



فصلنامه علمی - پژوهشی سیاست‌گذاری عمومی، دوره ۴، شماره ۱، بهار ۱۳۹۷، صفحات ۹۸-۸۱

## بررسی وجود بیگانگی مجریان از خط‌مشی‌های مالیاتی

مهدی گل‌وردی

دکتری مدیریت دولتی دانشگاه تهران

حسن دانایی‌فرد

استاد مدیریت دولتی دانشگاه تربیت مدرس

جبار باباشاهی

استادیار مدیریت دولتی دانشگاه تهران

محمدحسین رحمتی<sup>۱</sup>

استادیار مدیریت دولتی دانشگاه تهران

(تاریخ دریافت: ۹۶/۸/۷ - تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۰/۲۰)

### چکیده

یکی از دلایل شکست و اثربخش نبودن اجرای خط‌مشی‌های عمومی، بیگانگی مجریان از خط‌مشی‌ها است. بیگانگی از خط‌مشی، حالتی روان‌شناختی است که منجر به گسست روان‌شناختی مجریان خط‌مشی‌های عمومی از خط‌مشی‌ها می‌شود. لذا فهم مفهوم بیگانگی از خط‌مشی، به ارتقای عملکرد خط‌مشی کمک می‌کند. هدف از این مقاله، بررسی وجود بیگانگی مجریان از خط‌مشی‌های مالیاتی است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع پیمایشی است که با رویکرد کمی انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان مأمور تشخیص مالیات اداره کل امور مالیاتی استان قم بودند. ابزار پژوهش، پرسش‌نامه بیگانگی از خط‌مشی تامرز بود که روایی و پایایی آن تأیید شد. یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، وجود احساس بیگانگی مجریان از خط‌مشی‌های مالیاتی را نشان داد.

**واژگان کلیدی:** خط‌مشی عمومی، بیگانگی از خط‌مشی، اجرای خط‌مشی، خط‌مشی‌های مالیاتی

## مقدمه

خط‌مشی‌های عمومی جایگاه مهمی در نظریه و عمل دارند. دولت‌ها با اتکای به خط‌مشی‌های عمومی اهداف کلان‌شان را دنبال می‌کنند. اما گاهی اوقات، دولت‌ها در مرحله اجرای خط‌مشی‌های عمومی، موفق عمل نمی‌کنند و با شکست مواجه می‌شوند که در ادبیات خط‌مشی‌گذاری از آن به عنوان «شکست خط‌مشی» یاد می‌شود. در مطالعاتی که نگاهی آسیب‌شناسانه به اجرای خط‌مشی‌ها داشته‌اند، همواره یکی از عوامل مؤثر در اجرای خط‌مشی که نقش مهمی در موفقیت یا شکست اجرای خط‌مشی‌ها دارد، تمایلات، نگرش‌ها و رفتارهای مجریان خط‌مشی بوده است (فان میتر و فان هورن<sup>۱</sup>، ۱۹۷۵؛ المور<sup>۲</sup>، ۱۹۷۹؛ کالیستا<sup>۳</sup>، ۱۹۹۴ و گارسیا زامور و جین کلود<sup>۴</sup>، ۱۹۹۶). به باور نویسندگان مقاله حاضر، یکی از دلایل شکست و اثربخش نبودن اجرای خط‌مشی‌های عمومی، رخداد پدیده‌ی بیگانگی مجریان از خط‌مشی‌ها است. «بیگانگی از خط‌مشی<sup>۵</sup>»، به عنوان یک وضعیت شناختی عمومی، به معنای گسست روان‌شناختی مجریان خط‌مشی<sup>۶</sup> از برنامه خط‌مشی‌ای است که باید اجرا کنند (تامرز<sup>۷</sup>، ۲۰۱۲: ۱۴). شاید این سؤال مطرح شود که چگونه مفهوم روان‌شناسانه‌ای نظیر بیگانگی می‌تواند با دنیای اجرای خط‌مشی مرتبط شود. در پاسخ باید گفت، نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند بیگانگی از خط‌مشی بر حمایت رفتاری از یک خط‌مشی عمومی و تمایل به اجرای آن، تأثیر منفی می‌گذارد (تامرز، ۲۰۱۲: ۵۵۶). فان میتر و فان هورن (۱۹۷۵) نیز بر این مطلب صحه گذاشته و بیان کرده‌اند که «... اگر مجریان آنچه را که بر عهده‌ی آنها گذاشته شده است، نپذیرند اجرا ممکن است به شکست منجر شود؛ ...». بررسی پدیده بیگانگی از خط‌مشی، تنها یک دغدغه آکادمیک و نظری نیست، بلکه پدیده‌ای است که به شدت مرتبط با خط‌مشی‌گذاری در عالم واقع است. زیرا اگر مجریان در فرایند هویت‌یابی با خط‌مشی ناکام و ناتوان باشند، این امر می‌تواند بر اثربخشی اجرای خط‌مشی، اثرات منفی برجای گذارد. همچنین، اگر سطح و میزان بیگانگی از خط‌مشی بالا باشد می‌تواند کیفیت تعامل میان مجریان خط‌مشی و شهروندان را نیز تحت تأثیر قرار داده و در سطحی کلان‌تر مشروعیت دولت را نیز زیر سؤال ببرد. اگرچه تامرز در مطالعات خود به بررسی مفهوم بیگانگی از خط‌مشی پرداخته است، ولی خلأ پژوهش‌های نظری و تجربی داخلی در این مورد این موضوع، ضرورت انجام پژوهش حاضر را در نظام خط‌مشی‌گذاری کشورمان

1- Van Meter and Van Horn

2- Elmore

3- Calista

4- Garcia-Zamor &amp; Jean-Claude

5- policy alienation

۶- کارکنان دولتی که خط‌مشی‌های عمومی را اجرا می‌کنند و معمولاً در حین فرایند اجرا به طور مستقیم با مراجعین و خدمت‌گیرندگان تعامل دارند.

7- Tummers

توجیه می‌کند. زیرا که به باور مؤلفین مقاله حاضر، بیگانگی از خط‌مشی، پدیده‌ای است که مجریان برخی از خط‌مشی‌های کشور، بالاخص مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی آن را احساس می‌کنند. بنابراین، هدف از پژوهش حاضر این است که وجود پدیده بیگانگی از خط‌مشی را در خط‌مشی‌های مالیاتی که مجریان آن مأموران تشخیص مالیات هستند، مورد بررسی قرار دهد. لذا این مقاله درصدد پاسخ به این سؤال است که آیا بیگانگی از خط‌مشی‌های مالیاتی در بین مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی وجود دارد یا خیر؟

### مبانی نظری

در ادبیات نظری، بیگانگی<sup>۱</sup>، تا حد وسیعی به نوعی دل‌سردی اجتماعی<sup>۲</sup>، فقدان حمایت اجتماعی یا فقدان ارتباط اجتماعی معنادار اشاره دارد. به کارگیری این مفهوم در ادبیات علمی می‌تواند به طور مستقیم به اندیشه مارکس و هگل<sup>۳</sup> بازگردد که هر دوی آنها سرمایه‌داری را دلیل اصلی بیگانگی می‌دانستند. ملوین سیمن<sup>۴</sup>، در زمره نخستین روان‌شناسان اجتماعی است که کوشید، مفهوم بیگانگی روانی را در قالبی منظم و منسجم، تدوین و تعریف نماید. سیمن کوشید ضمن ارائه تعریفی مفهومی از بیگانگی و مشخص نمودن نوع‌شناسی واژه آلیناسیون، صور و انواع تظاهرات رفتار بیمارگونه را در پنج نوع قابل تمیز که به نظر وی رایج‌ترین و متداول‌ترین صور کاربرد مفهومی این واژه در ادبیات جامعه‌شناسی و روان‌شناسی است نشان می‌دهد (محسنی تبریزی، ۱۳۷۰: ۶۷) و (تامرز، ۲۰۱۱: ۵۶۰) به باور وی، اشکال پنج‌گانه بیگانگی عبارتند از: بی‌قدرتی<sup>۵</sup>، بی‌معنایی (احساس بی‌معنایی)<sup>۶</sup>، بی‌هنجاری<sup>۷</sup>، انزوای اجتماعی<sup>۸</sup> و خودبیگانگی<sup>۹</sup> (شیخاوندی، ۱۳۷۳: ۱۲۳ و تامرز، ۲۰۱۱: ۵۶۰). بسیاری از دانشمندان از چنین طبقه‌بندی‌هایی جهت ابداع ابزارهایی عملیاتی در خصوص بیگانگی استفاده کرده‌اند تا بتوانند این مفهوم را در بسترهای مختلف مورد بررسی قرار دهند. یکی از این بسترها، اجرای خط‌مشی عمومی است که تامرز در این زمینه مطالعات متعددی را انجام داده است. اگرچه مشکلات هویت‌یابی از جانب اندیشمندان اداره امور دولتی تصدیق شده است (لیپسکای<sup>۱۰</sup>، ۱۹۸۳)، اما هیچ چهارچوب نظری منسجمی برای تحلیل این موضوع وجود ندارد. از اینرو تامرز، بیکرز و اشتین (۲۰۰۹)، مدل

- 
- 1- alienation
  - 2- social estrangement
  - 3- Marx & Hegel
  - 4- M. Seemon
  - 5- powerlessness
  - 6- meaninglessness
  - 7- normlessness
  - 8- social isolation
  - 9- self estrangement
  - 10- Lipsky

بیگانگی از خط‌مشی را مبتنی بر مفهوم بیگانگی از کار که ریشه در جامعه‌شناسی دارد، ساختند. به باور آنها، بیگانگی از خط‌مشی را می‌توان انفصال روان‌شناختی مجریان از خط‌مشی‌ای که باید اجرا کنند، تعریف کرد. تامرز و همکارانش، ۵ بُعد را برای مدل بیگانگی از خط‌مشی در نظر گرفتند که این مدل می‌تواند به عنوان تبیین‌کننده عدم تبعیت کم از خط‌مشی‌ها به کار گرفته شود.<sup>۱</sup> این تمرکز بر نگرش‌های کارکنان بخش دولتی با جهت‌گیری جدید پژوهش اداره امور دولتی تناسب دارد. در جهت‌گیری جدید، به جای تمرکز بر ساختارها و فرایندها، توجهات به سمت نگرش‌ها و رفتار کارکنان دولتی معطوف شده است (گریملیک‌ویخن و همکاران،<sup>۲</sup> ۲۰۱۷).

### ابعاد بیگانگی از خط‌مشی

به باور تامرز، وقتی که بیگانگی از خط‌مشی را می‌خواهیم مفهوم‌سازی نماییم، باید دو بُعد مهم بیگانگی را مدنظر قرار دهیم: بی‌قدرتی و بی‌معنایی. ابعاد بی‌قدرتی<sup>۳</sup> و بی‌معنایی<sup>۴</sup> در متون بیگانگی، ابعاد بسیار مهمی برشمرده شده‌اند. برای نمونه، دی‌هارت-دیویس و پاندی<sup>۵</sup> (۲۰۰۵)، بی‌قدرتی و بی‌معنایی را به مثابه «اجزای روان‌شناختی کلیدی بیگانگی» مدنظر قرار داده‌اند. سیمن، بی‌قدرتی را به مثابه «انتظار یا احتمالی که افراد تصور می‌کنند رفتار آنها نمی‌تواند رخداد رهاوردها یا پسدادها را تعیین کند» تعریف کرده است (سیمن، ۱۹۵۹: ۷۸۴). در حوزه فرایندهای خط‌مشی، بی‌قدرتی به میزان نفوذ (تاثیرگذاری) مجریان بر تعیین و تدوین یک برنامه خط‌مشی اشاره دارد. این نفوذ می‌تواند در سطوح استراتژیک، تاکتیکی یا عملیاتی اعمال شود. بی‌قدرتی استراتژیک به نفوذ ادراک شده مجریان در خصوص تصمیمات مربوط به محتوای یک خط‌مشی (آنگونه که در قواعد و مقررات تعیین شده است)، اشاره دارد (تامرز، ۲۰۱۳: ۴۵). بی‌قدرتی تاکتیکی به نفوذ ادراک شده (یا فقدان نفوذ) مجریان بر تصمیمات مربوط به شیوه اجرای خط‌مشی در سازمان خودشان اشاره دارد. برای مثال، اگر مجریان، در گروه‌های کاری یا جلسات مربوط به اجرای یک برنامه خط‌مشی شرکت کنند، احساس مشارکت و درگیر شدن خواهند داشت (تامرز، ۲۰۱۳: ۴۶). بی‌قدرتی عملیاتی به نفوذ مجریان در طول اجرای واقعی خط‌مشی مربوط می‌شود. بدین ترتیب، وقتی که سطح تاکتیکی به نفوذ مجری در شیوه اجرای خط‌مشی سازمانی توجه نماید، بی‌قدرتی عملیاتی، نفوذ ادراک شده مجریان را در اجرای واقعی خط‌مشی، مورد بررسی قرار می‌دهد. اینکه آیا آنها باید حین اجرای خط‌مشی، به رویه‌های سفت و سخت اجرای

۱- اندیشمندان متعددی، این مدل یا به طور خاص ابعاد بیگانگی از خط‌مشی را به کار گرفته‌اند (لاینس، ۲۰۱۶؛ تُمان، ۲۰۱۵ و فان دی ووت، ۲۰۱۷).

2- Grimmelikhuijsen et al  
3- powerlessness  
4- meaninglessness  
5- DeHart-Davis & Pandey  
6- reinforcements

خط‌مشی پای‌بند باشند؟ آیا آنها فرصت کافی برای سازگاری و انطباق خط‌مشی با شرایط خاص ارباب رجوع‌های خود را در اختیار دارند؟ (تامرز و همکاران، ۲۰۰۷: ۵ و تامرز، ۲۰۱۳: ۴۶). بی‌معنایی خط‌مشی، دومین بُعد بیگانگی از خط‌مشی است. در حوزه اجرای خط‌مشی، می‌تواند دو نوع از بی‌معنایی خط‌مشی را متمایز نمود (سیمن، ۱۹۵۹: ۷۸۶). نخست، در سطح اجتماعی، بی‌معنایی به ادراک مجریان در رابطه با ارزش افزوده خط‌مشی برای اهداف اجتماعی اشاره دارد. برای مثال، مجریان ممکن است احساس کنند که یک برنامه خط‌مشی واقعاً خدمات دولتی مطلوب (از قبیل امنیت بیشتر در خیابان‌ها) را فراهم نمی‌آورد. در چنین مواردی، مجری ممکن است بی‌معنایی اجتماعی بالایی را تجربه نماید (تامرز، ۲۰۱۳: ۴۶). دوم اینکه، در سطح ارباب‌رجوع، بی‌معنایی؛ منعکس‌کننده ادراکات مجریان در خصوص ارزش افزوده اجرای خط‌مشی برای ارباب‌رجوع است. اگر مجریان احساس کنند که با اجرای خط‌مشی، واقعاً به ارباب‌رجوع‌هایشان کمک می‌کنند، به احتمال زیاد سطح پایینی از بی‌معنایی برای ارباب‌رجوع را تجربه خواهند کرد (تامرز، ۲۰۱۳: ۴۷).

### اجرای خط‌مشی عمومی و بیگانگی مجریان

یکی از مراحل عمده فرایند خط‌مشی‌گذاری عمومی، مرحله اجرا می‌باشد که در آن خط‌مشی عمومی تدوین شده، در عرصه عمل پیاده‌سازی می‌شود (حاجی‌پور و همکاران، ۱۳۹۴: ۸). موضوع بحث‌انگیز کلیدی برای مطالعات اجرا این است که چگونه یک خط‌مشی کار می‌کند، یا به بیان صحیح‌تر (با توجه به سوگیری غالباً شکست‌آمیز بودن مطالعات خط‌مشی)، چگونه یک خط‌مشی کار نمی‌کند (اسمیت و لاریمر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹: ۱۵۶). هنگامی که کارکنان بخش دولتی نتوانند با یک خط‌مشی هویت‌یابی کنند، این امر می‌تواند پیامدهای شدیدی داشته باشد. عدم هویت‌یابی کارکنان با خط‌مشی، تاثیر منفی بر اثربخشی آن خواهد داشت، چراکه کارکنان بخش دولتی، این خط‌مشی را اجرا نمی‌کنند یا حتی سعی می‌کنند در اجرای آن کارشکنی کنند. بیگانگی از خط‌مشی زیاد، می‌تواند منجر به کاهش تمایل مجریان به تغییر (تامرز، ۲۰۱۱) یا کاهش تعهد آنان (فان دی ووت<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷) و حتی مقاومت آشکار و نقض مقررات خط‌مشی‌ها از جانب آنها (تاکنز و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳) شود. به طور کلی‌تر، تُمان<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) نشان داد که بیگانگی از خط‌مشی می‌تواند به کاهش عملکرد خط‌مشی منتج شود. فان ایگن و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۶)، مفهوم بیگانگی از عمومی خط‌مشی را مطالعه کردند. آنها به جای بیگانگی از یک خط‌مشی خاص، مفهوم

1- Smith & Larimer  
2- Van der Voet  
3- Tonkens et al  
4- Thomann  
5- Van Engen et al

بیگانگی از عمومی<sup>۱</sup> از خط‌مشی‌ها را مطرح کردند که می‌تواند برای مطالعه مشکلات هویت‌یابی با مجموعه‌ای از خط‌مشی‌های دولتی، استفاده شود. با توجه به در هم تنیدگی خط‌مشی‌های مالیاتی، در این پژوهش نیز بیگانگی مجریان از مجموعه‌ای از خط‌مشی‌های مالیاتی مدنظر بوده است، نه یک خط‌مشی خاص. در این پژوهش، اصلاحیه قانون مالیات‌های مستقیم، قانون مالیات بر ارزش افزوده و طرح جامع مالیاتی که اخیراً در دستورکار اجرای سازمان امور مالیاتی قرار گرفته است، به عنوان خط‌مشی‌های مالیاتی در نظر گرفته شده است که در حال حاضر مجریان مالیاتی در حال اجرای آنها هستند و ادراکات و باورهای مشخصی در مورد آنها دارند.

### پیشینه تجربی

بررسی‌های نویسندگان مقاله حاضر از پایگاه‌های داده داخلی نشان داد که در حوزه‌های مرتبط با موضوع بیگانگی از خط‌مشی، پژوهش مستقلی در ایران صورت نگرفته است. همانطور که پیش‌تر اشاره شد، علی‌رغم اینکه مفهوم بیگانگی از کار یا شغل با مفهوم بیگانگی از خط‌مشی متفاوت است، ولی منشأ شکل‌گیری مفهوم بیگانگی از خط‌مشی بوده است. لذا بخشی از پیشینه مفهوم بیگانگی از خط‌مشی به مفهوم بیگانگی از کار یا شغل باز می‌گردد که در داخل کشور نیز مطالعات متعددی در این مورد صورت گرفته است که در ادامه به برخی از آنها اشاره خواهد شد. ایمان و اثنی‌عشری (۱۳۸۳)، در پژوهش خود با هدف بررسی عوامل موثر بر بیگانگی سازمانی در ایران، تعداد ۳۱۳ نفر از کارکنان مربوط به ۱۵ سازمان تحت نظارت سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان فارس را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که بیگانگی سازمانی، تحت تاثیر عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و توانمندی مدیران سازمان قرار دارد. از دیگر یافته‌های این پژوهش این بود که ساخت اجتماعی در سطح کلان و ساخت سازمانی در سطح سازمان، علت اصلی بیگانگی سازمانی است. فریدون و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهش خود با هدف تبیین رابطه میان بیگانگی شغلی با فرهنگ سازمانی در سازمان‌های آموزشی، تعداد ۲۸۵ نفر از کارکنان نواحی هفت‌گانه آموزش و پرورش شهر مشهد را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که میان بیگانگی شغلی و فرهنگ سازمانی رابطه معناداری وجود دارد، بدین ترتیب که هرچه بیگانگی شغلی کاهش یابد، نمرات مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی افزایش می‌یابد. اما با توجه به اینکه بیگانگی از خط‌مشی، مفهومی نوین و نوظهور است، پژوهش‌های اندکی در این مورد صورت گرفته است و تنها در چند پژوهشی که توسط تامرز و همکارانش انجام شده است، مطالعات تجربی در این زمینه یافت می‌شود. تامرز و همکاران (۲۰۰۷)، در پژوهشی به روش موردکاوی به تبیین مفهوم بیگانگی از خط‌مشی، کارکنان بخش

1- general policy alienation

دولتی هلند پرداختند و نشان دادند که سه بُعد بیگانگی از خط‌مشی، به طور متقابل بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند. همچنین آنها نشان دادند که تعارضات نقش و اجرای استراتژی‌های اصلاحی مدیریت دولتی نوین، تا حد زیادی بی‌قدرتی ادراک شده، بی‌معنایی و فقدان یکپارچگی هنجاری برنامه خط‌مشی را متأثر می‌سازد. تامرز (۲۰۱۲) در مطالعه خود پنج بُعد بی‌قدرتی در سطوح استراتژیک، تاکتیکی، عملیاتی، بی‌معنایی برای جامعه و بی‌معنایی برای ارباب‌رجوع را به عنوان عوامل موثر بر تمایل مجریان به اجرای خط‌مشی‌های عمومی در نظر گرفت. وی برای تأیید این تأثیر، مدل خود را با استفاده از مطالعه‌ای پیمایشی بر روی ۴۷۸ نفر از کارکنان بخش بهداشت و درمان که مجری پیاده‌سازی خط‌مشی پرداخت جدیدی بودند به بوطه آزمون گذاشت. از نتایج مطالعه وی این بود که بی‌قدرتی مجریان در سطح عملیاتی، بر تمایل به تغییر به طور معناداری تأثیر می‌گذارد. در حالیکه تأثیر معنادار بی‌قدرتی مجریان در سطوح استراتژیک و تاکتیکی بر تمایل به تغییر تأیید نشد. همچنین یافته دیگر این مطالعه این بود که بی‌معنایی در هر دو بُعد (برای جامعه و برای ارباب رجوع)، تأثیر زیادی بر تمایل به تغییر داشت. در جدول شماره ۱ به طور مختصر، به برخی دیگر از یافته‌های پژوهشگران در مورد مفهوم بیگانگی اشاره شده است.

جدول ۱- یافته‌های سایر پژوهشگران در مورد مفهوم بیگانگی

ردیف	یافته/ یافته‌های پژوهش	منبع
۱	بیگانگی از کار و بیگانگی از خط‌مشی دو مفهوم متمایز هستند و بیگانگی مجریان از خط‌مشی اثر معناداری بر تمایل آنها به اجرا دارد.	(تامرز و همکاران، ۲۰۱۵)
۲	سیاست‌ها و رویه‌های مدیریت دولتی نوین بدلیل تمرکز غیرکارکردی بر روی کارایی و نتایج، موجب افزایش بیگانگی از خط‌مشی می‌شوند.	(تامرز و همکاران، ۲۰۰۹)
۳	حمایت سازمانی ادراک‌شده و ویژگی‌های شغل بر بیگانگی از کار تأثیر منفی معنادار دارند.	(نادری‌بنی و همکاران، ۱۳۹۴)
۴	معلمان مدارس متوسطه مورد مطالعه در هلند، نمی‌توانستند بدلیل حجم بالای خط‌مشی‌ها با خط‌مشی‌های عمومی هویت‌یابی کنند و بیگانه شده‌اند و این باعث می‌شود آنها از تغییرات خسته شده و نسبت به آن بدبین شوند.	(فان ایگن و همکاران، ۲۰۱۶)
۵	بیگانگی بین فردی، بیگانگی سیاسی و بیگانگی اجتماعی-اقتصادی، تأثیر مثبت و معناداری بر درماندگی روان‌شناختی دارند.	(ایفاکویزی و همکاران، ۲۰۱۵)
۶	مکانیزم‌های کنترل مدیریت غربی، نظیر رهبری و طراحی شغل، پتانسیل کاهش بیگانگی را دارند، درحالیکه ارزشیابی عملکرد کارکنان بر بیگانگی تأثیری ندارد.	(بانای و ریزل، ۲۰۰۳)
۷	بیگانگی از کار در رابطه میان متغیرهای تناسب شخص-سازمان، حرفه‌گرایی و تصمیم‌گیری مشارکتی با رفتارهای انحرافی در محیط کار، نقش میانجی ایفا می‌کند.	(ییلدیز و آلپکان، ۲۰۱۵)

### چهارچوب مفهومی پژوهش

در پژوهش حاضر به بررسی وجود بیگانگی مجریان از خطمشی‌های مالیاتی پرداخته شده است. از این رو چهارچوب مفهومی پژوهش در قالب شکل ۱ ترسیم و مبتنی بر آن فرضیه‌های آماری ذیل مورد آزمون قرار گرفت.



شکل ۱- چهارچوب مفهومی پژوهش.

فرضیه اصلی: بیگانگی از خطمشی‌های مالیاتی در بین مجریان خطمشی‌های مالیاتی وجود دارد.

- فرضیه فرعی اول: بی قدرتی استراتژیک بین مجریان خطمشی‌های مالیاتی وجود دارد.
- فرضیه فرعی دوم: بی قدرتی تاکتیکی بین مجریان خطمشی‌های مالیاتی وجود دارد.
- فرضیه فرعی سوم: بی قدرتی عملیاتی بین مجریان خطمشی‌های مالیاتی وجود دارد.
- فرضیه فرعی چهارم: ادراک بی معنایی خطمشی‌های مالیاتی برای جامعه در بین مجریان خطمشی‌های مالیاتی وجود دارد.
- فرضیه فرعی پنجم: ادراک بی معنایی خطمشی‌های مالیاتی برای ارباب رجوع در بین مجریان خطمشی‌های مالیاتی وجود دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع پیمایشی است و از نظر زمانی، در حیطه پژوهش‌های مقطعی است که با رویکرد کمی و متناسب با روش‌شناسی و معرفت‌شناسی اثبات‌گرایانه، انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان قم با رشته شغلی مأمور تشخیص مالیات می‌باشند. با توجه به اینکه حجم جامعه پژوهش حاضر ۳۰۰ نفر است، بر اساس جدول مورگان ۱۶۹ نفر به عنوان نمونه مورد نیاز است. برای اطمینان از بازگشت تعداد کافی پرسش‌نامه، ۲۰۰ پرسش‌نامه به روش



تصادفی ساده توزیع شد که در نهایت ۱۷۴ پرسش‌نامه کامل بازگشت داده شد. واحد تحلیل در این پژوهش، فرد است. در این پژوهش، برای گردآوری داده‌ها از دو روش کتابخانه‌ای (برای جمع‌آوری مبانی نظری پژوهش و تدوین پرسش‌نامه) و میدانی (برای جمع‌آوری داده‌ها از نمونه آماری) استفاده شد. ابزار این پژوهش، پرسش‌نامه است که شامل ۱۷ پرسش اصلی و ۴ پرسش جمعیت‌شناختی بود. پرسش‌نامه شامل سه بُعد بی‌قدرتی (بی‌قدرتی استراتژیک، بی‌قدرتی تاکتیکی و بی‌قدرتی عملیاتی) و دو بُعد بی‌معنایی (بی‌معنایی برای ارباب‌رجوع و بی‌معنایی برای جامعه) بود که در مجموع متغیر بیگانگی از خط‌مشی را می‌سنجند. این پرسش‌ها بر مبنای پرسش‌نامه تامرز (۲۰۱۲)، بومی‌سازی شد. برای سنجش روایی محتوای پرسش‌نامه، پرسش‌نامه در اختیار ۱۰ نفر از خبرگان آشنا به موضوع تحقیق و آشنا با خط‌مشی‌های مالیاتی قرار گرفت و نظرات اصلاحی ایشان در مورد پرسش‌نامه اجرا شد و بدین ترتیب روایی محتوا و صوری (ظاهری) پرسش‌نامه تأیید شد. برای بررسی روایی سازه از طریق تحلیل عاملی تأییدی اقدام شد و برای سنجش پایایی پرسش‌نامه ضریب آلفای کرونباخ برای ۲۵ پرسش‌نامه اولیه محاسبه شد که ضرایب آلفا برای اجزای پرسش‌نامه به شرح جدول شماره ۱ به دست آمد که طبق نظر سرمد و همکاران (۱۳۹۰) پرسش‌نامه از پایایی خوبی برخوردار است.

جدول ۲- ضرایب آلفای کرونباخ برای اجزای پرسش‌نامه

آلفای کرونباخ	متغیر/ بُعد	
۰/۷۸۹	بی‌قدرتی استراتژیک بی‌قدرتی تاکتیکی بی‌قدرتی عملیاتی	بی‌قدرتی
۰/۷۵۸		
۰/۷۶۲		
۰/۷۴۸		
۰/۸۴۱	بی‌معنایی برای جامعه بی‌معنایی برای ارباب رجوع	بی‌معنایی
۰/۸۱۱		
۰/۸۳۲		
۰/۸۸۴		کل پرسش‌نامه

## یافته‌ها

در تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نرم‌افزارهای SPSS18 و AMOS22 استفاده شد. برای استفاده از روش حداکثر درست‌نمایی، باید مطمئن شد داده‌ها دارای توزیع نرمال است،

برای آزمون نرمال بودن چندمتغیره از دو شاخص چولگی<sup>۱</sup> و کشیدگی<sup>۲</sup> استفاده شد که برای نرمال بودن، مقدار آن‌ها باید در دامنه بین ۱- الی ۱+ و یا ۱/۵- الی ۱/۵+ باشد (شوماخر و لوماکس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴: ۶۹). با توجه به نتایج، دامنه مقادیر شاخص چولگی بین ۰/۸۳۱- الی ۰/۷۹۱+ و شاخص کشیدگی بین ۰/۹۰۹- الی ۰/۸۲۲+ به دست آمد که بر این اساس، داده‌های مربوط به متغیرهای مختلف مورد مطالعه نرمال بودند. از طرفی از آنجا که تعداد پاسخگویان ۱۷۴ نفر است و تعداد سؤالات پرسش‌نامه ۱۷ سؤال است، نسبت حداقلی ۵ به ۱ رعایت شده و می‌توان از روش حداکثر درست‌نمایی استفاده کرد. برای اعتباربخشی شاخص‌ها و مقیاس اندازه‌گیری تحلیل عاملی تأییدی انجام گرفت، ابتدا متغیرهایی که بیش از یک سطح برای سنجش آن‌ها است و به عبارتی، دو سطحی هستند با تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم تأیید شد. هم‌چنین، تحلیل عاملی برای متغیرهایی که بیش از ۳ گویه برای سنجش آن‌ها در نظر گرفته شده بود، انجام گرفت. نتایج شاخص‌های برازش برای مدل‌های اندازه‌گیری به شرح جدول شماره ۳ است.

جدول ۳- شاخص‌های برازش مدل برای مدل‌های اندازه‌گیری

RMSEA	CFI	TLI	IFI	RFI	NFI	GFI	CMIN/DF	
۰/۰۸≥	۰/۹≤	۰/۹≤	۰/۹≤	۰/۹≤	۰/۹≤	۰/۹≤	۵≥	آستانه قابل قبول
۰/۰۸۰	۰/۹۱۹	۰/۸۹۴	۰/۹۲۴	۰/۹۱۱	۰/۸۹۳	۰/۹۲۱	۱/۳۲۴	بی‌قدرتی استراتژیک
۰/۰۷۴	۰/۹۲۸	۰/۹۲۴	۰/۹۳۲	۰/۹۳۸	۰/۹۰۱	۰/۹۱۷	۲/۰۰۱	بی‌قدرتی عملیاتی
۰/۰۶۶	۰/۹۳۱	۰/۹۳۷	۰/۹۲۸	۰/۹۵۸	۰/۹۱۸	۰/۹۳۲	۱/۱۸۲	بی‌قدرتی
۰/۰۵۴	۰/۹۱۷	۰/۹۱۲	۰/۹۱۹	۰/۹۱۸	۰/۸۹۵	۰/۹۰۸	۲/۳۱۳	بی‌معنایی
۰/۰۷۹	۰/۹۱۴	۰/۸۹۲	۰/۹۱۷	۰/۹۲۱	۰/۸۹۷	۰/۹۲۶	۲/۰۷۵	مدل اندازه‌گیری

به منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری، ابتدا مدل اندازه‌گیری اعتبارسنجی شد. به این منظور، اعتبار همگرا و تشخیصی<sup>۴</sup> بررسی شد. طبق نظر فارنل و لارکر<sup>۵</sup> (۱۹۸۱) و هیر و همکاران (۲۰۰۶) بارهای عاملی که حداقل برابر با ۰/۵ باشد و طبق نظر هیر و همکاران (۲۰۰۶)، در صورتی که شاخص  $CR^V$  بالاتر از ۰/۷ باشد، پایایی سازه بالاست و بین ۰/۶ تا ۰/۷ قابل قبول است. طبق جدول شماره ۴ شاخص CR برای متغیرهای مدل بین ۰/۸۰۹ برای بی‌قدرتی استراتژیک تا ۰/۸۴۱ برای بی‌معنایی برای ارباب رجوع به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی ترکیبی بالا است. هم‌چنین، شاخص AVE باید حداقل ۰/۵ باشد که همانطور که در جدول شماره ۴

1- Skewness

2- Kurtosis

3- Schumacker &amp; Lomax

4- Discriminant Validity

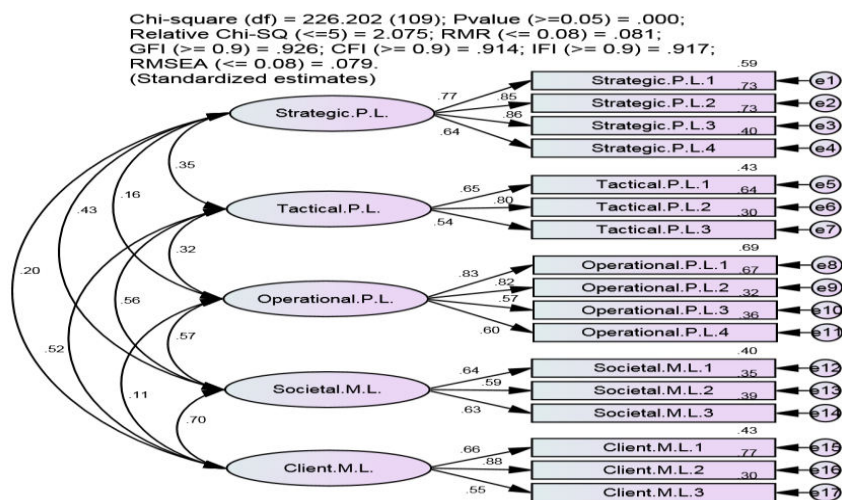
5- Fornell&amp;Larcker

6- Hair et al

7- Composite Reliability

مشاهده می‌شود، این شاخص برای همه متغیرهای تحقیق بیش از ۰/۵ است. مدل اندازه‌گیری در شکل ۲ نشان داده شده است.

به دلیل اینکه در این مدل بیش از یک متغیر پنهان وجود دارد، اعتبار تشخیصی<sup>۱</sup> نیز بررسی شد. طبق پیشنهاد بایرن<sup>۲</sup> (۲۰۱۰)، اگر همبستگی بین متغیرها کمتر از ۰/۹ باشد، و جذر میانگین واریانس استخراج‌شده برای هر متغیر بیش از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها باشد، نشان-



شکل ۲- مدل اندازه‌گیری. گگی میان تمامی سازه‌ها کمتر دهنده اعتبار تشخیصی ابزار ا  
 از ۰/۹ است که قابل قبول است (جدول شماره ۵). از طرفی، جذر AVE هر متغیر از همبستگی‌های همان متغیر با سایر متغیرها بیشتر است. بنابراین، سازه‌ها دارای اعتبار تشخیصی می‌باشند.

جدول ۴- بررسی اعتبار مقیاس اندازه‌گیری

متغیر/ شاخص	بار عاملی	مقادیر تی	آلفای کرونباخ	AVE	CR
بی قدرتی استراتژیک			۰/۸۵۷	۰/۷۴۹	۰/۸۰۹
گویه ۱	۰/۷۶۷	۸/۶۵۱			
گویه ۲	۰/۸۵۲	۱۰/۳۵۴			
گویه ۳	۰/۸۵۷	۱۰/۶۵۴			

1- Discriminant Validity  
 2- Byren

			۹/۰۵۸	۰/۶۳۶	گویه ۴
۰/۸۱۷	۰/۸۰۱	۰/۷۳۱			بی قدرتی تاکتیکی
			۸/۶۵۸	۰/۶۵۵	گویه ۱
			۱۰/۸۵۲	۰/۸۰۳	گویه ۲
			۶/۶۵۴	۰/۵۴۵	گویه ۳
۰/۸۲۴	۰/۷۹۵	۰/۷۹۳			بی قدرتی عملیاتی
			۹/۶۶۲	۰/۸۳۳	گویه ۱
			۱۰/۰۱۸	۰/۸۲۰	گویه ۲
			۷/۰۲۵	۰/۵۶۹	گویه ۳
			۸/۹۵۸	۰/۶۰۰	گویه ۴
۰/۸۴۰	۰/۷۸۱	۰/۷۴۳			بی معنایی برای جامعه
			۸/۴۱۲	۰/۶۳۵	گویه ۱
			۷/۹۵۸	۰/۵۹۱	گویه ۲
			۸/۸۵۴	۰/۶۲۸	گویه ۳
۰/۸۴۱	۰/۸۰۲	۰/۷۰۶			بی معنایی برای ارباب رجوع
			۸/۸۴۵	۰/۶۵۷	گویه ۱
			۱۰/۲۱۱	۰/۸۷۸	گویه ۲
			۷/۶۵۹	۰/۵۵۱	گویه ۳

جدول ۵- بررسی اعتبار تشخیصی داده‌ها

بی معنایی برای ارباب رجوع	بی معنایی برای جامعه	بی قدرتی عملیاتی	بی قدرتی تاکتیکی	بی قدرتی استراتژیک	سازه
				۰/۸۶۵**	بی قدرتی استراتژیک
			۰/۸۹۴**	۰/۳۴۹	بی قدرتی تاکتیکی
		۰/۸۹۱**	۰/۳۱۹	۰/۱۵۸	بی قدرتی عملیاتی
	۰/۸۸۳**	۰/۵۶۷	۰/۵۶۰	۰/۴۲۵	بی معنایی برای جامعه
۰/۸۹۵**	۰/۷۰۴	۰/۱۰۶	۰/۵۱۸	۰/۲۰۲	بی معنایی برای ارباب رجوع

\*\*ریشه دوم AVE

پس از تأیید مقیاس پژوهش، برای بررسی اینکه آیا بیگانگی از خط‌مشی به‌طور کلی و در ابعاد مختلف وجود دارد، و با توجه به نرمال بودن داده‌ها آزمون تی تک نمونه اجرا شد. نتایج این آزمون در جدول شماره ۶ بیان شده است.

جدول ۶- نتایج آزمون تی تک‌نمونه

مقدار مفروض تی = ۳						
بُعد	میانگین	مقدار تی	درجه آزادی	ضریب معناداری	تفاوت میانگین	
					حد بالا	حد پایین
بیگانگی از خط‌مشی	۳/۴۸۱	۱۲/۷۹۰	۱۷۳	۰/۰۰۰	۰/۴۸۱	۰/۴۰۶
بی قدرتی استراتژیک	۳/۶۶۴	۱۰/۱۹۶	۱۷۳	۰/۰۰۰	۰/۶۶۴	۰/۵۳۵
بی قدرتی تاکتیکی	۳/۳۰۶	۳/۹۶۰	۱۷۳	۰/۰۰۰	۰/۳۰۶	۰/۱۵۳
بی قدرتی عملیاتی	۳/۶۵۲	۱۰/۲۵۳	۱۷۳	۰/۰۰۰	۰/۶۵۲	۰/۵۲۶
بی معنایی برای جامعه	۳/۴۲۱	۷/۵۱۶	۱۷۳	۰/۰۰۰	۰/۴۲۱	۰/۳۱۱
بی معنایی برای ارباب‌رجوع	۳/۲۴۱	۳/۵۶۱	۱۷۳	۰/۰۰۰	۰/۲۴۱	۰/۱۰۷
بی قدرتی	۳/۵۶۲	۱۳/۴۹۸	۱۷۳	۰/۰۰۰	۰/۵۶۲	۰/۴۸۰
بی معنایی	۳/۳۳۱	۶/۵۰۸	۱۷۳	۰/۰۰۰	۰/۳۳۱	۰/۲۳۰

برای تحلیل آزمون تی چنانچه ضریب معناداری کمتر از سطح خطای آزمون (۰/۰۵) باشد و حد بالا و پایین در محدوده مثبت بوده و آماره تی خارج از محدوده  $-1/96$  تا  $+1/96$  باشد، در بُعد مورد نظر بیگانگی از خط‌مشی وجود دارد. با توجه به جدول، در تمامی ابعاد، هم‌چنین، در کل، ضریب معناداری برابر با صفر و کمتر از سطح خطای آزمون (۰/۰۵) است، حد بالا و پایین در محدوده مثبت قرار دارد و آماره تی در تمامی موارد خارج از محدوده  $-1/96$  و  $+1/96$  قرار دارد، بنابراین در تمامی ابعاد بیگانگی از خط‌مشی بین مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی وجود دارد و به طور کلی، نیز بیگانگی از خط‌مشی‌های مالیاتی در بین آنها ملاحظه شد. نتایج آزمون فرضیه‌ها به طور خلاصه در جدول شماره ۷ نشان داده شده است. شایان ذکر است با توجه به عدد میانگین، بیگانگی از خط‌مشی در بُعد بی‌قدرتی نسبت به بُعد بی‌معنایی بیشتر است و در بُعد بی‌قدرتی استراتژیک نسبت به سایر ابعاد (بیگانگی تاکتیکی و عملیاتی) بیشتر است.

جدول ۷- نتیجه آزمون فرضیه‌ها

نتیجه فرضیه‌ها	فرضیه‌های پژوهش
تأیید	فرضیه اصلی: بیگانگی از خط‌مشی‌های مالیاتی در بین مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی وجود دارد.
تأیید	فرضیه فرعی اول: بی‌قدرتی استراتژیک بین مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی وجود دارد.
تأیید	فرضیه فرعی دوم: بی‌قدرتی تاکتیکی بین مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی وجود دارد.
تأیید	فرضیه فرعی سوم: بی‌قدرتی عملیاتی بین مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی وجود دارد.
تأیید	فرضیه فرعی چهارم: ادراک بی‌معنایی خط‌مشی‌های مالیاتی برای جامعه در بین مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی وجود دارد.
تأیید	فرضیه فرعی پنجم: ادراک بی‌معنایی خط‌مشی‌های مالیاتی برای ارباب‌رجوع در بین مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی وجود دارد.

در نهایت، برای بررسی نقش متغیرهای جمعیت‌شناختی (سابقه کار، سن، تحصیلات و پست سازمانی) در بیگانگی از خط‌مشی، آنالیز واریانس تک‌عاملی انجام گرفت که نتایج آن در جدول شماره ۸ نشان داده شده است.

جدول ۸- نتایج بررسی تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی در بیگانگی از خط‌مشی

ویژگی	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F آماره	ضریب معناداری
پست سازمانی	بین گروهی	۳۷	۰/۴۱۵	۰/۸۳۱	۰/۸۳۹
	درون گروهی	۱۲۹	۰/۵۰۰		
	کل	۱۶۶			
سن	بین گروهی	۳۷	۰/۵۳۶	۰/۸۳۶	۰/۸۳۲
	درون گروهی	۱۳۱	۰/۶۴۱		
	کل	۱۶۸			
سابقه کار	بین گروهی	۳۷	۲/۵۵۸	۰/۹۸۳	۰/۵۰۶
	درون گروهی	۱۳۰	۲/۶۰۲		
	کل	۱۶۷			
تحصیلات	بین گروهی	۳۶	۰/۴۳۴	۱/۰۴۸	۰/۴۱۱
	درون گروهی	۱۳۰	۰/۴۱۴		
	کل	۱۶۶			

با توجه به نتایج ANOVA، ضریب معناداری برای همه متغیرهای جمعیت‌شناختی بیش از سطح تشخیص ۰/۰۵ است، بنابراین، در سطح اطمینان ۹۵ درصد در مورد همه متغیرها تفاوت

معناداری در گروه‌های مختلف از نظر بیگانگی از خط‌مشی مشاهده نشد. بنابراین، سطوح و گروه‌های مختلف از نظر پست سازمانی، سن، سابقه کار، و تحصیلات، بیگانگی از خط‌مشی یکسانی نشان دادند.

### نتیجه‌گیری

هدف اصلی این مقاله این بود که مفهوم بیگانگی مجریان از خط‌مشی را بازشناسی و وجود این پدیده را در بین مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی، به مدد روش‌شناسی اثباتی، بررسی کند. بدین منظور، بر اساس ادبیات نظری که در این مورد وجود داشت و با تکیه بر کار تامرز (۲۰۱۲) و از طریق پیمایش کارکنان سازمان امور مالیاتی استان قم که مجری خط‌مشی‌های مالیاتی بودند، وجود بیگانگی مورد آزمون قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون‌های آماری نشان داد که بیگانگی در بین مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی وجود دارد. اولین یافته پژوهش حاضر این بود که مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی مورد مطالعه، در تمام سطوح استراتژیک، تاکتیکی و عملیاتی، احساس بی‌قدرتی می‌کنند. دومین یافته پژوهش حاضر این بود که مجریان، خط‌مشی‌های مالیاتی را برای ارباب رجوع و جامعه معنادار نمی‌دانند. این پژوهش، خط‌مشی‌های مالیاتی را مورد بررسی قرار داده است، ولی پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی توجه خود را بر روی سایر خط‌مشی‌های عمومی (نظیر خط‌مشی‌های بهداشت و درمان و خط‌مشی‌های آموزش و پرورش)، معطوف کنند تا با این کار به مفهوم‌سازی دقیق و بستر محور این پدیده کمک کنند. هم‌چنین، با توجه به اینکه پژوهشی در سطح کشور، به بررسی پیشایندها و پیامدهای بیگانگی از خط‌مشی نپرداخته است، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی به مدد روش‌شناسی کیفی، به شناسایی این عوامل بپردازند.

### توصیه‌های سیاستی

با توجه به ابعاد بیگانگی از خط‌مشی (بی‌قدرتی و بی‌معنایی)، نویسندگان مقاله، پیشنهاد‌های ذیل را ارائه کرده‌اند. اولین یافته پژوهش حاضر این بود که مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی مورد مطالعه، در تمام سطوح استراتژیک، تاکتیکی و عملیاتی، احساس بی‌قدرتی می‌کنند. یکی از عواملی که نقش مهمی در کاهش بی‌قدرتی مجریان دارد، آزادی عمل اداری آنها است. وقتی که مجریان احساس می‌کنند خط‌مشی‌های مالیاتی جدید، آزادی عمل آنها را محدود کرده است، احساس بی‌قدرتی می‌کنند. لذا پیشنهاد می‌شود برای کاهش بی‌قدرتی مجریان در ابعاد استراتژیک و تاکتیکی، سازوکاری تعبیه شود که مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی امکان بیشتری برای مشارکت در تدوین پیش‌نویس لوایح مالیاتی داشته باشند. هم‌چنین، وقتی که نمایندگان مجلس، خط‌مشی‌های مالیاتی را تدوین می‌کنند، با اعطای آزادی عمل به مجریان، امکان تصمیم‌گیری در

مورد نحوه اجرای خط‌مشی‌های مالیاتی را به آنها واگذار کنند. در سطح عملیاتی نیز، کارکنان احساس می‌کنند در انجام رویه‌های عملیاتی آزادی عمل کافی ندارند و در تصمیم‌گیری‌های مربوط به این رویه‌ها مشارکت داده نمی‌شوند. لذا مدیران کل استان‌ها باید در سطح ادارات کل، از طریق برگزاری جلسات، مجریان را در تصمیم‌گیری در مورد نحوه اجرایی کردن خط‌مشی‌ها مشارکت دهند. دومین یافته پژوهش حاضر این بود که مجریان، خط‌مشی‌های مالیاتی را برای ارباب رجوع و جامعه معنادار نمی‌دانند. مجریان احساس می‌کردند که خط‌مشی‌های مالیاتی قادر به تحقق اهداف از پیش تعیین شده (برای مثال ارتقای عملکرد نظام مالیاتی)، نیستند و احساس می‌کردند که خط‌مشی‌های مالیاتی این امکان را به آنها نمی‌دهد که در تصمیم‌گیری‌ها، نیازها و مقتضیات مودیان را در نظر بگیرند. آزادی عمل اداری، در کاهش احساس بی‌معنایی خط‌مشی مجریان نیز موثر است. چراکه مجریان خط‌مشی‌ها توانایی بیشتری دارند تا تصمیمات‌شان و رویه‌هایی که باید از آن متابعت کنند را با نیازها و شرایط خاص ارباب رجوع‌های‌شان وفق دهند. از اینرو آزادی عمل اداری به مجریان این امکان را می‌دهد تا هنگام مواجهه و رویارویی با نیازهای شهروندان، قضاوت‌های خودشان را به کارگیرند. لذا زمانی که مأموران تشخیص مالیات، مشاهده می‌کنند قضاوت و نظر آنها در رضایت و رفع خواسته نهایی مؤدی مالیاتی تعیین‌کننده است، تصمیمات خود را مهم و خط‌مشی مورد نظر را برای ارباب رجوع مفید و معنادار تلقی می‌کنند. این یافته پژوهشی، نتایج پژوهشی تامرز (۲۰۱۴) را به طور کامل تأیید می‌کند. هم‌چنین، نتایج پژوهش هندلر<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) و می و وینتر<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) را که نشان می‌داد آزادی عمل مجریان می‌تواند اثرات مثبتی برای ارباب رجوع‌ها به همراه داشته باشد را پشتیبانی می‌کند. به همین ترتیب، اثر مثبتی که آزادی عمل مجریان بر روی ادراک مجریان از معناداری خط‌مشی برای ارباب رجوع دارد می‌تواند زمینه‌ساز تمایل بیشتر به اجرای خط‌مشی شود. وقتی مجریان به این باور و درک می‌رسند که خط‌مشی‌ای را که بر روی آن کار می‌کنند برای ارباب رجوع‌های‌شان معنادار است، تا حد زیادی به اجرای آن خط‌مشی تمایل نشان خواهند داد. برای مثال زمانی که مأموران تشخیص مالیات، خط‌مشی‌های مالیاتی را برای مؤدی مالیاتی مفید می‌دانند و به این درک می‌رسند که این خط‌مشی، با آزادی عملی که به آنها جهت رفع نیازها و رضایت مودیان مالیاتی داده است، خط‌مشی مفید و معناداری است، به طور منطقی، بیگانگی‌شان از خط‌مشی‌های مالیاتی کم‌تر و تمایل‌شان به اجرای آن بیشتر می‌شود. نتایج این پژوهش می‌تواند رهنمودهای نظری و عملی جالب توجهی داشته باشد. به لحاظ نظری به می‌توان اینگونه استنباط کرد که به نظر می‌رسد آزادی عمل اداری مجریان خط‌مشی‌ها اثربخشی اجرای برنامه‌های خط‌مشی را ارتقا می‌دهد، چراکه این آزادی عمل اعطا شده موجب کاهش مقاومت مجریان می‌شود. متعاقباً این

1- Handler

2- May &amp; Winter



امر می‌تواند موجب ارتقای مشروعیت فرایند اجرای خط‌مشی نیز بشود. چرا که آزادی عمل، مجریان را قادر می‌سازد تا متناسب با شرایط مختلف، نیازها و خواسته‌های شهروندان را برآورده کنند. نهایتاً، مشروعیت دموکراتیک برنامه‌های خط‌مشی عمومی نیز ارتقا خواهد یافت. به لحاظ عملی نیز نتایج پژوهش این مطلب مهم را به خط‌مشی‌گذاران (به‌ویژه خط‌مشی‌های مالیاتی) توصیه می‌کند که هنگام تدوین خط‌مشی، تا اندازه‌ای این آزادی عمل به مأموران مالیاتی داده شود تا در تشخیص مالیات و اعطای بخشش‌ها و اعمال جریمه‌ها (ذیل یک چهارچوب کلی)، متناسب با وضعیت خاص هر یک از مؤدیان، آزادی عمل داشته باشند.

## منابع

### الف) فارسی

- ۱- ایمان، محمدتقی؛ اثنی‌عشری، فریده (۱۳۸۳). «بررسی عوامل موثر بر بیگانگی سازمانی در ایران (مورد مطالعه: سازمان‌های اداری شهر شیراز)»، نشریه پژوهشی دانشگاه اصفهان، شماره ۱۷، صفحات ۳۰-۱.
- ۲- حاجی‌پور، ابراهیم؛ فروزنده لطف‌اله؛ دانایی‌فرد، حسن؛ فانی، اصغر (۱۳۹۴). «طراحی الگوی آسیب‌شناسی اجرای خط‌مشی عمومی در ایران»، فصلنامه مدیریت نظامی، دوره پانزدهم، شماره ۵۸، صفحات ۲۳-۱.
- ۳- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه (۱۳۹۰). «روش‌های تحقیق در علوم رفتاری»، تهران: نشر آگه.
- ۴- شیخاوندی، داور (۱۳۷۳). «جامعه‌شناسی انحرافات»، گناباد: نشر مرن‌دیز، چاپ سوم.
- ۵- فریدون، وحید؛ انصاری، محمد اسماعیل؛ حقیقتیان، منصور؛ زمی، مهناز (۱۳۹۳). «ارزیابی جامعه‌شناختی بیگانگی شغلی و تأثیرات آن بر فرهنگ سازمانی در سازمان‌های آموزشی (مورد مطالعه: کارکنان ادارات آموزش و پرورش مشهد)»، نشریه جامعه‌شناسی کاربردی، دوره بیست و پنجم، شماره ۲، صفحات ۱۴-۱.
- ۶- محسنی تبریزی، علیرضا (۱۳۷۰). «بیگانگی: مفهوم‌سازی و گروه‌بندی تئوری‌ها در حوزه جامعه‌شناسی و روان‌شناسی»، نشریه نامه علوم اجتماعی، دوره دوم، شماره ۰، صفحات ۷۳-۲۵.
- ۷- نادری‌بنی، محمود؛ بردبار، غلامرضا؛ پزشکی نجف‌آبادی، فرشته (۱۳۹۴). «تبیین بیگانگی کاری با ویژگی‌های شغلی و حمایت سازمانی»، دوفصلنامه کاوش‌های مدیریت بازرگانی، دوره هفتم، شماره ۱۴، صفحات ۱۹۰-۱۶۹.

### ب) انگلیسی

- 8- Banai, M., & Reisel, W. D. (2003). A test of control-alienation theory among Cuban workers. *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 1(3), 243-252.
- 9- Calista, D. (1994). *Policy Implementation*, Encyclopedia of Policy Studies edited by S. Nagel, New York: Marcel Dekker.
- 10- DeHart-Davis, L., & Pandey, S. K. (2005). Red tape and public employees: Does perceived rule dysfunction alienate managers?. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(1), 133-148.
- 11- Elmore, R. F. (1979). Backward mapping: Implementation research and policy decisions. *Political Science Quarterly*, 94(4), 601-616.
- 12- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- 13- Garcia-Zamor, J. C. (1996). Obstacles to public policy implementation in the third world. *Advances in Developmental Policy Studies*, 1, 197-209.
- 14- Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A. L., & Tummers, L. (2017). Behavioral public administration: Combining insights from public administration and psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45-56.
- 15- Hair, J. F., Black, W. C., & Babin, B. J. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, London: Pearson Education.

- 16- Handler, J. F. (1996). *Down from Bureaucracy: The Ambiguity of Privatization and Empowerment*, New Jersey: Princeton University Press.
- 17- Ifeagwazi, C. M., Chukwuorji, J. C., & Zacchaeus, E. A. (2015). Alienation and psychological wellbeing: Moderation by resilience. *Social Indicators Research*, 120(2), 525-544.
- 18- Lipsky, M. (1983). *Street-Level Bureaucracy: The Dilemmas of the Individual in Public Service*, New York: Russell Sage Foundation.
- 19- May, P. J., & Winter, S. C. (2009). Politicians, managers, and street-level bureaucrats: Influences on policy implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(3), 453-476.
- 20- McConnell, A. (2010). Policy success, policy failure and grey areas in-between. *Journal of Public Policy*, 30(03), 345-362..
- 21- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*, Lawrence Erlbaum Associates.
- 22- Seeman, M. (1959). On the meaning of alienation. *American Sociological Review*, 24(6), 783-791..
- 23- Smith, K. B., & Larimer, C. W. (2009). *The public policy theory primer*. Westview Press.
- 24- Thomann, E. (2015). Is output performance all about the resources? A fuzzy-set qualitative comparative analysis of street-level bureaucrats in Switzerland. *Public Administration*, 93(1), 177-194.
- 25- Tonkens, E., Bröer, C., Van Sambeek, N., & Van Hassel, D. (2013). Pretenders and performers: Professional responses to the commodification of health care. *Social Theory & Health*, 11(4), 368-387.
- 26- Tummers, L., Bekkers, V., & Steijn, B. (2007). Policy alienation of Dutch public sector professionals: an exploratory study, Retrieved from <https://soc.kuleuven.be/io/egpa/HRM/madrid/Tummers-Bekkers&Steijn2007.pdf>.
- 27- Tummers, L., Bekkers, V., & Steijn, B. (2009). Policy alienation of public professionals: Application in a new public management context. *Public Management Review*, 11(5), 685-706.
- 28- Tummers, L. (2011). Explaining the willingness of public professionals to implement new policies: A policy alienation framework. *International Review of Administrative Sciences*, 77(3), 555-581.
- 29- Tummers, L. (2012). Policy alienation of public professionals: The construct and its measurement. *Public Administration Review*, 72(4), 516-525.
- 30- Tummers, L. G. (2012). *Policy alienation: Analyzing the experiences of public professionals with new policies*. Rotterdam: Erasmus University Rotterdam, Forthcoming.
- 31- Tummers, L. (2013). *Policy alienation and the power of professionals: Confronting new policies*. Edward Elgar Publishing.
- 32- Tummers, L., Bekkers, V., van Thiel, S., & Steijn, B. (2015). The effects of work alienation and policy alienation on behavior of public employees. *Administration & Society*, 47(5), 596-617.
- 33- Van Engen, N., Tummers, L., Bekkers, V., & Steijn, B. (2016). Bringing history in: Policy accumulation and general policy alienation. *Public Management Review*, 18(7), 1085-1106.
- 34- Van der Voet, J., Steijn, B., & Kuipers, B. S. (2017). What's in it for others? The relationship between prosocial motivation and commitment to change among youth care professionals. *Public Management Review*, 19(4), 443-462.
- 35- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process a conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445-488.
- 36- Yıldız, B., & Alpkın, L. (2015). A theoretical model on the proposed predictors of destructive deviant workplace behaviors and the mediator role of alienation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 210, 330-338.

