

تحلیل روابط بین پیشایندهای مؤثر بر فویبای بوروکراسی با استفاده از تکنیک دیمتل فازی مطالعه موردی: یکی از دانشگاه های علوم پزشکی کشور ایران

مهناز خاتم^۱ / علی یعقوبی پور^۲ / محمد منتظری^۳

چکیده

مقدمه: توجه به نگاه دوگانه شهروندان به خدمات عمومی، همان فویبای بوروکراسی است که به معنای تصویر منفی بخش دولتی در ذهن شهروندان و بی‌اعتمادی آنان به بخش دولتی می‌باشد. این تحقیق به دنبال تحلیل روابط بین پیشایندهای مؤثر بر فویبای بوروکراسی در یکی از دانشگاه های علوم پزشکی است.

روش پژوهش: پژوهش حاضر کیفی واز حیث هدف کاربردی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها توصیفی است. روش انتخاب نمونه بصورت هدفمند و گلوله برفی می‌باشد. برای غربالگری داده‌ها از میانگین نظر خبرگان برمنطق فازی استفاده شد، پرسشنامه‌ای با ساختاری ماتریسی برای کشف روابط علی میان عوامل تهیه شد. پس از حصول اطمینان از عدم وجود رابطه معنادار میان شاخص‌های خبرگی و شاخص‌های پیچیدگی و دامنه مورد اتفاق خبرگان مبتنی بر روابط به نسبت قوی میان عوامل اقدام شد.

یافته‌ها: از میان عوامل، فساد اداری، اصلی‌ترین عامل محسوب می‌شود و ایجاد تغییرات سازنده در آن می‌تواند به کاهش فویبای بوروکراسی کمک کند. همچنین دو عامل قواعد و رویه‌های سخت و انعطاف‌ناپذیر و عدم اطلاع‌رسانی دقیق فرآیندها، اثرگذارترین عوامل در میان دیگرعوامل بوده است، اثرپذیرترین شاخص، عدم اطلاع‌رسانی دقیق فرآیندهاست. معیار بی‌انگیزگی کارکنان بیشترین تعامل را با سایر معیارهای مورد مطالعه دارد. معیار وجود باندبازی در ادارات از کمترین تعامل با سایر معیارها برخوردار است.

نتیجه‌گیری: براساس نتایج سیاست‌مداران و مدیران باید تدابیری بیندیشند که ساختار بوروکراسی را از جهت داشتن سلسله مراتب و تقسیم کار با الگوی عقلایی هم‌جهت کنند؛ به لحاظ پیروی از قوانین و مقررات و توجه به تخصص و نظام شایستگی، با این الگو فاصله نداشته باشد و برای کاهش این سلسله مراتب تلاش شود.

کلیدواژه‌ها: فویبای بوروکراسی، فساد اداری، رضایت شهروندان، دانشگاه علوم پزشکی.

۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد سیرجان، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران

۲- استادیار، گروه مدیریت، واحد سیرجان، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: yaghoubipoor@yahoo.com

۳- استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

مقدمه

بوروکراسی از مهم‌ترین عوامل در شکل‌گیری مفهوم دولت در جهان مدرن بوده است. منظور از بوروکراسی، ساختاری با وظایفی است که از طریق تخصص و قوانین و مقررات رسمی مشخص می‌شوند [۱]. ماکس وبر، بوروکراسی را ابزاری کارآمد می‌داند که کمترین آثار منفی بر روابط شخصی کارکنان می‌گذارد [۲]. تئوری وبر درباره بوروکراسی، نه تنها بر مزایای تکنیکی و مهارت نسبی خود تأکید می‌کند، بلکه سلطه‌ی آن را به عنوان یک شکل سازمان برای کاهش اشکال روابط اجتماعی نامناسب بر اساس وضعیت فردی، مطرح می‌کند [۳]. مهم‌ترین خصوصیت بوروکراسی قانونمندی است و با باور به قانون از سایر روش‌های سازمان‌دهی متمایز می‌شود [۴]. در سازمان‌دهی بوروکراتیک، کلیه موارد در ارتباط با کارکردهای سازمان، به موجب قانون مشخص شده است، به گونه‌ای که سازمان‌ها همواره در مقابل رویدادها و مسائل مشابه پاسخ‌های مشابهی خواهند داشت [۵]. امروزه یکی از مشکلات عمده کشورهای جهان سوم، سلطه غیرمتخصصین اداری بر بوروکراسی است [۶]. توجه به نگاه دوگانه شهروندان به خدمات عمومی، همان فویبای بوروکراسی است که به معنای تصویر منفی بخش دولتی در ذهن شهروندان و بی‌اعتمادی شهروندان به بخش دولتی در عین تجربه مثبت آنان از مراجعه به سازمان‌ها و نهادهای دولتی است [۷، ۸]. حتی در کشورهایی با حکومت‌های پیشرفته که دولت‌ها عملکرد خوبی دارند و مردم به طور کلی از خدمات عمومی راضی هستند، نیز این نگرش منفی دیده می‌شود [۹]. پژوهش‌ها نشان داده است اعتماد شهروندان به نهادهای دولتی الزاماً از رضایتمندی آنان از خدمات و نهادهای دولتی حاصل [۱۰]. این عدم اعتماد که دلیل آن چیزی متفاوت از رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده در بخش دولتی است، پیامدهای متعددی را به دنبال خواهد داشت؛ از جمله کاهش عواملی مانند سرمایه اجتماعی، خوش‌بینی، همبستگی اجتماعی و ادراک از ناتوانی بخش عمومی در پاسخ به مخاطرات ملی و بین‌المللی. دانشمندان زیادی دیدگاه

منفی مدیریت دولتی را شناسایی کرده‌اند که لزوماً به ارزیابی‌های عینی و ذهنی عملکرد آن مربوط نیست در واقع، این نگرش حتی در کشورهایی با دولت‌های پیشرفته مشاهده می‌شود [۱۱]. هرچه دولت در بیان وعده‌ها و نیز در برقراری ارتباط با مردم، صمیمانه‌تر و صادقانه‌تر عمل نماید به گونه‌ای که شهروندان ارزیابی مثبتی از میزان صداقت و راستگویی دولت داشته باشند، سطوح بالاتری از اعتماد عمومی به دولت رقم خواهد خورد. نتایج تحقیق محققان نشان داده است که شایستگی بوروکرات‌ها، به معنای داشتن توانایی و تخصص آنان در یک امر تئوریک یا عملی، تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر کیفیت ارائه خدمات دولتی و رضایت شهروندان داشته و در نهایت باعث افزایش اعتماد عمومی به دولت می‌شود [۱۲] آنچه مشخص است همه دستگاه‌های دولتی خدمتگزار مردم هستند و همه ادارات دولتی در جهت خدمت‌رسانی به مردم به وجود آمدند [۱۳]. امروزه در نظام اداری و اجرایی کشورها، رضایت مردم از دستگاه‌های دولتی، بر اساس معیارها و شاخص‌های اصلی تحول نظام اداری و ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی تلقی می‌شود. به باور اندیشمندان علوم مدیریت، اگر دولت‌ها و حکومت‌ها نتوانند رضایت شهروندان را برآورده سازند، پیامدهای مختلفی از قبیل کاهش اعتماد عمومی، مشروعیت نظام، مشارکت عمومی و همگرایی در جامعه ایجاد می‌شود. در ایران به دلایل مختلف از جمله گسترده نبودن سازمان‌های غیردولتی، ایجاد محدودیت و گاه مخالفت، با همین تعداد محدود مجموعه‌های خصوصی، ادارات دولتی یگانه مرجع رسیدگی به خواسته‌های بر حق اقشار مختلف جامعه می‌شود. تضعیف ارگان‌های مستقل از دولت و افزایش انتظارات مردم، خواسته یا ناخواسته دولت را حجیم‌تر می‌کند [۱۴]. دولت حجیم نیز ادارات پرشمار پدید می‌آورد. این ادارات دولتی هم به علت نبود فضای رقابت بین سازمانی و عدم مخاطب محوری، هر طور که صلاح بدانند با ارباب‌رجوع برخورد می‌کنند و در این شرایط بوروکراسی ناکارآمد با تمام هیبت، خود را به رخ می‌کشد [۱۵]. به طوری که قواعد

صادقی و همکاران [۱۷] حاکی از آنست که شرایط فعلی بوروکراسی ایرانی در پیاده‌سازی تفکر استراتژیک مؤثر بوده و برخی از پیامدهای بوروکراسی قابلیت پیش‌بینی تفکر استراتژیک را دارند. تحقیقات سازور و غفاری [۱۸] حاکی از آن است دولت الکترونیک بر شاخص‌های چابکی سازمان (سرعت، شایستگی، پاسخ‌گویی و انعطاف‌پذیری) بوروکراسی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج رحیمی و همکاران [۱۹] نشان داد فرهنگ سازمانی نقش میانجی را در ارتباط بین بوروکراسی اداری و اثربخشی سازمانی در ادارات دولتی شهرستان بناب ایفا می‌کند و نقش میانجی فرهنگ سازمانی ۲۱/۰ صدم می‌باشد. بر اساس نتایج می‌توان این گونه استنباط کرد جهت گسترش فرهنگ سازمانی مطلوب عملکرد، صداقت، رقابت، روحیه کار گروهی، روحیه سازمانی، نوآوری، حمایت مدیریت، موفقیت‌های فردی، وفاداری و سابقه تاریخی سازمان باید مورد توجه ویژه قرار بگیرد. استیا [۲۰] ثابت کرد اعتماد به دولت فقط به تجربه فرد از رفتار کارکنان دولت بستگی ندارد، بلکه به انتظارات مردم از آنها نیز وابسته است. به نظر وان اینگان، امروزه در نظام اداری و اجرایی کشورها رضایت مردم از دستگاه‌های دولتی از معیارها و شاخص‌های اصلی تحول نظام اداری و ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی تلقی می‌شود [۲۱].

روش پژوهش

این پژوهش از تکنیک دیمتال فازی استفاده گردید. برای گردآوری داده‌ها از نظر خبرگان که از طریق نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شده بودند، استفاده شد. پس از شناسایی پیشایندهای مؤثر بر فویبای بروکراسی، برای تحلیل وضعیت روابط علی میان این عوامل از فن دیمتال فازی بهره‌گیری شد. همچنین از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و بر اساس روش علی است. تحقیق حاضر با استفاده از دو شیوه گردآوری داده‌ها (اسنادی یا کتابخانه‌ای و میدانی) اهداف خود را محقق می‌سازد، اما لازم به ذکر است که بخش و تأکید اصلی جمع‌آوری داده‌ها در این

فردی بر کشور حاکم می‌شود، بنابراین مشاهده می‌کنیم که موارد مربوط به توسعه در کشورمان اتفاق نمی‌افتد؛ بنابراین این تحقیق به دنبال تحلیل روابط بین پیشایندهای مؤثر بر فویبای بوروکراسی با استفاده از تکنیک دیمتال فازی در حوزه دانشگاه علوم پزشکی می‌باشد.

چنانچه به مسئله فویبای بوروکراسی در حوزه دانشگاه علوم پزشکی بطور جدی پرداخته نشود، این امر کاهش رضایت‌مندی ارباب رجوع را به دنبال دارد. وقت‌گیر بودن فرآیندهای اداری و سلسله مراتب طولانی موجب کند شدن و افت شدید راندمان کاری در این حوزه مهم خواهد شد. با توجه به این مساله مهم، تلاش برای کاهش فویبای بوروکراسی، نیاز به مدل جامعی دارد؛ تا بتوان گام‌های درستی را در این مسیر برداشت. تحقیقات داخلی و خارجی اندکی در رابطه با موضوع تحقیق انجام شده است، که ضرورت پرداختن به این موضوع را بیش از پیش آشکار می‌کند.

عوامل مؤثر بر فویبای بوروکراسی توسط اساتید و خبرگان دانشگاه علوم پزشکی استخراج شدند. هدف غایی از انجام این پژوهش، تعیین میزان اثرگذاری و تأثیرپذیری این عوامل با استفاده از تکنیک دیمتال فازی است. عوامل به‌دست‌آمده از مرور ادبیات پژوهش عبارتند از: قواعد و رویه‌های سخت و انعطاف‌ناپذیر، تصمیم‌گیری‌های سلیقه‌ای مدیران سازمان‌ها تشریفات زائد اداری و فساد اداری، عدم پاسخگویان کارگزاران، طولانی بودن فرآیندهای اداری، عدم اطلاع‌رسانی دقیق فرآیندها، بی‌انگیزگی کارکنان، پایین بودن اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی، سلسله‌مراتب زیاد در سازمان، وجود باندبازی در بعضی ادارات می‌باشد.

نتایج مولوی و همکاران [۱۶] نشان داد ۳۱ درصد پاسخگویان ادراک منفی از تاب‌آوری ملی داشتند. بیشترین پاسخگویان به ترتیب، فضای مجازی، بیکاری و فاصله طبقاتی را به‌عنوان تهدیدات مهم و اصلی معرفی کردند که کشور ایران را تهدید می‌کنند. در نهایت نتایج نشان داد بین ادراک از تاب‌آوری ملی و بوروکراسی رابطه معنی‌دار وجود دارد. نتایج تحقیقات

پیشایندهای شناسایی شده، پرسشنامه‌ای بسته حاوی پیشایندهای یاد شده، در اختیار خبرگان قرار گرفت و از آنان خواسته شد تا نظر خود را درباره میزان تأثیر عامل مندرج در هر سطر بر عامل مندرج در هر ستون، در قالب ۵ واژه زبانی و فازی (بسیار بالا، بالا، پایین، بسیار پایین و بدون تأثیر) بیان کنند.

یافته‌ها

گام اول: در این مرحله، عوامل ارزیابی که دارای ماهیت ارتباطات علی هستند و معمولاً تعداد زیادی از حالات پیچیده را در بر می‌گیرند، تدوین و برای مواجهه با ابهام قضاوت انسانی، مقیاس کلامی فازی طبق الگوی جدول ۲ طراحی شد.

گام دوم: در این مرحله، نظرات خبرگان اخذ و میانگین آنها محاسبه شد. گام سوم: در ادامه، از طریق رابطه استانداردسازی زیر، مقیاس‌های شاخص‌ها به مقیاس‌های قابل مقایسه تبدیل شدند.

شناسایی مهم‌ترین معیارها و شاخص‌های مؤثر بر بروکراسی هراسی، ابتدا ۱۷ شاخص شناسایی شد، به درخواست خبرگان ۶ مورد از شاخص‌ها حذف گردید و ۱۱ عامل مؤثر بر فوبیای بروکراسی استخراج گردید.

تعیین ارجحیت و اولویت معیارهای تحقیق: نخست عوامل مؤثر بر فوبیای بروکراسی به صورت زوجی توسط خبرگان مقایسه شده‌اند. دیدگاه خبرگان با استفاده از مقیاس فازی کمی شده است.

گام چهارم میزان اهمیت شاخص‌ها و رابطه بین معیارها مشخص می‌گردد. اگر $\bar{D}_i - \bar{R}_i > 0$ باشد معیار مربوطه اثرگذار و اگر $\bar{D}_i - \bar{R}_i < 0$ باشد معیار مربوطه اثرپذیر است. جدول شماره ۴، $\bar{D}_i + \bar{R}_i$ و $\bar{D}_i - \bar{R}_i$ را نشان می‌دهد.

گام پنجم: مقادیر به دست آمده برای D+R و D-R اعداد فازی بودند که برای به دست آوردن نمودار علی باید فازی زدایی می‌شدند؛ برای فازی زدایی از روش مرکز ناحیه استفاده شد. گام ششم: در این مرحله نمودار علی بین عوامل ترسیم می‌شود. شکل ۱ هم میزان اهمیت و هم تأثیرگذاری و تأثیرپذیری بین عوامل را نشان می‌دهد.

بررسی بر استفاده از تکنیک مصاحبه آن هم مصاحبه نیمه ساختاریافته و عمیق با صاحب‌نظران و خبرگان دانشگاه علوم پزشکی قرار دارد. داده‌های مورد نظر این بررسی عمدتاً از طریق تکنیک مصاحبه عمیق و نیمه ساختاریافته جمع‌آوری شده است. علت استفاده از تکنیک مصاحبه نیمه ساختاریافته و عمیق آنست که ماهیت پیچیده موضوع مورد بررسی و کمبود اطلاعات و تحقیقات پیشین، محقق را به سمت انجام تحقیقات کیفی و استفاده از تکنیک مصاحبه کیفی و عمیق با هدف کشف لایه‌های ناشناخته از دل گفتگوهای تعاملی رهنمون ساخته است. جامعه آماری این پژوهش را خبرگان و اساتید آشنا با مقوله فوبیای بروکراسی تشکیل می‌دهند. برای گردآوری داده‌های پژوهش، از نظر تعدادی از این خبرگان به عنوان نمونه استفاده شد. این پژوهش از لحاظ مکانی، دانشگاه علوم پزشکی را در بر می‌گیرد و دامنه زمانی پژوهش از بهمن ماه ۱۳۹۸ تا بهمن ماه ۱۳۹۹ بود.

در پژوهش حاضر با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، حجم نمونه برای تکمیل پرسشنامه، ۱۲ نفر از اساتید دانشگاه و مدیران دانشگاه علوم پزشکی تعیین شد. معیارهای انتخاب خبرگان تسلط نظری، تجربه عملی، تمایل و توانایی مشارکت در پژوهش و دسترسی است. ابتدا تعدادی سؤال پیرامون نقش، جایگاه، روش‌ها، ابزارها تهیه و در اختیار کارشناسان قرار گرفت. پس از اظهار نظر کارشناسان و با مساعدت استاد محترم راهنما و مشاور، تعداد سؤالات مشخص و سؤالات در تعدادی برگه آماده و بین تعدادی از کارشناسان توزیع و پس از تکمیل جمع‌آوری شد. از تعدادی از کارشناسان علاوه بر تکمیل پرسشنامه مصاحبه نیز صورت گرفت. روش دلفی فازی هم برای اجماع در مولفه‌ها صورت گرفت. در مصاحبه این دو سوال پرسیده شد که عوامل مؤثر بر فوبیای بروکراسی کدامند؟ روابط علی میان عوامل فرآیندی فوبیای بروکراسی چگونه می‌باشد؟ در این پژوهش ابتدا با مرور تقریباً جامعی از ادبیات موضوع، پیشایندهای فوبیای بروکراسی استخراج شدند. سپس بر اساس

میزان اعتماد عمومی بیشتری نسبت به جایی که رفتارهای غیراخلاقی وجود داشته، گزارش شده است. به طور خاص چنین بحث شده است که رفتارهای غیراخلاقی از قبیل رسوایی‌های سیاسی و فساد اداری در دولت باعث بی‌اعتمادی شهروندان به دولت می‌شود. فساد مالی موجب تضعیف اعتقادات و باورهای دینی و ناکارآمدی سیستم اداری و در نتیجه زیر سؤال رفتن مشروعیت سازمان و محرومیت ارباب‌رجوع از حقوق قانونی خود می‌شود. معیار «تشریفات زائد اداری» نیز در درجات بعدی تأثیرگذاری قرار دارند. معیار «وجود باندبازی در بعضی ادارات» نیز کمترین تأثیرگذاری را دارد. تشریفات زائد اداری و کاغذبازی‌های دست و پاگیر باعث دلسردی ارباب‌رجوع از فرایند طولانی رسیدگی به امور می‌شود و باعث نارضایتی از سازمان‌های دولتی می‌شود.

جمع عناصر ستون (R) برای هر عامل نشانگر میزان تأثیرپذیری آن عامل از سایر عامل‌های سیستم است. بر این اساس معیار «عدم اطلاع‌رسانی دقیق فرآیندها» از میزان تأثیرپذیری بسیار زیادی برخوردار است (۱۴,۶۰). معیار «وجود باندبازی در بعضی ادارات» نیز کمترین تأثیرپذیری را از سایر معیارها دارد. بردار افقی (D + R)، میزان تأثیر و تأثر عامل موردنظر در سیستم است. به عبارت دیگر هرچه مقدار D + R عاملی بیشتر باشد، آن عامل تعامل بیشتری با سایر عوامل سیستم دارد. بر این اساس معیار «بی‌انگیزگی کارکنان» بیشترین تعامل را با سایر معیارهای مورد مطالعه دارند. معیار «وجود باندبازی در ادارات» از کمترین تعامل با سایر معیارها برخوردار است. آنچه از وضعیت این روزهای ادارات مشخص است، فضایی مسموم و غیرقابل تحمل است که ادامه یافتن آن باعث مشکلات بسیاری از جمله بی‌اعتمادی کارمندان به یکدیگر، بی‌اعتنایی به مقررات یک مجموعه و در نهایت درگیری‌های گوناگون بین کارمندان و مدیران می‌شود.

بردار عمودی (D - R)، قدرت تأثیرگذاری هر عامل را نشان می‌دهد. به‌طور کلی اگر D - R مثبت باشد،

محور افقی نمودار اهمیت عوامل و محور عمودی تأثیرگذاری یا تأثیرپذیری عوامل را نشان می‌دهد.

شناسایی الگوی روابط درونی متغیرها با تکنیک DEMATEL فازی: بر اساس مدل تحقیق گام بعدی تعیین روابط درونی معیارهای بروکرسی هرایی (فویبای بوروکراسی) جهت به دست آوردن ماتریس روابط معیارهای اصلی W22 است. جهت انعکاس روابط درونی میان معیارهای تحقیق از تکنیک دیمتل فازی استفاده شده است. به طوری که کارشناسان قادرند با تسلط بیشتری به بیان نظرات خود در رابطه با اثرات (جهت و شدت اثرات) میان عوامل پردازند. لازم به ذکر است که ماتریس حاصله از تکنیک دیمتل (ماتریس ارتباطات داخلی)، هم رابطه علی و معلولی بین عوامل را نشان می‌دهد و هم اثرپذیری و اثرگذاری متغیرها را نمایش می‌دهد.

محاسبه ماتریس ارتباط مستقیم: در تکنیک دیمتل گروهی یعنی زمانی که از دیدگاه چند کارشناس استفاده می‌شود از میانگین حسابی ساده نظرات استفاده می‌شود و ماتریس ارتباط مستقیم را تشکیل می‌دهد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف این تحقیق تحلیل روابط بین پیشایندهای مؤثر بر فویبای بوروکراسی با استفاده از تکنیک دیمتل فازی (مورد مطالعه: یکی از دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور ایران) می‌باشد.

جمع عناصر هر سطر (D) نشانگر میزان تأثیرگذاری آن عامل بر سایر عامل‌های سیستم است. بر این اساس «فساد اداری» از بیشترین تأثیرگذاری برخوردار است. (۱۴,۸۷) معیار «قواعد و رویه‌های سخت و انعطاف‌ناپذیر» و «تصمیم‌گیری‌های سلیقه‌ای مدیران سازمان‌ها» با تأثیرگذاری تقریباً مشابه در جایگاه دوم و سوم قرار دارد. قوانین دست‌وپا گیر و تصمیم‌گیری‌های جهت‌دار باعث می‌شود تا مردم اعتماد خود را نسبت به سازمان‌های دولتی از دست دهند، هم‌چنین فساد اداری نیز از این قاعده مستثنی نیست. در جایی که کارکنان و مدیران دولتی پایبندی بیشتری به اصول اخلاقی دارند،

متغیر یک متغیر علی محسوب می‌شود و اگر منفی باشد، معلول محسوب می‌شود. در این مدل «طولانی بودن فرآیندهای اداری، عدم اطلاع‌رسانی دقیق فرآیندها، بی‌انگیزگی کارکنان» متغیرهای معلول بوده و سایر متغیرها علی هستند. از جمله عوامل دیگری مانند فرآیندهای طولانی‌مدت و طاقت‌فرسای فرآیندهای اداری و بی‌انگیزگی اکثر کارکنان برای انجام کار و به‌نوعی دچار فرسودگی شغلی شدن کارکنان باعث افزایش بوروکراسی هراسی می‌شود.

در گام نهایی این مطالعه با در نظر گرفتن الگوی ارجحیت و روابط درونی متغیرها با استفاده از فرآیند تحلیل شبکه فازی اقدام به اولویت‌بندی و رتبه‌بندی نهایی شاخص‌ها می‌گردد. وزن نرمال و رتبه نهایی شاخص‌ها در سوپرماتریس حد محاسبه شده با نرم‌افزار Decision Super آمده است. نتایج یافته‌های این تحقیق با بخشی از تحقیقات سازور و غفاری [۱۸]، سید [۲۲] صفرزاده [۲۳] کمالی [۲۴] و زاهدی [۲۵] بزم [۲۶] آریان [۲۷] همسویی و هماهنگی دارد نتایج آنها حاکی از آن بود که دولت الکترونیک بر شاخص‌های چابکی سازمان (سرعت، شایستگی، پاسخ‌گویی و انعطاف‌پذیری) و بوروکراسی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج یافته‌های این تحقیق با تحقیقات آتیلانو و همکاران [۱۳]، جانگ و همکاران [۱۴] همسویی و هماهنگی ندارد نتایج تحقیقات آنها نشان می‌دهد مرکزیت سیاست‌های محلی و فرهنگ تجاری، در درک مقاومت مقامات محلی و کسب و کار محلی در ایجاد «نقاط ضعف» برای عمل «حکمرانی بد» تأثیرگذار است. شفافیت داده‌ها، تحقق حکمرانی خوب را تضمین نمی‌کند. شناخت عمومی و درک فرآیند تصمیم‌گیری دولتی و پاسخ‌گویی (شفافیت فرآیند و خط‌مشی) برای دستیابی به حکمرانی مطلوب از طریق خرید الکترونیکی، اهمیت دارد. بر اساس موارد ذکر شده در این تحقیق، راهکارهایی مانند توسعه اخلاق و جامعه‌پذیری، توسعه مشارکت، بهبود فراگرد جبران خدمات، تقویت سیستم‌های اطلاعاتی و بهبود فناوری اطلاعات در قالب حکومت الکترونیک، افزایش شفافیت، افزایش استقلال و پاسخ‌گویی و تفویض

اختیار متناسب با آن همچنین بر مواردی نظیر تدوین منشور حرفه‌ای، استفاده از پژوهش‌های علمی در شناخت نقاط ضعف اداری و عوامل جرم‌زا، شناسایی موقعیت‌هایی که تضاد منافع در آنها بالا است و تغییر آیین‌نامه‌های مربوطه تأکید می‌شود. کنترل رفتار کارکنان در سازمان از طریق معرفی الگوی رفتاری مطلوب و تثبیت شیوه‌های مطلوب انگیزش رفتار به آن‌ها و اصلاح بازسازی واحدهای نظارت و بازرسی و اعطای نقش و مسئولیت بیشتر به آنها و کاستن از حجم قوانین و ساده و شفاف‌سازی در این خصوص و برگزاری دوره‌های آموزشی مقابله با فساد اداری و نظارت مستمر بر عملکرد کارکنان و مدیران و استقرار نظام‌های سنجش عملکرد در سازمان و اصلاح فرآیندهای سازمانی و استقرار سیستم مدیریت کیفیت در بخش دولتی و همچنین پیشنهاد می‌شود دولت با ترویج فرهنگ صداقت و افزایش سطح اعتماد عمومی و بهره‌گیری از خرد جمعی در مبارزه با فساد، دستگاه‌های متولی امر مبارزه با فساد را تقویت و از تصمیم‌های آن‌ها در خصوص برخورد جدی با مرتکبین فساد، همه‌جانبه به عمل آورد.

ریشه اصلی ظهور بوروکراسی هراسی به رابطه بین فساد اداری و سلسله مراتب زیاد در سازمان بر می‌گردد، با افزایش فساد در ادارات و سازمان‌های دولتی و خصوصی، سطوح سلسله مراتب در سازمان زیاد می‌شود. کارمندان بی‌شماری نمی‌توانند در فعالیت‌ها شرکت کنند، زیرا رویکرد سازمان‌های ما جلوگیری و ممانعت از انجام بسیاری از فعالیت‌هاست. اگر انگیزه کارکنان در سازمان تقویت نشود کارمندان برای این که مسئولیت‌ها را از دوش خود بردارند به محول کردن کارها به یکدیگر بسنده می‌کنند و این اعمال منجر به ایجاد پارتی و تبانی در سازمان می‌شود. عدم پاسخ‌گویی کارکنان به تصمیم‌گیری سلیقه‌ای مدیران منتهی می‌شود این امر منجر به عدم اطلاع‌رسانی دقیق فرآیندها و هراس از بوروکراسی می‌شود. بی‌انگیزگی کارکنان، تشریفات زاید اداری و بعد هم به طایفه‌ای و قبیله‌ای اداره شدن سازمان‌ها را به دنبال دارد، تصویر ذهنی شهروندان از سازمان‌ها بر اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی مؤثر است. ادراک شهروندان از میزان

این مقاله مستخرج از رساله دکتری نویسنده اول در دانشگاه آزاد اسلامی واحد سیرجان که با کد ۱۳۹۹/۰۹/۱۹ مورخ ۲۰۳۴۸۳۰۷۰۳۰۱۹۱۶۱۷۱۵۵۸ ثبت گردیده است. در راستای انجام این تحقیق از کلیه پرسنل دانشگاه و کلیه مسئولین و داوران فصلنامه کمال تشکر و قدردانی را داریم.

پاسخ‌گویی عمومی، امکان مشارکت عموم در تصمیمات، کیفیت خدمات، سلامت اداری، شفافیت، رعایت اخلاقیات، عدالت، تصویر ذهنی آنها از یک سازمان دولتی را شکل می‌دهد، بنابراین ارتقاء موارد هفت‌گانه فوق موجب بهبود تصویر ذهنی شهروندان و در نتیجه اعتماد بیشتر آنها به سازمان‌های دولتی خواهد شد.

تشکر و قدردانی

جدول ۱- ماتریس روابط کل

C ₈	C ₇	C ₆	C ₅	C ₄	C ₃	C ₂	C ₁	
(.۰۶و۰,۱۸و۱,۴۱)	(.۰۷و۰,۱۹و۱,۴۳)	(.۰۴و۰,۱۶و۱,۳۷)	(.۰۴و۰,۱۶و۱,۳۶)	(.۰۵و۰,۱۷و۱,۳۹)	(.۰۳و۰,۱۳و۱,۳۷)	(.۰۳و۰,۱۵و۱,۳۵)	(.۰۲و۰,۱۲و۱,۳۳)	C ₁
(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۳)	(.۰۸و۰,۲۴و۱,۶۶)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۱)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۰)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۲)	(.۰۶و۰,۱۹و۱,۴۹)	(.۰۴و۰,۱۶و۱,۵۳)	(.۰۶و۰,۲۰و۱,۶۱)	C ₂
(.۰۷و۰,۲۱و۱,۵۳)	(.۰۷و۰,۲۰و۱,۵۵)	(.۰۷و۰,۲۰و۱,۵۱)	(.۰۶و۰,۱۹و۱,۴۹)	(.۰۶و۰,۱۸و۱,۵۱)	(.۰۲و۰,۱۲و۱,۳۴)	(.۰۷و۰,۱۹و۱,۵۰)	(.۰۶و۰,۱۹و۱,۵۲)	C ₃
(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۴)	(.۰۹و۰,۲۴و۱,۶۷)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۲)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۱)	(.۰۴و۰,۱۶و۱,۵۷)	(.۰۵و۰,۱۸و۱,۵۰)	(.۰۷و۰,۲۱و۱,۶۱)	(.۰۷و۰,۲۱و۱,۶۳)	C ₄
(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۳)	(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۶)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۱)	(.۰۴و۰,۱۷و۱,۵۳)	(.۰۷و۰,۲۱و۱,۶۲)	(.۰۵و۰,۱۸و۱,۴۹)	(.۰۷و۰,۲۱و۱,۵۹)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۲)	C ₅
(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۴)	(.۰۹و۰,۲۴و۱,۶۷)	(.۰۴و۰,۱۷و۱,۵۶)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۱)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۳)	(.۰۶و۰,۱۹و۱,۵۰)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۱)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۳)	C ₆
(.۰۷و۰,۲۲و۱,۶۴)	(.۰۴و۰,۱۸و۱,۶۱)	(.۰۶و۰,۲۱و۱,۶۱)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۱)	(.۰۷و۰,۲۱و۱,۶۳)	(.۰۶و۰,۱۹و۱,۵۰)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۰)	(.۰۷و۰,۲۱و۱,۶۱)	C ₇
(.۰۴و۰,۱۸و۱,۵۷)	(.۰۹و۰,۲۴و۱,۶۶)	(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۱)	(.۰۷و۰,۲۲و۱,۵۹)	(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۲)	(.۰۶و۰,۱۹و۱,۴۹)	(.۰۷و۰,۲۱و۱,۵۹)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۲)	C ₈
(.۰۶و۰,۱۸و۱,۵۰)	(.۰۶و۰,۱۹و۱,۵۲)	(.۰۵و۰,۱۸و۱,۴۸)	(.۰۶و۰,۱۹و۱,۴۷)	(.۰۵و۰,۱۸و۱,۴۹)	(.۰۵و۰,۱۵و۱,۳۷)	(.۰۴و۰,۱۷و۱,۴۶)	(.۰۴و۰,۱۷و۱,۴۸)	C ₉
(.۰۸و۰,۲۴و۱,۶۳)	(.۰۹و۰,۲۵و۱,۶۶)	(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۱)	(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۰)	(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۲)	(.۰۶و۰,۱۹و۱,۴۹)	(.۰۷و۰,۲۲و۱,۵۹)	(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۲)	C ₁₀
(.۰۸و۰,۲۴و۱,۶۶)	(.۰۹و۰,۲۴و۱,۶۸)	(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۳)	(.۰۹و۰,۲۴و۱,۶۲)	(.۰۸و۰,۲۳و۱,۶۴)	(.۰۶و۰,۱۹و۱,۵۲)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۲)	(.۰۷و۰,۲۲و۱,۶۴)	C ₁₁
(.۰۷و۰,۲۱و۱,۶۳)	(.۰۷و۰,۲۲و۱,۶۶)	(.۰۷و۰,۲۰و۱,۶۱)	(.۰۷و۰,۲۰و۱,۶۰)	(.۰۷و۰,۲۰و۱,۶۲)	(.۰۴و۰,۱۶و۱,۴۸)	(.۰۶و۰,۲۰و۱,۵۹)	(.۰۷و۰,۲۰و۱,۶۲)	C ₁₂
					C ₁₁	C ₁₀	C ₉	
					(.۰۵و۰,۱۷و۱,۴۱)	(.۰۳و۰,۱۵و۱,۳۵)	(.۰۴و۰,۱۶و۱,۳۸)	C ₁
					(.۰۹و۰,۲۴و۱,۶۵)	(.۰۷و۰,۲۱و۱,۶۰)	(.۰۷و۰,۲۱و۱,۶۲)	C ₂
					(.۰۶و۰,۱۹و۱,۵۴)	(.۰۵و۰,۱۸و۱,۴۹)	(.۰۵و۰,۱۸و۱,۵۱)	C ₃
					(.۰۷و۰,۲۲و۱,۶۶)	(.۰۸و۰,۲۲و۱,۶۱)	(.۰۷و۰,۲۱و۱,۶۳)	C ₄

تحلیل روابط بین پیشایندهای مؤثر بر فویبا

C ₅	(.۰۷۰,۲۱ و ۱,۶۲)	(.۰۸۰,۲۲ و ۱,۶۰)	(.۰۸۰,۲۳ و ۱,۶۵)
C ₆	(.۰۶۰,۲۰ و ۱,۶۲)	(.۰۷۰,۲۱ و ۱,۶۱)	(.۰۷۰,۲۲ و ۱,۶۶)
C ₇	(.۰۷۰,۲۱ و ۱,۶۳)	(.۰۸۰,۲۲ و ۱,۶۱)	(.۰۷۰,۲۲ و ۱,۶۶)
C ₈	(.۰۸۰,۲۲ و ۱,۶۲)	(.۰۸۰,۲۲ و ۱,۵۹)	(.۰۸۰,۲۳ و ۱,۶۴)
C ₉	(.۰۳۰,۱۳ و ۱,۴۴)	(.۰۵۰,۱۷ و ۱,۴۷)	(.۰۶۰,۱۹ و ۱,۵۲)
C ₁₀	(.۰۸۰,۲۳ و ۱,۶۲)	(.۰۴۰,۱۷ و ۱,۵۳)	(.۰۸۰,۲۳ و ۱,۶۵)
C ₁₁	(.۰۷۰,۲۲ و ۱,۶۴)	(.۰۷۰,۲۲ و ۱,۶۲)	(.۰۴۰,۱۸ و ۱,۶۱)
C ₁₂	(.۰۸۰,۲۱ و ۱,۶۲)	(.۰۷۰,۲۰ و ۱,۶۰)	(.۰۷۰,۲۱ و ۱,۶۵)

جدول ۲ - اهمیت و تأثیرگذاری معیارها (اعداد قطعی)

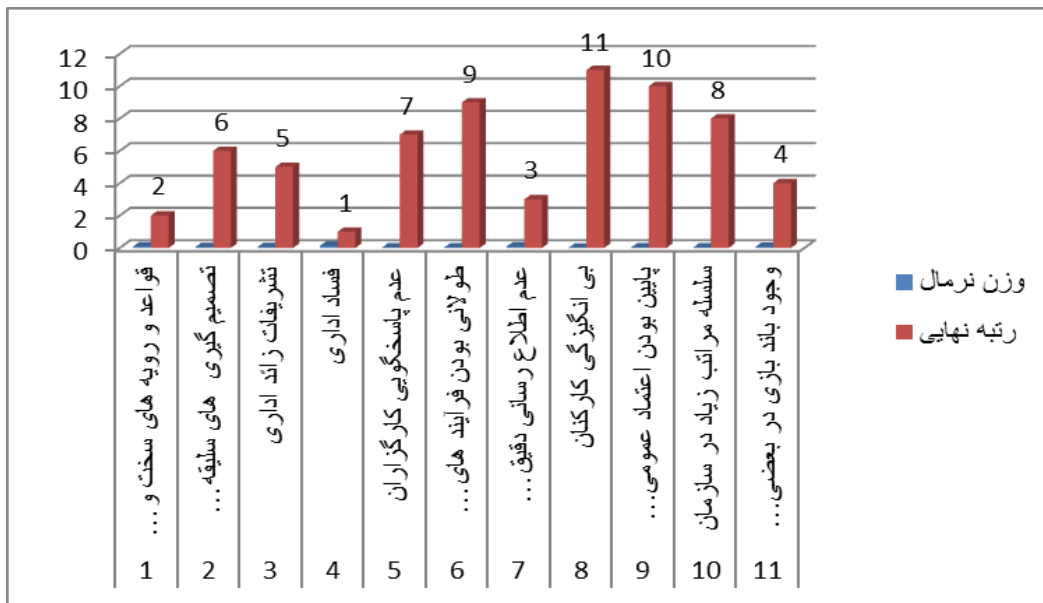
D-R	D+R	R	D	T	
۱,۶۸۱	۲۷,۹۲	۱۳,۱۲	۱۴,۸۰	قواعد و رویه‌های سخت و انعطاف‌ناپذیر	C1
۰,۵۸۷	۲۹,۰۰	۱۴,۲۱	۱۴,۷۹	تصمیم‌گیری‌های سلیقه‌ای مدیران سازمان‌ها	C2
۰,۳۹۷	۲۸,۷۴	۱۴,۱۷	۱۴,۵۷	تشریفات زائد اداری	C3
۰,۷۰۷	۲۹,۰۴	۱۴,۱۷	۱۴,۸۷	فساد اداری	C4
۰,۹۰۸	۲۷,۲۳	۱۳,۱۶	۱۴,۰۷	عدم پاسخگویی کارگزاران	C5
-۱,۵۵۰	۲۸,۲۵	۱۴,۰۹	۱۳,۳۵	طولانی بودن فرآیندهای اداری	C6
-۲,۷۲۸	۲۶,۴۷	۱۴,۶۰	۱۱,۸۷	عدم اطلاع‌رسانی دقیق فرآیندها	C7
-۰,۵۰	۳۳,۹۰	۱۲,۲۰	۱۱,۷۰	بی‌انگیزگی کارکنان	C8
۱,۲۰	۱۹,۷۰	۹,۲۵	۱۰,۴۵	پایین بودن اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی	C9
۱,۰۸	۱۹,۳۲	۹,۱۲	۱۰,۲۰	سلسله‌مراتب زیاد در سازمان	C10
۲,۴۵	۱۶,۹۵	۷,۲۵	۹,۷۰	وجود باندبازی در بعضی ادارات	C11

جدول ۳ - فازی زدایی و بردار ویژه اولویت معیارهای تحقیق

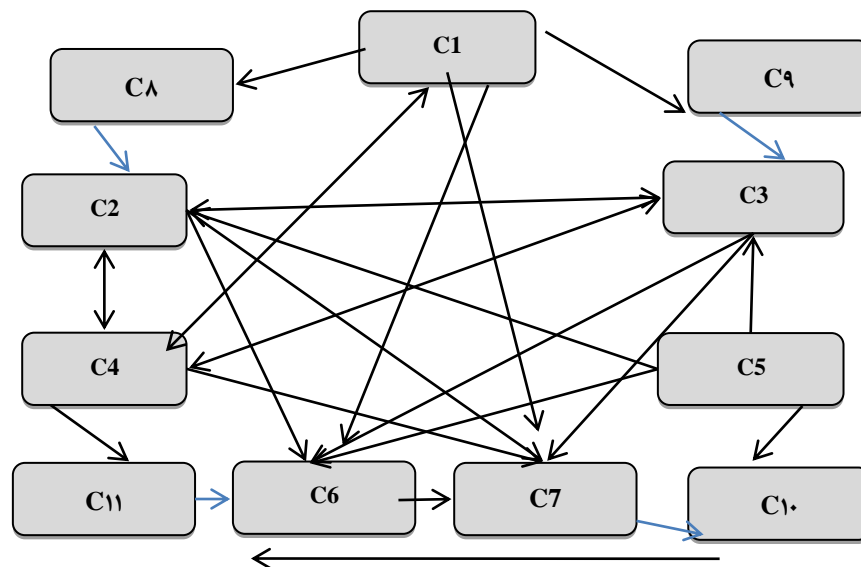
وزن قطعی نرمال	x_{max}^3	x_{max}^2	x_{max}^1	وزن فازی نرمال			معیار
0.0933	0.090	0.090	0.090	0.113	0.089	0.069	C1
0.056	0.166	0.167	0.167	0.215	0.165	0.121	C2
0.0594	0.185	0.186	0.187	0.251	0.182	0.128	C3
0.1262	0.306	0.307	0.308	0.399	0.304	0.222	C4
0.0345	0.125	0.126	0.126	0.163	0.124	0.091	C5
0.0292	0.098	0.165	0.098	0.122	0.097	0.076	C6
0.0814	0.057	0.168	0.057	0.072	0.056	0.044	C7
0.0134	0.320	0.288	0.308	0.399	0.376	0.117	C8
0.0209	0.125	0.174	0.126	0.163	0.285	0.083	C9
0.0317	0.114	0.098	0.147	0.122	0.209	0.063	C10
0.0645	0.127	0.057	0.057	0.072	0.115	0.174	C11

جدول ۴ - رتبه‌بندی نهایی شاخص‌های فویبای بوروکراسی (فویبای بوروکراسی)

رتبه نهایی	وزن نرمال	شرح شاخص	نماد
2	0.0933	قواعد و رویه‌های سخت و انعطاف‌ناپذیر	۱
6	0.056	تصمیم‌گیری‌های سلیقه‌ای مدیران سازمان‌ها	۲
5	0.0594	تشریفات زائد اداری	۳
1	0.1262	فساد اداری	۴
7	0.0345	عدم پاسخگویی کارگزاران	۵
9	0.0292	طولانی بودن فرآیندهای اداری	۶
3	0.0814	عدم اطلاع‌رسانی دقیق فرآیندها	۷
11	0.0134	بی‌انگیزگی کارکنان	۸
10	0.0209	پایین بودن اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی	۹
8	0.0317	سلسله‌مراتب زیاد در سازمان	۱۰
4	0.0645	وجود باندبازی در بعضی ادارات	۱۱



شکل ۱- نمودار وزن نرمال و رتبه نهایی متغیرها



شکل ۲ - مدل دیمتل فازی

Reference:

- 1- Mobaraki M, Ali Nejad M, Moradi Kamaliz, Quantitative comparative study of the relationship between bureaucracy and industrial development (an institutional approach). *Journal of Social Sciences, Ferdowsi University of Mashhad*, 2019; 16 (1): 259-287. [In Persian]
- 2- Rockman B, 2018; <https://www.britannica.com/topic/bureaucracy>.
- 3- Mouzelis N, *Organization and Bureaucracy: An Analysis of Modern Theories*, 2000; London, Routledge and Kegan Paul.
- 4- Georgia Azandariani, Ghahremanzadeh Nimegzifi F, A Study of Bureaucratic Authority Control in the Context of Bureaucratic Relations: Politics and Efficiency. *Quarterly Journal of Public Law Research*, 2015; Seventeenth Year, No. 50.
- 5- Amiri M., Pourezat A., Danesh Jafari D., Hashemi S., In Search of the Iranian Bureaucracy. *Analytical Cultural Monthly Surah Andisheh*, 2015; (55-54): 5. [In Persian]
- 6- Marvel J.D, Unconscious Bias in Citizens' Evaluations of Public Sector Performance. *Journal of Public Administration research and Theory*, 2015; 26(1): 143 – 158.
- 7- Van R, G, Outcomes, Process and Trust of Civil Servant. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2011; 21(4): 745 –760.
- 8- Del Pino, E., Calzada, I. & Díaz-Pulido, Conceptualizing and Explaining Bureauphobia: Contours, Scope, and Determinants. *Public Administration Review*, 2016; 76(5): 725–736.
- 9- Aflaki Sh, *Market Management Marketing*, Publisher, Third Edition; 2004. [In Persian]
- 10- Rahnemood F, *Architecture of the Government Organization a fundamental step in honoring the client and administrative transformation. Journal of Management Studies Sciences*, 2007; 49. [In Persian]
- 11- Qanavati M, *Bureaucracy Theory*. Islamic Azad University, Ahvaz Branch; 2013. [In Persian]
- 12- Jalalvand A, *A Critique of the Bureaucracy in the Government of Iran*. Vista Electronic Magazine; 2016. [In Persian]
- 13- Atilano J, José M, Individual social capital: Accessibility and mobilization of resources embedded in social networks, *Social Networks*, 2017; 49: 1-11.
- 14- Jung J; Bozeman B; Gaughan M., Fear in Bureaucracy: Comparing Public and Private Sector Workers' Expectations of Punishment, *Administration & Society*; 2018: 1–32.
- 15- Azin M., Study of the effect of social capital on job satisfaction (Case study: Ministry of Energy), *Quarterly Journal of Public Management Mission (Public Management)*; 2013: 81-88. [In Persian].
- 16- Molavi Z, Tahmasebi R., Danaeifard H., Hamidizadeh A., Bureaucracy phobia: Citizens' dual view of public services. *Quarterly Journal of the Faculty of Management, University of Tehran*; 2017. [In Persian]
- 17- Sadeghi, Yousef, A Study of Behavioral and Structural Barriers of Iranian Bureaucracy in Implementing Strategic Thinking in Government 2018 Organizations (Qom Electricity Distribution Company), Third Community Empowerment Conference in Humanities and Psychological Studies, Tehran, Cultural and Social Skills Empowerment Center; 2019.
- 18- Sazura A, Mohammad Ghafari, Investigating the Impact of e-Government on Organizational Agility and Reducing Bureaucracy Study: Mazandaran Governorate, International

Congress of Engineering Sciences and Sustainable Urban Development, Danish Polytechnic University, Permanent Conference Secretariat; 2018. [In Persian]

19- Rahimi, Gholamreza; Jafar Ahadzadeh Farhoud Bonab and Mir Hamid Sadati, The effect of administrative bureaucracy on organizational effectiveness mediated by organizational culture in Bonab offices, the first national conference on management and economics with the approach of resistance economics, Mashhad, Payame Noor University of Khorasan Razavi; 2019.

20- Estepa, J. (2018, February 28). White House departures: Who's been fired and who resigned. *USA TODAY*. Retrieved from <https://www.usatoday.com/story/news/politics/onpolitics/2018/02/28/white-house-departures-whos-been-fired-andwho-resigned/382984002/>

21- van Engen, Nadine A.M. A Short Measure of General Policy Alienation: Scale Development Using a 10-Step Procedure. *Public Administration*, 2017; 95(2): 512-26. <https://doi.org/10.1111/padm.12318>.

22- Seyd B, How do citizens evaluate public officials? The role of performance and expectations on political trust. *Political Studies*, 2015; 63 (1): 73-90.

23- Safarzadeh H, Management Theories, Research Publishers, Fourth Edition; 2008. [In Persian]

24- Kamali A., Hashemi S., The effect of gradual increase of financial leverage on the amount of cash flow released by the company on the management of companies listed on the Tehran Stock Exchange. *Journal of Accounting Knowledge*, 2010; First year, second issue. [In Persian]

25- Zahedi Sh., Khanbashi M., From Public Trust to Political Trust (Research

on the Relationship between Public Trust and Political Trust in Iran), *Quarterly Journal of Management Research in Iran*, 2011; (4): 96-73. [In Persian]

26- Bozeman B, Bureaucracy and red tape, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall; 2000.

27- Arian A, Assessing the Impact of Transformational Leadership on Knowledge Sharing. *International Research Journal of Management Sciences*, 2015; 3(5), 213-220. [In Persian]

Analysis of Relationships between Antecedents Affecting Bureaucracy Phobia Using Fuzzy Demitel Technique Case Study: One of the Medical Universities in Iran

khatam M¹, yaghoubipoor A², Montazeri M³

Abstract

Introduction: Paying attention to the dual view of citizens on public services is the phobia of bureaucracy, which means a negative image of the public sector in the minds of citizens and their distrust of the public sector. This study seeks to analyze the relationships between backgrounds affecting bureaucratic phobia in one of the universities of medical sciences.

Methods: The present study is qualitative and applied in terms of purpose and descriptive in terms of data collection. The method of sample selection is purposeful and snowball. To screen the data, the average opinion of experts on fuzzy logic was used. A questionnaire with a matrix structure was prepared to explore causal relationships between factors. Agents took action.

Results: Among the factors, corruption is the main factor and making constructive changes in it can help reduce the phobia of bureaucracy. Also, two factors of strict and inflexible rules and procedures and lack of accurate information of processes have been the most effective factors among other factors, the most effective indicator is the lack of accurate information of processes. The criterion of employees' motivation has the most interaction with other criteria studied. The criterion of gang play in offices has the least interaction with other criteria.

Conclusion: Based on the results, politicians and managers should think of measures to align the structure of the bureaucracy in terms of having a hierarchy and division of labor with a rational model; In terms of following the rules and regulations and paying attention to expertise and competency system, do not distance yourself from this model and try to reduce this hierarchy.

Keywords: Bureaucracy Phobia, Corruption, Citizen Satisfaction, University of Medical Sciences.

1- PhD Student, Department of Management, Sirjan Branch, Islamic Azad University, Sirjan, Iran

2- Assistant Professor, Department of Management, Sirjan, Islamic Azad University, Sirjan, Iran, (Corresponding Author), yaghoubipoor@yahoo.com

3- Assistant Professor, Department of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran