

بوروکراسی‌هراسی: نگاه دوگانه شهروندان به خدمات عمومی

زینب مولوی^۱، رضا طهماسبی^۲، حسن دانایی‌فرد^۳، علی حمیدی‌زاده^۴

چکیده: در زمینه تصویر منفی مدیریت دولتی و خدمات عمومی میان شهروندان مطالعات متعددی انجام گرفته است که اغلب آنها ناکارآمدی دولت را در نظر گرفته‌اند و نگاه دوگانه شهروندان به خدمات عمومی در آنها به‌ندرت بررسی شده است. هدف این مقاله توصیفی - همبستگی، مفهوم‌پردازی و شناسایی بوروکراسی‌هراسی است. به این منظور ابتدا با تحلیل اطلاعات حاصل از ارزشیابی عملکرد دستگاه‌های دولتی، بوروکراسی‌هراسی شناسایی و وجود آن تأیید شد. سپس، با پیمایش شهروندان برخی متغیرهای فردی مؤثر بر پدیده بوروکراسی‌هراسی شناسایی شدند. جامعه آماری تحقیق کلیه شهروندان ۱۸ تا ۷۰ ساله‌ای بودند که در یک سال گذشته دست‌کم یک بار برای دریافت خدمات به یکی از سازمان‌های عمومی مراجعه کرده‌اند. ابزار تحقیق، پرسشنامه و اسناد و مدارک بود و داده‌ها با رگرسیون لجستیک تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان داد بی‌اعتمادی به دولت و کارکنان بخش عمومی فقط با عملکرد خدمات عمومی مرتبط نیست و ۲۹ درصد پاسخگویان بوروکراسی‌هراس هستند. متغیرهای سن، جنسیت، سطح تحصیلات و دفعات مراجعه برای دریافت خدمات نیز با بوروکراسی‌هراسی رابطه دارند، اما متغیرهای سطح درآمد و نوع شغل با بوروکراسی‌هراسی رابطه معناداری ندارند.

واژه‌های کلیدی: اعتماد عمومی، بوروکراسی، بوروکراسی‌هراسی، خدمات عمومی، رضایت از خدمات دولت.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

۳. استاد گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۴. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۱۲/۲۰

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۶/۰۳/۲۳

نویسنده مسئول مقاله: رضا طهماسبی

E-mail: rtahmasebi@ut.ac.ir

مقدمه

در گذشته مدیریت دولتی توجه اصلی خود را به رخدادهای درون بوروکراسی معطوف می‌کرد و به‌طور عمده، مشکلات درونی بوروکراسی را مسئله اصلی می‌پنداشت (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۲۹۵). امروزه باید مدیریت دولتی ابعاد اجتماعی و عمومی حرفه خود را بشناسد، از آثار خود بر محیط اجتماعی آگاه باشد و مسائل شهروندان و شهروندی را دغدغه ذهنی خود قرار دهد (الوانی، ۱۳۷۱: ۲۱). مدیریت دولتی سنتی که نگاه بالا به پایین و رویکرد نخبه‌گرایی^۱ داشت، به مدیریت دولتی نوین که نظریه انتخاب عمومی^۲ و رویکرد اصیل - وکیل^۳ را مد نظر قرار داده، تغییر یافته است (رابینسون، ۲۰۱۵: ۴-۵). به بیانی، مدیریت دولتی از بوروکراسی محوری که ارزش‌های اقتصادی را مد نظر دارد، به سمت دموکراسی محوری و شهروندمداری حرکت کرده که این دوگانگی، توجه بسیاری از صاحب‌نظران را به خود جلب کرده است (فرازمند، ۲۰۱۰: ۲۶۰). بر این اساس، در عصر حاضر، رویکرد سازمان‌های دولتی به مقوله‌ها، کارایی و اثربخشی دگرگونی بنیادی و اساسی داشته است (شریفی کلویی، ۱۳۷۹: ۱۹).

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. به باور اندیشمندان علوم سیاسی و اداری، 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 (کاظمی، ۱۳۷۹: ۲۲۷). از این رو، موضوع رضایت شهروندان از چندین جنبه برای دولت‌ها اهمیت دارد؛ نخست، مسئله مشروعیت دولت است که موجب تقویت ثبات سیاسی یک جامعه می‌شود (مسعودنیا، مرادی و محمدی‌فر، ۱۳۸۸: ۲۰۳) و همان‌طور که دیوید بیتهم بیان می‌کند قدرت مشروعی است که مشروعیت آن در بیان رضایت حکومت‌شوندگان متجلی شود (هیوود، ۱۳۸۸: ۲۱۰). از جنبه دیگر، بدیهی است که نظام‌های سیاسی برای حفظ و بقای خود به اعتماد و مشارکت مردم در اداره جامعه نیاز دارند.

به عقیده جان لاک، حکومت بر اساس اعتماد مردم به آن شکل می‌گیرد، از این رو، زمانی که این اعتماد تضعیف شود یا از بین برود، دولت نیز در معرض فروپاشی قرار می‌گیرد (سرفراز، ۱۳۸۱: ۴۶). به باور اینگلهارت (۱۹۹۷) نیز اعتماد شهروندان تابعی از عملکرد کارکنانی است که به ارائه خدمات می‌پردازند (ساعی و حیاتی، ۱۳۹۲: ۴۲).

1. Top-down and elitist approach

2. Public choice theory

3. Principal-agent approach

اگرچه در زمینه اهمیت رضایت مردم از خدمات دولتی و نگرش آنها نسبت به دولت و خدمات آن، در داخل (از جمله لطفی و یاری، ۱۳۹۴؛ هدایت و علمی، ۱۳۹۱؛ یعقوبی چوبری و جلیلی دمدل، ۱۳۹۳) و خارج از کشور (از جمله بوکرت، ون دی ول و کامپن، ۲۰۰۵؛ محمد، ۱۹۹۸؛ کریستنسن و لاگرید، ۲۰۰۳) پژوهش‌هایی انجام گرفته است، باید این نکته را خاطرنشان کرد که رضایت شهروندان از خدمات دولت و به‌طور کل، سازمان‌ها و نهادهای دولتی، لزوماً به ایجاد نگرش مثبت و اعتماد شهروندان به دولت و خدمات دولتی منجر نخواهد شد. همان‌طور که گودسل (۱۹۹۴) و فردریکسون (۱۹۹۷) نیز مطرح کردند، شهروندانی که با وجود ارزشیابی مثبت عملکرد واقعی خدمات عمومی بر مبنای تجربه مستقیم خود، نسبت به دولت و کارکنان آن و نگاهی دوگانه به خدمات دولتی تصویر منفی دارند، قابل تأمل هستند. همچنین، محققان و نویسندگان بسیاری بیان کرده‌اند که دیدگاه منفی^۱ نسبت به مدیریت دولتی الزاماً با ارزشیابی ذهنی و عینی آنها از عملکرد دولت مرتبط نیست (از جمله مارول (۲۰۱۵)، ون رایزن (۲۰۱۱) در آمریکا و کاینزاس (۲۰۱۵) در اسپانیا). حتی در کشورهایی با حکومت‌های پیشرفته که عملکرد خوبی دارند و مردم به‌طور کلی از خدمات عمومی راضی هستند نیز، این نگرش منفی دیده می‌شود (دل پینو، کالزادا و دیز پالیدو، ۲۰۱۶: ۱).

سید (۲۰۱۵) ثابت کرد اعتماد به دولت فقط به تجربه فرد از رفتار سیاستمداران و کارکنان دولت بستگی ندارد، بلکه به انتظارات مردم از آنها نیز وابسته است (سید، ۲۰۱۵: ۷۳). بنابراین، هدف اصلی این تحقیق مفهوم‌پردازی بوروکراسی‌هراسی^۲ میان شهروندان و به‌دنبال آن شناسایی برخی عوامل فردی مؤثر بر آن است.

با وجود این پیش‌فرض‌ها که بوروکراسی‌هراسی درصد غالب افراد را تشکیل نمی‌دهد و تصویر منفی از مدیریت دولتی همیشه به عملکرد خدمات دولتی مرتبط نیست؛ این تحقیق به‌دنبال پاسخ به این پرسش است که آیا در جامعه ایران بوروکراسی‌هراسی وجود دارد؟ در صورت پاسخ مثبت، عوامل فردی مؤثر بر آن کدام‌اند؟

پیشینه نظری پژوهش

مفهوم بوروکراسی

بوروکراسی به فرانسوی Bureaucratie از دو بخش bureau به‌معنای میز و دفتر کار و پسوند cratie به‌معنای سالاری ساخته شده است. برابر فارسی آن «دیوان‌سالاری» است. به‌طور کلی،

1. Negative view

2. Bureauphobia

دیوان‌سالاری به معنای سیستم کارکرد عقلانی و قانونمند است. بوروکراسی به عنوان پدیده‌ای اجتماعی و با توجه به کاربرد عملی آن، نخستین بار توسط ماکس وبر استفاده شد (دنهارت و بیکر، ۲۰۰: ۱۲۷).

دنهارت و دنهارت (۲۰۰۷) بیان کردند از دید «وبر»، اگرچه بوروکراسی بهترین شیوه تحقق کارایی در سازمان است، می‌تواند پیامدهای منفی بسیاری داشته باشد. بوروکراسی به طور اساسی ضدانسانی است و ارزش‌های دموکراتیک و انسانی را به مخاطره می‌اندازد. وی آینده بوروکراسی را ایجاد قفس آهنینی^۱ می‌دید که در آن همه اشکال ارزش‌های انسانی توسط ساختارهای بوروکراتیک سرکوب خواهد شد (طهماسبی، ۱۳۹۲: ۵۷).

در کتاب دایره‌المعارف علوم اجتماعی هارولد لاسکی (۱۹۳۰) و بوروکراسی وان مایلز، بوروکراسی یک واژه نامطلوب سیاسی است. بیشتر دانشمندان علوم اجتماعی بوروکراسی را پدیده‌ای مرتبط با سازمان‌های بزرگ و پیچیده تعریف می‌کنند بدون اینکه به طور ضمنی آن را تأیید یا رد کنند، یا آن را به عنوان سازمان اجتماعی خاص تعریف می‌کنند که ویژگی‌های خاص دارد (فقیهی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۴: ۱۴).

به طور کل، بوروکراسی در معانی مختلف به کار گرفته می‌شود: سازمان معقول عدم کارایی سازمان، حکومت به دست مأموران اداری، اداره عمومی، سازمان، جامعه نوین، تشریفات زائد یعنی کاغذبازی و مقررات اضافی که موجب از بین رفتن کارایی می‌شود، دستگاهی اداری یا همه ابزار و امکانات دولت مرکزی و محلی، بوروکراسی، نوعی شکل سازمانی که دارای ویژگی‌های مشخص از قبیل سلسله‌مراتب اختیار و نظام مقررات است (گل، ۱۳۸۰: ۳۴). در این تحقیق بوروکراسی به معنای اداره عمومی و دستگاه اداری که شامل همه ابزار و امکانات دولت محلی و مرکزی است، به کار گرفته شده است.

بوروکراسی‌هراسی

مطالعات متعددی بر نقش نحوه عملکرد خدمات عمومی در رضایت شهروندان و به تبع آن، اعتماد و نگرش شهروندان به دولت و خدمات عمومی تأکید کرده‌اند. اما مطالعه حاضر به دنبال معرفی مفهومی جدید در این حوزه است که برآیند و ادامه مطالعات گذشته در حوزه ارتباط شهروندان و خدمات عمومی و نگرش شهروندان به خدمات عمومی تلقی می‌شود. بوروکراسی‌هراسی نگرش دوسویه به اداره امور دولتی است که از مدیریت دولتی و خدمات عمومی، حتی بعد از تجربه مثبت فرد از مراجعه به سازمان‌های عمومی، تصویری منفی مطرح می‌کند (دل‌پینو و همکاران،

1. Iron cage

۲۰۱۶: ۱). هراس در لغتنامه دهخدا معادل ترس، رعب، وحشت و... معنا شده است. اما این واژه مفهوم روان‌شناختی دارد که از نظر مفهومی متفاوت با ترس است. این واژه معادل واژه phobia در نظر گرفته شده که در دیکشنری هیپنوتراپی^۱ معادل نوعی ترس زیاد و غیرمنطقی تعریف شده که از شیء یا شرایطی ایجاد می‌شود که خطر واقعی ندارند. ترس واکنش انطباقی بشر هنگام مواجهه با خطر است. این واکنش هدف محافظتی دارد، اما فوبیا، ترس بیمارگونه به شدت مبالغه‌آمیز و حتی توهمی است. در هراس هیچ شرایط ترسناک یا دلیل منطقی برای ترسیدن وجود نداشته و فرد توان کنترل ندارد (روزنهان و سلیگمن، ۱۳۹۱؛ آزاد، ۱۳۸۹). بنابراین، کاربرد این واژه برای بوروکراسی‌هراسی مناسب است.

سه مسیر پژوهشی مرتبط با بوروکراسی‌هراسی

سه مسیر پژوهشی در نگرش‌های شهروندان به اداره امور دولتی برای شناخت پدیده بوروکراسی‌هراسی مفید است: مطالعه درباره فرهنگ بوروکراتیک^۲ (ناچمیاس و روزنبوم، ۱۹۷۸)، مطالعه بدینی اداری (برمن، ۱۹۹۷) و پژوهش‌های مربوط به پدیده نارضایتی از خدمات دولتی.

الف) فرهنگ بوروکراتیک ناچمیاس و روزنبوم

ناچمیاس و روزنبوم قصد داشتند فرهنگ بوروکراتیک را با توصیف آن به عنوان جنبه‌ای از فرهنگ سیاسی^۳ تحلیل کنند. آنها بر اساس نوع‌شناسی آلموند و وربا (۱۹۶۶) از نگرش‌ها به سیستم سیاسی (وفاداری، بی‌تفاوتی یا بی‌علاقگی و خصومت)^۴ سه نوع متفاوت از شهروندان را بر مبنای دیدگاه آنها به بوروکراسی شناسایی کردند: «بوروکراسی‌دوستان، بوروکراسی‌شکبان (بی تفاوتان) و بوروکراسی‌بیزاران»^۵ (ناچمیاس و روزنبوم، ۱۹۸۷: ۲۵). بوروکراسی‌دوستان، بهترین و مؤثرترین گروه هستند که از رویه‌های ساختاری و ویژگی‌های برون‌دادی بوروکراسی دولتی بیزار نیستند. آنها ارباب رجوعان سازگار^۶ با یک جامعه بوروکراتیزه‌شده^۷ هستند. قطب مخالف بوروکراسی‌دوستان، بوروکراسی‌بیزاران و در واقع بوروکراسی‌هراسان نهایی هستند.

1. Hypnotherapy Dictionary (2013): Phobias are a form of anxiety disorder and are characterized by intense and irrational fears of an object or situation that poses no real threat.
2. Bureaucratic culture
3. Aspect of political culture
4. Loyalty, Indifference Or Apathy, And Hostility
5. Bureauphiles, Bureautolerants & Bureautics
6. Well-adjusted clients
7. Bureaucratized society

ناچمیاس و روزنبوم به تبعیت از گولدنر (۱۹۵۲) و تامپسون (۱۹۶۱)، واژه‌های Bureausis^۱ و بوروکراسی‌بیزاران را برای افرادی به کار بردند که این وضعیت (بیماری)^۲ را داشتند. بنابراین، بر اساس پیچیدگی درک‌شده از بوروکراسی و انتظار رفتارهای برابر (نا برابر) بوروکرات‌ها، نوع‌شناسی سه‌گانه‌ای را برای شهروندان مطرح کردند.

Bureautic	Bureautolerant	Unequal
bureautolerant	Bureauphile	Expected treatment
		Equal

High Complex Low

شکل ۱. نوع‌شناسی شهروندان نسبت به بوروکراسی از نظر ناچمیاس و روزنبوم

صاحب‌نظران بیشتر از ارائه تعریف روشن از نگرش بوروکراسی‌بیزاری، به دانستن پیامدهای آن علاقه‌مندند. از این رو، آنها نه این مفهوم را عملیاتی می‌دانند و نه دلایل آن را تبیین کرده‌اند (دل پینو و همکاران، ۲۰۱۶: ۲).

ب) نظریه بدبینی شهروندان به اداره امور دولتی برمن (۱۹۹۷)

مطالعه دیگر، مطالعه برمن در ساخت نظریه بدبینی شهروندان^۳ به اداره امور دولتی بود (برمن، ۱۹۹۷: ۱۰۵). در مطالعات بدبینی، برمن در تلاش بود تا استراتژی‌هایی را شناسایی کند که به اداره امور دولتی امکان می‌دهد تعداد افرادی را که نگرش منفی به بوروکراسی دارند، کاهش دهد. در کار وی، بدبینی زیاد، معمولاً با باورهای ایدئولوژیکی مرتبط می‌شود که به شدت منتقد دولت هستند. در این دیدگاه افرادی که به اداره امور دولتی بدبین هستند، اعتقاد دارند دولت‌ها در پی روزمره‌ای کردن و فریب دادن^۴ شهروندان هستند. تعریف برمن، خردمندانه است، ولی حوزه

1. A psychological aversion to bureaucracies or bureaucratic behavior which are perceived to be impersonal and dehumanizing
2. Disease
3. Theory of citizen cynicism
4. Mislead

بدبینی شهروندان را مبتنی بر ادراک مدیران دولتی (مدیران شهری و مقامات ارشد اداری) سنجیده است، بدون اینکه نگرش‌های شهروندان را به اداره امور دولتی اندازه‌گیری کند. ماینتز (۱۹۸۵) و ناچمیاس و روزنبوم (۱۹۸۷)، بیان کردند که کارکنان دولتی در مورد ارباب رجوع‌ها، کلیشه‌های خود را دارند، از این رو دیدگاه‌های آنها نمی‌تواند شاخص عینی و بی‌تعصب نگرش حقیقی ارباب رجوعان باشد و ادراک شهروندان در ارزشیابی دولت با متخصصان^۱ متفاوت است (دل پینو و همکاران، ۲۰۱۶: ۲).

بوروکراسی‌هراسی نسبت به بدبینی اداری، مفهوم خاص‌تری است. در بدبینی اداری، افراد نسبت به دولت نوعی نگرش ایدئولوژیکی دارند (برمن، ۱۹۹۷)، همچنین بوروکراسی‌هراسی بر تناقض میان دیدگاه عمومی فرد به اداره امور دولتی و رضایت شخصی او از عملکرد واقعی دولت، دلالت دارد.

ج) مطالعات رضایت شهروندان از خدمات دولتی

سومین خط سیر پژوهشی مرتبط با مقوله بوروکراسی‌هراسی، مطالعات رضایت شهروندان از خدمات دولتی است. دولت‌ها در سراسر جهان، مبالغ هنگفتی را برای ارزیابی ادراک شهروندان از کیفیت خدمات دولتی و فهم دلایل عقبه ناراضایتی آنان صرف می‌کنند. اگرچه این خط پژوهشی در ساخت برخی از فرضیه‌های ما مفید بوده است، قصد داریم تأکید کنیم که بوروکراسی‌هراسی متفاوت از ناراضایتی از خدمات دولتی است. بوروکراسی‌هراسان افرادی هستند که از خدمات اداری دولتی رضایت دارند، اما به‌طور کلی نسبت به اداره امور دولتی نگرش منفی نشان می‌دهند.

پیشینه تجربی

مطالعات گسترده نشان داد با وجود گستردگی پدیده بوروکراسی‌هراسی و مفاهیم مرتبط با آن، پژوهش و بررسی در این حوزه در ایران انجام نشده است و این موضوع برای نخستین بار در ایران در مقاله حاضر مطرح می‌شود. بررسی اجمالی مربوط به مقاله دل پینو و همکاران (۲۰۱۶) فقط در کشور اسپانیا بوده که به نگرش شهروندان به دولت و خدمات دولتی نگاهی متفاوت داشته است و به گفته نویسندگان آن مقاله، ورودی به بحث بوده است و ادامه بحث در حوزه‌های مختلف و مناطق مختلف نیاز است. در نتیجه این مطالعه دو دسته پیشایندها برای بوروکراسی‌هراسی با تحلیل‌های محققان به‌دست آمد. این پیشایندها فقط به بخشی از عوامل برون بوروکراسی توجه کرده و عوامل درون بوروکراسی را نادیده گرفته است.

در حوزه‌های مرتبط با پژوهش حاضر، در ایران نیز پژوهش‌هایی انجام شده است که به برخی از آنها اشاره می‌شود.

در زمینه رضایت و اعتماد شهروندان به دولت و خدمات دولتی، تحقیقاتی انجام گرفته است. از جمله لطفی و یاری (۱۳۹۴) میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد ناجا را در شهرستان ایلام بررسی کردند و نشان دادند رضایت به این نهاد در سطح مناسب بوده و رضایتمندی کلی خوب است. در این تحقیق برای مؤلفه رضایت، ابعاد رضایتمندی از رفتار کارکنان با ارباب رجوع، فضا و تجهیزات فیزیکی و سنجش آگاهی مراجعان در نظر گرفته شده است. هدایت و علمی (۱۳۹۱) رضایتمندی ارباب رجوع را از عملکرد خدمات شهری در نقده بررسی کردند. در این تحقیق سطح رضایت بررسی نشده، اما عوامل مؤثر بر رضایت شناسایی شده است که شامل جنسیت، رضایت اجتماعی شهروندان، پایگاه اقتصادی و اجتماعی شهروندان، میزان انتظارات از ارائه خدمات، درجه کیفیت خدمات ارائه شده و میزان مشارکت شهروندان در امور است.

یعقوبی چوبری و جلیلی دمدل (۱۳۹۳) نشان دادند رضایت شهروندان از اداره‌های دولتی شهر خلخان تحت تأثیر جنسیت، پایگاه اجتماعی و قدرت مدیریت کارگزاران دولتی است. نتایج تحقیقاتی که نگرش‌های مردم نسبت به مسئولان و کارکنان دولتی را بررسی کرده است، نشان می‌دهد تبعیض بین مردم و کارکنان و مسئولان دولتی، پارتی‌بازی (محسنی، ۱۳۷۴)، و نگرش مردم به رشوه‌گیری و احقاق ضعیف حق (رفیع‌پور، ۱۳۷۹) زیاد است و بیشتر تحقیقات نشان داده‌اند سطح این شاخص‌ها به مرور زمان بیشتر شده و نگرش منفی افزایش یافته است.

رفیع‌پور (۱۳۷۶: ۱۱۶) نشان داد میزان اعتماد به مسئولان نسبت به سال‌های نخست انقلاب کاهش یافته است. حیدری (۱۳۹۳) با توجه به تحقیقات قبلی بیان می‌کند تضعیف یا تقویت اعتماد وابسته به شرایط، عملکرد مناسب و یکسان (بدون تبعیض) نهادهای رسمی و شرایط حاکم بر زندگی شهروندان است که به صورت مستقیم تحت تأثیر عملکرد نهادهای حاکم بر جامعه است. او نشان داد عملکرد مربوط به دادگاه‌ها، پای‌بندی به قوانین و مقررات و رواج پارتی‌بازی اداری، بر اعتماد شهروندان مؤثر است. در تحقیق وی نهادها به ۱۰ دسته (نهادهای آموزشی، نظامی، مذهبی، نظارتی، قانون‌گذاری، ارتباط جمعی، حمایتی، خدماتی و نظارت بر اجرای قانون) طبقه‌بندی شدند که میزان اعتماد به آنها از حد متوسط پایین‌تر بود و بیشترین اعتماد به نهادهای امنیتی بوده است که در حد متوسط قرار داشت. همچنین نتایج تحقیق نشان داد سطح اعتماد به نهادهای نظارت بر اجرای قانون (قوة قضاییه و شورای نگهبان) در پایین‌ترین حد قرار دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با هدف مفهوم‌پردازی پدیده جدیدی در بستر بخش دولتی ایران انجام شده است. داده‌ها به روش توصیفی - پیمایشی گردآوری شدند. به‌طور کلی پژوهش به روش تحلیلی اجرا شد و در بخش شناسایی عوامل فردی نیز روش همبستگی به کار رفت. رویکرد تحقیق حاضر آمیخته است. ابزارهای استفاده شده در پژوهش، اسناد، مدارک و پرسشنامه است. جمع‌آوری داده‌ها به روش کتابخانه‌ای و میدانی انجام گرفت. واحد تحلیل، فرد است و جامعه آماری، شهروندان ۱۸ تا ۷۰ ساله‌ای که دست کم یک بار در یک سال گذشته به یکی از نهادهای عمومی یا سازمان‌های دولتی برای دریافت خدمات عمومی مراجعه کرده‌اند، در نظر گرفته شدند. نمونه‌ای از این افراد به روش در دسترس انتخاب شد و پرسشنامه در اختیار آنان قرار گرفت. از میان این افراد ۱۴۲۱ نفر پرسشنامه پژوهش را کامل کردند که با توجه به نامحدود بودن حجم جامعه و بر اساس جدول مورگان این میزان کفایت لازم را دارد. اسناد و مدارک به روش قضاوتی انتخاب شد و پس از انتخاب نوع سند مورد مطالعه، اسناد و مدارک مد نظر، به روش در دسترس بررسی شدند. مفهوم‌سازی بوروکراسی‌هراسی در دو مرحله انجام گرفت. ابتدا با استفاده از اسناد و مدارک، اطلاعات حاصل از ارزیابی عملکرد دستگاه‌های دولتی بازبینی و تحلیل شد؛ سپس در قالب پرسشنامه، پیمایش گسترده‌ای انجام گرفت.

یافته‌های پژوهش

الف) تحلیل نتایج حاصل از ارزیابی طرح تکریم ارباب رجوع

در این تحقیق از نتایج ارزشیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استفاده شده است. در ارزشیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی به‌منظور ارزیابی اجرای برنامه هفتم از طرح تحول نظام اداری و بر اساس تبصره ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری، در ارزیابی اجرای مناسب طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، هرساله میزان رضایت مراجعان از نحوه ارائه خدمات سازمان‌های دولتی سنجیده می‌شود. بر این اساس، در استان قم تا سال ۱۳۹۲ در چندین سال متوالی در این زمینه ارزشیابی‌هایی انجام گرفته است. از میان ۴۶ سازمان عمومی بررسی شده (برای نمونه از ابعادی که می‌توان نگرش دوسویه به خدمات دولتی را از آنها استخراج کرد)، نتایج سال ۱۳۹۱ به‌دست آمد^۱ (جدول‌های ۱، ۲ و ۳). شایان ذکر است از اطلاعات مکتوب در سازمان برنامه و بودجه مدد گرفته و اطلاعات سازمان‌ها به روش در دسترس انتخاب شد.

۱. شایان ذکر است این بررسی‌ها برای چندین سال دیگر نیز انجام گرفت و نتایج مشابهی به‌دست آمد که به‌دلیل محدودیت حجم مقاله، در این پژوهش ذکر نشد.

بر اساس نتایج بررسی‌ها، ۵۸/۸ پاسخگویان اعتقاد دارند که در دستگاه‌های دولتی پارتی‌بازی، توصیه و سفارش وجود دارد، در حالی که از بین این افراد فقط ۱۱/۴ درصد بیان کرده‌اند برای دریافت خدمات، از توصیه و سفارش استفاده کرده‌اند. از طرفی، ۳۳ درصد پاسخگویان به درخواست پرداخت مازاد از تعرفه (رشوه و...) در دستگاه‌های دولتی اعتقاد داشته‌اند که از بین این افراد، فقط ۹/۴ درصد گفته‌اند وجهی بیش از تعرفه‌های مقرر پرداخت کرده‌اند.

با توجه به نتایج بررسی‌ها، ۴۱/۹ درصد پاسخگویان به رفع مشکل یا رسیدگی به شکایت‌های خود از سوی کارکنان اعتماد داشتند که این میزان، مقدار کمی است در حالی که ۷۵/۶ درصد در کل، از خدمات ارائه‌شده توسط کارکنان اداره پست راضی بودند.

جدول ۱. اعتقاد به وجود رشوه و... و تجربه پرداخت رشوه و...

معتقدان به وجود رشوه و ...	بی‌اعتقادان به وجود رشوه و ...	
۴/۴	-	تجربه پرداخت پول مازاد بر تعرفه
۵۱/۲	۸/۸	نداشتن تجربه پرداخت پول مازاد بر تعرفه

جدول ۲. اعتقاد به وجود پارتی‌بازی و... و تجربه پارتی‌بازی و...

معتقدان به وجود پارتی‌بازی و ...	بی‌اعتقادان به وجود پارتی‌بازی و ...	
۹/۴	-	تجربه توصیه و پارتی‌بازی
۷۶/۳	۶/۸	نداشتن تجربه توصیه و پارتی‌بازی

جدول ۳. توزیع فراوانی افراد بر اساس رضایت و اعتماد

دارای اعتماد	بی‌اعتماد	
۴۱/۹	۳۳/۷	راضی
-	۳۴/۴	ناراضی

همان‌طور که مشاهده می‌شود، ۵۱/۲ درصد پاسخگویان با وجودی که تجربه درخواست پول مازاد برای دریافت خدمت از دستگاه اجرایی نداشته‌اند، بر این باور هستند که دستگاه‌های اجرایی در ازای ارائه خدمت، درخواست وجه مازاد دارند (نگرش منفی در عین تجربه مثبت). این میزان درصد بالایی در مقابل ۴/۴ درصد افرادی است که این باور را بر مبنای تجربه قبلی داشته‌اند. از طرفی، ۷۶/۳ درصد بدون تجربه مستقیم پارتی‌بازی، توصیه و سفارش، باور دارند این روند در دستگاه‌های اجرایی رواج دارد و این درصد بسیار بالایی است. در نهایت، ۳۳/۷ درصد افراد راضی از خدمات دولتی، نسبت به این خدمات و کارکنان بی‌اعتماد هستند. این گروه با وجود تجربه‌های مثبت، به دستگاه‌های اجرایی و خدمات آنها نگرش منفی دارند. این پدیده به تأسی از دل‌پینو و همکاران (۲۰۱۶) بوروکراسی‌هراسی نامیده شد که از مدیریت دولتی و خدمات عمومی حتی بعد از تجربه مثبت فرد از مراجعه به سازمان‌های دولتی، تصویر منفی نشان می‌دهد.

ب) پیمایش جامعه آماری

در گام دوم، برای اطمینان از بررسی‌ها و نتایج به‌دست آمده از تحلیل داده‌های نظرسنجی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های عمومی، همچنین برای شناسایی عوامل فردی مؤثر بر پدیده بوروکراسی‌هراسی، نظرسنجی عمومی دیگری در قالب پرسشنامه به عمل آمد که به دو طریق الکترونیکی و حضوری به روش تصادفی ساده بود. چنانچه پاسخ‌دهنده طی یک سال اخیر به یکی از سازمان‌های دولتی یا نهادهای عمومی برای دریافت خدمات مراجعه کرده بود، می‌توانست به پرسش‌های بعدی پاسخ دهد. در ادامه، از پاسخ‌دهنده درخواست شد ویژگی‌های فردی خود را در قالب شش متغیر فردی شامل سن، جنسیت، سطح تحصیلات، دولتی یا غیردولتی بودن شغل، دفعات مراجعه به سازمان‌ها و نهادهای عمومی و سطح درآمد گزارش کند. گفتنی است این متغیرها بر مبنای نتیجه تحقیق برمن (۱۹۹۷) و مطالعات دل‌پینو و همکاران (۲۰۱۶) انتخاب شدند و متناسب با جامعه ایرانی تغییر کردند. سپس، از پاسخگو خواسته شد میزان رضایت خود از خدمات دریافت‌شده را بیان کرده و اعلام کند به کارمندان و کارگزاران دولتی چقدر اعتماد دارد. این دو پرسش با مقیاس سه‌گزینه‌ای لیکرت تنظیم شد. مبنای این نظرسنجی نیز، تحقیق دل‌پینو و همکارانش (۲۰۱۶) بود که با اندکی تغییر متناسب با جامعه ایرانی به کار گرفته شد.

در مجموع، در یک دوره چهارماهه حدود ۱۲۰۰۰ پرسشنامه نظرسنجی (۷۵۰ پرسشنامه حضوری و حدود ۱۱۲۵۰ پرسشنامه از طریق ایمیل یا شبکه‌های اجتماعی) توزیع شد که از این میان ۲۰۴۲ پاسخ جمع‌آوری گردید (۶۵۹ پرسشنامه حضوری و ۱۳۸۳ پرسشنامه به‌صورت الکترونیکی). از ۲۰۴۲ پاسخ دریافت‌شده، ۴۲۵ پاسخگو طی یک سال گذشته به نهادهای عمومی

و سازمان‌های دولتی مراجعه نکرده بودند، ۱۹۶ نسخه نیز به دلیل سن زیر ۱۸ سال کنار گذاشته شدند. بنابراین، ۱۴۲۱ پاسخ قابل بررسی به دست آمد^۱. توزیع ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان به شرح جدول ۴ است.

جدول ۴. توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت‌شناختی پاسخگویان

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
شغل	دولتی	۵۹۷
	غیردولتی	۸۲۴
سن	۱۸ تا ۲۵ سال	۱۰۴
	۲۵ تا ۳۵ سال	۲۰۶
	۳۵ تا ۴۵ سال	۳۰۸
	۴۵ تا ۵۵ سال	۴۰۲
	۵۵ تا ۷۰ سال	۴۰۱
	۷۰ سال و بالاتر	۷۶۲
سطح تحصیلات	تحصیلات غیردانشگاهی	۷۶۲
	فوق‌دیپلم و لیسانس	۴۶۲
	فوق‌لیسانس و بالاتر	۱۹۷
درآمد	کمتر از ۱ میلیون در ماه	۵۰۸
	۱ تا ۲ میلیون در ماه	۲۰۷
	۲ تا ۳ میلیون در ماه	۳۱۸
	۳ میلیون و بیشتر در ماه	۳۸۸
جنسیت	مرد	۵۲۰
	زن	۹۰۱

توزیع فراوانی بر اساس میزان رضایت از خدمات دولتی و میزان اعتماد به نهادها و سازمان‌های دولتی در جدول ۵ بیان شده است، نقطه برش با توجه به مقیاس سه‌گزینه‌ای، بالاتر از ۲ برای رضایت و اعتماد و کوچک‌تر از ۲ برای نارضایتی و بی‌اعتمادی در نظر گرفته شد. میانگین امتیاز ۲ بی‌تفاوتی را در هر دو متغیر نشان می‌دهد.

۱. بازگشت پرسشنامه ۱۷ درصد و بازگشت پرسشنامه کامل و قابل قبول ۱۱/۸ درصد بوده است.

جدول ۵. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس رضایت و اعتماد

کل	بی پاسخ	ناراضی	بی تفاوت	راضی	
دارای اعتماد	۵۱ درصد	۱ درصد	۸ درصد	۶ درصد	۳۶ درصد
بی تفاوت	۷ درصد	۰	۱ درصد	۲ درصد	۴ درصد
بی اعتماد	۴۰ درصد	۳	۷	۱ درصد	۲۹ درصد
بی پاسخ	۲ درصد	۱	۰	۱	۰ درصد
کل	۱۰۰	۵ درصد	۱۶ درصد	۱۰ درصد	۶۹ درصد

در مجموع، حدود ۶۹ درصد پاسخگویان از خدمات ارائه شده توسط نهادها و سازمان‌های دولتی راضی بودند، ۵۱ درصد پاسخگویان به نهادها و کارگزاران دولتی اعتماد داشتند و ۴۰ درصد بی اعتماد بودند که این میزان نسبت زیادی را در میان پاسخگویان تشکیل داده است. نتایج این بررسی نشان داد از میان افرادی راضی از خدمات دولتی راضی، ۲۹ درصد به نهادها و کارگزاران دولتی بی اعتماد بودند. این افراد همان بوروکراسی هراسان هستند، یعنی افرادی که با وجود رضایت از خدمات ارائه شده توسط نهادهای و سازمان‌های دولتی نسبت به این نهادها و کارکنان آنها بی اعتمادند.

برای شناسایی تعیین کننده‌های (عوامل) فردی مؤثر بر بوروکراسی هراسی (شامل شش متغیر سن، جنسیت، سطح تحصیلات، دولتی یا غیردولتی بودن شغل، دفعات مراجعه به سازمان‌ها و نهادهای عمومی و سطح درآمد) تجزیه و تحلیل چندمتغیری انجام شد. از آنجا که متغیر وابسته (بوروکراسی هراسی) دووجهی است، رگرسیون لجستیک به اجرا درآمد. به این منظور برای هر متغیر مستقل فردی سطوح چندگانه در نظر گرفته شد. در اجرای رگرسیون لجستیک برای متغیر وابسته بوروکراسی هراسی، کد ۱ افرادی را که دربردارنده این صفت هستند را نشان می‌دهد و کد صفر به معنای سایر افراد است.

با توجه به اینکه ضریب معناداری آزمون Omnibus برای ارزیابی کل مدل رگرسیون لجستیک صفر به دست آمد (کمتر از سطح خطای ۰/۰۱)، قدرت تبیین مدل مناسب است و در سطح معناداری ۰/۰۱ برازش خوبی دارد. همچنین، لگاریتم درستنمایی و ضریب تعیین پژودو (شامل ضریب تعیین کاکس و نل^۱ و ضریب تعیین نیجل کرک^۲) که تقریب‌های ضریب تعیین در رگرسیون خطی هستند، نشان می‌دهد ۶ متغیر پیش‌بین ورودی به مدل حدود ۵۲ تا ۷۴ درصد

1. Cox & Snell R Square

2. Nagelkerke R Square

تغییرات متغیر وابسته، یعنی بوروکراسی‌هراسی را تبیین می‌کنند که نشان می‌دهد متغیرهای فردی (زمینه‌ای) انتخاب‌شده قدرت تبیین بالایی دارند. نتایج رگرسیون لجستیک در جدول ۶ درج شده است.

جدول ۶. نتایج رگرسیون لجستیک

نسبت بخت‌ها	معناداری	آماره والد	خطای استاندارد	ضریب رگرسیونی برآورده شده	
۱/۲۵۵	۰/۰۰۴	۸/۱۶۶	۰/۰۸۰	۰/۲۲۷	سن
۱/۵۳۷	۰/۰۳۵	۴/۴۵۱	۰/۲۰۴	۰/۴۳۰	سطح تحصیلات
۰/۰۱۰	۰/۰۰۰	۶۹/۶۶۹	۰/۵۵۵	-۴/۶۳۵	دفعات مراجعه
۵/۶۳۲	۰/۰۰۰	۱۹/۰۲۹	۰/۳۹۶	۱/۷۲۸	جنسیت
-	۰/۴۶۷	-	-	۰/۰۰۰	سطح درآمد
-	۰/۲۱۴	-	-	۰/۰۰۰	شغل

با توجه به نتایج رگرسیون لجستیک، دو متغیر سطح درآمد و نوع شغل بر بوروکراسی‌هراسی تأثیر معنادار ندارند، یعنی با توجه به معناداری آماره والد، ورود این دو متغیر به مدل رگرسیونی معنادار نیست. اما چهار متغیر سن، سطح تحصیلات، دفعات مراجعه به سازمان‌ها و نهادهای دولتی و جنسیت با بوروکراسی‌هراسی رابطه دارد. در مورد متغیر سن، از آنجا که آماره والد برابر با ۸/۱۶۶ و ضریب معناداری آن برابر با ۰/۰۴۴ و کمتر از ۰/۰۵ به‌دست آمد، وجود این متغیر در مدل رگرسیونی معنادار است. از طرفی نسبت شانس برای این متغیر برابر با ۱/۲۵۵ و بزرگ‌تر از عدد ۱ است و ضریب تأثیر آن برابر با ۰/۲۲۷ است، نتیجه می‌شود با افزایش (کاهش) سن بوروکراسی‌هراسی افزایش (کاهش) می‌یابد و رابطه این دو متغیر مستقیم است. آماره والد برای متغیر سطح تحصیلات برابر با ۴/۴۵۱ و ضریب معناداری آن برابر با ۰/۰۳۵ و کمتر از ۰/۰۵ به‌دست آمد؛ بنابراین، وجود این متغیر در مدل رگرسیونی معنادار است. از طرفی از آنجا که نسبت احتمال برای متغیر سطح تحصیلات (۱/۵۳۷) بزرگ‌تر از ۱ است و ضریب تأثیر آن ۰/۴۳۰ به‌دست آمده، می‌توان نتیجه گرفت با افزایش (کاهش) سطح تحصیلات بوروکراسی‌هراسی افزایش (کاهش) می‌یابد و رابطه این دو متغیر مستقیم است.

همچنین، آماره والد برای متغیر دفعات مراجعه به سازمان‌ها و نهادهای دولتی برابر با ۶۹/۶۶۹ و ضریب معناداری آن برابر با ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ به‌دست آمد، وجود این متغیر در

مدل رگرسیونی معنادار است. همچنین، از آنجا که نسبت احتمال برای متغیر یاد شده (۰/۰۱۰) کمتر از عدد ۱ و ضریب تأثیر آن برابر با ۴/۶۳۵- است، می‌توان گفت با کاهش (افزایش) دفعات مراجعه پاسخگویان به نهادها و سازمان‌های دولتی بوروکراسی‌هراسی (کاهش) یافته است. بنابراین، رابطه این دو متغیر معکوس است. در نهایت، آماره والد متغیر جنسیت ۱۹/۰۲۹ و ضریب معناداری آن ۰/۰۰۰ (کمتر از ۰/۰۵) به دست آمد که نشان‌دهنده معناداری این متغیر در مدل رگرسیونی است. نسبت احتمال برای متغیر یاد شده برابر با ۵/۶۳۲ (بزرگ‌تر از ۱) و ضریب تأثیر آن برابر با ۱/۷۲۸ است، از این رو می‌توان نتیجه گرفت جنسیت با بوروکراسی‌هراسی رابطه مثبت دارد و با توجه به کدگذاری‌های انجام‌گرفته بوروکراسی‌هراسی در زنان بیشتر است.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پدیده بوروکراسی‌هراسی، نگرش منفی به مدیریت دولتی یا کارکنان و کارگزاران دولت را حتی بعد از اینکه فرد از مواجهه با سازمان‌ها و نهادهای دولتی و کارکنان آن تجربه مثبت دارد، نشان می‌دهد. در این مطالعه، از دو طریق سعی شد این مفهوم شناسایی شود. ابتدا مطالعات ارزشیابی عملکرد دستگاه‌های عمومی مربوط به سال ۱۳۹۱، بازبینی و بررسی شدند. با توجه به اینکه داده‌های خام این بررسی در دسترس نبود، مشخص شد مطالعه‌ای در قالب پیمایش گسترده در ایران انجام گرفته که در آن به تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پاسخ ۱۴۲۱ نفر از شهروندان پرداخته شده است. نتایج نشان داد از این تعداد ۴۱۲ نفر (۲۹ درصد)، با وجود اینکه رضایت خود از خدمات دریافتی و کارکنان دولت را گزارش کرده‌اند، نسبت به نهادها و سازمان‌های دولتی و کارکنان و کارگزاران آن بی‌اعتماد هستند، این گروه همان بوروکراسی‌هراسان بودند. با توجه به اینکه پیمایش این تحقیق نیز وجود پدیده بوروکراسی‌هراسی را در ایران تأیید کرد، روایی این مطالعه تأیید شد.

بر اساس نتایج بررسی‌ها مشخص شد ۴۰ درصد پاسخگویان به نهادها، سازمان‌های دولتی و کارکنان آنها بی‌اعتمادند. حدود ۱۱/۶ درصد از این تعداد (یعنی ۲۹ درصد کل پاسخگویان) در مواجهه با خدمات دولتی رضایت خود را اعلام کردند که این گروه را بوروکراسی‌هراسان نامیدیم. سایر افراد یا بی‌تفاوت بودند (۱ درصد کل)، یا از دریافت خدمات دولتی رضایت نداشتند (۷ درصد کل). البته ۳ درصد از کل پاسخگویان که اعتماد خود را اعلام کرده بودند، پرسش‌های مربوط به رضایت را بی‌پاسخ گذاشتند. همچنین، ۸ درصد پاسخگویان در حالی که از خدمات دولتی ناراضی بودند، به دولت و کارکنان آن اعتماد داشتند که این گروه را بوروکراسی‌دوستان نامیدیم.

در این تحقیق برخی پیش‌بینی‌کننده‌های فردی بوروکراسی‌هراسی شناسایی شد. به این منظور رابطه ۶ متغیر فردی (شامل سن، جنسیت، سطح تحصیلات، دولتی یا غیردولتی بودن شغل، دفعات مراجعه به سازمان‌ها و نهادهای عمومی و سطح درآمد) با بوروکراسی‌هراسی بررسی گردید. نتایج نشان داد سطح تحصیلات بر بوروکراسی‌هراسی تأثیر مثبت دارد و با افزایش سطح تحصیلات بوروکراسی‌هراسی افزایش می‌یابد. برمن (۱۹۹۷) میان نگرش بدبینی اداری و سطح تحصیلاتی رابطه‌ای منفی نشان داد. وی بیان کرد، افراد با سطوح پایین آموزش رسمی، بیشتر به بدبینی تمایل دارند، شاید به این دلیل که فقدان آموزش، احتمال نگاه و نگرش سطحی و کلیشه‌ای از جهان را افزایش می‌دهد. دل پینو و همکارانش (۲۰۱۶) نشان دادند با افزایش سطح تحصیلات، نگرش منفی به دولت حتی در صورت تجربه مثبت از خدمات دولتی، افزایش می‌یابد، زیرا احتمال دارد افراد با سطح تحصیلات بالاتر، نقص‌های اداره امور دولتی و کارکنان را بهتر شناسایی کنند و به بیان دیگر، تحت تأثیر نکات مثبت زودگذر قرار نگیرند.

همچنین، نتایج تحقیق حاضر نشان داد جنسیت در ایجاد نگرش بوروکراسی‌هراسی رابطه دارد و زنان این نگرش را بیشتر نشان داده‌اند. همچنین بر اساس نتایج، دفعات مراجعه به نهادهای و سازمان‌های دولتی و سن در ایجاد این نگرش تأثیر دارد. شایان ذکر است تأثیر دفعات مراجعه به نهادهای و سازمان‌های دولتی با نگرش بوروکراسی‌هراسی تأثیر معکوس دارد، یعنی افرادی که برای نخستین بار به نهادهای و سازمان‌های دولتی مراجعه کرده‌اند، بیشتر از افرادی که برای چندمین بار از خدمات دولتی استفاده کرده‌اند، احتمال دارد بوروکراسی‌هراس باشند. شاید بتوان گفت همان‌طور که کریستنسن و لگرید (۲۰۰۳) اذعان کرده‌اند، افرادی که به یک نهاد اعتماد زیادی دارند تمایل دارند به سایر سازمان‌ها نیز اعتماد داشته باشند، در عین حال بی‌اعتمادی به یک سازمان به بی‌اعتمادی به سایر سازمان‌ها تسری می‌یابد (دل پینو و همکاران، ۲۰۱۶). وقتی افراد به سازمان‌های دولتی که به آنها مراجعه کرده‌اند اعتماد داشته باشند، این اعتماد فراگیر شده و نگرش مثبتی در مورد خدمات دولتی به وجود می‌آورد. از طرفی، علی‌رغم اینکه اندیشمندان دریافتند که اعتماد به دولت، الگو فزاینده‌ای را نیز نشان می‌دهد و درگیر شدن در سیستم سیاسی و فرهنگی و اداری - سیاسی برای اعتماد به نهادهای دولتی مهم‌تر از کارکرد این نهادها و عملکرد آنها است، نتایج این تحقیق نشان داد نوع شغل (دولتی یا غیردولتی) شهروندان با بوروکراسی‌هراسی رابطه معنادار ندارد. همچنین، برخلاف نتایج تحقیق حاضر، دل پینو و همکاران (۲۰۱۶) نشان دادند بین دیوان‌هراسی و کار در بخش دولتی رابطه معنادار وجود دارد.

مبتنی بر کار برمن (۱۹۹۷) انتظار داریم، مناطق ثروتمندتر درصد کمتری از دیوان‌هراسان داشته باشند، زیرا شهروندان می‌توانند ثروت اقتصادی را به‌عنوان محصول حکمرانی خوب

بپندارند. بر عکس در مناطق فقیر، دلسردی و شک‌باوری به دولت می‌تواند گسترده‌تر باشد. از این رو، انتظار داریم افزایش درآمد و وضعیت اقتصادی باعث کاهش دیوان‌هراسی شود، در حالی که نتایج تحقیق حاضر بین این دو، رابطه معناداری نشان نداد. نتیجه این بخش از پژوهش با نتیجه تحقیق دل‌پینو و همکاران که نشان دادند وضعیت خوب اقتصادی بوروکراسی‌هراسی را کاهش می‌دهد، همراستا نیست.

نتایج تحقیق حاضر به شناسایی نگرش شهروندان به مدیریت دولتی و خدمات دولتی کمک شایان توجهی می‌کند. همچنین، این تحقیق تفاوت نگرش شهروندان به خدمات دولتی و نظام خدمات‌رسانی دولت را نشان می‌دهد. نتایج تحقیق حاضر به دست‌اندرکاران و دولت‌هایی که به ارتقای خدمات علاقه‌مندند، کمک می‌کند.

بر اساس آمار و ارقام ثبت‌شده، رضایت صرف به پیامدهای مثبتی مانند نگرش مثبت به دولت، مشروعیت دولت و اعتماد در جامعه منجر نمی‌شود، زیرا تحقیقات نشان داده است میزان اعتماد به مسئولان نسبت به سال‌های نخست انقلاب کاهش یافته است (رفیع‌پور، ۱۳۷۶: ۱۱۶) و نگرش مردم درباره وجود رشوه‌گیری، احقاق ضعیف حق (رفیع‌پور، ۱۳۷۹) و پارتی‌بازی (محسنی، ۱۳۷۴؛ ایرانیان، ۱۳۷۹)، به مرور زمان بیشتر شده و نگرش منفی افزایش یافته است، حال آنکه ارزیابی طرح تکریم ارباب‌رجوع در ایران نشان می‌دهد، سطح رضایت شهروندان ایرانی نسبت به خدمات دولتی در سال‌های اخیر روندی رو به رشد داشته است.

این پژوهش، پژوهشی میان‌رشته‌ای است که در مرز دانش به‌دنبال معرفی مفهومی جدید در بستر مدیریت دولتی است. مطالعات نظری در مورد آن فقط مربوط به یک مقاله است و لزوم مطالعه و بررسی نظری و افزایش دانش نظری در این حوزه محرز و مشخص است. شکستن مرزهای دانش نظری و ورود به مباحث جدیدی که نه تنها در سطح ایران، بلکه در سطح دنیا در مورد آن به‌ندرت تحقیقات آکادمیک و علمی انجام شده است. این مقاله شروعی برای مطالعات در این زمینه خواهد بود و محققان قصد دارند در ادامه پیشایندها و پیامدهای آن را در بخش دولتی و در میان شهروندان شناسایی کنند.

به محققان آتی توصیه می‌شود با توجه به سایر مفاهیم نگرشی از پیمایش‌های عمومی که در سطح شهروندان انجام می‌گیرد، نتایج پژوهشی مفیدی را برای دست‌اندرکاران و کارگزاران بخش دولتی فراهم کنند.

پیشنهاد می‌شود این پدیده به تفکیک مناطق جغرافیایی ایران و در مناطق مختلف با توجه به فرهنگ خاص هر منطقه بررسی شود.

تحقیق حاضر مانند هر پژوهش علمی دیگری دارای محدودیت‌هایی بوده است. از جمله این محدودیت‌ها عدم همکاری شهروندان در پاسخگویی به پرسش‌ها، دامنه گسترده تحقیق و به تبع آن توزیع پرسشنامه غیرحضورى که نرخ بازگشت را کاهش می‌داد، تصور منفی پاسخگویان از این پیمایش‌ها و ترس آنها از ارائه پاسخ درست، است.

در نهایت، با توجه به اهمیت نگرش و ادراک در بروز رفتار، به دست‌اندرکاران، کارگزاران و کارکنان بخش دولتی پیشنهاد می‌شود با شناسایی عوامل ایجاد نگرش‌های خاص مانند بوروکراسی‌هراسی میان شهروندان، در مدیریت آن تلاش کرده و این نگرش‌ها را به سمت مناسب سوق دهند. به این منظور پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- نگرش‌سنجی شهروندان به صورت دوره‌ای و تحلیل درست‌تر خروجی‌ها.
- توجه بیشتر مسئولان و دست‌اندرکاران به داده‌های حاصل از ارزیابی‌های انجام گرفته در حوزه روابط شهروندان و دولت.
- با توجه به نتایج با افزایش سطح تحصیلات، نگرش بوروکراسی‌هراسی افزایش می‌یابد. پیشنهاد می‌شود مسئولان توجه خاصی به ایجاد تصویر دولت و خدمات عمومی در میان تحصیل‌کردگان از طریق ایجاد اعتماد داشته باشند.
- بر اساس نتایج پژوهش حاضر، زنان بوروکراسی‌هراس‌ترند. پیشنهاد می‌شود نحوه ارائه خدمات و تعامل کارکنان با زنان به گونه‌ای تغییر یابد که ادراک مثبتی از خدمات دولتی در آنها ایجاد شود، از جمله رسیدگی به امور زنان و مسائل اداری آنها با سرعت بیشتر.
- نتایج پژوهش نشان داد افرادی که دفعات مراجعه بیشتری به نهادها و سازمان‌های دولتی دارند، کمتر بوروکراسی‌هراس هستند. این موضوع نشان می‌دهد در بلندمدت عرضه مناسب خدمات و خدمات خوب می‌تواند نگرش افراد را تغییر دهد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود دست‌اندرکاران ارائه خدمات دولتی با شناسایی ترجیحات ارباب رجوع، به بهبود ارائه خدمات اقدام کرده و در مجموع، تصویر مثبتی از خدمات دولتی را در سطح شهروندان ایجاد کنند.
- از آنجا که بر اساس نتایج با افزایش سن نگرش بوروکراسی‌هراسی افزایش می‌یابد، شناسایی نظرهای افراد در سنین بالاتر، ایجاد نگرش مثبت و ایجاد اعتماد در آنها با تمایز ارائه خدمات پیشنهاد می‌شود.
- پاسخگویی و شفافیت مناسب خدمات و کارکنان بخش دولتی و ارائه گزارش‌های دوره‌ای به صورت صادقانه و صحیح در ایجاد حس اعتماد و به تبع آن کاهش بوروکراسی‌هراسی مفید و مؤثر واقع می‌شود.

- رسیدگی سریع و صحیح به تخلف‌های اداری (دریافت رشوه و ...) و ارائه گزارش‌های شفاف عمومی.

فهرست منابع

- آزاد، ح. (۱۳۷۴). *آسیب‌شناسی روانی*. چاپ دوم، تهران: بعثت.
- حیدری، آ. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر نحوه عملکرد سازمان‌های رسمی بر اعتماد نهادی شهروندان (مورد مطالعه جوانان شهر یاسوج). *جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی*، ۲ (۱)، ۷۷-۱۰۶.
- رفیع‌پور، ف. (۱۳۷۶). *توسعه و تضاد*. تهران: شرکت سهامی انتشار.
- رفیع‌پور، ف. (۱۳۷۹). *آنومی یا آشفتگی اجتماعی*. تهران: سروش.
- روزنهان، د.، سلیگمن، م. و والکر، ا. (۱۳۹۱). *آسیب‌شناسی روانی*. ترجمه رستمی، ر.، نیلوفری، ع.، قبادی، م. و ثابتی، آ. تهران: ارجمند.
- ساعی، ع.، حیاتی، ف. (۱۳۹۲). تحلیل جامعه‌شناختی اعتماد به پلیس در شهرستان شیراز. *مطالعات امنیت اجتماعی*، ۴ (۳۵)، ۱۳-۴۵.
- سرفراز، ف. (۱۳۸۱). مفهوم مشروعیت و رهیافت‌های گوناگون نسبت به آن. *مجله سیاسی و اقتصادی*، ۱۷۷ و ۱۷۸، ۴۶-۶۱.
- شریفی کلویی، م. (۱۳۷۹). مدلی برای شناخت و آسیب‌شناسی سازمان‌ها. مدیریت و توسعه، ۵ (۵)، ۸-۱۹.
- طهماسبی، ر. (۱۳۹۲). *درآمدی بر نظریه‌های مدیریت دولتی*. چاپ دوم، تهران: سمت.
- عظیمی، ح. (۱۳۸۹). بررسی میزان رضایتمندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی استان زنجان در سال ۱۳۸۷. زنجان: انتشارات استانداری زنجان.
- فقیهی، ا.، دانایی‌فرد، ح. (۱۳۸۴). *بوروکراسی و توسعه در ایران*. تهران: انتشارات رسا.
- کاظمی، س. ع. ا. (۱۳۷۹). مدیریت سیاسی و خط‌مشی دولتی. چاپ اول، تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- لطفی، ع.، یاری، م. س. (۱۳۹۴). سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد ناجا (نمونه‌پژوهی شهرستان ایلام). *توسعه سازمانی پلیس*، ۱۲ (۵۳)، ۵۳-۶۹.
- محسنی، م. (۱۳۷۹). *بررسی آگاهی‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای اجتماعی و فرهنگی در تهران*. تهران: زهد.

مسعودنیا، ح.، مرادی، گ.، محمدی‌فر، ن. (۱۳۸۸). تأثیر آگاهی سیاسی دانشجویان بر تغییر نگرش آنها نسبت به مشروعیت نظام سیاسی بر اساس نظریه وبر: مورد مطالعه دانشگاه اصفهان. *پژوهشنامه علوم سیاسی*، ۴(۴)، ۲۳۰-۲۰۱.

الوانی، س. م.، دانایی‌فرد، ح. (۱۳۸۰). *گفتارهایی در فلسفه تئوری سازمان دولتی*. چاپ اول، تهران: انتشارات صفار.

هدایت، ر.، علمی، م. (۱۳۹۱). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی - اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقده. *مطالعات جامعه‌شناسی*، ۴(۱۶)، ۴۷-۲۹.

هیوود، د. (۱۳۸۸). *مقدمه نظریه سیاسی*. ترجمه عالم، ع. چاپ دوم، تهران: نشر قومس

یعقوبی، ع.، جلیلی دممل، م. (۱۳۹۳). بررسی قدرت اجتماعی مدیریت و رابطه آن با رضایتمندی ارباب رجوع (مورد مطالعه ادارات دولتی شهر خلخال). *مطالعات توسعه اجتماعی ایران*، ۶(۲)، ۸۰-۶۶.

Alvani, S. M. & Danaeefard, H. (2001). *Speeches in the philosophy of government organization theories*. Tehran: Safar Publishing. (in Persian)

Azad, H. (1994). *Psychological Pathology*. Tehran: Besat. (in Persian)

Azimi, H. (2010). *Survey on the Satisfaction of Servicemen with Services Provision in Public administrative of Zanjan Province in 2008*. Zanjan: Zanjan Province Pub. (in Persian)

Berman, E.M. (1997). Dealing with cynical citizens. *Public Administration Review*, 57 (2), 105 – 112.

Bouckaert, G., Van de Walle, S. & Kampen, J. K. (2005). Potential for comparative public opinion research in public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71 (2), 229-240. (in Persian)

Christensen, T. & Laegreid, P. (2003). Trust in Government – the Significance of Attitudes Towards Democracy, the Public Sector and Public Sector Reforms. *Working Paper*, Stein Rokkan Centre for Social Studies, Bergen University Research Foundation.

Danaeefard, H. & Faghihi, A. (2005). *Bureaucracy and development in Iran*, Tehran: Rasa. (in Persian)

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.

Denhardt, R.B. & Baker, D.I. (2007). Five great issues in organizational theory. In *handbook of Public Administration*, Rabit, Hildreth, Taylor & Francis Group.

- Dresang, D.L. (2014). Book review (Bureaucratic Culture: Citizens and Administrators in Israel). By Nachmias, David and Rosenbloom, David H., *American Political Science Review*, 74 (1), 260-261.
- Farazmand, A. (2010). Bureaucracy, Democracy, and Public Administration: Editor's Brief Introduction to the Symposium. *Public Organization Review*, 10(3), 205-207.
- Hedayat, R. & Elmi, M. (2012). The examination of Citizens' satisfaction with the performance of municipal services and socio-economic factors associated with it Nagadeh city. *Sociology Studies*, 4 (16), 29-47. (in Persian)
- Heidari, A. (2014). Investigating the effect of official organizations on the institutional trust of citizens (The case: Yasuj youth). *Sociology of Social Institutions*, 2(1), 77-106. (in Persian)
- Heywood, A. (2009). *Political theory: an introduction*. Tehran: Ghoomes.
- Kazemi, S. A. A. (2000). *Political management & public policy*. Tehran: Daftarnashr. (in Persian)
- Lotfi, E. & Yari, M. S. (2014). Measurement of clients' Satisfaction from NAJA Performance (The case: Ilam City). *Police Organization Development*, 12(53), 53-69. (in Persian)
- Marvel, J.D. (2015). Unconscious Bias in Citizens' Evaluations of Public Sector Performance. *Journal of Public Administration research and Theory*, 26 (1), 143 – 158.
- Masoudnia, H., Moradi, G. M. & Mohamadifar, N. (2009). The effect of students' political knowledge on their change in political system legitimacy based on weber's theory: case study of University of Isfahan. *Political Science Research*, 4 (4), 201-230. (in Persian)
- Mohseni, M. (2000). A survey on social knowledge, attitudes and behaviors in Tehran. Tehran: Zohd. (in Persian)
- Nachmias, D. & Rosenbloom, D. H. (1978). *Bureaucratic culture: Citizens and administrators in Israel*. London: Croom Helm.
- Rafiepoor, F. (1997). Extension and Development. *Management Thought*, 1 (2), 69-97. (in Persian)
- Rafiepoor, F. (1999). *Anomy or social disturbance, research on the anomy potential in Tehran*. Tehran: Soroush. (in Persian)
- Robinson, M. (2015). *From Old Public Administration to the New Public Service, Implications for Public Sector Reform in Developing Countries*. Global Centre for Public Service Excellence.

- Rosanhan, D. L. & Seligman, M. A. P. (2012). *Psychological Pathology*. Translated by Y. Seyed Mohamadi, Tehran: Arasbaran. (in Persian)
- Saei, A. & Hayati, F. (2013). Sociological analysis of trust in police in Shiraz. *Social Security Studies*, 4 (35), 13-45. (in Persian)
- Sarfaraz, F. (2002). The concept of legitimacy and different approaches to it. *Political - Economical Magazine*, 177 & 178, 46-61. (in Persian)
- Seyd, B. (2015). How do citizens evaluate public officials? The role of performance and expectations on political trust. *Political Studies*, 63 (1), 73-90.
- Sharifi Kloe, M. (2000). A Model for the Knowledge and Pathology of Organizations. *Management & Development*, 2 (5), 8-19. (in Persian)
- Tahmasebi, R. (2013). *An introduction to the public Administration theories*. Tehran: SAMT. (in Persian)
- Van Ryzin, G.G. (2011). Outcomes, Process and Trust of Civil Servant. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21 (4), 745 –760.
- Yaghoubi Choubari, A. & Jalili Damdel, M. (2014). The Evaluation of Management Social Power and its Relationship with Clientele Satisfaction (Case of Study: Agencies in Khalkhal City). *Iranian Social Development Study*, 6 (2), 66-80. (in Persian)