



The University of Tehran Press

Social Capital Management

Home Page: <https://jscm.ut.ac.ir/>

Online ISSN: 2423-6233

The Weakness of Social Capital and the Challenge of Bureauphobia in Iran

Zeinab Molavi 

Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, University of Tehran college of Farabi, Qom, Iran. E-mail: ze_molavi@ut.ac.ir

ARTICLE INFO

Article type:
Research Article

Article History:

Received April 02, 2024

Revised May 07, 2024

Accepted May 11, 2024

Published online September 07, 2024

Keywords:

*Bureauphobia,
Citizens' attitude towards the
government,
National cohesion,
Social capital.*

ABSTRACT

Contrary to the importance of citizens' perception and attitude towards the government and its performance, and extensive studies in this field, few studies have dealt with the perception and negative attitude towards the public sector that are not related to the inefficiency of the government. The aim of the current research is to investigate the relationship between bureauphobia and social capital. The research has been conducted in terms of purpose, application and descriptive-correlation method. To conduct the research, the presence of bureauphobia phenomenon and the level of social capital were studied and investigated by surveying citizens through a questionnaire. Then, the relationship between these two variables was analyzed. The research population was all citizens aged 18 to 70 who had visited one of the public sector organizations at least once in the past year. A sample of these individuals was selected using the accessible method and the questionnaire was administered to them. Among these individuals, 412 people completed the research questionnaire, which is sufficient given the unlimited size of the population and based on Morgan's table. The data were analyzed by drawing a consensus table and using the Chi-square test. The results showed that mistrust of the government and public sector employees is not only related to the performance of public services, but also that 29.12 percent of the respondents are afraid of bureaucracy. Also, the results showed that 66.5% had weak social capital. Finally, the results indicated that there is a significant relationship between social capital and bureauphobia. Finally, it can be said that as national cohesion and trust decrease, the negative image that is not the result of the government's performance increases, which has implications for officials and those involved.

Cite this article: Molavi, Z. (2024). The Weakness of Social Capital and the Challenge of Bureauphobia in Iran. *Social Capital Management*. 11 (3), 255-267. Doi: <http://doi.org/10.22059/jscm.2024.373991.2494>



© Zeinab Molavi. **Publisher:** University of Tehran Press.
DOI: <http://doi.org/10.22059/jscm.2024.373991.2494>



ضعف سرمایه اجتماعی و چالش بوروکراسی‌هراسی در ایران

زینب مولوی

گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشکدگان فارابی، دانشگاه تهران، قم، ایران. رایانامه: ze_molavi@ut.ac.ir

اطلاعات مقاله

چکیده

نوع مقاله:

پژوهشی

تاریخ‌های مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۱/۱۴

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۲/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۲۲

تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۶/۱۷

کلیدواژه:

انسجام اجتماعی،

بوروکراسی‌هراسی،

سرمایه اجتماعی،

نگرش شهروندان به دولت.

با وجود اهمیت ادراک و نگرش شهروندان نسبت به دولت و عملکرد آن و مطالعات گسترده در این حوزه، مطالعات اندکی درباره ادراک و نگرش منفی نسبت به بخش دولتی، درحالی‌که به عملکرد ناکارآمد دولت مرتبط نباشد، پرداخته‌اند. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بوروکراسی‌هراسی و سرمایه اجتماعی است. پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و به روش توصیفی-همبستگی انجام گرفته است. برای انجام دادن پژوهش با پیمایش شهروندان از طریق پرسشنامه وجود پدیده بوروکراسی‌هراسی و سطح سرمایه اجتماعی مطالعه و بررسی شد. سپس، رابطه این دو متغیر بررسی شد. جامعه پژوهش همه شهروندان ۱۸ تا ۷۰ ساله‌ای بودند که در یک سال گذشته حداقل یک بار برای دریافت خدمات به یکی از سازمان‌های بخش عمومی مراجعه کرده‌اند. نمونه‌ای از این افراد به روش در دسترس انتخاب شد و پرسشنامه در اختیار آنان قرار گرفت. از میان این افراد ۴۱۲ نفر پرسشنامه پژوهش را کامل کردند که با توجه به نامحدود بودن حجم جامعه و بر اساس جدول مورگان این میزان کفایت لازم را دارد. داده‌ها با ترسیم جدول توافقی و آزمون‌های دو تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد بی‌اعتمادی به دولت و کارکنان بخش عمومی فقط با عملکرد خدمات عمومی مرتبط نیست و ۲۹/۱۲ درصد پاسخگویان بوروکراسی‌هراس هستند. همچنین، نتایج نشان داد ۶۶/۵ درصد سرمایه اجتماعی ضعیف داشتند. در نهایت نتایج نشان داد بین سرمایه اجتماعی و بوروکراسی‌هراسی رابطه معنادار وجود دارد. می‌توان گفت هر چه انسجام و اعتماد ملی کاهش یابد، تصویر منفی که حاصل عملکرد دولت نیست افزایش می‌یابد که دلالت‌هایی برای مسئولان و دست‌اندرکاران دارد.

استناد: مولوی، زینب (۱۴۰۳). ضعف سرمایه اجتماعی و چالش بوروکراسی‌هراسی در ایران. مدیریت سرمایه اجتماعی، ۱۱ (۳) ۲۵۵-۲۶۷.

DOI: <http://doi.org/10.22059/jscm.2024.373991.2494>

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران.

© زینب مولوی

DOI: <http://doi.org/10.22059/jscm.2024.373991.2494>

مقدمه

موضوع و بحث «روح دموکراتیک» که توسط استیفن بیلی^۱ (۱۹۶۶) مطرح شد نشان می‌دهد مدیران به شناختی از پارادوکس‌های نظام خدمات دولتی نیاز دارند (دنه‌ارت، ۱۳۹۳: ۲۱۳). این پارادوکس‌ها باعث شده نگرش نسبت به بوروکراسی در میان صاحب‌نظران و عموم شهروندان مورد توجه قرار گیرد؛ از جمله گودسل (۱۹۹۴) در کتاب *دفاعیه‌ای از بوروکراسی*، فردریکسون^۲ (۱۹۹۷) در کتاب *روح مدیریت دولتی*، و دل‌پینو و همکارانش (۲۰۱۶) در مقاله‌ای به این موضوع اشاره کرده‌اند. این صاحب‌نظران ترکیبی از تصویر منفی نسبت به بخش دولتی و کارکنان آنان و ارزشیابی مثبت از خدمات آنان را نشان می‌دهند که نوعی نگاه دوگانه را به بخش دولتی دربردارد.

بنابراین، به‌رغم اینکه به باور اندیشمندان علوم سیاسی و اداری اگر دولت‌ها و حکومت‌ها نتوانند رضایت شهروندان را برآورده کنند، پیامدهای متعددی از جمله کاهش اعتماد عمومی و کاهش مشروعیت نظام و کاهش مشارکت عمومی و همبستگی در جامعه ایجاد می‌شود (کاظمی، ۱۳۷۹: ۲۲۷)، پژوهش‌ها نشان می‌دهد اعتماد شهروندان و نگرش آنان نسبت به نهادهای دولتی الزاماً از رضایتمندی آنان از خدمات نهادهای دولتی حاصل نمی‌شود (مولوی و همکاران، ۱۳۹۶؛ Del Pino et al., 2016). این عدم اعتماد که دلیل آن چیزی متفاوت از رضایت شهروندان از خدمات ارائه‌شده در بخش دولتی است پیامدهای متعددی را به دنبال خواهد داشت؛ از جمله کاهش عواملی مانند خوش‌بینی، عرق ملی، همبستگی اجتماعی، و ادراک از ناتوانی بخش عمومی در پاسخ به نیازهای جامعه (Kimhi, 2014: 3; Kimhi & Eshel, 2009). بنابراین، نه تنها تحقیقات برای شناخت نوع نگرش حاکم در بین افراد جامعه نسبت به نهادها و سازمان‌های حکومتی با هدف حذف زمینه‌های منفی‌کننده نگرش ضرورت و اهمیت دارد، بلکه این تحقیقات با ماهیت نگرش‌سنجی علاوه بر مباحث تئوریک این فرصت را برای متولیان اجتماعی خواهان ثبات سیاسی و امنیت و توسعه فراهم می‌کند که جایگاه و پایگاه خویش را در اذهان عمومی دریابند و به گونه‌ای واقع‌گرایانه با مسائل و مشکلات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، و فرهنگی مواجه شوند (گنجی و همکاران، ۱۳۹۵). همچنین، شناسایی پیشایندهای این نگرش منفی نیز اهمیت دارد که از آن طریق بتوان به کاهش یا حذف این نوع نگرش به دولت و بخش عمومی کمک کرد.

از سویی، به باور صاحب‌نظران در فضای اعتماد‌آمیز بین شهروندان و حاکمیت می‌توان انتظار تعاملی صادقانه بین دولت و شهروندان داشت (Gauchat, 2012). همچنین، در جهان، سرمایه اجتماعی یکی از زمینه‌های توسعه به شمار می‌رود. این نوع از سرمایه دامنۀ پژوهشی، کاربردی، تأثیرگذاری، و تأثیرپذیری بالقوه و بالفعل گسترده‌ای در صحنۀ روابط جامعه و حکومت دارد (عمویی و ساعی، ۱۳۹۲). استهلاک سرمایه اجتماعی در میان شهروندان و شهروندان و دولت‌ها می‌تواند نگرش منفی نسبت به دولت را در شهروندان ایجاد کند؛ درحالی‌که این نگرش به عملکرد دولت مربوط نباشد. این نوع تصویر منفی از دولت- در عین اینکه به نوع عملکرد دولت مربوط نیست- را اولین بار دل‌پینو و همکارانش (۲۰۱۶) بوروکراسی‌هراسی نامیدند و در اولین مطالعه خود در میان شهروندان اسپانیایی آن را حاصل برخی متغیرها از جمله کاهش سرمایه اجتماعی و نمودی از بی‌اعتمادی به بخش عمومی دانستند (Del Pino et al., 2016). آنان نشان دادند در مناطق با سطوح بالای سرمایه اجتماعی و جمعیت‌های به لحاظ قومی همگن نرخ پایین‌تری از بوروکراسی‌هراسی وجود دارد. بنابراین، در مقاله حاضر نیز این پیش‌فرض وجود دارد که سرمایه اجتماعی شهروندان درون جامعه می‌تواند با این نوع نگرش به دولت در ایران رابطه داشته باشد. از طرفی، بعد از پیروزی انقلاب اسلامی و آغاز تحولات و تغییرات وسیع در ساختارهای سیاسی و اقتصادی میزان مشارکت مردم و انسجام اجتماعی دولت و ملت به شدت افزایش یافت. پس از طی سال‌های ابتدایی انقلاب اسلامی و فروکش کردن هیجان دفاع مقدس و آغاز بازسازی و خرابی‌های جنگ، کاهش روحیۀ ایثار و شروع شکاف طبقات و فاصله گرفتن مردم از هم را شاهد بودیم که انجسام اجتماعی را در جامعه کم‌رنگ می‌کرد. این کاهش حاصل کاهش سرمایه اجتماعی بین مردم و مردم با دولت بود (دیناروند و همکاران، ۱۴۰۱: ۲۳۶۳). بررسی‌های محقق نشان داد جز پژوهش دل‌پینو و همکارانش (۲۰۱۶) در جهان پژوهشی به رابطۀ این دو متغیر نپرداخته است و البته پژوهش یادشده نیز با هدف بررسی رابطۀ سرمایه اجتماعی و بوروکراسی‌هراسی اجرا نشده است. در ایران نیز

پژوهشی به بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و بوروکراسی‌هراسی نپرداخته است. بنا بر آنچه بیان شد، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا ضعف سرمایه اجتماعی با بوروکراسی‌هراسی در میان شهروندان ایرانی رابطه دارد.

مبانی نظری پژوهش

بوروکراسی‌هراسی

دل‌بینو و همکارانش (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای در میان شهروندان اسپانیایی مطرح کردند ترکیبی از تصویر منفی نسبت به بخش دولتی و کارکنان آنان و ارزشیابی مثبت خدمات بخش دولتی میان برخی شهروندان وجود دارد. آنان این نگاه دوگانه را بوروکراسی‌هراسی نامیدند. در مطالعات اولیه در زمینه موضوع بوروکراسی‌هراسی در ایران نیز مولوی و همکارانش (۱۳۹۶: ۱۳۹۷؛ ۱۳۹۸) در پیمایش‌های خود نشان دادند این مسئله میان ایرانیان نیز وجود دارد.

به طور کل، مسیرهای پژوهشی که در بررسی نگرش شهروندان به اداره امور دولتی برای شناخت پدیده بوروکراسی‌هراسی قابل تأمل است شامل مطالعه در مورد فرهنگ بوروکراتیک^۱ (Nachmias & Rosenbloom, 1978)، مطالعه بدبینی اداری (Berman, 1997)، پژوهش‌ها در ارتباط با پدیده نارضایتی از خدمات دولتی، پژوهش‌های مربوط به بررسی اعتماد شهروندان به دولت و سازمان‌های بخش دولتی، و مطالعات مربوط به سنجش ادراک و نگرش شهروندان از بخش دولتی است. فرهنگ بوروکراتیک را که ناچمیاس و روزنبلوم مطرح کرد می‌توان به صورت پیکره‌بندی رفتار تعریف کرد که کل مجموعه ارزش‌ها، باورها، فرض‌ها، احساس، جهت‌ها، و نگرش‌هایی را که میان اعضای بوروکراسی مشترک است، شکل می‌دهد (Almond & Powell, 1966; Nachmias & Rosenbloom, 1978: 932).

ناچمیاس و روزنبلوم بر مبنای این دو شاخص و بر اساس نوع‌شناسی آلموند^۲ و وربا^۳ (۱۹۶۶) از نگرش‌ها به نظام سیاسی (وفاداری^۴، بی‌اعتنایی یا بی‌علاقگی^۵، خصومت^۶) سه نوع متفاوت از شهروندان را بر مبنای دیدگاهشان به بوروکراسی شناسایی کردند: بوروکراسی‌دوستان^۷، بوروکراسی‌شکبان^۸ (بی‌اعتنایان)، بوروکراسی‌بیزاران^۹ (Nachmias & Rosenbloom, 1987: 25). مطالعه دیگر، مطالعه برمن در ارائه نظریه بدبینی شهروندان^{۱۰} به اداره امور دولتی بود (Berman, 1997: 105). برمن در مطالعات بدبینی در تلاش بود تا استراتژی‌هایی را شناسایی کند که به اداره‌کنندگان امور دولتی امکان می‌دهد تعداد افرادی را که نگرش منفی به بوروکراسی دارند کاهش دهد. در کار وی، بدبینی زیاد معمولاً با باورهای ایدئولوژیکی مرتبط می‌شود که به شدت منتقد دولت هستند. اگرچه تعریف برمن خردمندانه است، وی حوزه بدبینی شهروندان را مبتنی بر ادراک مدیران دولتی (مدیران شهری و مقامات ارشد اداری) سنجیده است، بدون اینکه نگرش‌های شهروندان را به اداره امور دولتی اندازه‌گیری کند (مولوی و همکاران، ۱۳۹۶).

اعتماد شهروندان به دولت و بخش دولتی همواره مورد توجه در ایران بوده است. زیرا مخدوش شدن اعتماد هزینه‌های سنگینی را بر نظام سیاسی تحمیل خواهد کرد؛ تا جایی که ممکن است به برچیده شدن نظام سیاسی منجر شود. به عبارتی، می‌توان گفت مشروعیت نهادها و سازمان‌های دولتی با مشروعیت نظام سیاسی گره خورده است (دانایی‌فرد، ۱۳۹۰: ۲۸۴). در بررسی شاخص‌های اعتماد می‌توان گفت شهروندان درکی از چگونگی عملکرد دولت دارند و پس از آن با توجه به درکشان به دولت اعتماد دارند یا ندارند. همان‌طور که در مباحث قبلی مطرح شد درک افراد شامل عوامل متعددی است که الزاماً با عملکرد واقعی هم‌سو نیست.

1. Bureaucratic culture
2. Almond
3. Verba
4. Loyalty
5. Indifference or Apathy
6. Hostility
7. Bureauphiles
8. Bureautolerants
9. Bureautics
10. Theory of citizen cynicism

چهارمین خط سیر پژوهشی مطالعات بررسی رضایت شهروندان از خدمات دولتی است. موضوع رضایت شهروندان از جنبه‌های مختلف مورد توجه دولت‌ها قرار گرفته است؛ از جمله مسئله مشروعیت دولت است که موجب تقویت ثبات سیاسی جامعه می‌شود (عظیمی، ۱۳۹۵؛ مسعودنیا و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۰۳). با توجه به اهمیت رضایت مردم از خدمات دولتی و نگرش آن‌ها به دولت و خدمات آن، پژوهش‌هایی در داخل کشور (از جمله لطفی و یاری، ۱۳۹۴؛ هدایت و علمی، ۱۳۹۱؛ یعقوبی چوبری و جلیلی دمبل، ۱۳۹۳؛ عظیمی، ۱۳۸۹) و خارج از کشور (از جمله Bouckaert et al., 2005; Christensen & Lægheid, 2003; Ochoa-Rico et al., 2024) انجام گرفته است. معمولاً نتایج پژوهش‌ها در ایران رضایت از دولت و سازمان‌های دولتی را نشان می‌دهد.

با توجه به اینکه افراد معمولاً بر اساس ادراک از موضوعات مختلف رفتار می‌کنند و نگرش‌ها تأثیر بسزایی بر رفتار دارد (بارون و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۲۰)، مطالعات مختلف در پی شناسایی و بررسی نگرش و ادراک شهروندان نسبت به بخش دولتی بوده‌اند (از جمله ولان^۱، ۲۰۱۱؛ کریستنسن و لاگرید، ۲۰۰۳؛ کلساکر و لی کلی، ۲۰۰۸؛ مارول، ۲۰۱۵).

در نهایت، مطالعات متعددی بر نقش عملکرد خدمات عمومی در رضایت/نارضایتی شهروندان و به تبع آن اعتماد/بی‌اعتمادی و نوع نگرش شهروندان به دولت و خدمات عمومی تأکید کرده‌اند. در همه مطالعات، عاملی منطقی باعث ایجاد نگرش منفی و تصویری منفی از دولت و بخش عمومی در ذهن شهروندان بوده است. اما برخی مطالعات نشان داده است دیدگاه و نگرش به بخش عمومی لزوماً با نوع و کیفیت خدمات ارائه‌شده و به عبارتی نحوه مواجهه با خدمات عمومی مرتبط نیست (Del Pino, 2004; Goodsell, 1994; Nachmias & Rosenbloom, 1978; Van de Walle, 2004; مولوی، ۱۳۹۷؛ مولوی و همکاران، ۱۳۹۸). بر این اساس، بوروکراسی‌هراسی تصویر و نگرش منفی در عین مواجهه مثبت را نشان می‌دهد و نوعی ترس و اضطراب غیر منطقی نسبت به سازمان‌های دولتی است.

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی نمایانگر درجه انسجام اجتماعی است که در جوامع وجود دارد. این مقوله به فرایندهای بین افراد اشاره دارد که به ایجاد شبکه‌ها، هنجارها، و اعتماد اجتماعی می‌پردازد و هماهنگی و همکاری برای منافع را تسهیل می‌کند (Xu et al., 2023). با توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان، شبکه گسترده‌ای از ارتباطات توسعه می‌یابد که این شبکه ارتباطی مزایا و منافع و در کنار آن خطراتی را برای سازمان به همراه دارد. اصولاً سرمایه اجتماعی فرایند دستیابی و به‌کارگیری اطلاعات را تسهیل می‌کند و در حقیقت سرعت استفاده از سایر سرمایه‌های مادی و غیر مادی را افزایش می‌دهد (یعقوبی و پیری یوسف‌آبادی، ۱۳۹۷: ۱۹۹). این امر می‌تواند به ایجاد شبکه‌های غیر رسمی، که منجر به ایجاد فساد اداری می‌شود، کمک کند. سرمایه اجتماعی منجر به ایجاد و تسهیل روابط میان افراد در ساختارهای اجتماعی می‌شود.

پیشینه پژوهش

مطالعات محقق نشان داد در زمینه بوروکراسی‌هراسی تعداد معدودی پژوهش در داخل و خارج از کشور انجام شده است. اولین پژوهش توسط دل‌پینو و همکارانش (۲۰۱۶) انجام گرفت که بوروکراسی‌هراسی در بین شهروندان اسپانیایی مفهوم‌پردازی شد و سطح تحصيلات، وضعیت اجتماعی-اقتصادی، کار در بخش دولتی، ایدئولوژی سیاسی، ملیت و اعتماد، احتمال توسعه و پیشرفت، سطح سرمایه اجتماعی، و همگنی جمعیت‌های به لحاظ قومی بر میزان بوروکراسی‌هراسی مؤثرند. یوکسل (۲۰۱۵) در مقاله‌ای مفهوم بوروکراسی‌هراسی را فقط با دیدگاه منفی نسبت به بوروکراسی در نظر گرفته است و این دیدگاه را در کنار تجربه مثبت در نظر نگرفته است که با مفهوم مقاله حاضر از بوروکراسی‌هراسی متفاوت است.

مولوی (۱۳۹۷) در رساله دکتری خود بوروکراسی‌هراسی را در ایران مفهوم‌پردازی کرد و نشان داد یادگیری مشاهده‌ای، کل‌انگاری، و طرحواره‌های ذهنی بر ادراک منفی از بخش دولتی مؤثرند. تصویر منفی از دولت به همراه تجربه مثبت از مواجهه با

سازمان‌های دولتی ناهماهنگی در فرد ایجاد می‌کند که برای مدیریت آن راهبردهای اجتناب انتخابی و خودمتقاعدسازی را ایجاد می‌کند. پیامدهای رفتاری و پیامدهای شناختی حاصل این نگرش در بین شهروندان بود. بروز این پیامدها تحت تأثیر عوامل فردی (ویژگی‌های شخصیتی و جایگاه سیاسی-اجتماعی) و غیر فردی (هنجارهای گروه و قانون و اجبار) است. مولوی و همکارانش (۱۳۹۶) در پژوهشی نشان دادند بوروکراسی‌هراسی در میان شهروندان ایرانی وجود دارد و سطح تحصیلات، جنسیت، دفعات مراجعه به نهادها و سازمان‌های دولتی، و سن را در ایجاد این نگرش مؤثر دانستند. مولوی و همکارانش (۱۳۹۸) در پژوهشی نشان دادند بوروکراسی‌هراسی با تاب‌آوری ملی شهروندان ایرانی رابطه معکوس دارد. راهبر و همکارانش (۱۴۰۱) نشان دادند سن، جنسیت، اشتغال در بخش دولتی، و ملیت بر بوروکراسی‌هراسی مراجعان به بیمارستان‌ها تأثیر دارد.

پژوهش در زمینه سرمایه اجتماعی بسیار انجام گرفته است. زیرا این نوع سرمایه از سال‌های گذشته مورد توجه پژوهشگران بوده است. در ادامه به برخی پژوهش‌ها که سرمایه اجتماعی را در رابطه با نگرش یا فعل شهروندان نسبت به دولت در نظر گرفته‌اند پرداخته شده است. گنجی و همکارانش (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «سنجش میزان سرمایه اجتماعی بر حسب نوع نگرش افراد نسبت به عملکرد ارگان‌های دولتی در استان گلستان» نشان دادند زنان از نگرش مثبت‌تری در مقایسه با مردان نسبت به عملکرد ارگان‌های دولتی برخوردارند. در بین اقوام، قوم سیستانی بیشترین و قوم بلوچ کمترین نگرش مثبت را نسبت به ارگان‌های دولتی نشان می‌دهند. عمومی و ساعی (۱۳۹۲) در پژوهش خود نشان دادند توسعه سرمایه اجتماعی می‌تواند بر ارتقا و افزایش انسجام اجتماعی و ملی تأثیر مثبت گذارد. ادیسی و همکارانش (۱۳۹۸) در پژوهشی نشان دادند هر چه سرمایه اجتماعی، سواد رسانه‌ای، و عام‌گرایی افزایش یابد نگرش به دموکراسی نیز بیشتر مورد پذیرش قرار می‌گیرد و بالعکس. چگینی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «بازتاب سرمایه اجتماعی بر بهبود روابط دولت-ملت» نشان دادند عناصر حیاتی سرمایه اجتماعی در روابط حاکمیت و مردم در متن جامعه اسلامی بازتاب و در رسیدن به پیشرفت نقش دارد. همایونی و میرحسینی (۱۴۰۰) نشان دادند بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی متغیر اعتماد مهم‌ترین متغیر در پیش‌بینی رضایت از عملکرد دولت در مهار کرونا در سال ۱۳۹۹ بوده است. نجات و همکارانش (۱۳۹۳) نشان دادند سرمایه اجتماعی ملت می‌تواند مشارکت سیاسی را به طور مستقیم تحت تأثیر قرار دهد. دیناروند و همکارانش (۱۴۰۱) بیان کردند کاهش سرمایه اجتماعی در ایران باعث کاهش انسجام ملی شده است که با یافتن عوامل مؤثر بر کاهش سرمایه اجتماعی می‌توان بر افزایش انسجام ملی اثر گذاشت.

همان‌طور که مشاهده می‌شود، در حوزه سرمایه اجتماعی و احتمال تأثیر آن بر نگرش نسبت به عملکرد دولت پژوهش‌های معدودی در ایران انجام گرفته است و در مورد بوروکراسی‌هراسی هم در سطح جهان و ایران پژوهش‌های اندکی انجام گرفته است. رابطه این دو متغیر در هیچ عنوان پژوهشی تا به حال، چه در ایران چه در سطح جهان، بررسی نشده است. از این رو، پژوهش حاضر به دنبال بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و بوروکراسی‌هراسی است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط بوروکراسی‌هراسی به عنوان یک مفهوم نوظهور در مباحث مدیریت دولتی و سرمایه اجتماعی به عنوان مفهومی همه‌گیر و بااهمیت در حوزه مطالعات علوم انسانی و رفتاری انجام گرفت. داده‌ها به روش توصیفی-پیمایشی گردآوری شدند. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است و در بخش بررسی رابطه دو متغیر یادشده نیز روش همبستگی به کار گرفته شد. پژوهش با رویکرد کمی انجام گرفت. ابزار پژوهش پرسشنامه بازپاسخ بود. جمع‌آوری داده‌ها به روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی انجام گرفت. واحد تحلیل فرد است و جامعه آماری شهروندان ۱۸ تا ۷۰ ساله‌ای که حداقل یک بار در یک سال گذشته به یکی از نهادهای عمومی یا سازمان‌های دولتی برای دریافت خدمات عمومی مراجعه کرده‌اند در نظر گرفته شدند. توزیع پرسشنامه در میان شهروندان استان‌های قم و تهران و اراک انجام گرفت. نمونه‌ای از این افراد به روش در دسترس انتخاب شد و پرسشنامه در اختیار آنان قرار گرفت. از میان این افراد ۳۹۴ نفر پرسشنامه پژوهش را کامل کردند که با توجه به نامحدود بودن حجم جامعه و بر اساس جدول مورگان این میزان کفایت لازم را دارد.

در این مطالعه از شاخص مولوی و همکارانش (۱۳۹۶) برای شناسایی بوروکراسی‌هراس‌ها استفاده شد. به این منظور پرسشنامه بازپاسخ طراحی شد که در آن چند مرحله وجود داشت. از پاسخگو خواسته شده بود چنانچه طی یک سال اخیر به یکی از سازمان‌های دولتی یا نهادهای عمومی برای دریافت خدمات مراجعه کرده بود به پرسش‌های بعدی پاسخ دهد. در ادامه، از پاسخ‌دهنده درخواست شد میزان رضایت خود از خدمات دریافت‌شده را بیان و اعلام کند به دولت و کارگزاران دولتی چقدر اعتماد دارد. این دو پرسش با مقیاس سه‌گزینه‌ای لیکرت تنظیم شد. البته این شاخص‌ها در ارزشیابی عملکرد دستگاه‌های دولتی مربوط به طرح تکریم ارباب‌رجوع در ایران نیز به کار گرفته می‌شود.

در بخش دیگر پرسشنامه، مقیاس سرمایه اجتماعی اونیکس و بولن (۲۰۰۰) با ۳۶ سؤال در هشت بعد مشارکت اجتماعی^۱ (با هفت سؤال)، احساس اعتماد و امنیت^۲ (با پنج سؤال)، ارتباط همسایگی^۳ (با پنج سؤال)، ارزش زندگی^۴ (با دو سؤال)، تحمل تفاوت‌ها^۵ (با دو سؤال)، روابط خانوادگی و دوستی^۶ (با سه سؤال)، و روابط کاری^۷ (با پنج سؤال)^۸ قرار داشت. چهار مورد از ابعاد مربوط به مشارکت و ارتباطات در عرصه‌های مختلف است: الف) مشارکت در جامعه محلی؛ ب) روابط همسایگی؛ ج) روابط خانوادگی و دوستی؛ د) روابط کاری. چهار عنصر از ابعاد سازنده سرمایه اجتماعی هستند: الف) کنشگری در زمینه اجتماعی؛ ب) احساس اعتماد و امنیت؛ ج) تحمل تفاوت‌ها؛ د) ارزش زندگی (Onyx & Bullen, 2000).

برای بررسی پایایی پرسشنامه‌ها آلفای کرونباخ محاسبه شد که آلفا برای همه ابعاد و متغیرها بیش از ۰/۷ و قابل قبول بود (مشارکت اجتماعی: ۰/۸۱۳؛ ارتباط محلی با همسایه‌ها: ۰/۷۵۸؛ احساس امنیت و اعتماد: ۰/۷۹۳؛ ارزش زندگی: ۰/۸۰۱؛ پذیرش تفاوت‌ها: ۰/۷۶۲؛ روابط خانوادگی: ۰/۷۴۹؛ روابط کار: ۰/۷۶۱).

همچنین، شاخص‌ها در اختیار هفت نفر از استادان خبره در حوزه مدیریت دولتی، جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، و علوم سیاسی قرار گرفت و از آن‌ها خواسته شد در مورد این مقیاس اظهارنظر کنند. در مجموع، حدود ۸۱۲ پرسشنامه توزیع شد که از این میان ۵۸۱ پاسخ جمع‌آوری شد. از ۵۸۱ پاسخ دریافت‌شده ۵۵ پاسخگو طی یک سال گذشته به نهادهای عمومی و سازمان‌های دولتی مراجعه نکرده بودند. ۶۱ نسخه نیز به دلیل سن زیر ۱۸ سال کنار گذاشته شدند. همچنین، ۶۲ پاسخگو نیز به بخش دوم پرسش‌ها پاسخ ندادند و این پرسشنامه‌ها نیز حذف شد. در نهایت، ۳۹۴ پرسشنامه بررسی شد.^۹

یافته‌های پژوهش

در این بخش به تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه پرداخته می‌شود. توزیع فراوانی بر اساس میزان رضایت از خدمات دولتی و میزان اعتماد به نهادها و سازمان‌های دولتی در جدول ۱ بیان شده است. نقطه برش با توجه به مقیاس سه‌گزینه‌ای بالاتر از ۲ برای رضایت و اعتماد و کوچک‌تر از ۲ برای نارضایتی و بی‌اعتمادی در نظر گرفته شد. میانگین امتیاز ۲ بی‌اعتنایی را در هر دو متغیر نشان می‌دهد.

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخگویان بر اساس رضایت و اعتماد

کل	ناراضی	بی‌اعتنا	راضی	
۲۰۷	۶۱	۳	۱۴۳	دارای اعتماد
۱۰	۶	۰	۴	بی‌اعتنا
۱۷۹	۹۱	۴	۸۴	بی‌اعتماد
۳۹۶	۱۵۸	۷	۲۳۱	کل

1. proactivity in a social context
2. feelings of trust and safety
3. neighborhood connections
4. value of life
5. tolerance of diversity
6. family and friends connections
7. work connections

۸. گفتنی است برای پاسخگویانی که شاغل نبودند و صرفاً دانشجو بودند، سه سؤال این بخش به روابط در محیط دانشگاهی می‌پرداخت.
۹. بازگشت پرسشنامه ۷۱/۵۵ درصد و بازگشت پرسشنامه کامل و قابل قبول حدود ۴۸/۵ درصد بوده است.

در مجموع، حدود ۵۸/۳۳ درصد (۲۳۱ نفر) پاسخگویان از خدمات ارائه شده توسط نهادها و سازمان‌های دولتی راضی بودند، ۵۲/۲۷ درصد (۲۰۷ نفر) پاسخگویان به نهادها و کارگزاران دولتی اعتماد داشتند، و بیش از ۴۵/۲۰ درصد بی‌اعتماد بودند که این میزان بیش از نیمی از پاسخگویان را تشکیل داده است.

نتایج این بررسی نشان داد از میان افراد راضی از خدمات دولتی ۳۶/۳۶ درصد به نهادها و کارگزاران دولتی بی‌اعتماد بودند که این میزان حدود ۲۱/۲۱ درصد کل پاسخگویان را تشکیل می‌داد. این افراد همان بوروکراسی‌هراسان هستند؛ یعنی افرادی که با وجود رضایت از خدمات ارائه شده توسط نهادها و سازمان‌های دولتی نسبت به این نهادها و کارکنان آن‌ها بی‌اعتمادند (با اقتباس از دل‌پینو و همکاران، ۲۰۱۶).

برای بررسی میزان سرمایه اجتماعی نیز میانگین نمره سرمایه اجتماعی با توجه به پرسشنامه‌ها محاسبه شد. در مرحله بعد، با کدگذاری پاسخ‌ها، تأثیر سرمایه اجتماعی بر بوروکراسی‌هراسی بررسی شد؛ بدین صورت که برای افرادی که بوروکراسی‌هراسی داشتند کد صفر و برای آن‌هایی که این ویژگی را نداشتند کد یک در نظر گرفته شد. همچنین، برای کسانی که سرمایه اجتماعی بالایی داشتند (نقطه برش ۳/۵ برای طیف پنج‌تایی) کد یک و برای آن‌هایی که سرمایه اجتماعی پایینی داشتند کد صفر در نظر گرفته شد. سپس، جدول توافقی به وسیله نرم‌افزار SPSS ترسیم شد (جدول ۲).

با توجه به جدول ۲، ۴۴/۹۵ درصد سرمایه اجتماعی پایین و ۵۵/۰۵ درصد سرمایه اجتماعی بالا دارند که این میزان در جامعه قابل تأمل است. سپس، آزمون خی‌دو برای بررسی معناداری رابطه دو متغیر انجام گرفت. نتایج این آزمون در جدول ۳ بیان شده است.

جدول ۲. جدول توافقی بوروکراسی‌هراسی و سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی	داشتن بوروکراسی‌هراسی	نداشتن بوروکراسی‌هراسی	کل
سرمایه اجتماعی بالا	۹	۲۰۹	۲۱۸
سرمایه اجتماعی پایین	۷۵	۱۰۳	۱۷۸
کل	۸۴	۳۱۲	۳۹۶

جدول ۳. آزمون خی‌دو برای بررسی رابطه بوروکراسی‌هراسی و سرمایه اجتماعی

آماره خی‌دو	Continuity Correction	نسبت درست‌نمایی	ضریب توافق
۸۱/۴۷۱	۷۹/۲۰۶	۸۹/۷۰۰	۰/۴۰۳
=۰/۰۰۰Sig			

آماره خی‌دو برابر با ۸۱/۴۷۱ است. از آنجا که ضریب معناداری برابر با صفر و کمتر از سطح خطای ۰/۰۵ به دست آمد، هیچ دلیلی بر استقلال دو متغیر وجود ندارد. با توجه به اینکه ضریب توافق برابر با ۰/۴۰۳ است، نسبت متوسطی از همبستگی بین دو متغیر وجود دارد. بنابراین، با اطمینان ۹۹ درصد بین دو متغیر بوروکراسی‌هراسی و سرمایه اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به کدگذاری یادشده، سرمایه اجتماعی و بوروکراسی‌هراسی رابطه منفی دارند.

بحث و نتیجه

پدیده بوروکراسی‌هراسی برای اولین بار توسط دل‌پینو و همکارانش (۲۰۱۶) وارد مباحث مدیریت دولتی شد. دل‌پینو و همکارانش این پدیده را به طور مقدماتی طرح و برخی پیشایندهای زمینه‌ای آن را معرفی کرده‌اند. به سبب اهمیت این موضوع و بدیع بودن آن یک بازبینی دو صفحه‌ای توسط رایز (۲۰۱۶) در مورد مقاله دل‌پینو و همکارانش (۲۰۱۶) انجام گرفت. در ایران برای اولین بار مولوی و همکارانش (۱۳۹۶) این موضوع را در میان شهروندان ایرانی بررسی کردند. شهروندان با نگرش بوروکراسی‌هراسی دارای نگاه بدبینانه هستند و ضرورتاً رضایت از خدمات دریافتی منجر به اعتماد نسبت به آن‌ها نمی‌شود و این نگرش پیامدهایی نیز به همراه دارد؛ باعث کاهش مشارکت شهروندان، سایش اجتماعی، ادراک از ضعف تاب‌آوری، کاهش عرق ملی، ضعف هویت ملی، و ... می‌شود (مولوی و همکاران، ۱۳۹۷؛ مولوی و همکاران، ۱۳۹۸؛ راهبر و همکاران، ۱۴۰۱) و لزوم بررسی پیشایندهای

این پدیده را بیش از پیش نمایان می‌کند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد سرمایه اجتماعی با بوروکراسی‌هراسی همبستگی معکوس دارد. به عبارتی، در جوامعی که سرمایه اجتماعی بالایی وجود دارد و شکل همگن‌تری دارند نگرش بوروکراسی‌هراسی کمتری وجود دارد. در این زمینه، دل‌پینو و همکارانش (۲۰۱۶) نشان دادند در مناطق با سطوح بالای سرمایه اجتماعی و جمعیت‌های به لحاظ قومی همگن نرخ پایین‌تری از بوروکراسی‌هراسی وجود دارد. شبکه اعتماد و انسجامی که سرمایه اجتماعی ایجاد می‌کند باعث می‌شود شهروندان نقص‌های عملکردی دولت را با همیاری و همکاری برطرف کنند و از این طریق این نارضایتی‌ها کمتر به کمبودها برای آنان منجر شود و کمتر به بی‌اعتمادی به دولت‌ها بینجامد. دیناوند و همکارانش (۱۴۰۱) نشان دادند کاهش سرمایه اجتماعی در ایران باعث کاهش انسجام ملی شده است و بر اساس نظر دل‌پینو و همکارانش (۲۰۱۶) این موضوع می‌تواند به پدیده بوروکراسی‌هراسی و پیامدهای آن منجر شود. بنابراین، با تقویت سرمایه اجتماعی می‌توان از بروز این پدیده جلوگیری کرد. سرمایه اجتماعی با ایجاد پیوند بین مردم و دولت و شهروندان با هم نگرش‌های منفی نسبت به عملکرد دولت را تعدیل می‌کند و این مهم می‌تواند از طریق بهبود روابط دولت-ملت حاصل شود؛ همان‌طور که چگینی (۱۳۹۶) نیز به این مسئله اشاره داشت که سرمایه اجتماعی می‌تواند به بهبود روابط دولت و ملت کمک کند.

همچنین، به عنوان یک نتیجه جانبی نشان داده شد سطح سرمایه اجتماعی در ایران نسبتاً پایین است و با توجه به تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه حدود نیمی از پاسخگویان از سرمایه اجتماعی پایینی برخوردارند که بسیار حائز اهمیت است و دست‌اندرکاران و مسئولان امر باید به این مهم توجه کنند. در برخی پژوهش‌های گذشته نیز این نتیجه به دست آمده است (از جمله ادیسی و همکاران، ۱۳۹۸؛ مقتدر و همکاران، ۱۴۰۰). از آنجا که بر اساس نتایج پژوهش حاضر سرمایه اجتماعی با بوروکراسی‌هراسی ارتباط دارد؛ این سطح از سرمایه اجتماعی می‌تواند به ایجاد و افزایش بوروکراسی‌هراسی منجر شود و این نگرش را در میان شهروندان افزایش دهد که پیامد آن برای جامعه و دولت مفید نخواهد بود.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد اگر سرمایه اجتماعی قوی باشد، بسیاری از ناکارآمدی‌های دولتی با شبکه روابط منسجم بین شهروندان قابل حل است و به نوعی عملکرد ضعیف دولت کمتر در زندگی افراد خلل ایجاد خواهد کرد. بنابراین، نگرش منفی به دولت کمتر خواهد شد. مثلاً همان‌طور که دل‌پینو و همکارانش (۲۰۱۶) بیان کردند در جوامع محلی که مردم انسجام زیاد دارند و روابط خانوادگی و همسایگی قوی است کمبودهای مالی با کمک سایر اعضا تأمین خواهد شد و مردم کمتر در معرض پیام‌هایی قرار می‌گیرند که منعکس‌کننده ضعف اقتصادی ناشی از عملکرد ضعیف دولتی باشد و بنابراین، کمتر دچار نگرش بوروکراسی‌هراسی می‌شوند.

سرمایه اجتماعی دربرگیرنده نهادها و ارزش‌ها و رابطه‌هایی است که بر کنش و واکنش‌های مردم حاکم است و بر تحقق توسعه اقتصادی و اجتماعی اثرگذار است. از طرفی ساخت رانتهی دولت منجر به تخریب سرمایه اجتماعی در ایران شده است. همچنین، با لحاظ کردن سرمایه اجتماعی می‌توان اعتماد در ایران را که از مؤلفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی و بوروکراسی‌هراسی است بهبود داد و تقویت کرد. بنابراین، سرمایه اجتماعی در جامعه محلی است که می‌تواند با افزایش اعتماد و انسجام اجتماعی بوروکراسی‌هراسی و نگرش منفی به دولت را کاهش دهد. از طرفی، کم‌رنگ شدن سرمایه اجتماعی در بطن زندگی افراد جامعه خود منجر به افول اعتماد عمومی و رشد نگرش منفی به دولت و بوروکراسی‌هراسی می‌شود. بنابراین، با توجه به نتیجه پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود دست‌اندرکاران و مسئولان با ایجاد شفافیت عملکردی به ایجاد اعتماد در سطح جامعه کمک کنند. ایجاد شبکه‌های بین‌قومیتی در ایران توصیه می‌شود. این شبکه‌ها می‌تواند شبکه‌هایی از فعالیت‌های علمی، داوطلبانه، ... باشد. شفاف‌سازی رسانه‌ای به منظور کاهش اثر تفرقه‌افکنی‌های رسانه‌ها در جامعه از دیگر پیشنهادها پژوهش حاضر به منظور افزایش سرمایه اجتماعی و به تبع آن کاهش بوروکراسی‌هراسی است. همچنین، پاسخگویی و شفافیت مناسب در خدمات و کارکنان بخش دولتی و ارائه گزارش‌های دوره‌ای به صورت صادقانه و صحیح با هدف ایجاد حس اعتماد و تقویت سرمایه اجتماعی و به تبع آن کاهش بوروکراسی‌هراسی پیشنهاد می‌شود.

پژوهش حاضر مانند هر پژوهش دیگری با محدودیت‌هایی مواجه بود. عدم همکاری شهروندان در پاسخگویی به پرسش‌ها و دامنه گسترده تحقیق و به تبع آن توزیع پرسشنامه نرخ بازگشت را کاهش می‌داد. تصور منفی پاسخگویان از این پیمایش‌ها و ترس آن‌ها از ارائه پاسخ درست و مباحث محدود بوروکراسی‌هراسی از دیگر محدودیت‌ها بود.

به محققان آتی توصیه می‌شود با توجه به سایر مفاهیم نگرشی از پیمایش‌های عمومی که در سطح شهروندان انجام می‌گیرد رابطه بوروکراسی‌هراسی را با متغیرهای دیگر نیز بررسی کنند. همچنین، پیشنهاد می‌شود به بررسی تفصیلی تأثیر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بر نگرش به دولت در سطح ملی پرداخته شود و مطالعات تطبیقی نیز در سطح جامعه و برون‌مرزی در این زمینه انجام گیرد.

در نهایت، در مورد سطح بوروکراسی‌هراسی در ایران مولوی و همکارانش (۱۳۹۶) نشان دادند ۰/۲۹ درصد شهروندان در ایران بوروکراسی‌هراس هستند. همین نویسندگان در سال ۱۳۹۷ در بررسی داده‌های حاصل از طرح ارزیابی طرح تکریم ارباب‌رجوع و جلب رضایت ارباب‌رجوع در نظام اداری در استان قم مربوط به سال ۱۳۹۱ نشان دادند ۳۳/۷ درصد شهروندان بوروکراسی‌هراس هستند. در نهایت، مولوی و همکارانش (۱۳۹۸) سطح بوروکراسی‌هراسی را ۳۱ درصد در ایران اعلام کردند. پژوهش حاضر با توجه به پیمایش سال ۱۴۰۲ سطح بوروکراسی‌هراسی را ۲۱/۲۱ درصد نشان داد که تفاوت زیادی با تحقیقات سال‌های گذشته داشته است و نشان‌دهنده نوسانات در این متغیر در سطح جامعه ایران و کاهش آن است. این فرض وجود دارد که متغیرهای متعددی در سطح کلان و خرد روی این پدیده تأثیرگذار باشند که به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود این متغیرها را شناسایی و بررسی کنند. همچنین، به طور کل، این بررسی‌ها نشان‌دهنده سطح بالای بوروکراسی‌هراسی در سطح جامعه ایران است (بیش از ۲۱ درصد شهروندان در هر پیمایش) که لازم است مسئولان و دست‌اندرکاران در پی علت‌یابی باشند.

منابع

- ادریسی، افسانه؛ همتی، محمدابراهیم و ذوالفقاری، ابوالفضل (۱۳۹۸). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و نگرش به فرهنگ دموکراتیک (مورد مطالعه: شهروندان شهرستان سمنان). *جامعه‌شناسی سیاسی جهان اسلام*، ۷(۲)، ۱ - ۲۸.
- بارون، رابرت؛ بیرن، دان و برنسکامپ، نایلا (۱۳۹۳). *روان‌شناسی اجتماعی*. مترجم: یوسف کریمی. ج ۸. تهران: روان.
- چگینی، سهیلا (۱۳۹۶). بازتاب سرمایه اجتماعی در بهبود روابط دولت-ملت. *سیاست متعالیه*، ۵(۱۹)، ۱۱۳ - ۱۳۴.
- دانایی‌فرد، حسن (۱۳۹۰). دفاعیه‌ای از بی‌دفاعی بوروکراسی ملی. *سوره*، ۵۴ - ۵۵، ۱۳۵ - ۱۳۹.
- دنهارت، رابرت بی. (۱۳۹۳). *نظریه‌های سازمان‌های دولتی*. مترجم: سید مهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد. تهران: اشراقی.
- دیناروند، علی‌عباس؛ آذین، احمد و گلشن، علی‌رضا (۱۴۰۱). عوامل اثرگذار بر افزایش سرمایه اجتماعی در جمهوری اسلامی ایران و تبیین مؤثرترین عامل مبتنی بر روش دلفی. *جامعه‌شناسی سیاسی ایران*، ۵(۱۱)، ۲۳۶۲ - ۲۳۸۸.
- راهبر، احمد؛ علی‌پور ندوشن، خدیجه؛ بابایی ارباطان، رقیه؛ سجادی، سید محمد و آذری، حسین (۱۴۰۱). بررسی نگرش بوروکراسی‌هراسی در بیمارستان‌های دولتی استان قم. *مجله دانشگاه علوم پزشکی قم*، ۱۶(۷)، ۵۷۱ - ۵۸۱.
- عظیمی، حسین (۱۳۸۹). *بررسی میزان رضایتمندی خدمت‌گیرندگان از نحوه ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی استان زنجان در سال ۱۳۸۷*. زنجان: انتشارات استانداری زنجان.
- عظیمی، حسین (۱۳۹۵). بررسی نگرش ۱۰ساله خدمت‌گیرندگان نسبت به کیفیت خدمات سازمان‌های دولتی (سری زمانی: ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳). *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، ۲۵، ۱۱۵ - ۱۴۲.
- عمویی، حامد و ساعی، احمد (۱۳۹۲). تأثیر توسعه سرمایه اجتماعی بر ارتقای انسجام اجتماعی و ملی. *علوم سیاسی*، ۹(۲۴)، ۷ - ۳۸.
- کاظمی، سید علی اصغر (۱۳۷۹). *مدیریت سیاسی و خط‌مشی دولتی*. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- گنجی، قربان‌علی؛ گنجی، محمدرضا و گنجی، نادر (۱۳۹۵). سنجش میزان سرمایه اجتماعی بر حسب نوع نگرش افراد نسبت به عملکرد ارگان‌های دولتی در استان گلستان. *مطالعات سیاسی*، ۸(۳۲)، ۷۹ - ۹۲.
- لطفی، عزت‌الله و یاری، محمدسعید (۱۳۹۴). سنجش میزان رضایتمندی ارباب‌رجوع از عملکرد ناجا (نمونه‌پژوهی: شهرستان ایلام). *توسعه سازمانی پلیس*، ۱۲(۵۳)، ۵۳ - ۶۹.
- مسعودنیا، حسین؛ مرادی، گل‌مراد و محمدی‌فر، نجات (۱۳۸۸). تأثیر آگاهی سیاسی دانشجویان بر تغییر نگرش آن‌ها نسبت به مشروعیت نظام سیاسی بر اساس نظریه وبر (مورد مطالعه: دانشگاه اصفهان). *پژوهشنامه علوم سیاسی*، ۴(۴)، ۲۰۱ - ۲۳۰.
- مقتدر، یونس؛ کتابی، محمود و گلشنی، علی‌رضا (۱۴۰۰). وضعیت سرمایه اجتماعی در ایران از نگاه صاحب‌نظران سیاسی و اجتماعی. *جامعه‌شناسی سیاسی ایران*، ۴(۴)، ۴۲۴ - ۴۴۶.
- مولوی، زینب؛ طهماسبی، رضا؛ دانایی‌فرد، حسن و حمیدی‌زاده، علی (۱۳۹۶). بوروکراسی‌هراسی: نگاه دوگانه شهروندان به خدمات عمومی. *مدیریت دولتی*، ۹(۲)، ۲۳۴ - ۲۳۹.
- مولوی، زینب؛ طهماسبی، رضا؛ دانایی‌فرد، حسن و حمیدی‌زاده، علی (۱۳۹۸). بوروکراسی‌هراسی و ادراک از تاب‌آوری ملی. *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۲(۲۶)، ۸۳ - ۹۶.
- مولوی، زینب (۱۳۹۷). *فهم فرایند بوروکراسی‌هراسی در بخش دولتی*. رساله دکتری. رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تهران.
- نجات، جعفر؛ عبداللهی چندائق؛ حمید و زحمت‌کش، حبیب‌الله (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر مشارکت سیاسی (مطالعه موردی: جوانان ۱۵ تا ۲۹ سال استان بوشهر). *مطالعات راهبردی ورزش و جوانان*، ۲۶، ۱۷۱ - ۱۸۳.
- هدایت، رقیه و علمی، محمود (۱۳۹۱). بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهری و عوامل اجتماعی-اقتصادی مرتبط با آن در شهر نقده. *مطالعات جامعه‌شناسی*، ۴(۱۶)، ۲۹-۴۷.
- همایونی، فاطمه‌السادات و میرحسینی، زهرا (۱۴۰۰). نقش سرمایه اجتماعی بر رضایتمندی از عملکرد دولت در سیاست‌گذاری مهار کرونا در شهر تهران در سال ۱۳۹۹. *دولت‌پژوهی*، ۶(۲۷)، ۹۱ - ۱۲۴.
- یعقوبی چوبری، علی و جلیلی دمدل، مقصود (۱۳۹۳). بررسی قدرت اجتماعی مدیریت و رابطه آن با رضایتمندی ارباب‌رجوع (مورد مطالعه: ادارات دولتی شهر خلخال). *مطالعات توسعه اجتماعی ایران*، ۶(۲)، ۶۶ - ۸۰.
- یعقوبی، محسن و پیری یوسف‌آبادی، عبدالباسط (۱۳۹۷). بهبود فرایندهای نظام مدیریت استعداد در پرتو سرمایه اجتماعی. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۱۱(۴۱)، ۱۹۱ - ۲۱۵.

- Ahmadi, Y. (2010). Social capital, civil society and democracy. *Political Economic Information*, No. 226. (in Persian)
- Almond, G. A. & Verba, S. (1966). *The civic culture: Political attitudes and democracy in five nations*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Altenmüller, M. S., Wingen, T., & Schulte, A. (2024). Explaining Polarized Trust in Scientists: A political stereotype-approach. *Science Communication*, 46(1), 92-115.
- Amoui, H. & Sai, A. (2012). The effect of social capital development on promoting social and national cohesion. *Political Science*, 9(24), 7-38. (in Persian)
- Azimi, H. (2010). *Examining the level of satisfaction of service recipients with the way of providing services in the executive bodies of Zanjan province in 2017*. Zanjan: Zanjan Provincial Publications. (in Persian)
- Azimi, H. (2015). Examining the 10-year attitude of service recipients towards the service quality of government organizations (time series: 1383 to 1393). *Public Administration Perspectives*, 25, 115-142. (in Persian)
- Barron, R., Dan, B., & Branskamp, N. (2014). *Social Psychology*. Translated by Yusuf Karimi, 8th edition, Tehran: Ravan.
- Chegini, S. (2016). Reflection of social capital in improving state-nation relations. *Sublime Politics*, 5(19), 113-134. (in Persian)
- Berman, E. M. (1997). Dealing with cynical citizens. *Public Administration Review*, 57(2), 105-112.
- Bouckaert, G., Van de Walle, S., & Kampen, J. K. (2005). Potential for comparative public opinion research in public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 229-240.
- Chen, M., & Li, W. (2024). Social capital development on interest-based networks: examining its antecedents, process, and consequences. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11, 1-10.
- Christensen, T., & Læg Reid, P. (2003). *Trust in government – the significance of attitudes towards democracy, the public sector and public sector reforms*. Working Paper, Stein Rokkan Centre for Social Studies.
- Danaeifard, H. (2018). A defense of the defenselessness of the national bureaucracy. *Surah Monthly*, 55-54, 139-135. (in Persian)
- Del Pino, E., Calzada, I., & Díaz-Pulido, J. M. (2016). Conceptualizing and Explaining Bureauphobia: Contours, Scope, and Determinants. *Public Administration Review*, 76(5), 725-736.
- Denhart, R. B. (2013). *Theories of government organizations*. Translated by Seyyed Mehdi Alwani and Hassan Danaeifard. Tehran: Eshraghi. (in Persian)
- Dinarund, A. A., Azin, A., & Gulshan, A. (2022). Factors affecting the increase of social capital in the Islamic Republic of Iran and the explanation of the most effective factor based on the Delphi method. *Political Sociology of Iran*, 5(11), 2362-2388. (in Persian)
- Ganji, G. A., Ganji, M. R., & Ganji, N. (2015). Measuring the amount of social capital according to the type of attitude of people towards the performance of government bodies in Golestan province. *Political Studies*, 8(32), 79-92. (in Persian)
- Gauchat, G. (2012). Politicization of science in the public sphere: A study of public trust in the United States, 1974 to 2010. *American Sociological Review*, 77(2), 167-187.
- Goodsell, C. T. (1994). *The case for bureaucracy: A public administration polemic*. 3rd Ed. NJ: Chatham House.
- Granovetter, M. S. (1982). The strength of weak ties: A network theory revisited. In: Marsden P.V., Lin N. (Eds.) *Social structure and network analysis*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA, 105-130.
- Hedayat, R. & Elmi, M. (2011). Investigating the level of satisfaction of citizens with the performance of municipal services and the socio-economic factors related to it in Naqdeh city. *Sociological Studies*, 4(16), 29-47. (in Persian)
- Homayoni, F., & Mirhosseini, Z. (2021). The role of social capital on the satisfaction of the government's performance in the policy of curbing the corona virus in Tehran in 2019. *Government Research*, 6(27), 91-124. (in Persian)
- Hydrangea, L., Hemmati, M. I., & Zulfiqari, A. (2018). Examining the relationship between social capital and attitude towards democratic culture (case study of Semnan citizens). *Political Sociology of the Islamic World*, 7(2), 1-28. (in Persian)
- Kazemi, S. A. A. (2000). *Political management and government policy*. Tehran: Islamic Culture Publishing House. (in Persian)
- Kimhi, S., & Eshel, Y. (2009). Individual and Public Resilience and Coping with Long-Term Outcomes of War. *Applied Biobehavioral Research*, 14(2), 70-89.
- Kimhi, S. (2014). Levels of resilience: Associations among individual, community, and national resilience. *Health Psychology*, 21(2), 164-170.
- Kolsaker, A., & Lee-Kelley, L. (2008). Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: A UK study. *Public Sector Management*, 21(7), 723-738.
- Lotfi, E., & Yari, M. (2014). Measuring the level of satisfaction of Arbab Rajou with the performance of Naja (Sample study of Ilam city). *Police Organizational Development*, 12(53), 53-69. (in Persian)

- Maqtader, Y., Ketabi, M., & Golshani, A. (2022). The state of social capital in Iran from the point of view of political and social experts. *Political Sociology of Iran*, 4(4), 446-424. (in Persian)
- Marvel, J. D. (2015). Unconscious bias in citizens' evaluations of public sector performance. *Public Administration research and Theory*, 26(1), 143-158.
- Massoudnia, H., Moradi, G., & Mohammadifar, N. (2008). The effect of students' political awareness on changing their attitude towards the legitimacy of the political system based on Weber's theory: The case study of Isfahan University. *Journal of Political Science*, 4(4), 201-230. (in Persian)
- Meng, J., Chung M., & Cox, J. (2016). Linking network structure to support messages: Effects of brokerage and closure on received social support. *Communication*, 66(6), 982-1006.
- Molavi, Z. (2017). Understanding the bureaucratic process in the public sector. *Ph.D. Thesis*. Public Administration. University of Tehran. (in Persian)
- Molavi, Z., Tahmasabi, R., Danaifard, H., & Hamidzadeh, A. (2018). Bureaucracy and perception of national resilience. *Public Organizations Management*, 2(26), 83-96. (in Persian)
- Molvi, Z., Tahmasabi, R., Danaifard, H., & Hamidzadeh, A. (2016). Bureaucracy: citizens' dual view of public services. *Public Administration*, 9(2), 239-234. (in Persian)
- Nachmias, D., & Rosenbloom, D. H. (1978). *Bureaucratic culture: Citizens and administrators in Israel*. London: Croom Helm.
- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- Nejat, J., Abdollahi Chenzaiq, H., & Zahtokash, H. (2013). Investigating the effect of social capital on political participation (case study: 15-29-year-old youth of Bushehr province). *Strategic Studies of Sports and Youth*, 26, 171-183. (in Persian)
- Ochoa-Rico, M. S., Jimber-del Río, J. A., Romero-Subia, J. F., & Vergara-Romero, A. (2024). Study of Citizen Satisfaction in Rural Versus Urban Areas in Public Services: Perspective of a Multi-group Analysis. *Social Indicators Research*, 171, 87-110.
- Onyx, J., & Bullen, P. (2000). Measuring social capital in five communities. *Applied Behavioral Science*, 36(1), 23-42.
- Rahbar, A., Alipour Nadushan, Kh., Babaei Arbatan, R., Sajjadi, S. M., & Azari, H. (2022). Investigating the attitude of bureaucracy-phobia in public hospitals of Qom province. *Journal of Qom University of Medical Sciences*, 16(7), 581-571. (in Persian)
- Robinson, M. (2015). *From old public administration to the new public service, implications for public sector reform in developing countries*. Global Centre for Public Service.
- Silkoset, R. (2013). Negative and positive effects of social capital on co-located firms' withholding efforts. *European Journal of Marketing*, 47(1/2), 174-197.
- Van de Walle, S. (2004). *Perception of administrative performance: The key trust in government*. Faculteit Sociale Wetenschappen Departement Politieke Wetenschappen. Katholieke Universiteit Leuven.
- Wilson, G. K. (1993). Counter-elites and bureaucracies. *Governance*, 6(3), 426-437.
- Xu, H., Zhang, Ch., & Huang, Y. (2023). Social trust, social capital, and subjective well-being of rural residents: micro-empirical evidence based on the Chinese General Social Survey (CGSS). *Humanities and Social Sciences Communications*, 10, 1-13.
- Yaqoubi Choubari, A., & Jalili Damdel, M. (2013). Examining the social power of management and its relationship with client satisfaction (case study of government offices in Khalkhal city). *Iranian Social Development Studies*, 6(2), 66-80. (in Persian)
- Yaqoubi, M., & Piri Yusuf-Abadi, A. B. (2017). Improving the processes of the talent management system in the light of social capital. *Public Management Research*, 11(41), 191-215. (in Persian)
- Yüksel, A. H. (2015). From bureauphobia to bureaucognition. *Global Business Research Congress (GBRC)*, June 4-5, Istanbul, Turkey.
- Whelan, J. (2011). Attitudes toward the Public Service. *Centre for Policy Development*. <http://cpd.org.au>.