



مؤسسه فرهنگ، هنر و ارتباطات
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

سلامت اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

از دیدگاه دریافت کنندگان خدمات

داریوش یعقوبی / حسین نوری نیا





سلامت اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
از دیدگاه دریافت کنندگان خدمات

سلامت اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
از دیدگاه دریافت کنندگان خدمات

نویسندگان

داریوش یعقوبی، حسین نوری نیا



پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

سرشناسه	: یعقوبی، داریوش، ۱۳۳۷
عنوان و نام پدیدآور	: سلامت اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی از دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمات/نویسندگان داریوش یعقوبی، حسین نوری‌نیا.
مشخصات نشر	: تهران: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۳۹۰
مشخصات ظاهری	: ۶۵ ص: جدول.
شابک	: ۱۶۵۰۰ ریال: ۳-۳۸-۵۸۱۸-۶۰۰-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
موضوع	: ایران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی -- کارمندان -- نمونه پژوهی
موضوع	: کارمندان -- ایران -- رضایت از کار -- نمونه پژوهی
موضوع	: سازمان‌های دولتی -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی
شناسه افزوده	: نوری‌نیا، حسین، ۱۳۴۴-
شناسه افزوده	: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات
رده بنده کنگره	: ۱۳۹۰: ۸ اس ۶۲۱/۷ HM
رده‌بندی دیوپی	: ۵۵۰۶۴۱/۳۴۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۲۶۶۸۵۳۹



سلامت اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی از دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمات

ناشر: پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات

نویسندگان: داریوش یعقوبی - حسین نوری‌نیا

ویراستار: حبیب رائی‌تهرانی

طراح جلد: علی خورشیدپور

صفحه‌آرا: حسین آذری

شابک: ۳-۳۸-۵۸۱۸-۶۰۰-۹۷۸

نوبت چاپ: اول - فروردین ۱۳۹۱

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۱۶۵۰۰ ریال

چاپخانه: طنین پاسارگاد

همه حقوق این اثر برای پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات محفوظ است؛

در صورت تخلف، پیگرد قانونی دارد.

نشانی: تهران، پایین‌تر از میدان ولی‌عصر(عج)، خیابان دمشق، شماره ۹، پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات
صندوق پستی ۶۴۷۴ - ۱۴۱۵۵ تلفن: ۸۸۹۰۲۲۱۳، دورنگار: ۸۸۸۹۳۰۷۶، Email nashr@ricac.ac.ir

فهرست مطالب

سخن ناشر ۷

فصل اول- مبانی پژوهش

مقدمه ۱۱

متغیرهای پژوهش ۱۳

روش پژوهش ۱۴

فصل دوم- نتایج پژوهش

نتایج پژوهش ۱۹

توصیف وضع موجود ۲۰

شایسته‌سالاری ۲۰

تعهد سازمانی کارکنان ۲۳

نرخ جرائم اداری ۲۵

دلبستگی شغلی کارکنان ۲۶

نادیده‌انگاری خلاف از سوی مقامات ۲۷

مسئولیت‌پذیری کارکنان ۲۹

خوب‌بودن برخورد کارکنان ۳۱

شفاف بودن فرایند انجام کار ۳۲

انتظار دریافت مابه‌ازا در قبال انجام کار ۳۴

۳۵	تعلل کارکنان در انجام وظایف.....
۳۷	سرعت عمل در انجام کارها.....
۳۹	وجود انضباط کاری.....
۴۱	لزوم مراجعه زیاد برای انجام کارها.....
۴۲	طولانی بودن فرایند انجام کارها.....
۴۳	انتظار دریافت رشوه.....
۴۵	توقع و انتظار از وزارتخانه.....
۴۵	توقع از شایسته‌سالاری.....
۴۷	توقع از تعهد سازمانی کارکنان.....
۴۸	توقع از نرخ جرائم اداری.....
۵۰	توقع از دلبستگی شغلی کارکنان.....
۵۱	توقع از نادیده‌انگاری خلاف از سوی مقامات.....
۵۲	توقع از مسئولیت‌پذیری کارکنان.....
۵۴	توقع از خوب‌بودن برخورد کارکنان.....
۵۵	توقع از شفاف بودن فرایند انجام کار.....
۵۶	توقع از سرعت انجام کار.....
۵۷	توقع از انضباط کاری.....
۵۸	توقع از لزوم مراجعه مکرر برای انجام کارها.....
۵۹	توقع از طولانی بودن فرایند انجام کار.....
۶۱	خلاصه و جمع‌بندی.....

سخن ناشر

بی‌شک بالاترین و والاترین عنصری که در موجودیت هر جامعه دخالت اساسی دارد، فرهنگ آن جامعه است. اساساً فرهنگ هر جامعه، هویت و موجودیت آن جامعه را تشکیل می‌دهد و با انحراف فرهنگ، هرچند جامعه از بعدهای اقتصادی، سیاسی، صنعتی و نظامی قدرتمند و قوی باشد ولی پوچ و میان‌تهی است. اگر فرهنگ جامعه‌ای وابسته و مرتزق از فرهنگ غرب باشد، ناچار دیگر ابعاد آن جامعه به جانب مخالف گرایش پیدا می‌کند و بالاخره در آن مستهلک می‌شود و موجودیت خود را در تمام ابعاد از دست می‌دهد (امام خمینی(ره)، صحیفه نور، ج ۱۵: ۱۶).

رشد و توسعه اقتصادی یا سیاسی بدون توجه به ارزش‌های والای فرهنگی می‌تواند موجبات سستی و اعوجاج در اصول اعتقادی و ملی جامعه را فراهم آورد. پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات با انجام تحقیقات و پروژه‌های پژوهشی و نیز برگزاری نشست‌های علمی با اصحاب علم و فرهنگ و ارائه نتایج حاصل، در قالب «گزارش پژوهش» یا «کتاب»، تلاش خود را مصروف گسترش ارزش‌های اصیل فرهنگی می‌کند.

امید است با بهره‌گیری از توان علمی پژوهشگران، بتوان گام مؤثری در
برنامه‌ریزی جامع توسعه کشور برداشت.
اثر حاضر، نتیجه پژوهشی است در موضوع «سلامت اداری در وزارت فرهنگ
و ارشاد اسلامی از دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمات» که به کوشش داریوش یعقوبی
و حسین نوری‌نیا و با نظارت دکتر پیمان متقی در پژوهشگاه انجام شده و در
اختیار علاقه‌مندان قرار می‌گیرد.

فصل اول

مبانی پژوهش

مقدمه

سلامت اداری یکی از بحث‌های مهم در برخورد با مشکل فساد اداری است که در پژوهش‌های متعددی به آن پرداخته شده است. از آنجا که هدف این نوشتار ارائه گزارشی از یافته‌های پژوهش است، از پرداختن به بحث و بررسی مفصل نظری درباره موضوع خودداری کرده و تنها به‌طور بسیار مختصر به محتوای مفهوم سلامت اداری اشاره می‌گردد تا مشخص شود کدام متغیرها مورد توجه و سنجش قرار گرفته‌اند.

در ادبیات پژوهش برای مفهوم سلامت اداری ابعاد و متغیرهای گوناگونی در نظر گرفته شده است که به تعدادی از آنها اشاره می‌شود:

- تمرکز بر هدف؛ یکی از ابعاد سلامت اداری این است که هدف اصلی سازمان، عامل اساسی انسجام‌بخش فعالیت‌های کارکنان باشد.
- دانش، آگاهی و تعهد سازمانی؛ نیروی انسانی افرادی متعهد بوده و از دانش، آگاهی و مهارت‌های لازم برای انجام کارها برخوردار باشند. به‌طوری که این

ویژگی‌ها برای مشتریان سازمان نیز قابل مشاهده و تأیید باشد.

- کیفیت ارتباط و گردش اطلاعات؛ چگونگی ارتباط برون سازمانی و ارتباط با مشتری و گردش اطلاعات در درون سازمان می‌تواند نشانه سلامت یا فساد اداری باشد.

- استفاده مناسب از نیروی انسانی؛ سازمانی که در آن سلامت اداری حاکم است، گزینش و استفاده از نیروی انسانی مبتنی بر شایسته‌سالاری است، زیرا قرار گرفتن افراد شایسته در موقعیت‌های اداری مختلف موجب بهبود انجام کارها در سازمان می‌شود.

- رضایت مشتری؛ توجه به رضایت مشتری نیز از متغیرهای سلامت اداری است. نظام اداری بدون مشتری قابل تصور نیست و نارضایتی مشتریان می‌تواند بیانگر عدم کارایی آن نظام اداری باشد.

- مسئولیت‌پذیری کارکنان؛ در نظام اداری سالم، کارکنان باید در مقابل وظایف و کارهای خود پاسخگو باشند.

- شفافیت؛ نظام اداری سالم سعی می‌کند آگاهی خدمات‌گیرندگان را از عملکرد و سازوکارهای خود افزایش دهد و هرچه بیشتر در این باره دست به روشنگری بزند.

گرچه در ادبیات پژوهش، این فهرست بسیار طولانی و مفصل است، در اینجا به همین مقدار اکتفا می‌شود. در کل می‌توان گفت سلامت اداری به وضعیتی گفته می‌شود که در آن نظام اداری در جهت دستیابی به اهداف از پیش تعریف‌شده خود، امکان انحراف از قوانین و هنجارهای اداری و موانع دستیابی به اهدافش را از بین برده یا به حداقل کاهش دهد، به طوری که قابل چشم‌پوشی باشد و برای هر نوع فساد اداری محتمل، تدابیر لازم اندیشیده باشد.

متغیرهای پژوهش

در این پژوهش برای بررسی کمی مفهوم سلامت اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی متغیرهای زیر مورد سنجش قرار گرفته‌اند:

۱. وجود شایسته‌سالاری
۲. تعهد سازمانی کارکنان
۳. نرخ جرائم اداری
۴. دلبستگی شغلی کارکنان
۵. نادیده گرفتن خلاف‌کاری کارکنان
۶. مسئولیت‌پذیری کارکنان
۷. چگونگی رفتار با ارباب‌رجوع
۸. شفاف بودن فرایند انجام کار
۹. انتظار دریافت پول در قبال انجام کار
۱۰. تعلل در انجام کارها و وظایف
۱۱. سرعت عمل در انجام کار
۱۲. انضباط کاری
۱۳. میزان مراجعه برای انجام کار
۱۴. طولانی بودن فرایند انجام کار
۱۵. درخواست رشوه

برای تولید اطلاعات بیشتر درباره موضوع سلامت اداری علاوه بر سنجش و ارزیابی وضع موجود سلامت اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی توسط دریافت‌کنندگان خدمات، انتظارات آنها نیز از این ویژگی مورد توجه قرار گرفته است. بدین ترتیب که این انتظارات درباره ۱۲ متغیر مفهوم سلامت اداری بررسی

و سنجیده شده است. این متغیرها عبارت‌اند از:

۱. توقع وجود شایسته‌سالاری
۲. توقع از تعهد سازمانی
۳. توقع از نرخ جرائم اداری
۴. توقع از دلبستگی شغلی کارکنان
۵. توقع از نادیده گرفتن خلاف‌کاری کارکنان
۶. توقع از مسئولیت‌پذیری کارکنان
۷. توقع رفتار خوب از کارکنان
۸. توقع شفاف بودن فرایند انجام کار
۹. توقع سرعت انجام کار
۱۰. توقع از انضباط کاری
۱۱. توقع از میزان مراجعه برای انجام کار
۱۲. توقع از میزان فرایند انجام کار

روش پژوهش

پس از تعیین ابعاد و متغیرهای مفهوم سلامت اداری، این متغیرها به صورت گویه در قالب یک پرسشنامه ساخت‌یافته تنظیم شدند؛ بدین ترتیب که ۱۵ گویه از مجموع ۲۷ گویه پرسشنامه که در بخش اول پرسشنامه گنجانده شده به ارزیابی پاسخگویان از وضع موجود سلامت اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی می‌پردازد و ۱۲ گویه بعدی میزان توقع دریافت‌کنندگان خدمات از سلامت اداری این وزارتخانه را مورد سنجش قرار داد.

بعد از تهیه ابزار تحقیق برای گردآوری داده‌ها تعداد ۵۲۵ نفر نمونه از بین

دریافت‌کنندگان خدمات از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی که به معاونت‌های امور هنری، امور فرهنگی، امور سینمایی و سمعی و بصری، مطبوعاتی و اطلاع‌رسانی و همچنین دفتر رسانه‌های دیجیتالی مراجعه می‌کردند، انتخاب شدند. پرسشگران آموزش دیده پس از انتخاب فرد نمونه با روش مصاحبه حضوری با مراجعه‌کنندگان به تکمیل پرسشنامه اقدام کردند. سرانجام داده‌های این پیمایش وارد رایانه شد و با روش‌های آماری توصیف و تحلیل شدند که در ادامه ارائه می‌شود.

فصل دوم

نتایج پژوهش

نتایج پژوهش

در این قسمت تلاش شده تا یافته‌های پژوهش به بحث گذارده شود. برای این منظور ابتدا مفهوم اندازه‌گیری شده، معرفی و سپس توزیع فراوانی پاسخ‌های افراد نمونه مورد توجه قرار گرفته است. هرچند در مورد جدول توصیفی، توضیحی کوتاه درباره یافته‌ها ارائه شده است، ولی رجوع خواننده به جدول، اطلاعات ریزتری را درباره توزیع فراوانی پاسخ‌ها در اختیار او می‌گذارد. در ادامه با هدف توصیف بیشتر و عمیق‌تر دیدگاه جمعیت نمونه بر حسب متغیرهای زمینه‌ای، به یافته‌های مهم جداول دوبعدی هر یک از ابعاد و متغیرهای مورد بررسی سلامت اداری اشاره شده است. همچنین در مواردی که با توجه به آماره‌های محاسبه شده تفاوت نظرات در بین پاسخگویان بر حسب هر یک از متغیرهای زمینه‌ای معنادار (سطح معناداری مساوی یا کمتر از ۰/۰۵) بوده، جداول مربوطه آورده شده ولی در مواردی که معنادار نبود جداول نیز نیامده است. در پایان نیز تلاش شده تا جمع‌بندی و نتیجه‌گیری وضعیت سلامت اداری از دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمات

ارائه شود. نکته دیگر اینکه درصدهای درج شده در جداول دویبعدی، درصد ستونی هستند؛ به عبارتی دیگر، فراوانی‌ها بر حسب متغیر مستقل توزیع شده‌اند.

توصیف وضع موجود

مقصود از توصیف وضع موجود، ارائه توصیفی از پاسخ‌های افراد نمونه به پرسش‌هایی است که برای سنجش وضع کنونی سلامت اداری از دیدگاه مراجعه‌کنندگان به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی طراحی شده است. در این باره وضع موجود شایسته‌سالاری، تعهد سازمانی کارکنان، نرخ جرائم اداری، دلبستگی شغلی کارکنان، نادیده‌انگاری خلاف از سوی مدیران، مسئولیت‌پذیری کارکنان، خوب بودن برخورد کارکنان، شفاف بودن فرایند انجام کار، انتظار دریافت مابه‌ازا در قبال انجام کار، تعلل کارکنان در انجام وظایف، سرعت عمل در انجام کار، وجود انضباط کاری، طولانی بودن انجام کار و انتظار دریافت رشوه، پرسش شده است.

شایسته‌سالاری

شایسته‌سالاری یکی از ابعاد نشان‌دهنده سلامت اداری است و حکایت از آن دارد که سازمان نیروهای مورد نیاز خود را بر حسب شایستگی‌ها و توانمندی‌های آنها در حوزه مورد نظر انتخاب و به کار می‌گمارد. این شایستگی شامل شایستگی‌های علمی، تخصصی و اخلاقی است.

نسبت کسانی که بر آن بودند در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شایسته‌سالاری وجود دارد، ۸ درصد بیشتر از نسبت کسانی است که از فقدان آن اطلاع داده‌اند. مطابق با توزیع فراوانی پاسخگویان، ۳۷/۵ درصد از آنها گفته‌اند که در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شایسته‌سالاری وجود دارد. در مقابل از نظر ۲۹/۵ درصد

پاسخگویان در این وزارتخانه شایسته‌سالاری وجود ندارد.

ابراز نظر پاسخگویان درباره وجود شایسته‌سالاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با متغیرهای زمینه‌ای جنسیت، سن، تحصیلات و محل تکمیل پرسشنامه رابطه معناداری دارد؛ به طوری که مردها بیشتر از زن‌ها معتقدند که در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شایسته‌سالاری وجود ندارد. گروه سنی ۳۱ الی ۵۰ سال، بیشتر از جوان‌ترها و سالخوردگان، شایسته‌سالاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی را تأیید می‌کنند و افراد بالای ۵۱ سال بیشتر از دیگران با این امر مخالفت ورزیده‌اند.

هرچه تحصیلات دریافت‌کنندگان خدمات بالاتر باشد، بر تعداد افرادی که بر نبود شایسته‌سالاری تأکید داشته‌اند، افزوده می‌شود. بنابراین هرچه دریافت‌کنندگان خدمات سالخورده‌تر و تحصیل کرده‌تر باشند، ارزیابی منفی‌تری از وضعیت شایسته‌سالاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی خواهند داشت.

بیشترین ارزیابی منفی از وضعیت شایسته‌سالاری در بین مراجعه‌کنندگان به معاونت امور هنری و سپس در بین خدمات‌گیرندگان معاونت امور فرهنگی وجود دارد. در حالی که مشتریان معاونت امور سینمایی بیشترین تأییدکنندگان وجود شایسته‌سالاری هستند. از این لحاظ دفتر رسانه‌های دیجیتالی و معاونت مطبوعاتی به ترتیب در رده‌های بعد از معاونت سینمایی قرار می‌گیرند.

جدول ۱. در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شایسته‌سالاری وجود دارد.

ارزیابی	تعداد	درصد
کاملاً مخالف	۴۸	۹/۱
مخالف	۱۰۷	۲۰/۴
بی‌نظر	۱۶۲	۳۰/۹
موافق	۱۵۸	۳۰/۱
بی‌پاسخ	۱۱	۲/۱
جمع	۵۲۰	۱۰۰

جدول ۲. نظر پاسخگویان درباره وجود شایسته‌سالاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب جنسیت

ارزیابی	مرد	زن
کاملاً مخالف	۸/۷	۱۱/۸
مخالف	۲۲/۸	۱۰/۶
بی‌نظر	۳۰/۵	۳۷/۶
موافق	۳۱/۵	۲۸/۲
کاملاً موافق	۶/۶	۱۱/۸
تعداد پاسخگویان	۴۲۶	۸۵

جدول ۳. نظر پاسخگویان درباره وجود شایسته‌سالاری

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب گروه‌های سنی

ارزیابی	۳۰ سال و کمتر	۳۱-۴۰ سال	۴۱-۵۰ سال	۵۱ سال به بالا
کاملاً مخالف	۷/۶	۱۰/۹	۱۲/۵	۷/۹
مخالف	۲۲/۳	۲۱/۱	۱۴/۳	۱۵/۸
بی‌نظر	۳۳/۲	۲۸/۶	۲۶/۸	۴۴/۷
موافق	۲۹/۸	۳۵/۴	۲۵/۰	۲۳/۷
کاملاً موافق	۷/۱	۴/۰	۲۱/۴	۷/۹
تعداد پاسخگویان	۲۵۸	۱۲۰	۵۰	۳۸

جدول ۴. نظر پاسخگویان درباره وجود شایسته‌سالاری

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب سطح تحصیلات

ارزیابی	دیپلم و کمتر	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس و بالاتر
کاملاً مخالف	۶/۲	۷/۶	۷/۲	۲۳/۳
مخالف	۱۹/۵	۲۱/۵	۲۱/۳	۲۰/۵
بی‌نظر	۳۲/۷	۲۱/۱	۳۲/۱	۳۰/۱
موافق	۳۰/۱	۳۵/۴	۳۳/۷	۱۵/۴
کاملاً موافق	۱۱/۵	۶/۳	۵/۶	۹/۶
تعداد پاسخگویان	۱۱۳	۷۹	۲۴۹	۷۳

جدول ۵. نظر پاسخگویان درباره وجود شایسته‌سالاری

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۱۳/۳	۰	۲۳/۸	۸/۰	۶/۱
مخالف	۲۴/۵	۱۲/۸	۳۶/۵	۱۳/۰	۲۲/۲
بی‌نظر	۳۷/۵	۲۶/۶	۲۳/۸	۴۲/۰	۲۲/۲
موافق	۲۰/۳	۴۵/۰	۱۴/۳	۳۰/۰	۴۱/۴
کاملاً موافق	۴/۲	۱۵/۶	۱/۶	۷/۰	۸/۱
تعداد پاسخگویان	۱۱۰	۱۰۹	۶۳	۱۰۰	۹۹

تعهد سازمانی کارکنان

سازمان سالم، سازمانی است که کارکنان آن نسبت به سازمان و اهداف آن خود را متعهد می‌دانند. این تعهد از تعلق سازمانی نشئت می‌گیرد که خود ناشی از جو سازمانی و نوع روابط حاکم بر آن است. در سازمان فاقد یا ضعف سلامت سازمانی، کارکنان نیز چندان به اهداف و وظایف سازمان، خود را متعهد نمی‌دانند و در این باره ما با ضعف تعهد مواجه هستیم.

بیشتر پاسخگویان با این نظر که تعهد سازمانی کارکنان در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بالا است، موافق بوده‌اند. نسبت افراد مخالف این نظر، ۲۷/۶ درصد کمتر از نسبت موافقان با این نظر بوده است. در واقع ۵۳/۱ درصد از پاسخگویان گفته‌اند در این وزارتخانه تعهد سازمانی کارکنان بالا است. در حالی که ۲۵/۵ درصد آنان بالا بودن تعهد سازمانی کارکنان را نپذیرفته و با این ادعا مخالفت کرده‌اند. ضمن اینکه نزدیک به یک‌پنجم پاسخگویان نیز در این مورد بی‌نظر بوده‌اند. با افزایش سن دریافت‌کنندگان خدمات، بر نسبت کسانی که از وجود تعهد سازمانی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی سخن گفته‌اند، افزوده می‌شود.

جوان‌ترها بیش از دیگران از نبود تعهد سازمانی کارکنان گفته‌اند. دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت‌های امور فرهنگی و امور هنری به طرز قابل ملاحظه‌ای بیشتر از خدمات‌گیرندگان دیگر معاونت‌ها و دفتر رسانه‌های دیجیتال برای این باورند که تعهد سازمانی کارکنان بالا نیست. در مقابل، خدمات‌گیرندگان معاونت مطبوعاتی و سینمایی به ترتیب بیشتر از دیگران بالا بودن تعهد کارکنان را تأیید می‌کنند.

جدول ۶. میزان تعهد سازمانی کارکنان در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بالاست.

درصد	تعداد	ارزیابی
۷/۴	۳۹	کاملاً مخالف
۱۸/۱	۹۵	مخالف
۱۹/۴	۱۰۲	بی‌نظر
۴۳/۸	۲۳۰	موافق
۹/۳	۴۸	کاملاً موافق
۱/۹	۱۰	بی‌پاسخ
۱۰۰	۵۲۵	جمع

جدول ۷. نظر پاسخگویان درباره‌ی بالابودن تعهد سازمانی

کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب گروه‌های سنی

ارزیابی	۳۰ سال و کمتر	۳۱-۴۰ سال	۴۱-۵۰ سال	۵۱ سال به بالا
کاملاً مخالف	۹/۷	۵/۳	۱۸/۳	۲/۶
مخالف	۲۰/۰	۲۰/۰	۱۰/۰	۱۳/۲
بی‌نظر	۲۳/۸	۱۷/۱	۱۱/۷	۲۳/۷
موافق	۴۰/۸	۵۰/۶	۴۵/۰	۴۲/۱
کاملاً موافق	۸/۸	۷/۱	۱۵/۰	۱۸/۴
تعداد پاسخگویان	۲۴۰	۱۷۰	۶۰	۳۸

جدول ۸. نظر پاسخگویان دربارهٔ بالا بودن تعهد سازمانی

کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۱۲/۳	۱/۸	۱۷/۵	۴/۰	۴/۱
مخالف	۲۴/۷	۱۴/۷	۲۲/۲	۱۲/۰	۱۷/۵
بی نظر	۱۸/۵	۱۴/۷	۲۷/۰	۲۲/۰	۲۰/۶
موافق	۳۴/۲	۵۵/۰	۳۱/۷	۵۳/۰	۴۸/۵
کاملاً موافق	۱۰/۳	۱۳/۸	۱/۶	۹/۰	۹/۳
تعداد پاسخگویان	۱۴۶	۱۰۹	۶۳	۱۰۰	۹۷

نرخ جرائم اداری

جرائم اداری به لحاظ مصداق تعریفی نسبتاً گسترده دارد. بدون در نظر گرفتن این مصداق و با فرض وجود مصداق مشترک نزد پاسخگویان و نیز این نکته که در سازمان‌هایی که از سلامت مناسبی برخوردار هستند، نرخ جرائم اداری بسیار پایین است، موضوع ارزیابی از وضع موجود نرخ جرائم اداری مورد توجه قرار گرفت.

بیشتر پاسخگویان نظری دربارهٔ نرخ جرائم اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی نداشتند (۴۷/۴ درصد). در بین بقیهٔ پاسخگویان، نسبت آنهایی که به کم بودن نرخ جرائم اداری در این وزارتخانه اشاره کرده‌اند، ۱۶/۴ درصد بیشتر از نسبت کسانی است که با این نظر مخالف بوده‌اند. ۳۲/۲ درصد از پاسخگویان گفته‌اند که نرخ جرائم اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی کم است.

جدول ۹. نرخ جرائم اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی کم است.

ارزیابی	تعداد	درصد
کاملاً مخالف	۲۵	۴/۸
مخالف	۵۸	۱۱/۰
بی نظر	۲۴۹	۴۷/۴

ادامه جدول ۹. نرخ جرائم اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی کم است.

ارزیابی	تعداد	درصد
موافق	۱۳۰	۲۴/۸
کاملاً موافق	۳۹	۷/۴
بی پاسخ	۲۴	۴/۶
جمع	۵۲۵	۱۰۰

دلبستگی شغلی کارکنان

در سازمان سالم، دلبستگی شغلی کارکنان بالا است. هرچند برای اندازه‌گیری دلبستگی شغلی باید به سراغ کارکنان رفت و با شاخص‌سازی آن را سنجید، ولی چنین ویژگی خود را در رفتار و گفتار کارکنان هر سازمانی نشان می‌دهد و ارباب‌رجوع می‌تواند هنگام ارتباط با کارکنان وضعیت و چگونگی آن را دریابد.

هرچند نزدیک به یک‌سوم از پاسخگویان در این باره نظری نداشته‌اند، ولی بیشتر آنها بر آن بوده‌اند که دلبستگی شغلی در بین کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بالاست. ۴۱/۹ درصد از پاسخگویان چنین نظری داشته‌اند. این نسبت، ۱۶/۲ درصد بیشتر از نسبت کسانی است که با این نظر مخالف بوده‌اند.

دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت‌های امور هنری و امور فرهنگی کمتر از دیگران بر آن بوده‌اند که دلبستگی شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی زیاد است. در مقابل، خدمات‌گیرندگان دفتر رسانه‌های دیجیتال و معاونت سینمایی بیشتر از دیگران موافق هستند که دلبستگی شغلی کارکنان بالاست.

جدول ۱۰. دل‌بستگی شغلی کارکنان در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی زیاد است.

ارزیابی	تعداد	درصد
کاملاً مخالف	۴۸	۹/۱
مخالف	۸۷	۱۶/۶
بی‌نظر	۱۵۹	۳۰/۳
موافق	۱۸۱	۳۴/۵
کاملاً موافق	۳۸	۷/۲
بی‌پاسخ	۱۲	۲/۳
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۱۱. نظر پاسخگویان درباره‌ی زیادبودن دل‌بستگی شغلی

کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۱۴/۸	۴/۵	۲۲/۲	۳/۰	۵/۲
مخالف	۲۳/۹	۱۰/۸	۲۷/۰	۱۳/۰	۱۱/۳
بی‌نظر	۲۹/۶	۳۳/۳	۲۳/۸	۳۶/۰	۲۹/۹
موافق	۲۶/۱	۴۰/۵	۲۵/۴	۴۱/۰	۴۳/۳
کاملاً موافق	۵/۶	۱۰/۸	۱/۶	۷/۰	۱۰/۳
تعداد پاسخگویان	۱۴۲	۱۱۱	۶۳	۱۰۰	۹۷

نادیده‌نگاری خلاف از سوی مقامات

در سازمانی که از سلامت اداری برخوردار است، حساسیت نسبت به تخلف‌های اداری بالاست. هرچند در چنین سازمانی میزان تخلف و جرائم اداری پایین است، در صورت بروز این‌گونه تخلف‌ها، با آن برخورد می‌شود و نادیده گرفته نمی‌شود؛ چرا که بی‌توجهی به آن می‌تواند پذیرش و پایه‌گذار هنجاری تخلف قلمداد شود.

توجه به اینکه بیشتر پاسخگویان برآن بودند که نرخ جرائم اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی پایین است، چنین انتظار می‌رود که بیشتر آنها نیز با این نظر موافق باشند که تخلف‌های اداری کمتر از سوی مقامات نادیده گرفته می‌شود. نسبت کسانی که چنین نظری داشتند، ۱۳/۲ درصد بیشتر از نسبت کسانی است که با این نظر مخالف بودند. ۳۴/۹ درصد از پاسخگویان تأکید کرده‌اند که در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، تخلف‌های اداری از سوی مقامات در حد کمی نادیده گرفته می‌شود.

دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت‌های امور هنری و مطبوعاتی به طرز مشابهی بیشتر از دیگران با این ادعا مخالفت می‌ورزند که نادیده‌انگاری خلاف اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی کم است. در مقابل خدمات‌گیرندگان امور سینمایی به طرز قابل توجهی بیش از دیگران با این گزاره موافق هستند. خدمات‌گیرندگان با سطح تحصیلات فوق‌لیسانس و بالاتر بیشتر از دیگران و در مقابل خدمات‌گیرندگان با سطح تحصیل فوق‌دیپلم، کمتر از دیگران با این ادعا که نادیده‌انگاری خلاف اداری در این وزارتخانه کم است، مخالفت می‌ورزند.

جدول ۱۲. در این وزارتخانه نادیده‌انگاری خلاف از سوی مقامات بالاتر کم است.

ارزیابی	تعداد	درصد
کاملاً مخالف	۳۷	۷/۰
مخالف	۷۷	۱۴/۷
بی نظر	۲۰۷	۳۹/۴
موافق	۱۳۹	۲۶/۵
کاملاً موافق	۴۴	۸/۴
بی پاسخ	۲۱	۴/۰
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۱۳. نظر پاسخگویان درباره کمبود نادیده‌انگاری خلاف

از سوی مقامات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب سطح تحصیلات

ارزیابی	دیپلم و کمتر	فوق دیپلم	لیسانس	فوق‌لیسانس و بالاتر
کاملاً مخالف	۹/۱	۲/۶	۶/۶	۱۲/۳
مخالف	۱۱/۸	۱۳/۰	۱۶/۸	۱۷/۸
بی‌نظر	۳۹/۱	۴۰/۳	۴۳/۹	۳۵/۶
موافق	۳۱/۸	۲۳/۴	۲۷/۵	۲۶/۰
کاملاً موافق	۸/۲	۲۰/۸	۵/۳	۸/۲
تعداد پاسخگویان	۱۱۰	۷۷	۲۴۴	۷۳

جدول ۱۴. نظر پاسخگویان درباره کمبود نادیده‌انگاری خلاف

از سوی مقامات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۷/۸	۱/۹	۱۱/۱	۹/۳	۸/۲
مخالف	۱۷/۰	۶/۷	۱۹/۰	۲۰/۶	۱۴/۳
بی‌نظر	۳۹/۷	۴۱/۹	۴۷/۶	۳۴/۰	۴۴/۹
موافق	۲۷/۰	۳۸/۱	۱۲/۷	۲۷/۸	۲۶/۵
کاملاً موافق	۸/۵	۱۱/۴	۹/۵	۸/۲	۶/۱
تعداد پاسخگویان	۱۴۱	۱۰۵	۶۳	۹۷	۹۸

مسئولیت‌پذیری کارکنان

میزان مسئولیت‌پذیری کارکنان در قبال تعهدات سازمان و وظایف خود، از جمله متغیرهایی است که وجهی از سلامت سازمانی را می‌نمایاند. مسئولیت‌پذیری کارکنان، موجب بی‌توجهی به خواسته‌های ارباب‌رجوع، کندی تعمّدی رسیدگی به درخواست‌ها و حتی برخورد ناشایست کارکنان نسبت به ارباب‌رجوع را به همراه دارد.

بیشتر پاسخگویان برآن بوده‌اند که مسئولیت‌پذیری کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بالاست. ۵۳/۸ درصد از پاسخگویان چنین نظری داشته‌اند که این

نسبت ۲۷/۹ درصد از نسبت کسانی که نظر مقابل این گروه را داشته‌اند، بیشتر است. به عبارت دیگر ۲۵/۹ درصد پاسخگویان در ابراز نظر خود بالا بودن میزان مسئولیت‌پذیری کارکنان را نپذیرفته‌اند.

دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت‌های امور هنری و فرهنگی بیشتر از دیگران با این نظر مخالف بوده‌اند که میزان مسئولیت‌پذیری کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بالاست. در مقابل، ارزیابی خدمات‌گیرندگان دفتر رسانه‌های دیجیتال بیشتر از دیگران است که مسئولیت‌پذیری کارکنان بالاست.

جدول ۱۵. میزان مسئولیت‌پذیری کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی زیاد است.

ارزیابی	تعداد	درصد
کاملاً مخالف	۳۵	۶/۷
مخالف	۱۰۱	۱۹/۲
بی‌نظر	۹۴	۱۷/۹
موافق	۲۲۵	۴۲/۹
کاملاً موافق	۵۷	۱۰/۹
بی‌پاسخ	۱۳	۲/۵
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۱۶. نظر پاسخگویان درباره‌ی زیاد بودن مسئولیت‌پذیری

کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۱۱/۸	۰/۹	۱۴/۸	۳/۰	۵/۱
مخالف	۲۷/۸	۱۶/۸	۲۷/۹	۱۳/۹	۱۲/۱
بی‌نظر	۱۴/۶	۱۶/۸	۱۹/۷	۲۳/۸	۱۹/۲
موافق	۳۶/۱	۴۹/۵	۳۲/۸	۴۵/۵	۵۴/۵
کاملاً موافق	۹/۷	۱۵/۹	۴/۹	۱۳/۹	۹/۱
تعداد پاسخگویان	۱۴۴	۱۰۷	۶۱	۱۰۱	۹۹

خوب بودن برخورد کارکنان

نحوه برخورد کارکنان هر سازمانی با ارباب رجوع یکی از متغیرهای اصلی در سنجش بسیاری از مفاهیم سازمانی از جمله سلامت سازمانی است.

بیشتر پاسخگویان، نحوه برخورد کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی را با مراجعه کنندگان خوب توصیف کرده‌اند. ۷۰/۵ درصد از پاسخگویان بر خوب بودن برخورد کارکنان این وزارتخانه با ارباب رجوع تأکید داشته‌اند که حدود ۴/۵ برابر کسانی می‌شوند که با این نظر مخالف بوده‌اند.

بیش از نیمی از دریافت کنندگان خدمات از همه معاونت‌های مورد بررسی و همین‌طور دفتر رسانه‌های دیجیتالی بر این نظر بوده‌اند که رفتار کارکنان در برخورد با ارباب رجوع خوب است. در این بین خدمات گیرندگان دو معاونت امور فرهنگی و هنری کمتر و خدمات گیرندگان دفتر رسانه‌های دیجیتالی به طرز قابل ملاحظه‌ای بیشتر از دیگران رفتار کارکنان را خوب تلقی می‌کنند.

جدول ۱۷. برخورد کارکنان هنگام انجام کار ارباب رجوع خوب است.

درصد	تعداد	ارزیابی
۵/۱	۲۷	کاملاً مخالف
۱۰/۵	۵۷	مخالف
۱۲/۸	۶۷	بی نظر
۴۸/۶	۲۵۵	موافق
۲۱/۹	۱۵۵	کاملاً موافق
۱/۱	۶	بی پاسخ
۱۰۰	۵۲۵	جمع

جدول ۱۸. نظر پاسخگویان درباره خوب بودن

برخورد کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی برحسب محل تکمیل پرسشنامه

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۱۱/۶	۰	۷/۸	۲/۰	۳/۱
مخالف	۱۶/۴	۶/۳	۱۵/۶	۹/۰	۵/۱
بی نظر	۱۲/۳	۸/۱	۲۰/۳	۱۵/۰	۱۲/۲
موافق	۴۵/۹	۴۶/۸	۴۳/۸	۴۸/۰	۶۱/۲
کاملاً موافق	۱۳/۷	۳۸/۷	۱۲/۵	۲۶/۰	۱۸/۴
تعداد پاسخگویان	۱۴۶	۱۱۱	۶۴	۱۰۰	۹۸

شفاف بودن فرایند انجام کار

تعریف پیشینی فرایند انجام کار و تلاش بر اعمال آن در سازمان و جلوگیری از پنهان کاری در انجام کارها و پرهیز از نامشخص بودن شیوه‌های رسیدگی به درخواست‌ها، حکایت از شفافیت فرایند انجام کارها و وظایف دارد که ذیل شفاف و روشن بودن فرایندها پرسش شده است.

بیشتر پاسخگویان گفته‌اند که فرایند انجام کار در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شفاف و روشن است. توزیع فراوانی نشان می‌دهد که ۴۸ درصد از افراد نمونه چنین نظری داشته‌اند که این نسبت (۲۸/۵ درصد) از نسبت افراد مخالف این نظر (۱۹/۵ درصد)، بیشتر بوده است. ضمن اینکه ۱۸/۷ درصد پاسخگویان در این مورد بی نظر بوده‌اند، این نسبت می‌تواند قابل تأمل باشد، زیرا ممکن است این نسبت ناشی از محافظه‌کاری پاسخگویان نیز باشد.

دو گروه سنی ۳۱ الی ۴۰ سال و بالای ۵۱ سال بیشتر از دیگران با این گویه مخالف بوده‌اند که فرایند انجام کار در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شفاف و روشن است. همچنین، به ترتیب خدمات‌گیرندگان معاونت امور هنری و امور فرهنگی کمتر از دیگران تأیید می‌کنند که فرایند انجام کار در این وزارتخانه شفاف است. در عین حال

گرچه بیش از نیمی از خدمات‌گیرندگان معاونت امور سینمایی و دفتر رسانه‌های دیجیتالی شفاف و روشن بودن انجام کارها را تأیید می‌کنند، اما اندکی بیش از ۲۰ درصد از آنها این شفافیت را باور ندارند.

جدول ۱۹. فرایند انجام کار در این سازمان شفاف و روشن است.

درصد	تعداد	ارزیابی
۱۰/۱	۵۳	کاملاً مخالف
۱۹/۴	۱۰۲	مخالف
۱۸/۷	۹۸	بی‌نظر
۳۹/۲	۲۰۶	موافق
۸/۸	۴۶	کاملاً موافق
۳/۸	۲۰	بی‌پاسخ
۱۰۰	۵۲۵	جمع

جدول ۲۰. نظر پاسخگویان درباره شفاف و روشن بودن فرایند انجام کار

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب گروه‌های سنی

ارزیابی	۳۰ سال و کمتر	۳۱-۴۰ سال	۴۱-۵۰ سال	۵۱ سال به بالا
کاملاً مخالف	۹/۷	۷/۸	۱۶/۹	۱۶/۲
مخالف	۱۸/۶	۲۸/۳	۵/۱	۱۶/۲
بی‌نظر	۱۸/۲	۱۹/۳	۲۵/۴	۱۶/۲
موافق	۴۵/۸	۳۵/۵	۴۰/۷	۳۵/۱
کاملاً موافق	۷/۶	۹/۰	۱۱/۹	۱۶/۲
تعداد پاسخگویان	۲۳۶	۱۶۶	۵۹	۳۷

جدول ۲۱. نظر پاسخگویان درباره شفاف و روشن بودن فرایند انجام کار

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۱۷/۱	۷/۵	۱۷/۵	۵/۲	۵/۱
مخالف	۱۹/۳	۱۵/۹	۴۱/۳	۱۲/۵	۲۰/۲
بی نظر	۲۵/۰	۱۶/۸	۱۲/۷	۲۲/۹	۱۵/۲
موافق	۳۰/۷	۴۴/۹	۲۲/۲	۴۷/۹	۵۵/۶
کاملاً موافق	۷/۹	۱۵/۰	۶/۳	۱۱/۵	۴/۰
تعداد پاسخگویان	۱۴۰	۱۰۷	۶۳	۹۶	۹۹

انتظار دریافت مابه‌ازا در قبال انجام کار

انتظار مابه‌ازا، صرفاً انتظاری پولی نیست، بلکه می‌تواند انتظار انجام کاری در قبال انجام دادن کار ارباب‌رجوع باشد. این امر خود، حکایت از فساد اداری دارد. بیشتر پاسخگویان تأکید کرده‌اند که کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی انتظار دریافت مابه‌ازا در قبال انجام دادن کار ندارند. ۵۶/۲ درصد از پاسخگویان چنین نظری داشته‌اند و تنها ۱۱/۲ درصد از آنها اشاره کرده‌اند که کارکنان این سازمان بعد از انجام کار ارباب‌رجوع یا برای انجام دادن آن انتظار دریافت مابه‌ازا دارند. آماره‌های محاسبه‌شده نشان می‌دهد که با در نظر گرفتن ویژگی‌های فردی و اجتماعی پاسخگویان و محل تکمیل پرسشنامه، تفاوت معنی‌داری در ارزیابی آنان از انتظار دریافت مابه‌ازا در قبال انجام کار از سوی کارکنان وجود ندارد.

جدول ۲۲. کارکنان این سازمان بعد از انجام کار ارباب‌رجوع انتظار دریافت مابه‌ازایی دارند.

ارزیابی	تعداد	درصد
کاملاً مخالف	۱۳۵	۲۵/۷
مخالف	۱۶۰	۳۰/۵
بی نظر	۱۵۲	۲۹/۰

ادامه جدول ۲۲. کارکنان این سازمان بعد از انجام کار ارباب رجوع انتظار دریافت مابه‌ازایی دارند.

ارزیابی	تعداد	درصد
موافق	۴۳	۸/۲
کاملاً موافق	۱۶	۳/۰
بی‌پاسخ	۱۹	۳/۶
جمع	۵۲۵	۱۰۰

تعطل کارکنان در انجام وظایف

انجام وظایف بدون تعطل از ویژگی‌های سازمان سالم است. هرچند ممکن است انجام کارها به دلیل نوع فرایندهای طراحی شده طولانی باشد، ولی با وجود سلامت اداری، این طولانی بودن ناشی از تعطل کارکنان نیست. البته این را نیز باید در نظر گرفت که سازمان سالم تلاش می‌کند تا فرایندهای ارائه خدماتش را نیز حتی‌الامکان کوتاه کند.

همان‌گونه که بیشتر پاسخگویان از مسئولیت‌پذیری کارکنان گفته بودند، نسبت قابل توجهی نیز اشاره کرده‌اند که کارکنان وزارتخانه در انجام کارشان تعطل ندارند. ۴۱/۹ درصد از پاسخگویان با این نظر موافقت کرده‌اند. البته ۳۳ درصد آنها به عدم تعطل کارکنان در انجام وظایف اشاره نکرده و ۲۲/۹ درصد نیز بی‌نظر بوده‌اند.

خدمات‌گیرندگان با تحصیلات بالاتر، کمتر از دیگران گفته‌اند که کارکنان در انجام کارها و وظایف خود تعطل نمی‌کنند. به‌طوری که ملاحظه می‌شود تحصیل‌کردگان فوق‌لیسانس و بالاتر بیشتر از دیگران و در مقابل، افراد با سطح تحصیلات دیپلم و پایین‌تر، کمتر از دیگران به تعطل در انجام کارها توسط کارکنان وزارتخانه اشاره کرده‌اند.

همچنین دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت امور هنری با اختلاف زیادی،

کمتر از دیگران با این گویه موافقت کرده‌اند که کارکنان در انجام کارها تعلل نمی‌کنند. بعد از معاونت امور هنری، خدمات‌گیرندگان معاونت امور فرهنگی بیشترین اشاره‌کنندگان به وجود تعلل در انجام کارها توسط کارکنان هستند.

جدول ۲۳. کارکنان در این وزارتخانه در انجام کارها و وظایف خود تعلل نمی‌کنند.

ارزیابی	تعداد	درصد
کاملاً مخالف	۴۸	۹/۱
مخالف	۱۲۵	۲۳/۹
بی‌نظر	۱۲۰	۲۲/۹
موافق	۱۷۷	۳۳/۷
کاملاً موافق	۴۳	۸/۲
بی‌پاسخ	۱۲	۲/۳
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۲۴. نظر پاسخگویان دربارهٔ تعلل نکردن کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

در انجام کارها و وظایف بر حسب سطح تحصیلات

ارزیابی	دیپلم و کمتر	فوق‌دیپلم	لیسانس	فوق‌لیسانس و بالاتر
کاملاً مخالف	۸/۰	۷/۷	۸/۰	۱۷/۸
مخالف	۱۳//۳	۳۰//۸	۲۶/۵	۱۷/۴
بی‌نظر	۲۹/۲	۱۵/۴	۲۴/۱	۲۰/۵
موافق	۴۲/۵	۲۹/۵	۳۴/۱	۲۸/۸
کاملاً موافق	۷/۱	۱۶/۷	۷/۲	۵/۵
تعداد پاسخگویان	۱۱۳	۷۸	۲۴۹	۷۳

جدول ۲۵. نظر پاسخگویان دربارهٔ تعلل نکردن کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

در انجام کارها و وظایف بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۱۳/۳	۵/۵	۱۷/۵	۹/۱	۳/۰
مخالف	۳۲/۹	۱۵/۶	۴۱/۳	۱۵/۲	۲۰/۲
بی نظر	۲۳/۱	۲۲/۹	۲۲/۲	۱۷/۲	۳۱/۳
موافق	۲۴/۵	۴۰/۴	۱۵/۹	۴۵/۵	۴۳/۴
کاملاً موافق	۶/۳	۱۵/۶	۳/۲	۱۳/۱	۲/۰
تعداد پاسخگویان	۱۴۳	۱۰۹	۶۳	۹۹	۹۹

سرعت عمل در انجام کارها

سرعت عمل در انجام کارها از یک سو به فقدان تعلل انجام کار از سوی کارکنان و از سوی دیگر به فرایندهای انجام کار بازمی گردد. از این رو، ممکن است این دو منطبق بر هم باشند یا نباشند؛ یعنی تعللی وجود نداشته باشد و سرعت انجام کار نیز زیاد نباشد.

بیشتر پاسخگویان با این نظر که سرعت عمل در انجام درخواست‌های ارباب رجوع در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بالاست، مخالف بوده‌اند. ۴۲/۱ درصد از پاسخگویان گفته‌اند که در این وزارتخانه سرعت عمل در انجام کار ارباب رجوع بالا نیست که از نسبت کسانی که نظری برخلاف این گروه داشتند، ۲/۷ درصد بیشتر است.

جدول ۲۶. در این وزارتخانه سرعت عمل در انجام کار ارباب رجوع بالا است.

ارزیابی	تعداد	درصد
کاملاً مخالف	۸۳	۱۵/۸
مخالف	۱۳۸	۲۶/۳
بی نظر	۸۵	۱۶/۲

ادامه جدول ۲۶. در این وزارتخانه سرعت عمل در انجام کار ارباب رجوع بالا است.

ارزیابی	تعداد	درصد
موافق	۱۶۵	۳۱/۴
کاملاً موافق	۴۲	۸/۰
بی پاسخ	۱۲	۲/۳
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۲۷. نظر پاسخگویان از بالابودن سرعت عمل در انجام کار ارباب رجوع

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب سطح تحصیلات

ارزیابی	دیپلم و کمتر	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس و بالاتر
کاملاً مخالف	۱۱/۳	۱۱/۷	۱۷/۳	۲۵/۰
مخالف	۲۴/۳	۳۱/۲	۲۸/۱	۲۲/۲
بی نظر	۱۷/۴	۱۱/۴	۱۷/۳	۱۸/۱
موافق	۴۰/۰	۲۶/۰	۳۲/۹	۲۳/۶
کاملاً موافق	۷/۰	۱۹/۵	۴/۴	۱۱/۱
تعداد پاسخگویان	۱۱۵	۷۷	۲۴۹	۷۲

جدول ۲۸. نظر پاسخگویان درباره بالابودن سرعت عمل در انجام کار ارباب رجوع

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۲۳/۳	۸/۱	۳۳/۹	۱۳/۳	۷/۱
مخالف	۳۷/۰	۱۹/۸	۳۲/۲	۱۸/۴	۲۵/۳
بی نظر	۱۳/۷	۱۴/۴	۱۵/۳	۲۰/۴	۲۰/۲
موافق	۱۶/۴	۴۴/۱	۱۵/۳	۳۹/۸	۴۴/۴
کاملاً موافق	۹/۶	۱۳/۵	۳/۴	۸/۲	۳/۰
تعداد پاسخگویان	۱۴۶	۱۱۱	۵۹	۹۸	۹۹

وجود انضباط کاری

نظم و انضباط از ویژگی‌های سازمان‌های جدید است و می‌توان آن را یکی از ابعاد هنجاری سلامت اداری دانست.

بیشتر پاسخگویان تأکید کرده‌اند که انضباط کاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بالاست. ۴۵/۸ درصد از پاسخگویان چنین نظری داشته‌اند که این نسبت ۱۴/۳ درصد از نسبت کسانی که گفته‌اند انضباط کاری در این وزارتخانه بالا نیست (۳۱/۵ درصد)، بیشتر است. ملاحظه می‌شود که گرچه درصد موافقت با بالابودن انضباط کاری قابل توجه است، میزان درصد مخالفان نیز تأمل‌برانگیز است. ضمن اینکه حدود یک‌پنجم پاسخگویان نیز در این مورد بی‌نظر بوده‌اند.

با افزایش میزان تحصیلات خدمات‌گیرندگان درصد کمتری از آنها به بالابودن انضباط کاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی اشاره کرده‌اند. در این میان نسبت تحصیل‌کردگان فوق‌لیسانس و بالاتر به طور قابل‌ملاحظه‌ای کمتر از دیگران است؛ به عبارت دیگر، این گروه از مشتریان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی از این لحاظ بسیار ناراضی‌تر از دیگران هستند.

علاوه بر این، خدمات‌گیرندگان معاونت امور هنری بسیار کمتر از دیگران می‌پذیرند که انضباط کاری بالاست. از این لحاظ معاونت امور فرهنگی در رتبه دوم قرار دارد. در مقابل، خدمات‌گیرندگان معاونت مطبوعاتی بیش از دیگران بر وجود انضباط کاری بالا تأکید ورزیده‌اند.

جدول ۲۹. انضباط کاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بالاست.

ارزیابی	تعداد	درصد
کاملاً مخالف	۴۷	۹/۰
مخالف	۱۱۸	۲۲/۵
بی‌نظر	۱۱۳	۲۱/۵

ادامه جدول ۲۹. انضباط کاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بالاست.

ارزیابی	تعداد	درصد
موافق	۱۹۳	۳۶/۸
کاملاً موافق	۴۷	۹/۰
بی پاسخ	۷	۱/۳
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۳۰. نظر پاسخگویان درباره بالابودن انضباط کاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

بر حسب سطح تحصیلات

ارزیابی	دیپلم و کمتر	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس و بالاتر
کاملاً مخالف	۸/۸	۷/۵	۸/۸	۱۲/۲
مخالف	۱۳/۲	۲۱/۳	۲۵/۲	۳۱/۱
بی نظر	۲۱/۱	۲۰/۰	۲۲/۴	۲۳/۰
موافق	۴۸/۲	۳۱/۳	۳۷/۶	۲۵/۷
کاملاً موافق	۸/۸	۲۰/۲	۶/۰	۸/۱
تعداد پاسخگویان	۱۱۴	۸۰	۲۵۰	۷۴

جدول ۳۱. ارزیابی پاسخگویان درباره بالابودن انضباط کاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۱۴/۳	۳/۷	۱۷/۵	۵/۹	۵/۱
مخالف	۲۷/۲	۱۹/۳	۳۹/۷	۱۳/۹	۱۸/۴
بی نظر	۲۳/۸	۱۹/۳	۲۳/۸	۱۸/۸	۲۳/۵
موافق	۲۷/۲	۴۱/۳	۱۴/۳	۵۱/۵	۴۸/۰
کاملاً موافق	۷/۵	۱۶/۵	۴/۸	۹/۹	۵/۱
تعداد پاسخگویان	۱۴۷	۱۰۹	۶۳	۱۰۱	۹۸

لزوم مراجعه زیاد برای انجام کارها

ارائه درخواست، نیازمند پیگیری یا پیگیری‌هایی برای پاسخ به آن است. از این وجه، درخواست‌ها و فرایندهای انجام دادن آنها متفاوت می‌شود؛ به نحوی که در مواردی ارباب‌رجوع، نیازمند مراجعه زیاد به وزارتخانه است. این امر به طولانی‌بودن فرایندهای انجام کارها نیز مربوط می‌شود.

بیشتر پاسخگویان بر آن بوده‌اند که برای انجام کار باید در حد زیادی به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی مراجعه کنند. ۶۳/۶ درصد از پاسخگویان چنین ارزیابی داشته‌اند. تنها ۱۹ درصد از پاسخگویان با این نظر مخالف بوده و این‌گونه دفعات مراجعه به وزارتخانه برای انجام کارشان را در حد کم دانسته‌اند.

به ترتیب دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت‌های امور فرهنگی و هنری بیش از دیگران مدعی هستند که برای انجام کارها باید زیاد به وزارتخانه مراجعه کرد. این در حالی است که بیش از نیمی از خدمات‌گیرندگان سایر معاونت‌ها و دفتر رسانه‌های دیجیتالی نیز چنین ادعایی دارند.

جدول ۳۲. برای انجام کار باید زیاد به این وزارتخانه مراجعه کرد.

درصد	تعداد	ارزیابی
۵/۹	۳۱	کاملاً مخالف
۱۳/۱	۶۹	مخالف
۱۵/۸	۸۳	بی‌نظر
۳۶/۲	۱۹۰	موافق
۲۷/۴	۱۴۴	کاملاً موافق
۱/۵	۸	بی‌پاسخ
۱۰۰	۵۲۵	جمع

جدول ۳۳. نظر پاسخگویان درباره لزوم مراجعه زیاد به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

برای انجام کارها بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۶/۹	۴/۶	۳/۲	۱۰/۹	۳/۰
مخالف	۹/۷	۱۶/۵	۱۱/۱	۱۷/۸	۱۲/۱
بی نظر	۱۱/۷	۲۳/۹	۷/۹	۱۳/۹	۲۱/۲
موافق	۳۷/۹	۳۳/۰	۲۸/۶	۳۶/۶	۴۴/۴
کاملاً موافق	۳۳/۸	۲۲/۰	۴۹/۲	۲۰/۸	۱۹/۲
تعداد پاسخگویان	۱۴۵	۱۰۹	۶۳	۱۰۱	۹۹

طولانی بودن فرایند انجام کارها

طولانی بودن فرایند انجام کارها می تواند دلایل گوناگونی داشته باشد. بخشی از این دلایل ساختاری و بخشی عملکردی است. با توجه به یافته های پیشین، می توان نتیجه گرفت که طولانی بودن فرایند انجام کارها در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی کمتر ناشی از عملکرد کارکنان است؛ چراکه بیشتر پاسخگویان از عملکرد کارکنان ارزیابی مثبت داشته اند. از این رو، طولانی بودن فرایند انجام کارها را می توان ساختاری و ناشی از مراحل طراحی شده برای هر کار یا انجام درخواست دانست. بیشتر پاسخگویان تأکید کرده اند که فرایندهای انجام کار در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی طولانی است. ۵۴/۱ درصد از پاسخگویان چنین نظری داشتند. نسبت کسانی که فرایندهای انجام کار را طولانی ندانسته اند، ۲۹/۲ درصد کمتر از نسبت کسانی است که این فرایندها را طولانی ارزیابی کرده اند. دریافت کنندگان خدمات از معاونت های امور هنری و فرهنگی به طور مشابهی بیش از دیگران به طولانی بودن فرایند کار در این وزارتخانه اشاره کرده اند. خدمات گیرندگان معاونت امور سینمایی کمتر از دیگران با این گویه (طولانی بودن فرایند انجام کار) موافق بوده اند.

جدول ۳۴. فرایند انجام کار در این وزارتخانه بسیار طولانی است.

ارزیابی	تعداد	درصد
کاملاً مخالف	۳۰	۵/۷
مخالف	۱۰۱	۱۹/۲
بی نظر	۹۲	۱۷/۵
موافق	۱۴۳	۲۷/۲
کاملاً موافق	۱۴۱	۲۶/۹
بی پاسخ	۱۸	۳/۴
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۳۵. نظر پاسخگویان درباره طولانی بودن فرایند انجام کار

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

ارزیابی	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
کاملاً مخالف	۵/۰	۹/۵	۴/۷	۳/۰	۷/۱
مخالف	۱۲/۹	۲۷/۶	۹/۴	۲۳/۲	۲۵/۳
بی نظر	۱۲/۹	۲۱/۹	۱۵/۶	۲۱/۲	۲۰/۲
موافق	۳۴/۳	۲۲/۹	۲۶/۶	۲۷/۳	۲۷/۳
کاملاً موافق	۳۵/۰	۱۸/۱	۴۳/۸	۲۵/۳	۲۰/۲
تعداد پاسخگویان	۱۴۰	۱۰۵	۶۴	۹۹	۹۹

انتظار دریافت رشوه

رشوه یکی از گویاترین وجوه و ابعاد فساد اداری است و فقدان آن حاکی از سلامت اداری بالاخص در ساختار سازمانی و بین کارکنان سازمان است. بیشتر پاسخگویان تأکید کرده‌اند که برخورد کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با ارباب رجوع حاکی از درخواست رشوه از سوی آنان نیست. تنها ۶/۶ درصد از پاسخگویان در این باره پاسخ مثبت داده و گفته‌اند که برخورد

کارکنان با ارباب رجوع حاکی از خواست رشوه از سوی آنهاست. از این رو، می‌توان اذعان کرد که وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در این باره با مسئله حادی مواجه نیست.

بیش از ۶۰ درصد خدمات گیرندگان در همه گروه‌های سنی، وجود درخواست رشوه در بین کارکنان را رد کرده‌اند. با این وجود افراد مسن‌تر (بالای ۵۱ سال) و گروه سنی ۳۱ الی ۴۰ سال بیش از دیگران بر این موضوع تأکید ورزیده‌اند.

جدول ۳۶. برخورد کارکنان با ارباب رجوع حاکی از درخواست رشوه از سوی آنهاست.

ارزیابی	تعداد	درصد
کاملاً مخالف	۱۹۲	۳۶/۶
مخالف	۱۵۲	۲۹/۰
بی‌نظر	۱۳۹	۲۶/۵
موافق	۱۹	۳/۶
کاملاً موافق	۱۶	۳/۰
بی‌پاسخ	۷	۱/۳
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۳۷. نظر پاسخگویان درباره وجود رفتار حاکی از درخواست رشوه

توسط کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب گروه‌های سنی

ارزیابی	۳۰ سال و کمتر	۴۰-۳۱ سال	۵۰-۴۱ سال	۵۱ سال به بالا
کاملاً مخالف	۳۳/۲	۳۵/۵	۴۴/۳	۵۵/۳
مخالف	۲۸/۶	۳۶/۰	۱۹/۷	۲۳/۷
بی‌نظر	۳۲/۰	۲۰/۳	۲۹/۵	۲۱/۱
موافق	۲/۱	۵/۲	۶/۶	۰
کاملاً موافق	۴/۱	۲/۹	۰	۰
تعداد پاسخگویان	۲۴۱	۱۷۲	۶۱	۳۸

توقع و انتظار از وزارتخانه

سطح توقع و انتظار، وضع مطلوب و هدفی است که مدنظر افراد قرار می‌گیرد. سطح توقع خدمات‌گیرندگان از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی نیز، وضع مطلوب مورد نظر ارباب‌رجوع و هدفی است که از نظر آنان وزارتخانه باید به آن برسد. سطح توقع و انتظار با در نظر گرفتن همان مفاهیم و متغیرهایی سنجیده شد که وضع موجود ارزیابی گردید. تنها در ارزیابی سطح توقع سه متغیر اندازه‌گیری نشد: توقع از میزان رشوه، توقع از تعلل انجام کار توسط کارکنان و توقع از درخواست مابه‌ازا از سوی کارکنان در انجام کارها. این سه متغیر نیز به این جهت که دارای بار منفی بوده و بنابراین می‌توانند پاسخ‌هایی بدون واریانس یا با حداقل واریانس به همراه داشته باشند. در اندازه‌گیری سطح توقع حذف شدند.

توقع از شایسته‌سالاری

۷۶/۷ درصد از پاسخگویان توقع زیاد و بسیار زیادی داشته‌اند که در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شایسته‌سالاری وجود داشته باشد. نسبت کسانی که چنین توقعی ندارند، ۸/۸ درصد از پاسخگویان است، ملاحظه می‌شود که تفاوت نسبت‌ها تا چه میزان قابل توجه است.

زنان بیشتر از مردان توقع زیاد و خیلی زیادی دارند که در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شایسته‌سالاری وجود داشته باشد به طوری که ملاحظه می‌شود ۸۸ درصد از پاسخگویان زن و در مقابل، ۷۵ درصد مردان چنین توقعی را ابراز کرده‌اند.

پاسخگویان با سطح تحصیلات بالاتر، بیشتر از کسانی که تحصیلات پایین‌تری دارند توقع زیاد و خیلی زیادی دارند که نظام اداری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی مبتنی بر شایسته‌سالاری باشد.

همچنین گرچه در همهٔ معاونت‌ها و دفتر رسانه‌های دیجیتال بیش از ۷۳ درصد پاسخگویان به توقع زیاد و خیلی زیاد برای وجود شایسته‌سالاری اشاره کرده‌اند با این وجود ملاحظه می‌شود که به ترتیب دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت امور هنری و دفتر رسانه‌های دیجیتال بیشتر از دیگران چنین توقعی از خود بروز می‌دهند.

جدول ۳۸. تا چه حد توقع دارید در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شایسته‌سالاری وجود داشته باشد؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی کم	۲۶	۵/۰
کم	۲۰	۳/۸
تا حدودی	۷۳	۱۳/۹
زیاد	۱۳۳	۲۵/۳
خیلی زیاد	۲۷۰	۵۱/۴
بی‌پاسخ	۳	۰/۶
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۳۹. توقع پاسخگویان از وجود شایسته‌سالاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب جنسیت

توقع	مرد	زن
خیلی کم	۵/۸	۱/۱
کم	۴/۲	۲/۳
تا حدودی	۱۵/۰	۸/۰
زیاد	۲۶/۶	۱۹/۵
خیلی زیاد	۴۸/۴	۶۹/۰
تعداد پاسخگویان	۴۳۲	۸۷

جدول ۴۰. توقع پاسخگویان از وجود شایسته‌سالاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

بر حسب سطح تحصیلات

توقع	دیپلم و کمتر	فوق‌دیپلم	لیسانس	فوق‌لیسانس و بالاتر
خیلی کم	۷/۸	۶/۳	۳/۲	۵/۵
کم	۶/۰	۵/۰	۲/۰	۵/۵
تاحدودی	۲۶/۷	۲۲/۵	۹/۱	۱/۴
زیاد	۲۳/۳	۱۸/۸	۳۰/۰	۲۰/۵
خیلی زیاد	۳۶/۲	۴۷/۵	۵۵/۷	۶۷/۱
تعداد پاسخگویان	۱۱۶	۸۰	۲۵۳	۷۳

جدول ۴۱. توقع پاسخگویان از وجود شایسته‌سالاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

بر حسب محل تکمیل پرستنامه

توقع	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
خیلی کم	۴/۱	۴/۵	۶/۳	۶/۹	۴/۰
کم	۵/۵	۲/۷	۱/۶	۵/۹	۲/۰
تاحدودی	۱۵/۸	۱۵/۳	۹/۴	۱۲/۹	۱۴/۰
زیاد	۲۴/۷	۲۶/۱	۹/۴	۲۱/۸	۴۰/۰
خیلی زیاد	۵۰/۰	۵۱/۴	۷۳/۴	۵۲/۵	۴۰/۰
تعداد پاسخگویان	۱۴۶	۱۱۱	۶۴	۱۰۱	۱۰۰

توقع از تعهد سازمانی کارکنان

بیشتر پاسخگویان توقع زیادی داشته‌اند که کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی دارای تعهد سازمانی باشند. ۸۸/۶ درصد از پاسخگویان گفته‌اند از این موضوع، توقع زیاد و خیلی زیادی داشته‌اند. تنها ۲/۱ درصد از پاسخگویان در این باره توقع کم و خیلی کم خود را بیان کرده‌اند.

بیش از ۸۵ درصد از پاسخگویان در همهٔ معاونت‌های مورد بررسی و در دفتر

رسانه‌های دیجیتالی توقع زیاد و خیلی زیادی دارند که در نظام اداری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تعهد سازمانی وجود داشته باشد. در این میان خدمات‌گیرندگان معاونت هنری بسیار بیشتر از دیگران به «توقع خیلی زیاد» و خدمات‌گیرندگان رسانه‌های دیجیتالی به «توقع زیاد» اشاره کرده‌اند.

جدول ۴۲. تا چه حد توقع دارید در کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی تعهد سازمانی باشد؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی کم	۷	۱/۳
کم	۴	۰/۸
تا حدودی	۴۷	۹/۰
زیاد	۱۶۶	۳۱/۶
خیلی زیاد	۲۹۹	۵۷/۰
بی پاسخ	۲	۰/۴
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۴۳. توقع پاسخگویان از وجود تعهد سازمانی کارکنان در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

توقع	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
خیلی کم	۲/۰	۰	۴/۷	۰	۱/۰
کم	۰/۷	۰/۹	۰	۲/۰	۰
تا حدودی	۸/۷	۷/۲	۶/۳	۹/۱	۱۳/۰
زیاد	۳۱/۵	۲۷/۹	۱۲/۵	۲۸/۳	۵۲/۰
خیلی زیاد	۵۷/۰	۶۴/۰	۷۶/۶	۶۰/۶	۳۴/۰
تعداد پاسخگویان	۱۴۹	۱۱۱	۶۴	۹۹	۱۰۰

توقع از نرخ جرائم اداری

پاسخگویان، بیشتر توقع دارند که نرخ جرائم اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

کم باشد. ۵۲ درصد از پاسخگویان توقع خود را از نرخ جرائم اداری در این وزارتخانه در حد کم و خیلی کم بیان کرده‌اند. هرچند ۲۸/۸ درصد اشاره کرده‌اند که توقع دارند نرخ جرائم اداری در وزارتخانه زیاد باشد. این پاسخ می‌تواند تا حدودی ناشی از ابهام در فهم پرسش نیز باشد.

به ترتیب پاسخگویان از معاونت امور مطبوعاتی و امور هنری بیشتر از دیگران توقع دارند، نرخ جرائم اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی کم یا خیلی کم باشد. در عین حال و در مقابل، به طرز قابل تأملی به ترتیب خدمات‌گیرندگان رسانه‌های دیجیتالی (۴۷ درصد) و معاونت امور سینمایی (۴۰/۳ درصد) بیش از دیگران انتظار دارند که میزان نرخ جرائم اداری زیاد یا خیلی زیاد باشد.

جدول ۴۴. توقع دارید نرخ جرائم اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی چه میزان باشد؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی کم	۱۹۳	۳۶/۸
کم	۸۰	۱۵/۲
تا حدودی	۹۰	۱۷/۱
زیاد	۶۷	۱۲/۸
خیلی زیاد	۸۴	۱۶/۰
بی‌پاسخ	۱۱	۲/۱
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۴۵. توقع پاسخگویان از نرخ جرائم اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

توقع	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
خیلی کم	۳۶/۸	۳۱/۲	۵۴/۸	۵۰/۵	۲۲/۰
کم	۱۹/۴	۱۱/۹	۹/۷	۱۶/۲	۱۷/۰
ناحدودی	۲۴/۳	۱۶/۵	۱۱/۳	۱۶/۲	۱۴/۰
زیاد	۹/۷	۱۱/۹	۱۲/۹	۹/۱	۲۳/۰
خیلی زیاد	۹/۷	۲۸/۴	۱۱/۳	۸/۱	۲۴/۰
تعداد پاسخگویان	۱۴۴	۱۰۹	۶۲	۹۹	۱۰۰

توقع از دل‌بستگی شغلی کارکنان

در مجموع سطح توقع پاسخگویان از دل‌بستگی شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در حد زیاد متمایل به خیلی زیاد بوده است. ۸۳/۱ درصد از پاسخگویان توقع دارند که دل‌بستگی شغلی کارکنان این وزارتخانه در حد زیاد و خیلی زیاد باشد. تنها ۴/۶ درصد از پاسخگویان سطح توقع خود را در این باره در حد کم بیان کرده‌اند. از میان پاسخگویان همه معاونت‌ها و دفتر رسانه‌های دیجیتالی بالای ۸۰ درصد توقع دارند که میزان دل‌بستگی شغلی کارکنان زیاد و خیلی زیاد باشد. اما در مقایسه بین معاونت‌ها ملاحظه می‌شود که پاسخگویان معاونت مطبوعاتی بیشتر از دیگران چنین توقعی داشته‌اند. خدمات‌گیرندگان معاونت امور هنری بسیار بیشتر از دیگران انتظار دارند که دل‌بستگی شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی پایین باشد.

جدول ۴۶. توقع دارید دل‌بستگی شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی چه میزان باشد؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی کم	۱۵	۲/۹
کم	۹	۱/۷
ناحدودی	۵۴	۱۰/۳

ادامه جدول ۴۶. توقع دارید دلبستگی شغلی کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی چه میزان باشد؟

توقع	تعداد	درصد
زیاد	۱۹۱	۳۶/۴
خیلی زیاد	۲۴۵	۴۶/۷
بی پاسخ	۱۱	۲/۱
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۴۷. توقع پاسخگویان از میزان دلبستگی شغلی کارکنان

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

توقع	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
خیلی کم	۲/۷	۰	۹/۷	۲/۱	۳/۰
کم	۱/۴	۱/۸	۳/۲	۲/۱	۱/۰
ناحدودی	۱۲/۹	۹/۹	۶/۵	۵/۳	۱۵/۲
زیاد	۳۳/۳	۳۳/۳	۲۲/۶	۴۱/۱	۵۲/۵
خیلی زیاد	۴۹/۷	۵۵/۰	۵۸/۱	۴۹/۵	۲۸/۳
تعداد پاسخگویان	۱۴۷	۱۱۱	۶۲	۹۵	۹۹

توقع از نادیده‌انگاری خلاف از سوی مقامات

به طور کلی، پاسخگویان توقع دارند که خلاف‌های اداری از سوی مقامات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در حد خیلی کمی نادیده گرفته شود. ۵۹/۶ درصد از پاسخگویان توقع دارند که نادیده‌انگاری خلاف در این وزارتخانه از سوی مقامات در حد کم و خیلی کم باشد. اینکه ۲۴/۶ درصد از پاسخگویان میزان توقع خود را از نادیده‌گرفتن خلاف در وزارتخانه در حد زیاد عنوان کرده‌اند، قابل تأمل و تفسیر است و لزوماً حکایت از توقع واقعی از بی‌توجهی به خلاف اداری ندارد.

پاسخگویان معاونت امور هنری بیش از سایر پاسخگویان برآن بوده‌اند که میزان نادیده‌انگاری خلاف از سوی مقامات وزارتخانه در حد کم بوده است. اما

پاسخگویان معاونت سینمایی بیش از دیگران نظر مخالف داشته و بر زیاد بودن نادیده‌انگاری خلاف از سوی مقامات اشاره کرده‌اند.

جدول ۴۸. توقع دارید نادیده‌انگاری خلاف از سوی

مقامات ارشد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی چقدر باشد؟

ارزیابی	تعداد	درصد
خیلی کم	۲۳۳	۴۴/۴
کم	۸۰	۱۵/۲
تاحدودی	۷۱	۱۳/۵
زیاد	۶۶	۱۲/۶
خیلی زیاد	۶۳	۱۲/۰
بی‌پاسخ	۱۲	۲/۳
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۴۹. توقع پاسخگویان از میزان نادیده‌انگاری خلاف از سوی

مقامات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

توقع	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
خیلی کم	۴۳/۴	۴۷/۳	۵۴/۷	۴۴/۳	۴۱/۴
کم	۱۳/۳	۶/۴	۱۲/۵	۲۱/۶	۲۵/۳
تاحدودی	۱۸/۹	۹/۱	۱۵/۶	۱۱/۳	۱۳/۱
زیاد	۱۲/۶	۱۹/۱	۷/۸	۱۲/۴	۱۰/۱
خیلی زیاد	۱۱/۹	۱۸/۲	۹/۴	۱۰/۳	۱۰/۱
تعداد پاسخگویان	۱۴۳	۱۱۰	۶۴	۹۷	۹۹

توقع از مسئولیت‌پذیری کارکنان

پاسخگویان توقع دارند که کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، در حد خیلی زیادی مسئولیت‌پذیر باشند. ۸۹/۷ درصد از پاسخگویان توقع خود را از این

موضوع در حد زیاد و خیلی زیاد بیان کرده‌اند. تنها ۱/۹ درصد از پاسخگویان گفته‌اند توقعشان از مسئولیت‌پذیری کارکنان در حد کم و خیلی کم بوده است.

در مجموع بیش از ۹۰ درصد از پاسخگویان معاونت‌های امور فرهنگی، سینمایی و مطبوعاتی انتظار دارند میزان مسئولیت‌پذیری کارکنان در حد زیاد و خیلی زیاد باشد. با وجود این و در مقایسه، خدمات‌گیرندگان معاونت‌های امور فرهنگی و امور هنری بیشترین توقعات و خدمات‌گیرندگان دفتر رسانه‌های دیجیتالی کمترین توقع را داشته‌اند.

جدول ۵۰. توقع دارید میزان مسئولیت‌پذیری کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی چقدر باشد؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی کم	۸	۱/۵
کم	۲	۰/۴
تاحدودی	۳۳	۶/۳
زیاد	۱۵۵	۲۹/۵
خیلی زیاد	۳۱۶	۶۰/۲
بی‌پاسخ	۱۱	۲/۱
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۵۱. توقع پاسخگویان از میزان مسئولیت‌پذیری کارکنان

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

توقع	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
خیلی کم	۱/۴	۰/۹	۳/۲	۱/۰	۲/۱
کم	۰	۰/۹	۰	۱/۰	۰
تاحدودی	۴/۸	۹/۲	۳/۲	۶/۱	۸/۲
زیاد	۲۶/۰	۲۱/۱	۱۴/۳	۳۰/۳	۵۶/۷
خیلی زیاد	۶۷/۸	۶۷/۹	۷۹/۴	۶۱/۶	۳۳/۰
تعداد پاسخگویان	۱۴۶	۱۰۹	۶۳	۱۰۰	۹۷

توقع از خوب بودن برخورد کارکنان

در مجموع پاسخگویان اشاره کرده‌اند که توقع دارند، نحوه برخورد کارکنان با مراجعه‌کنندگان در حد خیلی زیاد خوب باشد. نسبت آنهایی که توقع زیاد و خیلی زیاد از خوب بودن رفتار کارکنان داشته‌اند، حدود ۵۵ برابر کسانی است که توقع کم و خیلی کم در این باره بیان کرده‌اند. ۸۸/۴ درصد از پاسخگویان توقع داشته‌اند که برخورد کارکنان با آنها در حد زیاد و خیلی زیادی خوب باشد.

تقریباً به طور مشابهی پاسخگویان معاونت امور فرهنگی و دفتر رسانه‌های دیجیتال کمتر از دیگران توقع دارند که برخورد کارکنان با آنها در حد زیاد و خیلی زیاد خوب باشد، این در حالی است که بیش از ۹۰ درصد از پاسخگویان معاونت‌های دیگر انتظار دارند که رفتار خوب کارکنان در حد زیاد و خیلی زیاد باشد. ملاحظه می‌شود که سطح توقع در این باره تا چه حد بالاست.

جدول ۵۲. توقع دارید برخورد کارکنان وزارتخانه تا چه اندازه با شما خوب باشد؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی کم	۴	۰/۸
کم	۴	۰/۸
تاحدودی	۴۷	۹/۰
زیاد	۱۸۰	۳۴/۳
خیلی زیاد	۲۸۴	۵۴/۱
بی‌پاسخ	۶	۱/۱
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۵۳. توقع پاسخگویان از خوب بودن برخورد کارکنان

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

توقع	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
خیلی کم	۰/۷	۰	۳/۱	۰	۱/۰
کم	۰	۰	۰	۴/۰	۰
تاحدودی	۱۳/۱	۹/۰	۳/۱	۴/۰	۱۲/۰
زیاد	۳۷/۲	۳۲/۴	۲۱/۹	۲۶/۳	۵۰/۰
خیلی زیاد	۴۹/۰	۵۸/۶	۷۱/۹	۶۵/۷	۳۷/۰
تعداد پاسخگویان	۱۴۵	۱۱۱	۶۴	۹۹	۱۰۰

توقع از شفاف بودن فرایند انجام کار

توقع و انتظار پاسخگویان بر آن است که فرایند انجام کار در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شفاف و روشن باشد. ۹۰/۹ درصد از پاسخگویان سطح توقع خود را در این باره در حد زیاد و خیلی زیاد بیان کرده‌اند که حدود ۶۵ برابر بیشتر از کسانی است که در این باره توقع کم داشته‌اند. تنها ۱/۴ درصد گفته‌اند توقعشان از شفاف بودن فرایند انجام کار در این وزارتخانه در حد کم و خیلی کم است.

پاسخگویان معاونت امور هنری بیش از دیگران و پاسخگویان دفتر رسانه‌های دیجیتال کمتر از دیگران توقع دارند که فرایند انجام کار در نظام اداری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در حد خیلی زیاد شفاف و روشن باشد.

جدول ۵۴. انتظار دارید فرایند کار در این وزارتخانه تا چه میزان شفاف و روشن باشد؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی کم	۳	۰/۶
کم	۴	۰/۸
تاحدودی	۳۴	۶/۵
زیاد	۱۵۷	۲۹/۹

ادامه جدول ۵۴. انتظار دارید فرایند کار در این وزارتخانه تا چه میزان شفاف و روشن باشد؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی زیاد	۳۲۰	۶۱/۰
بی پاسخ	۷	۱/۳
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۵۵. توقع پاسخگویان از شفاف و روشن بودن فرایند کار

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

توقع	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
خیلی کم	۰/۷	۰	۱/۶	۰	۱/۰
کم	۱/۴	۰	۰	۱/۰	۱/۰
تاحدودی	۵/۵	۸/۱	۴/۸	۵/۱	۹/۰
زیاد	۲۶/۹	۲۸/۸	۱۵/۹	۲۲/۲	۵۴/۰
خیلی زیاد	۶۵/۵	۶۳/۱	۷۷/۸	۷۱/۷	۳۵/۰
تعداد پاسخگویان	۱۴۵	۱۱۱	۶۳	۹۹	۱۰۰

توقع از سرعت انجام کار

به طور کلی، پاسخگویان توقع داشته‌اند که سرعت انجام کار و درخواست‌های ارباب‌رجوع در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در حد خیلی زیاد باشد. ۹۱/۸ درصد از پاسخگویان در این باره انتظار و توقع زیاد و خیلی زیاد داشته‌اند. نسبت این افراد، حدود ۴۴ برابر کسانی است که توقع و انتظار کمی در این باره داشته‌اند. فقط ۲/۱ درصد از افراد نمونه سطح انتظار خود را از این موضوع در حد کم و خیلی کم بیان کرده‌اند.

پاسخگویان معاونت امور هنری بسیار بیشتر از دیگران و پاسخگویان دفتر رسانه‌های دیجیتال بسیار کمتر از دیگران انتظار دارند سرعت انجام کار در حد خیلی زیاد باشد.

جدول ۵۶. انتظار دارید سرعت انجام کار در این وزارتخانه چقدر باشد؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی کم	۶	۱/۱
کم	۵	۱/۰
تاحدودی	۲۴	۴/۶
زیاد	۱۸۲	۳۴/۷
خیلی زیاد	۳۰۰	۵۷/۱
بی پاسخ	۸	۱/۵
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۵۷. توقع پاسخگویان از میزان سرعت انجام کار

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

توقع	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
خیلی کم	۱/۴	۰	۱/۶	۱/۰	۲/۱
کم	۰	۰	۰	۵/۱	۰
تاحدودی	۴/۸	۴/۵	۰	۵/۱	۷/۲
زیاد	۳۱/۳	۳۹/۱	۱۷/۲	۲۸/۳	۵۵/۷
خیلی زیاد	۶۲/۶	۵۶/۴	۸۱/۳	۶۰/۶	۳۵/۱
تعداد پاسخگویان	۱۴۷	۱۱۰	۶۴	۹۹	۹۷

توقع از انضباط کاری

سطح انتظار و توقع پاسخگویان از انضباط کاری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در حد خیلی زیاد است. ۹۲/۵ درصد از پاسخگویان انتظار داشته‌اند که انضباط کاری در این وزارتخانه در حد زیاد و خیلی زیاد باشد. این نسبت ۴۸/۵ برابر کسانی است که توقع کم خود را در این باره بیان کرده‌اند. تنها ۱/۹ درصد از پاسخگویان گفته‌اند که انتظار دارند انضباط کاری در وزارتخانه در حد کم و خیلی کم باشد.

دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت امور هنری در مورد انضباط کاری نیز توقع افراطی داشته‌اند، به طوری که بسیار بیشتر از دیگران انتظار دارند که انضباط اداری در حد خیلی زیاد باشد. در مقابل، پاسخگویان دفتر رسانه‌های دیجیتالی کمتر از دیگران چنین توقعی دارند.

جدول ۵۸. انتظار دارید انضباط کاری در این وزارتخانه چقدر باشد؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی کم	۴	۰/۸
کم	۶	۱/۱
تاحدودی	۲۲	۴/۲
زیاد	۱۷۶	۳۳/۵
خیلی زیاد	۳۱۰	۵۹/۰
بی‌پاسخ	۷	۱/۳
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۵۹. توقع پاسخگویان از میزان انضباط کاری

در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

توقع	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
خیلی کم	۰/۷	۰	۱/۶	۱/۰	۱/۰
کم	۰/۷	۰/۹	۰	۲/۰	۲/۰
تاحدودی	۳/۴	۲/۷	۱/۶	۵/۱	۸/۰
زیاد	۳۱/۰	۳۵/۵	۱۴/۱	۲۹/۳	۵۴/۰
خیلی زیاد	۶۴/۱	۶۰/۹	۸۲/۸	۶۲/۶	۳۵/۰
تعداد پاسخگویان	۱۴۵	۱۱۰	۶۴	۹۹	۱۰۰

توقع از لزوم مراجعه مکرر برای انجام کارها

به طور کلی، توقع پاسخگویان این است که برای انجام کارها چندان به

وزارتخانه آمد و شد نداشته باشند. ۵۹/۲ درصد از پاسخگویان توقع دارند که برای انجام کار در حد کم و خیلی کم به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی آمد و شد داشته باشند. فقط ۱۲/۸ درصد سطح توقع خود را در این باره در حد زیاد و خیلی زیاد بیان کرده‌اند که حدود ۴/۵ برابر کمتر از کسانی هستند که توقع زیاد داشته‌اند. بر اساس آماره‌های محاسبه شده، با در نظر گرفتن متغیرهای زمینه‌ای و نیز محل تکمیل پرسشنامه، تفاوت معنی‌داری در سطح توقع پاسخگویان از لزوم مراجعه مکرر برای انجام‌دادن کار به وزارتخانه ملاحظه نمی‌شود که حکایت از شباهت نظر گروه‌های مورد بررسی نسبت به موضوع دارد.

جدول ۶۰. انتظار دارید برای انجام کار چقدر به این وزارتخانه مراجعه کنید؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی کم	۱۶۹	۳۲/۲
کم	۱۴۲	۲۷/۰
تاحدودی	۱۳۶	۲۵/۹
زیاد	۲۱	۴/۰
خیلی زیاد	۴۶	۸/۸
بی‌پاسخ	۱۱	۲/۱
جمع	۵۲۵	۱۰۰

توقع از طولانی بودن فرایند انجام کار

هرچند بیشتر پاسخگویان بیان کرده‌اند که انتظار دارند فرایند انجام کار در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی طولانی باشد به طوری که ۴۶/۵ درصد از افراد نمونه گفته‌اند توقع زیاد و خیلی زیادی در این باره دارند، چنین به نظر می‌رسد که شاید در دریافت پرسش نوعی ابهام وجود دارد که برخی از پاسخگویان را به چنین پاسخی سوق داده است یا شاید هم آنها با توجه به ارزیابی ذهنی و پیش‌داوری خود چنین

توقعی را بیان کرده‌اند. از این رو، بر این نظر هستیم که این یافته با تردید و تأمل بیشتر مورد عنایت قرار گیرد.

با افزایش سطح تحصیلات نسبت بیشتری از دریافت‌کنندگان خدمات این انتظار را داشته‌اند که میزان فرایند انجام کار باید در حد کم و خیلی کم باشد. همچنین، به ترتیب، پاسخگویان، از دفتر رسانه‌های دیجیتالی و معاونت امور مطبوعاتی خیلی بیشتر از دیگران انتظار دارند که میزان فرایند انجام کار در حد کم و خیلی کم باشد. در مقابل، خدمات‌گیرندگان دو معاونت امور فرهنگی و امور هنری به طور مشابهی کمتر از دیگران چنین توقعی داشته‌اند.

جدول ۶۱. انتظار دارید میزان فرایند انجام کار در این وزارتخانه چقدر باشد؟

توقع	تعداد	درصد
خیلی کم	۹۴	۱۷/۹
کم	۱۰۱	۱۹/۲
تاحدودی	۸۲	۱۵/۶
زیاد	۹۴	۱۷/۹
خیلی زیاد	۱۵۰	۲۸/۶
بی پاسخ	۴	۰/۸
جمع	۵۲۵	۱۰۰

جدول ۶۲. توقع پاسخگویان از میزان فرایند انجام کار در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بر حسب سطح تحصیلات

توقع	دیپلم و کمتر	فوق‌دیپلم	لیسانس	فوق‌لیسانس و بالاتر
خیلی کم	۹/۶	۲۰/۰	۲۱/۲	۱۴/۹
کم	۱۵/۷	۱۳/۸	۲۰/۰	۲۷/۰
تاحدودی	۱۲/۵	۱۱/۳	۳۶/۷	۱۰/۲
زیاد	۲۰/۰	۲۷/۸	۱۸/۳	۶/۸
خیلی زیاد	۳۷/۴	۳۱/۳	۲۲/۲	۳۵/۱
تعداد پاسخگویان	۱۲۵	۲۰	۲۲۲	۷۴

جدول ۶۳. توقع پاسخگویان از میزان فرایند انجام کار در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

بر حسب محل تکمیل پرسشنامه

توقع	فرهنگی	سینمایی	هنری	مطبوعاتی	دیجیتال
خیلی کم	۱۱/۰	۲۸/۸	۱۴/۱	۱۶/۸	۲۰/۰
کم	۱۵/۲	۱۰/۸	۱۷/۲	۲۴/۸	۳۱/۰
ناحدودی	۱۰/۳	۱۸/۰	۷/۸	۱۳/۹	۲۸/۰
زیاد	۲۵/۵	۱۷/۱	۱۲/۵	۲۱/۸	۸/۰
خیلی زیاد	۳۷/۹	۲۵/۲	۴۸/۴	۲۲/۸	۱۳/۰
تعداد پاسخگویان	۱۴۷	۱۱۵	۲۰	۱۰۵	۱۰۰

خلاصه و جمع‌بندی

با توجه به نظرات ابراز شده و توزیع معنادار این نظرات برحسب متغیرهای زمینه‌ای به عنوان توصیف کلی‌تر و در یک جمع‌بندی می‌توان به موارد زیر اشاره کرد و آنها را به بحث گذاشت:

- ارزیابی حدود نیمی از دریافت‌کنندگان خدمات (بین ۴۸ الی ۵۳/۸ درصد) از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی این است که تعهد سازمانی و مسئولیت‌پذیری کارکنان بالا بوده و فرایند انجام کار نیز روشن است. به عبارت دیگر در این بعد نیمی از جمعیت تحقیق بر سالم بودن نظام اداری اشاره می‌کنند.

- فقط حدود یک‌سوم خدمات‌گیرندگان بر پایین بودن موارد و نادیده گرفتن خلاف کاری و جرائم اداری از سوی مقامات تأکید کرده و از این لحاظ سلامت اداری را آشکارا تأیید می‌کنند. به نظر می‌آید این نسبت باید قابل تأمل باشد، زیرا دو سوم جمعیت تحقیق در واقع با عدم تأیید خود، سالم بودن نظام اداری را در این بعد زیر سؤال می‌برند.

- اکثریت بالایی از دریافت‌کنندگان خدمات تأکید می‌کنند که کارکنان وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی به دنبال دریافت رشوه نبوده و در ازای انجام کار هیچ‌گونه

چشمداشت مادی نیز ندارند. در واقع از این لحاظ شاخص سلامت اداری، وضعیت بسیار مطلوبی را نشان می‌دهد.

- کمتر از نیمی از خدمات‌گیرندگان (بین ۳۶/۴ الی ۴۵/۹ درصد) شایسته‌سالاری، دلبستگی شغلی، عدم تعلل در انجام وظایف، سرعت عمل در انجام کارها، انضباط کاری، کوتاه‌بودن فرایند انجام کار در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و عدم نیاز به مراجعه زیاد به وزارتخانه برای انجام کار را در حد مطلوب ارزیابی می‌کنند. ملاحظه می‌شود که چه نسبت از دریافت‌کنندگان خدمات در ابعاد مورد اشاره بر سلامت اداری تأکید می‌ورزند. به عبارت دیگر می‌توان ادعا کرد که نسبت‌ها بالا نیستند و جمعیتی که بر نامطلوب بودن وضع موجود (البته در ابعاد بالا) اشاره می‌کنند قابل ملاحظه و تأمل است.

- نکته درخشان یافته‌های توصیفی، رضایت بسیار بالای مراجعه‌کنندگان از رفتار کارکنان و نحوه برخورد آنهاست.

- اگر از نسبت‌هایی که سلامت اداری را در ابعاد مورد بحث تأیید می‌کنند، میانگین بگیریم، آنگاه در یک داوری کلی می‌توان گفت که به طور متوسط ۵۰/۹ درصد دریافت‌کنندگان خدمات از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی وضعیت سلامت اداری در این وزارتخانه را مورد تأیید قرار می‌دهند. به عبارت دیگر نیمی از مشتریان از سالم بودن نظام اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی ارزیابی مثبتی ارائه می‌کنند اما نیمی دیگر از این تأیید روشن خودداری می‌ورزند.

- ملاحظه نسبت‌های مربوط به انتظارات خدمات‌گیرندگان از سلامت اداری نشان می‌دهد که میزان توقعات بسیار بالاست به طوری که به جز توقع از نرخ جرائم اداری، توقع نادیده‌انگاری خلاف، توقع از میزان مراجعه و توقع از میزان فرایند انجام کار در بقیه ابعاد بیش از ۷۵ درصد افراد نمونه انتظار دارند سطح سلامت اداری در حد زیاد و

خیلی زیاد باشد.

- اگر انتظارات از ابعاد مورد بحث در موضوع سلامت اداری بر حسب نسبت‌ها رتبه‌بندی شوند آنگاه ملاحظه می‌شود که سه مورد از بالاترین انتظارات به ترتیب به انضباط کاری، سرعت انجام کار و شفاف‌بودن فرایند انجام کار در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی مربوط می‌شود که این انتظارات می‌تواند بیانگر درگیری ذهنی خدمات‌گیرندگان نسبت به ابعاد مورد اشاره باشد.

- کمترین توقعات به ترتیب به نرخ جرائم اداری، میزان فرایند انجام کار و میزان مراجعه به وزارتخانه برای انجام کار مربوط می‌شود که هر سه یافته، نیاز به تأمل جدی و عمیق دارند. در واقع می‌توان پرسید که چرا در مقایسه، نسبت بالایی از دریافت‌کنندگان خدمات انتظار ندارند که نرخ جرائم اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی کم باشد؟ یا چرا درصد بالایی از خدمات‌گیرندگان توقع ندارند که فرایند انجام کار کمتر شود؟ همین‌طور چرا نسبت قابل توجهی از دریافت‌کنندگان خدمات انتظار ندارند که میزان مراجعه به وزارتخانه جهت انجام یک کار در حد کم باشد؟

- جنسیت دریافت‌کنندگان خدمات به‌جز در مورد وجود شایسته‌سالاری، تأثیری بر ابراز نظر آنها درباره وضع موجود دیگر ابعاد سلامت اداری ندارد؛ به عبارت دیگر، در مجموع زنان و مردان ارزیابی مشابهی از وضعیت سلامت نظام اداری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی داشته‌اند.

- سن پاسخگویان در موارد معدودی تأثیر خود را بر ابراز نظر پاسخگویان درباره وضع موجود ابعاد مختلف سلامت اداری نشان می‌دهد. با این حال، در این موارد نیز الگوی مشخصی قابل مشاهده نیست. بنابراین، برای اطلاع از نحوه ابراز نظر گروه‌های سنی، لازم است به توضیح یافته‌های مهم و محتوای جداول مراجعه شود.

- سطح تحصیلات دریافت‌کنندگان بر داوری و نظرات آنها درباره وضعیت

سلامت نظام اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، در برخی از ابعاد تأثیرگذار است. در نگاهی کلی برای نشان دادن این تأثیر باید گفت که با افزایش میزان تحصیلات، توصیف وضعیت سلامت اداری منفی تر می شود. این یافته باید برای برنامه ریزان و مدیران وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی قابل تأمل باشد، زیرا از یک سو نسبت مراجعان با تحصیلات دانشگاهی بیشتر از دیگر سطوح تحصیلی است و از سوی دیگر با گسترش تحصیلات در سطح جامعه قابل پیش بینی است که در سال های آتی مشتریان وزارتخانه نیز بیش از امروز، تحصیل کرده تر خواهند بود. از این رو، با ثابت در نظر گرفتن شرایط کنونی، ارزیابی از سلامت اداری منفی تر خواهد شد.

- تحلیل نظرات دریافت کنندگان خدمات درباره وضعیت سلامت اداری برحسب معاونت های مورد بررسی و دفتر رسانه های دیجیتالی (مکان های تکمیل پرسشنامه)، یافته های وسیع تر و بیشتری از این نوع را نمایان می سازد. زیرا در مورد بیشتر ابعاد سلامت اداری بین خدمات گیرندگان از معاونت ها و دفتر رسانه های دیجیتالی تفاوت های معناداری وجود دارد. به طوری که در نگاهی کلی می توان گفت به ترتیب خدمات گیرندگان دو معاونت امور هنری و امور فرهنگی در مقایسه با دیگر مکان های جمع آوری اطلاعات، توصیف منفی تری از ابعاد سلامت اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی داشته اند. تنها در دو بعد، معاونت مطبوعاتی و دفتر رسانه های دیجیتالی از این لحاظ در رتبه های بالاتری قرار می گیرند.

- این یافته پرسش مهمی را برای مدیریت سازمان مطرح می سازد و آن اینکه مشتریان معاونت امور هنری یا فرهنگی چه ویژگی هایی دارند که این الگو یعنی توصیف منفی آنها به طور آشکار در میان دیگر مشتریان خودنمایی می کند؟ آیا وضعیت نظام اداری در این معاونت ها به گونه دیگری است؟

- در کل، سطح توقع از ابعاد مختلف سلامت اداری بسیار بالاست. گرچه از این لحاظ نیز در بین دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت‌های مختلف و دفتر رسانه‌های دیجیتال در موارد متعدد تفاوت‌های معنی‌داری وجود دارد.

- همچنان که اشاره شد دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت‌های امور هنری و فرهنگی به طرز مشخصی در ابعاد زیادی از وضعیت موجود سلامت اداری توصیف منفی‌تری داشتند. این الگو در مورد توقع از سلامت اداری نیز تا حدود زیادی - البته نه همچون ارزیابی از وضع موجود - وجود دارد؛ به طوری که سطح توقع دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت‌های فرهنگی و هنری در رتبه‌های بالاتری قرار داشته است. با وجود این، هرچند در مواردی میزان رضایت خدمات‌گیرندگان از برخی معاونت‌ها قابل توجه است، به طرز باورنکردنی انتظارات بالایی نیز در همان موارد بیان داشته‌اند؛ برای مثال، این بحث در مورد دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت امور مطبوعاتی و دفتر رسانه‌های دیجیتال صدق می‌کند. حال اگر انتظارات مترادف با احتمال وقوع در آینده در نظر گرفته شود، می‌توان ادعا کرد که حتی در میان دریافت‌کنندگان خدمات از معاونت‌هایی که توصیف مثبت‌تری از وضعیت موجود سلامت اداری در وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی داشته‌اند، درخواست برای بهبود وضعیت نیز بسیار بالاست؛ به عبارتی دیگر، گرچه وضع موجود به طور نسبی تأیید می‌شود، اما توقع تغییر و بهبود اوضاع نیز بسیار بالاست.



پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

سلامت اداری به وضعیتی گفته می‌شود که در آن نظام اداری در جهت دستیابی به اهداف از پیش تعریف شده خود، امکان انحراف از قوانین و هنجارهای اداری و موانع دستیابی به اهدافش را از بین برده یا به حداقل کاهش دهد، به طوری که قابل چشم‌پوشی باشد و برای هر نوع فساد اداری محتمل، تدابیر لازم اندیشیده باشد.