

The Role of Social Capital in Satisfaction with Government Performance in COVID-19 Control Policy-Making in Tehran in 2020

Fatemeh Homayouni * 

PhD Student, Department of Sociology, Faculty of Humanities and Social Sciences, Science and Research Branch Islamic Azad University, Tehran, Iran

Zahra Mirhosseini ** 

Assistant Professor, Department of Women and Family Studies, Faculty of Social Sciences and Economics, Alzahra University, Tehran, Iran

Abstract

As one of the substantial factors influencing the persuasion of social structure during great crises, social capital plays a vital role in accelerating the implementation and effectiveness of policies adopted to control crisis. In this respect, this study aimed to examine the role of social capital in the level of satisfaction with government performance in COVID-19 control policy-making. The statistical population of the study comprised all citizens of Tehran. The Cochran formula was used to determine the sample size, which amounted to 400. The study relied on multistage cluster sampling to choose the participants in 22 districts of Tehran in Iran. Having been collected by a researcher-made questionnaire, the data was processed through SPSS software with one-sample t-tests, Pearson Correlation, multivariate linear regression, and one-way analysis of variance (ANOVA). The findings indicate that citizens living in Tehran have a moderate level of satisfaction with government performance in controlling COVID-19. Moreover, the lowest satisfaction mean value was associated with supply chain management and access to health items while the highest mean value of satisfaction pertained to the constraints and social distancing. There was a high correlation between the variable of social capital and satisfaction with government performance in COVID-19 control ($R=0.552$), and it can predict 30.3% of satisfaction variances. The results show that the variable of trust was the most important predictor of satisfaction with government performance in COVID-19 control.

Keywords: Social Capital, Satisfaction with Government Performance, COVID-19


* (Fatemeh.homayouni@srbiau.ac.ir)

** Corresponding Author (Z.mirhosseini@alzahra.ac.ir)


How to Cite: Homayouni, F., Mirhosseini, Z. (2021). The Role of Social Capital in Satisfaction with Government Performance in COVID-19 Control Policy-Making in Tehran in 2020. *State Studies*, 7(27), 89-122. doi: 10.22054/tssq.2021.58275.1053

نقش سرمایه اجتماعی بر رضایت‌مندی از عملکرد دولت در سیاست‌گذاری مهار کرونا در شهر تهران در سال ۱۳۹۹

دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی سیاسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد
علوم تحقیقات، تهران، ایران

فاطمه السادات همایونی * 

استادیار مطالعات زنان و خانواده، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی،
دانشگاه الزهراء، تهران، ایران

زهرا میرحسینی ** 

چکیده

یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در اقتناع‌سازی ساخت اجتماعی در مواقع بروز بحران‌های بزرگ، «سرمایه اجتماعی» است که می‌تواند بر سرعت اجرا و اثربخشی سیاست‌های اتخاذشده در مهار بحران مؤثر باشد. به همین منظور، این پژوهش با هدف بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر میزان رضایت‌مندی از عملکرد دولت در سیاست‌گذاری مهار کرونا انجام شده است. جامعه آماری پژوهش، شهروندان شهر تهران هستند و حجم نمونه با استفاده از روش کوکران تعداد ۴۰۰ نفر تعیین شده است. نمونه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران انتخاب شده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بوده و داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS و از طریق آزمون‌های t تک نمونه، همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی چندمتغیره و تحلیل واریانس یک‌سویه مورد پردازش قرار گرفت. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که ارزیابی شهروندان شهر تهران از رضایت‌مندی از عملکرد دولت در مهار کرونا در سطح متوسط قرار دارد. از طرفی پایین‌ترین میانگین رضایت‌مندی مربوط به مدیریت زنجیره تأمین و دسترسی به اقلام بهداشتی و بالاترین میانگین رضایت‌مندی مربوط به اعمال محدودیت‌ها و فاصله‌گذاری اجتماعی بوده است. متغیر سرمایه اجتماعی همبستگی بالایی با رضایت‌مندی از عملکرد دولت در مهار کرونا داشته ($R=0.552$) و توان پیش‌بینی ۳۰٫۳ درصد از تغییرات رضایت‌مندی را دارد. نتیجه کلی تحقیق نشان داده است که متغیر اعتماد، مهم‌ترین متغیر در پیش‌بینی رضایت از عملکرد دولت در مهار کرونا بوده است.

واژگان کلیدی: سرمایه اجتماعی، رضایت‌مندی از عملکرد دولت، کرونا

* (Fatemeh.homayouni@srbiau.ac.ir)

** نویسنده مسئول (Z.mirhosseini@alzahra.ac.ir)

مقدمه و بیان مسأله پژوهش

سرمایه اجتماعی به نوعی بعد معنوی یک اجتماع محسوب می‌شود که از طریق تشویق افراد به «همکاری»، «مشارکت»، «انسجام» و «اعتماد» در تعاملات اجتماعی، قادر است به حل میزان بیشتری از معضلات موجود در آن اجتماع غلبه کرده و حرکت به سوی رشد و توسعه را امکان‌پذیر سازد. امروزه به واسطه نقش کارکردی که سرمایه اجتماعی در جهت کاهش هزینه‌های اجتماعی و اقتصادی دارد، باور اساسی بر این است که سرمایه اجتماعی قواعد بازی را در جامعه تنظیم می‌کند و از این حیث یک نهاد غیررسمی محسوب می‌شود. بنابراین یکی از مهم‌ترین عناصر برای حاکمیت بر مردم و کسب مشروعیت، در اختیار داشتن سرمایه اجتماعی به‌طور عام و جلب اعتماد مردم بعنوان یکی از مؤلفه‌های مهم سرمایه اجتماعی به‌طور خاص است.

از سوی دیگر، یک نظام حکومتی بر بستر باورها و زمینه‌های ذهنی حکومت‌شوندگان شکل می‌گیرد. شکل‌گیری یک حکومت مانند یک معادله است که طرفین آن را حکومت‌کنندگان و حکومت‌شوندگان تشکیل می‌دهند. در این رابطه، حکومت نیاز به اعمال قدرت و اراده برای رسیدن به اهداف خود را دارد. فرامین حکومت زمانی از طرف مردم پذیرفته می‌شود که نظام حکومتی را باور داشته و اطاعت از آن را بدون اعمال قدرت، بر خود لازم ببینند. بعبارت دیگر مشروعیت یک حکومت بر پایه ذهنیت کنشگران یک جامعه استوار است (رحمت‌الهی، ۱۳۸۲: ۱۳۸-۱۳۷). اهمیت این مسئله در این است که قواعد و فرامین قدرت، بتوانند پشتوانه اجتماعی خود را حفظ کرده و به نظم و سامان سیاسی که متکی به اطاعت از قواعد [و باور جمعی] است، منجر شوند؛ بعبارت دیگر تأمین اهداف جمعی، متکی به حمایت و همکاری مردم است و با کاهش مشروعیت محقق نخواهند شد (آقاحسینی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۵۶) و این مهم می‌تواند از طریق «گزاره‌های نرم» محقق شود. یکی از مهم‌ترین گزاره‌های نرم در دنیای مدرن امروز، «سرمایه اجتماعی» است که از ارکان اصلی برای تحقق اهدافی از این دست می‌باشد. سرمایه اجتماعی بر باور درونی و مشارکت جمعی رضایت‌مندانۀ توأم با آگاهی تأکید دارد و این موارد با وجود اعتماد و باورمندی درونی حاصل می‌شود. در این رویکرد، منافع در گروه و اهداف به پشتوانه اعضا تأمین می‌شود و حس روحیه جمعی، مشارکت، پیگیری، کنش‌مندی و آگاهی شهروندان را به همراه خواهد داشت. بنابراین

همراهی حکومت کنندگان و حکومت شوندگان به واسطه وجود سرمایه اجتماعی، تقویت نظام سیاسی و قدرت حاکم را در پی خواهد داشت و با افزایش اعتماد، وفاق و همبستگی ملی افزایش می‌یابد. متقابلاً فقدان آن نیز موجب فقدان اعتماد و در نهایت نارضایتی از سیستم خواهد شد و گزاره‌های تخریب‌کننده و تنش‌آفرین را تقویت می‌کند (قربانی شیخ‌نشین، ۱۳۸۹: ۱۰)؛ بعبارت دیگر وجود سرمایه اجتماعی می‌تواند موجب تمایل به کمک به منافع عمومی توسط مردم شده و استفاده از قوانین غیررسمی در چارچوب سرمایه اجتماعی می‌تواند در مهار بحران نقش‌آفرینی مؤثری داشته باشد (Bartscher & et al, 2020). بنابراین سرمایه اجتماعی می‌تواند نقشی غیرقابل انکار در اجرای موفقیت‌آمیز سیاست‌های دولت ایفا کند و هزینه‌های سنگین اجرای ناموفق این سیاست‌ها را از میان ببرد، به گونه‌ای که در زمان بروز انواع بحران در جامعه نقش بسیار برجسته‌ای خواهد داشت.

شیوع بیماری کووید-۱۹، یکی از جدیدترین بحران‌های بشری است که کشورهای بسیاری را درگیر خود کرده و مشکلات بسیاری را برای جامعه جهانی ایجاد کرده است. با توجه به توضیحات ارائه شده، در چنین مواقعی وجود سرمایه اجتماعی می‌تواند در ایجاد وفاق ملی و سیاست‌گذاری‌های موفق برای عبور از این مرحله حساس بسیار حیاتی باشد. متأسفانه سرمایه اجتماعی در کشور ما روند رو به کاهش داشته است؛ به طوری که در نتایج آخرین گزارش مؤسسه لگاتوم^۱ که همه ساله برخی مؤلفه‌های رفاهی ۱۶۷ کشور جهان را بررسی و رتبه‌بندی می‌نماید، رتبه ایران در حوزه سرمایه اجتماعی در سال ۲۰۲۰، ۸۰ می‌باشد^۲ (Prosperity Index, 2020 Legatum). البته این شاخص در سال ۲۰۱۹، ۱۰۸ (Prosperity Index, 2019 Legatum) و در رتبه‌بندی سال ۲۰۱۸، ۷۰ بوده

1. Legatum

۲. مؤسسه لگاتوم با بررسی بیش از ۹۸ عامل در قالب ۹ زیر شاخص کیفیت اقتصادی، محیط کسب‌وکار، حکمروایی، آموزش، بهداشت و سلامت، امنیت، آزادی‌های فردی، سرمایه اجتماعی و مسائل زیست‌محیطی تلاش دارد تا ورای مسائلی نظیر رشد اقتصادی یا افزایش ورود سرمایه‌گذاری خارجی به یک کشور گام برداشته و تصویری دقیق‌تر از میزان و عمق رفاه و توسعه را در هر جامعه ارائه کند -

<https://www.prosperity.com/globe/iran>

که این مسأله نشانگر افول قابل توجه سرمایه اجتماعی ایران در طی دو سال گذشته است (Prosperity Index, 2018 Legatum).

پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات در گزارشی با عنوان «دیدگاه شهروندان در خصوص کرونا (مطالعه کشوری)» که بر اساس داده‌های نظرسنجی تلفنی با ۱۲۵۹ نفر که در ۲۵ تا ۲۸ فروردین ۱۳۹۹ در میان جمعیت ۱۸ سال و بالاتر ساکن مراکز استان‌ها انجام شده، به این نتیجه دست یافته است که ۳۴/۳ درصد پاسخگویان به آمارهای دولت در مورد تعداد مبتلایان و درگذشتگان ویروس کرونا اعتماد کمی دارند، ۳۲/۷ درصد از پاسخگویان نیز به اقدامات دولت در خصوص کرونا اعتماد کمی داشته و در نهایت میانگین نمره پاسخگویان به اقدامات دولت در مقابله با کرونا ۵/۳۳ (۰ تا ۱۰) بدست آمده است (پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، ۱۳۹۹: ۳). در گزارش دیگری که دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران با عنوان «نتایج موج سوم نظرسنجی از مردم درباره کرونا» منتشر نموده، نتایج نظرسنجی تلفنی در روزهای ۱۶ تا ۱۹ فروردین ماه ۱۳۹۹ در جمعیت نمونه ۱۰۳۲ نفری از مردم تهران نشان می‌دهد؛ ۲۶ درصد مردم ضعف دولت را عامل شیوع کرونا دانسته‌اند. علاوه بر این نسبت به اخبار رسمی منتشر شده در نیمه اسفند ۶۹ درصد، پایان اسفند ۵۵ درصد و در نیمه فروردین ۴۸ درصد، بی‌اعتمادی وجود داشته است (دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، ۱۳۹۹). محمد فاضلی عضو هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی نیز برای بررسی برخی ابعاد اجتماعی بحران کرونا در ایران از ۴۰۰۰ نفر از شهروندان نظرسنجی بعمل آورده است. داده‌های این نظرسنجی با استفاده از پرسشنامه الکترونیکی در فروردین‌ماه ۱۳۹۹ جمع‌آوری شده است. نتایج این نظرسنجی نشان داده‌اند که ۸۰/۵ درصد پاسخ‌گویان کرونا را بزرگ‌ترین بحران اجتماعی می‌دانند که در طول عمر خود تجربه می‌کنند. این میزان اهمیت دادن به کرونا از سوی مردم می‌تواند ظرفیتی برای اجماع‌سازی و بسیج عمومی برای جلب همکاری در جهت کنترل بیماری ایجاد کند. همچنین میانگین اعتماد به مدیران بحران پایین است (۳/۵۹ از ۱۰) و رضایت از عملکرد ایشان نیز همین‌گونه است (۳/۴۳ از ۱۰) است و ۴۱/۵ درصد پاسخگویان از شبکه اجتماعی تلگرام برای

دریافت محتوای مرتبط با کرونا استفاده می‌کنند.^۱ همچنین نتایج نظرسنجی ایسپا در سطح شهر تهران که به صورت تلفنی در تاریخ ۲۱ تا ۲۴ اسفند انجام شده است، نشان می‌دهد اگرچه ارزیابی مردم از عملکرد نهادهای عمومی در مواجهه با ویروس کرونا نسبت به نظرسنجی روزهای ۱۲ تا ۱۴ اسفند حدود ۱۰ درصد بهبود یافته، اما با این حال بیش از نیمی از مردم در این حوزه هنوز اظهار نارضایتی دارند. از نتایج نظرسنجی‌های در سطح شهر تهران انجام شده و همچنین نتایج نظرسنجی ملی که در تاریخ ۲۰ تا ۲۵ اسفندماه انجام شده است، در خصوص تفاوت میان گروه‌های مختلف دو نکته می‌توان استخراج کرد. نکته اول این که گروه‌های کیفی‌تر و مؤثرتر جامعه که احتمالاً می‌بایست آینده جامعه را رقم بزنند، اعتماد کمتری دارند و عمدتاً ارزیابی بدبینانه‌تری نسبت به عملکردها دارند. افراد جوان‌تر، افراد دارای تحصیلات دانشگاهی بویژه افراد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و دکتری و همچنین افراد شهرنشین به طرز معناداری اعتماد کمتری دارند و ارزیابی منفی‌تری از اقدامات و سیاست‌ها در حوزه مبارزه با کرونا دارند.^۲

با توجه به نتایج نظرسنجی‌ها می‌توان گفت که «بحران بی‌اعتمادی به عملکرد دولت» در شهر تهران در نتیجه «بحران سرمایه اجتماعی» بود و در کنار پدیده «اینفودمی» به معنای هجوم گسترده اطلاعات، در نخستین روزهای بروز «بحران کرونا» در مهار آن اختلال بزرگی ایجاد کرد. اعتماد مردم به رسانه‌های بیگانه و شبکه‌های غیررسمی اجتماعی بجای رسانه‌های رسمی کشور به موج شایعات و مشکلات دامن زد. رسانه‌های اجتماعی و فضای مجازی بواسطه انتشار آزاد اطلاعات، نقش جدی اطلاع‌رسانی را بر عهده گرفتند و برخی از آن‌ها با انتشار اخبار جعلی، اعتماد عمومی را جریحه‌دارتر از قبل نموده و این شکاف را عمیق‌تر کردند (Islam & et al, 2020). انتشار ویدئوهای جعلی از کادر درمان، آمار بی‌اساس از مبتلایان و جان‌باختگان و توصیه‌های عجیب برای دوری از این بیماری از زبان افراد به ظاهر متخصص - علی‌رغم تلاش نهادهای مسئول - نتیجه‌ای جز افزایش مبتلایان، کاهش چشمگیر سلامت اجتماعی، خستگی کادر درمان و ناتوانی در مدیریت بحران را در بر نداشت.

1. <https://www.hamshahrionline.ir/news/495892>.

2. <http://www.ispa.ir/Default/Details/fa/2169>

علاوه بر این موارد، شهر تهران بعنوان قطب اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی کشور است و مضاف بر پایتخت بودن، بعنوان پرجمعیت‌ترین شهر کشور بیش از یک‌ششم تولید ناخالص داخلی را تولید می‌کند (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۸) و تقریباً تمرکز فرهنگی و سیاسی کشور به طور کامل در آن تجمیع شده است. با این حال به نظر می‌رسد که اهمیت تهران برای ایران فراتر از این موضوعات است و نقش آن در وحدت ملی فراتر از نکات ذکر شده است. به دلیل وجود مرکزیت سیاسی و حضور اصلی‌ترین نیروهای کارشناسی و مدیریتی، ایده‌ها و الگوهای اصلی رفتاری در مدیریت شهری و اداره کشور در تهران شکل می‌گیرد و به آرامی به سایر نقاط کشور سرایت می‌کند. به تعبیری الگوی تحول در ابعاد مختلف، به نحو روشنی در تهران شکل گرفته و در سایر نقاط کشور منتشر می‌شود. از این رو به نظر می‌رسد مطالعه و پژوهش و بررسی نسبتاً جامع ابعاد سرمایه اجتماعی و نگاه مردم شهر تهران به این مسأله برای مهار بحران کرونا، اهمیت و ضرورت بسیار زیادی دارد. از این رو این پژوهش با هدف نشان دادن اهمیت بازتولید سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی در بلندمدت بعنوان حلقه مفقوده مواجهه با بحران‌های بزرگی همچون کرونا، درصدد است تا میزان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی از عملکرد دولت در سیاست‌گذاری مهار کرونا و نقش سرمایه اجتماعی را بر آن، مورد بررسی قرار دهد.

مرور ادبیات و سوابق پژوهش

مطالعات متعددی در زمینه تأثیرگذاری سرمایه اجتماعی بر روند انواع بحران‌های اجتماعی انجام شده است که در اینجا به علت نزدیکی موضوعی، برخی از این تحقیقات مورد بررسی قرار گرفته‌اند:

پیشینه مطالعات خارجی

کری وو (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «سرمایه اجتماعی و کووید ۱۹: رویکردی چند بعدی و چند سطحی»؛ با نظرسنجی در استان هوئی چین و همچنین داده‌های جدیدترین نظرسنجی ارزش‌های جهانی (WVS, 2016-2020) نشان داده است که سرمایه اجتماعی به طور عمده از طریق تسهیل اقدامات جمعی و ارتقای پذیرش عمومی و انطباق با اقدامات کنترلی در قالب اعتماد بر کنترل کرونا تأثیر می‌گذارد. انطباق با اقدامات

کنترلی، بیشتر به اعتماد مردم به نهادهای سیاسی خود و کمتر به اعتماد به یکدیگر بستگی دارد.

بارتچر و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهش «سرمایه اجتماعی و کووید ۱۹: بینش کشورهای اروپایی» در تجزیه و تحلیل‌های مستقل برای اتریش، آلمان، ایتالیا، هلند، سوئد، سوئیس و انگلستان نشان می‌دهند که یک افزایش انحراف معیار در سرمایه اجتماعی منجر به کاهش سرانه ۱۲ الی ۳۲ درصدی کووید ۱۹ از اواسط مارس تا اواسط ماه می شده است. همچنین با مطالعه بر روی جامعه ایتالیا (بعنوان یک مطالعه موردی) دریافتند که مناطق دارای سرمایه اجتماعی بالا، مرگ و میر پایین تری را تجربه کرده‌اند. پیئاس و احمر (۲۰۲۰) در مطالعه «سرمایه اجتماعی در پاسخ به کووید ۱۹» با استناد به بحران‌های گذشته به این نتیجه رسیده‌اند که جوامع با سرمایه اجتماعی بالا با کارآیی بیشتری نسبت به جوامعی که سرمایه اجتماعی پایین دارند، به کنترل کووید ۱۹ پاسخ می‌دهند و اذعان می‌دارند جوامعی مانند آمریکا به دلیل کمبودها یا اختلالات در سرمایه اجتماعی، در کنترل ویروس با مشکل روبرو شوند.

وانگ و کوهلر (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «سرمایه اجتماعی و بهداشت عمومی: پاسخ به بیماری همه‌گیر کووید ۱۹» نشان داده‌اند سیاست‌هایی که باعث ایجاد سرمایه اجتماعی در تمام سطوح جامعه می‌شوند، ممکن است راهی مهم برای بهبود خدمات درمانی و تقویت سیستم‌های بهداشتی در پاسخ کووید ۱۹ ارائه دهند.

هلیول و همکاران (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای با عنوان «سرمایه اجتماعی و بهزیستی در اوقات بحران»، نشان داده‌اند که چگونه کیفیت بافت اجتماعی یک جامعه یا ملت بر ظرفیت آن برای مقابله با بحران‌ها و توسعه منابع انسانی و طبیعی از راه‌هایی که موجب بهبود و پایداری بهزیستی ذهنی می‌شود، تأثیر می‌گذارد و جوامع و ملل دارای سرمایه اجتماعی و با اعتماد به نفس بالاتر، به‌طور مؤثر به بحران‌ها و انتقال پاسخ می‌دهند.

کندی و همکاران (۱۹۹۸) در پژوهشی با عنوان «نقش سرمایه اجتماعی در بحران مرگ و میر روسیه» تجزیه و تحلیل مقطعی و اکولوژی از رابطه بین شاخص‌های سرمایه اجتماعی و میزان مرگ و میر در ۴۰ منطقه روسیه انجام داده شد. بین شاخص‌های سرمایه اجتماعی و امید به زندگی و همچنین میزان مرگ و میر ارتباط معناداری برقرار شد.

پیشینه مطالعات داخلی

دامغانیان و کشاورز (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «واکاوی تأثیر بیماری کووید-۱۹ بر اعتماد سیاسی با توجه به نقش میانجی سرمایه اجتماعی و نقش تعدیل‌گر رسانه‌های اجتماعی» با نمونه ۳۰۰ نفری در شهر شیراز، نشان داده‌اند که بیماری کووید-۱۹ بر اعتماد سیاسی و سرمایه اجتماعی جامعه شهری شیراز تأثیر منفی و معناداری دارد. با این وجود سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد سیاسی جامعه شهری شیراز دارد. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که سرمایه اجتماعی در رابطه بین بیماری کووید-۱۹ و اعتماد سیاسی نقش میانجی‌گری ایفا می‌کند و رسانه‌های اجتماعی نیز می‌توانند رابطه بین بیماری کووید-۱۹ و اعتماد سیاسی را تعدیل نمایند.

غیاثوند (۱۳۹۹) مطالعه‌ای با عنوان «سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در شرایط شیوع کرونا» با نمونه ۱۶۰۰ نفری از افراد ۱۵ سال به بالای کشور انجام داده است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که بحث اعتماد به عملکرد دولت هم متوجه مجموعه‌ای از رفتارها و انتظارات ابزاری نسبت به نظام سیاسی و نیز بعد ارزش‌شناختی اعتماد در قبال نظام سلامت می‌باشد. به طور مشخص و متأثر از ایده نظری زتومکا، اعتماد مردم کشور به نظام سیاسی از نوع «اعتماد ابزاری» بوده که کماکان در سطح «اعتماد پایه» می‌باشد؛ در مقابل، اعتماد به نظام پزشکی و سلامت که اعتمادی مبتنی بر انتظارات اخلاقی و نیز «اعتماد ارزش‌شناختی» می‌باشد، در حد بسیاری افزایش یافته است. همچنین در بررسی اعتماد مردم به عملکرد مجموعه دولت مشخص شد که مؤلفه‌های اعتمادساز از معرف‌های هر دو نوع اعتماد تشکیل می‌شود؛ بعبارتی مردم وقتی وارد تعامل و همکاری با مجموعه دولت می‌شوند به تدریج به رعایت رفتارهای بهداشتی فردی و جمعی می‌پردازند و از حجم انتقادات کاسته می‌شود که به نوبه خود زمینه‌های همکاری مردم را فراهم می‌سازد.

احتشامی و همکاران (۱۳۹۸) مطالعه‌ای با عنوان «الگوی پیش‌بینی بحران ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها» انجام دادند که با استفاده از روش دلفی و انجام مصاحبه نیمه ساختاریافته با ده نفر از خبرگان حوزه‌های مرتبط با موضوع انجام شد. یافته‌ها و نتایج بدست آمده نشان داد که مدل مدیریت بحران ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها، شامل مراحل پیش‌بینی، پیشگیری، مواجهه و مقابله و ترمیم و بازسازی است. پیش‌بینی

بحران مبتنی بر رصد بسترهای شکل‌گیری این نقاط در ابعاد فرهنگی - اجتماعی، اقتصادی، کالبدی و کنترلی - نظارتی است و با اتکا به این یافته‌ها باید از شکل‌گیری بحران پیشگیری کرد. در مواجهه با این نوع بحران معمولاً نیازی به اقدامات سلبی نیست ولی در صورت پیشرفت بحران و نیاز به مقابله، از این نوع اقدامات نیز استفاده می‌شود. به هر حال پس از کنترل بحران، مراحل ترمیم و بازسازی در صدر برنامه‌های مدیران شهری قرار می‌گیرد.

سلطانی حبیب و ذاکرزاده (۱۳۹۵) در مطالعه‌ای با عنوان «سرمایه اجتماعی و تأثیر آن در مدیریت بحران در شهرها (نمونه موردی: شهر همدان)» با نمونه‌ای ۳۸۱ نفری به بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی شهروندان و مدیریت بحران شهر همدان پرداخته است. نتایج یافته‌ها حاکی از آن است که بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (اعتماد، مشارکت، حمایت، اطمینان، احساس امنیت و ارزش زندگی) و مدیریت بحران‌های اجتماعی از متغیرهای (پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازسازی) ارتباط معناداری وجود دارد.

رشادت‌جو و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «نقش سرمایه اجتماعی در مدیریت بحران‌های اجتماعی کلان‌شهرهای ایران مطالعه موردی شهر رشت» از شش مؤلفه سرمایه اجتماعی شامل اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، حمایت اجتماعی، انسجام اجتماعی، احساس امنیت و ارزش زندگی و برای مدیریت بحران‌های اجتماعی از متغیرهای پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازسازی استفاده کرده است. نتایج یافته‌ها حاکی از این بود که بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (اعتماد، مشارکت، حمایت، انسجام، احساس زندگی، ارزش زندگی) و مدیریت بحران‌های اجتماعی (پیشگیری، آمادگی، مقابله، بازسازی) شهروندان کلان‌شهر رشت ارتباط معناداری وجود دارد. بنابراین هرچه بر میزان سرمایه اجتماعی شهروندان افزوده شود، مدیریت بحران‌های اجتماعی نیز بیشتر خواهد شد.

زینالی (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان «جایگاه سازمان‌های دولتی مسئول بحران‌ها و تهدیدهای اجتماعی در ایران»، به بررسی جایگاه نهادهای دولتی در ایران پرداخته به این نتیجه رسیده است که با توجه به وقت‌گیر و پرهزینه بودن مدیریت بحران‌های اجتماعی،

نهادهای دولتی می‌توانند نقش بسیار مهمی در سیاست‌گذاری و مدیریت بحران‌ها ایفا نمایند و یا آسیب‌ها و مشکلات اجتماعی مؤثر در بروز بحران را شناسایی و کنترل کنند.

چارچوب نظری پژوهش

ضمن مرور تمام نظریات مرتبط با سرمایه اجتماعی و ابعاد آن، با توجه به اهمیت فوق‌العاده مفهوم اعتماد اجتماعی که بنیان ابعاد دیگر سرمایه اجتماعی را می‌سازد، چارچوب نظری این مقاله بر آرای فوکویاما، زتومکا و گیدنز استوار است. اعتماد در متن کنش‌های انسانی نمود پیدا می‌کند، به‌خصوص در آن دسته از کنش‌ها که جهت‌گیری معطوف به آینده دارد و آن نوعی رابطه کیفی است که به تعبیر کلمن «قدرت عمل کردن را تسهیل می‌کند». اعتماد، تسهیل‌کننده مبادلات در فضای اجتماعی است که هزینه مذاکرات و مبادلات اجتماعی را به حداقل می‌رساند و برای حل مسائل مربوط به نظم اجتماعی نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. به تعبیری، مفاهیم مربوط به اعتماد به طور بالقوه روابط اجتماعی را توصیف می‌نماید که در بردارنده تمایزات افقی بین حوزه‌های مربوط به فضای عمومی و شخصی است (ازکیا و غفاری، ۱۳۸۰: ۷). اردن معتقد به وجود رابطه بین اعتماد با مسئولیت‌پذیری است. در جوامعی که اعتماد بالایی وجود دارد، مسئولیت‌پذیری بیشتری در سطوح پایین جامعه دیده می‌شود و در جوامعی که اعتماد کمتری وجود دارد، به نوعی فرار از مسئولیت بیشتر دیده می‌شود (Erden: 2009, 2180).

زتومکا پیدایش فرهنگ اعتماد را در طی فرآیندی به نام «شدن اجتماعی» مورد بحث قرار می‌دهد. فرآیند پیدایش فرهنگ اعتماد نمونه‌ای از فرآیند کلی‌تر است که از طریق آن؛ فرهنگ‌ها، ساختارهای اجتماعی، نظام‌های هنجاری، نهادها، سازمان‌ها و موجودات اجتماعی کلان دیگر در حال شکل‌گیری هستند. شدن فرهنگ اعتماد بعنوان نمونه‌ای از فرآیندهای گسترده‌تر شدن اجتماعی مطرح می‌گردد (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۴۰).

مدل شدن اجتماعی مبتنی بر چند فرض است: نخست عاملیت انسانی یا کنش‌های فردی و جمعی، تصمیم‌گیری‌ها و انتخاب‌هایی که توسط کنشگران در چارچوب موقعیت‌هایی فراهم شده و توسط ساختارهای موجود صورت می‌گیرد. بعلاوه در بحث بر روی عاملیت، متغیرهایی را تحت عنوان مفهوم «خلقیات اجتماعی» قرار می‌دهد که این متغیرها عبارتند از: انگیزه اعتماد کردن، عمل‌گرایی، خوش‌بینی، گرایش به آینده،

اشتیاق زیاد و تمایل به کسب موفقیت. خلیقات اجتماعی همراه با سرمایه جمعی می‌تواند ظرفیت کنشگران را در این راستا افزایش دهد و برای پیدایش فرهنگ اعتماد، توانایی ابتکار فردی مهم نیست بلکه سطح معمول توانایی افراد یک جامعه که در آن سهیم هستند اهمیت زیادی دارد (زتومکا ۱۳۸۴: ۱۴۹-۱۵۳). دوم شرایط ساختاری و موقعیت‌هایی که توسط عمل در حال تکوین پیوسته شکل گرفته و دوباره شکل می‌گیرند. زتومکا (۱۳۸۴: ۱۴۰-۱۶۰) در مورد زمینه‌های فرهنگی ایجادکننده اعتماد و بی‌اعتمادی و حاکمیت آن در جامعه به پنج عامل بعنوان شرایط ساختاری اشاره می‌نماید:

- ۱- وحدت هنجاری، ۲- ثبات نظام اجتماعی، ۳- شفافیت سازمان اجتماعی، ۴- آشنایی با محیط اجتماعی و ۵- پاسخگو بودن افراد و نهادها. این پنج عامل می‌توانند شرایطی را برای کنشگران در جهت شرط‌بندی در جهت اعتماد یا بی‌اعتمادی فراهم سازند.

وی همچنین در بررسی زمینه‌های اعتماد، سه زمینه را بر می‌شمارد که عبارتند از: وجهه، اعتبار و عملکرد و نمود یا طرز رفتار. این سه مبنایی هستند بر قابلیت اعتماد اولیه. اطلاعات در مورد اعتبار، عملکرد یا نمودها می‌تواند در برخوردهای مستقیم با افراد و نهادها بدست آید و یا بر پایه نقل قول‌ها، مدارک، ارزیابی و یا معرفی دیگران حاصل شود. اعتبار بالا، کنش‌ها را نمایان‌تر می‌سازد و با رعایت بهتر استانداردها، امنیت و کنترل بیشتری را سبب می‌شود (زتومکا، ۱۳۸۴: ۸۸). زتومکا در بحث بر روی شرایط ساختاری، پنج شرط را بعنوان پیش‌فرض مطرح می‌سازد که زمینه عمل کنشگران را فراهم می‌آورند و می‌توانند منشأ پیدایش فرهنگ اعتماد و یا سلب اعتماد و هدایت به سوی فرهنگ عدم اعتماد باشند. اولین شرط عبارت است: از وحدت و یکپارچگی هنجاری و نقطه مقابل آن یعنی آشفتگی هنجاری. هنجارها، ویژگی‌های اخلاقی و آداب و رسوم، چارچوب کلی زندگی اجتماعی را می‌سازند و اجرای عملی هنجارها، خصلت الزامی بودن آن‌ها را تضمین می‌نماید. این هنجارها، زندگی اجتماعی را بدون مشکل، ایمن، منظم و قابل پیش‌بینی می‌سازند و همانند سناریوهای تثبیت‌شده‌ای هستند که نشان‌دهنده آنچه مردم باید انجام دهند و یا انجام خواهند داد، هستند (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۴۳) در مقابل، در شرایط بی‌هنجاری، قواعد و مقررات مختلف اجتماعی که هم تنظیم‌کننده رفتار انسانی و هم وادارکننده کنشگران به اطاعت و فرمان‌برداری هستند، به‌هم‌ریخته‌اند. کنش‌های افراد بدون نظم شخصی بوده، از روی هوس و مبتنی بر

هیجانان زودگذر و تمایلات خودخواهانه انجام می‌گیرند. در اینجا هیچ چیز را نمی‌توان پیش‌بینی کرد، بیشتر انتظارات خودخواهانه و رفتارها منفعت‌طلبانه است. افراد، ایده روشنی در مورد تعهدات الزام‌آور ندارند و هیچ‌کس به این هنجارها عمل نمی‌کند، هیچ‌کس جرأت سپردن چیزی به دیگری را ندارد و هیچ‌کس باور ندارد که اعتماد کردن می‌تواند باعث برانگیخته شدن اعتماد متقابل گردد و آنومی یا بی‌سازمانی، بافت هنجاری زندگی اجتماعی را به تحلیل می‌برد.

شرط ساختاری دوم عبارت است از: ثبات نظام اجتماعی و نقطه مقابل آن دگرگونی بنیادی. اگر شبکه روابط گروه‌ها، انجمن‌ها، نهادها، سازمان‌ها و رژیم‌ها با دوام، پایدار و مستمر باشد، نقاط عطف روشنی در زندگی اجتماعی، احساس امنیت، حمایت و آرامش ایجاد می‌کند. به این ترتیب برآورده شدن تعهدات و پاسخ متقابل به اعتماد، وظیفه تلقی نمی‌شود بلکه یک واکنش عادی و بدون مسئله است (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۴۳)؛ بنابراین، اعتماد می‌تواند به آسانی عرضه شود و احتمال اینکه اعتماد موردنظر متقابلاً پاسخ داده خواهد شد، بالا است. شرط سوم عبارت است از شفافیت سازمان اجتماعی و نقطه مقابل آن پنهان‌کاری و ابهام‌فراگیر در سازمان. دسترسی به اطلاعات در مورد عملکرد، قابلیت و توانایی، سطح پیشرفت و همچنین کاهش آسیب‌ها در بین گروه‌ها، سازمان‌ها و رژیم‌ها احساس امنیت و پیش‌بینی‌پذیری ایجاد می‌کند و نتیجه آن؛ گزارش‌های آزادانه، امکان بازرسی و کنترل، سهولت درک این سازمان‌ها بوده و افراد مایل به ارتباط توأم با اعتماد با این گروه‌ها و سازمان‌ها هستند. شرط چهارم عبارت است از آشنایی یا ضد آن غرابت و ناآشنا بودن با محیطی که مردم در آن اعمال خود را به عهده می‌گیرند. آشنایی در شخص احساس امنیت، قطعیت، پیش‌بینی‌پذیری و آرامش ایجاد کرده و فضایی برای ایجاد اعتماد فراهم می‌کند. شرط پنجم عبارت است از پاسخگو بودن افراد و نهادها و نقطه مقابل آن، خودسری و بی‌مسئولیتی آنها. وقتی مجموعه‌ای از نهادها توانمند، در دسترس و به معنای واقعی کلمه در حال انجام وظیفه باشند؛ با تعیین معیارها و فراهم کردن زمینه برای کنترل و نظارت بر رفتار افراد توسط این نهادها، از خطر سوءاستفاده کاسته شده و نظم و ترتیب روال کار حفظ می‌گردد. اگر افراد زمانی که امتیازاتشان نادیده گرفته شده یا دیگران به تعهدات خود نسبت به آن‌ها عمل نکنند، بتوانند به چنین نهادهایی متوسل گردند، در آن‌ها نوعی احساس امنیت یا امکان پشتیبانی و در نتیجه

آرامش بیشتر بوجود می‌آید. این پنج شرط یعنی وحدت هنجاری، ثبات، شفافیت، آشنایی و پاسخگویی، شرایط مناسب را برای شکل‌گیری استعدادها در کنشگر انسانی و فرصت‌هایی را برای شرط‌بندی بر روی اعتماد فراهم می‌سازند.

زئومکا در تئوری شدن اجتماعی خود فرض را بر این قرار می‌دهد که اعتماد همانند همه عناصر ساختاری و فرهنگی، حاصل تجربیات تاریخی است. اثر حوادث اخیر در نهادها، نقش‌ها، نمادها، باورها (مانند قانون، اخلاق، آداب و رسوم، آموزه‌ها، افکار و ایدئولوژی‌ها، آیین‌های مذهبی) و همچنین در اذهان کنشگران اجتماعی (طرز تفکر، شناخت‌ها، گرایش‌ها و اولویت‌های فکری آنان) باقی می‌ماند. تجربیات مشترک، الگوهای ذهنی، فرهنگی و ساختاری مشترکی را می‌سازند و این الگوها نیز به نوبت، شرایط مواجهه (با ایجاد یا تسهیل شرایط) با کنش‌های آتی را فراهم می‌نمایند و ارتباط میان تأثیرات گذشته و رشد و توسعه آینده به وسیله نسل‌ها فراهم می‌گردد: مجموعه‌ای از افرادی که در سال‌های شکل‌گیری شخصیت و افکارشان در معرض نیروهای اجتماعی مهم و مشابهی بوده و حوادث اجتماعی یکسانی را تجربه کرده‌اند.

گیدنز معتقد است که مشخصه عصر مدرن، «اعتماد بالقوه» است و منابع اصلی اعتماد در جوامع سنتی، اهمیت خود را در جوامع مدرن صنعتی از دست داده‌اند. از نظر گیدنز قابلیت اعتماد بر دو نوع است: یکی قابلیت اعتمادی است که میان افرادی که خوب همدیگر را می‌شناسند و بر مبنای آن آشنایی طولانی برقرار می‌شود، یعنی افرادی که صلاحیت‌های لازم را برای قابل اعتماد بودن در نظر همدیگر به اثبات رسانیده‌اند؛ اما قابلیت اعتماد بر مبنای مکانیسم‌های از جاکننده چیز دیگری است، هرچند در اینجا نیز اعتماد‌پذیری عامل مهمی است (گیدنز، ۱۳۸۰: ۹۹). در برخی مقتضیات، اعتماد به نظام‌های انتزاعی به هرگونه روبرویی با افراد یا گروه‌هایی که به نوعی مسئول این نظام‌ها هستند، نیازی ندارد؛ اما در بیشتر موارد این‌چنینی افراد یا گروه‌ها دخالت دارند. گیدنز در اینجا نقاط دسترسی نظام‌های انتزاعی را مطرح می‌سازد. این نقاط دسترسی نظام‌های انتزاعی، زمینه برخورد پایبندی‌های چهره‌دار و بی‌چهره را فراهم می‌سازند. از نظر گیدنز نقاط دسترسی، همان نقاط پیوند بین افراد یا جمع‌های غیرمتخصص با نمایندگان نظام‌های انتزاعی‌اند. هرچند نقاط دسترسی، نقاط آسیب‌پذیری نظام‌های انتزاعی را نشان می‌دهند

ولی در ضمن، همان پیوندگاه‌هایی هستند که اعتماد را در آن جاها می‌توان حفظ یا بنا کرد (گیدنز، ۱۳۸۰: ۱۰۵).

طبق دیدگاه جانستون، اعتماد نهادی (اعتماد به دستگاه‌های اجرایی)، فرآیندهای شبکه اجتماعی و اقتصادی را تسهیل می‌کند، چون اعتماد ساختار مهمی در مدل کنش متقابل است (Batt, 2008:488). به نظر وی برای ایجاد ارتباط اجتماعی شخص باید بتواند فضایی آکنده از اعتماد را ایجاد کند که در نتیجه، ترس‌های خود و دیگری را از طرد شدن کاهش داده، امید به پذیرش، حمایت و تأیید را ارتقا بخشد. طبق دیدگاه وی اعتماد، یک خصیصه شخصیتی ثابت و تغییرناپذیر نیست بلکه اعتماد اجتماعی، جنبه‌ای از روابط اجتماعی است که مدام در حال تغییر و پویایی است و این اعمال اجتماعی افراد است که سطح اعتماد را در روابط اجتماعی آن‌ها افزایش یا کاهش می‌دهد. همچنین اعمال اجتماعی آن‌ها در ایجاد و حفظ اعتماد، در روابط دو سویه و کنش‌های هر دو طرف از اهمیت زیادی برخوردار است (Johnston: 1993: 66).

به اعتقاد گیدنز، اعتماد به شیرازه زمان و مکان مربوط می‌شود؛ زیرا اعتماد یعنی ضمان و تعهد دادن به شخص، گروه یا نظام در طول زمان آینده. اندیشه اعتماد نیز اندیشه‌ای مدرن است. از نظر گیدنز اعتماد با انتظارات محاسبه شده سر و کار دارد و بیشتر با امنیت ارتباط دارد. در مناسبات شخصی نیز همین‌طور است. اعتماد باید دو طرفه باشد تا مؤثر واقع شود و در قبال رخدادهای محتمل‌الوقوع آینده، آسایش خاطر عرضه کند. به این دلیل است که گیدنز اعتماد را با اندیشه آسایش خاطر اولیه در شخصیت نیز مربوط می‌کند (گیدنز، ۱۳۸۰: ۱۸۷-۱۷۵). بنا به تعریف وی، علت اینکه ما اغلب در فعالیت‌های جاری خود کمتر از آنچه واقعاً هستیم احساس ضعف و ناتوانی می‌کنیم به دلیل عدم وجود اعتماد بنیادین و عدم وجود اعتماد اجتماعی است. گیدنز جوّ دارای اعتماد را با اصطلاح «پله حفاظتی» می‌آورد که در حقیقت نوعی پوشش اطمینان‌بخش است که به حفظ و تداوم محیط پیرامونی ما کمک می‌کند (گیدنز، ۱۳۸۳: ۱۸۱).

مطالعات انجام شده درباره اعتماد بیانگر این مطلب است که اعتماد بر مبنای دانش و تجربه است. به طور کلی اعتماد فرایندی دانشی را مورد ملاحظه قرار می‌دهد. اعتماد در مراحل اولیه با اجتماعی شدن تحقق می‌یابد. اگر اعتمادی که در مراحل بعدی بوجود می‌آید، هم‌تراز با اعتمادی که در مراحل اولیه وجود داشت باشد، اعتماد قوی و

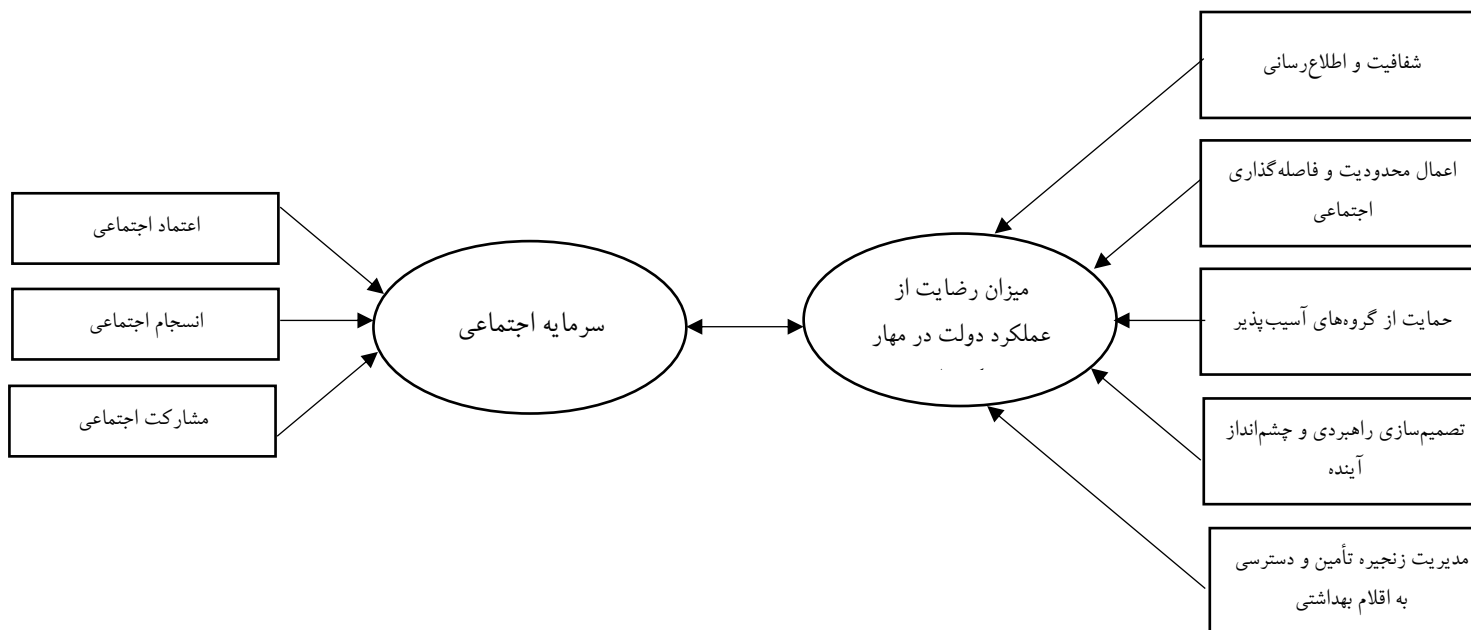
مستحکم می‌شود و ثبات اجتماعی افزایش می‌یابد و باعث می‌شود اعتماد از یک نسل به نسل دیگر انتقال یابد (Erden, 2009: 2180). هاردین نیز بر روی نقش اصلی نهادها که به عنوان ایجادکننده اعتماد اجتماعی هستند تأکید دارد (Rubal, M & Voces, 2007:2). به نظر او نهادی کردن حکومت و اجرای سیاست‌های آن بایستی بتواند به سطح بالاتری از اعتماد در جامعه بینجامد (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۶۲).

به نظر فوکویاما از یک طرف، بی‌اعتمادی باعث فرسایش سرمایه اجتماعی گردیده و به انزوا، ذره‌ای شدن، گسسته شدن پیوندها و از بین رفتن شبکه روابط بین فردی می‌انجامد. از طرف دیگر، بی‌اعتمادی با تحریک و برانگیختن افراد در جهت جستجو برای یافتن جانشین‌ها اغلب با پذیرش هویت‌های غیرقانونی (در باندهای بزهکاری، خرده‌فرهنگ‌های منحرف و نظایر آن) خود را از حالت فردیت خارج کرده و او را از خود بیگانه می‌سازد (زتومکا، ۱۳۸۴: ۱۲۲). فوکویاما (۲۰۰۰)، سرمایه اجتماعی را به صورت مجموعه ارزش‌ها و یا هنجارهای غیررسمی ذکر شده تعریف می‌کند که بین اعضای گروه مشترک است و به آن‌ها امکان می‌دهد تا با همدیگر مشارکت کنند. تعاریف سرمایه اجتماعی به طور اجتناب‌ناپذیری بر این نتیجه منتهی می‌شود که شرایط اساسی برای وجود داشتن سرمایه اجتماعی همان وجود اعتماد اجتماعی، هنجارهای اجتماعی و انسجام اجتماعی است. بنابراین به نظر می‌رسد سرمایه اجتماعی شامل اعتماد نیز هست و اعتماد می‌تواند به صورت انتظار متقابلی تعریف شود که در آن هیچیک از طرفین دخیل در معامله از آسیب‌پذیری دیگران سود نمی‌برند. بعلاوه، افراد قابل اعتماد کسانی هستند که به تعهدات خود عمل می‌کنند و این نوع از اعتماد، در زمانی که نمی‌توان روابط به طور کامل و رسمی با قراردادها محدود شوند، بسیار باارزش‌اند. جامعه‌ای با اعضای قابل اعتماد به افراد امکان می‌دهد تا از نظر سرمایه اجتماعی قوی شوند (پاپنیس و بویملیوتو، ۲۰۰۷: ۱).

روستاین (۲۰۰۵) نیز در کتاب دام‌های اجتماعی و مسأله اعتماد با بهره‌گیری از نظریه بازی، ضمن پرداختن به موضوع دام‌های اجتماعی و بی‌اعتمادی و فساد ناشی از این دام‌ها، بر نقش مؤثر دولت در جلوگیری از آنها یا برجسته‌شدنشان تأکید می‌کند. به اعتقاد روستاین دولت با برقراری نظامی فراگیر و مبتنی بر عدالت و انصاف، جلوی بوجود آمدن و گسترش دام‌های اجتماعی نظیر اقتصاد مبتنی بر منافع فردی و کوتاه‌مدت و

آسیب‌رسان به منافع عمومی درازمدت را می‌گیرد و از این طریق جلب اعتماد و تولید سرمایه اجتماعی را باعث می‌شود؛ اما اگر دولت در ساختن نظامی فراگیر و مبتنی بر خیر عمومی مداخله نکند، مردم دچار بی‌اعتمادی اجتماعی می‌شوند و به ناچار عملکردی را پیش می‌گیرند که صرفاً در جهت منافع فردی و کوتاه‌مدت خودشان است و این به فساد دامن می‌زند (روشتاین، ۱۳۹۳). در باور روشتاین (و به استناد یافته‌های پژوهشی وی)، سطح اعتماد اجتماعی مردم را نمی‌توان به فعالیت‌شان در انجمن و نهادهای داوطلبانه نسبت داد؛ عبارت دیگر فعال شدن مردم در نهادهای مدنی، اعتماد آن‌ها به دیگران را افزایش نمی‌دهد. وی می‌کوشد از طریق سرونه کردن منطق علی، معمای سرمایه و اعتماد اجتماعی را حل کند: استدلال اصلی این است که اعتماد اجتماعی «از پایین» تولید نمی‌شود بلکه «از بالا» تولید می‌شود. دقیق‌تر اینکه نوع خاصی از نهادهای سیاسی هستند که اعتماد تولید می‌کنند. نهادهای حکومتی و راهبردهایی که برابری سیاسی، حقوقی و اجتماعی تولید می‌کنند و بر اصول انصاف، صداقت و بی‌طرفی بنا شده‌اند، اعتماد به بار می‌آورند. مطالعات تجربی نشان می‌دهد کشورهایی که دارای فساد اندک می‌باشند همان‌هایی هستند که سطوح بالایی از اعتماد دارند. بنابراین بر مبنای چارچوب نظری یاد شده، می‌توان مدل مفهومی پژوهش را به شکل ذیل تعریف کرد:

شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش



فرضیه‌های پژوهش

الف - فرضیه اصلی

میان میزان سرمایه اجتماعی (اعتماد اجتماعی، انسجام اجتماعی و مشارکت اجتماعی) و میزان رضایت‌مندی از عملکرد دولت در مهار بحران کرونا در شهر تهران رابطه مستقیم وجود دارد.

ب - فرضیات فرعی

میزان اعتماد اجتماعی بالاتر به‌طور مستقیم با میزان رضایت‌مندی از عملکرد دولت در مهار بحران کرونا در شهر تهران رابطه دارد؛
میزان مشارکت اجتماعی بالاتر به‌طور مستقیم با میزان رضایت‌مندی از عملکرد دولت در مهار بحران کرونا در شهر تهران رابطه دارد؛
میزان انسجام اجتماعی بالاتر به‌طور مستقیم با میزان رضایت‌مندی از عملکرد دولت در مهار بحران کرونا در شهر تهران رابطه دارد.

روش تحقیق

روش بکار گرفته شده در این پژوهش، روش پیمایشی^۱ می‌باشد و با استفاده از ابزار پرسشنامه محقق‌ساخته، میزان اثرگذاری سرمایه اجتماعی و شاخص‌های مرتبط با آن بر میزان رضایت‌مندی از عملکرد دولت در سیاست‌گذاری مهار کرونا در شهر تهران مورد بررسی قرار گرفته جامعه آماری این تحقیق، جمعیت شهر تهران است که تعداد آنها بر اساس نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن ۱۳۹۵، ۸,۷۳۷,۵۱۰ نفر می‌باشد. برای انتخاب حجم نمونه تحقیق از فرمول کوکران استفاده شده است که بر اساس محاسبه این فرمول با $d=0.05$ تعداد $n=400$ بعنوان حجم نمونه بدست آمده است که برای اطمینان، حدود ۴۳۰ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد ۴۲۱ پرسشنامه در حد انتظار تکمیل شد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، خوشه‌ای چندمرحله‌ای است؛ بدین صورت که افراد از اقصاء مختلف ساکن در مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران در تکمیل پرسشنامه نقش داشته باشند.

جهت تعیین روایی صوری پرسشنامه‌های این پژوهش از اساتید متخصص نظرخواهی بعمل آمد که پس از اعمال نظرات آن‌ها، پرسشنامه تأیید شد و برای تعیین پایایی ابزار اندازه‌گیری از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتایج خروجی این آزمون مطابق جدول (۱) به شرح ذیل است:

جدول ۱. عملیاتی‌سازی متغیرهای تحقیق و ضریب پایایی * آن‌ها

نام متغیر	نقش متغیر	سطح سنجش	تعداد گویه	آلفای کرونباخ
شفافیت و اطلاع‌رسانی	وابسته	فاصله‌ای	۳	۰/۷۰۲
اعمال محدودیت و فاصله‌گذاری اجتماعی	وابسته	فاصله‌ای	۸	۰/۸۰۵
حمایت از گروه‌های آسیب‌پذیر	وابسته	فاصله‌ای	۲	۰/۷۲۰
تصمیم‌سازی راهبردی و چشم‌انداز آینده	وابسته	فاصله‌ای	۸	۰/۷۲۲
مدیریت زنجیره تأمین و دسترسی به اقلام بهداشتی	وابسته	فاصله‌ای	۳	۰/۸۳۲
رضایت از عملکرد کلی دولت در مهار کرونا	وابسته	فاصله‌ای	۲۴	۰/۷۹۰
انسجام اجتماعی	مستقل	فاصله‌ای	۸	۰/۷۴۱
مشارکت اجتماعی	مستقل	فاصله‌ای	۵	۰/۷۲۴
اعتماد اجتماعی	مستقل	فاصله‌ای	۱۸	۰/۷۱۷
سرمایه اجتماعی	مستقل	فاصله‌ای	۳۱	۰/۷۲۷

*تمام ضرایب پایایی قابل قبول هستند ($Cronbach's\ Alpha > 0.7$).

همان‌طور که در جدول (۱) مشاهده می‌شود، آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ($\alpha = 0.790$) و برای پرسشنامه سرمایه اجتماعی ($\alpha = 0.727$) می‌باشد که نشان‌دهنده پایایی قابل قبول ابزار تحقیق است.

با توجه به ماهیت و روش تحقیق، داده‌ها پس از جمع‌آوری مورد بازبینی و کنترل قرار گرفت و بعد از کدگذاری با استفاده از نرم‌افزار SPSS و از طریق آزمون‌های t تک نمونه‌ای، همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی چندمتغیره و تحلیل واریانس یک‌سویه مورد پردازش قرار گرفت.

یافته‌ها

تحلیل سیمای پاسخگویان به این صورت است که از تعداد کل ۴۲۱ نفر نمونه مورد مطالعه، تعداد ۲۲۸ نفر زن (۵۴/۲ درصد) و ۱۹۳ نفر مرد (۴۵/۵ درصد) بوده‌اند. میانگین سن پاسخگویان ۳۵/۰۴ سال و میانه سن ۳۴ سال بوده است. حداقل سن در نمونه مورد مطالعه ۱۶ و حداکثر سن ۸۷ سال بوده است. بیشترین تعداد پاسخگویان در گروه سنی ۳۰-۴۰ سال قرار دارند (۳۲/۵ درصد). از تمام مناطق ۲۲ گانه شهر تهران در نمونه حضور داشته‌اند. کمترین تعداد شرکت‌کننده از منطقه ۱۹ (۰/۷ درصد) و بیشترین تعداد از منطقه ۱۴ (۴۵ نفر، ۱۰/۷ درصد) هستند. توزیع تحصیلات پاسخگویان نشان داده است که بیشترین تعداد پاسخگویان (۱۳۵ نفر، ۳۲/۱٪) دارای تحصیلات در مقطع لیسانس و کمترین تعداد (۴۵ نفر، ۱۰/۷٪) دارای تحصیلات زیر دیپلم بوده‌اند. در مورد وضعیت تأهل، تعداد ۲۰۱ نفر (۴۷/۷٪) متأهل، ۲۱۷ نفر (۵۱/۵٪) مجرد و ۳ نفر (۰/۷٪) ازدواج کرده بدون همسر (فوت همسر/طلاق) هستند. ۲۲۹ نفر (۵۴/۴٪) از پاسخگویان شاغل و ۱۹۲ نفر (۴۵/۶٪) غیر شاغل بوده‌اند.

جدول ۲. توصیف متغیرهای اصلی تحقیق

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	معنی‌داری t	وضعیت
شفافیت و اطلاع‌رسانی	۴۲۱	۲/۰۸	۰/۷۷	۰/۰۰**	پایین‌تر از متوسط
اعمال محدودیت و فاصله‌گذاری اجتماعی	۴۱۸	۳/۵۴	۰/۶۲	۰/۰۰**	بالا‌تر از متوسط
حمایت از گروه‌های آسیب‌پذیر	۴۲۱	۲/۱۱	۰/۹۴	۰/۰۰**	پایین‌تر از متوسط
تصمیم‌سازی راهبردی و چشم‌انداز آینده	۴۱۸	۲/۸۱	۰/۶۱	۰/۰۰**	تقریباً متوسط
مدیریت زنجیره تأمین و دسترسی به اقلام بهداشتی	۴۲۱	۲/۴۰	۰/۸۳	۰/۰۰**	پایین‌تر از متوسط
رضایت از عملکرد کلی دولت در مهار کرونا	۴۰۱	۲/۹۵	۰/۴۶	۰/۰۰۲**	تقریباً متوسط
انسجام اجتماعی	۳۹۹	۳/۸۲	۰/۴۱	۰/۰۰**	بالا‌تر از متوسط
مشارکت اجتماعی	۴۰۲	۳/۹۵	۰/۶۷	۰/۰۰**	بالا‌تر از متوسط
اعتماد اجتماعی	۳۹۰	۳/۱۶	۰/۴۶	۰/۰۰**	متوسط
سرمایه اجتماعی	۳۹۴	۳/۴۶	۰/۳۷	۰/۰۰**	بالا‌تر از متوسط

** تفاوت میانگین در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است.

جدول (۲) توصیف متغیرهای اصلی تحقیق را نشان داده است. متغیر وابسته رضایت از عملکرد کلی دولت در مهار کرونا در پنج بعد سنجش شده است. در بین ابعاد این متغیر، شفافیت و اطلاع‌رسانی پایین‌ترین میانگین (۲/۸۰) و اعمال محدودیت‌ها و فاصله‌گذاری اجتماعی بالاترین میانگین (۳/۴۵) را به خود اختصاص داده‌اند. مقایسه میانگین‌های بدست آمده با میانگین معیار (۳) نشان از این دارد که در شفافیت و اطلاع‌رسانی، حمایت از گروه‌های آسیب‌پذیر و مدیریت زنجیره تأمین اقلام بهداشتی؛ پایین‌تر از متوسط ارزیابی شده است. رضایت از عملکرد ملی دولت در مهار کرونا با توجه به نتیجه آزمون t تک‌نمونه در حد متوسط ارزیابی شده است. متغیر سرمایه اجتماعی و ابعاد آن نیز در سطح متوسط رو به بالا ارزیابی شده‌اند. پایین‌ترین میانگین در بین ابعاد متغیر سرمایه اجتماعی را اعتماد اجتماعی با ۳/۶۱ به خود اختصاص داده است. نگرش مردم در خصوص شفافیت و اطلاع‌رسانی به این شکل بوده است که حدود ۲۸ درصد از نمونه تحقیق بر این باور هستند که مسئولان دولتی آمار دقیق و واقعی از مبتلایان و مرگ و میر را اعلام نمی‌کنند. کمتر از نیمی از پاسخگویان در حد زیاد و خیلی زیاد آمارها را صحیح می‌دانند. حدود ۱۲ درصد اساساً به این آمارهای دولتی اعتماد ندارند. این موضوع در مورد سایر اقدامات اطلاع‌رسانی نیز تقریباً صادق است. بخش بزرگی از نمونه تحقیق از تشتت و تنوع مراکز اطلاع‌رسانی و تصمیم‌گیری بویژه در ابتدای شیوع پاندمی کرونا بسیار ناراضی هستند (۶۲ درصد). عملکرد دولت در تنظیم بازار و مدیریت زنجیره تأمین اقلام ضروری مردم در سال‌های اخیر همواره مورد انتقاد مردم بوده است. این موضوع در شرایط بحران، اهمیتی به مراتب افزون‌تر دارد. نزدیک به نیمی از پاسخگویان (۴۸ درصد) از شیوع مدیریت بازار اقلام بهداشتی و پیشگیری از اختلال در دسترسی مردم به آن‌ها بسیار ناراضی بوده‌اند. هر چند این موضوع (ضعف در مدیریت دسترسی مردم به اقلام بهداشتی) در برخی کشورهای اروپایی نیز در شرایط بحران کرونا مشاهده شد.

شرایط ناشی از تحریم و اقتصادی ایران، امکان حمایت مناسب از گروه آسیب‌پذیر در شرایط بحران را از دولت گرفت. هر چند ضعف برنامه‌های دولتی در حمایت از گروه‌های آسیب‌پذیر محدود به دوران بحران کرونا نیست، اما بیش از نیمی از پاسخگویان (۵۱ درصد) از نحوه حمایت دولت از تولید، افراد دارای مشاغل آزاد و

دیگر گروه‌های آسیب‌پذیر ناراضی بودند. با توجه به اخبار مختلف در مورد حمایت از اقبال آسیب‌پذیر توسط دولت، نزدیک به ۵۶ درصد از مردم اعتمادی به انجام این سیاست‌ها برای جبران خسارات کرونا بر زندگی و معیشت گروه‌های آسیب‌پذیر ندارند. در مورد نظام سلامت و کادر فعال آن، نتایج متفاوت بوده است. نزدیک به ۸۰ درصد از نمونه تحقیق، در مورد توانایی تجربه کافی کادر درمان و مسئولیت‌پذیری آن‌ها (جنبه نرم‌افزاری) در حد زیاد و خیلی زیاد توافق داشته‌اند. در عین حال مسأله ضعف و فرسودگی زیرساخت‌های نظام سلامت (جنبه سخت‌افزاری) مورد انتقاد نزدیک به ۳۸ درصد از پاسخگویان بوده است.

جدول ۳. همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته (ابعاد و عملکرد کلی دولت در مهار کرونا)

سرمایه اجتماعی (۱۰)	(۹)	(۸)	(۷)	رضایت از عملکرد دولت (۶)	(۵)	(۴)	(۳)	(۲)	(۱)	
									۱	شفافیت و اطلاع‌رسانی (۱)
								۱	۰/۰۷	اعمال محدودیت و فاصله‌گذاری اجتماعی (۲)
							۱	۰/۰۱	۰/۴۷**	حمایت از گروه‌های آسیب‌پذیر (۳)
						۱	۰/۴۸**	۰/۲۵**	۰/۷۲**	تصمیم‌سازی راهبردی و چشم‌انداز آینده (۴)
					۱	۰/۴۵۷**	۰/۳۵۷**	۰/۲۷۱**	۰/۴۷**	مدیریت دسترسی به اقلام بهداشتی (۵)
				۱	۰/۶۹**	۰/۸۵**	۰/۵۴**	۰/۵۶**	۰/۷۴**	رضایت از عملکرد کلی دولت در مهار کرونا (۶)
			۱	۰/۱۴۶**	۰/۰۰	۰/۰۷۷	-۰/۰۵	۰/۴۱**	۰/۰۷	انسجام اجتماعی (۷)
		۱	۰/۴۲**	۰/۲۵**	۰/۰۱	۰/۲۹**	۰/۱۴*	۰/۲۳*	۰/۱۲*	مشارکت اجتماعی (۸)
	۱	۰/۵۳**	۰/۴۸**	۰/۵۸**	۰/۳۹**	۰/۴۷**	۰/۲۸**	۰/۳۷**	۰/۴۴**	اعتماد اجتماعی (۹)
۱	۰/۸۹**	۰/۶۴**	۰/۵۸**	۰/۵۵**	۰/۳۰**	۰/۴۶**	۰/۲۳**	۰/۴۴**	۰/۳۴**	سرمایه اجتماعی (۱۰)

* همبستگی در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار است. ** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است.

جدول (۳) نتایج همبستگی دو متغیره بین متغیرهای مستقل و وابسته و ابعاد آن‌ها را نشان داده است. نتایج نشان داده است بین متغیر سرمایه اجتماعی و ابعاد آن با ارزیابی رضایت از عملکرد کلی دولت در مهار کرونا ارتباط مستقیم و معنی دار وجود دارد (**۰/۵۵). بیشترین میزان ضریب همبستگی بین اعتماد اجتماعی با رضایت از عملکرد دولت در مهار کرونا بدست آمده است (**۰/۵۸). متغیر سرمایه اجتماعی با ابعاد پنج گانه رضایت مندی از عملکرد دولت در مهار کرونا رابطه مستقیم و معنی دار داشته است. سرمایه اجتماعی بیشترین همبستگی را با تصمیم‌سازی راهبردی و چشم‌انداز آینده (**۰/۴۶) داشته است. موضوع مهم دیگر به رابطه تقاطع مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی با هم اشاره دارد. نتایج نشان داده است که متغیر اعتماد همبستگی قابل توجهی با انسجام اجتماعی و مشارکت اجتماعی دارد.

جدول ۴: نتایج رگرسیون خطی دو متغیره (به روش Enter) برای پیش‌بینی متغیر وابسته

(عملکرد کلی دولت در مهار کرونا)

Durbin-Watson	Adjusted R ²	F	t	sig	beta	B	متغیرهای پیش‌بین
۱/۶۶	۰/۳۰۳	۱۶۲/۹۴	۱۲/۷۶	۰/۰۰۰	۰/۵۵۲	۰/۵۲۱	سرمایه اجتماعی
			۱۵/۱۰				مقدار ثابت (Constant)

جدول (۴) نتایج پیش‌بینی متغیر وابسته رضایت از عملکرد دولت بر مبنای سرمایه اجتماعی را نشان داده است. بر این اساس، سرمایه اجتماعی با ضریب بتای استاندارد ۰/۵۵۲ توان پیش‌بینی ۳۰/۳ درصد از تغییرات متغیر رضایت از عملکرد دولت در مهار کرونا را دارد (Adjusted R²=0.303). نتیجه آزمون دوربین واتسون (۱/۶۶) در محدوده مورد قبول (۲/۵-۱/۵) قرار داشته و مشاهدات مستقل از هم هستند. لذا مدل رگرسیونی معنی دار و مورد قبول است.

جدول ۵. نتایج رگرسیون خطی چندمتغیره (به روش Enter) برای پیش‌بینی متغیر وابسته (عملکرد کلی دولت در مهار کرونا)

Durbin-Watson	Adjusted R ²	F	t	sig	beta	B	متغیرهای پیش-بین
۱/۷۵	۰/۳۴۵	۶۶/۴۶	-۰/۶۱	۰/۵۳	-۰/۰۲۹	-۰/۰۹	انسجام اجتماعی
			۲/۴۵	۰/۰۱۵	۰/۱۱۸	۰/۳۸۴	مشارکت اجتماعی
			۱۲/۲۱	۰/۰۰۰	۰/۵۵۰	۰/۷۱۸	اعتماد اجتماعی
		۲۵/۶۲					

جدول (۵) نتایج رگرسیون خطی چندمتغیره رضایت از عملکرد دولت در مهار کرونا را بر مبنای ابعاد سرمایه اجتماعی نشان داده است. بر این اساس، انسجام اجتماعی توان پیش‌بینی متغیر وابسته را نداشته و از مدل حذف شده است. متغیرهای مشارکت اجتماعی (بتای استاندارد ۰/۱۱۸) و اعتماد اجتماعی (بتای ۰/۵۵۰) در مجموع توان پیش‌بینی ۳۴/۵ درصد از تغییرات متغیر رضایت از عملکرد دولت در مهار کرونا را دارند (Adjusted R²=0.345). همان‌طور که مشاهده می‌شود، متغیر اعتماد اجتماعی با ضریب بتای ۰/۵۵۰، مهم‌ترین متغیر در پیش‌بینی رضایت از عملکرد دولت در مهار کرونا بوده است. نتیجه آزمون دوربین واتسون (۱/۷۵) در محدوده مورد قبول (۱/۵-۲/۵) قرار داشته و مشاهدات مستقل از هم هستند. لذا مدل رگرسیونی معنی‌دار و مورد قبول است.

مقایسه نتایج جدول‌های ۴ و ۵ گویای یک موضوع بسیار مهم است و آن اینکه بخش عمده سهم سرمایه اجتماعی در پیش‌بینی رضایت از عملکرد دولت، به مفهوم اعتماد اجتماعی باز می‌گردد و بقیه ابعاد سرمایه اجتماعی، در واقع می‌توانند پسایندهای اعتماد اجتماعی باشند. این موضوع اهمیت اعتماد اجتماعی را بعنوان وجه الزامی و بلامنازع سرمایه اجتماعی روشن می‌سازد.

نتیجه‌گیری

شکی نیست که اعتماد افقی (اعتماد بینافردي- تعمیم‌یافته) و اعتماد عمودی (اعتماد به نظام‌های انتزاعی) (دولت) از مهم‌ترین ملزومات توسعه بوده و زمینه‌ساز هرگونه اقدام موفق در شرایط عادی و بحرانی به شمار می‌رود. میزان قابل قبول از اعتماد اجتماعی در هر جامعه‌ای بر سایر ابعاد سرمایه اجتماعی (مشارکت و انسجام اجتماعی) اثرگذار بوده و باعث کاهش تعارض در سطوح مختلف می‌شود. در این پژوهش اعتماد به صورت دو زوجی بررسی شد. اعتماد افقی به مثابه اعتماد مردم به مردم و اعتماد عمودی به مثابه اعتماد مردم به سازوکار دولت. دوگانه دیگر در سطح کلان است. اعتماد به فرا نظام دولت و اعتماد به یکی از نظام‌های تخصصی آن یعنی اعتماد به نظام سلامت. نتایج نشان داده است که اعتماد به فرانشی دولت، مانند سایر مطالعات انجام شده در ایران (غیاثوند، ۱۳۹۰؛ ایسپا، ۱۳۸۴؛ شایگان، ۱۳۸۶، پیمایش ملی سنجش سرمایه اجتماعی، ۱۳۹۴) در سطح اعتماد پایه یا به اعتبار مفهوم‌سازی گیدنز در سطح اعتماد بالقوه است؛ به این معنا که سطح اعتماد عمومی (پایه) مردم به دولت از سطح متوسط پایین‌تر می‌باشد. کارآمدی نهادهای سیاسی و اجتماعی، واسطه بین اعتماد اجتماعی افراد و اعتماد آن‌ها به نظام‌های انتزاعی است. طبیعی است که سازمان‌های سیاسی- اجتماعی کارآمد به ایجاد دولت کارآمد و مشروع یاری می‌رسانند. این سازمان‌ها به شکل‌گیری شرایط اجتماعی مناسب برای سرمایه اجتماعی بالا و جامعه مدنی توسعه‌یافته نیز کمک می‌کنند. در سطح اعتماد به نظام سلامت، فهم این نوع از اعتماد در قالب اعتماد به نظام‌های انتزاعی مدنظر گیدنز قابل تحلیل است. زتومکا نیز اشاره دارد که اعتماد در زمینه اجتماعی مبتنی بر مشارکت متخصصان و مهارت سازمان‌ها و مراکز مختلف موجود در نظام انتزاعی است. مشخصه‌های روابط چنین اعتمادی؛ تخصص، کارآمدی، رعایت قانون و نظارت از بالا است (زتومکا، ۱۳۸۴).

عملکرد دولت در مواجهه با کرونا در ابتدای امر مطلوب نبوده و عمدتاً با تشویش، سردرگمی و غافلگیری خودساخته همراه بوده است. به صورت تدریجی با هماهنگی‌های صورت گرفته و تلاش بر ایجاد پنجره یکپارچه تصمیم‌گیری و مدیریت بحران و سکان‌داری نظام سلامت در مواجهه با بحران، نظام سلامت با جان‌فشانی، وظیفه‌شناسی و تلاش‌های دلسوزانه باعث بهبود عملکرد کلی دولت در سال ۱۳۹۹ شد و اعتماد به

فرانظام دولت را اندکی بهبود بخشیده است. آن‌گونه که بر اساس نتایج پیمایش ملی صورت گرفته، می‌توان گفت رضایت مردم از عملکرد دولت در مواجهه با کرونا، بیش از آنکه از توان مدیریت و تصمیم‌سازی سیاسی در شرایط بحران نشأت گرفته باشد، مدیون عملکرد کادر تخصصی نظام سلامت است. متأثر از دیدگاه زتومکا، می‌توان گفت اعتماد مردم به دولت (نظام سیاسی) از نوع اعتماد ابزاری است که کماکان میزان آن در بین مردم جامعه، در سطح اعتماد پایه است؛ اما در مقابل آن باید از اعتماد اخلاقی/ارزشی سخن گفت. این اعتماد مبتنی بر انتظارات اخلاقی و ارزشی از زیر نظام سلامت است. همان‌گونه که در نتایج آمده، ارزیابی شهروندان شهر تهران از عملکرد دولت در مهار کرونا در سطح متوسط قرار دارد. از طرفی پایین‌ترین میانگین رضایت‌مندی مربوط به مدیریت زنجیره تأمین و دسترسی به اقلام بهداشتی و بالاترین میانگین رضایت‌مندی مربوط به اعمال محدودیت‌ها و فاصله‌گذاری اجتماعی بوده است. تهیه امکانات بهداشتی و دسترسی به آنها و توزیع عادلانه این امکانات و همچنین خدمات بهداشتی، علاوه بر آنکه می‌تواند در حفظ سلامت مردم و کاهش خطرات ناشی از بیماری و پیشگیری و درمان آن تأثیرگذار باشد، می‌تواند در افزایش اعتماد اجتماعی و بنا بر نظریه سرمایه اجتماعی پاتنام، افزایش سطوح همکاری و به تبع رضایت‌مندی مؤثر باشد. به طوری که نتایج این پژوهش نیز نشان می‌دهد متغیر سرمایه اجتماعی همبستگی بالایی با رضایت‌مندی از عملکرد دولت در مهار کرونا داشته ($R=0.552$) و توان پیش‌بینی ۳۰,۳ درصد از تغییرات رضایت‌مندی را دارد، این یافته تحقیق با نتیجه پژوهش‌های پیشین نیز مطابقت دارد. نتایج تحقیق رشادت‌جو و همکاران (۱۳۹۰)، سلطانی حبیب و ذاکرزاده (۱۳۹۵) و دامغانیان و کشاورز (۱۳۹۹) نیز بر اهمیت سرمایه اجتماعی بر مدیریت بحران تأکید داشته‌اند.

نتیجه کلی تحقیق نشان داده است اعتماد اجتماعی و مشارکت اجتماعی که در مجموع توان پیش‌بینی ۳۴,۵ درصد از تغییرات متغیر عملکرد دولت در مهار کرونا را دارند و متغیر اعتماد، مهم‌ترین متغیر در پیش‌بینی عملکرد دولت در مهار کرونا بوده و انسجام اجتماعی توان پیش‌بینی متغیر وابسته را نداشته است. این مسأله - همان‌طور که در نظریه زتومکا و فوکویاما اشاره شد - نشان می‌دهد که اعتماد، بنیان سرمایه اجتماعی است

و می‌تواند در میزان رضایت‌مندی بیش از بقیه اجزای سرمایه اجتماعی ایفای نقش نماید (احمدی، ۱۳۸۳؛ توسلی و موسوی، ۱۳۸۴).

متغیر اعتماد اجتماعی در سطح تحلیل خرد، ارتباط تنگاتنگ عملکرد دولت را با رفتارهای مشارکتی و هم‌نوایانه مردم در قالب رعایت پروتکل‌های بهداشتی نشان می‌دهد. واکنش مثبت یا منفی مردم به رعایت رفتارهای پیشگیرانه در سطح فردی و جمعی، سطح اعتماد به دولت را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. می‌توان گفت سرمایه اجتماعی، گلوگاهی است که در آن هم‌پیوندی بین عملکرد دولت و عملکرد مردم در مواجهه با کرونا را دید. سازوکار جدیدی از تعامل بین دولت و ملت در شرایط بحران که نتیجه مطلوب اقدامات دولت در پیشگیری، می‌تواند با اقدامات مردم تقویت و یا خنثی شود. وضعیت تعامل مردم و همکاری آن‌ها در مواجهه با شرایط بحرانی، اعتماد به عملکرد دولت در مدیریت بحران را به سرمایه اجتماعی پیوند می‌زند. این موضوع ظرفیت‌هایی را در جامعه ایجاد می‌کند. اول اینکه دولت با آسودگی خاطر بیشتری شرایط و محدودیت‌های زمان بحران را وضع و کنترل می‌نماید. دوم اینکه آمادگی مشارکت و حضور فعال برای کاستن از مقتضیات شرایط بحرانی در بین مردم امکان وجود پیدا می‌کند. نتیجه تحقیق غیاثوند (۱۳۹۹) به طور روشن به این امر اذعان دارد.

در وجه دیگر، اعتماد به دولت و رضایت از عملکرد نظام سیاسی در مواجهه با بحران با انسجام اجتماعی و عملکرد مردم در قالب مسئولیت‌پذیری اجتماعی پیوند دارد. موضوعی که می‌توان آن را هم‌افزایی سرمایه اجتماعی نامگذاری کرد. همکاری مردم با دولت و افزایش تدریجی مشارکت اجتماعی در شرایط بحران، فرصت مناسبی برای افزایش سرمایه اجتماعی عمودی است. افزایش و انباشت سرمایه اجتماعی، موجب تقویت هم‌بستگی و هم‌گرایی میان کنشگران شده و زمینه لازم را برای همکاری در دستیابی به اهداف فراهم می‌آورد. در مواقع بحران‌های بزرگ، کاربرد و اهمیت این مسئله بسیار بیشتر نمایان می‌شود؛ چراکه موجب کاهش بسیار زیاد هزینه‌های چانه‌زنی دولت با مردم و اجرایی کردن سیاست‌گذاری‌ها خواهد بود. در شرایط بحرانی، زمان نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای دارد و از دست دادن آن برای اجرای سیاست‌های اتخاذشده می‌تواند صدمات جدی بر پیکره جامعه وارد سازد. چنانچه پیش‌تر نیز به آن اشاره شد، وجود سرمایه اجتماعی موجب می‌شود زمان برای جلب اعتماد افراد صرف نشود و با

وجود همکاری از سوی جامعه، سرعت اجرا و اثربخشی سیاست‌های اتخاذ شده می‌تواند در مهار بحران مؤثر باشد. در غیر این صورت، بهترین سیاست‌گذاری‌ها نیز نمی‌توانند به طور مورد انتظار منجر به نتایج اثربخش شوند؛ زیرا پشتوانه مردمی برای اجرای احسن آنها وجود ندارد و احساس عدم رضایت‌مندی از سیاست‌های اجرا شده، به بحرانی‌تر شدن شرایط دامن خواهد زد. از این‌رو بنا بر یافته‌های این پژوهش و اثرگذاری نقش سرمایه اجتماعی و شاخص‌های آن بویژه در بعد اعتماد اجتماعی، می‌توان از سیاست‌گذاری در زمینه تقویت سرمایه اجتماعی شهروندان و همچنین افزایش سطوح اعتماد اجتماعی در میان آنها به منظور کنترل و مدیریت کرونا بهره برد و بر این اساس، اقدامات و راهکارهایی با توجه به یافته‌های تحقیق پیشنهاد می‌شود:

- شفافیت در اطلاع‌رسانی از سیاست‌گذاری‌ها، برنامه‌های دولت و ستاد ملی کرونا از طریق شبکه‌های رسمی؛

- پاسخگویی مداوم به رسانه‌ها و شبکه‌های جمعی و رفع ابهامات؛

- اطلاع‌رسانی در خصوص میزان ارقام بهداشتی در کشور و نحوه تهیه و توزیع آن؛

- تشکیل شبکه متمرکز اطلاع‌رسانی و پرهیز از اعلام نظر گروه‌های موازی در دولت در خصوص برنامه‌ها، اقدامات و همچنین گزارش‌دهی عملکردها در رابطه با مدیریت و کنترل کرونا؛

- تدوام برنامه‌های مبتنی بر قرنطینه و فاصله‌گذاری اجتماعی؛

- افزایش حمایت از گروه‌های آسیب‌پذیر و ارائه برنامه‌های شفاف در این خصوص؛

- تهیه واکسن و تسریع در واکسیناسیون رایگان آحاد جامعه.

منابع

الف) فارسی

- احتشامی، علی؛ بیات، بهرام و شعبانی، ناصر، (۱۳۹۸)، «مدیریت بحران‌های اجتماعی ناشی از نقاط بحرانی در کلان‌شهرها»، پژوهش‌های دانش‌انتظامی، سال ۲۱، شماره ۳.
- احمدی مهربانی، محمدرضا، (۱۳۸۳)، «مدیریت بر مبنای اعتماد»، توسعه مدیریت، شماره ۴۶، ازکیا، مصطفی؛ غفاری، غلامرضا، (۱۳۸۰)، «بررسی رابطه بین انسجام اجتماعی و

- مشارکت اجتماعی سازمان‌یافته روستاییان در نواحی روستایی شهرستان کاشان»،
اقتصاد کشاورزی توسعه، سال ۹، شماره ۳۶.
- آقاحسینی، علیرضا؛ محمدی‌فر، نجات و نجفی، داوود، (۱۳۹۲)، «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و مشروعیت نظام سیاسی (مطالعه موردی: دانشگاه اصفهان)»، *توسعه اجتماعی*، دوره ۷، شماره ۳.
- پاتنام، رابرت، (۱۳۸۰)، *دموکراسی و سنت‌های مدنی*، ترجمه محمدتقی دلفروز، تهران: روزنامه سلام.
- پژوهشگاه فرهنگ، هنر و ارتباطات، (۱۳۹۹)، دیدگاه شهروندان در خصوص کرونا (مطالعه کشوری).
- توسلی، غلام‌عباس؛ موسوی، مرضیه، (۱۳۸۴)، «مفهوم سرمایه در نظریات کلاسیک و جدید با تأکید بر نظریه‌های سرمایه اجتماعی»، *مطالعات جامعه‌شناختی*، شماره ۲۶.
- تیموری قادیکلانی، سعید، (۱۳۹۲)، بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی (مطالعه موردی: کارکنان ثبت احوال مازندران)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- دامغانیان، حسین و کشاورز، محمد، (۱۳۹۹)، «واکاوی تأثیر بیماری کووید-۱۹ بر اعتماد سیاسی با توجه به نقش میانجی سرمایه اجتماعی و نقش تعدیل‌گر رسانه‌های اجتماعی»، *دولت‌پژوهی*، دوره ۶، شماره ۲۲.
- دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، (۱۳۹۹). نتایج موج سوم نظرسنجی از مردم تهران درباره کرونا.
- رشتاین، بو، (۱۳۹۳)، *دام‌های اجتماعی و مسأله اعتماد*، ترجمه لادن رهبری و همکاران، تهران: نشر آگه.
- رحمت‌الهی، حسین، (۱۳۸۲)، «مشروعیت حکومت از دیدگاه اسلام و ماکس وبر»، *حقوق خصوصی*، دوره ۱، شماره ۵.
- رشادت‌جو، حمیده؛ رضایی، علی‌اکبر و میر حق‌جو، میرنوید، (۱۳۹۵)، «نقش سرمایه اجتماعی در مدیریت بحران‌های اجتماعی کلان شهرهای ایران مطالعه موردی شهر رشت»، *مطالعات مدیریت شهری*، دوره ۳، شماره ۶.
- زتومکا، پیوتر، (۱۳۸۴)، *اعتماد یک نظریه جامعه‌شناختی*، ترجمه فاطمه گلابی، تبریز: نشر ستوده.

- زینالی، امیرحمزه، (۱۳۸۴)، «جایگاه سازمان‌های دولتی مسئول بحران‌ها و تهدیدهای اجتماعی در ایران»، *رفاه اجتماعی*، سال ۴، شماره ۱۶.
- سلطانی حبیب، مسعود و ذاکرزاده، کیانوش، (۱۳۹۵)، «سرمایه اجتماعی و تأثیر آن در مدیریت بحران در شهرها (نمونه موردی: شهر همدان)»، *فصلنامه دانش انتظامی همدان*، دوره ۳، شماره ۱.
- غیاثوند، احمد، (۱۳۹۹)، «سازوکار اعتماد مردم به عملکرد دولت در شرایط شیوع کرونا»، *دولت پژوهی*، دوره ۶، شماره ۲۲.
- فوکویاما، فرانسیس، (۱۳۷۹)، *پایان نظم*، ترجمه غلام‌عباس توسلی، تهران: انتشارات جامعه ایرانیان.
- قربانی شیخ‌نشین، ارسلان؛ کرمی، کامران و عباس‌زاده، هادی، (۱۳۹۰)، «قابلیت‌های سرمایه اجتماعی در شکل‌دهی به قدرت نرم». *رهیافت‌های سیاسی و بین‌المللی*، شماره ۲۷.
- گیدنز، آتوننی، (۱۳۸۰)، *جهان رها شده*، ترجمه علی‌اصغر سعیدی و یوسف حاج عبدالوهاب، تهران: نشر علم و ادب.
- مرکز آمار ایران، (۱۳۹۸)، *حساب‌های منطقه‌ای ۱۳۹۸-۱۳۹۷*.

ب) انگلیسی

- Bartscher, A. K., Seitz, S., Slotwinski, M., Siegloch, S. & Wehrhöfer, N. (2020), Social Capital and the Spread of Covid-19: Insights from European Countries. Harphmam, T et al (2003), *Mental Health and Social Capital in Cali, Colombia*, Social Science and Medicine, 53: 1-11.
- Bartscher, A. K., Seitz, S., Siegloch, S., Slotwinski, M., & Wehrhöfer, N. (2021). "Social capital and the spread of Covid-19: Insights from European countries". *Journal of health economics*, 80, 102531.
- Batt, P J.(2008), "Building social capital in network", *Industrial Marketing Management* 37: 487-491.
- Erden, A., & Erden, H. (2009). "Predicting organizational trust level of school managers and teachers at elementary schools". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 2180-2190.
- Helliwell, J. F. Huang, H. & Wang, S, (2014), "Social Capital and Well-being in Times of Crisis", *Journal of Happiness Studies*, 15(1).
- Islam, M. S. Sarkar, T. Khan, S. H. Kamal, A. H. M. Hasan, S. M. Kabir, A. ... & Seale, H, (2020), "COVID-19- Related Infodemic and its Impact on Public Health: A Global Social Media Analysis", *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 103(4).
- Johnston, L. D; Bachman. J.G; P.O Malley, (1993), *Monitoring The Future: Questionnaire Responses from The Nation's High School Seniors 1991*. Ann Arbor. MI: Institute for social research.
- Kawachi, I, (2001), "Social Capital for Health and Humand Development", *Development*, 44 (1), 31-55.
- Kennedy, B. P. Kawachi, I. & Brainerd, E, (1998), *The Role of Social Capital in the Russian Mortality Crisis*, *World Development*, 26(11).

- Legatum Institute, (2018), *The Legatum Prosperity Index 2018- Creating the Pathways from Poverty to Prosperity*, URL: <http://www.prosperity.com>.
- Legatum Institute, (2019), *The Legatum Prosperity Index 2019- Creating the Pathways from Poverty to Prosperity*, URL: <http://www.prosperity.com>.
- Legatum Institute, (2020), *The Legatum Prosperity Index 2020- Creating the Pathways from Poverty to Prosperity*, URL: <http://www.prosperity.com>.
- Pitas, N. & Ehmer, C. (2020), "Social Capital in the Response to COVID-19", *American Journal of Health Promotion*, 34(8).
- Rubal, M & Voces, C (2007), "Confidence in Institutions and Social Trust", Paper prepared for the ECPR Joint Session, Helsinki, Finland Escuela Galega de Administración Pública Rúa de Madrid, 2-4
- Wong, A. S. & Kohler, J. C. (2020), "Social Capital and Public Health: Responding to the COVID-19 Pandemic", *Globalization and Health*, 16(1).
- Wu, C. (2020), "Social Capital and COVID-19: A Multidimensional and Multilevel Approach", *Chinese Sociological Review*, 53(1), 1-28.
- Aghahosseini, A., Mohammadifar, N., & Najafi, D. (2013). Barresi-ye rābete-ye beyn-e sarmāye-ye ejtemāi va mašruyyat-e nezām-e siyāsi: Motālee-ye mowredi dānešgāh-e Esfahān [A study on the relationship between social capital and political system legitimacy: The case of University of Isfahan]. *Journal of Social Development*, 7(3), 155–181.
- Ahmadi-Mehrabani, M. R. (2003). Modiriyat bar mabnā-ye e'temād [Trust-based management]. *Management Development*, 4 (10), 37–40.
- Damghanian, H., & Keshavarz, M. (2020). Vākāvi-ye ta'sir-e bimāri-ye Kovid-19 bar e'temād-e siyāsi bā tavajjoh be naqš-e miyānji-ye sarmā-ye-ye ejtemāi va naqš-e ta'dilgar-e resānehā-ye ejtemāi [Analysis of the effect of COVID–19 disease on political confidence with respect to the mediation role of social capital and the moderating effect of social media]. *State Studies*, 6, 177–213. <https://doi.org/10.22054/TSSQ.2021.53111.915>
- Ehteshami, A., Bayat, B., & Shabani, N. (2019). Modiriyat-e bohrānhā-ye ejtemāi-ye nāši az noqāt-e bohrāni dar kalānšahrhā [Management of social crisis caused by crisis areas in the metropolis]. *Journal of Research Police Science*, 21(3), 79–106.
- Fukuyama, P. (2005). *Pāyān-e nazm: Sarmāye-ye ejtemāi va hefz-e ān* [The end of order] (G. A. Tavassoli, Trans.). Hekayat Ghalam-e Novin/Jameye Iranian. (Original work published in 1997)
- Ghiasvand, A. (2020). Sāzokār-e e'temād-e mardom be amalkard-e dowlāt dar šarāyet-e šoyu-e korona [The mechanism of people's trust in government performance in the coronavirus crisis]. *State Studies*, 6, 1–34. <https://doi.org/10.22054/TSSQ.2020.11851>
- Ghorbani-Sheikhneshin, A., Karami, K., & Abbaszadeh, H. (2011). Qābeliyathā-ye sarmāye-ye ejtemāi dar šekldehi be qodrat-e narm [Potential of social capital in the formation of soft power]. *Journal of Political and International Approaches*, 3(1), 9–28.
- Giddens, A. (2001). *Jahān-e rahā šode: Gof'tār-hā-yi dar bāre-ye yekpārcegi-ye jahāni* [Runaway world: How globalization is reshaping our lives] (A. A. Saeidi & Y. Haji-Abdolvahhab, Trans.). Elm va Adab. (Original work published in 2000)
- Putnam, R. D. (2001). *Demokrāsi va sonnathā-ye madani: Tajrobe-ye Itāliyā va dars-hāyi barā-ye kešvarhā-ye dar hāl-e gozār* [Making democracy work: Civic traditions in modern Italy] (M. T. Delforouz, Trans.). Salam Newspaper. (Original work published in 1993)

- Rahmatollahi, H. (2003). Mašru'iyat-e hokumat az didgāh-e Eslām va Māks Veber [Legitimacy of state from the perspective of Islam and Max Weber]. *Private Law*, 1(4), 137–169.
- Research Center for Culture, Art and Communications. (2020). *Didgāh-e šahrvandān dar xosus-e koronā (motālee-ye kešvari)* [Citizens' attitudes about corona: A national study]. Research Center for Culture, Art and Communications.
- Reshadatjoo, H., Rezaei, A. A., & Mirhaghjoo, M. N. (2011). Naqš-e sarmāye-ye ejtemāi dar modiriyat-e bohrānhā-ye ejtemāi-ye kalān-e šahrhā-ye Irān: Motālee-ye mowredi-ye šahr-e Rašt [The role of social capital in social crisis management in the Iranian metropolis: The case study of the city of Rasht]. *Urban Management Studies*, 3(2), 1–23.
- Rothstein, B. (2014). *Dāmhā-ye ejtemāi va mas'ale-ye e'temād* [Social traps and the problem of trust] (L. Rahbari, M. Share'poor, M. Fazeli, & S. Fattahi, Trans.). Agah. (Original work published in 2005)
- Social and Cultural Studies Office of Tehran Municipality. (2020). *Natāyej-e mowj-e sevvom nazarsanji az mardom-e Tehrān dar bāre-ye koronā* [Results of the third survey on Tehran residents' attitudes about corona]. Social and Cultural Studies Office of Tehran Municipality.
- Soltani-Habib, M., & Zakerzadeh, K. (2016). Sarmāye-ye ejtemāi va ta'sir-e ān dar modiriyat-e bohrān dar šahrhā: Nemune-ye mowredi šahr Hamedān [Social capital and its impact on crisis management in cities: The case of the city of Hamedan]. *Quarterly Journal of Police Cultural Studies*, 3(1), 113–134.
- Statistical Center of Iran. (2019). *Hesābhā-ye mantaqe-i 1397–1398* [Regional accounts 2018–2019]. Statistical Center of Iran.
- Sztompka, P. (2005). *E'temād-e: Yek nazariye-ye jāmeešenāxti* [Trust: A sociological theory] (F. Golabi, Trans.). Sotoudeh. (Original work published in 1999)
- Tavassoli, G. A., & Mousavi, M. (2005). Mafhum-e sarmāye dar nazariyāt-e kelāsik va jadid bā ta'kid bar nazariyehā-ye sarmāye ejtemāi [The concept of capital in classical and modern theories with a focus on theories of social capital]. *Journal of Social Sciences Letter*, 26, 1–32.
- Teymouri-Ghadikolaei, S. (2013). *Barresi-ye rābete-ye sarmāye-ye ejtemāi va keyfiyat-e zendegi (motālee-ye mowredi: kārkonān-e sabt ahvāl-e Māzandarān)* [A study on the relation between social capital and the life quality: The case of employees of Organization for Civil Registration in Mazandaran] [Unpublished master's thesis]. Allameh Tabataba'i University.
- Zeinali, A. H. (2005). Jāygāh-e sāzmānhā-ye dowlati-ye mas'ul-e bohrānhā va tahdidhā-ye ejtemāi dar Irān [The role of governmental organizations responsible for control and management of social crises in Iran]. *Social Welfare Quarterly*, 4, 185–217.

استناد به این مقاله: همایونی، فاطمه السادات، میرحسینی، زهرا. (۱۴۰۰). نقش سرمایه اجتماعی بر رضایت‌مندی از عملکرد دولت در سیاست‌گذاری مهار کرونا در شهر تهران در سال ۱۳۹۹. *دولت پژوهی*, 7(27), 89-122. doi: 10.22054/tssq.2021.58275.1053



The State Studies Quarterly is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.