

The Role of Social Capital in Bureaucrats' Alienation From Tax Policies

Mehdi Golverdi*

Assistant Professor, Faculty of Humanities and Social Sciences, Ardakan University, Ardakan, Iran

(Received: June 22, 2021; Accepted: August 31, 2021)

Abstract

One of the reasons for the failure of public policies is bureaucrats' alienation from public policies. Alienation from policy is a psychological state that leads to the psychological dissociation of public policy enforcers from those policies. The purpose of this study was to examine the role of social capital in bureaucrats' alienation from tax policies. The statistical population of the study was comprised of identification officers of the Qom Province Tax Affairs Administration. The required data was collected through a questionnaire distributed in 2020 among a sample (n=174) which was selected using simple random sampling. The hypotheses testing results were analyzed based on maximum likelihood test in structural equation modeling. The findings showed that social capital dimensions (namely structural, communicative, and cognitive) have a positive, significant relationship with bureaucrats' alienation from tax policies. This means that the fulfilment of each of the three dimensions of social capital causes bureaucrats to feel less alienation from policies.

Keywords

policy alienation, social capital, tax policies, bureaucrat.

* **Email:** golverdi@Ardakan.ac.ir

نقش سرمایه اجتماعی در بیگانگی بوروکرات‌ها از خطمشی‌های مالیاتی

مهدی گل‌وردی*

استادیار، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه اردکان، اردکان، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۰۱ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۰۹)

چکیده

یکی از دلایل شکست خطمشی‌های عمومی بیگانگی بوروکرات‌ها از خطمشی‌های عمومی است. بیگانگی از خطمشی حالتی روان‌شناختی است که به گسست روان‌شناختی مجریان خطمشی‌های عمومی از خطمشی‌ها منجر می‌شود. هدف از این پژوهش بررسی نقش سرمایه اجتماعی در بیگانگی بوروکرات‌ها از خطمشی‌های مالیاتی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر را کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان قم با رشته شغلی مأمور تشخیص شامل می‌شدند. اطلاعات مورد نیاز از طریق تکمیل پرسشنامه در سال ۱۳۹۹ و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده (۱۷۴ نمونه) جمع‌آوری شد. نتایج به‌دست‌آمده از آزمون فرضیه‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری به روش حداکثر درست‌نمایی تحلیل شد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد ابعاد سرمایه اجتماعی (ساختاری، ارتباطی، شناختی) رابطه مثبت و معناداری با بیگانگی بوروکرات‌ها از خطمشی‌های مالیاتی دارد. به این معنا که تحقق هر یک از ابعاد ساختاری و ارتباطی و شناختی سرمایه اجتماعی موجب می‌شود بوروکرات‌ها احساس بیگانگی از خطمشی کمتری را تجربه کنند.

کلیدواژگان

بیگانگی از خطمشی، بوروکرات، خطمشی‌های مالیاتی، سرمایه اجتماعی.

* رایانامه نویسنده مسئول: golverdi@Ardakan.ac.ir

مقدمه

یکی از مراحل مهم و در عین حال چالشی فرایند خط‌مشی‌گذاری عمومی در ایران مرحله اجرای خط‌مشی‌های عمومی است. زیرا تحقق اهداف مد نظر خط‌مشی‌گذار از وضع این خط‌مشی‌ها تا حد زیادی در گرو اجرای موفق آن است. یکی از دلایل اثربخش نبودن اجرای خط‌مشی‌های عمومی بیگانگی مجریان از خط‌مشی‌هاست. بیگانگی از خط‌مشی حالتی روان‌شناختی است که منجر به گسست روان‌شناختی مجریان از خط‌مشی‌ها می‌شود. نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهند بیگانگی از خط‌مشی بر حمایت رفتاری از یک خط‌مشی عمومی و تمایل به اجرای آن تأثیر منفی می‌گذارد (Tummers 2012). فان‌میترا^۱ و فان‌هورن (۱۹۷۵) نیز بر این مطلب صحه گذاشتند و اعلام کردند: «... اگر مجریان آنچه را به عهده آن‌ها گذاشته شده است نپذیرند، اجرا ممکن است به شکست منجر شود». سازمان‌های مجری خط‌مشی‌های عمومی وقتی می‌توانند نقش خود را به‌خوبی ایفا کنند که دارای نیروهای فعال و توانمند و بانگیزه باشند. اما احساس بیگانگی از خط‌مشی مانعی جدی برای پویایی کارکنان و به‌تبع آن موفقیت سازمان و در سطح کلان خط‌مشی‌ها خواهد بود.

یکی از خط‌مشی‌های عمومی کشور، که رذپای بیگانگی از خط‌مشی مجریان در آن ملاحظه می‌شود، خط‌مشی‌های مالیاتی است. اتخاذ یک تصمیم صحیح برای خط‌مشی‌های مالیاتی بسیار حساس است. زیرا این خط‌مشی‌ها تقریباً به شکل‌های متفاوت هر تجارت و شهروندی را در ایران تحت تأثیر قرار می‌دهند. تحول در نظام مالیاتی از موضوعات مهمی است که در سال‌های اخیر ضرورت آن بیش از هر زمان دیگری مورد توجه خط‌مشی‌گذاران و دولت‌مردان قرار گرفته است؛ طوری که در دهه‌های اخیر، به منظور ایجاد تحول در نظام مالیاتی، اقدامات متعدد و متفاوتی به عمل آمده است. آنچه در سال‌های اخیر نشان‌دهنده حرکت دولت در این زمینه بوده استقرار نظام مالیات بر ارزش افزوده، اصلاح قانون مالیات‌های مستقیم، سایر مقررات مالیاتی، و از همه مهم‌تر اجرای طرح جامع مالیاتی است. تجارب پژوهشگر و شواهد موجود بیانگر آن است که به چند دلیل می‌توان رگه‌های بیگانگی مجریان از خط‌مشی‌های مالیاتی^۲ را میان مجریان مشاهده کرد:

1. Van Meter

۲. منظور قانون مالیات‌های مستقیم، قانون مالیات بر ارزش افزوده، دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها، و ضوابط طرح جامع مالیاتی است.

- به باور مجریان، اغلب اقدامات انجام‌شده در زمینه تحول نظام مالیاتی کمتر به تحقق اهداف مورد نظر انجامیده است؛
- در برخی از خط‌مشی‌های سازمان، از جمله طرح جامع مالیاتی، آزادی عمل حساب‌برسان مالیاتی محدود شده است؛
- خط‌مشی‌های مالیاتی نتوانسته‌اند تا حد مطلوبی رضایتمندی مؤدیان مالیاتی را کسب کنند. علاوه بر این، یافته‌های مطالعه پیمایشی گل‌وردی و همکارانش (۱۳۹۷) بین مأموران تشخیص مالیات استان قم نشان‌دهنده این موضوع است که پدیده بیگانگی از خط‌مشی‌های مالیاتی بین این مجریان وجود دارد. همچنین، شواهد تجربی محقق بیانگر آن است که بخش قابل توجهی از فشارهای روانی که مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی متحمل می‌شوند از پیامدهای منفی وجود همین پدیده است.

شاید یکی از پرسش‌هایی که ذهن مخاطبان این پژوهش را به خود مشغول می‌سازد این باشد که فهم پدیده بیگانگی بوروکرات‌ها (مجریان) از خط‌مشی‌های عمومی چه ضرورتی دارد؟ چرا پژوهشگر از میان مسائل و پدیده‌های مختلف در نظام خط‌مشی‌گذاری پدیده بیگانگی از خط‌مشی را موضوع مطالعه خود قرار داده است؟ در میان خط‌مشی‌های گوناگونی که در نظام خط‌مشی‌گذاری ایران تدوین شده است خط‌مشی‌های زیادی وجود دارند که به فرجام نرسیده‌اند و به حال خود رها شده‌اند. برخی از این خط‌مشی‌ها را سال‌ها پیش نهادهای خط‌مشی‌گذار تدوین و ابلاغ کرده‌اند؛ اما در مرحله عمل رها شده باقی مانده‌اند و اهدافشان محقق نشده است. به باور پژوهشگر، می‌توان گفت در نظام خط‌مشی‌گذاری ایران با پدیده «انباشت خط‌مشی» مواجه شده‌ایم؛ خط‌مشی‌هایی که در حوزه‌های مختلف اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، صنعتی، و غیره یکی پس از دیگری وضع و ابلاغ و روی هم انباشته شده‌اند و نه تنها اهداف و رهاوردهای مورد نظرشان محقق نشده است، بلکه بر نگرش و ذهنیت مجریان و از سوی دیگر شهروندان در زمینه کارآمدی خط‌مشی‌های عمومی تأثیر منفی گذاشته است. این ذهنیت و حالت شناختی در مجریان خط‌مشی‌ها موجب گسست روان‌شناختی آن‌ها از خط‌مشی‌های جدید شده و تمایل و پیوند شناختی‌شان را به اجرای خط‌مشی‌های فعلی و آتی کاهش داده است. اگر این گسست

روان‌شناختی از خط‌مشی، که از آن به عنوان بیگانگی از خط‌مشی یاد کرده‌ایم، مورد مطالعه و شناخت دقیق قرار گیرد و عوامل اثرگذار (منفی یا مثبت) بر آن شناسایی شود، می‌توان در عمل نیز تا حد زیادی مانع از بی‌میلی مجریان، در جایگاه یکی از عوامل مؤثر و مهم در موفقیت خط‌مشی‌های عمومی، شد.

از این رو، شناخت و پیشگیری از شکل‌گیری پدیده پیچیده‌ای نظیر بیگانگی مجریان از خط‌مشی‌ها ضروری است و مستلزم این است که پژوهش‌هایی با رویکردهای نوین انجام شود. پرداختن به موضوع بیگانگی از منظر سرمایه اجتماعی یکی از همین پژوهش‌هاست. سرمایه اجتماعی می‌تواند ابزار مناسبی برای جلوگیری از بیگانگی مجریان- که خود ریشه در روان‌شناسی اجتماعی دارد- باشد.

بنابراین، پژوهشگر در پژوهش حاضر درصدد بود نقش سرمایه اجتماعی را در بیگانگی بوروکرات‌ها (مجریان) از خط‌مشی‌های مالیاتی بررسی کند. به منظور تحقق هدف یادشده، ابتدا مبانی نظری و پیشینه پژوهش و سپس روش‌شناسی پژوهش و یافته‌ها و در نهایت بحث و نتیجه و پیشنهادهایی مبتنی بر یافته‌های پژوهش ارائه خواهد شد.

مبانی نظری

بیگانگی از خط‌مشی عمومی

در مباحث نظری، بیگانگی^۱ تا حد وسیعی به نوعی دل‌سردی اجتماعی^۲، نبود حمایت اجتماعی، و فقدان ارتباط اجتماعی معنادار اشاره دارد. به‌کارگیری این مفهوم در مباحث علمی می‌تواند به طور مستقیم به اندیشه مارکس^۳ و هگل^۴ بازگردد که هر دوی آن‌ها سرمایه‌داری را دلیل اصلی بیگانگی می‌دانستند. از آن موقع تا کنون، جامعه‌شناسان و اندیشمندان مدیریت دولتی و سایر دانشمندان علوم اجتماعی این مفهوم را در مطالعات متعددی به کار گرفته‌اند. در نتیجه، معنای زیادی به این واژه نسبت داده شده است. سیمن^۵ (۱۹۵۹) در زمره نخستین روان‌شناسان اجتماعی است که

-
1. alienation
 2. social estrangement
 3. Marx
 4. Hegel
 5. Seemon

کوشید مفهوم بیگانگی روانی را در قالبی منظم و منسجم تدوین و تعریف کند. سیمن کوشید، ضمن ارائه تعریفی مفهومی از بیگانگی و مشخص کردن نوع‌شناسی واژه آلیناسیون^۱، 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 مباحث جامعه‌شناسی و روان‌شناسی است، نشان دهد (Tummers 2011؛ محسنی تبریزی ۱۳۷۰: ۶۷). به باور سیمن، شکل‌های پنج‌گانه بیگانگی عبارت‌اند از: بی‌قدرتی^۲، بی‌معنایی (احساس بی‌معنایی)^۳، بی‌هنجاری^۴، انزوای اجتماعی^۵، خودبیگانگی^۶ (Tummers 2011؛ شیخاوندی ۱۳۷۳: ۱۲۳).

بسیاری از دانشمندان از این طبقه‌بندی‌ها برای ابداع ابزارهایی عملیاتی در خصوص بیگانگی استفاده کرده‌اند تا بتوانند این مفهوم را در بسترهای مختلف بررسی کنند. 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 (Lipsky 2010)، هیچ چارچوب نظری منسجمی برای تحلیل این موضوع وجود ندارد. از این رو، تامرز و همکارانش (۲۰۰۹) مدل بیگانگی از خط‌مشی را مبتنی بر مفهوم بیگانگی از کار، که ریشه در جامعه‌شناسی دارد، ساختند.

بیگانگی از خط‌مشی از سه جنبه مهم با بیگانگی از کار^۷ متمایز است؛ نخست از این منظر که این مفهوم به بیگانگی از خط‌مشی‌ای مربوط است که در دست اجراست، نه شغلی که در حال انجام گرفتن است، دوم از این منظر که این مفهوم غالباً بر بخش دولتی متمرکز است درحالی‌که مفهوم بیگانگی از کار اساساً برای بخش خصوصی ساخته شده است، سوم از این منظر که این مفهوم متخصصان بخش دولتی (مجریان خط‌مشی‌های عمومی) را مد نظر قرار داده است درحالی‌که مفهوم بیگانگی از کار اساساً بر کارگران یدی متمرکز است (Tummers 2013: 45).

-
1. alienation
 2. powerlessness
 3. meaninglessness
 4. normlessness
 5. social isolation
 6. Self- Estrangement
 7. work alienation

به باور تامرز و همکارانش (۲۰۰۹) بیگانگی از خطمشی را می‌توان انفصال روان‌شناختی مجریان از خطمشی‌ای که باید اجرا کنند تعریف کرد. تامرز و همکارانش پنج بُعد (بی‌قدرتی استراتژیک، بی‌قدرتی تاکتیکی، بی‌قدرتی عملیاتی، بی‌معنایی برای جامعه، بی‌معنایی برای ارباب‌رجوع) را برای مدل بیگانگی از خطمشی در نظر گرفتند که این مدل می‌تواند به مثابه مدلی برای تبیین علت عدم تمایل مجریان به تبعیت از خطمشی‌ها به کار گرفته شود. تمرکز بر نگرش‌های کارکنان بخش دولتی با جهت‌گیری جدید پژوهش اداره امور دولتی نیز تناسب دارد. در جهت‌گیری جدید، به جای تمرکز بر ساختارها و فرایندها، به نگرش‌ها و رفتار کارکنان دولتی توجه شده است (Grimmelikhuijsen et al. 2017).

ابعاد بیگانگی از خطمشی

به باور تامرز، هنگام مفهوم‌سازی بیگانگی از خطمشی، باید دو عنصر مهم از پنج بُعد بیگانگی را مد نظر قرار دهیم: بی‌قدرتی و بی‌معنایی. ابعاد بی‌قدرتی و بی‌معنایی در متون بیگانگی عناصری بسیار مهم‌اند. دی‌هارت-دیویس^۱ و پاندی (۲۰۰۵) بی‌قدرتی و بی‌معنایی را «اجزای روان‌شناختی کلیدی بیگانگی» دانسته‌اند.

سیمن بی‌قدرتی را «انتظار یا احتمالی که افراد تصور می‌کنند رفتار آن‌ها نمی‌تواند رخداد رهاوردها یا پسایندها^۲ را تعیین کند» تعریف کرده است (Seeman 1959: 784). در حوزه فرایندهای خطمشی، بی‌قدرتی به میزان نفوذ (تأثیرگذاری) مجریان بر تعیین و تدوین یک برنامه خطمشی اشاره دارد. این نفوذ می‌تواند در سطوح استراتژیک یا تاکتیکی یا عملیاتی اعمال شود. بی‌قدرتی استراتژیک به نفوذ ادراک‌شده مجریان در خصوص تصمیم‌های مربوط به محتوای یک خطمشی (آن‌گونه که در قواعد و مقررات تعیین شده است) اشاره دارد. مثلاً این شکل از بی‌قدرتی می‌تواند در مواقعی رخ دهد که خطمشی جدید بدون کمک متخصصان تدوین شده باشد یا هنگامی که با انجمن‌های حرفه‌ای و اتحادیه‌های نیروی کار در آن خصوص مشورت نشده باشد (Tummers 2013: 45).

1. DE Hart-Davis
2. reinforcements

بی‌قدرتی تاکتیکی به نفوذ ادراک‌شده (یا فقدان نفوذ) مجریان بر تصمیم‌های مربوط به شیوه اجرای خط‌مشی در سازمان خودشان اشاره دارد. مثلاً، اگر مجریان در گروه‌های کاری یا جلسات مربوط به اجرای یک برنامه خط‌مشی شرکت کنند، احساس مشارکت و درگیر شدن خواهند داشت. به این ترتیب، مشارکت هنگام اجرای سازمانی می‌تواند به کاهش حس بی‌قدرتی تاکتیکی کمک کند. هر چه مجریان بیشتر احساس کنند که بر تصمیم‌های مربوط به شیوه اجرای خط‌مشی در سازمانشان نفوذ دارند کمتر احساس بی‌قدرتی تاکتیکی خواهند کرد (Tummers 2013: 46).

بی‌قدرتی عملیاتی به نفوذ مجریان طی اجرای واقعی خط‌مشی مربوط می‌شود. به این ترتیب، بی‌قدرتی عملیاتی، به نفوذ مجریان طی اجرای واقعی خط‌مشی مربوط می‌شود. بی‌قدرتی عملیاتی، نفوذ ادراک‌شده مجریان را در اجرای واقعی خط‌مشی، بررسی می‌کند.

اینکه آیا آن‌ها باید طی اجرای خط‌مشی به رویه‌های سفت و سخت اجرای خط‌مشی پای‌بند باشند؟ آیا آن‌ها فرصت کافی برای سازگاری و انطباق خط‌مشی با شرایط خاص ارباب‌رجوع‌های خود را در اختیار دارند؟ در متون مدیریت دولتی این وضعیت بر حسب آزادی عمل کارمندان دولت توصیف می‌شود. بی‌قدرتی عملیاتی به طور خاص می‌تواند در خصوص مجریانی به وجود آید که انتظارات آزادی عمل و استقلالشان با باورهای کنترل بوروکراتیک در تناقض باشد. هر چه میزان آزادی عمل ادراک‌شده مجریان خط‌مشی‌ها طی اجرای خط‌مشی بیشتر باشد احساس آن‌ها مبنی بر بی‌قدرتی عملیاتی کاسته می‌شود (Tummers et al. 2007; Tummers 2013).

بی‌معنایی خط‌مشی دومین بُعد بیگانگی از خط‌مشی است. سیمن اعلام کرد بی‌معنایی به حس فرد از درک رویدادها در زمینه فعالیتش (که در اینجا همان خط‌مشی است) اشاره دارد (Seeman 1959: 786). به طور مشابه، ساروس^۱ و همکارانش (۲۰۰۲) بی‌معنایی را «ناتوانی در درک رابطه سهم فرد در تحقق هدفی بزرگ‌تر» تعریف کرده‌اند. مثلاً، آیا کارگر خط مونتاژی که به جوش کاری برخی از قطعات مشغول است می‌داند این فرایند در نهایت به تولید یک خودرو می‌انجامد؟ در حوزه اجرای خط‌مشی، می‌توان دو نوع بی‌معنایی خط‌مشی را متمایز کرد (Seeman 1959: 786). نخست، در سطح اجتماعی بی‌معنایی به ادراک مجریان در رابطه با ارزش افزوده خط‌مشی برای

اهداف اجتماعی اشاره دارد. مثلاً، مجریان ممکن است احساس کنند یک برنامه خطمشی به‌راستی خدمات دولتی مطلوب (مانند امنیت بیشتر در خیابان‌ها) را فراهم نمی‌آورد. در چنین مواردی، مجری ممکن است بی‌معنایی اجتماعی زیادی احساس کند. مفهوم بی‌معنایی اجتماعی به طور خاص به مجریانی مربوط می‌شود که خطمشی‌ها را اجرا می‌کنند. این مجریان معمولاً سیاست‌مداران را، به دلیل طرح‌های بیش از اندازه و نیز به دلیل فقدان منابع لازم برای تغییر مؤثر، مقصر می‌دانند. مجریان، اغلب احساس می‌کنند در فراهم آوردن کالاها و خدمات دولتی مطلوب ناتوان هستند. تعجب‌برانگیز نیست که مجریان خطمشی‌های عمومی اغلب به خطمشی‌های جدید بی‌اعتماد باشند و بی‌معنایی اجتماعی زیادی را احساس کنند؛ هر روز برنامه‌های خطمشی جدید و مدیران اجرایی جدید با برنامه‌های جدید و آن‌ها در شگفت‌اند که این خطمشی چه منفی برای کل جامعه دارد (Tummers 2013: 46). دوم اینکه، در سطح ارباب‌رجوع بی‌معنایی منعکس‌کننده ادراکات مجریان در خصوص ارزش افزوده اجرای خطمشی برای ارباب‌رجوع است. بنابراین، درحالی‌که بی‌معنایی اجتماعی به ارزش افزوده ادراک‌شده خطمشی برای اهداف اجتماعی اشاره دارد، بی‌معنایی در سطح ارباب‌رجوع ارزش افزوده ادراک‌شده خطمشی را طی اجرای خطمشی برای ارباب‌رجوع بررسی می‌کند. اگر مجریان احساس کنند با اجرای خطمشی به‌راستی به ارباب‌رجوع‌هایشان کمک می‌کنند، به احتمال زیاد سطح پایینی از بی‌معنایی برای ارباب‌رجوع را احساس خواهند کرد (Tummers 2013: 47).

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی مفهوم جامعی است که به مزایای حاصل از ارتباطات اجتماعی اشاره می‌کند (Ben-Hador et al. 2021). امروزه سرمایه اجتماعی به مفهومی بسیار متداول در علوم اجتماعی مبدل شده است. محبوبیت سرمایه اجتماعی از آنجا ناشی می‌شود که می‌تواند طیف وسیعی از پدیده‌های اجتماعی - مانند رشد اقتصادی، کیفیت حکمرانی و دولت، سلامتی و رفاه مردم - را تبیین کند (Wu 2021).

سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از ابعاد شناختی، ارتباطی، ساختاری، و چندبعدی میان افراد است. این سرمایه به سرمایه ناشی از تعامل با افراد اشاره دارد (Schenkel & Garrison 2009). سرمایه

اجتماعی مجموع منابع واقعی و بالقوه‌ای است که در شبکه بین افراد نهفته است و از آن ناشی شده و از طریق آن قابل دسترسی است. بنابراین، سرمایه اجتماعی هم شبکه و هم امتیازاتی است که ممکن است از طریق شبکه فراهم شده باشد. در مدل ناهاپیت^۱ و گوشال (۱۹۹۸) ابعاد سرمایه اجتماعی به سه بعد ساختاری و شناختی و ارتباطی تقسیم می‌شود. اگرچه این ابعاد در تحلیل از یک‌دیگر جدا شده‌اند، ویژگی‌های آن‌ها موجب شده است که با هم پیوستگی زیادی داشته باشند. در این مدل، جز عامل فرهنگ، تأثیر سایر عوامل محیطی سازمان بر سرمایه اجتماعی نادیده گرفته شده است.

بُعد شناختی سرمایه اجتماعی

این بُعد دربرگیرنده میزان اشتراک‌های کارکنان درون یک شبکه اجتماعی، در یک دیدگاه، یا درک مشترک میان آنان است (Bolino & Turnely 2000)؛ شامل زبان و کدهای مشترک و روایت‌های مشترک (Nahapiet & Ghoshal 1998). عنصر شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها، تفسیرها، و سیستم‌های معانی مشترک میان گروه‌هاست. مهم‌ترین جنبه‌های این بُعد عبارت‌اند از: زبان و کدها و حکایت‌های مشترک (Rhodes et al 2008).

بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی

جنبه ساختاری سرمایه اجتماعی در جامعه نوعی رابطه افقی و عمودی ایجاد می‌کند و با این شیوه سرمایه اجتماعی کل جامعه را تقویت می‌کند. در واقع، بُعد ساختاری نشان‌دهنده چیدمان غیرشخصی روابط بین مردم یا واحدهاست (Hennekam et al. 2019).

این بعد الگوی کلی روابطی را در نظر دارد که در سازمان‌ها یافت می‌شود. به این معنا که این بُعد میزان ارتباطی را که افراد با یک‌دیگر در سازمان برقرار می‌کنند در بر می‌گیرد (Bolino & Turnely 2000). بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی شامل پیوندهای موجود در شبکه و شکل و ترکیب شبکه و تناسب سازمانی است (Nahapiet & Ghoshal 1998). بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد. به این معنا که فرد به چه کسانی و چگونه دسترسی دارد. در واقع، این بعد الگوی کلی ارتباطاتی است که در همه سازمان‌ها قابل مشاهده است.

بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی

این بُعد ماهیت روابط در یک سازمان را شامل می‌شود. به بیان دیگر، درحالی‌که بُعد ساختاری بر این امر متمرکز می‌شود که آیا کارکنان در یک سازمان با هم ارتباط دارند یا خیر بعد ارتباطی بر ماهیت و کیفیت این ارتباطات تمرکز دارد (Bolino & Turnely 2000). این بُعد شامل اعتماد، هنجارها، تعهدات، و هویت است (Nahapiet & Ghoshal 1998).

بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به سبب سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند. این بعد به ماهیت همبستگی بین افراد در یک سازمان مربوط می‌شود (آیا همکاران یکدیگر را دوست دارند؟ به هم اعتماد می‌کنند؟ آیا یکدیگر را همسان و برابر می‌دانند؟). گروه‌های کاری‌ای که یکدیگر را دوست داشته باشند ممکن است انعطاف بیشتری داشته باشند و بهتر قادر به تطبیق با محیط متغیر باشند و بهتر بتوانند خود را با عملکرد سطح بالاتر تطبیق دهند.

پیشینه پژوهش

بررسی نظام‌مند پژوهشگر در پایگاه‌های اطلاعات علمی خارجی (گوگل اسکالر^۱، ساینس دایرکت^۲، اسکوپوس^۳) نشان داد مقاله‌ای که به بررسی ارتباط این دو متغیر پرداخته باشد وجود ندارد. فقط جست‌وجوی هم‌زمان دو کلیدواژه Alienation و Social capital در پایگاه اسکوپوس نشان داد در یک فصل از کتاب سرمایه اجتماعی، هویت‌های اجتماعی: از مالکیت تا تعلق^۴ به بررسی نظری سرمایه اجتماعی و از خود بیگانگی پرداخته شده است (Schmidt 2014: 150-122). با این حال، در ادامه به برخی از جدیدترین پژوهش‌های خارجی در حوزه بیگانگی از خط‌مشی اشاره خواهد شد.

• عثمان^۵ و همکارانش (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بیگانگی از خط‌مشی و بهزیستی روان‌شناختی بوروکرات‌های سطح خیابان با در نظر گرفتن نقش میانجی تعهد بیگانه‌کننده

1. Google Scholar
2. ScienceDirect
3. Scopus
4. *Social Capital, Social Identities: From Ownership to Belonging*
5. Usman

پرداختند. داده‌های این مطالعه به صورت پیمایشی از میان ۴۰۱ نفر از بوروکرات‌های بخش

دولتی جمع‌آوری و با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری روابط تحلیل شد.

• هایکیشوف^۱ (۲۰۲۰) در مقاله‌ای، تحت عنوان «بیگانگی از خطمشی در میان کارکنان اداری جمهوری چک»، به بررسی پیامدهای اصلاح نظام اداری جمهوری چک برای کارکنان این نهادها پرداخت. در این پژوهش، که به روش کیفی انجام شد، مقیاس بیگانگی از خطمشی تامرز به کار رفت. هایکیشوف به این یافته رسید که در تدوین و اجرای این تحول اداری کارکنانی که مورد مشورت و مشارکت قرار نگرفته بودند نسبت به این خطمشی احساس بیگانگی می‌کردند. یافته‌های دیگر نشان داد میان بیگانگی از خطمشی با رضایت شغلی و تعهد به اهداف سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

• لیلجا^۲ (۲۰۲۰) در مقاله‌ای، تحت عنوان «تهدید بیگانگی از خطمشی: بررسی اجرای خطمشی علم آزاد»، به دنبال این بود که با بکارگیری دیدگاه بیگانگی از خطمشی، ادراکات پژوهشگران را در مورد اجرای خطمشی علم آزاد بررسی کنند. یافته‌های این پژوهش نشان داد پژوهشگران در ارتباط با خطمشی علم آزاد مشکلاتی دارند و با این خطمشی احساس بیگانگی می‌کنند. در این پژوهش پیشنهاد شد مشکلات پژوهشگران مخاطب این پژوهش از طریق مشارکت در فرایند خطمشی‌گذاری حل شود.

بررسی‌های حاصل از جست‌وجو در پایگاه‌های داده داخلی نیز مؤید آن بود که پژوهش مستقلی درباره ارتباط متغیرهای سرمایه اجتماعی و بیگانگی از خطمشی صورت نگرفته است. همان‌طور که در پیشینه نظری پژوهش، به نقل از تامرز، اشاره شد، شکل‌گیری مفهوم بیگانگی از خطمشی برگرفته از مفهوم بیگانگی از کار بوده است. بنا بر اهمیت این ارتباط و خلأ پژوهش تجربی در زمینه بیگانگی از خطمشی، در ادامه، به برخی از پژوهش‌هایی که در آن‌ها رابطه سرمایه اجتماعی و سایر حوزه‌های بیگانگی (بیگانگی از کار، بیگانگی از شغل، بیگانگی سازمانی، بیگانگی سیاسی) بررسی شده، به طور مختصر اشاره می‌شود.

1. Hiekischová

2. Lilja

- معصومیان و غفوری کله (۱۳۹۹) در پژوهشی به نقش سرمایه اجتماعی در میزان بیگانگی سیاسی شهروندان تهرانی پرداختند. در این پژوهش، که در آن از استراتژی پیمایشی استفاده شد، ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها به کار رفت. جامعه آماری این پژوهش همه شهروندان شهر تهران بودند که از این جامعه آماری ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. یافته‌های این مطالعه بیانگر آن بود که بین سرمایه اجتماعی و بیگانگی سیاسی همبستگی معنادار و معکوس وجود دارد. علاوه بر این، یافته‌ها نشان‌دهنده آن بود که میان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی مؤلفه اعتماد اجتماعی بیشترین همبستگی را با بیگانگی سیاسی شهروندان نشان دارد.
- رستگار خالد و همکارانش (۱۳۹۳) به بررسی رابطه میان سرمایه اجتماعی و بیگانگی از کار بین معلمان آموزش و پرورش در مقطع ابتدایی شهر تهران پرداختند. یافته‌های این مطالعه پیمایشی نشان‌دهنده آن بود که رابطه معناداری بین متغیر سرمایه اجتماعی و بیگانگی از کار وجود دارد.
- طالب (۱۳۹۳) در پایان‌نامه خود، با عنوان «تحلیل جامعه‌شناختی بیگانگی شغلی معلمان با تأکید بر سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: دانشجو- معلمان دانشگاه فرهنگیان ثامن الحجج^(ع) مشهد)»، به سنجش میزان بیگانگی شغلی معلمان و همچنین تبیین عوامل اجتماعی مؤثر بر بیگانگی شغلی آنان در دانشگاه فرهنگیان ثامن الحجج^(ع) مشهد پرداخت. در این پژوهش، بیگانگی شغلی با گویه‌هایی اخذشده از نظریات سیمن و روزنبرگ سنجش شد و سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر مستقل پژوهش در سه بُعد اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، حمایت اجتماعی بررسی شد. روش این تحقیق از نوع پیمایشی و مقطعی بود و از پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شد. یافته‌ها نشان داد از میان ابعاد سرمایه اجتماعی بین اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی با بیگانگی شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد؛ به گونه‌ای که با افزایش اعتماد و مشارکت افراد از میزان بیگانگی شغلی آن‌ها کاسته می‌شود.
- محسنی تبریزی و کراماتی (۱۳۹۲) در پژوهشی تأثیر سرمایه اجتماعی بر بیگانگی از کار را

بین کارکنان سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی به روش علی- پیمایشی مطالعه کردند. یافته‌های آن‌ها بیانگر آن بود که سرمایه اجتماعی رابطه معکوس و معنادار با بیگانگی از کار دارد.

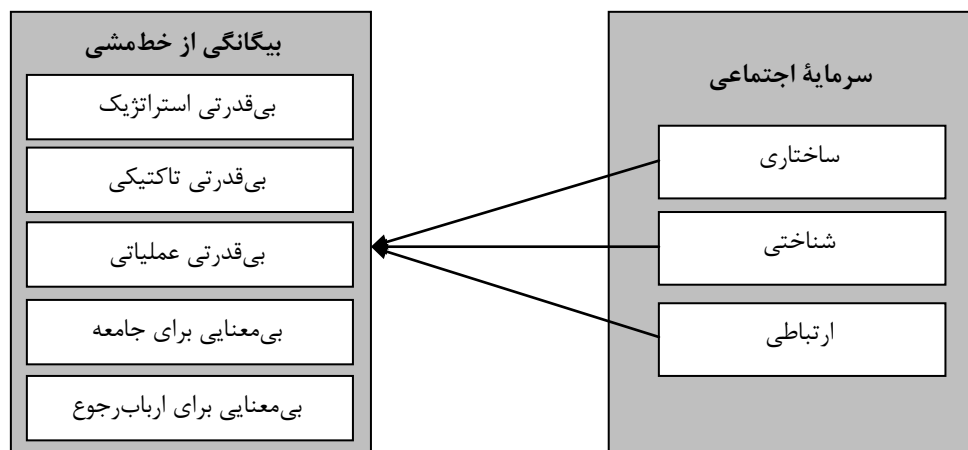
مدل پژوهش

در زمینه بیگانگی، جامعه‌شناسان و روان‌شناسان- نظیر بلاونر^۱ (۱۹۶۴) و سیمن (۱۹۵۹)- نظریه‌پردازی کرده‌اند. بلاونر بیگانگی را در چهار بعد در نظر گرفت: احساس بی‌قدرتی، احساس بی‌معنایی، احساس انزوا، احساس بیزاری از خود. سیمن بعد بی‌هنجاری را به چهار بعد بلاونر اضافه کرد. با توجه به اینکه بیگانگی از خط‌مشی، طبق نظریه‌های بلاونر (۱۹۶۴) و سیمن (۱۹۵۹) و چارچوب نظری تامرز (۲۰۱۳)، شامل مؤلفه‌هایی نظیر بی‌معنایی و بی‌قدرتی است که می‌تواند ناشی از فقدان سرمایه اجتماعی باشد، می‌توان پل ارتباطی میان این دو مفهوم اجتماعی برقرار کرد که معرف ارتباط میان سرمایه اجتماعی و بیگانگی از خط‌مشی باشد. خردمایی نظری ارتباط میان این دو مفهوم را می‌توان از دیدگاه دو نظریه تبیین کرد. از یک سو نیل^۲ و سیمن (۱۹۶۴) بر این باورند که هر چه افراد روابط صمیمانه‌تری در قالب گروه‌های غیررسمی با یک‌دیگر داشته باشند میزان بیگانگی کمتری خواهند داشت. به بیان دیگر، بین داشتن روابط صمیمانه در قالب گروه‌های غیررسمی (بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی) و بیگانگی رابطه معکوس وجود دارد. از سوی دیگر، رابرت پاتنام (۱۹۹۳)، نظریه‌پرداز سرمایه اجتماعی، بر این باور است که سرمایه اجتماعی می‌تواند موجب تقویت همکاری و به طور هم‌زمان گسترش روابط حمایتی دوجانبه در اجتماعات و ملت‌ها شود؛ بنابراین می‌تواند در رفع بسیاری از نارسایی‌های اجتماعی (بیگانگی) در جوامع مدرن ابزاری ارزشمند باشد.

در تبیین دیگری از رابطه سرمایه اجتماعی و بیگانگی، می‌توان به نظریه بی‌سازمانی اجتماعی^۳ استناد کرد (Shaw & McKay 2010). ماهیت نظریه بی‌سازمانی این است که برخی اجتماعات

1. Blauner
2. Neal
3. social disorganization theory

(سازمان‌ها) به دلیل اختلال در فرایندهای رسمی و غیررسمی کنترل اجتماعی توانایی خودتنظیمی مؤثر را ندارند. گرایش‌های اخیر نظریه بی‌سازمانی روی اثربخشی جمعی در کنترل آسیب و کج‌روی تأکید می‌کنند. در این نظریه اثربخشی جمعی عبارت است از: اعتماد متقابل و مشارکت میان افراد. بر این اساس، هر چه اعتماد و مشارکت و انسجام اجتماعی و سایر ابعاد سرمایه اجتماعی زیادتر باشد اثربخشی جمعی افزایش می‌یابد و در نهایت بیگانگی به کمترین میزان خود می‌رسد. در پژوهش حاضر نیز، با توجه به سه نظریه یادشده، به بررسی نقش سرمایه اجتماعی در بیگانگی بوروکرات‌ها از خط‌مشی‌های مالیاتی پرداخته شد. از این رو، چارچوب مفهومی پژوهش در قالب شکل ۱ ترسیم و مبتنی بر آن فرضیه‌های آماری ذیل مورد آزمون قرار گرفت.



شکل ۱. چارچوب مفهومی پژوهش

فرضیه اول: بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر بیگانگی بوروکرات‌ها از خط‌مشی‌های مالیاتی تأثیرگذار است.

فرضیه دوم: بُعد شناختی سرمایه اجتماعی بر بیگانگی بوروکرات‌ها از خط‌مشی‌های مالیاتی تأثیرگذار است.

فرضیه سوم: بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر بیگانگی بوروکرات‌ها از خط‌مشی‌های مالیاتی تأثیرگذار است.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی، و از نظر زمانی در حیطه پژوهش‌های مقطعی است که با رویکرد کمی و متناسب با روش‌شناسی و معرفت‌شناسی اثبات‌گرایانه انجام گرفت.

جامعه آماری پژوهش همه کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان قم با رشته شغلی مأمور تشخیص مالیات بودند. با توجه به اینکه حجم جامعه پژوهش حاضر ۳۰۰ نفر بود، بر اساس جدول مورگان، ۱۶۹ نفر به عنوان نمونه مورد نیاز بود که برای اطمینان از بازگشت تعداد کافی پرسشنامه ۲۰۰ پرسشنامه به روش تصادفی ساده توزیع و در نهایت ۱۷۴ پرسشنامه کامل بازگشت داده شد. ابزار پژوهش پرسشنامه با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت بود. برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) استفاده شد که ۱۳ گویه را شامل می‌شد. برای سنجش بیگانگی از خط‌مشی نیز از پرسشنامه بومی‌سازی‌شده تامرز (۲۰۱۲) استفاده شد که شامل ۱۷ سؤال بود. 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 به این ترتیب روایی محتوایی و صوری پرسشنامه تأیید شد. روایی سازه پرسشنامه‌ها با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد. پایایی ابزار تحقیق نیز با استفاده از ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بررسی و تأیید شد. برای تحلیل داده‌ها و مدل‌یابی معادلات ساختاری از نرم‌افزارهای SPSS26 و AMOS22 استفاده شد.

تحلیل داده‌ها

برای بررسی فرضیه‌های پژوهش، مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام گرفت. قبل از ارائه نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری، ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه تحلیل توصیفی شد. نتایج بررسی توصیفی این داده‌ها در جدول ۱ خلاصه شده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان از نظر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

متغیرهای جمعیت‌شناختی	فراوانی	درصد فراوانی
حسابرس مالیاتی	۳۱	۱۷/۹
حسابرس ارشد مالیاتی	۱۰۹	۶۳/۵
رئیس گروه حسابرسی مالیاتی	۱۹	۱۰/۹
رئیس امور حسابرسی مالیاتی	۲	۱/۳
بدون پاسخ	۱۱	۶/۴
کمتر از ۳۰ سال	۱۶	۹/۵
۳۱ تا ۴۰ سال	۷۸	۴۵/۵
۴۱ تا ۵۰ سال	۵۳	۳۰/۵
۵۱ تا ۶۰ سال	۱۱	۶/۲
۶۱ سال به بالا	۴	۲/۶
بدون پاسخ	۱۰	۵/۷
کمتر از ۵ سال	۱۶	۹/۵
۵ تا ۱۰ سال	۵۶	۳۲/۵
۱۰ تا ۱۵ سال	۲۷	۱۵/۳
۱۵ تا ۲۰ سال	۱۷	۱۰/۲
بیش از ۲۰ سال	۴۶	۲۶/۸
بدون پاسخ	۱۰	۵/۷
دیپلم	۱۳	۷/۷
فوق دیپلم	۹	۵/۱
لیسانس	۷۸	۴۵/۵
فوق لیسانس و بالاتر	۶۳	۳۶/۵
بدون پاسخ	۹	۵/۲

در تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نرم‌افزارهای SPSS26 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 و کشیدگی استفاده شد که برای نرمال بودن مقدار آن‌ها باید در دامنه بین -۱ تا +۱ یا -۱/۵ تا +۱/۵ باشد (Schumacker & Lomax 2004). با توجه به نتایج، دامنه مقادیر شاخص چولگی بین -۰/۸۵۲ تا +۰/۷۱۸ و شاخص کشیدگی بین

۰/۹۱۱- تا ۰/۷۹۸+ به دست آمد که بر این اساس داده‌های مربوط به متغیرهای مختلف مورد مطالعه نرمال بودند. با توجه به تعداد پاسخ‌گویان (۱۷۴ نفر) و تعداد سؤال‌های پرسشنامه (۳۰ سؤال) نسبت حداقلی ۵ به ۱ رعایت شد 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 وجود داشت و به بیانی دوسطحی بودند با تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم تأیید شدند. همچنین، تحلیل عاملی برای متغیرهایی که بیش از ۳ گویه برای سنجش آن‌ها در نظر گرفته شده بود انجام گرفت. بنابراین، برای سرمایه اجتماعی و بیگانگی از خط‌مشی تحلیل عاملی مرتبه دوم انجام گرفت. نتایج شاخص‌های برازش برای مدل‌های اندازه‌گیری به شرح جدول ۲ است.

جدول ۲. شاخص‌های برازش مدل برای مدل‌های اندازه‌گیری

RMSEA	CFI	TLI	IFI	RFI	NFI	GFI	CMIN/DF	
۰/۰۸۵	۰/۹۷	۰/۹۷	۰/۹۷	۰/۹۷	۰/۹۷	۰/۹۷	۵۵	آستانه قابل قبول
۰/۰۷۹	۰/۹۲۲	۰/۸۹۲	۰/۹۳۴	۰/۸۹۱	۰/۹۰۳	۰/۹۳۱	۲/۳۰۴	بی‌قدرتی استراتژیک
۰/۰۷۸	۰/۹۲۸	۰/۹۲۴	۰/۹۳۲	۰/۹۲۷	۰/۹۱۱	۰/۹۲۳	۲/۲۱۱	بی‌قدرتی عملیاتی
۰/۰۷۱	۰/۹۲۱	۰/۹۱۸	۰/۹۳۴	۰/۹۳۱	۰/۹۰۱	۰/۹۱۳	۲/۲۵۸	بیگانگی از خط‌مشی
۰/۰۶۱	۰/۹۳۸	۰/۹۲۸	۰/۹۲۵	۰/۹۳۱	۰/۹۴۰	۰/۹۵۱	۲/۳۲۱	بعد ساختاری سرمایه اجتماعی
۰/۰۷۸	۰/۹۱۲	۰/۸۹۳	۰/۹۱۸	۰/۹۳۲	۰/۸۹۰	۰/۹۲۱	۲/۵۰۱	بعد شناختی سرمایه اجتماعی
۰/۰۸۰	۰/۹۳۲	۰/۸۹۳	۰/۹۱۲	۰/۹۰۹	۰/۹۱۲	۰/۸۹۷	۲/۰۰۲	بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی
۰/۰۷۶	۰/۹۲۴	۰/۹۲۹	۰/۹۱۷	۰/۹۴۸	۰/۹۲۱	۰/۹۲۲	۲/۱۳۲	سرمایه اجتماعی
۰/۰۷۹	۰/۹۲۴	۰/۹۰۰	۰/۹۲۷	۰/۹۳۱	۰/۸۹۸	۰/۹۱۶	۲/۲۸۵	مدل اندازه‌گیری

به منظور ارزیابی مدل اندازه‌گیری، ابتدا مدل اندازه‌گیری اعتبارسنجی شد. بدین منظور، اعتبار همگرا و تشخیصی بررسی شد. طبق نظر فارنل^۱ و لارکر (۱۹۸۱) و هیر^۲ و همکارانش (۲۰۰۶) بارهای عاملی که حداقل برابر با ۰/۵ باشد و طبق نظر هیر و همکارانش (۲۰۰۶) در صورتی که شاخص CR بیشتر از ۰/۷ باشد پایایی سازه بالاست و بین ۰/۶ تا ۰/۷ قابل قبول است. طبق

1. Fornell

2. Hair

جدول ۳ شاخص CR برای متغیرهای مدل به ترتیب بین ۰/۷۹۹ و ۰/۸۸۹ برای بُعد شناختی سرمایه اجتماعی و بیگانگی از خط‌مشی به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی ترکیبی زیاد است. همچنین، شاخص AVE باید حداقل ۰/۵ باشد که همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود این شاخص برای همه متغیرهای تحقیق بیش از ۰/۵ است.

جدول ۳. بررسی اعتبار مقیاس اندازه‌گیری

متغیر/ شاخص	بار عاملی	مقادیر تی	آلفای کرونباخ	AVE	CR
بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی					
گویه ۱	۰/۵۶۳	۷/۶۵۰	۰/۷۳۲	۰/۷۶۳	۰/۸۰۹
گویه ۲	۰/۶۷۶	۸/۳۵۴			
گویه ۳	۰/۷۳۱	۸/۶۵۴			
گویه ۴	۰/۶۸۷	۸/۰۵۸			
بُعد شناختی سرمایه اجتماعی					
گویه ۱	۰/۶۲۳	۸/۶۰۸	۰/۸۱۳	۰/۷۴۳	۰/۷۹۹
گویه ۲	۰/۷۱۳	۷/۸۵۲			
گویه ۳	۰/۶۵۰	۸/۰۰۵			
گویه ۴	۰/۶۰۵	۷/۰۱۲			
گویه ۵	۰/۵۱۷	۷/۲۱۴			
بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی					
گویه ۱	۰/۶۱۵	۸/۲۵۴	۰/۷۹۱	۰/۷۹۸	۰/۸۴۲
گویه ۲	۰/۷۳۶	۸/۲۱۸			
گویه ۳	۰/۷۳۱	۸/۹۲۵			
گویه ۴	۰/۸۹۸	۹/۱۵۸			
بیگانگی از خط‌مشی					
بی‌قدرتی استراتژیک	۰/۵۰۵	۷/۴۱۲	۰/۸۰۲	۰/۷۴۹	۰/۸۸۹
بی‌قدرتی تاکتیکی	۰/۵۵۱	۷/۱۵۸			
بی‌قدرتی عملیاتی	۰/۶۹۳	۸/۸۵۴			
بی‌معنایی برای جامعه	۰/۶۳۰	۸/۴۰۰			
بی‌معنایی برای ارباب‌رجوع	۰/۶۳۳	۸/۱۲۴			

به دلیل اینکه در این مدل بیش از یک متغیر پنهان وجود دارد اعتبار تشخیصی نیز بررسی شد. طبق پیشنهاد بایرن^۱ (۲۰۱۰)، اگر همبستگی بین متغیرها کمتر از ۰/۹ باشد و جذر میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بیش از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها باشد نشان‌دهنده اعتبار تشخیصی ابزار اندازه‌گیری است. در این تحقیق همبستگی میان همه سازه‌ها کمتر از ۰/۹ است که قابل قبول است (جدول ۴). از طرفی، جذر AVE هر متغیر از همبستگی‌های همان متغیر با سایر متغیرها بیشتر است. بنابراین، سازه‌ها اعتبار تشخیصی دارند.

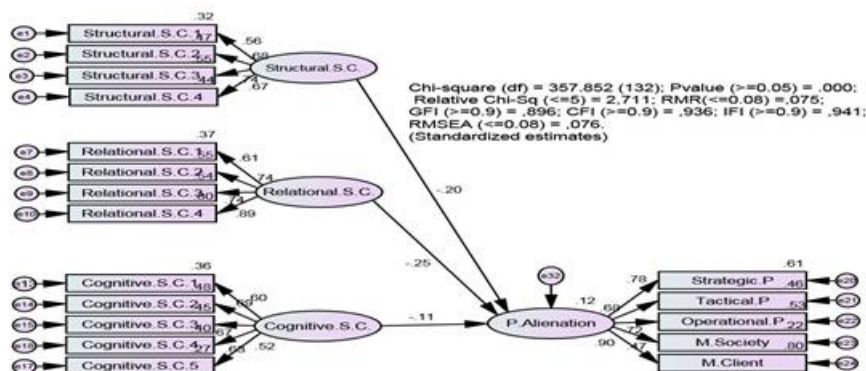
جدول ۴. بررسی اعتبار تشخیصی داده‌ها

سازه	بُعد ساختاری	بُعد ارتباطی	بُعد شناختی	بیگانگی از خطمشی
بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی	۰/۸۴۹**			
بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی	۰/۰۲۵	۰/۸۷۳**		
بُعد شناختی سرمایه اجتماعی	۰/۲۱۶	۰/۰۱۹	۰/۸۶۵**	
بیگانگی از خطمشی	-۰/۵۰۵	-۰/۳۰۹	-۰/۲۶۳	۰/۸۵۳**

**ریشه دوم AVE

تحلیل مسیر و آزمون فرضیه‌های تحقیق

نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش

جدول ۵. اثر مستقیم بین متغیرهای پژوهش

متغیر مستقل	متغیر وابسته	اثر مستقیم	Pvalue
بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی	← بیگانگی از خط‌مشی	-۰/۲۰۰**	۰/۰۰۳
بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی	← بیگانگی از خط‌مشی	-۰/۲۵۳**	۰/۰۰۴
بُعد شناختی سرمایه اجتماعی	← بیگانگی از خط‌مشی	-۰/۱۰۹*	۰/۰۳۸

**P<0.01

*P<0.05

همچنین، شاخص‌های CFI، IFI، GFI، TLI، RFI طبق نظر بایرن (۲۰۱۰) باید بیش از ۰/۹ باشد. در این تحقیق این شاخص‌ها به ترتیب برابر با ۰/۹۳۶، ۰/۹۴۱، ۰/۸۹۶، ۰/۹۱۲، ۰/۹۰۴ بودند که به جز شاخص GFI بقیه شاخص‌ها در محدوده قابل قبول قرار داشتند. شاخص RMSEA برابر با ۰/۰۷۶ به دست آمد که چون کمتر از ۰/۰۸ است، طبق نظر بایرن (۲۰۱۰)، قابل قبول است. کای اسکور نسبی نیز معادل ۲/۷۱۱ به دست آمد که قابل قبول است (کمتر از ۵). بنابراین، مدل برازش می‌شود.

نتایج تحلیل مسیر نشان داد بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی با $\beta = -0.200$ و $P < 0.01$ بر بیگانگی از خط‌مشی تأثیر مستقیم و منفی دارد. بنابراین، در سطح اطمینان ۹۹ درصد فرضیه فرعی اول تحقیق تأیید می‌شود. همچنین، بُعد شناختی سرمایه اجتماعی با $\beta = -0.109$ و $P < 0.05$ بر بیگانگی از خط‌مشی تأثیر مستقیم و منفی دارد؛ یعنی با بهبود بُعد شناختی سرمایه اجتماعی بیگانگی از خط‌مشی کاهش می‌یابد. بنابراین، در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه فرعی دوم تحقیق تأیید می‌شود. از طرفی، بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی با $\beta = -0.253$ و ضریب معناداری کمتر از ۰/۰۱ بر بیگانگی از خط‌مشی تأثیر منفی و معنادار دارد و در سطح اطمینان ۹۹ درصد فرضیه فرعی سوم تحقیق تأیید می‌شود. در نهایت، سرمایه اجتماعی با $\beta = -0.321$ و $P < 0.01$ بر بیگانگی از خط‌مشی تأثیر منفی و معنادار دارد که نشان می‌دهد با افزایش سرمایه اجتماعی بین کارکنان بیگانگی از خط‌مشی کاهش می‌یابد. در این میان، از بین سه بُعد سرمایه اجتماعی (شامل ابعاد ساختاری، ارتباطی، شناختی) بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی نسبت به سایر ابعاد تأثیر قوی‌تری بر بیگانگی از خط‌مشی دارد. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش در جدول ۶ بیان شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	مسیر علی	نتیجه
فرضیه اول	بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی ← بیگانگی از خط‌مشی	تأیید فرضیه
فرضیه دوم	بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی ← بیگانگی از خط‌مشی	تأیید فرضیه
فرضیه سوم	بُعد شناختی سرمایه اجتماعی ← بیگانگی از خط‌مشی	تأیید فرضیه

از طرفی، ضریب تعیین بیگانگی از خط‌مشی معادل $0/384$ به دست آمد که نشان‌دهنده این است که حدود ۳۹ درصد تغییرات بیگانگی از خط‌مشی توسط ابعاد سرمایه اجتماعی تبیین می‌شود و ۶۱ درصد تغییرات این متغیر توسط عوامل دیگری تبیین می‌شود که در این مدل مد نظر قرار نگرفته است.

بحث و نتیجه

هدف اصلی از پژوهش پیش رو بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر بیگانگی بوروکرات‌ها از خط‌مشی‌های مالیاتی بود. با توجه به خلأ نظری در زمینه رابطه این دو متغیر، مدل مفهومی پژوهش ترسیم شد. سپس، این مدل از طریق پیمایش کارکنان سازمان امور مالیاتی استان قم، که خط‌مشی‌های جدیدی (مثل طرح جامع مالیاتی و تغییرات در قوانین مالیاتی) را تجربه می‌کردند، آزمون شد. نتایج تفسیر آزمون‌های آماری نشان داد سرمایه اجتماعی بر بیگانگی بوروکرات‌ها از خط‌مشی‌های مالیاتی تأثیر دارد. بنابراین، این انتظار وجود دارد که با افزایش میزان سرمایه اجتماعی (ساختاری، شناختی، ارتباطی) مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی بیگانگی از خط‌مشی کمتری را احساس کنند.

در فرضیه اول، تأثیرگذاری بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی بر بیگانگی از خط‌مشی تأیید شد. بُعد ساختاری به الگوی کلی تماس میان کارکنان اشاره دارد که تأثیرگذاری آن بر بُعد بی‌معنایی بیگانگی قابل تبیین است. دسترسی به اطلاعات و منابع آن یکی از اجزای بُعد ساختاری است و اگر دسترسی بوروکرات‌ها (مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی) به اطلاعات و پایگاه‌های اقتصادی ملی (اعم از پایگاه‌های اطلاعاتی بانک‌ها، شهرداری‌ها، سایر نهادهای دولتی و عمومی غیردولتی) تسهیل شود، بی‌شک آن‌ها می‌توانند تصمیم‌های بهتری اتخاذ کنند و در تشخیص میزان درآمدهای مشمول مالیات

مؤدی دقیق‌تر عمل کنند و احساس کنند یک خط‌مشی مالیاتی خاص (برای مثال طرح جامع مالیاتی) می‌تواند به اهداف خود نائل شود و خدمات دولتی مطلوب را به همراه داشته باشد (عدم احساس بی‌معنایی در سطح اجتماعی). در پی این شفافیت و دقت ناشی از تسهیل دسترسی به اطلاعات، مؤدیان مالیاتی نیز از شفافیت موجود در فرایند تشخیص مالیات رضایتمندی بیشتری خواهند داشت و عدالت مالیاتی بیشتری را احساس خواهند کرد (عدم احساس بی‌معنایی در سطح ارباب‌رجوع). پس طرح‌ریزی ساختارهای اداری، طوری که تسهیلگر دسترسی مجریان به اطلاعات باشد، میزان بیگانگی آن‌ها از خط‌مشی‌های مالیاتی را کاهش خواهد داد.

در فرضیه دوم، تأثیرگذاری بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بر بیگانگی از خط‌مشی تأیید شد. بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یک‌دیگر به سبب سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند. این بُعد به ماهیت همبستگی بین افراد در یک سازمان مربوط می‌شود (آیا همکاران یک‌دیگر را دوست دارند؟ به هم اعتماد می‌کنند؟ آیا یک‌دیگر را همسان و برابر می‌دانند؟). گروه‌های کاری که یک‌دیگر را دوست داشته باشند ممکن است انعطاف بیشتری داشته باشند و بهتر خود را با محیط متغیر هماهنگ کنند و بهتر خود را با عملکرد سطح بالاتر تطبیق دهند. انتظار می‌رود افزایش روابط بین بوروکرات‌ها باعث افزایش اعتماد و احساس هویت شود (کارکنان به سازمان و شغل خود افتخار و با آن احساس هویت کنند) که می‌تواند احساس بیگانگی از خط‌مشی را کاهش دهد. این نکته بیانگر آن است که تقویت بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی از طریق افزایش حس هویت سازمانی و کاهش بیگانگی شغلی و سازمانی موجب کاهش احساس بیگانگی از خط‌مشی خواهد شد. نتایج پژوهش‌های نیل و سیمن (۱۹۶۴) نیز مؤید همین امر است که هر چه کارکنان روابط صمیمانه‌تری را در قالب گروه‌های غیررسمی داشته باشند احساس بیگانگی کمتری خواهند داشت.

در فرضیه سوم تأثیرگذاری بُعد شناختی سرمایه اجتماعی بر بیگانگی از خط‌مشی تأیید شد. این بُعد دربرگیرنده میزان اشتراکات کارکنان درون یک شبکه اجتماعی در یک دیدگاه یا درک مشترک میان آنان است و زبان و کدهای مشترک و روایت‌های مشترک را شامل می‌شود. زبان کارکرد مستقیم و مهمی در روابط اجتماعی دارد. زیرا ابزاری است که از طریق آن افراد با یک‌دیگر

تعامل می‌کنند. هر قدر زبان و کدهای افراد با یکدیگر متفاوت‌تر باشند جدایی آن‌ها از یکدیگر بیشتر و دسترسی افراد به یکدیگر محدود می‌شود. دیگر اینکه زبان بر ادراکات ما تأثیر می‌گذارد. کدها هم یک چارچوب مرجع برای مشاهده و تفسیر ما از محیط فراهم می‌کنند. همچنین زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد. در صورت فقدان زبان مشترک و مفاهیم میان خط‌مشی‌گذاران و بوروکرات‌ها انتظار می‌رود مجریان احساس بی‌قدرتی (بُعد دیگری از بیگانگی از خط‌مشی) بیشتری داشته باشند. در واقع، نبود زبان و فهم مشترک بیگانگی و جدایی بین بوروکرات‌ها و خط‌مشی‌گذاران مالیاتی را به دنبال خواهد داشت. بنابراین، زبان مشترک و مفاهیم میان بوروکرات‌ها (در همه سطوح عملیاتی و میانی و کلان) از یک سو و بوروکرات‌ها و خط‌مشی‌گذاران برون‌سازمانی (اعم از سازمان برنامه و بودجه و وزارت اقتصاد) از سوی دیگر ضروری است. یافته‌های مربوط به بیگانگی از کار این یافته پژوهش حاضر را تأیید می‌کنند و نشان می‌دهند مؤلفه‌های ساختاری و شناختی سرمایه اجتماعی رابطه منفی با بیگانگی از کار دارند (رستگار و همکاران ۱۳۹۳)

پیشنهاد

پیشنهاد بر اساس فرضیه اول

تأیید ارتباط میان بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی و بیگانگی از خط‌مشی ضرورت شکل‌گیری سرمایه اجتماعی بین‌سازمانی را بیش از پیش نشان می‌دهد. یکی از خلأهای شکل‌گیری سرمایه اجتماعی بین‌سازمانی در حوزه خط‌مشی‌های مالیاتی عدم همکاری سایر سازمان‌های اقتصادی-مالی و اطلاعاتی در تسهیم اطلاعات است. به‌جرت می‌توان گفت زمانی که اطلاعات کامل از مؤدی مالیاتی در دسترس نباشد، نمی‌توان عدالت مالیاتی را محقق کرد. بنابراین، توصیه می‌شود دسترسی کامل مجریان خط‌مشی‌های مالیاتی به سامانه‌های اطلاعات مالی برون‌سازمانی-مثل شبکه اطلاعات املاک، حساب‌های بانکی، و... فراهم شود.

پیشنهاد بر اساس فرضیه دوم

با توجه به تأیید رابطه بُعد ارتباطی سرمایه اجتماعی با بیگانگی از خط‌مشی، توصیه می‌شود سازمان امور مالیاتی ضمن تقویت سازوکارهای ارتباط رسمی میان بوروکرات‌ها (تعاملات مجریان

ستاد مرکزی و ادارات کل استان‌ها، تعاملات مجریان بین ادارات استانی، تعاملات مجریان درون ادارات استانی)، با بهره‌گیری از ظرفیت شبکه‌های اجتماعی، کانون‌های گفت‌وگو و تعامل میان بوروکرات‌ها برقرار سازد. همچنین، پیشنهاد می‌شود در همه تصمیم‌های سطوح خط‌مشی‌گذاری و قانون‌گذاری از توانمندی‌های این محافل کاری و کانون‌های تعامل استفاده شود.

پیشنهاد بر اساس فرضیه سوم

با توجه به تأیید رابطه بعد شناختی سرمایه اجتماعی و بیگانگی از خط‌مشی توصیه می‌شود برای شکل‌گیری زبان مشترک و مفاهیم در تصمیم‌گیری‌ها از بوروکرات‌هایی که با واقعیت‌های اجرا آشنایی دارند و به طور مستقیم در تعامل با مؤدیان مالیاتی هستند دعوت شود و محتوای خط‌مشی‌های مالیاتی بیش از گذشته منطبق با ضرورت‌ها و واقعیت‌ها اجرا شود و مجریان نیز با نگاهی کل‌گرایانه و از جایگاه خط‌مشی‌گذار به مسائل و قوانین و فرایندها بنگرند. بنابراین، تعامل مستقیم خط‌مشی‌گذاران و مجریان خط‌مشی‌ها باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد.

پیشنهاد برای پژوهش‌های آتی

در پژوهش حاضر پژوهشگر فقط توانست نقش سرمایه اجتماعی را در بیگانگی بوروکرات‌های خط‌مشی‌های مالیاتی بررسی کند؛ درحالی‌که سایر خط‌مشی‌ها (نظیر خط‌مشی‌های بهداشت و درمان، خط‌مشی‌های انتظامی، خط‌مشی‌های آموزش عالی، و ...) نیز می‌توانند بررسی شوند و به اثبات رابطه بین دو متغیر سرمایه اجتماعی و بیگانگی از خط‌مشی کمک کنند. همچنین، در پژوهش حاضر از ابزار سنجش سرمایه اجتماعی ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) استفاده شد. سایر پژوهشگران می‌توانند رابطه میان سرمایه اجتماعی و بیگانگی از خط‌مشی‌ها را با سایر ابزارهای سنجش سرمایه اجتماعی بررسی کنند.

منابع

۱. رستگار خالد، امیر؛ مهدی کاوه؛ مهدی محمدی (۱۳۹۳). «سرمایه اجتماعی و بیگانگی از کار (مطالعه موردی: معلمان آموزش و پرورش مقطع ابتدایی شهر تهران)»، *برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، د ۶، ش ۱۹، صص ۲۰۳ - ۲۵۱.
۲. شیخاوندی، داور (۱۳۷۳). *جامعه‌شناسی انحرافات*، گناباد، مرنديز.
۳. طالب، منصوره (۱۳۹۳). «تحليل جامعه‌شناختی بیگانگی شغلی معلمان با تأکید بر سرمایه اجتماعی (مورد مطالعه: دانشجو- معلمان دانشگاه فرهنگیان ثامن الحجج^(ع) مشهد)»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم تهران.
۴. کریمیان، علی‌رضا؛ سیده معصومه غفوری‌کله (۱۳۹۹). «نقش سرمایه اجتماعی در میزان بیگانگی سیاسی شهروندان تهرانی»، *جامعه‌شناسی سیاسی ایران*، د ۳، ش ۴، صص ۱۷۱ - ۱۹۸.
۵. گل‌وردی، مهدی؛ حسن دانایی‌فرد؛ محمدحسین رحمتی؛ جبار باباشاهی (۱۳۹۷). «بررسی وجود بیگانگی مجریان از خط‌مشی‌های مالیاتی»، *سیاست‌گذاری عمومی*، د ۴، ش ۱، صص ۷۸ - ۹۵.
۶. محسنی تبریزی، علی‌رضا (۱۳۷۰). «بیگانگی مفهوم‌سازی و گروه‌بندی تئوری‌ها در حوزه‌های جامعه‌شناسی و روان‌شناسی»، *نامه علوم اجتماعی*، د ۲، ش ۰، صص ۲۵ - ۷۳.
۷. محسنی تبریزی، علی‌رضا؛ سید ابوالخیر کراماتی (۱۳۹۲). «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر بیگانگی از کار (مورد مطالعه: کارکنان سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی)»، *مطالعات علوم اجتماعی ایران*، د ۱۰، ش ۳۷، صص ۱۹۸ - ۲۲۰.

References

1. Ben-Hador, B., Eckhaus, E., & Klein, G. (2021). "Personal Social Capital in Organizations: A New Scale to Assess Internal and External Personal Social Capital in Organizations", *Social Indicators Research*, pp. 1-23.
2. Blauner, R. (1964). *Alienation and freedom: The factory worker and his industry*.
3. Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. (2002). "Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations", *Academy of management review*, 27(4), pp. 505-522.
4. Byrne, B. M. (2010). "Structural equation modeling with AMOS: basic concepts, applications, and programming (multivariate applications series)", *New York: Taylor & Francis Group*, 396, 7384.

5. 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), pp. 133-148.
6. Golverdi, M., Danaee Fard, H., Rahmati, M., & Babashahi, J. (2018). "Consideration of alienation of implementers from tax policies", *Public Policy*, 4(1), pp. 78-95. (in Persian)
7. Grimmelikhuijsen, S., Gilke, S., Olsen, A. L., & Tummers, L. (2017). "Behavioral public administration: Combining insights from public administration and psychology", *Public Administration Review*, 77(1), pp. 45-56.
8. Hennekam, S., McKenna, S., Richardson, J., & Ananthram, S. (2019). "Perceptions of demotion decisions: A social capital perspective", *European Management Journal*, 37(6), pp. 730-741.
9. Hiekischová, M. (2019). "Policy Alienation Among employees of the Labor Office of the Czech Republic", *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 15(57), pp. 5-20.
10. Karimiyan, A. & ghafouri kaleh, S. (2021). "On the relationship between social capital and political alienation among the citizens of Tehran city", *Political Sociology of Iran*, 3(4), pp. 171-198. (in Persian)
11. Lilja, E. (2020). "Threat of policy alienation: Exploring the implementation of Open Science policy in research practice", *Science and Public Policy*.
12. Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*, Russell Sage Foundation.
13. Mohseni, T. A. & Keramati, A. (2013). "Studying the effect of social capital on the alienation of work (case study: employees of South Pars Special Economic Energy Zone Organization)", *Journal of Socio-Cultural Changes*, 10(2), pp. 198-220. (in Persian)
14. Mohseni Tabrizi, A. (1991). "Alienation, conceptualization and classification of theories in the fields of sociology and psychology", *Sociological Review*, 2(0), pp. 25-73. (in Persian)
15. Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). "Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage", *Academy of management review*, 23(2), pp. 242-266.
16. Neal, A. G. & Seeman, M. (1964). "Organizations and powerlessness: A test of the mediation hypothesis", *American Sociological Review*, 29(2), pp. 216-226.
17. Putnam, R. (1993). "The prosperous community: Social capital and public life", *The american prospect*, 13(Spring), Vol. 4. Available online: <http://www.prospect.org/print/vol/13> (accessed 7 April 2003).
18. Rastegarkhaled, A., kaveh, M., & mohammadi, M. (2014). "Social capital and alienation", *Social Development & Welfare Planning*, 6(19), pp. 203-251. (in Persian)
19. Rhodes, J., Lok, P., Hung, R. Y. Y., & Fang, S. C. (2008). "An integrative model of organizational learning and social capital on effective knowledge transfer and perceived organizational performance", *Journal of workplace learning*, 20(4), pp. 245-158.
20. Sarros, J. C., Tanewski, G. A., Winter, R. P., Santora, J. C., & Densten, I. L. (2002). "Work alienation and organizational leadership", *British Journal of Management*, 13(4), pp. 285-304.

21. Schenkel, M. T. & Garrison, G. (2009). "Exploring the roles of social capital and team-efficacy in virtual entrepreneurial team performance", *Management Research News*, 32(6), pp. 525-538.
22. Schmid, H. B. (2014). *Social Capital and Self-Alienation: An Augustinian Look at the Dark Heart of Community*.
23. Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*, psychology press.
24. Seeman, M. (1959). "On the meaning of alienation", *American sociological review*, 24(6), pp. 783-791.
25. Shaw, C. R. & McKay, H. D. (2010). *Juvenile delinquency and urban areas: A study of rates of delinquency in relation to differential characteristics of local communities in American cities (1969)*, pp. 103-140, Routledge.
26. Sheykhavandi, D. (1994). *Sociological of deviance*, Gonabad, Marandiz. (in Persian)
27. Taleb, M. (2014). Sociological analysis of teachers' job alienation with emphasis on social capital (Case study: Teacher student of Samen Al-Hojaj University of Mashhad)", M.Sc. Thesis, Teacher Training University of Tehran. (in Persian)
28. Tummers, L., Bekkers, V., & Steijn, B. (2009). "Policy alienation of public professionals: Application in a new public management context", *Public Management Review*, 11(5), pp. 685-706.
29. ----- (2007). Policy alienation of Dutch public sector professionals: an exploratory study.
30. Tummers, L. (2013). *Policy alienation and the power of professionals: Confronting new policies*, Edward Elgar Publishing.
31. ----- (2012). "Policy alienation of public professionals: The construct and its measurement", *Public Administration Review*, 72(4), pp. 516-525.
32. ----- (2011). "Explaining the willingness of public professionals to implement new policies: A policy alienation framework", *International Review of Administrative Sciences*, 77(3), pp. 555-581.
33. Usman, M., Ali, M., Mughal, F., & Agyemang-Mintah, P. (2020). "Policy Alienation and Street-level Bureaucrats' Psychological Wellbeing: The Mediating Role of Alienative Commitment", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(2), pp. 278-294.
34. Van Meter, D. S. & Van Horn, C. E. (1975). "The policy implementation process a conceptual framework", *Administration & Society*, 6(4), pp. 445-488.
35. Wu, C. (2020). "Social capital and COVID-19: a multidimensional and multilevel approach", *Chinese Sociological Review*, 53(1), pp. 27-54.