

بوروکراسی هراسی و ادراک از تاب‌آوری ملی

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

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

۲. استادیار گروه مدیریت منابع انسانی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران.

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

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

تاریخ دریافت: (۱۳۹۷/۲/۹) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۷/۱۱/۱۱)

Bureaucracy and Perceived National Resilience

Zeinab Molavi¹, *Reza Tahmasebi², Hassan DanaeeFard³, Ali Hamidizadeh⁴

1. Ph.D. Department of Public Administration, College of Farabi University of Tehran, Qom, Iran.

2. Assistant Professor, Department of HRM Management, College of Farabi University of Tehran, Qom, Iran.

3. Professor, Department of Public Administration, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.

4. Assistant Professor, Department of Public Administration, College of Farabi University of Tehran, Qom, Iran.

Received: (29/Apr/2018)

Accepted: (31/Jan/2019)

Abstract

The importance of citizens' perception toward state's performance needs broad studies in this field. Various studies are conducted on citizens' perception and attitude toward state, most of them have considered inefficiency of the state. A few studies addressed negative perceptions and attitudes toward public section while not related to state's inefficiency. Present descriptive – correlational paper aims at studying the relationship between bureauphobia and Perceived national resilience. To this end, by surveying the citizens through a questionnaire, the phenomenon of bureauphobia and Perceived national resilience was identified. Then the relations between both variables were investigated. Research population consists of all 18 – 70 year-old citizens who had gone to public organizations at least one time in past year to receive services. Data was analyzed by drawing table and Chi2 test. The results suggest that distrust to states and employees in public section are not only related to the performance of public services and 31 percent of respondents have bureauphobia. Likewise, 31 percent of respondents had negative Perceived national resilience on threats. Finally, findings indicate that there is a significant relationship between Perceived national resilience and bureauphobia.

Keywords

Citizen's perception, Public Trust, Bureauphobia, Resilience, National Resilience.

چکیده

علی‌رغم اهمیت ادراک شهروندان از عملکرد دولت، مطالعات اندکی درباره ادراک و نگرش منفی به بخش دولتی انجام گرفته است. هدف این مقاله توصیفی – همبستگی، بررسی رابطه بوروکراسی‌هراسی و ادراک از تاب‌آوری ملی است. به این منظور با پیمایش شهروندان از طریق پرسشنامه وجود پدیده بوروکراسی‌هراسی و چگونگی ادراک از تاب‌آوری ملی مطالعه و بررسی شد. سپس، رابطه این دو متغیر بررسی شد. جامعه آماری شهروندان ۱۸ تا ۷۰ ساله‌ای بودند که در یک‌سال گذشته دست‌کم یک‌بار برای دریافت خدمت به یکی از سازمان‌های عمومی مراجعه کرده‌اند. نمونه‌ای به روش در دسترس انتخاب شد، که ۵۱۵ نفر پرسشنامه پژوهش را کامل کردند. داده‌ها با ترسیم جدول توافقی و آزمون خی‌دو تحلیل شد. نتایج نشان داد بی‌اعتمادی به دولت و کارکنان بخش عمومی فقط با عملکرد خدمات عمومی مرتبط نیست و ۳۱ درصد پاسخگویان بوروکراسی هستند. همچنین، نتایج نشان داد ۳۱ درصد پاسخگویان ادراک منفی از تاب‌آوری ملی داشتند. بیشترین پاسخگویان به ترتیب، فضای مجازی، بیکاری و فاصله طبقاتی را به‌عنوان تهدیدات مهم و اصلی معرفی کردند که کشور ایران را تهدید می‌کنند. درنهایت نتایج نشان داد بین ادراک از تاب‌آوری ملی و بوروکراسی رابطه معنی‌دار وجود دارد.

واژه‌های کلیدی

ادراک شهروندان، اعتماد عمومی، بوروکراسی، تاب‌آوری، تاب‌آوری ملی.

*Corresponding Author: Reza Tahmasebi

E-Mail: rtahmasebi@ut.ac.ir

*نویسنده مسئول: رضا طهماسبی

مقدمه

حدود یک قرن پیش وبر بیان کرد مشکلاتی که کارمندان سازمان‌های عمومی باید در کارشان با آنها دست و پنجه نرم کنند، هرگز به‌وضوح قابل‌مشاهده نیست. دستاوردهای آن‌ها هرگز نمی‌تواند درک و ارزیابی شود (وبر^۱، ۱۹۱۸: ۱۸۱). کنترل بوروکراتیک مستلزم وضع قوانین و رویه‌های غیرشخصی برای تأثیرگذاری بر عنصر تبدیلی کار، از طریق مشخص کردن اینکه فرد متصدی چه کاری را چگونه، چطور و کجا باید انجام دهد، است. وبر (۱۹۴۷) معتقد است وجود این قوانین و چارچوب آگاهانه برای تنظیم عملکرد کاری، یکی از ویژگی‌های بسیار بارز سیستم‌های اداری بوروکراتیک است. این کنترل‌های بوروکراتیک طیف رفتار اعضا در سازمان‌های بوروکراتیک را محدود می‌کند و احتمال اینکه این کنترل‌ها بر رفتار نیروی کار اثر گذارد، بالاست (مکولی^۲ و همکاران، ۱۳۸۹، ج ۱: ۲۷۱-۲۷۲). از طرفی، بحث روح دموکراتیک که به‌وسیله استیفن بیلی^۳ (۱۹۶۶) مطرح شد، نشان می‌دهد که مدیران به شناختی از پارادوکس‌های سیستم خدمات دولتی نیاز دارند (دنهارت^۴، ۱۳۹۳: ۲۱۳) این پارادوکس‌ها باعث شده است که نگرش نسبت به بوروکراسی در میان صاحب‌نظران و عموم شهروندان مورد توجه تحقیقات متعدد قرار گیرد. ازجمله گودسل (۱۹۹۴) در کتاب *دفاعیه‌ای از بوروکراسی*، فردریکسون (۱۹۹۷) در کتاب *روح مدیریت دولتی* و دل‌پینو و همکاران (۲۰۱۶) در مقاله‌ای به این موضوع اشاره کرده‌اند. نکته قابل توجه در مطالعات مذکور توجه به نگاه دوگانه شهروندان به خدمات عمومی یا همان بوروکراسی‌هراسی^۵ است، که به معنای تصویر منفی بخش دولتی در ذهن شهروندان و بی‌اعتمادی شهروندان به بخش دولتی در عین تجربه مثبت آنان از مراجعه به سازمان‌ها و نهادهای دولتی است همچنین، محققان و نویسندگان بسیاری بیان کرده‌اند که دیدگاه منفی^۶ نسبت به نهادهای دولتی الزاماً با ارزشیابی ذهنی و عینی آن‌ها از عملکرد دولت مرتبط نیست (ازجمله مارول^۷ (۲۰۱۵) و ون رایزن^۸ (۲۰۱۱)). حتی در کشورهایی با حکومت‌های پیشرفته که دولت‌ها عملکرد خوبی دارند و مردم به‌طور کلی از خدمات

عمومی راضی هستند نیز، این نگرش منفی دیده می‌شود (دل‌پینو^۹ و همکاران، ۲۰۱۶: ۱).

بنابراین، علی‌رغم اینکه به باور اندیشمندان علوم سیاسی و اداری، اگر دولت‌ها و حکومت‌ها نتوانند رضایت شهروندان را برآورده سازند، پیامدهای مختلفی از قبیل کاهش اعتماد عمومی، کاهش مشروعیت نظام، کاهش مشارکت عمومی و همبستگی در جامعه ایجاد می‌شود (کاظمی، ۱۳۷۹: ۲۲۷)، اما پژوهش‌ها نشان داده است اعتماد شهروندان به نهادهای دولتی الزاماً از رضایتمندی آنان از خدمات و نهادهای دولتی حاصل نمی‌شود (مولوی و همکاران، ۱۳۹۶؛ دل‌پینو و همکاران، ۲۰۱۶). این عدم اعتماد که دلیل آن چیزی متفاوت از رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده در بخش دولتی است، پیامدهای متعددی را به دنبال خواهد داشت؛ ازجمله کاهش عواملی مانند سرمایه اجتماعی، خوش‌بینی، عرق ملی، همبستگی اجتماعی و ادراک از ناتوانی بخش عمومی در پاسخ به مخاطرات ملی و بین‌المللی یا به‌عبارتی، ادراک از تاب‌آوری ملی (کیم‌های، ۲۰۱۴: ۳، کیم‌های^{۱۰} و اشل^{۱۱}، ۲۰۰۹). از سویی، در حالی که انواع تنش‌ها، مخاطرات و حتی بحران‌هایی وجود دارد که سبب به هم خوردن وضعیت پایدار سیستم‌ها و مجموعه‌های مختلف می‌شود، اما کمتر به موضوع تاب‌آوری توجه جدی شده است. به‌ویژه در سیستم‌های پیچیده مانند اقتصاد ملی یا اقتصاد جهانی، رویکرد سنتی به تنش‌ها مطرح است که با تعبیری نظیر تکانه، شوک یا حتی بحران توصیف شده‌اند. براساس نگرش جدید زمانی یک سیستم اجتماعی تاب‌آور است که بتواند شوک‌های موقت یا دائم را جذب کرده و خود را با شرایط به‌سرعت در حال تغییر وفق دهد، بدون اینکه ثبات خود را از دست دهد. بحران‌های اقتصادی و سیاسی، بیماری‌های مسری، اقدامات تروریستی، اغتشاشات اجتماعی، بحران‌های مالی و بلایای طبیعی، همه و همه می‌توانند به پیامدهایی در مقیاس‌های بزرگ برای ملل و جوامع مختلف تبدیل شوند. جوامع مختلف در تلاش برای کاهش یا حذف پیامدهای منفی این بلایا و مشکلات هستند. بی‌شک یکی از راه‌های کاهش بلایای پیش روی جوامع و ملل افزایش تاب‌آوری ملی است (تاب‌آوری در حوادث^{۱۲}، ۲۰۱۲: ۱). از این‌رو، می‌توان گفت یکی از راه‌های مختلف افزایش تاب‌آوری ملی افزایش سطح اعتماد

1. Weber
2. McAuley
3. Stephen Bailey
4. Denhart
5. Bureauphobia
6. Negative view
7. Marvel
8. Van Ryzin

9. Del Pino
10. Kimhi & Eshel
11. Eshel
12. Disaster Resilience

دراکر، ۱۹۸۰؛ کایدن، ۱۹۹۱). بسیاری از منتقدان دانشگاهی و نظریه‌پردازان مهم در این حوزه استدلال می‌نمایند که بوروکراسی اصلاً کارایی ندارد یا حداقل روش آن نباید این باشد (گودسل، ۲۰۱۵: ۱۹). در ادامه، برخی آثار مهمی که در انتقاد و محکومیت بوروکراسی بحث کرده‌اند، توضیح داده شده است. ازجمله این آثار کتاب *بوروکراسی*^۳ اثر لودویگ فان مایسنز^۴ (۱۹۴۴) که دو سیستم را مقایسه کرده است. مدیریت سود و مدیریت بوروکراتیک. او اعتقاد دارد در سیستم مدیریت سود، تصمیمات مبتنی بر محاسبات اقتصادی به‌منظور دستیابی به حداکثر سود اتخاذ می‌شود. در این چارچوب باز، مدیران قادرند آزادانه و خلاقانه براساس شرایط بازار عمل کنند. آزادی فردی و دموکراسی سیاسی تحت این سیستم رونق می‌گیرد. درحالی که مدیریت بوروکراتیک تحت‌نظر و در چارچوب دو حوزه قدرتمند قانون و بودجه عمل می‌کند. چنین محدودیت‌هایی خلاقیت مدیران را محدود می‌کنند به علاوه، از آنجا که برون‌داد بوروکراسی دولتی ارزش نقدی و کمی ندارد، ابزار مشخصی برای ارزیابی فعالیت‌های آن وجود ندارد.

پروفسور گای بنونیست^۵ (۱۹۸۳) در کتاب *بوروکراسی* اعتقاد دارد بوروکراسی ماهیتاً ناکارآمد است. او بیان می‌کند اگر ما می‌خواهیم کارایی و اثربخشی بوروکراسی‌ها را افزایش دهیم، باید سطح ترس موجود در آن‌ها را کاهش دهیم. در سطح سازمانی، بنونیست تعدادی از «بازی‌های» دفاعی^۶ را معرفی می‌کند که برای کاهش عدم اطمینان انجام می‌شود. در دولت، بازی‌ها عبارت‌اند از افزایش تقاضای شهروندان برای خدمات، منتظر نگه‌داشتن مشتریان برای دریافت آموزش به آن‌ها و درگیرکردن آن‌ها در برنامه‌ریزی‌های معمولی برای مشروع کردن تصمیم‌هایی که قبلاً اتخاذ شده است (اسکات^۷، ۱۹۷۹)، که همه این‌ها درنهایت به کاهش اعتماد شهروندان به بخش دولتی منجر می‌شود.

اثر دیگر *بازآفرینی دولت*^۸ نوشته دیوید ازبورن و تد گابلر^۹ (۱۹۹۳) است که بوروکراسی را بر مبنای نمایندگی با نیروی کار دولتی پایدار و اقتدار متمرکز آن، موضوعی مربوط به گذشته می‌داند که در اقتصاد صنعتی عصر پیشرفت^{۱۰} ریشه دارد و

به نهادهای عمومی و سیاسی است و بوروکراسی‌هراسی عاملی اساسی در ایجاد این پدیده است. بنابراین، 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) و برای اعتمادسازی تلاش کند تا از این طریق بتواند به ارتقا و بهبود تاب‌آوری ملی شهروندان کمک کند.

در ایران نیز اقبال به بررسی و مطالعه در حوزه تاب‌آوری ملی به‌ویژه پس از بروز بحران‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی افزایش یافته است، اما تاکنون پژوهش داخلی اندکی در زمینه تاب‌آوری ملی انجام گرفته است و پژوهش‌های اندک انجام گرفته در این حوزه نیز به مطالعه ادبیات این موضوع بسنده کرده است و هیچ پژوهشی ادراک از تاب‌آوری ملی را در ایران بررسی نکرده است، خلأ تئوریک و عملی در این حوزه بسیار مشهود است.

فرض اصلی پژوهش حاضر این است که بوروکراسی‌هراسی در کاهش ادراک از تاب‌آوری ملی مؤثر است. بنابراین، پژوهش حاضر در نظر دارد ضمن بررسی وضعیت بوروکراسی‌هراسی در سطح شهروندان ایرانی، رابطه بوروکراسی‌هراسی و ادراک از تاب‌آوری ملی را بررسی کند. بدین منظور در ادامه، ضمن بیان پیشینه پژوهش، روش تحقیق معرفی شده و یافته‌ها و بحث و نتیجه بیان می‌شود.

برداشت از بوروکراسی

صاحب‌نظران و نظریه‌پردازان به بوروکراسی و خدمات دولتی در مجموع دو نگاه متفاوت دارند، عده‌ای آن را یک آفت اجتماعی^۱ می‌دانند و عده‌ای آن را یک دارایی اجتماعی^۲ می‌بینند. ابتدا به‌اجمال آثار صاحب‌نظرانی بررسی می‌شود که بوروکراسی را منفی می‌دانند و آن را محکوم کرده‌اند، سپس، نظرات صاحب‌نظرانی بررسی می‌شود که بوروکراسی را تأیید و حمایت می‌کنند، در هر دو دیدگاه منابع نشر شده و معتبر بررسی شد.

الف) منتقدان بوروکراسی

کژکارکردهای بوروکراتیک و انتقادهای صورت گرفته از بوروکراسی، پس‌زمینه ثابت نوشتارهای متون دانشگاهی و سایر متون نظری موجود در این حوزه بوده و هست (برای مثال

3. Bureaucracy

4. Ludwig Von Mises

5. Guy Benveniste

6. Defensive "games"

7. Scott

8. Reinventing Government

9. David Osborne & Ted Gaebler

10. Progressive Era & New Deal

1. Societal curse

2. Societal asset

اکنون با ظهور اقتصاد اطلاعات منسوخ شده است. آنها بوروکراسی سنتی را بیهوده می‌دانند و این مسئله‌ای است که نمی‌توان با قطع بودجه به مقابله با آن پرداخت، بلکه روش انجام کار موردنظر است (ازبورن^۱ و گابلر^۲، ۱۹۹۳).

رابرت مرتون^۳ (۱۹۴۰) در مقاله‌ای با عنوان «شخصیت و ساختار بروکراتیک»^۴ از بوروکراسی انتقاد می‌کند زیرا آن را مغایر با ذات انسان می‌داند. مشکل بوروکراسی برای مرتون ناشی از آن چیزی است که تورستن ویبلن^۵ «بی‌ظرفیت آموزش‌دیده»^۶ می‌نامد. به گفته مرتون، وقتی شهروندان پای به سازمان‌های دولتی برای دریافت خدمات می‌گذارند، با ارائه‌دهنده خدمات عمومی^۷ مواجه می‌شوند که شخصیت بوروکراتیک او را به مقامی بی‌روح، فاقد عواطف بشری و خشک تبدیل کرده است. در بوروکراسی‌ها همه انسانیت وضعیتی رقت‌بار را برای شهروندانی رقم می‌زند که برای دریافت خدمات به سازمان‌های دولتی پای می‌گذارند (مرتین، ۱۹۴۰: ۵۶۷).

بروکرات‌های سطح خیابان^۸ نوشته میکائیل لیپسکای^۹ روش واقعی ارائه خدمات بروکراتیک به مشتریان را نشان می‌دهد. نتیجه‌گیری کلی لیپسکای آن است که براساس اقدامات بوروکراتیک، بروکرات‌های خیابانی نه تنها خطمشی‌های عمومی را اجرا می‌کنند، بلکه آن را می‌سازند. در این فرایند، آنها ایده‌آل‌های حرفه خود را فاسد می‌کنند و به‌عنوان کارگزاران اعمال کنترل اجتماعی بر طبقات حاشیه‌ای جامعه عمل می‌کنند (لیپسکای، ۲۰۱۰: ۲۱۲-۲۳۰).

رالف هامل^{۱۰} (۲۰۰۸) در کتاب *تجربه بروکراتیک*^{۱۱} بوروکراسی را با عنوان «مدیریت عقلانی ناشی از اراده واحد» تعریف می‌کند. یک فرد دوراندیش، خودساخته و خلاق محو می‌شود. بوروکراسی تصویری از شغل در یک اداره خاص را ترسیم می‌کند که منجر به ازخودبیگانگی می‌شود. افراد می‌آموزند خود را ابزار اهداف بوروکراتیک بدانند، نه اینکه ارزش ذاتی داشته باشند.

هنری ژاکوبی^{۱۲} در کتابی با نام *بوروکراتیزاسیون جهان*^{۱۳} بر این نکته تأکید می‌کند که وجود انسان در دنیای مدرن تحت کنترل و هدایت نهادهای مرکزی دولت است. هنری ژاکوبی نتیجه می‌گیرد که مشکل واقعی در قبال بوروکراسی این نیست که بوروکراسی وظایف خود را چقدر خوب یا بد انجام می‌دهد، بلکه تأثیر آن بر دموکراسی است. او اظهار می‌کند که تأثیر بوروکراسی تضعیف و کاهش - اگر نگوییم نابودی - ارزش‌های آزادی فردی، حقوق برابر، مشروعیت دولت و تقسیم اختیارات و قدرت دولت است (ژاکوبی، ۱۹۷۳: ۱۵۸-۱۶۲).

ب) حامیان بوروکراسی

در این بخش دیدگاه صاحب‌نظران و نظریه‌پردازانی بررسی می‌شود که از بوروکراسی در برابر انتقادات غیرمنصفانه، جانب‌داری کرده‌اند. شایان ذکر است دودسته برخورد با بوروکراسی وجود داشته است: برخی نگاه حمایتی به بوروکراسی داشته‌اند و صاحب‌نظران اندکی نیز به‌جای اینکه نگاه حمایتی صرف از وضعیت بوروکراسی داشته باشند، حمایت غیرانتقادی به مدیریت دولتی داشته‌اند. این دسته از صاحب‌نظران نگرش ضد- ضد بوروکراسی^{۱۴} دارند.

در دوره زمانی که بیانیه‌های ضدبوروکراسی رواج یافته بود، وامسلی، گودسل، ولف، رور و وایت (۱۹۸۲) بیانیه بولسبورگ^{۱۵} را تنظیم کردند. این بیانیه در پاسخ به جریان‌های ضدبروکراتیک و ضددولتی بود که در بسیاری از بحث و مناظرات آمریکا انجام گرفته بود و هدف آن مشخص کردن چارچوب هنجاری برای ایجاد نقشی مشروع در حاکمیت برای بوروکراسی و بروکرات‌ها بود (وامزلی و همکاران، ۱۹۹۲: ۵۹).

اثر *دفاعیه‌ای از بوروکراسی: جدل مدیریت دولتی*، نشان‌دهنده ناخشنودی عمیق از بوروکراسی‌ستیزی و نیز از پژوهش‌های حوزه مدیریت دولتی است که بسیار بر معایب بوروکراتیک تمرکز کرده‌اند. این کتاب بر تجارب مثبت بسیاری از شهروندان پرداخته است: اکثر شهروندان به‌گونه‌ای مثبت به ارزیابی مواجهه خود با بوروکراسی و سازمان‌های دولتی می‌پردازند، هرچند نگرش عمومی به بوروکراسی‌های دولتی برخلاف این وضعیت بوده و منفی است (گودسل، ۱۹۹۴: ۵۳).

نکته اصلی در یافته‌های او این تصویر عمومی از

1. Osborne
2. Gaebler
3. Robert Merton
4. Bureaucratic Structure and Personality
5. Thorsten Veblen
6. trained incapacity
7. public servant
8. Street-Level Bureaucracy
9. Michael Lipsky
10. Ralph Hummel
11. The Bureaucratic Experience

12. Henry Jacoby
13. The bureaucratization of the world
14. Anti- anti bureaucracy
15. Blacksbury manifesto

در نتیجه، نهادها به زندگی اجتماعی و جمعی هدف می‌دهند و تلاش‌های انسانی را با مفهوم مشترک درهم می‌آمیزند. هکلو موضعی میانه‌رو میان این دو طیف دارد و وجود بقایای بدبینی و مخالفت مقطعی همراه با پذیرش عمومی را تأیید می‌کند (هکلو، ۲۰۰۸: ۱۳۰-۱۴۹).

هربرت کافمن^۵ در مقاله «ترس از بوروکراسی: موجی همه‌گیر»^۶ می‌گوید اضطراب و ترس از بوروکراسی ریشه در این باور دارد که بوروکراسی آن قدر قوی است که خارج از کنترل است. البته او می‌پرسد اگر این موضوع مصداق دارد، چه کسی بر آن کنترل می‌نماید؟ اگر از افرادی سؤال کنیم که از بوروکراسی ضربه خورده‌اند، آنگاه درمی‌یابیم هرکسی پاسخی متفاوت دارد (کافمن، ۱۹۸۱: ۴-۶).

تاب‌آوری

برای اولین بار و بیش از ۴۰ سال پیش واژه تاب‌آوری در ادبیات روان‌شناسی با تأکید بر تاب‌آوری فردی مطرح شد (ریچاردنر^۷ و لفستر^۸، ۲۰۱۴: ۱۳۸). تاب‌آوری ظرفیت تحمل شوک‌ها و بازگشت به حالت اول به شکل کارکردی یا دست‌کم، مقاومت کافی در جلوگیری از شکستن یا حتی فروپاشی سیستم‌ها است. از این‌رو، تاب‌آوری بی‌شک کالایی عمومی^۹ است (اوماند^{۱۰}، ۲۰۰۵: ۱۵). تاب‌آوری در سطح ملی به معنای فرایند جذب نامالیقات یا سازگاری با تغییرات حاصل از تهدیدات محیطی است (کانتی^{۱۱} و همکاران، ۲۰۱۴: ۵۰۶). مفهوم تاب‌آوری ملی در سطح کلان جامعه و پس از حوادث ۱۱ سپتامبر به‌طور جدی دنبال شد (والکلیت^{۱۲} و همکاران، ۲۰۱۴: ۴۰۹).

سطوح تاب‌آوری

تاب‌آوری در سطوح مختلف در متون نظری تاب‌آوری مطرح شده است. تاب‌آوری فردی^{۱۳}، تاب‌آوری سازمانی^{۱۴}، تاب‌آوری اجتماع^{۱۵} و تاب‌آوری ملی^{۱۶} که دو مورد اخیر معمولاً با عنوان

بوروکراسی است که تصویر از بوروکراسی در میان شهروندان با ارزیابی‌هایی که شهروندان در مواجهه با بوروکراسی به دست می‌آورند، همخوانی ندارد. او مطمئناً نخستین کسی نیست که ناهمخوانی را شاهد بوده است، ولی او یکی از نخستین افرادی است که یک کتاب را به این موضوع اختصاص داده است. اکثر مشاهدات گودسل را می‌توان در پژوهش‌ها و مقالات صاحب‌نظران دیگر نیز یافت.

هیل (۱۹۹۲) در فصلی از کتاب خود با عنوان جدی‌گرفتن بوروکراسی خواهان فهم این شده است که چرا شهروندان بیان می‌کنند در برخورد با مدیریت دولتی رفتاری عادلانه دیده‌اند، درحالی که آنها فکر نمی‌کنند مأموران دولتی و سازمان‌های رفتار عادلانه دارند (هیل، ۱۹۹۲: ۱۹).

پائول دو گی در اثر خود با عنوان در ستایش بروکراسی (۲۰۰۰) بخشی از آثار او محسوب می‌شود که بیشتر حالت تئوریک - فلسفی در حمایت از بوروکراسی دارد (یا بهتر است گفته شود ضد - ضدبروکراتیک است). اغلب، او بر امور اجتناب‌ناپذیر موجود در کارکرد بروکراتیک تمرکز کرده است، اموری ضروری که باعث ناکارآمدی ادراک شده از آن شده است (دیو گای، ۲۰۰۰: ۱-۱۳).

همچنین، موضوع کلی کتاب *ابزارهای دولت*^۱ که توسط کریستوفر لمان^۲ نوشته شده است، این است که محیط پیچیده امروز در قبال تحویل خدمات عمومی باید به‌طور کامل از نهادهای عمومی به طرف‌های ثالث تغییر کند. در زبانی که این موضوع حکمرانی نوین نامیده می‌شود، دولت «مستقیم» جای خود را به دولت «غیرمستقیم» از طریق قراردادهای و ام‌ها، ضمانت و ام‌ها، کسب‌وکارهای دولتی، کوپن‌ها و مالیات‌ها داده است. لمان بوروکراسی را آخرین شانس برای نشان دادن قدرت دولت معرفی کرده است (لمان، ۲۰۰۲).

در کتاب *تفکر نهادی*^۳، هیو هکلو^۴ مبنای اندیشه بوروکراسی را در روش‌هایی می‌بیند که از موضوعات پیش پا افتاده و معمولی فراتر می‌روند. نهادهای صرفاً «ابزارهای» غیرزنده نیستند، بلکه نهادهای سازمانی زنده و با اهمیت ذاتی می‌باشند. نهادها که می‌توانند از یک دفتر ازدواج تا یک بیمارستان محلی را در برگیرند، حاوی ارزش‌های به ارث برده از گذشته هستند که برای شرایط امروز سازگار شده‌اند.

5. Herbert Kaufman

6. Raging Pandemic

7. Richtner

8. Lofsten

9. Public good

10. Omand

11. Canetti

12. Walklate

13. Individual resilience

14. Organizational resilience

15. Community resilience

16. National resilience

1. Tools of Government: A Guide to the New Governance

2. Christopher K. Leman

3. On Thinking Institutionally

4. Hugh Heclo

تاب‌آوری اجتماعی^۱ در نظر گرفته شده‌اند (کیم‌های، ۲۰۱۴: ۲). برخی پژوهش‌ها نیز سطوح چندگانه فردی، اجتماعی، نهادی، ملی و منطقه‌ای را برای تاب‌آوری معرفی کرده‌اند. این سطوح به‌اختصار در ادامه تشریح می‌شود.

تاب‌آوری فردی

تاب‌آوری به‌عنوان یک خصیصه فردی با این پیش‌فرض در نظر گرفته می‌شود که امنیت یا عدم امنیت به‌وسیله افرادی ارزیابی می‌شوند که آن را تجربه کرده‌اند. براساس این دیدگاه، تاب‌آوری فردی به‌عنوان توانایی فرد در استمرار عملکرد مناسب در حین یا بعد از بحران، یا حوادث دل‌خراش همه سطوح رفتاری و فائق‌آمدن بر تغییرات محیط تعریف شده است. برخی محققان تاب‌آوری را یک خصیصه شخصیتی مانند سخت‌رویی^۲ در نظر گرفته‌اند. آنتوفوسکی^۳ برای تاب‌آوری سه جزء را در نظر می‌گیرد که عبارت‌اند از فهم‌پذیری^۴، مدیریت‌پذیری^۵ و معنی‌داری^۶ (کیم‌های و اشل، ۲۰۰۹: ۷۲).

تاب‌آوری سازمانی

تاب‌آوری سازمانی برای نخستین‌بار برای نیاز سازمان‌ها به پاسخ به یک محیط به‌سرعت در تغییر به‌کار گرفته شده است. بر این اساس، رقبا، فناوری، قابلیت دسترسی و ارزش مالی، مالیات، خط‌مشی‌های دولتی و نیازها و انتظارات مشتریان باید از طریق سازمان درک شده و سازمان توانایی و تمایل به سازگاری با محیط را داشته باشد (مک اسلان^۷، ۲۰۱۰: ۶). ریچتر و سادرگن^۸ برای تاب‌آوری سازمانی چهار منبع را معرفی کرده‌اند که عبارت‌اند از منابع شناختی، ساختاری، ارتباطی و عاطفی (ریچتر و سادرگن، ۲۰۰۸).

تاب‌آوری جامعه

فجایع طبیعی و غیرطبیعی امروزی در سطح کلان جوامع به‌درستی نشان می‌دهد که مدیریت بلایا یکی از چالش‌های عمده جوامع است. از نظر کاسیاپو^۹ و همکاران (۲۰۱۱)

تاب‌آوری جامعه به‌عنوان ظرفیت پروراندن روابط مثبت و حفظ آن‌ها و پایداری کردن در برابر استرس‌زاهای زندگی و انزوای اجتماعی است. تاب‌آوری جامعه به‌ذات چندسطحی است و سه خصیصه را در برمی‌گیرد: نخست، روش‌هایی که افراد با یکدیگر ارتباط می‌یابند (مثل اعتماد متقابل)؛ دوم، منابع و ظرفیت‌های بین‌فردی، مثل تسهیم منافع؛ سوم، منابع و ظرفیت‌های فزاینده مانند هویت گروهی (کیم‌های، ۲۰۱۴: ۳).

تاب‌آوری ملی

مفهوم تاب‌آوری ملی پایداری و قوت جامعه در حوزه‌های مختلف را نشان می‌دهد. برای تاب‌آوری ملی چهار جزء اجتماعی مطرح شده است که عبارت‌اند از عرق ملی، خوش‌بینی، همبستگی اجتماعی و اعتماد به نهادهای عمومی و سیاسی (بن در^{۱۰} و همکاران، ۲۰۰۲؛ الرن^{۱۱}، ۲۰۰۶). در جامعه‌هایی که مردم سالارند، جنبه‌های روان‌شناختی - سیاسی، ازجمله اعتماد به دولت و نهادهای سیاسی علاوه بر عرق ملی و ادراکات تهدید برونی نقش مهمی در مشارکت و به دست آوردن سرمایه اجتماعی دارد که به‌تبع آن به تاب‌آوری ملی منجر می‌شود (کانتی و همکاران، ۲۰۱۴: ۵۰۵).

تاب‌آوری ملی توانایی جامعه را در ارتقای امنیت ملی افزایش می‌دهد درحالی که نمی‌تواند به جنبه‌های نظامی، اقتصادی یا بالینی - روان‌شناختی محدود شود.

اگر یک کشور را یک سیستم در نظر بگیریم در کل، می‌توان برای آن پنج زیرسیستم در نظر گرفت که متناسب با هر زیرسیستم، می‌توان برای آن پنج زیرسیستم در نظر گرفت که متناسب با هر زیرسیستم، چارچوب متفاوتی برای اندازه‌گیری زیرسیستم‌ها باید در نظر گرفته شود. این زیرسیستم‌ها شامل زیرسیستم اقتصادی، زیست‌محیطی، حکمرانی، زیرساخت‌ها و اجتماعی است.

انجمن پژوهش ملی آمریکا در گزارش خود با عنوان «چگونگی افزایش تاب‌آوری ملی در برابر بلایا و نگاهی به خصیصه‌های ملت تاب‌آور در سال ۲۰۳۰»، خصیصه‌های ملت تاب‌آور را به شرح زیر اعلام کرد:

در سال ۲۰۳۰، ملت از افراد تا بالاترین سطح دولت یک فرهنگ تاب‌آور را پذیرفته‌اند. اطلاعات در مورد ریسک‌ها و آسیب‌پذیری افراد و جماعت‌ها، شفاف و به‌راحتی برای همه

1. Social resilience
2. Hardiness
3. Antonovsky
4. Comprehensibility
5. Manageability
6. Meaningfulness
7. McAslan
8. Richtner & Sodergren
9. Cacioppo

10. Ben-Dor

11. Elran

پیشینه‌های پژوهش

با توجه به اینکه در حوزهٔ بوروکراسی‌هراسی فقط یک پژوهش داخلی (مولوی و همکاران، ۱۳۹۶) و دو پژوهش خارجی (دل‌پینو و همکاران، ۲۰۱۶؛ دل‌پینو و همکاران، ۲۰۱۷) تاکنون انجام گرفته است و برخی پیشایندهای آن در مطالعات مذکور بیان شده است و نظر به اینکه هیچ پژوهشی در زمینهٔ بوروکراسی‌هراسی و تاب‌آوری ملی انجام نگرفته است، پیشینه‌ای در این زمینه وجود ندارد. اما برخی مطالعات مرتبط در ادامه بیان خواهد شد. دل‌پینو و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان «مفهوم‌سازی و تبیین بوروکراسی‌هراسی: نموده‌ها، گستره و مبین‌ها» برخی پیشایندهای بوروکراسی‌هراسی را از جمله ایدئولوژی، نوع شغل، اعتماد به سازمان‌های بخش خصوصی، سطح تحصیلات و شرایط اقتصادی و اجتماعی را شناسایی کردند.

مولوی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «بوروکراسی‌هراسی: نگاه دوگانه شهروندان به خدمات عمومی» ضمن بررسی جامعهٔ ایران، نشان دادند بوروکراسی‌هراسی در میان شهروندان ایرانی وجود دارد و برخی پیش‌بینی‌کننده‌های فردی بوروکراسی‌هراسی را شناسایی کردند. نتایج پژوهش آنان نشان داد از بین شش متغیر فردی (شامل سن، جنسیت، سطح تحصیلات، دولتی یا غیردولتی بودن شغل، دفعات مراجعه به سازمان‌ها و نهادهای عمومی و سطح درآمد)، سطح تحصیلات بر بوروکراسی‌هراسی تأثیر مثبت دارد و با افزایش سطح تحصیلات بوروکراسی‌هراسی افزایش می‌یابد؛ جنسیت در ایجاد نگرش بوروکراسی‌هراسی تأثیر دارد و زنان این نگرش را بیشتر نشان داده‌اند. همچنین براساس نتایج، دفعات مراجعه به نهادها و سازمان‌های دولتی و سن در ایجاد این نگرش تأثیر دارد. نتایج این تحقیق نشان داد نوع شغل (دولتی یا غیردولتی) شهروندان و سطح درآمد آنان با بوروکراسی‌هراسی رابطهٔ معنی‌دار ندارد.

اگرچه در زمینهٔ تاب‌آوری در ایران به‌ویژه در حوزهٔ مطالعات روان‌شناسی تحقیقاتی انجام گرفته است (ازجمله صادق‌لو و سجاسی قیداری، ۱۳۹۳ و محمودی و همکاران، ۱۳۹۲)، در زمینهٔ تاب‌آوری ملی تاکنون پژوهش میدانی داخلی انجام نگرفته است و پژوهش در این زمینه به دو مرور ادبیات محدود است. در این زمینه گل‌وردی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «تاب‌آوری ملی: مروری بر ادبیات تحقیق»، ضمن بررسی و واژه‌کاوی تاب‌آوری، تاب‌آوری ملی را توصیف کرده است. همچنین، غیاثوند (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «دربارهٔ سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی: مروری بر ادبیات جهانی دربارهٔ تاب‌آوری ملی» انواع مخاطرات و تاب‌آوری در مورد این مخاطرات را بررسی کرده است و تاب‌آوری

قابل‌دسترس است. سرمایه‌گذاری‌های پوشش‌گرانه^۱ و تصمیمات خط‌مشی، شامل سرمایه‌گذاری و تصمیمات درخصوص آمادگی، کاهش و بازیابی که خسارات طبیعی، هزینه‌ها و پیامدهای اجتماعی - اقتصادی بلایا را کاهش داده است. ائتلاف‌های اجتماعی^۲، به‌طور گسترده، سازماندهی، شناسایی و حمایت شده‌اند تا خدمات ضروری را، قبل و بعد از وقوع بلایا، ارائه دهند. بازیابی پس از بلایا سریع است و تأمین مالی سرمایهٔ خصوصی را شامل می‌شود. سرانهٔ هزینهٔ فدرال از پاسخگویی به بلایا، برای یک دهه در حال کاهش بوده است. ملت سهم مهمی در تحقق این چشم‌انداز آتی دارند. تحقق این نوع از تاب‌آوری در دو دهه، اقدامات و تصمیماتی را در همه سطوح دولت، در بخش خصوصی و جماعات شامل می‌شود (تاب‌آوری در حوادث، ۲۰۱۲: ۱).

ارزیابی تاب‌آوری ملی

در بررسی‌های انجام گرفته توسط محققان در زمینهٔ ارزیابی تاب‌آوری ملی معیار و سنجه پرکاربردی در ادبیات تحقیق به چشم نمی‌خورد. در ادامه، برخی مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی تاب‌آوری ملی مطرح می‌شود:

نظرسنجی درک مخاطرات جهانی^۳: این نظرسنجی برداشت افراد را از تاب‌آوری کشورهای خود در برابر خطرات جهانی اندازه‌گیری می‌کند. برای مثال، از پاسخ‌دهندگان سؤال می‌شود: «اگر این خطر را در کشور خود تجربه کنید، کشورتان چه توانایی‌ای برای انطباق با این تأثیرات دارد؟»

در این نظرسنجی، پاسخ‌دهندگان توانایی کشورشان را در قبال پنج نوع از مخاطرات جهانی (اقتصادی، زیست‌محیطی، جغرافیایی سیاسی، اجتماعی و تکنولوژیکی) ارزیابی کردند.

نظرسنجی اجرایی^۴: نظرسنجی سؤالی برای ارزیابی اثربخش دولت در مدیریت مخاطرات سال ۲۰۱۲ مطرح کرد. در این نظرسنجی از پاسخ‌دهندگان سؤال می‌شود: «اثربخشی (مدیریت ریسک کلی دولت کشور خود را از لحاظ نظارت، آمادگی برای واکنش‌دهی، و تعدیل مخاطرات عمدهٔ جهانی) برای مثال، بحران مالی، بلایای طبیعی، تغییرات آب‌وهوایی، بیماری‌های همه‌گیر (را چطور ارزیابی می‌کنید؟» (غیاثوند و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۴).

1. Proactive investments
2. Community coalitions
3. Global Risk Perception Survey
4. The Executive Opinion Survey

ملی و ارزیابی کیفی آن را مطالعه و بیان کرده است.

در پژوهشی به شناسایی مخاطرات جهانی (۲۰۱۳)^۱ پرداخته شد. در این گزارش ۵۰ مخاطره جهانی (۱۰ مخاطره با بالاترین درجه احتمال وقوع و اثرگذاری در هریک از پنج حوزه اقتصادی، اجتماعی، ژئوپلیتیک، فناوری و محیط‌زیستی) براساس دیدگاه ۱۰۰۰ متخصص از بخش‌های صنعت، دولت و دانشگاه تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های این گزارش نشان داد که جهان به لحاظ توانایی در مقابله با چالش‌های اقتصادی بیشتر در معرض خطر است تا مقابله با چالش‌های زیست‌محیطی.

کانتی و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی ادراک شهروندان از توانایی دولت برای مدیریت مخاطرات را در چند کشور بررسی کردند. آن‌ها نشان دادند تاب‌آوری ملی عنصر توانایی جامعه را در ارتقای امنیت ملی و نیز در اینکه تاب‌آوری ملی نمی‌تواند به جنبه‌های نظامی، اقتصادی یا بالینی- روان‌شناختی محدود شود، نادیده گرفته است. در جوامع دموکراتیک، جنبه‌های روان‌شناختی - سیاسی، از قبیل اعتماد به دولت و نهادهای سیاسی به‌علاوه عرق ملی و ادراکات تهدید برون‌گروهی، نقش مهمی در مشارکت و به دست آوردن سرمایه اجتماعی ایفا می‌کنند که به‌تبع آن به سطوح بالای تاب‌آوری منجر می‌شود (کانتی و همکاران، ۲۰۱۳: ۵۰۵).

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط بوروکراسی‌هراسی به‌عنوان یک مفهوم نوظهور در ادبیات مدیریت دولتی و تاب‌آوری ملی به‌عنوان مفهومی نسبتاً جدید در حوزه مطالعات ملی انجام گرفت. داده‌ها به روش توصیفی - پیمایشی گردآوری شدند. پژوهش حاضر از نظر هدف پژوهشی کاربردی است و در بخش بررسی رابطه دو متغیر مذکور نیز روش همبستگی به‌کار رفت. رویکرد تحقیق حاضر کمی است. ابزار پژوهش پرسشنامه بازپاسخ است. جمع‌آوری داده‌ها به روش کتابخانه‌ای و میدانی انجام گرفت. واحد تحلیل، فرد است و جامعه آماری، شهروندان ۱۸ تا ۷۰ ساله‌ای که دست‌کم یک‌بار 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 ۵۱۵ نفر پرسشنامه پژوهش را کامل کردند که با توجه به نامحدود بودن حجم جامعه و براساس جدول

مورگان این میزان کفایت لازم را دارد. در این مطالعه از شاخص‌های دل‌پینو و همکاران (۲۰۱۶) و مولوی و همکاران (۱۳۹۶) برای شناسایی بوروکراسی‌هراسی‌ها استفاده شد. به این منظور پرسشنامه بازپاسخ طراحی شد که در آن مراحل زیر وجود داشت، از پاسخگو خواسته شده بود چنانچه طی یک سال اخیر به یکی از سازمان‌های دولتی یا نهادهای عمومی برای دریافت خدمات مراجعه کرده بود به پرسش‌های بعدی پاسخ دهد. در ادامه، از پاسخ‌دهنده درخواست شد میزان رضایت خود از خدمات دریافت شده را بیان کرده و اعلام کند به کارمندان و کارگزاران دولتی چقدر اعتماد دارد. این دو پرسش با مقیاس سه‌گزینه‌ای لیکرت تنظیم شد. این دو پرسش با مقیاس سه‌گزینه‌ای لیکرت تنظیم شد. مبنای این نظرسنجی نیز، تحقیق دل‌پینو و همکارانش (۲۰۱۶) بود. البته این شاخص‌ها در ارزشیابی عملکرد دستگاه‌های دولتی مربوط به طرح تکریم ارباب رجوع نیز به‌کار گرفته شده است.

در بخش دیگر پرسشنامه، از پاسخگویان خواسته شد به این دو سؤال پاسخ دهند، اول، از نظر شما مهم‌ترین خطری که ایران را تهدید می‌کند، کدام است؟ دوم، به نظر شما آیا دولت و بخش عمومی توانایی مقابله با این تهدید و مدیریت آن را دارد؟ شاخص‌های بخش دوم پرسشنامه از پژوهش کانتی و همکاران (۲۰۱۳) و نظرسنجی اجرایی اثربخشی مدیریت دولت برای مدیریت مخاطرات عمده (SOE)^۲ اقتباس شده است که البته متناسب با جامعه ایرانی بومی‌سازی شد.

به این منظور این شاخص‌ها در اختیار ۸ نفر از استادان خبره در حوزه مدیریت دولتی، جامعه‌شناسی و علوم سیاسی قرار گرفت و از آن‌ها خواسته شد در مورد این مقیاس اظهارنظر کنند. در مجموع، در یک دوره شش‌ماهه حدود ۹۰۰۰ پرسشنامه (۵۰۰ پرسشنامه حضوری و حدود ۸۵۰۰ پرسشنامه از طریق ایمیل یا شبکه‌های اجتماعی) توزیع شد که از این میان ۱۱۵۶ پاسخ جمع‌آوری شد (۴۲۳ پرسشنامه حضوری و ۷۳۳ پرسشنامه به صورت الکترونیکی). از ۱۱۵۶ پاسخ دریافت شده، ۳۲۵ پاسخگو طی یک سال گذشته به نهادهای عمومی و سازمان‌های دولتی مراجعه نکرده بودند، ۲۰۹ نسخه نیز به‌دلیل سن زیر ۱۸ سال کنار گذاشته شدند. همچنین، ۱۹ پاسخگو نیز به بخش دوم پرسش‌ها پاسخ ندادند و این پرسشنامه‌ها نیز حذف شد که درنهایت، ۵۱۵ پرسشنامه بررسی شد.^۳

2. Executive Opinion Survey

۳. بازگشت پرسشنامه ۱۲ درصد و بازگشت پرسشنامه کامل و قابل‌قبول حدود ۵ درصد بوده است. این میزان به‌دلیل نرخ پایین بازگشت در پرسشنامه‌های غیرحضوری است.

یافته‌های پژوهش

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.

توزیع فراوانی براساس میزان رضایت از خدمات دولتی و میزان اعتماد به نهادها و سازمان‌های دولتی در جدول ۱ بیان شده است، نقطه

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخگویان براساس رضایت و اعتماد

رضای	بی تفاوت	ناراضی	کل
دارای اعتماد	۲۰۰	۶۸	۲۷۴
بی تفاوت	۰	۷	۷
بی اعتماد	۱۶۴	۶۷	۲۳۴
کل	۳۶۴	۱۴۲	۵۱۵

خدمات ارائه شده به‌وسیله نهادهای و سازمان‌های دولتی نسبت به این نهادها و کارکنان آنها بی‌اعتمادند (با اقتباس از دل پینو و همکاران، ۲۰۱۶).

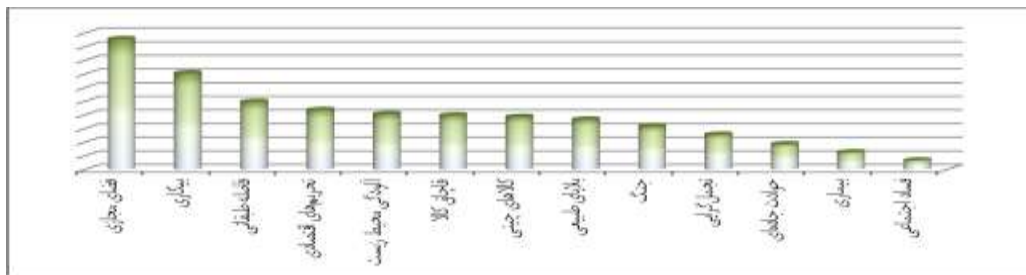
برای بررسی میزان تاب‌آوری ملی از نظر پاسخگویان دو شاخص مدنظر قرار گرفت، از پاسخگویان خواسته شد مهم‌ترین ریسک و مخاطره‌ای که ایران را تهدید می‌کند (داخلی یا خارجی) معرفی کنند، سپس پاسخ دهند که آیا بخش عمومی توانایی مدیریت تهدید موردنظر آن‌ها را دارد. نتایج در جدول زیر بیان شده است.

درمجموع، حدود ۷۱ درصد (۳۶۴ نفر) پاسخگویان از خدمات ارائه شده به‌وسیله نهادها و سازمان‌های دولتی راضی بودند، ۵۳ درصد (۲۷۴ نفر) پاسخگویان به نهادها و کارگزاران دولتی اعتماد داشتند و بیش از ۴۵ درصد بی‌اعتماد 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، ۴۴ درصد به نهادها و کارگزاران دولتی بی‌اعتماد بودند که این میزان حدود ۳۱ درصد کل پاسخگویان را تشکیل می‌داد. این افراد همان بوروکراسی هراسان هستند، یعنی افرادی که باوجود رضایت از

جدول ۲. نتایج نظرسنجی تاب‌آوری ملی درک شده

تهدید	تعداد	درصد در کل	توانا در مدیریت		ناتوان در مدیریت	
			تعداد	درصد	تعداد	درصد
فضای مجازی	۹۶	۱۹	۶۷	۷۰	۲۹	۳۰
بیکاری	۷۱	۱۴	۴۳	۶۱	۲۸	۳۹
فاصله طبقاتی	۵۰	۱۰	۴۰	۸۰	۱۰	۲۰
تحریم‌های اقتصادی	۴۴	۸	۳۱	۷۱	۱۳	۲۹
آلودگی محیط‌زیست	۴۱	۸	۱۷	۴۲	۲۴	۵۸
قاچاق کالا	۴۰	۸	۳۵	۸۸	۵	۱۲
کالاهای چینی	۳۹	۷	۳۴	۸۷	۵	۱۳
بلاایای طبیعی	۳۷	۷	۲۰	۵۴	۱۷	۴۶
جنگ	۳۲	۶	۲۹	۹۱	۳	۹
تجمل‌گرایی	۲۶	۵	۲۱	۸۱	۵	۱۹
حوادث جاده‌ای	۱۹	۴	۱۵	۷۹	۴	۲۱
بیماری	۱۳	۳	۹	۶۹	۴	۳۱
فساد اجتماعی	۷	۱	۳	۴۳	۴	۵۷
کل	۵۱۵	۱۰۰	۳۶۴	۷۱	۱۵۱	۲۹



شکل ۱. مخاطراتی تهدیدکننده ایران (بر مبنای نظر پاسخگویان)

اصلی داخلی و خارجی بر مبنای معیار استفاده شده از طریق کانتی و همکاران (۲۰۱۳) و نظرسنجی اجرایی اثربخشی مدیریت دولت برای مدیریت مخاطرات عمده (SOE) پایین درک کرده‌اند.

در مرحله بعد، با کدگذاری پاسخ‌ها، رابطه ادراک از تاب‌آوری ملی و بوروکراسی‌هراسی بررسی شد. به این صورت که برای افرادی که بوروکراسی‌هراسی داشتند کد صفر و برای آن‌هایی که این ویژگی را نداشتند، کد یک در نظر گرفته شد. همچنین، برای ادراک از تاب‌آوری ملی، شهروندانی که ادراک مثبت داشتند، با کد یک و آنانی که در این زمینه ادراک منفی داشتند، با کد صفر مشخص شدند. سپس، جدول توافقی به‌وسیله نرم‌افزار SPSS ترسیم شد (جدول ۳).

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، ۱۳ تهدید داخلی و خارجی از نظر پاسخگویان، کشور ایران را در معرض تهدید قرار می‌دهد. از ۵۱۵ نفر پاسخگو، ۹۶ نفر معادل ۱۹ درصد کل پاسخگویان، مهم‌ترین پدیده‌ای که ایران را تهدید می‌کند، فضای مجازی معرفی کرده‌اند که بیشترین حجم پاسخگویان را تشکیل می‌دهد. بنابراین، می‌توان گفت از نظر شهروندان ایرانی تهدید اصلی که ایران با آن مواجه است، آثار فضای مجازی است. فساد اجتماعی، کمترین انتخاب را به‌عنوان تهدید داشته است (معادل ۱ درصد کل). در پاسخ به پرسش دیگر که آیا دولت توانایی مقاله با این تهدید را دارد، ادراک شهروندان بر مبنای جدول بالا به این صورت بوده است که در مجموع، حدود ۲۹ درصد شهروندان تاب‌آوری ملی ایران را در برابر تهدیدات

جدول ۳. جدول توافقی بوروکراسی‌هراسی و ادراک از تاب‌آوری ملی

کل	نداشتن بوروکراسی‌هراسی	داشتن بوروکراسی‌هراسی	
۱۵۱	۲۷	۱۲۴	ادراک از عدم وجود تاب‌آوری ملی
۳۶۴	۳۳۴	۴۰	ادراک از وجود تاب‌آوری ملی
۵۱۵	۳۵۱	۱۶۴	کل

فیشر در این آزمون بررسی شد. نتایج این آزمون در جدول زیر بیان شده است.

سپس، آزمون خی‌دو برای بررسی معنی‌داری رابطه دو متغیر انجام گرفت. به دلیل اینکه تعداد نمونه زیاد است، آزمون دقیق

جدول ۴. نتایج آزمون خی‌دو

آماره خی‌دو	Continuity Correction	نسبت درست‌نمایی	آزمون دقیق فیشر
۲/۴۸۸	۵۲۹/۲۴۵	۵۵۴/۲۵۰	۲۴۸/۳۱۲
			Sig=۰/۰۰۰

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه مخاطرات بین‌المللی و درون‌مرزی که در انواع سیاسی، محیطی، اجتماعی و امنیتی ایران را تهدید می‌کند، تاب‌آوری ملی را به یکی از موضوعات مهم در سطح حاکمیتی و سیاست‌گذاری تبدیل کرده است. از طرفی، اهمیت رابطه

از آنجا که ضریب معنی‌داری برابر با صفر و کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ به‌دست آمد، با اطمینان ۹۵ درصد دو متغیر بوروکراسی‌هراسی و ادراک از تاب‌آوری ملی رابطه معنی‌دار دارند. با توجه به کدگذاری یاد شده، بوروکراسی‌هراسی با ادراک منفی از تاب‌آوری ملی رابطه دارد.

نگرش به دولت و ادراک از تاب‌آوری ملی باعث شد پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه این دو متغیر انجام گیرد. نتایج نشان داد حدود ۳۱ درصد از شهروندان ایرانی نگرش منفی به مدیریت دولتی یا کارکنان و کارگزاران دولت دارند، حتی بعد از اینکه فرد از مواجهه با سازمان‌ها و نهادهای دولتی و کارکنان آن تجربه مثبت دارد و در مجموع، ۲۹ درصد از پاسخگویان تاب‌آوری ملی ایران را ضعیف درک کرده‌اند. در این پژوهش، مطالعه‌ای در قالب پیمایش گسترده در ایران انجام گرفته که در آن به تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پاسخ ۵۱۵ نفر از شهروندان پرداخته شده است. نتایج نشان داد از این تعداد ۱۶۴ نفر (۳۱ درصد) بوروکراسی‌هراسان بودند و ۱۵۴ نفر (۲۹ درصد) ادراکشان از تاب‌آوری ملی ایران پایین بود. مولوی و همکاران (۱۳۹۶) نشان دادند که ۲۹ درصد جامعه ایران بوروکراسی‌هراس هستند و نتیجه آنان با نتایج حاصل از این پژوهش تفاوت اندکی دارد.

براساس نتایج بررسی‌ها مشخص شد ۴۵ درصد پاسخگویان به نهادها، سازمان‌های دولتی و کارکنان آنها بی‌اعتمادند. حدود ۷۰ درصد از این تعداد (یعنی حدود ۳۲ درصد کل پاسخگویان) در مواجهه با خدمات دولتی رضایت خود را اعلام کردند که این گروه همان بوروکراسی‌هراسان بودند که در پژوهش قبلی نگارندگان این گروه ۲۹ درصد پاسخگویان را تشکیل داده است که البته با نتیجه پژوهش حاضر تفاوت اندکی دارد. سایر افراد یا بی‌تفاوت بودند، یا از دریافت خدمات دولتی رضایت نداشتند. همچنین، نتایج بررسی ادراک از تاب‌آوری ملی براساس شاخص‌های کانتی و همکاران (۲۰۱۳) و نظرسنجی اجرایی اثربخشی مدیریت دولت برای مدیریت مخاطرات عمده (SOE) نشان داد حدود ۲۹ درصد شهروندان ایرانی تاب‌آوری ملی را پایین ادراک می‌کنند. ۱۳ تهدیدی که از نظر پاسخگویان ایران با آن مواجه است، فضای مجازی و شبکه‌های مجازی از نظر تعداد بیشتری از پاسخگویان برای ایران تهدیدآفرین است که حدود ۱۹ درصد پاسخگویان به این تهدید اشاره کرده‌اند و از میان افرادی که به این تهدید اشاره کرده‌اند، ۳۰ درصد تاب‌آوری ملی را ضعیف درک کرده‌اند. همچنین، بیکاری به‌عنوان تهدید دوم بعد از فضای مجازی شناخته شد که حدود ۱۴ درصد پاسخگویان آن را مهم‌ترین تهدید برای ایران می‌دانستند که ۳۹ درصد این تعداد تصور می‌کردند ایران توانمندی برای مقابله و مدیریت این تهدید را ندارد. می‌توان گفت فضای مجازی دنیایی است که امروزه همگان را به‌نوعی درگیر خود کرده و البته این دنیا هم تهدیدات و فرصت‌هایی دارد. این فضا، فضایی است که با

جامعه بشری برای انتقال داده به صورت دیجیتال در تعامل است. در فضای مجازی باید هویت شهروند و مسئولیت‌پذیر بودن او مشخص و حریم قانونی نیز معلوم و تعریف شده باشد؛ اما متأسفانه این موضوع در فضای مجازی وجود ندارد. ویژگی فضای مجازی جوان‌پسند است و در آن تهدیدهای عمده‌ای می‌تواند برای جامعه به جهت امنیتی و سیاسی وجود داشته باشد. جمع‌آوری اطلاعات در فضای مجازی تحول را به وجود می‌آورد و اگر این تحول از سوی فضای مجازی خارجی باشد تهدیدزا خواهد بود. از دیگر تهدیدهای فضای مجازی تهدیدهای اجتماعی، فرهنگی و رسانه‌ای و تضعیف فرهنگ‌های کم‌حضور، و تضعیف اعتقادات و گسترش شبهات فکری رواج سطحی‌نگری فکری خواهد بود. دولت باید این فضا را به‌درستی مدیریت کند که حدود ۳۰ درصد از افرادی که این فضا را به‌عنوان تهدید برای ایران معرفی کرده‌اند، دولت را در مدیریت این فضا ناکارآمد و ناتوان می‌دانند و ادراکشان از تاب‌آوری ملی پایین است. از سویی، وضعیت اقتصادی جامعه ایران که در رأس آن و به‌عنوان ریشه اصلی، بیکاری قرار دارد، به‌عنوان دومین تهدید اصلی از طریق پاسخگویان مطرح شده است. ۳۹ درصد پاسخگویانی که بیکاری را تهدید اصلی جامعه ایران معرفی کرده‌اند دولت را در مدیریت این تهدید ناکارآمد می‌دانند و تاب‌آوری ملی را پایین درک کرده‌اند. طبق گزارش مرکز آمار ایران، نرخ بیکاری در ایران از سال ۱۳۷۵ تا ۱۳۹۴ با تغییرات جزئی در هر سال تقریباً ثابت بوده است و علی‌رغم تلاش‌ها و وعده‌های دولت‌های مختلف طی این سال‌ها، بهبود قابل‌درکی مشاهده نشده است. دیگر تهدیداتی که از نظر پاسخگویان ایران را تهدید می‌کند، به ترتیب تعداد تکرار، عبارت‌اند از فاصله طبقاتی، تحریم‌های اقتصادی، آلودگی محیط‌زیست، قاچاق کالا، کالاهای چینی، بلایای طبیعی، جنگ، تجمل‌گرایی، حوادث جاده‌ای، بیماری و فساد اجتماعی. همان‌طور که مشاهده می‌شود بیشتر تهدیداتی که از سوی پاسخگویان معرفی شد در حوزه اقتصادی مطرح است. این عملکرد ضعیف دولت در حوزه‌های مختلف، نگرش منفی نسبت به دولت و خدمات دولتی را بیش از پیش تثبیت می‌کند

همچنین، نتایج پژوهش حاضر نشان داد بوروکراسی‌هراسی با تاب‌آوری ملی رابطه معکوس دارد. یعنی افرادی که احساس بوروکراسی‌هراسی دارند تاب‌آوری ملی را پایین درک می‌کنند و احساس می‌کنند دولت توانایی مدیریت و کاهش تهدیدات را ندارد درحالی که کسانی که بوروکراسی‌هراس نیستند، معمولاً تاب‌آوری ملی را بالا درک می‌کنند.

براساس نتایج بررسی‌ها مشخص شد ۴۵ درصد پاسخگویان به نهادها، سازمان‌های دولتی و کارکنان آنها بی‌اعتمادند. حدود ۷۰ درصد از این تعداد (یعنی حدود ۳۲ درصد کل پاسخگویان) در مواجهه با خدمات دولتی رضایت خود را اعلام کردند که این گروه همان بوروکراسی‌هراسان بودند که در پژوهش قبلی نگارندگان این گروه ۲۹ درصد پاسخگویان را تشکیل داده است که البته با نتیجه پژوهش حاضر تفاوت اندکی دارد. سایر افراد یا بی‌تفاوت بودند، یا از دریافت خدمات دولتی رضایت نداشتند. همچنین، نتایج بررسی ادراک از تاب‌آوری ملی براساس شاخص‌های کانتی و همکاران (۲۰۱۳) و نظرسنجی اجرایی اثربخشی مدیریت دولت برای مدیریت مخاطرات عمده (SOE) نشان داد حدود ۲۹ درصد شهروندان ایرانی تاب‌آوری ملی را پایین ادراک می‌کنند. ۱۳ تهدیدی که از نظر پاسخگویان ایران با آن مواجه است، فضای مجازی و شبکه‌های مجازی از نظر تعداد بیشتری از پاسخگویان برای ایران تهدیدآفرین است که حدود ۱۹ درصد پاسخگویان به این تهدید اشاره کرده‌اند و از میان افرادی که به این تهدید اشاره کرده‌اند، ۳۰ درصد تاب‌آوری ملی را ضعیف درک کرده‌اند. همچنین، بیکاری به‌عنوان تهدید دوم بعد از فضای مجازی شناخته شد که حدود ۱۴ درصد پاسخگویان آن را مهم‌ترین تهدید برای ایران می‌دانستند که ۳۹ درصد این تعداد تصور می‌کردند ایران توانمندی برای مقابله و مدیریت این تهدید را ندارد. می‌توان گفت فضای مجازی دنیایی است که امروزه همگان را به‌نوعی درگیر خود کرده و البته این دنیا هم تهدیدات و فرصت‌هایی دارد. این فضا، فضایی است که با

براساس آمار و ارقام ثبت شده، 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)، به‌مرور زمان بیشتر شده و نگرش منفی افزایش یافته است، حال آنکه ارزیابی طرح تکریم ارباب‌رجوع نشان می‌دهد که به صورت دوره‌ای در ایران انجام می‌گیرد، سطح رضایت شهروندان ایرانی نسبت به خدمات دولتی در سال‌های اخیر روندی روبه رشد داشته است. شاید بتوان گفت، افرادی که به یک‌نهاد 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. 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 این شهروندان در سطوح کلان نیز اعتماد به

دولت در زمینه حل مشکلات و تهدیدات را دارند. بوروکراسی هراسان معمولاً شهروندانی هستند که نسبت به دولت و خدمات عمومی بی‌اعتماد هستند و این بی‌اعتمادی منجر می‌شود این شهروندان نسبت به توانمندی دولت در مدیریت تهدیدات نیز بی‌اعتماد باشند.

تحقیق حاضر مانند هر پژوهش علمی دیگری دارای محدودیت‌هایی بوده است. ازجمله این محدودیت‌ها عدم همکاری شهروندان در پاسخگویی به پرسش‌ها، دامنه گسترده تحقیق و به تبع آن توزیع پرسشنامه غیرحضور که نرخ بازگشت را کاهش می‌داد، تصور منفی پاسخگویان از این پیمایش‌ها و ترس آنها از ارائه پاسخ درست، نبود سنجه‌های مناسب برای بررسی تاب‌آوری ملی و ادبیات محدود بوروکراسی هراسی.

پیشنهاده‌ها

با توجه به اهمیت نگرش و ادراک در بروز رفتار، و اهمیت تاب‌آوری ملی برای ایران اسلامی با عنایت به تهدیدهای داخلی و خارجی که ایران را تهدید می‌کند، به دست‌اندرکاران، کارگزاران و کارکنان بخش دولتی پیشنهاد می‌شود با شناسایی

منابع

عوامل ایجاد نگرش‌های خاص مانند بوروکراسی هراسی و ادراک‌های خاص مانند ادراک از تاب‌آوری ملی میان شهروندان، در مدیریت آن تلاش کنند به این منظور پیشنهادی زیر ارائه می‌شود:

– نگرش‌سنجی شهروندان به صورت دوره‌ای و تحلیل همه‌جانبه خروجی‌ها.

– توجه بیشتر مسئولان و دست‌اندرکاران به داده‌های حاصل از ارزیابی‌های انجام‌گرفته در حوزه روابط شهروندان و دولت.

– دست‌اندرکاران بخش‌های مختلف دولتی با ارائه آمار درستی از تلاش‌ها برای مدیریت تهدیدهای ملی و بین‌المللی، ادراک شهروندان از تاب‌آوری ملی را بهبود بخشند.

– 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 بوروکراسی هراسی و ایجاد ادراک مثبت از تاب‌آوری ملی مفید و مؤثر واقع می‌شود.

– رسیدگی سریع به مسائل و تهدیدهایی که از نظر تعداد بیشتری از شهروندان و پاسخگویان به‌عنوان تهدید شناخته شده است و ارائه گزارش‌های شفاف از اقدامات دولت در این زمینه.

– دولت می‌تواند از طریق مدیریت مخاطرات ملی و بین‌المللی شناخته شده، ادراک از تاب‌آوری را بهبود بخشد. به این منظور، از افراد آسیب‌پذیر نیز حمایت‌های مستقیمی به عمل آورد تا آثار تهدیدها کمتر درک شود. ازجمله حمایت‌های اجتماعی مانند بیمه بیکاری، سیاست‌های عمومی مانند مقررات نظارت بر فضای مجازی و مدیریت اقتصاد کلان و ...

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 رابطه بوروکراسی هراسی با متغیرهای دیگری نیز بررسی شود. همچنین، با توجه به اینکه شاخص پذیرفته شده‌ای تاکنون برای سنجش تاب‌آوری ملی طراحی نشده است، به محققان آتی پیشنهاد می‌شود این مقیاس را طراحی کنند.

مولوی، زینب، طهماسبی، رضا، دانایی‌فرد، حسن، حمیدی‌زاده، علی (۱۳۹۶). «بوروکراسی‌هراسی: نگاه دوگانه شهروندان به خدمات عمومی». *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۹(۲)، ۲۳۴-۲۳۹.

صادقلو، طاهره و حمدالله سجاسی، قیداری (۱۳۹۳). «بررسی رابطه زیست‌پذیری سکونتگاه‌های روستایی بر تاب‌آوری روستاییان در برابر مخاطرات طبیعی نواحی روستایی دهستان مراوه‌تپه و پالیزان». *مدیریت بحران*، ۳(۲)، ۴۴-۳۷.

محمودی، قهرمان؛ حسن‌زاده، رمضان؛ فصیحی، رؤیا و اقبال، محمدرضا (۱۳۹۲). «رابطه سبک دلبستگی و نارسایی هیجانی بر تاب‌آوری دانشجویان». *نسیم تندرستی*، ۲(۱)، ۶۹-۶۴.

محسنی، منوچهر (۱۳۷۹). *بررسی آگاهی‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای اجتماعی و فرهنگی در تهران*. تهران: زهد. رفیع‌پور، فرامرز (۱۳۷۶). *توسعه و تضاد*. تهران: شرکت سهامی انتشار. رفیع‌پور، فرامرز (۱۳۷۹). *آنومی یا آشفتگی اجتماعی*. تهران: سروش.

الوانی، سید مهدی و دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۰). *گفتارهایی در فلسفه تئوری سازمان دولتی*. تهران: انتشارات صفار. دهنارت، رابرت بی. (۱۳۹۳). *نظریه‌های سازمان‌های دولتی*. ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد، تهران: اشراقی.

طهماسبی، رضا (۱۳۹۲). *درآمدی بر نظریه‌های مدیریت دولتی*. تهران: سمت.

غیاثوند، ابوالفضل؛ صداقت‌پرست، الدار؛ غلامرضا، سمیرا و ثنائی اقدم، محسن (۱۳۹۳). «درباره سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی - مروری بر ادبیات جهانی درباره تاب‌آوری ملی». گزارش دفتر مطالعات اقتصادی مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، برگرفته از

<http://rc.majlis.ir/fa/report/show/88102>

4 در تاریخ ۱۳۹۶/۱۰/۲۲.

کاظمی، سید علی‌اصغر (۱۳۷۹). *مدیریت سیاسی و خط‌مشی دولتی*. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی. گل‌وری، مهدی (۱۳۹۶). «تاب‌آوری ملی: مروری بر ادبیات تحقیق». *فصلنامه مطالعات راهبردی سیاست‌گذاری عمومی*، ۷(۲۵)، ۲۹۳-۳۱۰.

مکولی، جان؛ دبرلی، ژوانی، و جانسون، فیل (۱۳۸۹). *نظریه سازمان، نگاه‌ها و چالش‌ها*، ترجمه حسن دانایی‌فرد و سید حسین کاظمی، تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق (ع).

Polemic, 3rd ed. Chatham, NJ: Chatham House.

Goodsell, Charles T. (2015). *The New Case for Bureaucracy*, 4th ed. Washington, DC: Sage/CQPress.

Heclo, H. (2008). *On Thinking Institutionally*, Boulder, CO: Paradigm.

Jacoby, Henry (1973). *The Bureaucratization of the World*. Berkeley: University of California Press.

Kimhi, S. (2014). "Levels of resilience: Associations among individual, community, and national resilience". *Journal of health psychology*, 21(2), 164-170.

Kimhi, S. & Eshel, Y. (2009). "Individual and Public Resilience and Coping With Long-Term Outcomes of War". *Journal of Applied Biobehavioral Research*, 14(2), 70-89.

Leman, Ch. K. (2002). *Direct Government*". ch. 2 in *The Tools of Government: A Guide to the New Governance*. ed. Lester M.

Canetti, D., Waismel-Manor, I., Cohen, N. & Rapaport, C. (2014). "What Does National Resilience Mean in a Democracy? Evidence from the United States and Israel". *Armed Forces & Society*, 40(3), 504-520.

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. Disastrs: This PDF is available from *The National Academies Press*. At http://www.nap.edu/catalog.php?record_id=13457.

Du Gay, P. (2000). *In Praise of Bureaucracy: Weber, Organization, Ethics*, London: Sage.

Frederickson, H. G. (1997). *The Spirit of Public Administration*. San Francisco: Jossey-Bass.

Goodsell, Charles T. (1994). *The Case for Bureaucracy: A Public Administration*

- Salamon, New York: Oxford University Press (pp.48-79).
- Lipsky, Michael (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York: Russell Sage Foundation.
- Marvel, J. D. (2015). "Unconscious Bias in Citizens' Evaluations of Public Sector Performance". *Journal of Public Administration research and Theory*, 26(1), 143-158.
- McAslan, A. (2010). "The Concept of Resilience: Understanding its Origins, Meaning and Utility". *Adelaide: Torrens Resilience Institute*. pp 1-13.
- Merton, R. K. (1940). "Bureaucratic Structure and Personality". *Social Forces*, 17, 560-568.
- Mises, L. V. (1944). *Bureaucracy*. New Haven: Yale University Press.
- Omand, D. (2005). "Developing National Resilience". *Developing National Resilience*, 150(4), 14-18.
- Richtner, A., & Löfstn, H. (2014). "Managing in Turbulence: How the Capacity for Resilience Influences Creativity". *R&D Management*, 44(2), 137-151.
- Richtner, A. & Sodergren, B. (2008). "Innovation Projects Need Resilience". *International Journal of Technology Intelligence and Planning*, 4(3), 257-275.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1993). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. New York: Plume.
- Van Ryzin, G. G. (2011). "Outcomes, Process and Trust of Civil Servant". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), 745-760.
- Walklate, S., McGarry, R. & Mythen, G. (2014). "Searching for Resilience: A Conceptual Excavation". *Armed Forces & Society*, 40(3), 408-427.
- Weber, M. (1918). *Parliament and Government in a Reconstructed Germany*. In *Max Weber: Political Writings*. edited by Peter Lassman and Ronald Speirs, Cambridge, UK: Cambridge University Press.