



Iranian Scientific Association
of Public Administration



University of
Sistan and Baluchestan

Examining the Demographic Factors Affecting Bureauphil and its Relationship with Organizational Culture

Shiva Agharabie¹ | Abbas Nargesian² | Tayebeh Abbasi³

1. Master of Public Administration, Department of Leadership and Human Capital, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran, (Corresponding Author). E-mail: shiva.agharabie@ut.ac.ir
2. Associate Professor, Department of Leadership and Human Capital, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: anargesian@ut.ac.ir
3. Assistant Professor, Department of Policy Making and Administration of Public Affairs, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. E-mail: t.abbasi@ut.ac.ir

Article Info

ABSTRACT

Article type:

Research Article

Article history:

Received: 11 January
2023

Received in revised form:
12 February 2023

Accepted: 19 May 2023

Published online:
30 June 2023

The purpose of this research is to study the demographic factors affecting the bureauphile and its relationship with organizational culture. The research method is descriptive-survey of correlation type. In the organizational culture questionnaire section, the target population is the employees of government organizations, and in the clientele's perspective questionnaire section, the clients of these organizations are formed. The required sample size for the organizational culture questionnaire was estimated to be approximately 365 people, and the required sample size for the clientele's perspective questionnaire to the administrative system was estimated to be approximately 381 people, for more certainty, 450 questionnaires were distributed for each and finally 400 questionnaires were collected, a stratified random sampling method was used to sample the employees of government organizations and a cluster sampling method was used for the clients. For analyzing the data obtained from the samples, descriptive and inferential statistics methods were used and all statistical calculations were done through SPSS software. According to the results of the research, there is a correlation between organizational culture and bureauphile, and demographic factors can promote bureauphile. Also, there is a significant relationship between the number of visits, gender and income with bureauphile, but there is no significant relationship between the types of job, age and education with bureauphile.

Keywords:

Demographic,
Bureauphil,
Organizational Culture,
Public Trust.

Cite this article: Agharabie, Sh., Nargesian, A & Abbasi, T. (2023). Examining the Demographic Factors Affecting Bureauphil and its Relationship with Organizational Culture, *Governance and Development Journal*, 3 (2), 117-146.

<https://doi.org/10.22111/JIPAA.2023.413173.1133>



Publisher: Iranian Scientific Association of Public Administration & University of Sistan and Baluchestan



بررسی عوامل جمعیت شناختی موثر بر بوروکراسی دوستی و ارتباط آن با فرهنگ سازمانی

شیوا آقاریع^۱ | عباس زرگیان^۲ | طیبه عباسی^۳

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گروه رهبری و سرمایه انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران، (نویسنده مسئول). رایانامه: shiva.agharabie@ut.ac.ir
۲. دانشیار، گروه رهبری و سرمایه انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: anargesian@ut.ac.ir
۳. استادیار، گروه خط مشی گذاری و اداره امور عمومی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: t.abbasi@ut.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
<p>نوع مقاله: پژوهشی</p> <p>تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۲۱</p> <p>تاریخ ویرایش: ۱۴۰۱/۱۱/۲۳</p> <p>تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۲۹</p> <p>تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۰۴/۰۹</p> <p>واژه‌های کلیدی: جمعیت شناختی، بوروکراسی دوستی، فرهنگ سازمانی، اعتماد عمومی.</p>	<p>هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل جمعیت شناختی موثر بر بوروکراسی دوستی و ارتباط آن با فرهنگ سازمانی است. روش پژوهش توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. به منظور تعیین جامعه آماری پژوهش، طبق گروه‌بندی وزارتخانه‌ها در قانون مدیریت خدمات کشوری به چهار گروه امور فرهنگی/اجتماعی، امور خدماتی، امور زیربنایی و امور اقتصادی، کارکنان سازمان‌های دولتی زیرشاخه وزارتخانه‌های مختلف به عنوان جامعه آماری در بخش پرسشنامه فرهنگ سازمانی و ارباب‌رجوعان مربوط به هر یک از این سازمان‌ها نیز به عنوان جامعه آماری در بخش پرسشنامه نگرش ارباب‌رجوعان به نظام اداری انتخاب شدند. برای محاسبه حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است و حجم نمونه مورد نیاز پژوهش برای پرسشنامه فرهنگ سازمانی به طور تقریبی ۳۶۵ نفر و حجم نمونه مورد نیاز برای پرسشنامه نگرش ارباب‌رجوعان به نظام اداری به طور تقریبی ۳۸۱ نفر به دست آمد که برای اطمینان بیشتر ۴۵۰ پرسشنامه برای هر کدام توزیع گردید و نهایتاً ۴۰۰ پرسشنامه از هر کدام جمع‌آوری شد. برای نمونه‌گیری از کارکنان سازمان‌های دولتی از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و برای ارباب‌رجوعان از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده گردیده است. از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از نمونه‌ها استفاده شده است و کلیه محاسبات آماری از طریق نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس^۱ انجام گردیده است. طبق نتایج حاصل از پژوهش بین فرهنگ سازمانی و بوروکراسی دوستی همبستگی وجود دارد و عوامل جمعیت شناختی می‌تواند بوروکراسی دوستی را ارتقا دهد. همچنین بین تعداد دفعات مراجعه، جنسیت و درآمد با بوروکراسی دوستی ارتباط معناداری وجود دارد ولی بین نوع شغل، سن و تحصیلات با بوروکراسی دوستی ارتباط معناداری وجود ندارد.</p>

استناد: آقاریع، شیوا؛ زرگیان، عباس و عباسی، طیبه. (۱۴۰۲). بررسی عوامل جمعیت شناختی موثر بر بوروکراسی دوستی و ارتباط آن با فرهنگ سازمانی. حکمرانی و توسعه، ۳(۲)، ۱۱۷-۱۴۶.

<https://doi.org/10.22111/JIPAA.2023.413173.1133>



ناشر: انجمن علمی مدیریت دولتی ایران و دانشگاه سیستان و بلوچستان.

^۱ - SPSS

مقدمه

با توجه به اینکه اعتماد از ضرورت‌های لازم برای رشد و پیشرفت یک کشور به‌شمار می‌آید، از این‌روی از نقش و اهمیت اعتماد عمومی نباید چشم‌پوشی کرد. در همین راستا دولت‌ها می‌توانند به منظور جلب اعتماد عمومی با ارائه خدماتی در سطح کیفی مطلوب، اجرای خط‌مشی‌ها و سیاست‌های کارآمد، افزایش شفافیت و کاهش فساد در دولت، میزان اعتماد شهروندان به خود را افزایش دهند (حمید^۱، ۲۰۰۷). از طرفی دیگر میان اعتماد عمومی شهروندان به سازمان‌های دولتی و تصویر ذهنی آنها نسبت به این سازمان‌ها ارتباط وجود دارد. به این معنا که هرچه شهروندان تصویر مثبتی از سازمان‌های دولتی در ذهن داشته باشند، آنگاه اعتماد عمومی آنها به این سازمان‌ها افزایش خواهد یافت (جابرانصاری و همکاران، ۱۳۹۵). به همین منظور طراحی و ایجاد سازمان‌ها و موسساتی که کارآمد، اثربخش، قابل‌اطمینان و شفاف هستند، می‌توانند زمینه لازم را برای مشارکت و تعامل بین مدیران و شهروندان فراهم کنند و در تقویت اعتمادسازی تأثیر بسزایی داشته باشند (یانگ^۲، ۲۰۰۶). همچنین سازمان‌ها با استفاده از هنجارها و ارزش‌هایی که در راستای سازماندهی هرچه بهتر فرایندها و فعالیت‌های سازمانی خود هستند، می‌توانند به مدیریت موثر نیروهای کاری و به عملکرد بهینه و بهره‌وری بیشتر دست یابند. به همین منظور استفاده از فرهنگ سازمانی قوی که به مدیریت اثربخش و کارآمد کارکنان کمک کند و باعث افزایش بهره‌وری، تعهد و کسب مزیت رقابتی شود، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (الحرابی و الیحیی^۳، ۲۰۱۳).

در سازمان‌هایی که از فرهنگ‌های قوی برخوردار هستند، معمولاً ایده‌های مطرح شده از سوی رهبران سازمان به عنوان فلسفه یا استراتژی سازمانی مطرح می‌شود. همچنین کارکنان اینگونه سازمان‌ها قادر خواهند بود در اقدامی هماهنگ و سریع خواسته‌های مشتریان را برآورده سازند. به همین منظور برای اینکه یک سازمان به فرهنگ قوی دست پیدا کند، می‌بایست که فرهنگ به وسیله ارزش‌ها، باورهای مشترک و الگوهای رفتاری تقویت شود (دنيسون و نیل^۴، ۲۰۰۰). با این وجود در بسیاری از سازمان‌های ایران وجود فرهنگ اقتدارگرایی موجب شده است تا افرادی که در مسند و جایگاه قدرت قرار دارند از امتیازات ویژه‌ای برخوردار شوند و یا آن دسته از افرادی که از شایستگی‌های لازم برخوردار نیستند، برای آنها پست‌ها و منصب‌های خاصی در نظر گرفته شود و به تبع آن قوانینی نیز به نفع این افراد تدوین شود. این امر منجر به افزایش تعداد ادارات غیرضروری

¹ -Hamid

² -Yang

³ -Alharbi & Alyahya

⁴ -Denison & Neale

شده است و در تضعیف فرهنگ تخصص‌گرایی و نادیده گرفتن توانمندی افراد شایسته نقش بسزایی داشته است (فقیهی و همکاران، ۱۳۸۹). از طرفی این بی‌توجهی در به‌کارگیری نیروهای متخصص و عدم استفاده از مهارت‌ها و توانمندی‌های آنان عاملی اساسی در افزایش بیکاری، افزایش مهاجرت این نیروها از کشور و در نتیجه ناکارآمدی دولت و بوروکراسی اداری آن شده است (غفاری و ترجمان، ۱۳۹۴). واضح است که با رشد دموکراسی و افزایش آگاهی افراد جامعه از حدود اختیارات و عملکرد بوروکراسی و حقوق مدنی خود، این بوروکراسی‌ها نمی‌توانند از قدرت خود سوءاستفاده کنند. به عبارت دیگر در یک جامعه هرچه افکار عمومی و احزاب سیاسی فعال‌تر و آگاه‌تر باشند، به تبع آن بوروکراسی‌ها نیز پاسخگوتر، شفاف‌تر و اثربخش‌تر خواهند بود و بوروکراسی‌های ناکارآمد نیز مجبور به برچیده شدن و یا بازسازی خود می‌شوند (مرتضوی و مالکی، ۱۳۹۱). با توجه به اینکه نظام سیاسی کشورها به عنوان مبنای جهت‌گیری و فعالیت‌های نظام اداری به شمار می‌آید و از آنجا که بوروکراسی‌های دولتی و نهادهای عمومی به عنوان نماینده نظام سیاسی کشورها محسوب می‌شوند؛ بنابراین هر اندازه که این نهادها در جهت کسب اطمینان و اعتماد مردم موفقیت بیشتری به‌دست آورند، میزان اعتماد به نظام سیاسی کشور نیز افزایش می‌یابد (زاهدی و خانباشی، ۱۳۹۱). در مقابل هرگاه این باور وجود داشته باشد که مقام‌های دولتی و یا سیاست‌ها و رویه‌های دولت فاسد و غیر قابل اطمینان هستند، بدینی اداری ایجاد خواهد شد (جانسون^۱، ۱۹۹۳).

مدیران سازمان‌ها در شکل‌گیری بدینی و بی‌اعتمادی نقش موثری دارند؛ به این معنا که هرگاه مدیران یک سازمان برای کسب منفعت شخصی خود فریبکاری، پنهان‌کاری و حيله‌گری را جایگزین درستکاری، شفافیت و انصاف کنند به ایجاد بدینی و بی‌اعتمادی کمک کرده‌اند (آبراهام^۲، ۲۰۰۰). از طرفی وجود نگرش منفی و بدبینانه در یک سازمان منجر به کاهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان آن سازمان می‌شود. همچنین در نحوه ارائه خدمات و عملکرد کارکنان نیز تاثیر منفی خواهد داشت و انگیزه آنها را برای ارائه خدماتی در سطح مطلوب کاهش می‌دهد (چیابورو و همکاران^۳، ۲۰۱۳). از آنجا که نحوه تعامل و کیفیت خدمات ارائه شده در ارزیابی شهروندان از خدمات عمومی نقش بسزایی دارد؛ می‌توان گفت که هر چقدر شهروندان از نحوه تعامل و کیفیت خدمات رضایت بیشتری داشته باشند، ارزیابی آنها رضایت بخش‌تر خواهد بود و نسبت به دریافت و استفاده مجدد از این خدمات احساس مثبتی خواهند داشت. در مقابل تجربه ناخوشایند افراد در استفاده از خدماتی با کیفیت پایین و در سطح ضعیف منجر به تقویت احساسات منفی آنها می‌شود و

¹ -Johnson

² -Abraham

³ -Chiaburu & et al

از مصرف مجدد این خدمات خودداری خواهند کرد (براون^۱، ۲۰۰۷). با این وجود همیشه عدم مطلوبیت خدمات ارائه شده توسط دولت معیاری برای نارضایتی شهروندان نمی‌باشد. زیرا شهروندانی هستند که خدمات مثبت ارائه شده توسط دولت از قبیل برنامه‌ریزی‌های اقتصادی، آموزشی و زیست محیطی را نادیده می‌گیرند و مالیات و جریمه‌های دریافت شده توسط دولت را مدنظر قرار می‌دهند و همواره نگرش و دیدگاه منفی نسبت به دولت دارند. به گونه‌ای که می‌توان گفت جهت‌گیری و نگرش منفی این دسته از شهروندان نسبت به دولت بیشتر از دیدگاه مثبت آنها است (برمن^۲، ۱۹۹۷). در مطالعه‌ای که دربارهٔ فرهنگ بوروکراتیک توسط ناچمیاس و رزنبلوم^۳ (۱۹۷۸) صورت گرفت؛ آنها برای تجزیه و تحلیل فرهنگ بوروکراتیک که آن را به عنوان جنبه‌ای از فرهنگ سیاسی توصیف کردند و با توجه به گونه‌شناسی الموند و وربا^۴ (۱۹۶۶) از نگرش‌ها نسبت به سیستم سیاسی که شامل (وفاداری، بی‌تفاوتی و خصومت) می‌باشند، سه نوع مختلف شهروندان را با توجه به نگرش آنها نسبت به بوروکراسی مشخص کرده‌اند که به ترتیب بوروکراسی‌دوستان^۵، بوروکراسی‌شکبان یا (بی‌تفاوتان)^۶ و بوروکراسی‌بیزاران^۷ نامیده می‌شوند. بوروکراسی‌دوستان، به عنوان کارآمدترین و بهترین گروه می‌باشند که از فرایندها و رویه‌های ساختاری و خروجی بوروکراسی دولتی رضایت دارند؛ برای آنها بوروکراسی قابل فهم، منطقی و منصفانه است و به علاوه آنها ارباب‌رجوعان مناسبی برای یک جامعه بوروکراتیک هستند. در جهت مخالف آنها بوروکراسی‌بیزاران و یا بوروکراسی‌هراسان قرار دارند که از مدیران دولتی رفتارهای نابرابری انتظار دارند و بوروکراسی عمومی را پیچیده تلقی می‌کنند (دل‌پینو و همکاران^۸، ۲۰۱۶). به عبارتی طبق عقیده الموند و وربا ممکن است در سیستم‌های سیاسی بین فرهنگ و ساختار همخوانی زیادی وجود داشته باشد (که باعث وفاداری می‌شود)، همخوانی ضعیف وجود داشته باشد (که باعث ایجاد بی‌تفاوتی می‌شود) و همخوانی وجود نداشته باشد (که باعث بیگانگی می‌شود) (پاوونه^۹، ۲۰۱۴). در واقع بوروکراسی‌دوستان به افرادی گفته می‌شوند که از سازمان‌های دولتی رضایت ندارند ولی به آن سازمان‌ها اعتماد دارند (دل‌پینو و همکاران، ۲۰۱۶). وقتی که شهروندان به مدیریت دولتی و کارمندان دولتی به صورت انتزاعی فکر می‌کنند، وزن

1-Brown

2-Berman

3-Nachmias & Rosenbloom

4-Almond & Verba

5-Bureauphiles

6-Bureautolerants

7-Bureauphobes

8-Del Pino & et al

9-Pavone

کلیشه‌ها بیشتر می‌شود و جهت‌گیری‌های متنوعی با توجه به سطوح دولتی و سیاست‌ها و خدمات عمومی ایجاد می‌شود. بنابراین لازم است تأکید شود که همهٔ سیاست‌ها به یک شکل و یا با شدت یکسان ارزش‌گذاری نمی‌شوند (دل‌پینو، ۲۰۰۵). از طرفی هر سازمان دارای فرهنگ سازمانی مخصوص به خود است که الگوی زندگی اجتماعی درون سازمانی را شکل می‌دهد و در مورد ادراک، تصمیم‌گیری و همچنین حل مشکلات راهنمایی می‌کند و بطور کلی می‌تواند عملکرد سازمان را تحت تأثیر خود قرار دهد (فیتز و گونتر^۱، ۲۰۲۱)؛ به گونه‌ای که شرایط لازم را برای توسعهٔ مزیت رقابتی و دستیابی به اهداف سازمانی فراهم کند و موجب بهبود عملکرد سازمانی شود (باشایره^۲، ۲۰۱۹). به منظور درک و شناخت پدیدهٔ بوروکراسی دوستی، پژوهش‌ها و بررسی‌هایی که در حوزه‌های مرتبط با این پدیده و مفاهیم مربوط به آن انجام شود، می‌تواند از اهمیت و ضرورت بالایی برخوردار باشد و موجب غنی‌تر شدن ادبیات این مفهوم شود. از این روی پژوهش حاضر به دنبال آن است که به منظور درک علل و ماهیت نگرش دوگانه و متناقض پدیدهٔ بوروکراسی دوستی، متغیرهای جمعیت‌شناختی مرتبط با آن را تجزیه و تحلیل کند و از آنجا که سازمان‌های دولتی فرهنگ‌های سازمانی متفاوتی دارند، از این روی ارتباط بوروکراسی دوستی با فرهنگ سازمانی بررسی می‌شود. با توجه به مطالب بیان شده مسئله پژوهش حاضر این است که آیا عوامل جمعیت‌شناختی بر بوروکراسی دوستی تأثیر دارند و ارتباط آن با فرهنگ سازمانی به چه صورت می‌باشد؟

ادبیات نظری پژوهش

از آنجا که سازمان‌های دولتی انواع و ماهیت‌های متفاوتی دارند، به همین دلیل اقدامات و فعالیت‌های مخصوص به خود را انجام می‌دهند که این امر در شکل‌گیری فرهنگ‌های سازمانی مختلف نقش بسزایی دارد؛ به عبارتی می‌توان بیان کرد که فرهنگ حاکم بر نظام اداری، فرهنگ‌های سازمانی مختلفی را شامل می‌شود که ضمن داشتن نقاط اشتراک یقیناً دارای نقاط اختلافی نیز هستند و این عامل بررسی و مطالعه فرهنگ را مشکل می‌سازد (بارانی و همکاران، ۱۳۹۶). فرهنگ سازمانی نقش موثری بر توسعه و بهره‌وری سازمان‌ها و همچنین تحقق اهداف سازمانی ایفا می‌کند و به همین جهت امروزه از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار می‌باشد. از همین روی سازمان‌ها به منظور افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد خود به دنبال استخدام افرادی هستند که ضمن درک و

^۱ - Fietz & Günther

^۲ - Bashayreh

حمایت از ارزش‌های سازمان، بتوانند ارزش‌های شخصی خود را با آنها تطبیق دهند و بدین ترتیب شرایط لازم را برای توسعه و بهبود عملکرد سازمان فراهم سازند (ایوانووا و کوکینا^۱، ۲۰۱۶). به عبارتی چون فرهنگ سازمانی به عنوان یک راهنما می‌تواند عملیات، گردش کار و مدیریت مشتری را در یک سازمان هدایت کند (لم و همکاران^۲، ۲۰۲۱)؛ بر این اساس، ارزش‌های سازمانی به‌عنوان راهنمای تقریبی برای اقدام عمل‌گرایانه در نظر گرفته می‌شوند که اعضای یک سازمان را قادر می‌سازد تا در چارچوب فرهنگی آن سازمان عمل کنند (آساتیانی و همکاران^۳، ۲۰۲۱).

از آنجا که یک نظام در برگیرنده خرده نظام‌های گوناگونی است، هرگاه سازمان به عنوان یک نظام مدنظر قرار گیرد؛ در این صورت منابع انسانی را می‌توان در ردیف مهمترین خرده نظام‌ها به شمار آورد. چنانچه حذف و یا کاهش پدیده فساد اداری به عنوان یک اصل در نظر گرفته شود، بدیهی است که باید بر روی بُعد منابع انسانی تمرکز ویژه‌ای لحاظ شود. به همین جهت وجود فرهنگ سازمانی قوی در یک سازمان می‌تواند نقش بسزایی در کنترل رفتار و عملکرد کارکنان سازمان داشته باشد؛ زیرا یک فرهنگ سازمانی قوی می‌تواند با از بین بردن رفتارهای نامطلوب در اعضای سازمان به ایجاد ثبات در رفتارهای موردنظر سازمان کمک کند و بدین ترتیب از بروز فساد اداری جلوگیری کند (کمالی، ۱۳۸۹). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فرهنگ سازمانی عامل مهمی بر کارآمدی نظام‌های اداری محسوب می‌شود (بارانی و همکاران، ۱۳۹۶). با توجه به اینکه "فرهنگ" عاملی اثرگذار در اصلاح نظام‌ها، ساختارها و فرایندهای بوروکراسی‌های دولتی به شمار می‌آید (بوکارت^۴، ۲۰۰۷)؛ به همین جهت از تاثیر عمیق عوامل فرهنگی بر روی ساختار بوروکراسی نباید چشم پوشی کرد. در همین راستا می‌توان یکی از دلایل ناکارآمدی و کژکارکرد ساختار فعلی بوروکراسی ایران را عدم انطباق لازم با ارزش‌های ایرانی-اسلامی و ویژگی‌های فرهنگی عقلایی قلمداد کرد (فقیهی و همکاران، ۱۳۸۹). این نکته از جهتی حائز اهمیت است که ناکارآمدی بوروکراسی، ساختار اداری نامطلوب، نظام مدیریتی نادرست و همچنین عدم وجود نظام شایسته‌سالاری در یک جامعه می‌توانند نقش به‌سزایی در ایجاد فساد اداری و کاهش سلامت اداری دستگاه‌های اجرایی آن جامعه ایفا کنند. از این روی الگوی حکمرانی خوب و افزایش شاخص‌های آن در یک جامعه می‌تواند موجب کاهش شاخص‌های فساد اداری و در نتیجه افزایش سلامت نظام اداری آن جامعه شود (قلی پور، ۱۳۸۴). علاوه بر آن تحقق حکمرانی خوب نقش تاثیرگذاری در

¹ -Ivanova & Kokina

² -Lam & et al

³ -Asatiani

⁴ -Bouckaert

ارتقاء رفاه و کیفیت زندگی مردم ایفا می‌کند؛ به طوری که بهبود یکی از مؤلفه‌های حکمرانی خوب همانند آزادی‌های مدنی، حتی در شرایطی که سایر عوامل اجتماعی و اقتصادی ثابت باشند، می‌تواند موجب ارتقاء کیفیت زندگی مردم یک کشور شود (میدری و خیرخواهان، ۱۳۸۳). از این روی می‌توان گفت که کیفیت بوروکراسی موجود در ساختار سازمان‌های دولتی بر کارآمدی دولت تاثیرگذار است و با توجه به کیفیت موجود در بطن ساختارها، این تاثیر می‌تواند مثبت و یا منفی باشد؛ به این معنا که اگر بوروکراسی قوی و صحیح در ساختار حاکم شود، تاثیر مثبتی ایجاد خواهد کرد و اگر بوروکراسی حاکم در سازمان‌های دولتی از کیفیت مناسبی برخوردار نباشد آنگاه بر عملکرد سازمان‌ها تاثیر منفی گذاشته و لطمه وارد می‌کند (فرج زاده و همکاران، ۱۴۰۰). با توجه به گستردگی بخش دولتی در کشور، هر اقدام و عملکرد آن در زندگی مردم می‌تواند نقش بسزایی داشته باشد و از این روی عملکرد بخش دولتی همواره مورد توجه مردم قرار دارد و آنان بنا به شرایط و مقتضیات خود نسبت به عملکرد بخش دولتی واکنش نشان داده و آن را ارزیابی می‌کنند. از این روی اگر تصویر ذهنی مثبت و مطلوبی از بخش دولتی وجود داشته باشد، ضمن ایجاد مشروعیت فزاینده می‌تواند موجب همراهی بیشتر مردم در دستیابی به اهداف دولت شود (دهاز و افکانه، ۱۴۰۱). از آنجا که بر روی کار ماندن و مشروعیت داشتن دولت‌ها در گرو جلب اعتماد شهروندان و افزایش رضایتمندی آنها می‌باشد؛ به همین منظور می‌بایست فعالیت‌های بخش دولتی مورد قبول اعضای جامعه و هم‌راستا با ارزش‌های آنها باشد. از همین روی بهبود کیفیت خدمات در بخش دولتی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشد و امروزه دولت‌ها به منظور افزایش رضایتمندی و جلب اعتماد شهروندان بر ارائه خدمات دولتی با کیفیت تاکید زیادی دارند (واعظی و سهرابی، ۱۳۹۷)؛ به عبارتی دیگر سازمان‌های دولتی با آگاهی از میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی ارباب‌رجوعان می‌توانند ضمن افزایش سطح کیفیت خدمات، اعتماد و رضایت مشتریان و خدمات گیرندگان خود را با ارائه خدمات باکیفیت و مطلوب جلب کنند (شیخی و سلطان‌پناه، ۱۴۰۰)؛ از این روی موفقیت سازمان‌های دولتی را می‌توان تا حدودی به توانایی در برانگیختن موفقیت‌آمیز کارکنان و مدیران بخش دولتی در ارائه خدمات بهینه وابسته دانست (باقرزاده همایی و همکاران، ۱۳۹۹).

کیفیت بالای خدمات دولتی، ارائه خدمات بیشتر به شهروندان به روشی منصفانه و همچنین قیمت پایین این خدمات نقش موثری را در تحقق پاسخگویی ایفا می‌کنند (اوکنل^۱، ۲۰۰۵). با توجه به اینکه عنصر پاسخگویی یکی از عوامل کلیدی اثرگذار بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی محسوب می‌شود، از این روی می‌توان گفت که تحقق پاسخگویی موجب افزایش اعتماد عمومی و

¹ -O'Connell

عدم تحقق آن موجب افول اعتماد عمومی خواهد شد. از آنجا که در سازمان‌های دولتی مشکلات و چالش‌های مختلفی همچون: وجود سازمان‌های فاقد اثربخشی مناسب، سازمان‌های مالی ناکارآمد، سطح حقوق و دستمزد و منفعت‌طلبی شخصی در بخش‌های مالیاتی وجود دارند؛ به همین منظور اگر سازمان‌های دولتی نتوانند در قبال این مسائل و مشکلات پاسخگویی لازم را داشته باشند، این امر موجب بی‌اعتمادی شهروندان نسبت به این سازمان‌ها خواهد شد (خانباشی و همکاران، ۱۳۹۰). طبق دیدگاهی دیگر تقویت اعتماد عمومی به دولت در گرو تحقق عواملی همچون: شایستگی‌های اساسی دولت در برآوردن انتظارات شهروندان، کاهش فساد، افزایش مشارکت شهروندان، توسعه اقتصادی و افزایش کیفیت خدمات عمومی می‌باشد (کیم^۱، ۲۰۱۰)؛ از منظری دیگر وجود عواملی از قبیل: پاسخگویی عمومی، امکان مشارکت مردم در تصمیمات، کیفیت خدمات، سلامت اداری، شفافیت، رعایت اخلاقیات و عدالت نقش تاثیرگذاری در شکل‌دهی تصویر ذهنی شهروندان از سازمان‌های دولتی خواهند داشت. علاوه بر این عامل اعتماد به دولت نیز در تقویت اعتماد عمومی اثرگذار می‌باشد؛ به این دلیل که اگر مردم نسبت به دولت بی‌اعتماد باشند، آنگاه نسبت به سازمان‌های دولتی نیز بی‌اعتماد خواهند بود. در واقع اگر شهروندان از عملکرد دولت در ارائه خدمات عمومی ناراضی باشند و یا اینکه فرهنگ بی‌اعتمادی در جامعه وجود داشته باشد، آنگاه شهروندان نسبت به دولت نگرش منفی خواهند داشت و اعتماد عمومی آنها به دولت مخدوش خواهد شد. از این روی سازمان‌های دولتی می‌بایست با افزایش کمی و کیفی خدمات عمومی، رضایت و اعتماد شهروندان را جلب کنند و فرهنگ بی‌اعتمادی را نسبت به سازمان‌های دولتی تعدیل کنند (جابرانصاری و همکاران، ۱۳۹۵).

طبق یک استدلال منطقی و مکانیکی درباره مفهوم اعتماد عمومی، عملکرد نامطلوب دولت در ارائه خدمات موجب عدم اعتماد عمومی و عملکرد خوب دولت و ارائه خدمات دولتی باکیفیت عامل ایجاد اعتماد عمومی به دولت می‌باشد. در حالی که تنها بخشی از این استدلال با واقعیت موجود مطابقت دارد. در واقع می‌توان گفت که هرچند عملکرد دولت بر اعتماد شهروندان تاثیر معینی می‌گذارد اما ارتباط بین عملکرد دولت و ایجاد اعتماد شهروندان در صورت وجود شرایطی بسیار خاص اتفاق می‌افتد و عوامل دیگری نیز ممکن است ادراک شهروندان از عملکرد دولت را تحت تاثیر خود قرار دهد (ون د وال و بوکارت^۲، ۲۰۰۳). در واقع با توجه به چگونگی واکنش‌های شهروندان نسبت به عملکرد خوب یا بد دولت نمی‌توان با قطعیت به این نتیجه رسید که عملکرد خوب دولت موجب

¹ -Kim

² -Van de Walle & Bouckaert

افزایش رضایتمندی و اعتماد شهروندان و عملکرد ضعیف دولت موجب نارضایتی و بی‌اعتمادی آنها می‌شود؛ زیرا واکنش شهروندان نسبت به عملکرد دولت پیچیده‌تر از این پیش فرض ساده می‌باشد. به این دلیل که گاهی ممکن است نتایج و یا دستاوردهای واقعی عملکرد دولت به خوبی اندازه‌گیری نشده باشد و یا به هیچ وجه ارزیابی نشود. علاوه بر این حتی اگر عملکرد دولت در سطح مطلوبی قرار داشته باشد، شهروندان بر اساس ادراکات خود نسبت به عملکرد دولت واکنش نشان می‌دهند که این واکنش‌ها ممکن است با معیارهای اندازه‌گیری شده توسط مدیران دولتی ارتباطی نداشته باشد (ون رایزین^۱، ۲۰۰۷). در واقع هنگامی که نگرش شهروندان نسبت به دولت با جزئیات بیشتری مورد مطالعه قرار می‌گیرد، تصویر پیچیده‌تری ظاهر می‌شود و جهت‌گیری‌های متفاوتی نسبت به خدمات عمومی و سازمان‌های دولتی ایجاد می‌گردد. در همین راستا بوروکراسی دوستان به افرادی گفته می‌شوند که ویژگی‌های مثبت سازمان‌های دولتی را بسیار زیاد می‌دانند و نسبت به این سازمان‌ها دیدگاه و تصور مطلوبی دارند (دل‌پینو، ۲۰۰۵)؛ به بیانی دیگر بوروکراسی دوستان افرادی هستند که علی‌رغم اینکه تجربه بدی از دریافت خدمات عمومی دارند و از مراجعه به سازمان‌های دولتی رضایت ندارند ولی به سازمان‌های دولتی و کارکنان آن اعتماد دارند (دل‌پینو و همکاران، ۲۰۱۶). از آنجا که این نگرش متناقض و دوگانه به ندرت از نظر تجربی مورد بررسی قرار گرفته است، از این روی پژوهش و بررسی‌های لازم درباره این مفهوم می‌تواند به شناخت و درک این پدیده کمک کند.

پیشینه تجربی پژوهش

طبق بررسی‌های صورت گرفته در خصوص پدیده بوروکراسی دوستی مشخص گردید که در این باره پژوهش‌ها و بررسی‌های گسترده‌ای صورت نگرفته است و با این جامعیت به موضوع موردنظر نپرداخته‌اند. در پژوهش دل‌پینو و همکاران (۲۰۱۶) با عنوان «مفهوم‌سازی و تبیین بوروکراسی هراسی: نمودها، گستره و مبین‌ها» مشخص شد که سهم بوروکراسی دوستان در این مطالعه حدود ۶ درصد در نظرسنجی سال ۲۰۰۹ و ۵ درصد در نظرسنجی سال ۲۰۱۰ می‌باشد. همچنین در پژوهش مولوی و همکاران (۱۳۹۶) تحت عنوان «بوروکراسی هراسی: نگاه دوگانه شهروندان به خدمات عمومی» مشخص گردید که بوروکراسی دوستان که همان افرادی هستند که از خدمات دولتی ناراضی می‌باشند ولی به دولت و کارکنان آن اعتماد دارند، میزان ۸ درصد از پاسخگویان را به خود اختصاص داده است. با این حال در حوزه‌های مرتبط با پژوهش حاضر، به تعدادی از نزدیک‌ترین پژوهش‌هایی که صورت گرفته است، اشاره می‌شود.

¹ - Van Ryzin

شیخ موحد و آزادی (۱۴۰۱) در پژوهشی تحت عنوان «تقویت اعتماد عمومی به مثابه ابزار ارتقای سلامت نظام اداری ایران» با بررسی عواملی همچون شفافیت، پاسخگویی، مشارکت و دولت الکترونیک به این نتیجه دست یافتند که گرچه برخی از شاخص‌های مزبور در قوانین و مقررات و همچنین آیین‌نامه‌های دولتی در نظام اداری ایران، پیش بینی شده است اما با این وجود برای تحقق کامل عناصر نظام اداری سالم فاصله وجود خواهد داشت. همچنین در این پژوهش به این نکته اشاره شد که هرچقدر تصویر ذهنی شهروندان نسبت به سازمان‌های دولتی مثبت باشد، آنگاه اعتماد عمومی آنان به این سازمان‌ها افزایش می‌یابد؛ در همین راستا پیشنهاد شد که برای ایجاد و بهبود تصویر مثبت در ذهن شهروندان نسبت به سازمان‌های دولتی، این سازمان‌ها در عملکرد خود شفاف سازی لازم را لحاظ کنند و همچنین با تقویت و نهادینه‌سازی پاسخگویی عمومی بتوانند اعتماد عمومی شهروندان را ارتقا دهند. نتایج حاصل از پژوهش مولایی‌قرا و همکاران (۱۳۹۹) با عنوان «سنجش فرهنگ اداری ایران: با رویکردی نهادی» حاکی از آن است که در نظام اداری مولفه‌های فاصله قدرت و جمع‌گرایی گروهی در سطح بالایی ادراک می‌گردد و در مقابل مولفه‌هایی که به طور مستقیم بر عملکرد بهینه نظام اداری تاثیرگذار هستند از جمله جمع‌گرایی نهادی، آینده‌گرایی، عملکردگرایی، ابهام‌زدایی و قاطعیت، در سطح پایینی قرار دارند که نیازمند تقویت و توسعه هستند. طبق نتایج حاصل از پژوهش یوسفی‌امیری و همکاران (۱۴۰۰) با عنوان «بررسی و تحلیل ارزش‌های خدمت عمومی در سازمان‌های دولتی» مشخص شد که ارزش‌های خدمت عمومی منعکس‌کننده سنت‌های اداره امور عمومی، در وضعیت واقعی از حد انتظار کمتر می‌باشد؛ ارزش‌هایی همچون شایسته‌سالاری، پاسخگویی، حاکمیت قانون، شفافیت، حساب‌پس‌دهی، صداقت، بهره‌وری، حفظ منافع عمومی، برابری، عدالت اجتماعی و کارآفرینی نیز به ترتیب جزو ده ارزش مهمی بوده‌اند که از نظر مشارکت‌کنندگان می‌بایست در سازمان‌های دولتی و عمومی جاری و نهادینه‌سازی گردند. در پژوهشی که توسط محمدی‌فر و همکاران (۱۳۸۹) با عنوان «اعتماد به سازمان‌های دولتی و سطح رضایتمندی شهروندان: مطالعه موردی دستگاه‌های اجرایی استان کرمانشاه» انجام شد؛ نتایج تحلیل شاخص اعتماد نشان داد که سازمان‌های موردنظر موفق به کسب ۷۱ درصد از نظر مخاطبان و مراجعان شدند. در حالی که میزان اهمیت شاخص برای آنها ۹۱ درصد است. بنابراین ۲۰- درصد اختلاف بین عملکرد دستگاه‌های اجرایی و انتظارات مراجعان ایجاد شده است. طبق یافته‌های حاصل از پژوهش دانایی‌فرد (۱۳۸۹) با عنوان «ارتقاء اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: تبیین نقش متغیر مداخله‌گر رضایتمندی شهروندان» مشخص شد که حدود ۹۴ درصد از شهروندان میزان پاسخگویی سازمان‌های دولتی را کم می‌دانند در حالی که تنها حدود ۶ درصد از آنان میزان پاسخگویی را زیاد

می‌دانستند. تعدادی از شهروندان که اعتماد کمی به دولت داشته‌اند در مقابل شهروندانی که اعتماد زیادی داشته‌اند، ۸۷ درصد در برابر ۱۳ درصد بوده است. همچنین شهروندانی که از خدمات ارائه شده توسط سازمان‌های دولتی رضایت کمی داشتند در مقابل شهروندانی که رضایت بیشتری داشتند، ۷۷ درصد در برابر ۲۳ درصد بوده است.

فقیهی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «تاملی بر تعامل بوروکراسی و فرهنگ در ایران» به این نتیجه دست یافتند که ساختار بوروکراسی ایران از نظر تقسیم کار و نظام سلسله مراتب اختیار به الگوی عقلایی سنتی نزدیک است ولی از لحاظ بها دادن به تخصص افراد، نظام شایستگی و پیروی از قوانین و مقررات با الگوی عقلایی سنتی فاصله زیادی دارد. از طرفی با بررسی رابطه ساختار بوروکراسی ایران با فرهنگ عمومی جامعه نیز مشخص گردید که ویژگی‌هایی همچون اقتدارگرایی و اعطای امتیازهای ویژه به افراد صاحب جایگاه قدرت، فامیل‌بازی، اجتناب از عدم اطمینان‌ها، عدم پذیرش نقطه نظرهای مخالف، گریز از مسئولیت‌ها، کم‌اعتمادی نسبت به یکدیگر، مبادرت به پارتی بازی، سطح پایین آینده‌نگری و احساسی و هیجانی عمل کردن که برخی از ویژگی‌های فرهنگی ایرانیان هستند و از عقلانیت کمتری برخوردار است، بر ویژگی‌های ساختار بوروکراسی تاثیر عمیقی داشته است. در پژوهش جمشیدی و همکاران (۱۴۰۰) با عنوان «ارائه مدل ارتقاء بهره‌وری خدمات در سازمان‌های عمومی با رویکرد مدلسازی ساختاری-تفسیری» مشخص شد که مدل ارتقاء بهره‌وری خدمات در سازمان‌های عمومی، دارای پنج سطح می‌باشد که کیفیت خدمات و قابلیت اطمینان در سطح پنجم مدل قرار دارند و همانند سنگ زیربنای این مدل عمل می‌کنند. از طرفی سازمان‌های عمومی با توجه به غیررقابتی بودن خدماتشان در بیشتر موارد، توجهی به بهبود کیفیت خدمات از خود نشان نمی‌دهند و این نقص در بسیاری از سازمان‌های دولتی و شبه‌دولتی دیده می‌شود. از آنجا که هدف از ارتقا بهره‌وری خدمات، ارتقا در اثربخشی و کارایی خدمت می‌باشد؛ از این روی پیامدهای ناشی از ارتقا اثربخشی در سازمان‌های خدماتی شامل: رضایتمندی ارباب‌رجوع یا شهروندان، ایجاد نگرش و برداشت ذهنی مثبت دریافت‌کنندگان خدمت، ارتقا خدمات ارائه شده به جامعه و مشتریان سازمان، کاهش نتایج ناخواسته در ارائه خدمات و افزایش میزان حس مثبت و محرک ایجاد شده جهت استفاده از خدمت می‌باشد؛ بنابراین با هدایت نمودن فعالیت‌های سازماندهی نشده و غیرضروری به سمت و سوی فعالیت‌های صحیح و کارآمد می‌توان بهره‌وری خدمات را افزایش داد. طبق نتایج حاصل از پژوهش یوسفی‌امیری و همکاران (۱۴۰۱) با عنوان «طراحی و واکاوی مدل فرهنگ خدمت عمومی در سازمان‌های دولتی» مشخص گردید که از نظر پاسخ‌دهندگان مؤلفه های فرهنگ خدمت عمومی خوب در بین کارکنان و سازمان‌های عمومی بسیار ضعیف است

و همچنین نشان می‌دهد سازمان‌هایی که مسئولیت اجرای سیاست‌ها، تصمیم‌ها و مقررات بخش عمومی را برعهده دارند، در ارائه خدمات مؤثر ناکام بوده‌اند. محمدی و زنگنه (۱۳۹۲) در پژوهش «بررسی عوامل موثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری مطالعه موردی: شهروندان نیشابور» به این نتیجه اشاره می‌کند که شهرداری و سایر نهادهای دولتی به منظور افزایش اعتماد شهروندان می‌بایست با خدمت‌رسانی مطلوب و عملکردهای صحیح وظایف خود را به طور بهینه انجام دهند و در انجام مسئولیت‌های خود با رویکرد جامعه‌محوری و به جهت ارتقاء توانمندی سازمان‌ها از همکاری و مشارکت مردم استفاده کنند.

در پژوهشی که برمن (۱۹۹۷) براساس یک نظرسنجی ملی در مورد مدیران شهر و افسران اداره کل به بررسی بدبینی شهروندان نسبت به دولت پرداخته بود، مشخص شد که سطح بدبینی مشاهده شده به شدت تحت تاثیر شرایط اقتصادی و اجتماعی قرار دارد. شهرهایی با جمعیت‌های تحصیل کرده و رشد اقتصادی متوسط نسبت به دولت بدبینی کمتری دارند و بالعکس. همچنین مشخص شد که انواع مختلفی از شرایط اجتماعی بر سطح بدبینی تاثیرگذار است، به طوری که شهرهایی که میزان جرم و جنایت کمتری دارند یا گروه‌های اجتماعی در آن با هم همکاری می‌کنند و از لحاظ تاریخی شهروندان به امور شهری توجه دارند، از بدبینی عمومی کمتری برخوردار هستند. طبق نتیجه حاصل از پژوهش کریستنسن و لاگرید^۱ (۲۰۰۵) تحت عنوان «اعتماد به دولت: اهمیت نسبی رضایت از خدمات، عوامل سیاسی و جمعیت» مشخص گردید که اعتماد یک مفهوم چند بُعدی است و برای تغییرات اعتماد مردم به نهادهای دولتی، هیچ توضیح تک عاملی وجود ندارد؛ روابط علی متضاد، پیچیده و چندوجهی هستند و می‌توان گفت که اعتماد شهروندان به نهادهای دولتی ترکیبی پیچیده از ایدئولوژی، تصاویر کلی، کلیشه‌ها، عملکرد واقعی خدمات عمومی خاص و متغیرهای جمعیت شناختی می‌باشد. پژوهش محمود^۲ (۲۰۲۱) با عنوان «چه چیزی اعتماد شهروندان به نهادهای عمومی را توضیح می‌دهد؟ کیفیت دولت، عملکرد، سرمایه اجتماعی یا جمعیت» به دنبال شناسایی عواملی است که می‌تواند تغییرات در سطح اعتماد شهروندان به نهادهای عمومی در بنگلادش را توضیح دهد. بر اساس داده‌های نظرسنجی ۱۴۴۰ پاسخ‌دهنده، مشخص شد که اعتماد شهروندان به نهادهای عمومی زیاد است و همچنین در این پژوهش تاثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی مربوط به شغل، تحصیلات، سن و جنسیت بر تغییرات اعتماد شهروندان به نهادهای عمومی بررسی شد.

¹ - Christensen & Lægheid

² - Mahmud

جمع‌بندی مطالب فوق بیانگر آن است که فرهنگ سازمانی نقش موثری در توسعه و بهره‌وری سازمان‌ها و تحقق اهداف سازمانی ایفا می‌کند و علاوه بر آن عاملی مهم در کارآمدی نظام‌های اداری و اصلاح ساختارهای بوروکراسی دولتی می‌باشد. از این روی با توجه به وجود فرهنگ‌های سازمانی گوناگون به دلیل ماهیت‌های متفاوت سازمان‌های دولتی، می‌توان گفت که وجود فرهنگ‌های سازمانی قوی می‌تواند نقش بسزایی در کارآمدی بوروکراسی و بهبود عملکرد سازمان‌ها داشته باشد و این خود عاملی مهم در افزایش کیفیت خدمات دولتی و جلب اعتماد و رضایت شهروندان خواهد بود. از منظری دیگر با توجه به اینکه کارآمدی بوروکراسی دولتی در گرو افزایش اعتماد عمومی است؛ این امر با افزایش کیفیت خدمات عمومی، برآوردن انتظارات شهروندان و اثربخشی سازمان‌های دولتی می‌تواند محقق شود. از آنجا که فرهنگ سازمانی موجب انسجام بخشیدن به فعالیت‌های سازمانی می‌شود، از این روی وجود فرهنگ سازمانی مطلوب و مناسب می‌تواند در افزایش بهره‌وری سازمان‌ها نقش موثری ایفا کند و در ایجاد تصویر ذهنی مثبت شهروندان از سازمان‌های دولتی اثرگذار باشد.

روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. پارادایم پژوهش، پوزیتیویسم (اثبات‌گرایی) می‌باشد؛ زیرا از دید هستی‌شناسی واقعیت خارج از ذهن محقق وجود دارد و از دید شناخت‌شناسی عینی‌گرا است. رویکرد پژوهش کمی و از نوع قیاسی می‌باشد؛ زیرا محقق به مشاهده و گردآوری اطلاعاتی دربارهٔ موضوع مورد پژوهش می‌پردازد تا با ویژگی‌های خاص موضوع آشنا شود. به منظور تعیین جامعه‌آماري پژوهش با توجه به اینکه براساس قانون مدیریت خدمات کشوری، وزارتخانه‌های ایران به چهار گروه تقسیم می‌شوند: گروهی که به امور حاکمیتی مشغول هستند، گروهی که به امور اجتماعی، فرهنگی و خدماتی مشغول هستند، گروهی که به امور زیربنایی می‌پردازند و نهایتاً گروهی که مرتبط با امور اقتصادی هستند؛ از این روی با توجه به گستردگی وزارتخانه‌ها و همچنین وسعت موضوع مورد پژوهش و اطلاعات موردنیاز برای انجام آن، سازمان‌های دولتی زیر شاخهٔ وزارتخانه‌های مختلف که حاضر به همکاری در این پژوهش شدند، انتخاب گردیدند؛ از این روی جامعه‌آماري موردنظر در بخش پرسشنامه فرهنگ سازمانی، کارکنان سازمان‌های دولتی موردنظر و در بخش پرسشنامه نگرش ارباب رجوعان به نظام اداری، ارباب رجوعان سازمان‌های دولتی مربوطه می‌باشند. برای نمونه‌گیری از کارکنان سازمان‌های دولتی از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (اختصاص نسبت مساوی به هر طبقه) و برای ارباب رجوعان از

روش نمونه گیری خوشه‌ای استفاده گردیده است؛ جهت محاسبه حجم نمونه مورد نیاز پژوهش، با توجه به اینکه حجم جامعه محدود و ۴۰۰۰ نفر می‌باشد، از فرمول کوکران استفاده شده است که حجم نمونه مورد نیاز پژوهش برای پرسشنامه فرهنگ سازمانی به طور تقریبی ۳۶۵ نفر و حجم نمونه مورد نیاز برای پرسشنامه نگرش ارباب رجوعان به نظام اداری به طور تقریبی ۳۸۱ نفر به دست آمد که برای اطمینان بیشتر ۴۵۰ پرسشنامه برای هر کدام توزیع گردید و نهایتاً ۴۰۰ پرسشنامه از هر کدام جمع‌آوری شد. روش‌های گردآوری اطلاعات، مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی است و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار اسپاس استفاده شده است.

سوال‌های پرسشنامه از ۲ قسمت تشکیل شده است: الف) سوالات عمومی یا (جمعیت‌شناختی): در طراحی سوالات عمومی سعی بر این است که اطلاعات کلی و جمعیت‌شناختی در ارتباط با پاسخ‌دهندگان جمع‌آوری شود. ب) سوالات تخصصی: در این قسمت نیز سعی شده است که تا حد امکان سوالات پرسشنامه قابل فهم شود و از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت به منظور طراحی این بخش استفاده شده است. پرسشنامه مربوط به فرهنگ سازمانی که توسط دنیسون (۲۰۰۰) مطرح گردید را کارکنان سازمان‌های دولتی پاسخ گفته‌اند که این پرسشنامه استاندارد دارای ۶۰ گویه می‌باشد. پرسشنامه مربوط به نگرش ارباب رجوعان به نظام اداری که توسط دل‌پینو و همکاران (۲۰۱۶) مطرح گردید را ارباب رجوعان سازمان‌های دولتی پاسخ گفته‌اند که این پرسشنامه دارای ۶ گویه می‌باشد. در خصوص تحلیل پرسشنامه مربوط به نگرش ارباب رجوعان به نظام اداری سعی شده است که پاسخ ۴۰۰ ارباب رجوع نسبت به ۶ گویه سنجش و پاسخ‌ها بدین صورت تحلیل گردند که میانگین نمرات افراد نسبت به گویه‌های مذکور سنجش و در صورتی که میانگین پاسخگویان در ۴ گویه اول بیش از میانگین عدد ۳ باشد، به عنوان رضایت تلقی شده و میانگین کمتر از عدد ۳ به عنوان نارضایتی تلقی می‌گردد؛ همچنین میانگین پاسخگویان به ۲ گویه آخر (گویه‌های ۵ و ۶) اگر بیش از عدد ۳ باشد به عنوان اعتماد تلقی شده و میانگین کمتر از ۳ به عنوان بی‌اعتمادی تلقی می‌گردد و همچنین پاسخگویانی که میانگین نمراتشان به هر دو بُعد (رضایت و اعتماد) بیش از ۳ یا میانگین نمراتشان به هر دو بُعد کمتر از ۳ باشد به عنوان مراجعان خنثی یا طبیعی یا بی‌طرف تلقی می‌گردند. پاسخگویانی که میانگین نمراتشان به ۴ گویه اول بیشتر از میانگین ۳ و میانگین نمراتشان به دو گویه آخر (گویه‌های ۵ و ۶) کمتر از ۳ باشند، به عنوان بوروکراسی هراسان (یعنی افرادی که از سازمان‌های دولتی رضایت دارند ولی به آن سازمان اعتماد ندارند) در نظر گرفته شده‌اند و پاسخگویانی که میانگین نمراتشان به ۴ گویه اول کمتر از میانگین ۳ و میانگین نمراتشان به دو گویه آخر (گویه‌های ۵ و ۶) بیشتر از ۳ باشند، به عنوان بوروکراسی دوستان (یعنی افرادی که از سازمان‌های دولتی رضایت ندارند ولی به آن سازمان‌ها اعتماد دارند) در نظر گرفته شده‌اند.

جدول ۱. اطلاعات مربوط به جامعه آماری و پرسشنامه

کارکنان سازمان‌های دولتی	پرسشنامه فرهنگ سازمانی	جامعه آماری
ارباب رجوعان سازمان‌های دولتی	پرسشنامه نگرش ارباب رجوعان به نظام اداری	
بخش عمومی (جمعیت‌شناختی): ۱-جنسیت، ۲-سن، ۳-شغل، ۴-تعداد دفعات مراجعه، ۵-میزان تحصیلات، ۶-میزان درآمد		متغیرهای مورد بررسی
دارای ۶۰ گویه (از گویه ۱ تا ۶۰) و چهار بُعد و دوازده مولفه		پرسشنامه فرهنگ سازمانی دنیسون (۲۰۰۰)
دارای ۶ گویه (از گویه ۱ تا ۶)		پرسشنامه نگرش ارباب رجوعان به نظام اداری دل پینو و همکاران (۲۰۱۶)

در این پژوهش به منظور اندازه‌گیری قابلیت اعتماد پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است که ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه فرهنگ سازمانی، ۹۵ درصد و ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه نگرش ارباب رجوعان به نظام اداری، ۸۸ درصد به دست آمد؛ این عدد نشان‌دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می‌باشد. همچنین در پژوهش حاضر از اعتبار محتوا استفاده شده است؛ اعتبار محتوا یعنی اینکه با استفاده از نظرات متخصصین و خبرگان در موضوع مورد مطالعه، اعتبار محتوای پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفته است و با انجام مصاحبه‌های مختلف و کسب نظرات افراد یاد شده، اصلاحات لازم به عمل آمده و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر را می‌سنجد.

جدول ۲. پایایی پرسشنامه

نام مولفه	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ پرسشنامه
فرهنگ سازمانی	۶۰	۰/۹۵۳
نگرش ارباب رجوع به نظام اداری	۶	۰/۸۸۱

یافته‌های پژوهش

یافته‌های حاصل از پژوهش در زمینه توزیع فراوانی جنسیت بیانگر این بود که از تعداد ۴۰۰ نفر از افراد مورد پژوهش تعداد ۲۶۳ نفر مرد و تعداد ۱۳۷ نفر زن می‌باشند. یافته‌های حاصل از پژوهش در زمینه توزیع فراوانی شغل نشان داد که از ۴۰۰ نفر از افراد مورد پژوهش ۱۴۳ نفر شغل دولتی و ۲۵۷ نفر شغل غیردولتی دارند. یافته‌های حاصل از پژوهش در زمینه توزیع فراوانی سن نشان داد که

از ۴۰۰ نفر افراد مورد پژوهش ۱۹ نفر بین (۱۸ تا ۲۵ سال)، ۱۱۵ نفر بین (۲۵ تا ۳۵ سال)، ۱۳۷ نفر بین (۳۵ تا ۴۵ سال)، ۱۰۲ نفر بین (۴۵ تا ۵۵ سال) و ۲۷ نفر بین (۵۵ تا ۷۰ سال) سن دارند. یافته‌های حاصل از پژوهش در زمینه توزیع فراوانی میزان درآمد نشان داد که از ۴۰۰ نفر افراد مورد پژوهش ۳۴ نفر (کمتر از یک میلیون تومان)، ۹۱ نفر بین (یک تا دو میلیون تومان)، ۱۶۳ نفر بین (دو تا سه میلیون تومان) و ۱۱۲ نفر (بالای سه میلیون تومان) درآمد دارند. یافته‌های به دست آمده از پژوهش در زمینه توزیع فراوانی بر اساس میزان تحصیلات افراد بیانگر این بود که از تعداد ۴۰۰ نفر افراد مورد پژوهش سطح تحصیلات تعداد ۱۰۲ نفر از آنان (غیردانشگاهی (تا دیپلم) بودند، تعداد ۲۲۴ نفر از آنها (فوق دیپلم و لیسانس) و همچنین تعداد ۷۴ نفر دارای مدرک تحصیلی (فوق لیسانس و بالاتر) می‌باشند. یافته‌های به دست آمده از پژوهش در زمینه توزیع فراوانی بر اساس تعداد دفعات مراجعه افراد به سازمان‌های دولتی بیانگر این بود که از تعداد ۴۰۰ نفر افراد مورد پژوهش تعداد ۱۳۰ نفر یک‌بار و تعداد ۲۷۰ نفر چندبار به سازمان‌های دولتی مراجعه کرده‌اند.

آزمون همبستگی پیرسون

جدول ۳. ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش

بوروکراسی دوستی	فرهنگ سازمانی	
۰/۸۲۵**	۱	فرهنگ سازمانی
۱	۰/۸۲۵**	بوروکراسی دوستی

از آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی ارتباط بین متغیرهای این پژوهش استفاده شده است که طبق نتایج به دست آمده بین فرهنگ سازمانی و بوروکراسی دوستی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه اول: در میزان بوروکراسی دوستی بین ارباب‌رجوعان زن و مرد، ارباب‌رجوعان شاغل و تعداد دفعات مراجعه ارباب‌رجوعان سازمان‌های دولتی تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۴. نتایج مقایسه بوروکراسی دوستی در بین ارباب‌رجوعان

نتایج آزمون T دو گروه مستقل				
میزان بوروکراسی دوستی	متغیر مستقل	سطح	میانگین	انحراف معیار
بین ارباب‌رجوعان زن و مرد	بوروکراسی دوستی	مرد	۳/۲۹۴۷	۰/۷۶۳۲۱
		زن	۳/۸۱۲۴	۰/۸۹۶۷۴

۰/۷۸۹۷۱	۳/۴۵۲۱	دولتی	بوروکراسی دوستی		میزان بوروکراسی دوستی بین اربابرجوعان شاغل
۰/۷۶۳۲۵	۳/۱۲۵۶	غیردولتی			
۰/۴۵۲۳۱	۲/۹۸۷۴	یکبار مراجعه	بوروکراسی دوستی		میزان بوروکراسی دوستی و تعداد دفعات مراجعه اربابرجوعان
۰/۴۱۵۷۸	۲/۶۵۴۱	چندبار مراجعه			
نتایج آزمون لون و T					
آزمون T برای برابری میانگین‌ها			آزمون لون برای برابری واریانس- ها	بوروکراسی دوستی	
اختلاف میانگین	sig	T	sig	F	
۰/۱۸۷۰۲	۰/۰۰۳	۲/۳۴۵	۰/۲۱۱	۰/۰۰۳	فرض برابری واریانس‌ها
۰/۱۸۷۰۲	۰/۰۰۴	۲/۳۳۸			فرض عدم برابری واریانس‌ها
۰/۲۱۴۷۸	۰/۲۲۱	۱/۳۸۷	۰/۲۳۴	۰/۰۱۱	فرض برابری واریانس‌ها
۰/۲۱۴۷۸	۰/۲۱۸	۱/۳۷۶			فرض عدم برابری واریانس‌ها
۰/۶۵۷۸۹	۰/۰۱۷	۲/۹۸۱	۰/۰۰۶	۰/۰۰۳	فرض برابری واریانس‌ها
۰/۶۵۷۸۹	۰/۰۱۴	۲/۹۶۷			فرض عدم برابری واریانس‌ها

همانطور که ملاحظه می‌گردد در میزان بوروکراسی دوستی بین اربابرجوعان زن و مرد، چون سطح معناداری در آزمون لون از ۰/۰۵ بزرگتر است، بنابراین از نتایج ردیف اول در جدول که همان فرض برابری واریانس‌ها می‌باشد، استفاده می‌شود. از آنجا که مقدار T به دست آمده برابر ۲/۳۴۵ است و همچنین سطح معناداری حاصل ۰/۰۰۳ می‌باشد ($T=2/345 \text{ sig} > 0/003$)؛ در نتیجه بیانگر این است که بین بوروکراسی دوستی اربابرجوعان زن و مرد تفاوت معناداری وجود دارد؛ که این نتیجه فرضیه

محقق را تایید می کند. بنابراین با توجه به میانگین هایی که به دست آمده می توان نتیجه گرفت که ارباب رجوعان زن بیشتر دوستدار نظام اداری سازمان های دولتی هستند و به عبارتی بوروکراسی دوستی بیشتری دارند.

طبق جدول فوق برای بررسی میزان بوروکراسی دوستی بین ارباب رجوعان شاغل، چون سطح معناداری در آزمون لون از ۰/۰۵ بزرگتر می باشد، بنابراین از نتایج ردیف اول در جدول که همان فرض برابری واریانس ها می باشد، استفاده می گردد. از آنجا که مقدار T به دست آمده برابر ۱/۳۸۷ است و همچنین سطح معناداری حاصل ۰/۲۲۱ می باشد ($T=1/387 \text{ sig} > 0/221$)؛ بنابراین می توان نتیجه گرفت که در میزان بوروکراسی دوستی ارباب رجوعان شاغل در بخش دولتی و غیردولتی تفاوت معناداری دیده نمی شود.

برای بررسی میزان بوروکراسی دوستی و تعداد دفعات مراجعه ارباب رجوعان طبق جدول فوق، با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون لون انجام شده از ۰/۰۵ کوچکتر می باشد، بنابراین از نتایج ردیف دوم در جدول که همان فرض عدم برابری واریانس ها است، استفاده می شود. از آنجا که مقدار T به دست آمده برابر ۲/۹۶۷ است و همچنین سطح معناداری حاصل ۰/۰۱۴ می باشد ($\text{sig} > 0/014$)؛ بنابراین می توان نتیجه گرفت که بین میزان بوروکراسی دوستی و تعداد دفعات مراجعه ارباب رجوعان تفاوت معناداری دیده می شود که این نتیجه فرضیه محقق را تایید می کند. با توجه به میانگین هایی که به دست آمده می توان نتیجه گرفت که ارباب رجوعانی که یک بار به سازمان های دولتی مراجعه کرده اند، بوروکراسی دوستی بیشتری نسبت به سازمان های دولتی دارند.

فرضیه دوم: بین افراد با سنین، تحصیلات و درآمد مختلف و میزان بوروکراسی دوستی آنان تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول ۵. نتایج مقایسه بوروکراسی دوستی بین ارباب رجوعان

تحلیل واریانس یکطرفه عامل متغیرهای دموگرافیک در میزان بوروکراسی دوستی			
نام مولفه	درجه آزادی	میزان F	سطح معنی داری
سنین مختلف (۱۸ تا ۲۵ سال، ۲۵ تا ۳۵ سال، ۳۵ تا ۴۵ سال، ۴۵ تا ۵۵ سال و ۵۵ تا ۷۰ سال)	۴	۱/۷۵۹	۰/۱۳۶
تحصیلات مختلف (غیردانشگاهی، فوق دیپلم و لیسانس، فوق لیسانس و بالاتر)	۲	۱/۴۶۱	۰/۱۸۴

۰/۰۰۰	۲۹۱/۳۵۴	۳	سطح درآمد مختلف (کمتر از یک میلیون، یک تا دو میلیون، دو تا سه میلیون، بالاتر از سه میلیون)
-------	---------	---	--

۶. جدول بررسی فرضیه‌های پژوهش

مقادیر به دست آمده از میزان درآمد افراد بر بوروکراسی دوستی					
میزان درآمد مختلف	مقدار خطا	سطح معنی داری	حد پایین	حد بالا	نتیجه آزمون
کمتر از یک میلیون	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۳/۶۴۷۸	۳/۹۸۷۴	تایید فرضیه
یک تا دو میلیون	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۳/۵۴۶۲	۳/۴۱۲۳	تایید فرضیه
دو تا سه میلیون	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۲/۹۴۶۱	۳/۱۲۴۰	تایید فرضیه
بالاتر از سه میلیون	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۲/۷۴۲۳	۲/۹۶۵۱	تایید فرضیه

با توجه به میزان F حساب شده طبق جدول و همچنین سطح معنی داری (sig) که به دست آمده، می‌توان نتیجه گرفت که در افراد با سنین متفاوت از جمله (۱۸ تا ۲۵ سال، ۲۵ تا ۳۵ سال، ۳۵ تا ۴۵ سال، ۴۵ تا ۵۵ سال و ۵۵ تا ۷۰ سال) در میزان بوروکراسی دوستی آنان تفاوت معناداری وجود ندارد. این نتیجه بیانگر این است که با ۹۵ درصد اطمینان فرض محقق رد می‌گردد و دیگر نیازی به آزمون‌های تعقیبی نخواهد بود.

با توجه به میزان F حساب شده و همچنین سطح معنی داری (sig) که به دست آمده، می‌توان نتیجه گرفت که در همهٔ ارباب رجوعان با تحصیلات مختلف از جمله (غیردانشگاهی، فوق دیپلم و لیسانس، فوق لیسانس و بالاتر) در میزان بوروکراسی دوستی آنان تفاوت معناداری وجود ندارد. این نتیجه بیانگر این است که با ۹۵ درصد اطمینان فرض محقق رد می‌گردد و دیگر نیازی به آزمون‌های تعقیبی نخواهد بود.

با توجه به میزان F حساب شده و سطح معنی داری (sig) که به دست آمده در تحلیل واریانس یکطرفه می‌توان نتیجه گرفت که در همهٔ ارباب رجوعان با سطح درآمد مختلف (کمتر از یک میلیون، یک تا دو میلیون، دو تا سه میلیون، بالاتر از سه میلیون) در میزان بوروکراسی دوستی آنان تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین بررسی بین مقدار خطای محاسبه شده و سطح معنی داری به دست آمده نیز این نتیجه را تایید می‌کند، بنابراین فرض محقق تایید می‌شود. با توجه به میانگین‌هایی که

به دست آمده مشخص گردید که با کاهش درآمد ارباب رجوعان، میزان بوروکراسی دوستی آنان افزایش می‌یابد.

نتیجه‌گیری

طبق نتایج حاصل از پژوهش مشخص گردید که بین بوروکراسی دوستی و فرهنگ سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. از این روی می‌توان گفت که اگر فرهنگ سازمانی در ارتقای انعطاف-پذیری و مشارکت گام بردارد، سبب می‌گردد که افراد از بوروکراسی دوری نکنند و آن را به عنوان مانعی در جهت دستیابی به خواسته‌ها، اهداف و خدمت موردنظر خود تلقی نکنند و لذا می‌توان بیان داشت که فرهنگ سازمانی می‌تواند بوروکراسی دوستی را تحت تاثیر قرار دهد.

طبق نتیجه به دست آمده از پژوهش مشخص شد که در میزان بوروکراسی دوستی بین ارباب رجوعان زن و مرد سازمان‌های دولتی تفاوت معناداری وجود دارد؛ نتیجه پژوهش محمدی و زنگنه (۱۳۹۲) حاکی از آن است که بین جنسیت و میزان اعتماد رابطه معناداری وجود ندارد. در پژوهش کریستنسن و لاگرید (۲۰۰۵) و همچنین در پژوهش محمود (۲۰۲۱) نیز مشخص شد که بین جنسیت و اعتماد به سازمان‌های دولتی ارتباطی وجود ندارد. طبق نتیجه پژوهش حاضر مشخص گردید که ارباب رجوعان زن بوروکراسی دوستی بیشتری دارند و به عبارتی بیشتر دوستدار نظام اداری سازمان‌های دولتی هستند. از دیدگاه روانشناختی یکی از دلایل عمده این نتیجه را می‌توان این نکته دانست که زنان در هرکاری به جریان‌های قانونمند و منسجم بیشتر اعتماد دارند و از آنجا که انجام این امور را بر طبق سلسله مراتب و سیر تکاملی اداری می‌دانند، به همین جهت بیشتر دوستدار نظام اداری سازمان‌های دولتی می‌باشند.

طبق نتیجه پژوهش حاضر مشخص گردید که در میزان بوروکراسی دوستی بین ارباب رجوعان شاغل در بخش دولتی و غیردولتی تفاوت معناداری وجود ندارد. پژوهش کریستنسن و لاگرید (۲۰۰۵) مشخص کرد که افراد شاغل در بخش دولتی به‌طور کلی نسبت به سایر شهروندان، اعتماد بیشتری به سازمان‌های دولتی دارند. در پژوهش محمدی و زنگنه (۱۳۹۲) بین نوع شغل و میزان اعتماد رابطه معناداری مشاهده نشد. نتیجه پژوهش محمود (۲۰۲۱) نشان می‌دهد که ارباب رجوعان شاغل در بخش غیردولتی اعتماد بیشتری به سازمان‌های دولتی دارند. اما بر مبنای نتیجه پژوهش حاضر ارتباط معناداری بین نوع شغل و بوروکراسی دوستی یافت نشد. از منظر جامعه‌شناسی از آنجا که ارباب رجوعان برآورده شدن درخواست‌ها، نیازها و به تبع آن دریافت خدمت مناسب و موردنظر خود را از سوی دولت و سازمان‌های مربوطه، نوعی وظیفه دولتی و جزو حقوق شهروندی خویش می‌دانند؛ از

این روی خدمت عمومی دریافت شده توسط یک شهروند از سوی یک سازمان دولتی نمی‌تواند ارتباط مستقیمی با نوع شغل، مدرک و سِمَت مراجعان داشته باشد؛ فلذا تاثیر شگرفی در میزان بوروکراسی دوستی آنان ایجاد نخواهد کرد.

بین میزان بوروکراسی دوستی و تعداد دفعات مراجعه ارباب‌رجوعان تفاوت معناداری وجود دارد. به گونه‌ای که ارباب‌رجوعانی که یک‌بار به سازمان‌های دولتی مراجعه کرده‌اند، بوروکراسی دوستی بیشتری نسبت به سازمان‌های دولتی دارند. روانشناسان عقیده دارند که پدیده ترس و هراس غالباً منبعث از جهل و عدم آگاهی نسبت به یک موضوع است؛ حال اگر ارباب‌رجوعی که برای نخستین بار به یک سازمان مراجعه می‌کند، با مقبولیت و پذیرش مطلوبی روبه‌رو شود؛ طبیعتاً واکنش‌های بعدی او بسیار مثبت خواهد بود و بوروکراسی دوستی در نگاه او تقویت و به گونه‌ای خوشایند ایجاد می‌شود. هرچه محدوده سازمانی کوچک‌تر، منسجم‌تر و قانون‌مدارتر باشد؛ سهم این فرایند بالاتر خواهد رفت و از دیدگاه ارباب‌رجوع این حس اعتماد می‌تواند قابلیت تسری به سازمان‌های دیگر را پیدا کند. پیدایش چنین نتیجه‌ای ممکن است به سبب دفعات اندک مراجعه و یا ماهیت سازمان مورد مراجعه باشد؛ به گونه‌ای که فرد با یک‌بار مراجعه به یک سازمان از نتیجه به دست آمده و روند انجام کار احساس رضایت بیشتری دارد و این فرایند نگرش مطلوبی را در ذهنیت او نسبت به سازمان‌های دولتی و کارکنان آن ایجاد می‌کند.

نتیجه به دست آمده از پژوهش نشان داد که در همه ارباب‌رجوعان با سنین مختلف در میزان بوروکراسی دوستی آنان تفاوت معناداری وجود ندارد. پژوهش کریستنس و لاگرید (۲۰۰۵) نشان داد که با افزایش سن افراد، میزان اعتماد به سازمان‌های دولتی افزایش می‌یابد. نتیجه پژوهش محمدی و زنگنه (۱۳۹۲) نشان داد که با افزایش سن افراد، میزان اعتماد آنها کاهش می‌یابد. در پژوهش محمود (۲۰۲۱) مشخص گردید که بین سن و اعتماد به سازمان‌های دولتی ارتباطی وجود ندارد. بر مبنای نتیجه پژوهش حاضر ارتباط معناداری بین سن و بوروکراسی دوستی یافت نشد. از آنجا که هدف موردنظر و خدمت ارائه شده برای تمامی مراجعان یک مورد مشخص می‌باشد و در این مسیر موانع و چالش‌های پیش‌روی برای همه ارباب‌رجوعان با سنین مختلف به یک صورت اعمال می‌شود؛ با استناد به ضوابط و معیارهای موجود چون رسیدن به خدمت موردنظر با کمترین چالش و مانع و عدم اتلاف هزینه، انرژی و زمان نهایت مطلوب هر ارباب‌رجوعی می‌باشد؛ بنابراین در نگاه جمعی همه گروه‌های سنی ارباب‌رجوعان این امر به نوعی جزء حقوق مسلم شهروندی و انجام وظیفه توسط سازمان‌های دولتی می‌باشد و نمی‌تواند تاثیر چشمگیر و بسزایی در میزان بوروکراسی دوستی افراد با سنین مختلف ایجاد کند.

نتیجه حاصل از پژوهش بیانگر آن بود که در همه افراد با تحصیلات مختلف در میزان بوروکراسی دوستی آنان تفاوت معناداری وجود ندارد. در پژوهش محمود (۲۰۲۱) مشخص گردید که بین تحصیلات و اعتماد به سازمان‌های دولتی ارتباطی وجود ندارد. پژوهش کریستنسن و لاگرید (۲۰۰۵) نشان داد که با افزایش تحصیلات افراد، اعتماد به سازمان‌های دولتی افزایش می‌یابد. در پژوهش محمدی و زنگنه (۱۳۹۲) بین تحصیلات و میزان اعتماد رابطه معناداری مشاهده نشد. بر مبنای نتیجه پژوهش حاضر نیز ارتباط معناداری بین تحصیلات و بوروکراسی دوستی یافت نشد. با عنایت به چند مورد از فرضیه‌های فوق ذکر می‌توان گفت از آنجا که خدمت ارائه شده از سوی کارکنان یک سازمان یا نهاد دولتی برای مراجعان یک مورد مشخص شده می‌باشد و در هر جامعه‌ای سازمان‌های دولتی موظف هستند که خواسته‌های ارباب رجوعان را به شیوه مطلوب انجام دهند؛ بنابراین مراجعانی که با هر سطح تحصیلات به سازمان‌های دولتی مراجعه می‌کنند، توقع دارند که درخواست و خدمت مدنظر آنها به نحوی مطلوب انجام شود و آن را جزو وظایف دولت و کارکنان سازمان‌های دولتی می‌دانند. پس می‌توان گفت که نوع و سطح سواد اجتماعی و ارتباطی مراجعان نمی‌تواند تاثیر چشمگیری در این فرایند داشته باشد و از این روی میزان بوروکراسی دوستی در آنها می‌تواند در یک سطح قرار داشته باشد.

در نهایت طبق نتیجه پژوهش حاضر مشخص گردید که در میزان بوروکراسی دوستی همه ارباب رجوعان با سطح درآمد مختلف تفاوت معناداری وجود دارد. طبق نتیجه پژوهش محمدی و زنگنه (۱۳۹۲) مشخص شد که بین درآمد و میزان اعتماد رابطه معناداری وجود ندارد. اما طبق نتیجه پژوهش حاضر مشخص گردید که افراد با سطح درآمد پایین‌تر، بوروکراسی دوستی بیشتری دارند. چون سطح توقع و انتظارات افراد در مراجعه به یک سازمان محدود به گستره درخواست موردنظر آن افراد می‌باشد و اغلب طیف مراجعان حضوری در جوامع رو به توسعه عمدتاً از دهک‌های درآمدی (پایین و متوسط) هستند؛ نتیجه این فرضیه این نکته را در ذهن متبادر می‌سازد که این دسته از افراد به دلیل عدم برخورداری از حلقه‌های ارتباطی در زمینه‌های اعتباری و اداری برای انجام کار موردنظر خود به طرز مطلوب و دلخواه، الزاماً می‌بایست مطیع و پذیرش‌گر باشند؛ اما این امر هیچگاه به منزله پذیرش اجحاف و تبعیض از سوی یک سازمان و یا نهاد دولتی نباید تفسیر شود؛ زیرا وجود جریان‌های قانونمند، مستند و باثبات اداری موجب ایجاد ضریب اطمینان خاطر بیشتری در اینگونه افراد می‌شود تا یقین پیدا کنند که همواره به صورت منطقی و پایدار خدمت موردنظر خود را دریافت خواهند کرد. تحقق این امر می‌تواند عاملی موثر در تقویت نگرش بوروکراسی دوستی این دسته از افراد باشد.

پیشنهادات کاربردی

۱) با توجه به اینکه میزان بوروکراسی دوستی ارباب رجوعان زن بیشتر از مردان است؛ از این روی به منظور ازدیاد هرچه بیشتر اقبال شهروندان مرد در مراجعه به سازمان‌های دولتی پیشنهاد می‌گردد که سازمان‌های ذی‌ربط از جایگاه و موقعیت تاثیرگذار رسانه‌های عمومی و فناوری‌های نوین همچون فضای مجازی در این خصوص استفاده کنند؛ همچنین لازم است ترتیبی اتخاذ گردد که موانع و چالش‌های پیش‌روی ارباب رجوعان مرد نیز به نحوی شایسته برطرف گردد که این امر بتواند باعث تقویت بوروکراسی دوستی آنها گردد.

۲) هدف اصلی و نهایی ارباب رجوع در سیر اداری، رسیدن به هدف موردنظر است و نتیجه حاصل از این پژوهش بیانگر عدم تفاوت محسوس بین میزان بوروکراسی دوستی ارباب رجوعان شاغل در بخش دولتی و غیردولتی می‌باشد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود که از فاکتورهای انگیزشی، تشویقی به منظور ترغیب و تشویق هرچه بیشتر تعامل مردم با سازمان‌های دولتی استفاده گردد. نقش تاثیرگذار واحد روابط عمومی هر سازمان را باید همواره مدنظر قرار داد. علاوه بر آن ساماندهی قوانین و سیر اجرایی اصولی و منطقی فرایندهای اداری و حذف فرایندهای دست و پاگیر و جلوگیری از اتلاف وقت و انرژی ارباب رجوع سبب ایجاد دل‌بستگی خواهد شد. همچنین می‌بایست دوایر و واحدهای موازی در یک سازمان حذف و یا ادغام شود تا بدین ترتیب فرایند نتیجه‌گیری کوتاه‌تر شود.

۳) با توجه به نتیجه حاصل مبنی بر اینکه ارباب رجوعانی که یک‌بار به سازمان‌های دولتی مراجعه کرده‌اند، بوروکراسی دوستی بیشتری نسبت به سازمان‌های دولتی دارند. پیشنهاد می‌شود که واحدهای روابط عمومی با بهره‌گیری از تکنولوژی‌های آموزشی و کمک آموزشی سازمانی از قبیل چارت، نمودار، نقشه، بروشور، حضور شخص راهنما (پاسخگو) در ورودی هر اداره یا سازمان به جهت راهنمایی و ایجاد انگیزه‌های مثبت، بتواند اشتیاق مراجعه بیشتر با ذهنیت‌های مثبت در میان مراجعان را پدید آورد. علاوه بر این استفاده از دانش‌های نوین و تجارب سایر سازمان‌ها در جوامع پیشرفته می‌تواند کمک شایانی به این امر کند.

۴) طبق نتیجه حاصل مبنی بر اینکه در همه ارباب رجوعان با سنین مختلف در میزان بوروکراسی دوستی آنان تفاوت معناداری وجود ندارد. پیشنهاد می‌گردد که از مشوق‌های مالی و تسهیلاتی مطابق با ساختار سازمان مربوطه استفاده شود و ترتیبی اتخاذ گردد تا مراجعان بتوانند در رسیدن به اهداف موردنظر خود مشارکت داشته باشند؛ به عبارتی دیگر با توجه به تفاوت و نوع یک سازمان می‌توان از فناوری‌ها، تکنولوژی‌ها و امکانات فنی، الکترونیکی و .. به گونه‌ای استفاده کرد که خود

ارباب رجوع بخشی از فرایند اجرایی یک درخواست را بر عهده گیرد و این امر ممکن است سبب افزایش انگیزه و شوق تکرار مراجعه در آنها گردد و طبیعتاً در سنین مختلف تاثیرگذار خواهد بود. (۵) نتیجه حاصل از پژوهش نشان داد که در همه افراد با تحصیلات مختلف در میزان بوروکراسی دوستی آنان تفاوت معناداری وجود ندارد. از آنجا که برای به ثمر رسیدن یک درخواست و تقاضای اداری لازم است که یک سری سلسله مراتب و ارکان اداری مشخصی طی شود و با توجه به اینکه خدمات عمومی ارائه شده برای همگان یکسان می باشد؛ طبیعتاً نمی تواند به عنوان فاکتور مهم و تاثیرگذاری در میزان بوروکراسی دوستی لحاظ گردد. از این روی برای ایجاد ارتباط بیشتر و جلب اعتماد شهروندان بهتر است که به همگان خدماتی به روز، پویا و یکسان ارائه شود و از سازوکارها و سیستم های الکترونیکی به گونه ای استفاده شود که ضمن کوتاه ساختن روند اداری، قابل استفاده برای همه اقشار جامعه باشد.

(۶) با توجه به نتیجه حاصل مبنی بر اینکه میزان بوروکراسی دوستی در افراد با سطح درآمد پایین تر، بیشتر است؛ می توان گفت از آنجا که افراد با سطح درآمد پایین، سطح انتظارات معقول، متعارف و مشخصی دارند؛ بنابراین ممکن است زودتر به نتیجه دلخواه دست یابند. به همین جهت نوع برخورد مسئولین، مدیران و کارکنان ذی ربط باید به گونه ای باشد که ضمن حفظ حریم اجتماعی افراد، میزان درآمد هر فرد ملاکی در تعیین نحوه برخورد با آنها نباشد و از هرگونه تبعیض و پارتی بازی در انجام فرایندهای اداری جلوگیری شود.

منابع

- بارانی، صمد؛ فقیهی، ابوالحسن و نجف بیگی، رضا. (۱۳۹۶). آسیب‌شناسی فرهنگ سازمانی در بخش دولتی ایران. *علوم مدیریت ایران، ۱۲*(۴۶)، ۱-۱۹.
- باقر زاده همایی، فریبرز؛ ضرغامی فرد، مژگان و عباس نژاد، طیبه. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار و رهبری اصیل بر انگیزه خدمت عمومی کارکنان دولتی با نقش تعدیل‌گر ساختار سازمانی. *مطالعات مدیریت دولتی ایران، ۳*(۳)، ۲۷-۵۸.
- جابرانصاری، محمدرضا؛ نجف بیگی، رضا و الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۵). عوامل زمینه‌ای موثر بر اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی. *الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی، ۴*(۸)، ۱۱۱-۱۲۴.
- جمشیدی، نسرین؛ احمدی، مسعود و فرهادی محلی، علی. (۱۴۰۰). ارائه مدل ارتقاء بهره‌وری خدمات در سازمان‌های عمومی با رویکرد مدلسازی ساختاری_تفسیری. *خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت (رسالت مدیریت دولتی)*، ۱۲(۴۲)، ۱۴۵-۱۶۱.
- خانباشی، محمد؛ زاهدی، شمس السادات و الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۰). پاسخگویی؛ بستری برای تقویت اعتماد عمومی. *نظم و امنیت انتظامی، ۴*(۲)، ۲۹-۵۴.
- دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۹). ارتقاء اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: تبیین نقش متغیر مداخله‌گر رضایتمندی شهروندان. *دانشگاه شاهد، ۱۷*(۴۱)، ۲۶۳-۲۹۲.
- دهاز، رضا و افکانه، محمد. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر مؤلفه‌های مؤثر بر ادراک مردم در فرایند ارزیابی عملکرد کارکنان بخش دولتی (استان بوشهر). *مطالعات مدیریت دولتی ایران، ۵*(۳)، ۸۳-۱۰۶.
- زاهدی، شمس السادات و خانباشی، محمد. (۱۳۹۱). چارچوبی نظام مند برای تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر اعتماد سیاسی در ایران. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۲(۶۸)، ۳۳-۶۵.

شیخ موحد، مهدی و آزادی، محمدجواد. (۱۴۰۱). تقویت اعتماد عمومی به مثابه ابزار ارتقای سلامت نظام اداری ایران. پژوهش های نوین حقوق اداری، ۴(۱۱)، ۲۱۹-۲۴۲.

شیخی، حسن و سلطان پناه، هیرش. (۱۴۰۰). سنجش میزان رضایت ارباب رجوع به روش تصمیم گیری چندمعیاره کریتیک. حکمرانی و توسعه، ۲(۱)، ۱۱۵-۱۲۷.

غفاری، مسعود و ترجمان، فریبا. (۱۳۹۴). بوروکراسی دولتی و خروج برخی نیروهای متخصص از ایران: درآمدی مقایسه ای. دولت پژوهی، ۱(۲)، ۱۶۷-۱۹۸.

فرج زاده، ثریا؛ ابراهیم پور، حبیب و عسگر نژاد نوری، باقر. (۱۴۰۰). تأثیر ایدئولوژی سیاسی بر کارآمدی دولت با نقش واسطه ای کیفیت بوروکراسی. حکمرانی و توسعه، ۲(۱)، ۲۳-۴۰.

فقیهی، ابوالحسن؛ واعظی، رضا و آغاز، عسل. (۱۳۸۹). تاملی بر تعامل بوروکراسی و فرهنگ در ایران. علوم مدیریت ایران، ۵(۱۹)، ۱-۳۱.

قلی پور، رحمت اله. (۱۳۸۴). تحلیل رابطه الگوی حکمرانی خوب و فساد اداری. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۳(۱۰)، ۱۰۳-۱۲۷.

کمالی، یحیی. (۱۳۸۹). سلامت اداری در ایران؛ آسیب ها و راهکارها. سازمان بازرسی، ۳(۲۷).

محمدی فر، یوسف؛ احمدی، محمد و هاشمی، سید دادوش. (۱۳۸۹). اعتماد به سازمان های دولتی و سطح رضایت مندی شهروندان: مطالعه موردی دستگاه های اجرایی استان کرمانشاه. تحقیقات فرهنگی، ۳(۳)، ۱۰۳-۱۲۷.

محمدی، جمال و زنگنه، مهدی. (۱۳۹۲). سنجش عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به شهرداری؛ مورد مطالعه شهروندان شهر نیشابور. جغرافیا و برنامه ریزی شهری، ۲۴(۱)، ۱۵۵-۱۷۰.

مرتضوی، مهدی و مالکی، محمدرضا. (۱۳۹۱). مفهوم‌سازی عوامل برون‌زا در تحول بخش دولتی (مطالعه موردی: ایران). *فرآیند مدیریت و توسعه*، ۲۵(۲).

مولایی قرا، مهدی؛ رازنهان، فیروز؛ زاهدی، سیدمحمد و معیدفر، سعید. (۱۳۹۹). سنجش فرهنگ اداری ایران: با رویکردی نهادی. *فرآیند مدیریت و توسعه*، ۳۳(۱) (پیاپی ۱۱۱)، ۸۱-۱۰۳.

مولوی، زینب؛ طهماسبی، رضا؛ دانایی فرد، حسن و حمیدی زاده، علی. (۱۳۹۶). بوروکراسی هراسی: نگاه دوگانه شهروندان به خدمات عمومی. *دانشکده مدیریت دانشگاه تهران*، ۹(۲)، ۲۱۳-۲۳۴.

میدری، احمد و خیرخواهان، جعفر. (۱۳۸۳). *حکمرانی خوب: بنیان توسعه*. تهران: مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، دفتر بررسی‌های اقتصادی.

واعظی، رضا و سهرابی، شهلا. (۱۳۹۷). تعالی خدمات عمومی و شبه پارادایم‌های مدیریت دولتی. *حکمرانی و توسعه*، ۱۱(۱)، ۴۵-۶۶.

یوسفی امیری، مظاهر؛ خائف الهی، احمدعلی؛ فانی، علی اصغر و مرتضوی، مهدی. (۱۴۰۰). بررسی و تحلیل ارزش‌های خدمات عمومی در سازمان‌های دولتی. *مدیریت دولتی*، ۱۳(۱)، ۱۰۳-۱۲۵.

یوسفی امیری، مظاهر؛ خائف الهی، احمدعلی؛ مرتضوی، مهدی و فانی، علی اصغر. (۱۴۰۱). طراحی و واکاوی مدل فرهنگ خدمت عمومی در سازمان‌های دولتی. *مدیریت دولتی*، ۱۴(۳)، ۳۴۶-۳۷۰.

References

- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(3), 269-292.
- Alharbi, M. A; & Alyahya, M. S. (2013). Impact of organizational culture on employee performance. *International Review of Management and Business Research*, 2(1), 168-175.
- Almond, G. A; & Verba, S. (1966). *The Civic Culture: Political Attitudes and Democracy in Five Nations*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Asatiani, A; Hämäläinen, J; Penttinen, E; & Rossi, M. (2021). "Constructing continuity across the organisational culture boundary in a highly virtual work environment". *Information systems journal*, 31(1), 62-93.
- Berman, E. M. (1997). Dealing with cynical citizens. *Public Administration Review*, 57(2), 105-112.
- Bouckaert, G. (2007). Cultural Aspects of Public Management Reform. *Research in Public Policy Analysis and Management*, Volume 16, 29-64.
- Brown, T. (2007). Coercion versus Choice: Citizen Evaluations of Public Service Quality across Methods of Consumption. *Public Administration Review*, 67(3), 559-572.
- Chiaburu, D. S; Peng, A. C; Oh, I. S; Banks, G. C; & Lomeli, L. C. (2013). Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 181-197.
- Christensen, T; & Lægheid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public performance & management review*, 28(4), 487-511.
- Del Pino, E. (2005). Attitudes, performance, and institutions: Spanish citizens and public administration. *Public Performance & Management Review*. 28(4), 512-531.

- Del Pino, E; Calzada, I; & Díaz-Pulido, J. M. (2016). Conceptualizing and Explaining Bureauphobia: Contours, Scope, and Determinants. *Public Administration Review*, 76(5), 725–736.
- Denison, D. R; & Neale, W. S. (2000). Denison Organizational Culture Survey: Facilitator Guide. Published by Denison Consulting, LLC. *Ann Arbor, MI: Aviat.–2000.*
- Fietz, B; & Günther, E. (2021). Changing organizational culture to establish sustainability. *Controlling & Management Review*, 65, 32-40.
- Hamid, Z. A. (2007). Managing Knowledge through Employee Fit for Trust in Government. *United Nations Department of Economic and Social Affairs, New York.*
- Ivanova, M; & Kokina, I. (2016). The analysis of organizational culture values in public sectors in Latvia. *Review of Innovation and Competitiveness*, 2(4), 19-36.
- Johnson, P. (1993). Frames of Deceit: A Study of the Loss and Recovery of Public and Private Trust. *New York: Cambridge University Press.*
- Kim, S. (2010). Public trust in government in Japan and South Korea: Does the rise of critical citizens matter?. *Public Administration Review*, 70(5), 801-810.
- Lam, L; Nguyen, P; Le, N; & Tran, K. (2021). The relation among organizational culture, knowledge management, and innovation capability: Its implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 66.
- Mahmud, R. (2021). What explains citizen trust in public institutions? Quality of government, performance, social capital, or demography. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(2), 106-124.
- Nachmias, D; & Rosenbloom, D. H. (1978). *Bureaucratic culture: Citizens and administrators in Israel.* London: Croom Helm.

- O'Connell, L. (2005). Program accountability as an emergent property: The role of stakeholders in a program's field. *Public administration review*, 65(1), 85-93.
- Pavone, T. (2014). Political Culture and Democratic Homeostasis: A Critical Review of Gabriel Almond and Sidney Verba's the Civic Culture. *Princeton University*
- Van de Walle, S; & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: the problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913.
- Van Ryzin, G. G. (2007). Pieces of a Puzzle: Linking Government Performance, Citizen Satisfaction, and Trust. *Public Performance and Management Review*, 30(4), 521– 535.
- Yang, K. (2006). Trust and Citizen Involvement Decisions: Trust in Citizens, Trust in Institutions, and Propensity to Trust. *Administration & Society*, 38(5), 573-595.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی