه سال ۱۳۹۲ نسبت به شهریور ماه سال قبل کاهش داشته است ولی این کاهش که در مورد سود نقدی ۳۳ درصد و در مورد سود تحقق یافته ۳۷ درصد می باشد نسبت به افزایش ۱۳۸ درصدی ارزش بازار مناسب نیست.

جدول شماره ۸ - سود و زیان تحقق یافته، تقسیم شده و ارزش بازار

دوره	سود (زیان) تحقق یافته (میلیارد ریال)	سود نقدی تقسیم شده (میلیارد ریال)	ارزش بازار (میلیارد ریال)	نسبت سود نقدی به ارزش بازار (درصد)	نسبت سود تحقق یافته به ارزش بازار
شهریور ۱۳۹۱	۱,۱۵۳	۴۵۵	۱,۲۰۰,۸۹۹	۰.۳۷	۰.۰۹۶
شهریور ماه سال ۱۳۹۲	۱۷,۱۷۸	۹۵۳	۲,۹۲۳,۹۷۹	۰.۳۳	۰.۵۹
درصد تغییر	۱۴۰۰	۱۰۰	۱۴۳	-۱۱	۵۰۰

منبع: اداره آمار و اطلاعات شرکت بورس و اوراق بهادار

با توجه به جدول شماره ۸، طی شهریور ماه سال جاری ۱۷,۱۷۸ میلیارد ریال سود توسط شرکت های بورسی تحقق یافته است که در حدود ۰,۵۹ ارزش بازار می باشد. لازم به ذکر این نسبت برای مدت مشابه سال گذشته ۰,۰۹۶ بوده است. این نسبت ها نشان می دهد به رقم افزایش ۱۴۳ درصدی ارزش بازار در شش ماهه سال جاری نسبت به مدت مشابه سال قبل سود تحقق یافته شرکت ها در این ماه افزایش یافته است.

یکی از مسایل در فرایند اجرای قوانین حوزه بازار سرمایه، افزایش سیالیت سهام در بازار به وسیله بازگشایی نماد شرکت های بورسی است. بر اساس قوانین، اگر شرکتی در معرض تغییرات اساسی قرار گیرد نماد آن بسته شده و تا اعلام شفافیت کامل، نماد آن برای معامله عموم بازگشایی نمی شود. اما تأخیر در بازگشایی نماد شرکت های بورسی موجب کاهش نقدشوندگی در بورس و در نتیجه کاهش اقبال عمومی به بورس می شود. بدین منظور لیست کلیه شرکت هایی که بیش از ۳ ماه نماد آن ها در تاریخ ۱۳۹۲/۰۶/۳۱ متوقف بوده است دریافت شده و به شرح ذیل است:

جدول شماره ۹ - فهرست نمادهای با زمان توقف بیش از ۳ ماه

ردیف	نماد	نام شرکت	دلیل توقف	تاریخ توقف
۱	شکف	کف	تعدیل پیش بینی درآمد هر سهم	۱۳۸۹/۱۲/۰۴
۲	شصفها	پتروشیمی اصفهان	برگزاری مجمع عمومی عادی سالیانه	۱۳۹۱/۰۴/۲۰
۳	شتولی	تولی پرس	تعدیل پیش بینی درآمد هر سهم	۱۳۹۰/۰۸/۲۹

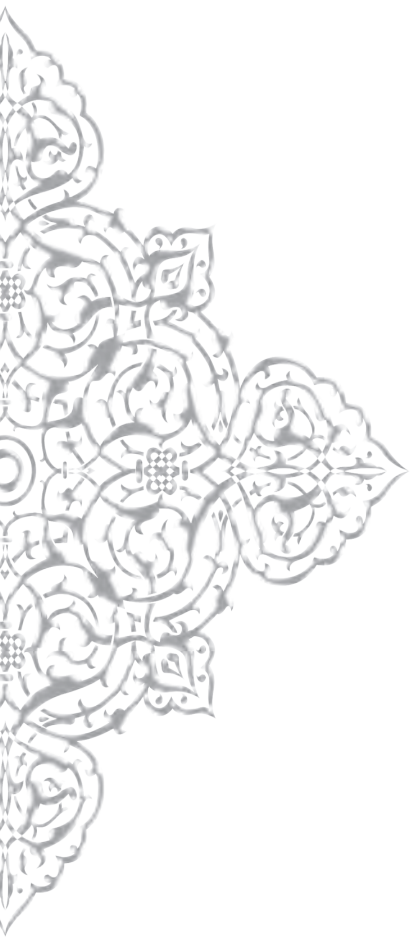
منبع: اداره آمار و اطلاعات شرکت بورس و اوراق بهادار

شرکت های ذکر شده در جدول شماره ۹ بیش از سه ماه از زمان توقف شان می گذرد. برخی از شرکت ها نظیر، شکف و بنا به اعلام شرکت بورس شرایط خاصی در خصوص سهامداران عمده بروز کرده است که جزئیات آن در اختیار اداره نظارت بر ناشران بورسی سازمان بورس و اوراق بهادار است. این در حالی است که روند رسیدگی سازمان بورس و اوراق بهادار به پرونده (موضوع) شرکت ها بسیار طولانی شده است. از آنجایی که توقف نماد یک شرکت در وهله اول منجر به زیان سهامداران جزء می شود به نظر می رسد بورس می تواند تدابیری اتخاذ نماید که به طریقی از توقف طویل المدت نمادها بدین شکل جلوگیری شود. بر این اساس موضوع در دستور کار هیأت بازرسی قرار گرفت و جلسات متعددی در این خصوص انجام و پیشنهادهای لازم برای بازگشایی سریع تر نمادها ارایه شد.

نتیجه گیری

از اوایل ابتدای سال جاری به دلایلی همچون افزایش قیمت محصولات شرکت های حاضر در بورس، افزایش نرخ ارز که سبب تعدیل درآمد شرکت های صادرکننده می شود و تورم شدید ایجاد شده در سطح کشور که سبب افزایش ارزش دارایی های شرکت های حاضر در بورس از یک طرف و تغییر دولت و امید به بهبود شرایط عمومی اقتصاد منجر به روند صعودی بازار سرمایه شده است.

چیدہ استیجی



The role and impact of the Legal Factors in combating money laundering process in international branch of banks

(Case Study: Mellat bank)

Akbar Khodadadi

Abstract

This paper discusses the role of rules and regulations in Mellat Bank on combating money-laundering. In this research, factors that affected on money laundering were identified by using exploratory factor analysis with Varimax rotation. For measuring the impact of these factors on combating money laundering, anti money laundering legislations and instructions has been used. The results show that relevant rules and regulations has a direct impact on the success of the banks to combating money laundering and there is significant correlation between its performance and reduce the devastating effects of crime on society. At the end, some suggestion have been proposed to senior managers of these banks.

Keywords: combating money laundering, international banking, dirty money, money laundering

Studying and prioritizing the factors influencing inspectors' empowerment of General Inspection Organization (GIO) (Case study: the inspectors of 16 headquarters of GIO)

Yahya Kamali

Abstract

This article aims to study and prioritize the factors influencing inspectors' empowerment employed in 16 headquarters of general inspection organization (GIO). Questionnaire consisting of 54 questions with Lickert's 5 scale spectrum was used for data collection. Sample of 30 inspectors was tested in order to assess the questionnaire reliability. The value of Cronbach's Alpha was calculated 0.85, and Simple random sampling method was used for data sampling. The conceptual model of the research is based on empowerment model of «Conger and Kanungo» in which, empowerment as dependent variable influenced by organizational conditions, managerial strategies, and resources of self-efficacy. The Validity of variables was extracted by using the first-order factor analysis, that these results ratify the validity of variables. Structural Equation Modeling (SEM) has been used for data analyzing. This model fit indices are GFI =0.92, AGFI =0.930, RMSEA =0.052, NFI =0.94, NNFI =0.96, CFI =0.96, SRMR = 0.054 and $\chi^2 / df = 1/608$. According to indices of goodness of fit, the suggested model was sufficiently suitable.

The Findings show that organizational conditions are the first and The sole variable directly influence inspectors' empowerment. Management strategies through its impact on organizational conditions influence inspectors' empowerment. In addition, these strategies influence self efficacy but the direct relationship between self-efficacy and inspectors' empowerment and direct relationship between Management strategies and inspectors' empowerment has not been verified. The Components of each independent variable are ranked based on the correlation coefficient. Finally, according to the conceptual model and research findings, some recommendations in three main areas including organizational conditions, management strategies and self-efficacy for empowering inspectors were presented.

Key words: Empowerment, General Inspection Organization, Management Strategies, Self-efficacy, Inspectors

The Relationship between psychological empowerment of employees and service quality based on servqual model (case study : municipality of zahedan)

Samaneh Mohammadpour

Habibollah Salarzehi

Mohammad Osman Hosseinbor

Bahman Kord

Abstract

This paper aims examining the relationship between psychological empowerment of employees and service quality .The research method is correlation descriptive. statistical population includes the employees and clients of municipality of zahedan, from which 136 employees were selected based on morgan table by simple random sampling method and 136 clients were selected by cluster sampling method .In order to collect data , Spreitzer and servqual questionnaires were used. Validity of questionnaires was confirmed by five management professions and their reliability was assessed by cronbachs alpha 0.92 and 0.93 , respectively. Spss softwar was employed to analyze data and Spearman correlation coefficient ,mean, t-test, and variance analysis were used. The data analysed suggested that there is a positive and meaningful relationship (0.372) between psychological empowerment of employees and service quality, also showed that there is no meaningful relationship between sense of trust of employees and service quality. The mean of psychological empowerment in municipality of zahedan was measured 3.67 and mean of service quality was measured 2.60. Also ,data analysis showed that emong different dimensions of psychological empowerment , sense of competence and sence of meaning have stronger relationship with service quality.

Keyword:psychological empowerment, service quality, sence of meaning, sense of competence, sense of self-determination, sense of impact, sense of trust

Study of Relationship between Organizational Justice and IT with Corruption in Educational administration in Hormozgan Province

Javad Imani

Abstract

The aim of this Research is to find out The Relationship between Organizational Justice, IT with Corruption. Statistical Population of the Research is those employed in Educational administration in Hormozgan Province, in 2011-2012 academic Years, which includes 1136 persons and the total sample this study, is 291 Persons that were chosen by Multistage cluster method Through Morgan's table. This study has a of descriptive method of correlation type and for data gathering used questionnaire. Organizational Justice, IT and Corruption, for data analysis used Pearson coefficient correlation and coefficient regressions polygamist. the Results shows that: There significant negative relationship between Organizational Justice with Corruption. on the other hand, there is a significant negative relationship between IT and Corruption, and from IT dimension, attitudinal factors, Factors Training, Technical factors and Economic factors have significant negative relationship with Corruption. finally from the IT dimension, it is only the Factors of Training and Economic factors which are able to Forecast Corruption.

Key Words: Organizational Justice, IT, Corruption, Education

Legal Analysis of the differences and similarities between the good process of the affairs and proper implementation of the laws in the principle 174 of the constitution of the Islamic Republic of Iran

Morteza Vahedi

A lireza Azarbayejani

Mohammad Bagheri komar oliya

Abstract

law is enacted to have a good process of the affairs and its distinguishing features including justness, and its inclusiveness. Obligation to law enforcement on behalf of judiciary and executive branches is not adequate, therefore the good process of the affairs and proper implementation of the laws need supervision. On the basis of principle the 156 of Iranian constitution, the judiciary branch has the responsibility to supervise the good enforcement of the rules through controlling court judges, Supreme Court, administrative court of justice and general inspection organization. The result of this research using the comparative studies, library and narration analysis method which was accomplished in 2012 indicate that the good process of the affairs is a matter of discretion. Hence this is the enforcement of rather the good process of the affairs which is preferred and later should be postponed to when the laws are legislated.

Key words: Supervision, the good of the affairs process, proper enforcement of the rules, similarity, segregation.

Pathology of transferring national Governmental lands in the Islamic Republic of Iran, and proposing solutions

Zeinolabedin Tahmasebi Sorvastani

Morteza Vahedi

Mohammad Barzali

Mohammad Ghasemi pour

Abstract

This research was carried out considering the Pathology of the acts, and regulation related to transferring land in the country beside the suggestion of related solutions for controlling study-research solutions for controlling corruption by using adaptive studies method, and relying on official statistics, and resources of executive, and supervisory apparatuses, and reviewing the acts, and regulations related to this subject in 2010.

The damages of such transfers, and the solutions are discussed in this research by taking a look at legislative, administrative, and judicial aspects of this subject.

The result showed if some amendments are exerted in the acts, and regulations of natural recourses, and land affairs, and present impediments are removed, the possibility of controlling unlawful possession and transfer of national lands will increase highly specially considering the solutions presented herein.

Keywords: National resources, Land transfer, Adaptive recognition

Analysis of the capital market function During of 1392

Mohammadsadegh Vaezi

Mohsen Hamidi

Ali Mazaheri

Abstract

Because of the stock market transparency , it may be one of the best portfolio for investment of capital owners , and its more transparency, makes the investments out with greater confidence carry in the stock market

The process of price changes and efficiencies in this market displayed by index. As the index changes introduced as a signal for economy changes are and capital market, that indicators have great value.

this article, after reviewing the daily trading volume of shares shows that in 1392, it has grown about 145% compared with the same period of the previous year, for which a major reasons is the growth rates of Exchange and the effect on the issuer companies and entry new firms.

In addition, in the same period, 647stock symbol has been stopped and 643 new stock symbol has been opened.

Articles

Studying and prioritizing the factors influencing inspectors' empowerment of General Inspection Organization (GIO) ,(Case study: the inspectors of 16 headquarters of GIO)

The role and impact of the Legal Factors in combating money laundering process in international branch of banks (Case Study: Mellat bank)

Study of Relationship between Organizational Justice and IT with Corruption in Educational administration in Hormozgan Province

The Relationship between psychological empowerment of employees and service quality based on servqual model,(case study : municipality of zahedan)

Pathology of transferring national – Governmental lands in the Islamic Republic of Iran, and proposing solutions

Legal Analysis of the differences and similarities between the good process of the affairs and proper implementation of the laws in the principle 174 of the constitution of the Islamic Republic of Iran

Inspection Case Report

Analysis of the capital market function During the 6 month of 1392

Evaluation Knowledge Quarterly

Volume 5; Number 16; Summer 2013

Propertier: General Inspection Organization (GIO)

Managing Director: Naser Seraj

Editor in Chief: Ibrahim Shahrokhian

Editorial Advisory Board

Dr. Hamidreza Malek mohamadi, Dr. Hossein Gholami, Dr. Norooz Hashemzahi,
Dr. Seyedmohamadreza Seyednoorani, Dr. Alireza Deyhim, Dr. Maghsood Amiri,
Dr. Mehdi Sobhaninejad

Editors: Sara Askarnia

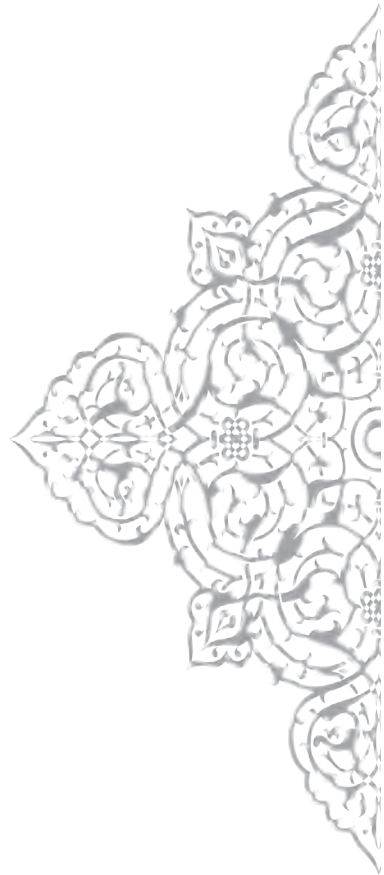
Tel: +982161363197

Excutive Manager: Ameneh Kashani movahhed

bazrasi.research@136.ir

www.bazresi.ir

Address: No. 313, 3rd Floor, GIO Headquarter, Gharani Crossroad, Taleghani St., Tehran, Iran



Evaluation Knowledge Quarterly

16

ARTICLES

Studying and prioritizing the factors influencing inspectors' empowerment of General Inspection Organization (GIO) ,(Case study: the inspectors of 16 headquarters of GIO)

The role and impact of the Legal Factors in combating money laundering process in international branch of banks (Case Study: Mellat bank)

Study of Relationship between Organizational Justice and IT with Corruption in Educational administration in Hormozgan Province

The Relationship between psychological empowerment of employees and service quality based on servqual model,(case study : municipality of zahedan)

Pathology of transferring national – Governmental lands in the Islamic Republic of Iran, and proposing solutions

Legal Analysis of the differences and similarities between the good process of the affairs and proper implementation of the laws in the principle 174 of the constitution of the Islamic Republic of Iran

INSPECTION CASE REPORT

Analysis of the capital market function during 1392

