

## دولت الکترونیک به مثابه ابزاری علیه فساد؛ ادراک شهروندان اردنی<sup>۱</sup>

نویسندگان: دکتر عماد أبو شنب، دکتر یسری عبده قُبلان حرب، دکتر صُهب الزوبی  
مترجم: دکتر رضاعارف<sup>۲</sup>

### چکیده

در ادبیات تحقیق، مواردی بیش از یک پژوهش، پیوند میان دولت الکترونیک و فساد اداری را تصریح کرده‌اند اما تصریحی که از شواهد تجربی چشم پوشیده است. این مقاله می‌کوشد تا ضمن ارزیابی پیشینه تحقیق، فهم بهتر از شیوه مبارزه دولت الکترونیک با فساد اداری و فراهم آوردن سنجه‌ای به زبان عربی برای اندازه‌گیری ابعاد اصلی فساد و نحوه ارتباط آن‌ها با دولت الکترونیک، ادراک مردم اردن درباره این پدیده را نیز بکاود. نمونه تحقیق شامل ۳۹۰ پرسشنامه قابل بهره‌برداری است که در آن سه بعد مهمی که در مبارزه با فساد اداری سهم هستند مورد کندوکاو قرار گرفته است. نتایج با سطح بالای ادراک، بر اهمیت تمام موارد تأکید دارند و اعتبار ابعاد پیشنهادی را تأیید می‌کنند. بخش جمع‌بندی و نتیجه‌گیری پژوهش، تحلیل‌ها و دستاوردها را بیان می‌کند و پژوهش‌های آتی در پایان مقاله گنجانده شده است.

**واژگان کلیدی:** دولت الکترونیک، فساد اداری، شفافیت، اردن، مطالعات تجربی

۱- این متن ترجمه مقاله زیر است:

Abu-Shanab, E.A. Harb, Y.A. and Al-Zoubi, S.Y. (2013) 'E government as an anti-corruption tool: citizens perceptions', Int. J. Electronic Governance, Vol. 6, No. 3, pp.232-248

۲- پژوهشگر مرکز مطالعات و پژوهش‌های سلامت اداری و مبارزه با فساد سازمان بازرسی کل کشور

## ۱. مقدمه

فناوری شیوه عملکرد دولت‌ها را دگرگون کرده است؛ با ظهور اینترنت، بسیاری از سازمان‌ها روش کسب و کار خود را تغییر دادند و این نشان می‌دهد که دولت‌ها ناچارند از فناوری برای خدمات‌رسانی بهتر و ارتقای حکمرانی بهره‌گیرند. عصر جدید، عصر دولت الکترونیک خوانده شده است و این می‌تواند به اثربخش‌تر، کارآمدتر، شفاف‌تر و مسئولیت‌پذیرتر شدن بیش از پیش دولت‌ها بیانجامد (Bertot et al. 2010) با مرور و تلخیص تعاریف ارائه شده توسط یونگ‌جین<sup>۱</sup> و سینگ‌تائه<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) به وضوح معلوم می‌شود که این تعاریف دولت الکترونیک از «به‌کارگیری فناوری اطلاعات در گردش انعطاف‌پذیر و آزاد اطلاعات با هدف فائق آمدن بر حجم عظیم سامانه‌های سنتی مبتنی بر کاغذ، آجر و ملات» تا «به‌کارگیری فناوری با هدف افزایش دسترسی به/ و ارائه خدمات دولتی برای فایده‌رساندن به شهروندان، شرکای کاری و کارکنان» متغیر است (Anderson, 2009; Pascual, 2003) دولت الکترونیک را می‌توان چنین تعریف کرد:

«استفاده دولت از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی با هدف ایجاد فرصت برای شهروندان و تجار از راه به‌کارگیری دستگاه‌های الکترونیکی مختلفی همچون صفحه لمسی تلفن، فکس، کارت‌های هوشمند، دکه‌های سلف‌سرویس<sup>۳</sup>، پست الکترونیک/ اینترنت و تبادل الکترونیکی داده، با دولت تعامل و دادوستد داشته باشند (Almarabeh and AbuAli, 2010, p.30)»

می‌توان نتیجه گرفت که دولت الکترونیک به خدمت‌رسانی و حکمرانی بهتر و ارتباطات اثربخش و کارآمد با شهروندان و تجار مربوط است.

پاسکال (۲۰۰۳) اهداف دولت الکترونیک را به شرح زیر خلاصه کرده است:

- ایجاد محیط کاری بهتر؛
  - برخط‌سازی مشتریان نه به‌صورت در صف قرار دادن ایشان بلکه به‌معنای ارائه اثربخش خدمات به شهروندان؛
  - همراه‌سازی پاسخگویی سریع از سوی دولت‌ها با کمترین مداخله مستقیم از سوی مقامات دولتی؛
  - تقویت حکمرانی خوب و گسترش مشارکت عمومی؛
  - ارتقای بهره‌وری و کارایی نهادهای دولتی.
- مرور این اهداف کارکرد دولت را از مأموریت «نقش دولت الکترونیک به‌مثابه ابزاری علیه فساد» متمایز می‌کند. دولت الکترونیک دولت‌ها را شفاف‌تر و کارآمدتر می‌کند. فساد در سراسر جهان

1 - Young-Jin

2 - Seang-Tae

3 -Self-Service UNDP Kiosks

برای شرکت‌ها خطر مهمی محسوب می‌شود؛ از توسعه اقتصادی ممانعت می‌کند و سرمایه‌گذاری و مساعدت را از اثربخشی باز می‌دارد (Sepashvili, 2006).

برنامه ملل متحد در زمینه توسعه<sup>۱</sup>، راهبردهای زیر را برای مبارزه با فساد پیشنهاد می‌کند:

- پیشگیری؛
- تقویت؛
- دسترسی به اطلاعات - آنجا که دولت الکترونیک می‌تواند درگیر شود؛
- توانمندسازی و ظرفیت‌سازی.

راهبرد پیشگیری در برنامه‌های دولت الکترونیک با ایضاح رویه‌ها و طراحی سامانه‌هایی که ارائه خدمات را آسان‌سازی، استانداردسازی و غیرشخصی می‌کنند، محقق می‌شود (Kim et al. 2009). همچنین به خاطر اینکه شهروندان از راه اینترنت یا پیامک بدون نیاز به ملاقات شخصی، با مقامات مسئول برنامه‌شان، اطلاعات ضروری را تهیه و کنترل می‌کنند، ارائه خدمات نیز غیرشخصی می‌شود. اجرای دولت الکترونیک با تضمین پاسخگویی و شفافیت در ویژگی‌هایی چون پیگیری عمل / تصمیم و سازوکارهایی به منظور دریافت بازخورد یا دریافت شکایات، تحقق می‌یابد. از دیدگاه ظرفیت‌سازی، ظرفیت‌سازی دولت الکترونیک، متضمن زیرساخت‌های مخابراتی مناسب و فراگیری مقررات است (UNDP, 2008; Kim et al. 2009).

این مقاله در پی پاسخ به پرسش‌های زیر است: آیا دولت الکترونیک برای کاهش و مبارزه با فساد ابزار اثربخشی است؟ چگونه دولت الکترونیک می‌تواند به عنوان ابزاری علیه فساد به کار رود؟ و کدام عوامل در پیاده‌سازی یک نظام فسادستیز، اثربخش هستند؟ مقاله حاضر اولاً می‌کوشد تا زمینه‌های نظری مرتبط با فساد و دولت الکترونیک را تحلیل کند. ثانیاً از شیوه دولت الکترونیک در مبارزه با فساد و ابزارها و رویکردهای آن بحث می‌کند. ثالثاً جزئیات آزمون تجربی که در محیط کاری اردن انجام شده را گزارش می‌کند و از یک نمونه بومی بهره می‌جوید. در نهایت، پژوهش انجام شده را خلاصه می‌کند و با بررسی، نتیجه‌گیری و بحث از پژوهش‌های آتی به پایان می‌برد.

## ۲. مروری بر ادبیات تحقیق

بنابر نظر فن<sup>۲</sup> و همکارانش (۲۰۰۹)، تعریف فساد بر اساس زمان و مکان تغییر می‌کند. فن و همکارانش فساد را در چین - جایی که مدعی هستند فساد تأثیر زیادی بر ثبات سیاسی، توسعه اقتصادی و هماهنگی اجتماعی دارد - مورد مطالعه قرار دادند. به علاوه فساد، به استفاده نابجا از اختیارات محوله با هدف منفعت شخصی نیز تعریف شده است (که معمولاً سوءاستفاده از قدرت در بخش دولتی را در قانون

1 - UNDP

2 - Fan

توجه قرار می‌دهد)، (UNDP, 2008). همین گزارش اظهار می‌دارد که فساد به‌مثابه ابزار مجرمانه‌ای برای نابودی جوامع است؛ ابزاری که بر فقر می‌افزاید، سرمایه‌های در دسترس که برای خدمات ضروری دولت است را کم می‌کند، اعتماد مردم به دولت را از بین می‌برد و رشد اقتصادی را مختل می‌کند (UNDP, 2008). درنهایت سینگلا<sup>۱</sup> و آگاروال<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) فساد را به «پدیده‌ای چندوجهی و پیچیده‌ای که تعیین انواع، شیوه‌ها و مواضع آن دشوار است» تعریف می‌کنند.

فساد ریشه در شرایط فرهنگی، سیاسی و اقتصادی دارد که آن را احاطه کرده‌است. به‌طور کلی فساد به شکل کنش‌گرانه یا واکنش‌گرانه در اشکال گوناگون و متعددی همچون رشوه<sup>۳</sup>، اختلاس<sup>۴</sup>، دزدی<sup>۵</sup>، اخاذی<sup>۶</sup>، سوءاستفاده از اختیارات<sup>۷</sup>، حامی‌گرایی<sup>۸</sup>، بهره‌گیری از تضاد منافع و کمک‌های سیاسی نامناسب<sup>۹</sup> ظهور می‌یابد (Wescott, 2003; UNODC, 2004; Lio et al. 2011).

## ۱-۲. چگونه دولت الکترونیک می‌تواند دخالت نماید و به کاهش فساد کمک کند؟

ICT در افزایش دسترسی به اطلاعات و حصول اطمینان از اینکه قوانین شفاف هستند نقش مهمی ایفا می‌کند و همچنین به‌منظور ایجاد توانایی برای پیگیری تصمیم‌ها و اقدامات کارکنان دولت اعمال می‌شود، نقش مهمی ایفا می‌کند (Bertot et al. 2010). بر همین اساس، به کارگیری ICT به معنای آن است که دولت‌ها می‌توانند مدیریت اطلاعات و تراکنش‌ها، خصوصاً ارائه خدمات به عموم را آسان‌سازی و تسریع کنند (Pathak et al. 2009). چگونگی نقش‌آفرینی نظام‌های دولتی در کاهش اقدامات فاسد، کانون توجه بخش پیشروی است.

دسترسی به اطلاعات به‌مثابه ابزاری علیه فساد: دفتر مقابله با مواد مخدر و جرم سازمان ملل متحد<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۴) دسترسی به اطلاعات را یکی از ابزارهای مبارزه با فساد (ابزار شماره ۱۹) می‌داند. این گزارش اشاره می‌کند که افزایش دسترسی عمومی به اطلاعات سازو کار نیرومندی در راستای پاسخگویی است؛ توانمندسازی جامعه مدنی به نظارت بر دولت. ابزار شماره ۱۹ از دسترسی به قوانین اطلاعاتی و چهار شیوه‌ای که برای تقویت شفافیت در دولت‌ها مورد استفاده واقع می‌شوند، بحث می‌کند:

- مطالبه انتشار گزارش‌های عملکرد سالانه از دولت؛
- حق قانونی قابل اجرا در خصوص دسترسی به اطلاعات مستند؛

1 - Singla

2 - Aggarwal

3 - Bribery

4 - Embezzlement

5 - Theft

6 - Extortion

7 - Abuse of Discretion

8 - Favouritism

9 - Improper Political Contributions

10 - UNODC

- حق فرد در اصلاح هرگونه اطلاعات شخصی که ناقص یا نادرست است؛
- تأسیس دستگاه‌های مستقل برای استیناف در مواقعی که منع دسترسی صورت می‌گیرد (UNODC, 2004).

UNODC<sup>1</sup> اظهار می‌دارد که این اقدام در دو دهه اخیر، دولت‌ها را از نیازشان به محرمانگی در موارد خاص و مواقع لازم باز نداشت.

افزون بر این، اینترنت هزینه‌های جمع‌آوری، توزیع و دسترسی به اطلاعات عمومی را بسیار کاهش داده است (Bertot et al. 2010). در نتیجه چنین نقش‌هایی، در سال‌های اخیر، گرایشی به استفاده از دولت الکترونیک با هدف کاهش تعاملات میان صاحب‌منصب‌های فاسد و شهروندان فاسد دیده شده است؛ گرایشی که برای دسترسی بیشتر به اطلاعات به منظور ارتقای شفافیت، پاسخگویی و اهداف ضدفساد صورت می‌گیرد (Anderson, 2009). دولت الکترونیک می‌تواند اختیارات را حذف کند، شکل دیگری از فساد؛ جایی که کاربر با نظامی تعامل می‌کند که قوانین دقیقاً مشخص، آن را هدایت می‌کنند. این خود کارسازی، ایفای نقش برای کارمند دولت در این فرایند را ناممکن می‌کند (Gronlund et al. 2010; Lio et al. 2011)؛ اما در برخی کشورهایی همچون آفریقای جنوبی، بعضی از ادارات خدمات دولتی دسترسی به اطلاعات و روندهای تدارکات را به مسیرهای سنتی محدود می‌کنند و این‌گونه خدمات را برای نظارت عمومی به صورت برخط عرضه نمی‌کنند. چه بسا این وضع، فرهنگ فساد را به بار آورد. به علاوه اینکه فقدان سامانه‌های جدید اطلاعاتی و عدم قابلیت تعامل و هماهنگی، توان دولت الکترونیک را برای مبارزه با فساد در آفریقای جنوبی محدود می‌کند (Habtemichael and Cloete, 2009).

ژانگ و ژانگ<sup>2</sup> (۲۰۰۹) دو رویکرد کلی را برای سلامت دولت الکترونیک در ابتکارات عرصه مبارزه با فساد به عنوان روشی برای کاهش فساد طرح می‌کنند. نخست اینکه دولت الکترونیک می‌تواند یکی از عناصر کلیدی یک راهبرد گسترده‌تر علیه فساد شود؛ همان‌طور که سامانه «اُپن» در شهرداری سنول در جمهوری کره، نشان می‌دهد؛ این سامانه‌ای است که روندهای دولتی را برای عموم دسترس‌پذیر کرد. این طرح به خاطر تأثیرش بر فساد، به‌نحو وسیعی به‌عنوان نمونه‌ای اثربخش از التزام سیاسی و مدیریتی به شفافیت شناخته می‌شود. دوم اینکه ابتکارات مربوط به بهبود ارائه خدمات می‌تواند در ادارات فاسد و به‌نحو خاص با هدف قرار دادن شفافیت و کاهش فساد، اجرا شوند. پروژه «بهومی»<sup>3</sup> در هند نمونه‌ای است که چگونگی امکان به‌کارگیری دولتی الکترونیکی به‌منظور کاستن از اختیارات کارمندان دولت را ترسیم می‌کند.

۱ - دفتر مقابله با مواد مخدر و جرم سازمان ملل متحد

2 - Zhang and Zhang

3 - Bhoomi

چارچوب پیشنهادی گرانلوند<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۱۰) جزئیاتی مختصر درباره اقدامات مبتنی بر ICT با هدف مبارزه با فساد را تهیه می‌کند. اقدامات ICT بنیان، به‌جای تعامل فیزیکی، تعامل انسان با دستگاه‌های رایانه‌ای شده را افزایش می‌دهد؛ این امر رشوه‌های خُرد در فعالیت‌های روزمره را کاهش خواهد داد. افزون بر این، وب‌سایت‌ها - جایی که اطلاعات منتشر می‌شوند - آگاهی عمومی و شفافیت را با ایجاد فرصت برای گذر از اختیارات دولتی، افزایش می‌دهند. به‌علاوه گرانلوند و همکارانش استدلال می‌کنند که تحلیل‌های شبکه و رسانه اجتماعی در نظارت بر افراد و کشف میزان آمادگی برای ارتکاب فساد کمک خواهد کرد. گزارش‌دهی از خطاها و موارد برای انجام اقدامات اصلاحی درخصوص افراد و سازمان‌دهی مجدد نظام‌ها با هدف پرهیز از راه‌های فرار نیز از طریق وب‌سایت‌ها، شبکه‌های اجتماعی رسانه‌ای، روزنامه‌های برخط، تلفن‌های همراه و پیامک آسان‌تر خواهد بود. درنهایت دولت‌ها می‌توانند به اقداماتی همچون نشر اطلاعات مربوط به فساد گزارش شده و شاخص‌های فساد (از قبیل عدم توازن میان درآمد و دارایی)، در رسانه‌های اجتماعی یا وب‌سایت‌ها دست بزنند؛ این اقدامات کارمندان دولت را از آلوده شدن به فساد برحذر خواهد داشت.

دولت الکترونیک با ایجاد مسیرهای خدمت‌رسانی جایگزین در راستای برآوردن نیازهای دولت هنگام اخذ یا تمدید گواهی‌ها، تکمیل یا دریافت درخواست برای پاسپورت یا پرداخت برخط مالیات‌ها، هزینه‌ها و قبوض خدماتی، ابتکارات جدید در زمینه آی سی تی را با هدف ارائه خدمات به شهروندان به کار می‌برد (Johnson and Kolko, 2010)؛ از این رو تعامل مستقیم میان صاحب‌منصب‌ها و شهروندان که یکی از اصلی‌ترین منابع فساد به شمار می‌رود، کم خواهد شد (Hozoori and Kamali, 2011).

افزایش شفافیت: شفافیت به جریان فزاینده، به‌موقع، جامع، مرتبط، با کیفیت و قابل اطمینان اطلاعات مربوط به اقدامات دولت و دسترس‌پذیری آن برای عموم اشاره دارد (Harrison et al., 2011). بنابر گزارش جهانی فساد، بهاتناگار<sup>۲</sup> (2003a) اعلام نمود که برنامه‌های دولت الکترونیک می‌تواند شفافیت را افزایش دهد و مشکل اطلاعات ناهماهنگ را از طریق افزایش دسترسی به اطلاعات کم کند. دولت الکترونیک می‌تواند با کاهش اختیارات، فرصت‌های عامل انسانی برای خودرأیی و اقدامات غیرقانونی را تحت کنترل درآورد؛ و می‌تواند پاسخگویی را با افزایش توان شهروندان برای پیگیری تصمیمات و اقدامات صاحب‌منصب‌ها، تشویق شهروندان و کسبه به پرسش در مورد شیوه‌های نامعقول و درباره خواست‌های خودسرانه آن‌ها، از راه ساده‌تر و شفاف‌ترسازی قوانین ارتقا بخشد (Bhatnagar, 2003a; Gronlund et al. 2010). بهاتناگار توضیح می‌دهد که دولت الکترونیک، چگونه می‌تواند با شفاف‌سازی اطلاعات اعم از اطلاعات مربوط به قوانین و رویه‌های خدمات دولتی،

1 - Gronlund

2 - Bhatnagar

نتایج و تبعات تصمیمات دولتی، داده‌های مربوط به افراد در سوابق دولتی، اقدامات یا تصمیمات مأموران دولتی، اجرای شاخص‌های عملکرد ادارات دولتی، اسامی کارمندان دولتی تحت بازجویی یا محکوم‌شده و افشای دارایی‌ها و درآمدهای نامزدهای برگزیده، نمایندگان منتخب، وزرا یا کارمندان دولت، به مبارزه علیه فساد و افزایش شفافیت کمک کند (Bhatnagar, 2003b). ماتئوس<sup>۱</sup> و ریبرو<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) چند کشور آمریکای لاتین که در به‌کارگیری ابزار ضد فساد وب، برای مبارزه با فساد پیشگام شده‌اند را مورد بررسی قرار دادند. این مطالعات، شفافیت دولت را به‌مثابه یکی از بهترین واکسن‌های مقابله با فساد معرفی کرد. هرچند روش‌های شفاف‌سازی دولت‌ها باید از حد اعلان داده‌ها به شهروندان و برگردان آن به زبان ساده و قابل فهم برای عموم افراد جامعه فراتر رود. هیل<sup>۳</sup> (۲۰۰۴)، هم‌راستای با ماتئوس و ریبرو، براساس تحلیل «شاخص دولت الکترونیک ملل متحد»<sup>۴</sup>، ارتباط معنادار و مثبتی میان نمره دولت الکترونیک یک کشور با نمره شفافیت آن یافت. این مقاله اهمیت به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در مبارزه با فساد را برجسته می‌نماید؛ بنابراین دولت الکترونیک جریان آزاد اطلاعات مربوط به تصمیمات و اقدامات را، از منابع اطلاعات تا رسیدن به دریافت‌کنندگان آن تضمین می‌کند (Shahkooch et al. 2008). پژوهش پیشین به این نتیجه رسید که دولت الکترونیک می‌تواند دستورالعملی قوی در راستای شفافیت و پاسخگویی باشد (Johnson and Kolko, 2010).

تسریع در فرایندهای دولتی: براساس پژوهشی که در کره انجام شد، سازمان‌های بخش دولتی به تدریج از تمرکز اداری، به سمت چشم‌انداز خدمت به مشتری - یعنی نقطه‌ای که دولت الکترونیک، ارائه خدمات دسترسی آسان را تسهیل می‌کند - در حرکت‌اند (Kim et al. 2009). در همین حال، به‌کارگیری ICT برای این حرکت ضرورت یافته است و منافع ICT پیشرفته، انتظاراتی را در مورد سازمان‌های دولتی شفاف، ایجاد کرده است. نویسندگان این پژوهش نشان می‌دهند که به‌کارگیری ICT برای ارتقای خدمات عمومی در کره، قدرتمندتر از سایر کشورها بود و این به خاطر زیرساخت‌های پیشرفته‌تر ICT در این کشور در قیاس با دیگر کشورها است (Kim et al. 2009). از اواخر دهه ۱۹۹۰، افزایش کاربران اینترنت و توسعه زیرساخت‌های ICT، شهروندان کره‌ای را برآن داشت تا از دولت خود توقع خدمات سریع‌تر و اطلاعات بیشتری را، از راه روندهای اداری شفاف‌تر، داشته باشند. در نتیجه فساد کاهش خواهد یافت و فرایندهای دولتی ملموس‌تر و قاعده‌مندتر، توزیع اطلاعات میان عموم و اخذ آن از شهروندان آسان‌تر خواهد شد و از تماس مستقیم و فیزیکی میان کارمندان دولت و شهروندان خواهد کاست.

ابتکار داده‌های باز دولتی: ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات ابتکارات تازه‌ای را در خصوص

1 - Matheus

2 - Ribeiro

3 - Hill

4 - The UN E-Government Index

در دسترس عموم قرار دادن اطلاعات خصوصاً از طریق اینترنت معرفی می‌کند. اصطلاح «داده باز»<sup>۱</sup> به معنای آن است که اطلاعات و داده‌ها باید به‌منظور دسترسی، استفاده مجدد و توزیع، بدون هیچ محدودیتی برای عموم دست‌یافتنی شود (UNPAN, 2013). دستگاه‌های دولتی حجم عظیمی از داده‌ها و اطلاعات را در قالب‌های مختلف تولید می‌کنند. اگر این حجم عظیمی از داده‌ها و اطلاعات برای همگان دسترس‌پذیر شود می‌توان آن را داده‌های باز دولتی (OGD) نامید. OGD به در اختیار قرار دادن اطلاعات دولتی اطلاق می‌شود که برای عرصه عمومی دسترس‌پذیر است؛ عمومی مردمی که باید به این اطلاعات دولتی، به‌طور نامحدود، دسترسی داشته‌باشند (Matheus et al. 2012a).

ماحصل این ابتکار افزایش شفافیت، مشارکت، حکمرانی، تقویت همگانی در راستای تأثیرگذاری بر تصمیماتی که بر زندگی‌شان اثر می‌گذارد و مهم‌ترین مبارزه با فساد است و دوران تازه دولت باز و پاسخگو را به پیش می‌برد (Nam, 2011). از سوی دیگر «داده‌های باز» شهروندان را قادر می‌سازد تا شیوه عملکرد دولت‌هایشان، روش هزینه‌کرد پول‌ها و نحوه قانون‌گذاری‌ها و تصمیم‌سازی‌ها را بهتر بفهمند. فهم بهتر، به شهروندان کمک می‌کند تا هدایت کارهای دولتی را به‌دست گیرند و دولت را پاسخگو سازند که این خود می‌تواند با فساد و سوءمدیریت مبارزه نماید (UNPAN, 2013). بسیاری از کشورهای مردم‌سالار، از طریق تسهیل در دستیابی به داده‌های دولیشان، از اقداماتی که در راستای تحقق «داده‌های باز» صورت می‌گیرد حمایت و پشتیبانی می‌کنند (Hoxha et al. 2011).

یکی از نمونه‌های پیشگام در عرصه گسترش OGD، کشور ایالات متحده است؛ آنجا که رئیس‌جمهور سابق آن، سندی در زمینه شفافیت و دولت باز امضا کرد. این سند خواستار شفافیت، مشارکت و تشریک مساعی به‌منظور ایجاد دولت باز بود (Obama, 2009). شفافیت با در اختیار شهروندان قرار دادن اطلاعات مربوط به اقدامات دولت، دولت را پاسخگو نگه می‌دارد. مشارکت، شهروندان را قادر به نشر ایده‌ها و سهم‌شدن در سیاست‌گذاری می‌کند. تشریک مساعی، شرکا و همکاری میان سطوح دولت و نهادهای خصوصی را ترغیب می‌کند. التزام به چنین عرصه‌های مهمی، دولت باز را به ابزاری حیاتی برای کاهش فساد و سوءمدیریت، بدل می‌کند.

کشور انگلستان نمونه عینی دیگری از برنامه «داده‌های باز دولتی» است. سنگ بنای این پروژه جدید دولتی، شفافیت، پاسخگویی، کاهش کمبود مالی دولت، رشد اقتصادی و توانمندسازی شهروندان است (O'Hara, 2012). حکومت با بازبودن بیشتر، می‌کوشد تا مردم‌سالاری، کارایی و اثربخشی در دولت را تقویت کند. ابتکار «داده‌های باز»، علاوه‌بر اینکه نقش قطعی در افزایش آگاهی عمومی و توانایی آن‌ها در ارائه بازخورد در مورد تصمیمات دولت ایفا می‌کند، راه‌های جدیدی نیز برای مدیریت سیاست‌های دولتی پیشنهاد می‌دهد و به‌عنوان ابزارهای مبارزه با فساد برای جوامع عمل می‌کند (Nam, 2011).

1 - Open Data

2 - Barak Obama



مطالعه موردی کشور اردن نشان می‌دهد که وزارت فناوری اطلاعات و ارتباطات (MOICT)<sup>۱</sup> از راه تهیه اطلاعات تفصیلی درباره جهت استراتژی‌ها، پروژه دولت الکترونیک، دیگر ابتکارات الکترونیکی و سایر سیاست‌ها و روندها، از ابتکارات مربوط به «داده‌های باز» حمایت و پشتیبانی می‌کند. از سوی دیگر، پروژه دولت الکترونیک، ارائه اطلاعات مورد نیاز درباره خدمات، خود پروژه دولت الکترونیک، خدمات مهم، پیوندهایی برای شهروندان (حتی خارجی‌های ساکن اردن) تجار و سرمایه‌گذاران آتی و دیگر بازدیدکنندگان و نهادهای دولتی را شامل می‌شود.<sup>۲</sup>

انجمن تحقیقات اقتصادی<sup>۳</sup>، طرح خود درخصوص ابتکار دسترسی باز به داده‌های بسیار خرد (OAMDI)<sup>۴</sup> را برای کشورهای عربی، ایران و ترکیه آغاز کرد. این پروژه در مراحل نخستین خود، پیمایش‌هایی را در مورد بازار و درآمد/هزینه مربوط به سه کشور عرب که اردن یکی از آن‌ها بود، تحت پوشش قرارداد<sup>۵</sup>. چنین ابتکاری از فکر «داده‌های باز» حمایت می‌کند اما هنوز هم از سوی خود دولت اردن تقویت و پشتیبانی نشده است. نیم‌نگاهی به دو وب‌سایتی که پیش‌تر ذکرشان گذشت نشان می‌دهد که ابعاد ابتکار داده‌های باز به‌طور کامل از پشتیبانی‌های زیر بر خوردار نیست؛ اینکه به شهروندان گزینه‌هایی برای مرور، تجسم، تحلیل و بارگیری اطلاعات در صور چندگانه داده شود؛ ساده‌سازی گزینه‌های یادشده قبلی در مورد سامانه‌های دولتی یا توسط کارمندان دولتی؛ دسترس‌پذیرسازی زیرساخت‌های کم‌هزینه با به‌کارگیری ناقل داده‌های باز<sup>۶</sup> (خدمات رایانش ابری)<sup>۷</sup>؛ تضمین اعتبار و سنجش‌پذیری اطلاعات از طریق رایانش ابری؛ و درنهایت دستورالعمل دسترسی به‌منظور اصلاح و سفارشی‌سازی فهرست‌نامه<sup>۸</sup>.

## ۲-۲. چالش‌ها و فرصت‌ها

گاه دولت الکترونیک در مبارزه با فساد شکست می‌خورد، به‌طوری‌که فعالیت‌هایش در این زمینه هیچ اثری ندارد یا چه‌بسا فرصت‌های جدیدی برای فساد ایجاد کند. این امر می‌تواند علل مختلفی داشته باشد از قبیل اینکه: ممکن است رایانه‌ای‌سازی<sup>۹</sup>، منابع تازه‌ای برای درآمد فاسد برای متخصصان ICT مهیا کند و فرصت‌ها را از کسانی که مهارت‌های ICT ندارند بگیرد. علاوه بر این رایانه‌ای‌سازی سوابق، فرصت دسترسی کسانی که سامانه‌های ICT را مدیریت می‌کنند افزایش می‌دهد؛ حال آنکه امکان دسترسی را برای کارکنانی که سامانه‌های ICT را مدیریت نمی‌کنند می‌بندد (Wescott, 2003).

1 - the Ministry of Information and Communication Technology (MoICT)

2 - www.moict.gov.jo; www.jordan.gov.jo

3 - The Economic Research Forum

4 - open access micro data initiative (OAMDI)

۵ - برای اطلاع بیشتر رجوع شود به: www.erfdataportal.com

6 - Open Data Vehicle

7 - Cloud Computing Service

8 - www.microsoft.com

9 - Computerisation

افزون بر این، وسکات<sup>۱</sup> استدلال می‌کند که متخصصان ICT و مدیران دولتی و سازمان‌های جامعه مدنی برای اجرای سامانه‌های دولت الکترونیک به منظور مبارزه با فساد به همکاری با یکدیگر محتاج‌اند. دولت‌ها نیز نیاز دارند که اطلاعات تفصیلی درباره بودجه‌ها، طرح‌ها و هزینه‌ها را با جامعه مدنی و رسانه‌ها به اشتراک بگذارند (Wescott, 2003).

بنابر نظر برتوت<sup>۲</sup> و همکارانش (۲۰۱۰)، فرصت‌هایی چند برای مبارزه با فساد وجود دارد که برخی از آن‌ها به شرح زیر است: ترکیبی از دولت الکترونیک، رسانه‌های اجتماعی، فناوری‌های فعال در وب، فناوری‌های تلفن همراه، ابتکارات مربوط به شفافیت سیاست و مطالبه شهروندان در خصوص دولت باز و شفاف. منبع دیگر فرصت‌ها، برای رسانه‌های اجتماعی، از طریق افزایش فرصت‌های «شهروند خبرنگاری» است. فساد را با رسانه‌های اجتماعی و شهروند خبرنگاری، هنگامی که رسانه‌های سنتی تصور می‌ورزند یا به شدت تحت تأثیر یا کنترل دولت یا تحت کنترل قدرتمندان قرار دارند یا هنگامی که ماجرا را به حد کافی پوشش خبری نمی‌دهند، می‌توان گزارش کرد (Bertot et al. 2010).

### ۳-۲. نتیجه‌گیری مرور ادبیات تحقیق

به کارگیری دولت الکترونیک، به کاهش‌های مشهود آماری در فساد منجر شده است. مضافاً اینکه این کاهش از نظر بُعد اقتصادی قابل توجه است؛ از این رو می‌توان نتیجه گرفت که حتی پس از کنترل هرگونه تمایل دولت‌های فاسد به مقاومت زیاد یا کم در پذیرش ابتکار دولت الکترونیک، اجرای دولت الکترونیک به نحو چشمگیری فساد را کاهش خواهد داد (Anderson, 2009).

اینترنت، توانمندی خود را در کاستن فساد نشان داده است اما ظرفیت‌های آن هنوز باید کاملاً درک شود (Lio et al. 2011). بسیاری از کشورها هنوز هم می‌توانند اثربخشی دولت الکترونیک را در کنترل فساد افزایش دهند. کیم<sup>۳</sup> و همکارانش (۲۰۰۹) پیشنهاد کردند که این کشورها باید در طراحی سامانه ضدفساد دولت الکترونیک، راهبردهای اثربخشی برای مبارزه با فساد اتخاذ کنند و در اجرای نظامی با چنین اوصافی راهبری مقتدرتری مورد نیاز است. ماتئوس و همکارانش (۲۰۱۲b) گونه‌ای جدید از سامانه‌های نظارت بر خط ضدفساد را بررسی کردند که به منظور کنترل دولت‌های ایالتی در برزیل مورد استفاده قرار گرفته است. این کانال جدیدی است که تمام اطلاعات مرتبط با دولت بر روی یک درگاه شفاف منتشر می‌شود و به‌عنوان ناظری بر عملکرد دولت عمل می‌کند؛ عملکردهایی از قبیل گزارش فعالیت‌های مؤسسات دولتی، پیشرفت کارها و انتشار اظهارنامه‌های مالی. در یک رویکرد مشابه، ژانگ و همکارانش (۲۰۱۱) تأسیس یک مرکز «چهارسیستم‌عاملی» را به‌عنوان ساختار نظام ضدفساد در چین پیشنهاد کردند. این نظام‌ها به‌عنوان یک شبکه متشکل از؛ ایجاد، ارائه، اشتراک‌گذاری، تحلیل و بازخورد اطلاعات برای مبارزه با فساد و حمایت از تصمیم‌سازی‌های ضد

1 - Wescott

2 - Bertot

3 - Kim

فساد عمل می کنند.

چند اقدام کوتاه مدت وجود دارد که می تواند از جنبه دولت شفاف و باز و کاهش فساد، در درازمدت به موفقیت منجر شود (Bertot et al. 2010):

- سنجش های شفافیت را توسعه دهید؛
- معیارهای آمادگی برای شفافیت را توسعه دهید؛
- سامانه های موجودی همچون سامانه «اُپن»<sup>۱</sup> و سامانه «بهومی»<sup>۲</sup> را از حیث قابلیت انتقال و گسترش ارزیابی کنید؛
- احتمال دارد سامانه های موجود شفافیت و ضدفساد، به طرق مختلف قابل استفاده مجدد باشد، به جای باز تولید (Bhatnagar, 2004)، مجدداً از آن ها استفاده کنید؛
- با یادآوری این نکته که سازمان های جامعه مدنی شرکای کلیدی هستند، پروژه های شراکتی آزمایشی را ایجاد و در آن ها سرمایه گذاری کنید (Bertot et al. 2010).

### ۳. تحلیل داده ها و نتایج

این مطالعه از وسیله ای بهره گرفت که به منظور سنجش کیفیت ادراک دولت الکترونیک به عنوان ابزاری علیه فساد، ساخته شده است. این ابزار شامل ۲۱ مورد<sup>۳</sup> طبقه بندی شده در سه بُعد<sup>۴</sup> عمده بود: کارایی عملکرد دولتی<sup>۵</sup> (۷ مورد)، میزان شفافیت<sup>۶</sup> (۷ مورد) و رضایت شهروندی از خدمات دولتی<sup>۷</sup> (۷ مورد). این ابزار به زبان عربی تهیه شده است تا متناسب با زبان مادری پاسخ دهندگان باشد و از تأثیر [عدم آشنایی با] زبان بر نتایج تحقیق اجتناب شود (Abu-Shanab, 2011). این ابزار برای بررسی روایی زبان و محتوا از ۱۰ دانشجوی کارشناسی ارشد که دوره های دولت الکترونیک را می گذرانند، [به عنوان پژوهشگر] استفاده کرد. این پژوهشگران ۴۰۰ پرسشنامه<sup>۸</sup> را توزیع کردند، تعداد ۳۹۶ مورد را گردآوری و ۳۹۰ مورد قابل استفاده را تحلیل کردند. پرسشنامه ها میان دو گروه از دانشجویان در یک دانشگاه دولتی اردن توزیع شد؛ گروه نخست برای فوق دیپلم ها در جایی به کار رفت که بسیاری از دانشجویان عمدتاً معلم بوده و در وزارت آموزش و پرورش کار می کنند (۱۷۷ پرسشنامه). نمونه دوم گروهی از دانشجویان دوره لیسانس بودند که درس خدمات الکترونیکی را می گذراندند (۲۱۳ پرسشنامه) داده ها پس از آنکه دانشجویان بخش مربوط به واحد درسی دولت الکترونیک را به پایان

1 - OPEN

2 - Bhoomi

3 - item

4 - Dimension

5 - Public Performance Efficiency

6 - Transparency Measure

7 - Citizen Satisfaction with Public Service

8 - Paper Surveys

رسانند گردآوری شد. جدول شماره ۱ نمونه‌های جمعیتی را نشان می‌دهد.

جدول ۱- آمار جمعیتی نمونه (جنسیت، سن، درجه، موقعیت)

جنسیت	تعداد	درصد	تحصیلات	تعداد	درصد
مرد	۱۷۵	۴۴/۹۰	فوق دیپلم	۱۷۷	۰/۴۵
زن	۲۱۴	۵۴/۹۰	لیسانس	۲۱۳	۰/۵۵
نامشخص	۱	۰/۲۰	مجموع	۳۹۰	۱۰۰
مجموع	۳۹۰	۱۰۰			
سن	تعداد	درصد	سمت	تعداد	درصد
۱۸-۳۰	۲۷۷	۷۱	معلم	۷۶	۱۹/۵۰
۳۱-۴۰	۷۹	۲۰/۳۰	معلم	۶۳	۱۶/۲۰
۴۱-۵۰	۲۸	۷/۲۰	مدیر مدرسه	۸	۲/۱۰
> ۵۰	۵	۱/۳۰	کادر اجرایی	۱۸	۴/۶۰
نامشخص	۱	۰/۲۰	دانشجو	۲۲۱	۵۶/۷۰
مجموع	۳۹۰	۱۰۰	نامشخص	۴	۱
			مجموع	۳۹۰	۱۰۰

این پژوهش کوشید تا ادراک شهروندان را درباره دولت الکترونیک به‌عنوان ابزار مبارزه با فساد بررسی کند. موارد، یک مقیاس لیکرت ۵ رتبه‌ای<sup>۱</sup> را مورد استفاده قرار دادند که عدد ۱ نمایانگر «کاملاً مخالف» و عدد ۵ نمایانگر «کاملاً موافق» بود. بر این مبنای میانگین‌های موارد محاسبه و به صورت نزولی رتبه‌بندی شده و در جدول شماره ۲ نمایش داده شده است. بالاترین مواردی که شهروندان اردنی ادراک کردند مربوط بود به گزینه‌های دولت الکترونیک به کاهش زمان خدمات و ساده‌سازی فرایندها منجر می‌شود. (D3-Q15، میانگین = ۴/۴۸۵)، دولت الکترونیک به پایین آمدن هزینه‌ها کمک می‌کند (D1-Q1، میانگین = ۴/۳۰۸)<sup>۲</sup> و نظامی باز ایجاد می‌کند که شهروندان می‌توانند به راحتی به اطلاعات مورد نیاز دست یابند (D2-Q9، میانگین = ۴/۲۹۶).

از سوی دیگر پایین‌ترین موارد ادراک شده عبارت بودند از: دولت الکترونیک به نحو عالی از عهده پاسخ به تمام پرسش‌ها با شفافیت و بی‌طرفی برمی‌آید (D2-Q11، میانگین = ۳/۶۱۸)، دولت الکترونیک به جذب و انتخاب نیروی بهتر، کمک می‌کند (D1-Q5، میانگین = ۳/۶۲۱)، دولت الکترونیک سامانه‌ای بی‌طرف برای ارزیابی عملکرد کارمندان ایجاد می‌کند (D1-Q4، میانگین = ۳/۶۲۵). براساس مقیاس‌های علوم اجتماعی تمام موارد درباره مبارزه با فساد در سطح بالایی درک

1 - Five Point Likert Scale

۲ - D1، D2، D3 شماره‌های بُعد هستند و Q ها با شماره‌هایشان، شماره‌های پرسش‌ها هستند.

شده‌اند (همگی بالای ۳/۳۳ هستند).

در تلاش برای بررسی این مفروض که ادراک شهروندان حول ابعاد فرض شده می‌چرخد، یک تحلیل عامل نوع R<sup>۱</sup>، با دوران واریماکس<sup>۲</sup> اجرا شد. دوران واریماکس یک دوران متعامد<sup>۳</sup> است که واریانس بارهای توان دوم<sup>۴</sup> یک عامل را در ماتریکس یک عامل به حداکثر می‌رساند. این روش در تمایز متغیرهای اصلی از درون عوامل استخراج شده، تأثیر دارد. بررسی‌های اولیه نتایج نشان داد که مناسبت کلی تحلیل عامل بر آزمون کرویّت بارتلت<sup>۵</sup> با یک فرمول  $\chi^2_{210} = 2069.36, p < 0.001$  منبتهی است. این امر گویای آن است که همبستگی‌ها برای انجام تحلیل عامل، به حد کافی بوده است. مقیاس کفایت نمونه‌های KMO<sup>۶</sup> برای بررسی همبستگی‌های بیش از اندازه با یک مقدار مساوی با ۰/۸۹۵ (مقدار توصیه شده توسط KMO، بیش از ۰/۵ است) مورد استفاده قرار گرفت. این، وجود همبستگی‌های کوچک، میان متغیرها را به فکر متبادر می‌سازد.

یک از جنبه‌های تحلیل عامل تأییدی، توان محدودسازی تعدادی از عوامل، با هدف استخراج است. بنابر ماهیت اکتشافی این مطالعه، ما تعدادی از عوامل معین را که بر مرور تحقیق و سه بعد اندازه‌گیری شده مبتنی بودند، تحمیل نکردیم. این تحلیل، چهار عامل در ماتریکس مؤلفه دورانی<sup>۷</sup> را به دست داد. نمودار آبخاری<sup>۸</sup> که از چنین تحلیلی حاصل می‌آید با چهار بُعد در شکل شماره ۱ نشان داده شده است. «ویژه مقدار»<sup>۹</sup> روی ۱ که علوم اجتماعی توصیه می‌کند تنظیم شده بود. واریانس تجمعی که بیان شد، ۴۸/۱۳۷ درصد بود. ماتریکس دورانی در شکل ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲- داده‌های توصیفی (ترتیب نزولی براساس مورد میانگین)

انحراف معیار <sup>۱۰</sup>	میانگین	بیشینه	کمینه	تعداد	توضیح مورد	تعداد ابعاد و موارد <sup>۱۱</sup>
۰/۷۰۹	۴/۴۸۵	۵	۱	۳۹۰	دولت الکترونیک به کاهش زمان خدمات و ساده‌سازی فرایندها منجر می‌شود.	D3-Q15
۰/۸۱۳	۴/۳۰۸	۵	۱	۳۹۰	دولت الکترونیک به کاهش هزینه کمک می‌کند.	D1-Q1
۰/۸۸۱	۴/۲۹۶	۵	۱	۳۸۹	دولت الکترونیک یک سامانه باز را ایجاد می‌کند که شهروندان می‌توانند به راحتی به اطلاعات مورد نیاز دست یابند.	D2-Q9

- 1 - an R-type factor analysis
- 2 - varimax rotation
- 3 - Orthogonal Rotation
- 4 - Squared Loadings
- 5 - Bartlett's test of Sphericity
- 6 - Kaiser-Meyer-Olkin measure (KMO)
- 7 - The Rotated Component Matrix
- 8 - Scree Plot
- 9 - Eigenvalue

انحراف معیار <sup>۰۰</sup>	میانگین	بیشینه	کمینه	تعداد	توضیح مورد	تعداد ابعاد و موارد <sup>۰</sup>
۰/۹۶۴	۴/۲۲۹	۵	۱	۳۸۹	دولت الکترونیک خدمات ۲۴×۷ (شبانه‌روزی) بدون مداخله کارمندان ارائه می‌کند.	D3-Q21
۰/۸۶۹	۴/۱۸۳	۵	۱	۳۸۸	استاد الکترونیکی به خدمات سریع‌تر و با کیفیت منجر خواهد شد.	D3-Q19
۰/۹۵۶	۴/۱۲۶	۵	۱	۳۸۹	دولت الکترونیک زمان رفت‌وآمد را ذخیره و کاهش خواهد داد.	D3-Q20
۰/۸۸۵	۴/۰۹۰	۵	۱	۳۸۹	دولت الکترونیک سامانه خوبی برای حسابرسی و پاسخگویی ایجاد می‌کند.	D2-Q8
۰/۸۷۴	۴/۰۷۰	۵	۱	۳۸۷	دولت الکترونیک به کاهش خطاها و اشتباهات کارمندان کمک می‌کند.	D1-Q3
۰/۹۰۶	۴/۰۴۴	۵	۱	۳۸۶	دولت الکترونیک فهم نیازهای شهروندان را تسهیل می‌کند.	D2-Q10
۰/۸۵۴	۴/۰۰۵	۵	۱	۳۸۸	دولت الکترونیک به کاهش نقض قوانین و دستورالعمل‌ها کمک می‌کند.	D1-Q2
۱/۰۳۰	۳/۹۸۵	۵	۱	۳۸۹	دولت الکترونیک تأثیر نسبت‌های شخصی را کاهش می‌دهد.	D3-Q16
۱/۰۶۳	۳/۹۶۹	۵	۱	۳۹۰	دولت الکترونیک به کاهش واسطه‌ها و کارگزاران کمک می‌کند.	D1-Q7
۰/۹۸۳	۳/۹۳۱	۵	۱	۳۸۹	دولت الکترونیک تهیه خدمات استاندارد را تأمین می‌کند.	D3-Q18
۱/۰۲۳	۳/۸۱۵	۵	۱	۳۹۰	دولت الکترونیک مسیری برای دریافت بازخورد درمورد خدمات و تصمیمات فراهم می‌کند.	D2-Q14
۱/۰۶۳	۳/۸۱۲	۵	۱	۳۸۸	دولت الکترونیک مسائل اداری که به رشوه و حامی‌گرایی مربوط است را کاهش می‌دهد.	D2-Q13
۰/۸۶۷	۳/۷۵۰	۵	۱	۳۸۸	بازخورد شهروندان، به کاهش نواقص سامانه‌ها منجر خواهد شد.	D3-Q17
۱/۰۴۸	۳/۶۸۸	۵	۱	۳۸۸	دولت الکترونیک سامانه‌ای خوب برای کنترل هزینه‌ها تدارک می‌بیند.	D1-Q6
۱/۰۰۷	۳/۶۷۸	۵	۱	۳۸۸	دولت الکترونیک اطلاعات تفصیلی بودجه را تهیه می‌کند.	D2-Q12
۱/۰۵۷	۳/۶۲۵	۵	۱	۳۸۴	دولت الکترونیک سامانه‌ای طرف برای ارزیابی عملکرد کارمندان ایجاد می‌کند.	D1-Q4
۱/۲۰۲	۳/۶۲۱	۵	۱	۳۹۰	دولت الکترونیک به استخدام و گزینش بهتر کمک می‌کند.	D1-Q5
۱/۰۴۰	۳/۶۱۸	۵	۱	۳۸۷	دولت الکترونیک تمام سؤالات را در کمال شفافیت و بی‌طرفی مدیریت می‌کند.	D2-Q11

\*D1، D2 و D3 شماره‌های بُعد هستند و Q ها با شماره‌هایشان، شماره‌های پرسش‌ها هستند.

\*\* Std. Deviation



مورد	میزان شفافیت (TM)	رضایت شهروندان از خدمات دولتی (CSWPS)		کارایی عملکرد دولتی (PPE)		بعاد اصلی و عناوین آنها
		۱	۳	۴	۳	
مورد ۸	۰/۴۵۲	۰/۳۶۹				میزان شفافیت (TM)
مورد ۹		۰/۵۰۸				
مورد ۱۰	۰/۴۰۳	۰/۶۱۸				
مورد ۱۱	۰/۶۳۷					
مورد ۱۲	۰/۶۳۸					
مورد ۱۳	۰/۴۶۹		۰/۴۶۲			
مورد ۱۴	۰/۶۴۴					
مورد ۱۵		۰/۶۶۵				رضایت شهروندان از خدمات دولتی (CSWPS)
مورد ۱۶		۰/۳۴۲	۰/۶۷۸			
مورد ۱۷	۰/۵۴۴	۰/۴۲۳				
مورد ۱۸			۰/۵۸۳	۰/۳۳۰		
مورد ۱۹		۰/۶۰۴				
مورد ۲۰		۰/۴۴۵		۰/۴۴۱		
مورد ۲۱		۰/۶۵۶				

نتایج این دوران، در چهار بُعد حاصل شد؛ اما دو بُعد اخیر موارد ۱ تا ۷ را در بر می‌گرفت. چنین نتیجه‌ای چندان دور از ذهن نیست اما بُعد نخست را دو قسمت می‌کند. مورد های ۱ تا ۴ بُعدی مجزا از مورد های ۵ تا ۷ را ثمر می‌دهد. پس از یک بررسی عمیق درباره این موارد، می‌توان دید که موارد ۱ تا ۴ به کارایی درونی<sup>۲</sup> دولت مربوط می‌شود اما موارد ۵ تا ۷ بیشتر به کارایی از دیدگاه فساد ارتباط دارد. سه مورد آخر بر جنبه‌های فساد متمرکز می‌شود که به کارکنان، هزینه‌ها و نقش کارگزاران و سرایدارها مربوط می‌شود.

از سوی دیگر اساساً موارد ۱۶ و ۱۸ بر این بُعد بار شد<sup>۳</sup> که تعارضی میان مفروضات مفهومی و مسیر داده‌ها را نشان می‌دهند. این موارد به خدمات شهروندی مربوط می‌شد اما مورد ۱۶ به مورد ۷ که چه بسا دلیلی برای چنین انحرافی باشد، نزدیک است. بر همین مبنا برای پژوهش‌های آتی توصیه می‌شود که

1 - Rotation

2 - Internal Efficiency

3 - Loaded



چنین موردی مجدداً بیان شود یا اینکه به بُعد نخست منتقل شود. در نهایت این تغییراتی که درباره بُعد اول مورد بحث واقع شد بر دو بُعد پیشنهاد شده اثر خواهد گذاشت. روشن است که موارد باقی مانده در بُعد ۲ بسیار تناسب دارد (موارد ۱۵، ۱۷، ۱۹، ۲۰ و ۲۱) اما دو مورد، بیش از بُعد نخست بر این بُعد بار می‌شوند (موارد ۹ و ۱۰). با نظر مجدد به میانگین این دو مورد، ضعف چنین باری که در آن این دو مورد برای چنین بُعدی مناسب هستند، آشکار می‌شود (بعد ۲، شفافیت). کنترل سایر مجموعه داده‌ها و بازاجرای این تحقیق با هدف اعتبارسنجی ابزار و حمایت از مبنای مفهومی آن اهمیت دارد.

ماتریکسی که در شکل ۲ نمایش داده شده است، برخی بارهای قابل توجهی را نشان می‌دهد که بیش از ۰/۳ است اما همچنان به خوبی بر بُعد اصلی بار می‌شود. چه بسا توجه به چنین نتیجه‌ای مهم باشد، اما تکرار این تحقیق این بار را تأیید یا آن را حل خواهد کرد. شرح موارد پرسشنامه که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفت، در جدول شماره (۲) فهرست شده است.

تحلیل پیشین، برای کنترل اعتبار سه بعدی که در این تحقیق فرض شد، یک مقیاس سازگار درونی را مطالبه می‌کند. آلفای کرونباخ برای سنجش سازگاری درونی به کار برده شد؛ به طوری که هر بُعد با به کارگیری ۷ مورد، سنجیده شد. جدول شماره ۳ نتایج مقیاس به کار رفته را نمایش می‌دهد. با پایین‌ترین سطح بودن بُعد نخست و بالاترین بودن بُعد سوم، تمام مقادیر آلفا در سطح قابل قبول ( $>0/6$ ) هستند.

جدول ۳- نتایج آلفای کرونباخ در مورد مقیاس مورد استفاده

شماره	شرح بُعد	مورد	تعداد	آلفای کرونباخ
۱	کارایی عملکرد دولتی (PPE)	7 (D1-Q7)	۳۷۷	۰/۶۹۵
۲	میزان شفافیت (TM)	7 (D8-Q14)	۳۷۹	۰/۷۴۸
۳	رضایت شهروندان از خدمات دولتی (CSWPS)	7 (D15-Q21)	۳۸۳	۰/۷۸۵

آخرین آزمونی که به عمل آمد، آزمون آنوا<sup>۱</sup> بود که میانگین‌های طبقه‌های مختلف در سه بُعد اصلی کارایی عملکرد دولتی (PPE)<sup>۲</sup>، میزان شفافیت (TM)<sup>۳</sup> و رضایت شهروندان از خدمات دولتی (CSWPS)<sup>۴</sup> را مقایسه کرد. نتایج نشان می‌دهد که هیچ تفاوت معناداری میان میانگین‌های این سه بُعد مبتنی بر جنسیت وجود ندارد. جدول شماره ۴ نتایج سه آزمون مربوط به سه بُعد اصلی را به نمایش می‌گذارد.

1 - Analyze of Variance (ANOVA)

2 - Public Performance Efficiency

3 - Transparency Measure

4 - Citizen Satisfaction With Public Services

جدول ۴- آزمون آنوا با هدف مقایسه میانگین‌های مبتنی بر جنسیت

سطح معناداری	F ضریب	انحراف معیار	میانگین	تعداد	طبقه جنسیتی
۰/۰۶۲	۳/۴۹۰	۰/۵۸۹	۳/۹۶۵	۱۷۵	۱
		۰/۵۶۹	۳/۸۵۵	۲۱۴	۲
		مجموع	۳/۹۰۴	۳۸۹	
۰/۲۳۵	۱/۴۱۶	۰/۶۰۱	۳/۹۵۳	۱۷۵	۱
		۰/۶۰۳	۳/۸۸۰	۲۱۴	۲
		مجموع	۳/۹۱۳	۳۸۹	
۰/۷۱۴	۰/۱۳۴	۰/۶۲۰	۴/۰۹۱	۱۷۵	۱
		۰/۵۷۸	۴/۱۱۳	۲۱۴	۲
		مجموع	۴/۱۰۳	۳۸۹	

برای تحلیل سن، چهار طبقه در دو طبقه خلاصه شد تا اندازه طبقات به تعادل برسد زیرا طبقه نخست دو برابر سه طبقه دیگر بود. آزمون سن، تفاوت‌های معناداری را میان پاسخ‌دهندگان مسن‌تر و پاسخ‌دهندگان جوان‌تر به تمام سه بعد نشان می‌داد. میانگین‌های آزمودنی‌های<sup>۱</sup> جوان‌تر در مورد کارایی عملکرد دولتی (PPE) و میزان شفافیت (TM) بالاتر بود، حال آنکه نتایج، میانگین‌های پایین‌تری برای آزمودنی‌های جوان‌تر در مورد رضایت شهروندان از خدمات دولتی (CSWPS) را نشان داد. جدول شماره ۵ نتایج مربوط به آزمون سن آنوا را نمایش می‌دهد.

آخرین آزمون آنوا، از مقایسه میان ادراک معلمان و دانشجویان بهره جست. همان‌طور که در بخش نمونه‌گیری خاطر نشان شد، این تحقیق دو نمونه متمایز را به کار گرفت: نمونه نخست از دانشجویانی استفاده کرد که بخش واحد درسی دولت الکترونیک را می‌گذرانند. نمونه دوم دانشجویان فوق‌دیپلمی را شامل می‌شد که اساساً به‌عنوان مدرس در وزارت آموزش عالی<sup>۲</sup> اردن اشتغال دارند. نتایج بنابر وضع کاری، تفاوت‌های معناداری را برای هر سه بُعد نشان داد. دانشجویان پیوسته میانگین‌های بالاتر از میانگین‌های مدرسان وزارت آموزش عالی را نشان دادند. جدول شماره ۶ نتایج را نمایش می‌دهد.

جدول ۵- آزمون آنوا با هدف مقایسه میانگین‌های مبتنی بر سن

سطح معناداری	F ضریب	انحراف معیار	میانگین	تعداد	طبقه جنسیتی
۰/۰۱۵	۶/۰۲۵	۰/۵۱۷	۳/۹۵۰	۲۷۷	۱
		۰/۷۰۰	۳/۷۹۲	۱۱۲	۲
		مجموع	۳/۹۰۴	۳۸۹	

1 - Subjects

2 - the Ministry of Higher Education

سطح معناداری	ضریب F	انحراف معیار	میانگین	تعداد	طبقه جنسیتی
۰/۰۰۶	۷/۵۱۸	۰/۵۴۴	۳/۹۶۵	۲۷۷	۱
		۰/۷۱۴	۳/۷۸۲	۱۱۲	۲
		۰/۶۰۳	۳/۹۱۳	۳۸۹	مجموع
۰/۰۰۱	۱۱/۳۳۷	۰/۵۳۴	۴/۱۶۷	۲۷۷	۱
		۰/۷۰۸	۳/۹۴۵	۱۱۲	۲
		۰/۵۹۷	۴/۱۰۳	۳۸۹	مجموع

جدول ۶- آزمون آنوا با هدف مقایسه میانگین‌های مبتنی بر وضع شغلی (مدرساندر مقابل دانشجویان)

سطح معناداری	ضریب F	انحراف معیار	میانگین	تعداد	طبقه شغلی
۰/۰۰۴	۸/۲۸۱	۰/۷۱۳	۳/۸۰۴	۱۷۷	۱
		۰/۴۵۴	۳/۹۷۶	۲۱۳	۲
		۰/۵۹۲	۳/۸۹۸	۳۹۰	مجموع
۰/۰۰۰	۱۴/۷۲۴	۰/۷۲۵	۳/۷۷۸	۱۷۷	۱
		۰/۴۷۹	۴/۰۱۳	۲۱۳	۲
		۰/۶۱۴	۳/۹۰۷	۳۹۰	مجموع
۰/۰۰۰	۲۳/۲۳۶	۰/۷۲۱	۳/۹۴۰	۱۷۷	۱
		۰/۴۵۰	۴/۲۲۹	۲۱۳	۲
		۰/۶۰۶	۴/۰۹۸	۳۹۰	مجموع

#### ۴. نتیجه‌گیری و پژوهش‌های آتی

این اثر کوشید تا ادراک اردنی‌ها درباره نسبت میان ابتکار دولت الکترونیک و مبارزه با فساد را بکاود. تحقیق حاضر از ۳۹۰ پرسشنامه بهره جست که این پرسشنامه‌ها شامل ۲۱ موردی است که بین سه بعد اصلی تقسیم شد: کارایی عملکرد دولتی (PPE)، میزان شفافیت (TM) و رضایت شهروندان از خدمات دولتی (CSWPS). نتایج نشان داد که ادراک اردنی‌ها درباره عوامل زیر بالاتر بود: کاهش زمان و هزینه خدمات (Q15 و Q1)، دسترسی آسان به اطلاعات (Q9)، خدمات آسان (Q21)، خدمات سریع‌تر و کیفیت خدمات (Q19). از سوی دیگر اردنی‌ها پیوندهای ضعیف با عواملی از قبیل عوامل زیر را مدنظر قرار دادند: شفافیت و بی‌طرفی (Q11)، فرایند بهتر استخدام (Q5)، سامانه بی‌طرف ارزیابی عملکرد کارمندان (Q4)، سامانه تدارک اطلاعات مربوط به بودجه و کنترل هزینه (Q12) و (Q6).

اردنی‌ها تمام معانی ابعاد اصلی را که از ادبیات مبتنی بر مرور پیشینه مفهومی استخراج شد به خوبی درک کردند (3/PPE= 904، 3/TM= 913 و 4/CSWPS= 103). نتایج نشان داد بُعد رضایت شهروندان از خدمات دولتی (CSWPS)، بالاترین بود که در پی آن به ترتیب میزان شفافیت (TM) و کارایی عملکرد دولتی (PPE) قرار می‌گرفت. مقیاس‌های مورد استفاده نیز، همگی قابل اتکا و مبتنی بر پژوهش علوم اجتماعی بودند، اینجا تمام مقادیر آلفای کرونباخ بالای (۰/۶) است. در نهایت آزمون‌های آنوا با هدف فهم بیشتر ادراک اردنی‌ها اجرا شد و نتایج، حاکی از آن بود که هیچ تفاوتی میان میانگین‌های ابعاد سه‌گانه مبتنی بر جنسیت نیست. از سوی دیگر تفاوت‌های معناداری مبنی بر سن و سال و وضع شغلی برآورد شد. به نظر می‌رسد که دو آزمون اخیر بسیار مرتبط هستند؛ چراکه انتظار می‌رفت که مدرسان از دانشجویان، مسن‌تر باشند و در هر دو مورد نتایج، نشان‌دهنده میانگین‌های بالاتر آزمون‌های جوان‌تر (و دانشجویان) در رابطه با سه بعد بود.

این پژوهش گام نخست در مسیر شناسایی ابعاد اصلی مبارزه با فساد از راه ابتکار دولت الکترونیک است. پیامدهای این تحقیق برای مدیران دولتی اردن آن است که آن‌ها را به توجه بیشتر و تأکید بر شفافیت و بی‌طرفی (مورد ۱۱)، انتشار اطلاعات بودجه (مورد ۱۲) و گشودن راه ارتباطی دائمی برای دریافت بازخوردهای مربوط به خدمات و تصمیمات، فرا می‌خواند. موارد ۸، ۹ و ۱۰ نشان می‌دهد که دولت اردن به دلیل ادراک اردنی‌ها از پاسخگویی، سیستم‌های باز و آنچه از شهروندان مطالبه می‌شود، باید مفاهیمی را که ما در طرح ابتکار داده‌های باز به دست می‌آوریم، به کار بندد.

اعتبارسنجی ابزار عربی، مستلزم پژوهش‌های دیگری با نمونه‌های وسیع‌تر و زمینه متفاوت است. نتایج تحلیل عوامل، مشکلی را در خصوص بارهای موردی چهارگانه، نشان داد که اعتبارسنجی دوچندان و بررسی مبنای این تحقیق را می‌طلبد. آنجا که برخی اقدام شهروندی در مورد پذیرش دولت الکترونیک می‌تواند متغیری وابسته به این سه بعد - به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های چنین پدیده‌ای - باشد این ابعاد فساد و نسبت‌های آن‌ها با دولت الکترونیک نیز می‌تواند مورد کاوش قرارگیرد. بالاخره این منطقه یعنی جایی که ابعاد و عوامل بیشتری می‌توانند بر فساد و ابتکار دولت الکترونیک تأثیر بگذارند، به‌طور تجربی مورد کاوش واقع نشده است.

## References

- 1- Abu-Shanab, E. (2011) 'Quality assurance initiatives: the influence of language', The International Arab Conference on Quality Assurance in Higher Education, 10–12 May, 2011, Zarqa, Jordan, pp.1–6.
- 2- Almarabeh, T. and AbuAli, A. (2010) 'A general framework for e-government: definition maturity challenges, opportunities, and success', European Journal of Scientific Research, Vol. 39, No. 1, pp.29–42.
- 3- Anderson, T.B. (2009) 'E-government as an anti-corruption strategy', Information Economics and Policy, Vol. 21, No. 2009, pp.201–210.
- 4- Bertot, J.C. Jaeger, P.T. and Grimes, J.M. (2010) 'Using ICTs to create a culture of transparency: e-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies', Government Information Quarterly, Vol. 27, No. 2010, pp.264–271.
- 5- Bhatnagar, S. (2003a) 'E-government and access to information', in Eigen, P. (Ed.): Global Corruption Report 2003, pp.24–32, Retrieved on 4 November, 2009, from [http://www.transparency.org/publications/gcr/gcr\\_2003](http://www.transparency.org/publications/gcr/gcr_2003)
- 6- Bhatnagar, S. (2003b) Administrative Corruption: How Does E-Government Help? Retrieved from the internet on 3 September, 2010, Accessed from: <http://egov.sonasi.com/repository/administrative-corruption-how-does-e-government-help/download>
- 7- Bhatnagar, S. (2004) E-Government: From Vision to Implementation, Sage Publications, London.
- 8- Fan, Y. Zhang, Z. and Yue, Q. (2009) 'E-government, transparency and anti-corruption', Journal of International Conference on Management of e-Commerce and e-Government, 2009, pp.101–104.
- 9- Gronlund, A. Heacock, R. Sasaki, D. Hellstrom, J. and Al-Saqaf, W. (2010) Increasing Transparency and Fighting Corruption Through ICT Empowering People and Communities, SPIDER ICT4D Series No. 3|2010. 2010 SPIDER – The Swedish Program for ICT in Developing Regions, Universitets service US-AB, Stockholm.
- 10- Habtemichael, F. and Cloete, F. (2009) 'The role of ICTs in reducing administrative corruption in the South African public sector'. Administration Publica, Vol. 17, No. 4, pp.75–93.
- 11- Harrison, T. Guerrero, S. and Cook, G. (2011) 'Open government and

- e-government: democratic challenges from public value perspective', The Proceeding of the 12th Annual International Digital Government Research Conference, 2011, pp.1-9.
- 12- Hill, J. (2004) 'Does better e-government increase transparency? An empirical study of e-government and corruption', *The Public Purpose*, Vol. 2, pp.73-81.
- 13- Hoxha, J. Brahaj, A. and Vrandečić, D. (2011) 'open. data. al: increasing the utilization of government data in Albania', *Proceedings of the 7th International Conference on Semantic Systems*, ACM, pp.237-240.
- 14- Hozoori, M. and Kamali, T. (2011) 'The effects of electronic government on reducing the bureaucratic corruption (case study: Hormozgan province customs office)', *Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 3, No. 3, pp.1491-1508.
- 15- Johnson, E. and Kolko, B. (2010) 'e-Government and transparency in authoritarian regimes: comparison of national- and city-level e-government web site in Central Asia', *Journal of Digital Icons: Studies in Russian, Eurasian and Central European New Media*, Vol. 3, No. 2010, pp.15-48.
- 16- Kim, S. Kim, H. and Lee, H. (2009) 'An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: the case of OPEN', *Government Information Quarterly*, Vol. 26, No. 2009, pp.42-50.
- 17- Lio, M. Liu, M. and Ou, Y. (2011) 'Can the internet reduce corruption? A cross-country study based on dynamic panel data models', *Government Information Quarterly*, Vol. 28, No. 2011, pp.47-53.
- 18- Matheus, R. and Ribeiro, M.M. (2009) 'Online anti-corruption tools in Latin America', *Proceedings of the 3rd international Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, ACM, November, pp.381-382.
- 19- Matheus, R. Ribeiro, M.M. and Vaz, J.C. (2012) 'New perspectives for electronic government in Brazil: the adoption of open government data in national and subnational governments of Brazil', *Proceedings of the 6th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, ACM, October, pp.22-29.
- 20- Matheus, R. Ribeiro, M.M. Vaz, J.C. and de Souza, C.A. (2012b) 'Anti-corruption online monitoring systems in Brazil', *Proceedings of the 6th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, ACM, October, pp.419-425.
- 21- Nam, T. (2011) 'New ends, new means, but old attitudes: citizens' views on

- open government and government 2.0', System Sciences (HICSS), 2011 44th Hawaii International Conference on, IEEE, pp.1–10.
- 22- O'Hara, K. (2012) 'Transparency, open data and trust in government: shaping the infosphere', Proceedings of the 3rd Annual ACM Web Science Conference, ACM, pp.223–232.
- 23- Obama, B. (2009) Memo from President Obama on Transparency and Open Government, Peter R.Orszag. Open Government Directive, <http://www.whitehouse.gov/open/documents/opengovernment-directive>
- 24- Pascual, P.J. (2003) E. Government, E. Asian Task Force Report, UNDP-APDIP Report, Accessed from: <http://www.apdip.net/publications/iespprimers/eprimer-egov.pdf>
- 25- Pathak, R. Naz, R. Rahman, M. Smith, R. and Agarwal, K. (2009) 'E-governance to cut corruption in public services delivery: a case study of Fiji', Journal of Public Administration, Vol. 32, pp.415–437.
- 26- Sepashvili, K. (2006) Corruption and Economic Performance of the World Economy, 22 pages, Accessed from the internet from:

- 32- Young-Jin, S. and Seang-Tae, K. (2008) 'E-government concepts, measures, and best practices', Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications, Chapter 1.4, IGI Global, London.
- 33- Zhang, J. and Zhang, Z. (2009) 'Applying e-government information system for anti corruption strategy', International Conference on Management of e-Commerce and e-Government, 2009, pp.112-115.
- 34- Zhang, W. Zhang, Y. and Wang, B. (2011) 'E-government application in combating corruption: China's case', Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering (ICIII), 2011 International Conference on, IEEE, Vol. 2, November, pp.246-250.