

ظهور مفهوم بار اداری (دردسرهای اداری) در مدیریت دولتی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۱۰

نرگس سروستان*

حسن عابدی جعفری**

چکیده

بار اداری مفهوم جدیدی در حوزه مدیریت دولتی بوده و به معنای قراردادهای اجتماعی نانوشته‌ای است که میان شهروندان و دولت برقرار است. مفهوم بار اداری (دردسرهای اداری) از جمله برنامه‌های مهم تحقیقاتی مدیریت دولتی در زمینه تعاملات دولت در تجربه‌های شهروندان در زمان تعامل با دولت است. از جمله شاخص‌های بار اداری می‌توان به نابرابری حقوق شهروندی، سردرگمی، تأخیر و ناامیدی، فقدان استقلال، خفت و خواری ناشی از برخورد‌های نامناسب اشاره کرد. هدف این تحقیق از بعد هدف این تحقیق از بعد هدف، نکته حائز اهمیت در این زمینه، منشأ سازمانی و سیاسی این معضلات، نحوه اثرگذاری آن بر شهروندان و چگونگی کاهش آن از سوی دولت است. دولت نهادی است که تعیین‌کننده قوانین مربوط به ساختارها و رفتارهای خدماتی خود توسط افراد می‌باشد و از همین روی، دردسرها و معضلاتی را برای شهروندان ایجاد می‌کند. پیامدهای این معضلات برای اعضای جامعه معمولاً دربرگیرنده هزینه‌های یادگیری، خسارات مالی و خسارات روانی با درجات مختلف می‌باشد. در عصر ما که دوران دوگانگی و افول اعتماد به دولت است، تنها می‌توان با تمرکز بر نحوه کاهش دردسرهای اداری در طراحی و اجرای سیاست‌ها، رویه‌های دولتی را بهبود بخشیده و معضلات و دردسر آن را شناسایی و اصلاح نمود. همچنین در عصر حاضر، دولت‌ها خواستار کاهش سایه مداخله‌آمیز خود در زندگی شهروندان هستند. درک مفهوم دردسرهای اداری راهی را برای تحقق این اهداف، فراهم می‌سازد. هدف از مقاله حاضر، درک مفهوم بار اداری (دردسرهای اداری)، گشودن افق و زاویه دید متفاوت از حوزه دانش مدیریت دولتی و هدایت پژوهشگران به این حیطه می‌باشد. **واژگان کلیدی:** دردسرهای اداری، مدیریت دولتی، هزینه‌های یادگیری، هزینه‌های انطباقی، هزینه‌های روانی

* دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، قم، ایران (نویسنده‌ی مسئول)
nina.sarvestan@yahoo.com

** استادیار دانشگاه تهران - رئیس انجمن علمی رفتار سازمانی ایران

مقدمه

بار اداری مفهوم تازه‌ای است که در حوزه مدیریت دولتی ظهور پیدا کرده است، در دسرهای اداری قراردادهای اجتماعی نانوشته میان شهروندان و دولت‌ها می‌باشد. مفهوم بار اداری یا دسرهای اداری به چالش‌های موجود در تجربه‌های شهروندان، در زمان تعامل با دولت بوده و امروزه به یک برنامه تحقیقاتی برجسته در زمینه مدیریت دولتی مبدل گردیده است. در این پژوهش، پس از جستجو در پایگاه‌های معتبر علمی، داخلی و خارجی هیچ پژوهشی درباره بار اداری و تحقیق مروری نظام‌مند در ایران مشاهده نشد؛ با توجه به خلأ این موضوع در مدیریت عمومی، نیاز به تحقیق و پژوهش بیشتر در ایران کاملاً احساس می‌شود. اما در این زمینه محققان خارجی تحقیقاتی صورت داده‌اند که عموماً این مقالات در حوزه‌هایی از جمله سلامت، مالیات، کشاورزی و... بوده و در زمینه مدیریت کمتر تحقیقی یافت می‌باشد. بر اساس یافته‌های (باردن و همکاران، ۲۰۱۲؛ موبنیهان، هرد و هاروی ۲۰۱۵) می‌توان نتیجه گرفت که بار اداری یک گرایش نوظهور در زمینه مدیریت دولتی بوده و علی‌رغم نیاز به تحقیقات فراوان در این حوزه، هنوز بسیاری از محققان از برخی گره‌های مفهومی، اختلاف نظرها و ناهماهنگی‌هایی رنج می‌برند که گاهی این وضعیت را مشابه داستان مردان نابینا و فیل میدانند. چرا که تجربه‌ها به شکل نظری بیان نمی‌شوند و دامنه تجربه‌ها هنوز توسعه نیافته باقی مانده است. از آنجایی که تجربیات به جای کمی بودن کیفی هستند، بنابراین خام بوده و استفاده از آن‌ها در جهت معناسازی و پاسخ به سوالات مهم در رابطه با درک مفاهیم تعاملات میان شهروندان و دولت‌ها با توجه به تفاوت‌های فرهنگی و قانونی هر جامعه کمی دشوار می‌باشد. این تجربیات در ابعاد مختلفی علاوه بر زیرساخت‌ها و قوانین دولتی، به دیدگاه و نگرش افراد نیز وابسته است. هرچند می‌توان با پرداختن به مفاهیم ادبیات بار اداری و نظریه‌پردازی به صورت تجربی، آن را کشف نموده و مفاهیم موجود در تعاملات دولت و شهروندان را بررسی کرد. معضلات اداری، منشأ سازمانی و سیاسی، نحوه اثرگذاری آن بر روی شهروندان و چگونگی کاهش آن از طرف دولت از جمله مهم‌ترین پارامترهای موجود در زمینه مطالعات بار اداری می‌باشد، در شرایطی که دولت مجری قوانین مربوط به ساختارها و رفتارهای مرتبط به خدمات دولتی است، می‌تواند دسرهای و معضلاتی را برای شهروندان ایجاد کند. هزینه‌هایی که

افراد در زمان جستجوی اطلاعات و دریافت خدمات از دولت متحمل می‌شوند: شامل هزینه‌های یادگیری (تبعیت از قوانین و الزامات) هزینه‌های مالی (انطباق) هزینه‌های روانی با درجات مختلف می‌باشد. برای درک دردسرهای اداری به مثالهایی درباره این سه مولفه می‌پردازیم. هزینه‌های یادگیری: شامل کسب اطلاعات و هزینه‌های ناشی از فرایند جستجو برای گردآوری اطلاعات درباره خدمات عمومی است: آیا خدماتی وجود دارد که نیازهای رفع نشده را برآورده سازد؟ چه کسی واجد شرایط دریافت این خدمات است؟ فرایند درخواست چه الزاماتی دارد؟ به چه آموزشهایی برای یادگیری مورد نیاز است؟ هزینه‌های روانی: شامل احساس از دست دادن قدرت یا اعتبار شخصی در رابطه متقابل با دولت یا تنش‌ها و سرخوردگی‌های حاصل از سروکار داشتن با فرایندهای اداری است. هزینه‌های انطباق: تمکین از معضلات، پیروی از الزامات و قوانین اداری هستند. زمان صرف شده در صف، زمان تلف شده برای تکمیل فرم یا ارائه گزارش وضعیت، همگی هزینه‌های انطباق یا تمکین هستند. این هزینه همان پولی است که شما برای استخدام حسابدار به منظور انجام امور مالیاتی‌تان خرج می‌کنید یا هزینه‌ای است که مهاجران برای انجام تشریفات اداری مهاجرت هزینه و یا برای استخدام هزینه می‌کنید. در عصر ما، عصر دوگانگی و افول اعتماد به دولت، تنها می‌توان با تمرکز بر نحوه کاهش دردسرهای اداری در طراحی و اجرا، سیاست‌های حکمرانی را بهبود بخشید این معضلات و دردسرها نباید صرفاً برای افرادی با دیدگاه توسعه طلب نسبت به نقش دولت مهم باشد بلکه باید برای همه‌ی محافظه‌کارها هم که خواستار کاهش سایه مداخله آمیز دولت در زندگی شهروندان هستند نیز اهمیت داشته باشد؛ بنابراین درک دردسرهای اداری راهی برای تحقق این اهداف فراهم می‌سازد. لذا این پژوهش بر آن است تا مقالات منتشر شده در حوزه بار اداری (دردسرهای اداری) را بررسی و به این سؤالات پاسخ دهد. مفهوم بار اداری چیست؟ بار اداری چه هزینه‌هایی را تحمیل می‌کند؟ هدف پژوهش چه بوده؟، حوزه‌های تخصصی مورد بررسی و گستره پژوهش کدامند، روند رشد مقالات، ابزار جمع‌آوری داده‌ها و خلأهای پژوهشی و اینکه چه رهنمودهایی را می‌توان برای پژوهش‌های آتی ارائه کرد؟. لذا، با بهره‌گیری از روش مرور دامنه که یکی از انواع روش‌های مرور نظام‌مند است، مقالات منتشر شده در حوزه‌ی مورد مطالعه را جستجو و به جمع‌آوری داده‌ها پرداختیم. بانک‌های اطلاعاتی مورد جستجوی داخلی و

خارجی، شامل: گوگل اسکالر، ریسرچ گیت، سمپوزیوم مدیریت دولتی رفتاری، مجله نورولوژی، مجله سلامت و محیط عمومی، انجمن سوختگی و سلامت آمریکا، مجله هاروارد دیتا ورس، مجله دانشگاه ایندیانا و میسوری و انتشارات دانشگاه کمبریج) بودند. در این جستجو از کلیدواژه‌های هزینه‌های بار اداری (در دسرهای اداری) استفاده کردیم. شناسایی و وضعیت انتشار مقالات این حوزه از طریق نمودارها به تصویر کشیده شد و در نهایت یافته‌های تحلیل و توصیه‌هایی برای پژوهش‌های آتی به خلأ تحقیق در این موضوع، ارائه گردید. در جدول ۱ به پاره ای از مؤلفه‌های در دسر اداری اشاره شده است.

جدول ۱ مؤلفه‌های در دسر اداری

زمان و تلاش صرف شده برای کسب اطلاعات درباره طرح و خدمات، اثبات وضعیت مشمولیت، ماهیت مزایا، شروطی که باید برآورده شوند و نحوه دریافت مزایا.	هزینه‌های یادگیری (کسب اطلاعات)
ارائه اطلاعات و مستندات برای اثبات سابقه، هزینه‌های مالی برای دریافت خدمات (مانند کارمزد، وکالت، هزینه‌های سفر)، اجتناب از ارائه پاسخ یا پاسخ‌گویی به خواسته‌های دلخواه کارمندان دولت.	هزینه‌های انطباق (تمکین)
احساس منفی ناشی از درخواست و مشارکت در یک طرح غیرمحبوب، از دست دادن استقلال که نتیجه نظارت اداری مداخله آمیز است، درماندگی در مواجهه با هزینه‌های تمکین و هزینه‌های کسب اطلاعات، رویه‌های غیرمنصفانه یا غیرضروری، استرس ناشی از عدم قطعیت درباره این مسئله که آیا شهروند می‌تواند فرایند چانه‌زنی را پشت سر بگذارد و از پس هزینه‌های تمکین بر بیاید یا خیر. افسردگی ناشی از عدم رضایت..	هزینه‌های روانی

پیشینه پژوهش

در پژوهش حاضر، پس از جستجو در پایگاه‌های معتبر علمی، داخلی و خارجی، پژوهشی در مورد بار اداری و پژوهش مروری نظام‌مند در ایران مشاهده نشد. در مطالعات خارجی تحقیقاتی صورت گرفته است اما این مرورها غالباً در حوزه موضوعاتی متفاوت از تعامل روزمره دولت و شهروندان بوده است. از زمان انطباق مفهوم بار اداری در زمینه تعاملات شهروند-دولت در حادثه یازده سپتامبر، مقالات اصلی (باردن و همکاران، ۲۰۱۲^۲؛ مونیهان، هرد و هاروی ۲۰۱۵^۳) تجربیات شهروندان در تعامل با دولت به یک برنامه تحقیقاتی برجسته در مدیریت دولتی تبدیل شده است. بار اداری در برنامه‌ها بالاترین

نتایج منفی را برای کسانی که با آن درگیر هستند داشته و در ارتباط است، بارهای اداری هزینه‌هایی به شهروندانی که به دنبال دریافت خدمات دولتی هستند تحمیل می‌کند (موینیان^۴، ۲۰۱۸). در چند سال اخیر مستندسازی و تجزیه و تحلیل تأثیرات در حوزه خدمات مختلف و پیوند نظریه بار اداری به سایر نظریه‌های رفتاری بوروکراتیک افزایش یافته است و پژوهشگرانی را به این سمت وسو سوق داده است. نویسندگان (کرسنتیس و همکاران^۵، ۲۰۲۰. فاکس و استاتیک^۶، ۲۰۲۰) هاتکه، هنسل و کالوزا^۷، ۲۰۲۰. (بگگارد و موینیان و تامس^۸، ۲۰۲۰) جانسون - کورل و کامیلو^۹، ۲۰۲۱ در تحقیقات اخیرشان نشان می‌دهند که نه تنها بار اداری بر شهروندان تأثیر می‌گذارد بلکه نحوه نگرش شهروندان به برنامه‌های دولتی را نیز شکل می‌دهد، بنابراین سطح بار اداری باید تأثیر متفاوتی بر نگرش نسبت به یک برنامه در بین برنامه‌های شهروندان مختلف داشته باشد، بار اداری به ویژگی‌ها طرح‌ها، خط‌مشی‌ها اشاره دارد بارها برای کسانی که مزایا و خدمات دریافت می‌کنند ممکن است تجارب سنگینی را ایجاد کند، ممکن است دولت با مشوق‌هایی در بین شهروندان تغییر رفتار ایجاد نماید. بارهای اداری برای شهروندان ناتوان که از قدرت و نفوذ کمتری برخوردار هستند اثرات بیشتری می‌گذارد. در مقاله‌های خود (نیکلسون - کروتی^{۱۰}، ۲۰۰۴) و (سیاتیک^{۱۱}، ۲۰۱۷) با عنوان ساختار اجتماعی به توضیح نگرش‌های مردم نسبت به برنامه‌های دولتی می‌پردازند (ولندیک ۱۹۹۶ و ریچاردسون^{۱۲}، ۲۰۰۴). بارهای اداری، دردسرها، یا تجربیات طاقت‌فرسایی است که مردم هنگام تعامل با دولت از سر می‌گذرانند، تعریف دقیق‌تر بار اداری شامل هزینه‌های یادگیری، تبعیت و روان‌شناختی است که مردم با دولت تجربه می‌کنند (هرد-موینیان^{۱۳}، ۲۰۱۸). (موینیان ۲۰۱۸- پالاهرد-هوپ هاروی^{۱۴}، ۲۰۱۸) از منظر کسب و کار بارهای اداری می‌تواند حواس‌پرتی، هزینه، تأخیر و عدم اطمینان، ریسک و استرس و بیماری را به همراه داشته باشند. در عصر کنونی قطبی شدن و رو به افول، ایمان شهروندان نسبت به دولت‌ها فقط با تمرکز و نحوه انجام کارها و بهبود حکمرانی خوب دولت کاهش می‌یابد. حاصل نتایج این پژوهشها اینست که، درک بار اداری راه‌هایی را به ما ارائه می‌دهد، اول: بارها پیامد هستند آن‌ها در زندگی ما تفاوت ایجاد می‌کنند. مثل حق رأی دادن یا دسترسی به سقط جنین، مالیات و یا توانایی دریافت وضعیت مورد نیاز سود، البته ممکن است به باری که ما با آن روبه‌رو هستیم

بستگی داشته باشد. دوم بارهای اداری توزیعی هستند آن‌ها برخی از گروه‌ها را بیشتر از دیگران تحت تأثیر خود قرار می‌دهند، ممکن است به برخی گروه‌ها بیشتر آسیب برسانند، اغلب نابرابری‌ها را در جامعه تقویت می‌کنند، مثل آدم‌های محروم از خدمات اجتماعی، نابرابری‌ها، ایجاد محدودیت در رأی دادن، این سیاست‌ها نسبت به فقرا سنگین‌تر است. سوم بارها، مانند خود سیاست‌های عمومی ساخته می‌شوند بارها محصول انتخاب عمدی است که از طریق سیاسی رخ می‌دهند. لذا، گاهی پیامدهای این انتخاب‌ها قابل درک است گاهی اوقات نیست، اما همیشه می‌توان آن‌ها را تغییر داد، بارهای اداری تاکتیک‌های سیاسی هستند که به‌طور استراتژیک برای سیاست رهبران سیاسی اعمال می‌شوند که هدفشان محدود کردن دسترسی به حقوق و مزایاست (دونالدپی مونیپهان^{۱۴} ۲۰۱۸). شهروندان به شیوه‌های متغیر و سیستمی، بار عملیات روزمره دولت را به دوش می‌کشند. این حقیقت بنیادی در مدیریت دولتی مدرن هرگز آن‌چنان که شایسته است مورد توجه قرار نگرفته است (سوزان متلر-جان ال^{۱۵} ۲۰۱۸). بارها اغلب تابع فرآیندهای سیاسی هستند بازیگران سیاسی از استدلال‌های غیر صادقانه برای منطقی کردن تحمیل بارها استفاده می‌کنند. بروکراسی، کاغذبازی‌های گیج‌کننده و مقررات پیچیده یا آن چیزی که محققین سیاست عمومی، اغلب تأخیر و ناامیدی را در تجارب ما با سازمان‌های دولتی وارد می‌کنند. بارهای اداری، اثربخشی برنامه‌های عمومی را کاهش می‌دهند و حتی می‌توانند افراد را از حقوق اساسی مانند رأی دادن بازدارند. (هردو-مونیپهان^{۱۶} ۲۰۱۸). با این حال سیاست‌گذاران گاهی اوقات بارهای اداری را کاهش داده یا آن‌ها را از شهروندان به دولت منتقل می‌کنند. نکته جالب توجه اینکه اکثر پژوهشگران از چارچوب مقالات و کتاب (هردو و مونیپهان در سالهای ۲۰۱۲ و ۲۰۱۸) پیروی کرده‌اند و در مفهوم بار اداری (دردهای اداری) آنرا اینگونه عنوان کردند که شرایط ما شبیه به مثل مردان نابینایی است که هریک از آنها اعضای مختلف بدن یک فیل را توصیف میکنند اما نمیتوانند کلیات آنرا درک کنند. آنها هدف خود را توسعه و درک مفهوم بار اداری به عنوان چارچوبی برای درک نحوه تعامل شهروندان و دولت با یکدیگر است میدانند. با این کار کاربرد گسترده‌ای از حوزه سیاست‌گذاری از مزایای سلامت تا رفاه، حقوق و حق رای را نشان دادند. در برخی موارد ایدئولوژی سیاسی و سیاستمداران را به این سمت سوق داده‌اند و

منبع یاری رسانی و بازدارندگی بوده اند، و توصیه به تحقیق و پژوهش، درباره وجود یک قاعده ی حرفه ای برای ارزیابی بهتر دردسرها در آینده دارند تا بتوان دولت را ساده تر، در دسترس تر و با ملاحظه تر ساخت.

روش پژوهش

این مطالعه از نوع «مرور دامنه»^{۱۷} می باشد که در ۵ مرحله انجام شد. مراحل شامل: ۱- طراحی سؤال تحقیق، ۲- جستجو و استخراج مطالعات مرتبط به تحقیق، ۳- انتخاب مطالعات مرتبط، ۴- جدول بندی و خلاصه کردن اطلاعات داده ها، ۵- گزارش نتایج آن بوده است. روش مرور دامنه ای تصویری از وضعیت فعلی پژوهش های انجام شده در یک حیطه خاص ارائه می دهد (Levac & et al, 2010). مرورهای دامنه ای ابزاری ایده آل برای تعیین دامنه یا محدوده مجموعه ای از ادبیات نظری در مورد یک موضوع خاص هستند و تصویر روشنی از میزان مطالعات ادبیات نظری در دسترس نشان می دهد. در واقع یکی از اهداف اصلی انجام مرورهای دامنه ای، شناسایی و به تصویر کشیدن پژوهش های در دسترس است (Munn & et al, 2018). از نظر (آرکسی و اومالی^{۱۸} ۲۰۰۵) چهار دلیل اصلی انجام پژوهش های دامنه ای عبارت اند از: مشخص کردن وسعت، محدوده و ماهیت فعالیت های پژوهشی، تعیین ارزش انجام یک مرور نظام مند کامل، خلاصه سازی و انتشار یافته های پژوهشی، شناسایی شکاف های پژوهشی در ادبیات نظری موجود در مورد یک موضوع خاص. (آرکسی و اومالی ۲۰۰۵) اولین چارچوب روش شناختی را برای هدایت پژوهش های مروری دامنه ارائه کردند. پنج گام پیشنهادی آن ها شامل شناسایی و تعیین پرسش های پژوهش، شناسایی مطالعات مرتبط، انتخاب مطالعات، جدول بندی داده ها، جمع بندی، خلاصه سازی و گزارش نتایج است. پژوهش حاضر نیز گام های پنج گانه این چارچوب را مبنای فرایند انجام پژوهش قرار داده است.

طراحی سؤال تحقیق

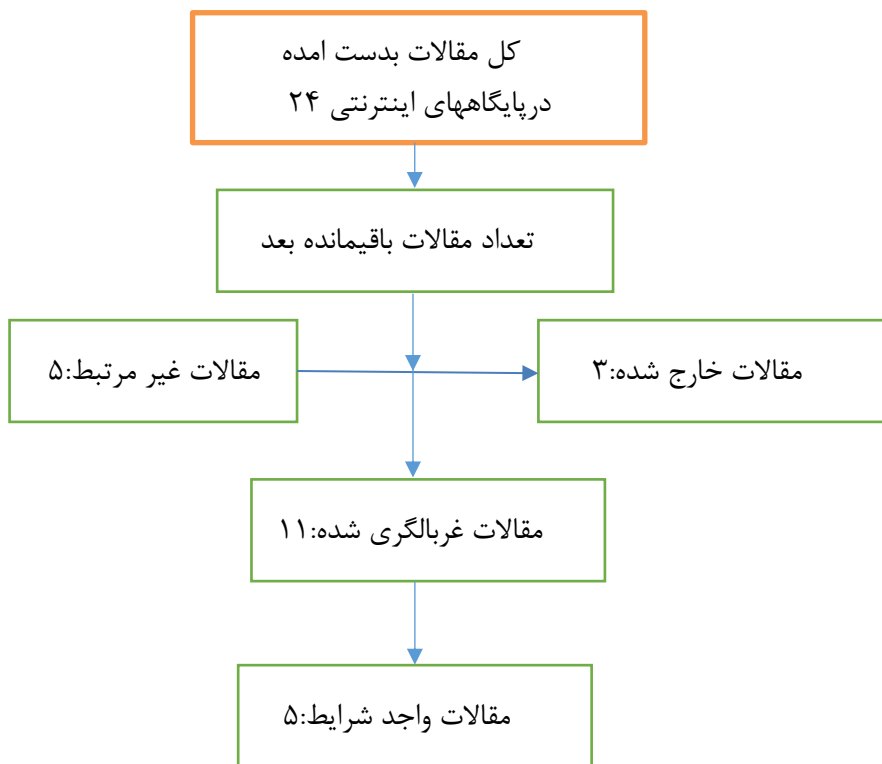
هزینه های دردسرهای اداری در تعامل دولت و شهروندان چیست؟

جستجو و استخراج مطالعات وابسته به تحقیق

جمع‌آوری داده‌ها در بانک‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی، گوگل اسکالر، ریسرچ گیت، شامل: (سمپوزیوم مدیریت دولتی رفتاری، مجله نورولوژی، مجله سلامت و محیط عمومی، انجمن سوختگی و سلامت آمریکا، مجله‌هاواراردیتاورس، مجله دانشگاه ایندیانا و میسوری و انتشارات دانشگاه کمبریج) استفاده از کلیدواژه‌های هزینه‌های بار اداری (دردسرهای اداری) جستجو گردید، معیارهای انتخاب مقالات در این مطالعه شامل اختصاص داشتن به حداقل یک مورد از ابعاد بار اداری شامل هزینه‌های انطباق، هزینه روانشناسی و هزینه‌های یادگیری بوده است و معیارهای خروج از مطالعه شامل مقالاتی که خارج از این محدوده مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته بوده اند. برای جستجو و استخراج مطالعات وابسته به تحقیق جهت بررسی مقالات محدودیتی از نظر بعد زمانی در نظر گرفته نشده، جستجو و جمع‌آوری داده‌ها در بانک اطلاعاتی نشریات داخل و خارج از کشور با زبان انگلیسی انجام شد. پایگاه‌های داده موردنظر، گوگل اسکالر، ریسرچ گیت بوده است.

انتخاب مقالات و مطالعات مرتبط

برای جستجوی پژوهش‌ها در پایگاه‌های داده نام‌برده، بازه زمانی مدنظر نبود، لذا بررسی‌ها در آذرماه سال ۱۴۰۱ انجام شد. با استفاده از کلیدواژه‌های موضوع پژوهش در مجموع ۲۴ مقاله به دست آمد و به دلیل نوپا بودن موضوع بار اداری بررسی انجام شد. با مرور عنوان چکیده مقالات، ۵ مقاله حذف شدند با مطالعه عنوان چکیده مقالات و معیارهای محقق، تعدادی از آن‌ها به علت غیر مرتبط بودن باهدف کلی مطالعه کنار گذاشته شدند، پس از مطالعه عنوان چکیده، امکان تصمیم‌گیری در مورد مقاله وجود نداشت، متن کامل آن مورد مطالعه قرار گرفت. جهت اطمینان از جستجوی کامل، فهرست منابع مقالات نیز، مورد جستجو قرار گرفت و در نهایت پس از مطالعه‌ی خلاصه ۳ مقاله و پس از مطالعه متن کامل ۱۱ مقاله حذف شدند و در نهایت ۵ مقاله که سال انتشار آن در سال‌های ۲۰۲۱ و ۲۰۲۲ بوده انتخاب و مورد بررسی قرار گرفت. (شکل شماره ۱).



شکل ۱: انتخاب مقالات

جدول‌بندی و خلاصه کردن اطلاعات و داده‌ها

داده‌های مربوط به کلیه‌ی مطالعات مورد بحث در جداول و نمودارهای زیر شامل: روند رشد مقالات بار اداری، نمودار مقایسه روش‌های تحقیق و مقایسه بیشترین مجلات پذیرش مقالات نامبرده و همین‌طور استنتاج ۵ مقاله مورد نظر در نمودارها و جدول زیر نشان داده شده است.

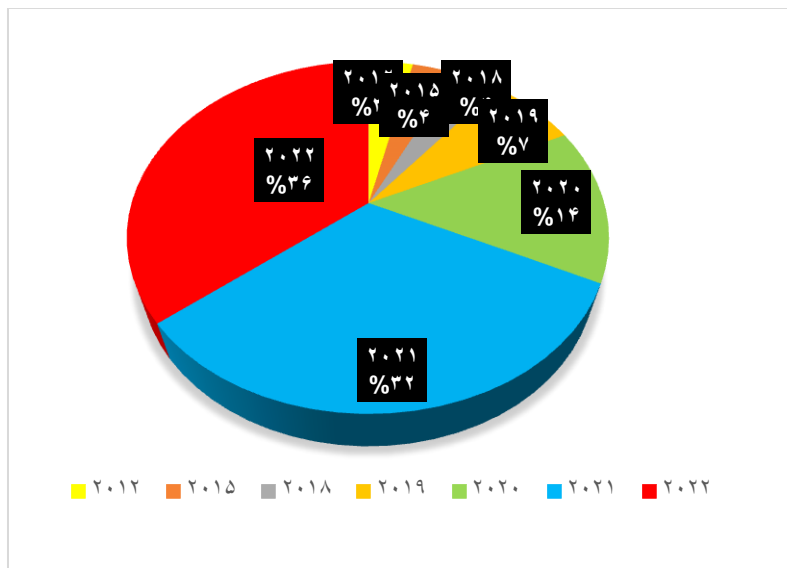
شکل ۱: انتخاب مقالات

نمودار ۲: روند رشد مقالات بار اداری

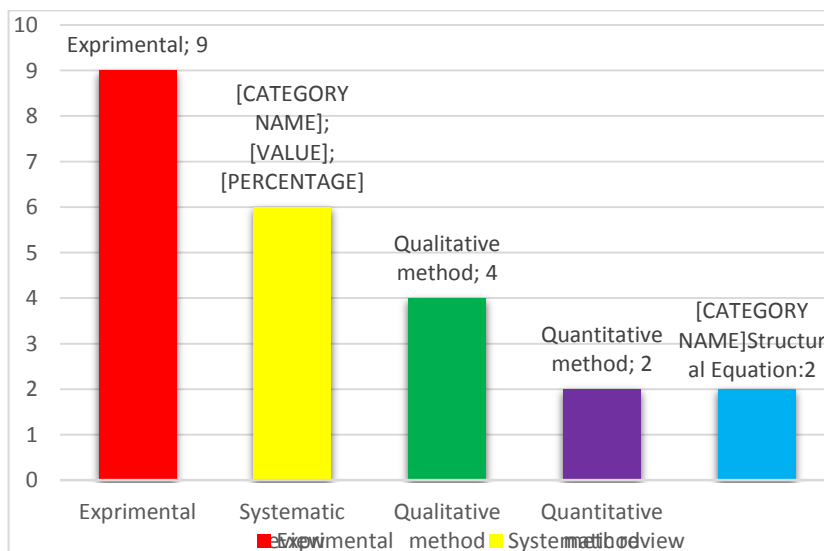
نمودار ۳: مقایسه‌ی روش‌های تحقیق مقالات بار اداری

نمودار ۴: مقایسه بیشترین مجلات پذیرش مقالات بار اداری

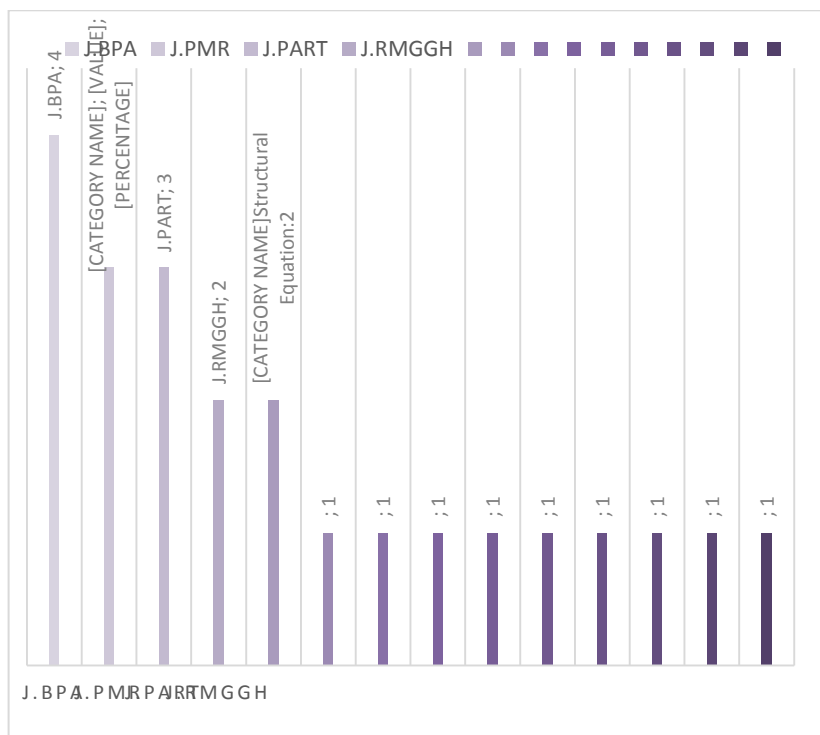
شکل ۲: خلاصه‌ای از نتایج مقالات مرتبط



نمودار ۲: روند رشد مقالات باراداری



نمودار ۳: مقایسه‌ی روش‌های تحقیق مقالات باراداری



نمودار ۴: مقایسه بیشترین مجلات پذیرش مقالات بار اداری

جدول ۲- خلاصه‌ای از نتایج مقالات مرتبط

عنوان مقاله	نام نویسنده	روش تحقیق	سال تحقیق	نام مجله دریافت مقاله	یافته‌ها
۱- باز کردن مفهوم یک کاسه اسپاگتی	Martin Baekgaard Tara Tankink	مفهومی- تجربی	۲۰۲۲، 5، 16-21	Perspectives on Public Management and Governance	بارهای اداری در تعاملات شهروند-دولت به‌طور فزاینده‌ای در تحقیقات و عمل مورد توجه قرار گرفته است توصیه‌هایی را در مورد چگونگی پر کردن شکاف بین مفاهیم مختلف اداری ارائه می‌دهیم بر اساس چنین درک مشترکی، یک دستور کار تحقیقاتی را که مراحل مهم نظری و تجربی بعدی را پوشش می‌دهد، تعیین کنید. ما پیشنهاد می‌کنیم که توسعه پایه مفهومی و تجربی پژوهش بار اداری به درخواست تحقیقات جدید و مهم کمک می‌کند سوالات و ایجاد دانش جمعی برای نشان دادن و درگیر شدن با این نکات، ما سری سوالات تحقیقاتی جدید را برای تحقیقات آینده ارائه می‌کنیم.
۲- رفتار و بارها: مقدمه‌ای بر	Pamela Herd	تجربی	۲۰۲۲	Journal of Public Behavioral	این سمپوزیوم نشان می‌دهد این ارزش، گرد هم آوردن تنوع دیدگاه‌ها، گرد هم آوردن دانشمندان از رشته‌های

عنوان مقاله	نام نویسنده	روش تحقیق	سال تحقیق	نام مجله دریافت مقاله	یافته‌ها
سِمپوزیوم در مورد پیامدهای رفتاری بار اداری	Donald Moynihan			Administration	مختلف و سوابق و همچنین بسیاری از دنیای تمرین، با انجام این کار، نشان می‌دهد که چگونه مدیریت دولتی می‌تواند ایده‌هایی را صادر کند که با سایر زمینه‌ها گفت‌وگو ایجاد می‌کند و همچنین در سؤالات حاکمیتی عملی و مرتبط شرکت کند
۳- بار اداری، ساخت‌وساز اجتماعی و حمایت عمومی از برنامه‌های دولتی	Jill Nicholson-Crotty Susan M. Miller Lael R. Keiser	آزمایشی	۲۰۲۰	این مقاله برای انتشار پذیرفته شده است اما هنوز مراحل تولید را طی نکرده است	رابطه بین بار و نگرش برنامه در بین برنامه‌ها و همچنین در انواع مختلف متقاضیان متفاوت است. شرکت کنندگان، بینشی در مورد نقش ساخت اجتماعی در رابطه بین بار و حمایت از کمک‌های دولتی دریافت و نتایج ما نشان می‌دهد که تأثیر بار بر تأیید برنامه بر اساس ساختار اجتماعی برنامه متفاوت است.
۴- مطابقت با دسته‌های هزینه‌های یادگیری و انطباق در فرآیندهای اداری	Donald Moynihan* Eric Giannella† Pamela Julie Herd* Sutherland	روش ترکیبی آزمایشی	January 2022	Journal of Public Administration Research and Theory	نشان می‌دهیم که ارائه یک الگوی خود تأثیر ساده برای انتقال اطلاعات در مورد وضعیت خودآشنایی، وسیله‌ای برای کاهش هزینه‌های انطباق است درحالی‌که الزامات اسناد دولتی را برآورده می‌کند، تعداد ارائه مدعیان را افزایش داد شکل قابل قبولی برای مطابقت با دسته‌ای از اسناد. نتایج دسته‌ها نشان می‌دهد که مردم اغلب فاقد درک شهودی از وضعیت هستند، ارائه دسته‌ها می‌تواند این مشکل تطابق را کاهش دهد و دولت می‌تواند مستندسازی تطابق را آسان‌تر کند.
۵- کاهش هزینه‌های روانی: نقش شهروندان سواد اداری و سرمایه اجتماعی	Matthias Döring Jonas Krogh Madsen	معادلات ساختاری	۲۰۲۲	public administration review	استدلال می‌کنیم که از دست دادن استقلال و استرس - همان‌طور که معمولاً در بار اداری به آن اشاره می‌شود چارچوب - نباید به‌عنوان هزینه‌های روانی موازی تلقی شود از برخوردهای بوروکراتیک اما بیشتر به‌صورت متوالی مرتبط است.

گزارش، نتایج و یافته‌ها

با توجه به هدف این مطالعه که بررسی هزینه‌های بار اداری در مدیریت دولتی، شواهد مرتبط باهدف مقاله را در سه بخش هزینه‌های باراداری شامل: هزینه‌های یادگیری، هزینه‌های مالی(انطباق) هزینه‌های روانی(روان‌شناختی) موردبررسی قرار گرفت.

طبقه اول: مطالعه هزینه‌های یادگیری دو مقاله می‌باشد یافته‌ها، حاکی از آن بود که یادگیری نقش مهمی در پذیرش و تحمل شرایط و برخورد درست با موقعیت دارد. کمبود دانش و آگاهی باعث تغییراتی در نوع نگرش بوده است در این مقالات از

دسترسی راحت‌تر به دانش، اطلاعات و یادگیری و تأثیر آن در نگرش مثبت و دریافت خدمات و در نهایت یادگیری را سبب ارتقای سلامت و کاهش استرس در برخورد با هزینه‌های بار اداری می‌داند. اثرات هزینه‌های یادگیری بر اینکه آیا افراد در دسترس هستند یا خیر، یک رویکردی است که به طرق مختلف استنباط شده است، مستندسازی، کمبود دانش در مورد یک برنامه توسط جمعیت هدف مورد توجه است. مردم اغلب از یک برنامه بی‌اطلاع هستند، چه آن‌هایی که واجد شرایط هستند و چه آن‌هایی که واجد شرایط نیستند. آنچه برای واجد شرایط بودن لازم است دانش فردی است که در نوع برنامه‌ها متفاوت است. هزینه‌های یادگیری زمان و تلاش صرف شده برای یادگیری در مورد برنامه‌ها، یا خدمات، تعیین وضعیت واجد شرایط بودن، ماهیت و آگاهی از مزایا، شرایطی که باید رعایت شود و نحوه دسترسی به هزینه‌های انطباق، ارائه اطلاعات و مستندات می‌باشد. هزینه‌های مالی برای دسترسی خدمات (مانند هزینه‌های نمایندگی قانونی، هزینه‌های سفر) اجتناب یا پاسخ به خواسته‌های اختیاری مدیران، انگ ناشی از هزینه‌های روانی درخواست و مشارکت در یک برنامه غیر محبوب، از دست دادن خودمختاری که از نظارت سرزده اداری ناشی می‌شود، ناامیدی در برخورد با هزینه‌های یادگیری و انطباق، رویه‌های ناعادلانه یا غیرضروری؛ استرس‌ها که از عدم اطمینان در مورد اینکه آیا یک شهروند در مورد فرآیندها و هزینه‌های انطباق مذاکره می‌کند می‌تواند ناشی شود. (مونیپهان^{۱۹}) در این بین بازیگرانی می‌توانند جذب را افزایش دهند زیرا این اشخاص ثالث با ارائه مستقیم اطلاعات مرتبط، هزینه‌های یادگیری را کاهش می‌دهند.

طبقه دوم: مطالعه هزینه‌های مالی (انطباق) می‌باشد از بین سه جزء بار مشخص شده قوی‌ترین شواهد تجربی مربوط به هزینه‌های انطباق است؛ زیرا اندازه‌گیری در یک موقعیت «دنیای واقعی» دشوار است. هزینه‌های انطباق شامل هزینه‌های مالی و زمان صرف شده برای یک موضوع است. هزینه‌های انطباق می‌تواند تصمیم‌گیری اقتصادی و همچنین تخصیص بهینه منابع را مخدوش کند. هزینه‌های انطباق شامل هزینه‌های خالص و ناخالص مانند هزینه‌های نقدی و بهبود مدیریت، بهبود سیستم نگهداری سوابق فرد، دانش بهتر در مورد امور مالی؛ اطلاعات و مراجع دقیق‌تر باشد. برای مالیات‌دهندگان خود اشتغال و کسب‌وکارهای کوچک ممکن است تعداد راه‌اندازی

کسب و کار را کاهش دهند (جانکوف و همکاران^{۲۰}، ۲۰۰۲). علاوه بر این، تحقیقات شواهدی را ارائه می‌دهد که پیچیدگی مالیات می‌تواند منجر به تصمیمات اقتصادی اشتباه شود (روپرت، سینگل و رایت، ۲۰۰۳^{۲۱})، رفتار ریسک‌پذیر را تحت تأثیر قرار می‌دهد (اکرم، فوجمن و میهم، ۲۰۱۳^{۲۲})، تقاضا برای مشاوره مالیاتی را افزایش می‌دهد. آزمایش‌های طبیعی نشان داده‌اند که در میان شرکت‌کنندگان واجد شرایط متقاضیان جدید پرونده الزامات اسناد درآمدی برای انجام مصاحبه حضوری با کارکنان مشارکت برنامه را کاهش داده است. تلاش برای کاهش هزینه‌های انطباق، یعنی کاهش زمان و هزینه‌های مالی برای شهروندان جذب را افزایش می‌دهد. استفاده از یک فرم واحد برای چندین برنامه با افزایش جذب همراه است، در دسترس بودن امکانات الکترونیکی، استفاده از امکانات و تکنولوژی می‌تواند برنامه‌ی مشارکت را افزایش دهد. دولت می‌تواند به‌طور خودکار افراد واجد شرایط را با یک برنامه و بر اساس داده‌های اداری انطباق، ثبت‌نام و باراداری را کاهش دهد.

طبقه سوم: هزینه‌های روانی (روان‌شناختی) روانشناسی اجتماعی در کار به جنبه‌های اساسی انسان اشاره می‌کند رفتاری که با درک بار مرتبط است. اشخاص حقیقی نیاز اساسی به خودمختاری بر خود و اعمالشان را دارند. فرآیندهایی که تحت آن دولت بارهایی را تحمیل می‌کند به‌عنوان یک منبع عمل می‌کند به‌نوبه خود تمایل به مشارکت و رضایت از فرآیند را کاهش می‌دهد. ترجیحات بر استقلال فردی هر چه قوی‌تر است، احساس از دست دادن استقلال، به‌نوبه خود تمایل به مشارکت و رضایت از فرآیندها را کاهش می‌دهد. روانشناسی اجتماعی به اهمیت رویه‌ای عدالت اشاره می‌کند. رویه‌ها به‌عنوان یکپارچه، منصفانه و عادلانه تلقی شود و اساساً برای شهروندان مهم است. رویه‌های اداری که خودسرانه تلقی می‌شوند، ناعادلانه و تبعیض‌آمیز بوده و شهروندان را از تعاملات خود ناراضی می‌کند. اگر اقتصاد رفتاری منطقی برای چرایی سوگیری‌های شناختی راهکار ارائه می‌دهد روانشناسی اجتماعی این را هم پیشنهاد می‌کند که بارهای کوچک را به یک معامله بزرگ تبدیل کنید این بینش‌ها به‌خوبی با آن‌ها هماهنگ است نقض نیازهای اساسی، روان‌شناختی استقلال، احترام و درمان بار را نیز تشدید می‌کند. از دست دادن استقلال زمانی بیشتر می‌شود که مدعیان احساس کنند که باید به‌طور مصنوعی هویت خود را تغییر دهند تا موفق شوند، دوگانگی

شخصیت و استرس را برای شهروندان در پی خواهد داشت. تحقیقات مشاهده‌ای نشان می‌دهد که چگونه شهروندان برای فرآیندها ارزش قائل هستند برای آنان قابل احترام است اما به آن‌ها پاسخ منفی می‌دهد، زیرا ناعادلانه و تحقیرآمیز دیده می‌شود. اعتماد به دولت نشان می‌دهد که فرآیندهای منصفانه و عادلانه دارای اهمیت است. جریان‌های مختلف تحقیقات به راه‌هایی اشاره می‌کنند که بیش از ارزیابی عملکرد دولت هزینه‌های روان‌شناختی می‌تواند در تأمین منافع اجتماعی پدیدار شود. از باورهای اجتماعی تعامل با دولت تجربه قدرت یا از دست دادن قدرت است زیرا تعامل تجربه شده ممکن است تحقیرآمیز، مزاحم یا دستوری، باشد و نیاز اساسی خودمختاری را نقض کند برای مثال، دریافت مزایا ممکن است مشروط به کلاس‌های مورد نیاز باشد به‌عنوان مثال، در سواد مالی که به فرد اطلاع می‌دهد اما دولت معتقد است ناراحتی مالی آن‌ها تابعی از انتخاب‌های ضعیف است و از طرف دیگر، فرد باید به فرآیندها تسلیم شود. معمولاً برای شهروندانی که مظنون به قانون‌شکنی هستند، محفوظ است و بیشتر حکم اخلاقی را علیه آن‌ها ابلاغ می‌کند. همچنین ناامیدی در فرآیند جستجوی منافع، ممکن است استرس را در بین افراد افزایش دهد. بارها به‌طور مساوی تقسیم نمی‌شوند. آن‌ها به سمت برخی هدف‌ها قرار می‌گیرند، اگرچه تعامل با دولت می‌تواند مهارت‌های مدنی افراد، توانایی آن‌ها برای مذاکره با آن و تعاملات را تغییر دهد، اما سرمایه انسانی از این قبیل به‌عنوان آموزش، پول، شبکه‌های اجتماعی، هوش، روانشناسی منابع و سلامت همه به نحوه کنار آمدن مردم با بارهای اداری اهمیت دارد. محل برگزاری این مبارزات اغلب در داخل بوروکراسی است که در آن ارزش‌ها و رویه‌ها به منطق بوروکراتیک تبدیل می‌شوند. نکته دیگر در مورد هزینه روانشناسی بارها، نقش بازیگران غیردولتی یا اشخاص ثالث است. شهروندان سازمان‌های مدنی، غیرانتفاعی یا انتفاعی را نادیده می‌گیرند آن‌ها می‌توانند به‌عنوان سهامداران سیاسی عمل کنند که برای تحمیل بارها لابی یا پیچیدگی ایجاد می‌کنند و باعث بروز بار روانی می‌شوند. هرد و همکاران (۲۰۱۳) و موینیهان، هرد و هاروی^{۱۳} (۲۰۱۵) افزوده مهمی به تعریف توسط باردن ارائه کردند. با تفکیک بارهایی که شهروندان می‌توانند تجربه کنند، سه نوع هزینه معرفی شد: هزینه یادگیری، تبعیت و هزینه‌های روانی. هزینه‌های یادگیری به‌عنوان زمان مشخص شد. تلاشی است که برای یادگیری در مورد سیاست‌ها، برنامه‌ها و مقررات انجام می‌شود

هزینه‌های انطباق به‌عنوان تلاش و هزینه‌های مالی یا هزینه‌های صرف شده برای رعایت قوانین یا مقررات و هزینه‌های روانی مانند انگ زدن، استرس و از دست دادن استقلال ناشی از تعامل با دولت (موبنیهان، هرد، وهاروی، ۲۰۱۵). این دسته‌بندی به‌طور گسترده پذیرفته‌شده و استناد شده است. یکی از چالش‌های پیش روی تحقیقات تجربی این است که این سه هزینه ممکن است به‌صورت تجربی از هم جدا شوند در بسیاری از موارد موبنیهان، هرد وهاروی (۲۰۱۵) در واقع از این موضوع آگاه بودند زیرا اظهار داشتند که اگرچه بار روانی و انطباق از نظر مفهومی متمایز هستند، اما تفکیک عملی آن‌ها به‌صورت تجربی دشوار است. ما چند نمونه مطالعات را ترسیم می‌کنیم که در آن‌ها هزینه‌ها وجود داشته و احتمال همپوشانی وجود دارند اول برخی از بارهای مرتبط با یادگیری ممکن است توسط یک فرد به‌عنوان انطباق تجربه شود، از آنجایی که افراد باید هزینه‌هایی در مورد مقررات یا برای اینکه بتوانند آن را رعایت بکنند می‌پردازند. در مطالعات (لینوس، کوان و کرکمن^{۲۴} (۲۰۲۰) و لینوس و ریش (۲۰۲۰) پیشنهاد می‌کنند که هزینه‌های یادگیری و انطباق احتمالاً همبستگی دارند. ویدلاک و پیترز^{۲۵} (۲۰۲۰) چگونه یک زن در تلاش برای تصحیح یک خطای اداری، هزینه‌های زیادی را تجربه کرد اول، هزینه‌های یادگیری، هزینه‌های انطباق و هزینه‌های روانی در نهایت نمی‌تواند از یکدیگر جدا شده باشد. دوم، یک سرریز احتمالی وجود دارد از هزینه‌های یادگیری و انطباق تا هزینه‌های روانی، همچنین ممکن است افرادی که یادگیری در مورد یک قانون یا مقررات را در این زمینه تجربه می‌کنند، هزینه‌های روانی به شکل استرس و انگ، استرس و از دست دادن استقلال، قوانین پیچیده یا الزامات سخت به همین ترتیب، منجر به تجربیات و مجبور به رعایت شود. این‌ها نمونه‌های ساده‌ای هستند، اما نشان می‌دهند که در عمل بین هزینه‌های یادگیری، انطباق و هزینه‌های روانی تمایز وجود داشته و همیشه ساده نباشد. چالش دیگر این است که طبقه‌بندی هزینه‌ها مفید، خام و به‌احتمال زیاد ناقص است. برای مثال، هزینه‌های روان‌شناختی اصولاً می‌تواند شامل تجربیات بسیار دیگری غیر از تجربیات پیشنهادی موبنیهان، هرد وهاروی باشد. (۲۰۱۵). برای مثال: افراد ممکن است احساسی را تجربه کنند و عدم اطمینان در مورد وضعیت خود زمانی که آن‌ها نمی‌دانند اگر در آینده مزایای موردنیاز را دریافت کنند نمونه دیگری از شاخص بالقوه هزینه‌های روانی مانند احساس پوچی یا بی‌معنی

بودن یا تجربه زمانی که با قوانین یا رویه‌های سنگین برخورد می‌کنند آن‌ها منشأ یا نیاز را نمی‌دانند. (هیجان‌های منفی) توسعه بیشتر دسته‌های هزینه ممکن است به محققان کمک کند تا از پدیده‌های مهمی که در حال حاضر در دسته‌های هزینه‌ها گنجانده نشده‌اند آگاه شوند. ویدلاک و پیتزرز^{۲۶} (۲۰۲۰) به دسته‌ای از هزینه‌ها متمایز از هزینه‌های انطباق در قالب هزینه‌های واداشتن بوروکراسی به اقدام و تصحیح اشتباهات اداری اشاره می‌کنند. به همین ترتیب، (بارنز ۲۰۲۱) مفهوم هزینه‌های بازخرید را معرفی می‌کند که به‌عنوان چالش‌های شهروندان تعریف می‌شود. بارنز نتیجه‌گیری می‌کند که این هزینه زیرمجموعه‌ای از هزینه‌های یادگیری است که توسط تجربه در هنگام بازخرید منافع عمومی یافته می‌شود. (موینیهان، هرد و هاروی^{۲۷} ۲۰۱۵). همان‌طور که این مثال نشان می‌دهد، مطالعات موردی کیفی ممکن است به اصلاح، درک و توسعه بیشتر کاتالوگ هزینه‌ها و تجربیاتی از بار اداری به ما کمک کند، اما ممکن است تجربیاتی از بار اداری محدود به پالایش دسته‌های موجود نباشد. نکته مهم این است که این دسته‌بندی در اصل به‌صورت استقرایی انجام شده است و از نظر کاربرد آن در بین زمینه‌ها آزمایش نشده باقی می‌ماند. این بدان معنی است که هزینه‌های مربوط به شرایط خاص خارج از آمریکا و اروپای غربی که به‌راحتی در آن قرار نمی‌گیرند و یکی از دسته‌بندی‌های موجود ممکن است نادیده گرفته شده باشد. به‌عنوان مثال، مردم در بسیاری از کشورها ممکن است با شیوع گسترده هزینه‌های مقابله با فساد در هنگام برقراری تماس با مقامات دولتی مواجه شوند (مارکت و پیفر^{۲۸} 2018) بنابراین دستور کار تحقیقات تطبیقی در مورد تجربیات بار اداری گام مهمی برای تحقیقات آینده است. توسعه توافق شده اندازه‌گیری تعریف هسته اصلی بار اداری تجربه‌شده توسط بار و همکاران ارائه شده است. با این حال به دلیل اختلاف نظر مفهومی و نظری اغلب تجارب فردی از تحقیقات تجربی کنار گذاشته می‌شوند. تحلیل بر معیارهای توسعه یافته متکی است. درجایی که تجربیات فردی واقعاً با استفاده از روش‌های کمی مورد مطالعه قرار می‌گیرند، فقدان یک استاندارد مشترک باعث کاهش یافته‌ها می‌شود. یافته‌های قابل مقایسه در بین مطالعات در هر مورد ممکن است به‌شدت به کیفیت اندازه‌گیری بستگی داشته باشند. همچنین تحقیقات تجربی، در آن شرکت‌کنندگان در معرض یک فرآیند خاص مانند پر کردن یک فرم مرتبط با تجربیات بار اداری هستند. به همین

ترتیب، مطالعات با کمک به شناسایی پدیده‌های قابل مشاهده خاص مرتبط با تجربیات بار اداری به عنوان یک مفهوم‌سازی قوی تر نیز می‌تواند به نفع تحقیقات کیفی باشد؛ بنابراین نیاز به توسعه معیارهای کمی معتبر است که چگونه افراد بارهای اداری را تجربه می‌کنند. برای اطمینان از چنین اقداماتی مطالعات با کمک تحقیقات مشاهده‌ای به شناسایی پدیده‌های قابل مشاهده خاص و مرتبط با تجربیات بار اداری و همچنین تحقیقات تجربی که در آن شرکت کنندگان در معرض یک فرآیند خاص یا تعامل با دولت به روشی دیگر مانند پر کردن یک فرم هستند. محققان بارهای درک شده مربوط به بخش عمومی را مطالعه می‌کنند و به همین ترتیب، یک مفهوم‌سازی قوی تر نیز می‌تواند به نفع تحقیقات کیفی باشد به عنوان مثال، زمان انتظار، کاغذبازی و غیره، ممکن است به عنوان شاخص هزینه‌های انطباق استفاده شود. در حالی که احتمالاً به دلیل بار اداری است. چنین شاخص‌هایی در همه موارد یا مربوط به همه مطالعات، قوی تر موجود نمی‌باشد. همچنان مفهوم‌سازی به ایجاد درک مشترک از اینکه شاخص‌های مرتبط چگونه به نظر می‌رسند کمک می‌کند. به همین ترتیب تحقیقات موجود با پیامدهای آن (یعنی به عنوان تجربیات منفی) تعریف می‌شوند و کمتر به تجربیات مثبت توجه می‌کنند. (بگگارد و جنسن^{۲۹} (۲۰۲۰)) بر این اساس و برای اندازه‌گیری این امر به خوبی و از منظر افرادی که با تجربیات به‌ویژه مشکل ساز عمومی روبرو هستند ممکن است بار اداری بسیار زیاد باشد و منجر به برآورد بیش از حد پیامدهای منفی شود.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

بار اداری هنوز یک رشته جوان برای تحقیق است. در حالی که برجسته‌ترین تعریف بار اداری بر تجربیات فردی تمرکز داشته و هزینه‌های یادگیری، انطباق و روان‌شناختی را شامل می‌شود. بسیاری از آن‌ها از برخی گره‌های مفهومی، اختلاف نظرها و ناهماهنگی‌ها رنج می‌برند. مطالعات به‌طور ضمنی یا صریح بر روی اقدامات انجام شده تمرکز دارند، این وضعیت در حالی است که تجربیات به صورت عملی در نظر گرفته نمی‌شوند.

از سوی دیگر دامنه تجربیات هنوز توسعه نیافته باقی مانده است. به‌طور برجسته در ادبیات همپوشانی داشته و در بهترین حالت خام هستند و از معناشناسی و تمایز بیشتر بین اقدامات دولت و تجربیات بارهای اداری و درک اینکه چه چیزی در مفاهیم

تجربیات و هزینه‌ها گنجانده شده است و به ما کمک خواهد کرد. سؤالات مهم بعدی را برای مطالعه به عنوان یک اصلاح در نظر بگیرید. محققین باید برای توسعه و درک بیشتر از مدیریت از همان زبان استفاده کنند. برای این منظور، ما یک دستور کار تحقیقاتی را پیشنهاد می‌کنیم که در آن نظریه مطالعات و جایی که از آزمون‌های کمی متوالی استفاده می‌شود، آزمون نظریه‌های علی با استفاده از تجربیات فردی بار اداری هم به عنوان متغیر مستقل و هم به عنوان متغیر وابسته است. به طور خاص، ما یک دستور کار تحقیقاتی را با یک آگاهی قوی‌تر از تفاوت بین اقدامات دولت و تجربیات فردی به طور خاص دعوت می‌کنیم، پژوهش باید کلید مفاهیم در ادبیات بار اداری را با نظریه پردازی شروع کرده و به طور تجربی آن را کشف کند. مفهوم بار اداری خود شامل موارد زیر است:

ما موارد زیر را پیشنهاد می‌کنیم: الف- تمایز بین اعمال فردی و دولتی بررسی تأثیر اقدامات دولت و تجارب و توسعه یک نوع شناسی از اقدامات دولت، این منجر به سؤالات زیر برای تحقیقات آتی می‌شود:

پرسش ۱: تا چه حد و تحت چه شرایطی اقدامات دولت‌های مختلف باعث ایجاد انواع مختلفی از هزینه‌ها می‌شود؟ به عنوان مثال، برخی از اقدامات دولتی مانند پر کردن فرم‌های درخواست‌های استاندارد برای مزایا که غیرشخصی هستند و ممکن است فقط یک دردسر خفیف با سطحی از استرس باشد در حالی که الزامات مربوط به جلسات فیزیکی ممکن است برای بسیاری از این افراد بیشتر انگ می‌شود.

پرسش ۲: اقدامات دولت تحت چه شرایطی منجر به تجربه بار اداری می‌شود؟

پرسش ۳: رابطه بین طراحی خط‌مشی رسمی و غیررسمی در شکل دادن به تجربیات بار اداری چیست؟

پرسش ۴: اثرات بازخورد تجربیات شهروندان چیست؟ و نتایج در اقدامات دولت چگونه است؟ تبیین و تشریح بیشتر ماهیت و نقش تجربیات فردی. این شامل کاوش بیشتر در مقوله‌های هزینه و زنجیره کامل علی است، به طور خاص اقدامات دولت از طریق سؤالات تحقیق زیر را طرح کنید:

تجربیات بارهای اداری تا نتایج فردی چیست؟ رابطه بین دسته‌های هزینه چیست؟ تا چه حد برخی از هزینه‌ها به سایرین سرریز می‌شود؟ ترتیب زمانی تجربه کردن

هزینه‌ها چیست؟ انواع مختلف هزینه‌ها؟ آیا تجربیات هزینه‌های مختلف با پیامدهای متفاوتی از نظر نتایج متفاوت همراه است؟ برای مثال، تجربیات یادگیری یا هزینه‌های انطباق از تجارب هزینه‌های روانی هستند، به‌عنوان مثال با اعتماد کمتر به دولت مرتبط است. تحت چه شرایطی تجارب بار بر نتایج فردی مانند سلامت تأثیر می‌گذارد؟ اتخاذ سیاست، آموزش، مشارکت سیاسی و مدنی. تجارب بار اداری تا چه اندازه تأثیر اقدامات دولت بر شهروندان را واسطه می‌کند؟ اتخاذ سیاست، مشارکت مدنی و مشارکت سیاسی؟ به‌طور خاص، ما پیشنهاد می‌کنیم نتایج، طراحی مطالعاتی که به زنجیره کامل علی از اقدامات دولت، بیش از تجربیات به نتایج شهروندان است بررسی شود. تا چه حد مقوله‌های هزینه موجود از زمینه خارجی مرتبط هستند؟ تا چه حد سایر مقوله‌های هزینه ارتباط یک بافت غربی را در خارج نشان می‌دهند؟ تدوین معیارهای معتبر و شاخص‌های تجربی و تجربیات بارهای اداری. برای استفاده در مطالعات تجربی این مواردی که در حال حاضر هستند مانند اندازه‌گیری تجربیات مثبت، اغلب در تحقیقات تجربی نادیده گرفته می‌شود را شامل می‌شود این ممکن است به ما کمک کند. پاسخ به سؤالات اساسی مانند پرسش ۱: مقیاس‌های اندازه‌گیری هزینه‌های یادگیری، انطباق و روان‌شناختی تا چه اندازه دیدگاه جامعی از نحوه تجربه تعاملات شهروندان با دولت ارائه می‌دهند؟ تجربیات مثبت و منفی‌ها تا چه حد متعادل می‌شوند؟ آیا عوارض جانبی احتمالی مرتبط با تجربه بار وجود دارد (به‌عنوان مثال، انگیزه بیشتر برای یافتن شغل برای افراد بیکار یا در معرض تقاضاهای انطباق)؟ در گسترش این دستور کار پژوهشی، ما محققان را تشویق می‌کنیم برای شروع به تفکر گسترده‌تر در مورد اجزای اضافی به چارچوب مفهومی ذکر شده در بالا: به‌عنوان مثال، اگر الزامات قانونی رسمی در خدمت اهداف قانونی همراه با تجربیات منفی شد الزامات فی‌نفسه برای گروه‌های هدف هستند چگونه می‌توانیم تجربیات بار را بدون تغییر کاهش دهیم؟ پاسخ به این سؤال و سؤالات عمومی مرتبط ممکن است بر طراحی خط‌مشی غیررسمی متمرکز باشد، ممکن است به‌عنوان مثال با تأکید بر چگونگی ابلاغ الزامات به آن، فراتر از طراحی رسمی و غیررسمی نگاه کنند؛ بنابراین توجه به این سؤالات هم ارتباط عملی و هم‌نظری قابل توجهی به دنبال خواهد داشت.

کاربرد مقاله در سیاست‌گذاری

طراحی و تبیین و پرداختن به مفاهیم بار اداری جهت ارتقای سلامت جامعه، حفظ سرمایه‌های اجتماعی و حضور مردم در تعاملات اجتماعی همراه با شفافیت و پاسخگویی از دولت و تعامل با شهروندان، ایجاد اتحاد ملی و پیشگیری از انزوای اجتماعی بسیار حائز اهمیت و ارزشمند است.

تعارض منافع

نویسندگان اعلام می‌کنند که تعارض منافی در این تحقیق وجود ندارد.

پی‌نوشت‌ها

1. Moynihan, Heard & Harvey
2. Burden & et a
3. Moynihan, Heard & Harvey
4. Moynihan
5. Crescentis & et al
6. Fox and static
7. Hatke, Hansel & Kaloza
8. Backgaard & Moynihan & Thoms
9. Johnson - Coral and Camilo
10. Nicholson, Crotty, Sciatica
11. Olandyk, Wrichardson
12. Heard-Moynihan
13. Moynihan Palaherd-Hope Harvey
14. Donald P. Moynihan
15. Susan Mettler-John L
16. Both – Moynihan
17. Scoping review
18. Arksey & O'Malley
19. Moynihan
20. Jankov & et al
21. Rupert, Single & Wright
22. Ackerman, Fuchman & Mihm
23. Moynihan, Heard & Harvey
24. Linus, Cowan & Kirkman
25. Vidlock & Peters
26. Vidlock and Peters
27. Moynihan, Hurd and Harvey
28. Marquette and Peiffer
29. Beckgard and Jensen

منابع

- Perspectives on Public Management and Governance*, 2022, 5, 16–21
<https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvab027>
- Book ADMINISTRATIVE BURDEN Policym A king By other meA ns Pamela Herd and Donald P. Moynihan
- Journal of Behavioral Public Administration Vol 5(1), pp. 1-16. DOI: 10.30636/jbpa.51.300. **Christian Ritzel** ID*. **Gabriele Mack**, **Marco**

- PortmannID. Katja Heitka'mper. Nadja El Benni** Federal Department of Economic Affairs. Education and Research– Agroscope, Ettenhausen, Switzerland
- Global Burden of Disease Cancer Collaboration, Fitzmaurice C, Abate D, *et al.* Global, regional, and National cancer incidence, mortality, years of life lost, years lived with disability, and Disability Adjusted life-years for 29 cancer groups, 1990 to 2017: a systematic analysis for the global burden of disease study. *JAMA Oncol* 2019;5:1749–68.
- Richters A, Aben KKH, Kiemeny LALM. The global burden of urinary bladder cancer: an update. *World J Urol* 2020;38:1895 –904. Sung H, Ferlay J, Siegel RL, *et al.* Global cancer statistics 2020: GLOBOCAN estimates of incidence and mortality worldwide for 36 cancers in 185 countries. *CA Cancer J Clin* 2021;71:209–49
- International Review of Administrative Sciences(0) 1–18! The Author(s) 2021 Article reuse guidelines: sagepub.com/journals-permissions DOI: 10.1177/0020852320984541. journals.sagepub.com/home/ras.
- Public Service & Administration Department Bush School of Government & Public Service. mallory.compton@tamu.edu
- ∞Institute of Public Administration Faculty of Governance and Global Affairs Leiden University. m.m.young@fgga.leidenuniv.nl
- Evans School of Public Policy & Governance University of Washington jbull14@uw.edu Syon Bhanot*, Sara B. Heller
- Public Service & Administration Department. Bush School of Government & Public Service greer1@tamu.edu
- Citation:** Tuttle D, Griffiths J, Kaunnil A(2022) Predictors of caregiver burden in caregivers of older people with physical disabilities in a rural community. *PLoS ONE* 17(11): e0277177. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0277177>
- Citation: Ritzel C, Mack G, Portmann M, Heitka'mper K, El Benni N(2020) Empirical evidence on factors influencing farmers' administrative burden: A structural equation modeling approach. *PLoS ONE* 15(10): e0241075. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241075>
- Journal of Behavioral Public Administration Vol 5(1), pp. 1-6 DOI: 10.30636/jbpa.51.306. Pamela Herd*, Donald Moynihan
- Adrienne Davidson*, Samantha Burns†, Linda White†, Delaine Hampton†, Michal Perlman. Journal of Behavioral Public Administration Vol 3(2), pp. 1-11 DOI: 10.30636/jbpa.32.188
- Public Management Review Claire Dupuy & Samuel Defacqz. ISSN: (Print)(Online) Journal homepage: <https://www.tandfonline.com/loi/rpxm20>
- Perspectives on Public Management and Governance, 2022, 5, 16–21. <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvab027>. Advance access publication 24

December 2021. **Martin Baekgaard**,* **Tara Tankink**†*Aarhus University, Denmark †Utrecht University, The Netherlands Address correspondence to the author at martinb@ps.au.dk.

Donald Moynihan, **Julie Gerzina**, **Pamela Herd**.Georgetown University Address correspondence to the author at donald.moynihan@georgetown.edu *Perspectives on Public Management and Governance*, 2022, **5**, 22–35.<https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvab025>.Advance access publication 28 December 2021.

Adrienne Davidson*, Samantha Burns†, Linda White†, Delaine Hampton†, Michal Perlman .*Journal of Behavioral.Public Administration*.Vol 3(2), pp. 1-11.DOI: 10.30636/jbpa.32.188

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/362592822>. Arjen Maris¹, Henny van Gaalen², 3Victor Buwalda.

Journal of Public Administration Research And Theory, 2015, 1–18 doi:10.1093/jopart/muv034. Carolyn J. Heinrich.Vanderbilt University.

The Appearance of the Administrative Burden Concept (Inconvenience) in Public Administration knowledge

Narges Sarvestan¹

Hasan Abedi Jafari²

Abstract:

The administrative burden is a new concept in the field of public administration and refers to implicit social contracts established between citizens and the state. The concept of administrative burden (inconvenience) is a new research agenda of public administration in terms of citizens' interactions with the state. Indicators of administrative burden include unequal citizenship rights, bafflement, delays and hopelessness, lack of autonomy, and the sense of humiliation arising from inappropriate workers behaviors. The Significant points in this regard are the organizational and political roots of the issues, the mechanisms whereby they influence citizens, and the ways for the state to mitigate them. The state is an institution that determines rules concerning its service structures and behaviors in dealing with citizens, and, consequently, this creates some problems for the latter. The consequences of the above problems for the citizens typically entail learning costs, financial loss, and psychological damages to some extent. The purpose of this study is to cast some light to Burden Concept in the age of declining confidence and trust of citizens in states.

Keywords: Administrative Burden, Public Administration, Learning costs, Adaptation costs, Psychological costs

1. Ph.D. Candidate in Public Administration, Organizational Behavior, Research Institute of Hawzeh and University, Qom, Iran

2. Assistance Professor of Tehran University and Director of the Scientific Association of Organizational Behavior Management, Tehran, Iran