

ترسیم الگوی ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران: پژوهشی کیفی مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد

منصور خیرگو^{*}، حمیدرضا سهیلی^۲

۱. استادیار دانشکده مدیریت، دانشگاه افسری امام علی (ع)، تهران، ایران
 ۲. دانشجوی دکتری، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران
- (تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۰/۱۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۶/۱۹)

چکیده

امروزه یکی از موضوعات مهمی که سازمان‌های دولتی با آن مواجهند، سرمایه اجتماعی و ارتقای آن در سازمان‌هاست. بر همین اساس، هدف این پژوهش کیفی طراحی الگویی است که بتوان از طریق آن سرمایه اجتماعی سازمان‌های دولتی ایران را ارتقا بخشید. متناسب با هدف پژوهش، رویکرد پژوهش کیفی و روش نظریه داده‌بنیاد به کار گرفته شد، جامعه آماری پژوهش مدیران و مجریان بخش دولتی ایران است که با ۲۷ تن از مدیران دولتی استان تهران با منطق اشباع نظری و روش گلوله‌برفی مصاحبه شد. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه بود. بدین صورت که از طریق مصاحبه و تحلیل اسناد، و با مطالعه متون نظری تحقیق و نظریه‌های موجود در زمینه سرمایه اجتماعی؛ ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های آن جمع‌آوری شد، سپس، با به کارگیری راهبرد داده‌بنیاد الگوی ارتقای سرمایه اجتماعی شامل عوامل درون‌سازمانی نظیر عوامل فردی، عوامل ساختاری، عوامل مدیریتی، عوامل ایمنی و اعتماد، عوامل آموزشی، عوامل انسجام و همبستگی، و عوامل برون‌سازمانی نظیر عوامل نهادی و دولتی، عوامل اطلاعاتی، عوامل فناوری، عوامل فرهنگی و ایدئولوژیکی، عوامل اجتماعی و خانوادگی، عوامل مشارکتی شناسایی شدند.

کلیدواژگان

سرمایه اجتماعی، سازمان‌های دولتی، شبکه‌ها.

مقدمه

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی نقش بسیار مهم‌تری در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند. امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد و به‌تازگی در مدیریت و سازمان، مفهوم سرمایه اجتماعی به‌طور گسترده مورد استفاده قرار گرفته است. مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع بارزش اشاره می‌کند و با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. بر همین اساس، سرمایه اجتماعی سبب ایجاد نظریه‌هایی شده است که پایه‌ای برای سایر مطالعات مدیریت هستند. در پژوهش حاضر سعی شده است عوامل مؤثر بر ارتقای سرمایه اجتماعی گردآوری و در نهایت، در قالب الگویی جامع ترسیم شود. اهمیت سرمایه اجتماعی، به میزانی است که از آن به‌عنوان ثروت نامرئی یک کشور یاد می‌کنند و از رهگذر این سرمایه حیاتی انسجام، اعتماد متقابل و حسن اطمینان و همبستگی در جامعه فراهم می‌شود و هر گونه کاهش در آن، به کاهش مشارکت‌های سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی شهروندان منجر می‌شود، همچنین، رشد آسیب‌ها و جرایم اجتماعی، بی‌اعتمادی، یأس و ناامیدی و احساس محرومیت نسبی و بسیاری از ناهنجاری‌ها نتیجه تقلیل سرمایه اجتماعی است (صالحی امیری و امیرانتخابی، ۱۳۹۰، ص ۶۳).

بنابراین، هدف اصلی تحقیق حاضر شناسایی راهکارهای ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران است، بنابراین، با توجه به موارد یادشده، پژوهش حاضر در پی پاسخ به پرسش‌های اساسی زیر است:

ابعاد و مؤلفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران کدامند؟ و چگونه می‌توان آن را ارتقا داد؟

مبانی نظری پژوهش

اصطلاح سرمایه اجتماعی قبل از سال ۱۹۱۶، توسط هانی فان^۱ از دانشگاه ویرجینیای غربی مطرح

1. Hanifan

شد. اما نخستین بار در اثر کلاسیک جین جاکوب^۱ به کار گرفته شد، که در آن او توضیح داده بود شبکه‌های اجتماعی فشرده در محدوده‌های حومه قدیمی مختلط شهری، صورتی از سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند و در ارتباط با حفظ نظافت و تمیزی محله، پاک‌سازی جرم جنایت خیابانی و تصمیم‌های دیگر در حیطه بهبود کیفیت زندگی، در مقایسه با عوامل نهادهای رسمی مانند نیروی حفاظتی پلیس، نیروهای انتظامی، مسئولیت بیشتری از خود نشان می‌دهند (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۳، ص ۹۱) مفهوم سرمایه اجتماعی ابعاد مختلف و متنوعی دارد که از آن میان، می‌توان به سرمایه اجتماعی سلامت (Kawachi, 2008; Moor et al., 2017)، سرمایه اجتماعی آموزش (Kagle & Galosy, 2017)، سرمایه اجتماعی و کارآفرینی (Williams & Thompson, 2017)، سرمایه اجتماعی توسعه اقتصادی (Baende Bofota, 2017)، سرمایه اجتماعی و تاب‌آوری محلی (Aldrich & Mayer, 2015)، سرمایه اجتماعی و فقر (Hong et al., 2017)، سرمایه اجتماعی و سرمایه فرهنگی ... اشاره کرد. یکی از حوزه‌های سرمایه اجتماعی، توجه به عناصر مذهبی عقیدتی (Candland, 2000; Kassa, 2012; Maselko et al., 2011; Smidt, 2003) در جامعه است.

مرور سرمایه اجتماعی به سرعت برای خواننده آشکار می‌کند که پژوهشگران مختلف در زمینه تعریف سرمایه اجتماعی اتفاق نظر ندارند. آنچه بر ابهامات فراوان پیرامون نظریه سرمایه اجتماعی می‌افزاید، تعریف‌های متعدد در حوزه‌های گوناگون توسط افراد مختلف است، همان‌طور که در بررسی متون نظری موضوع با انبوهی از تعریف‌ها مواجهیم که در حوزه‌های متفاوتی ارائه شده‌اند، اما مهم‌ترین تعریف‌های مفهوم، از آن دو جامعه‌شناس برجسته یعنی بوردیو و کلمن و پیروان او رابرت پوتنام و فرانسیس فوکویاما است (مقیمی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۲). هر یک از این تعریف‌ها به جنبه‌ای از سرمایه اجتماعی اشاره می‌کند که در جدول ۱ مجموعه‌ای از تعریف‌های بانک جهانی از سرمایه اجتماعی بیان شده است.

1. Jane Jacobs

جدول ۱. مجموعه‌ای از تعریف‌های بانک جهانی از سرمایه اجتماعی

تعریف	محقق/محققان
مجموعه منابع بالقوه یا بالفعلی است که با عضویت در شبکه پایایی از روابط کم‌و‌بیش نهادینه شده از آشنایی یا شناخت متقابل، به دست می‌آید.	۱ بوردیو
اجزای اصلی سازمان اجتماعی، مانند اعتماد، هنجارها شبکه‌هایی که می‌توانند کارایی اجتماعی را با تسهیل کنش‌های هماهنگ بهبود دهند.	۲ پاتنام
نهادها، روابط، نگرش‌ها، ارزش‌هایی که تعاملات بین اشخاص را مدیریت کرده به توسعه اجتماعی اقتصادی کمک می‌کند.	۳ گروتارت و ون باستلار
روابطی که اشخاص در آن سرمایه‌گذاری می‌کنند و جریانی از منافع را به وجود می‌آورند.	۴ ببینگتون
شبکه‌ای از پدیده اجتماعی مرتبط؛ (به‌ویژه نقشی که روابط بین فردی، عضویت کلوب و شبکه‌های اجتماعی، در تبادل اجتماعی کارآمد بازی می‌کند).	۵ فافچامپس
احساس همدردی، نگرانی، همدلی، احترام، حس اجبار و اعتماد یک شخص یا گروهی به شخص یا گروهی دیگر.	۶ روبینسون و سیلس
سرمایه اجتماعی، دانش، ادراک، هنجارها، قوانین انتظارات مشترک درباره الگوهای تعاملات است که گروهی از افراد در برخورد با مسئله‌های غامض اجتماعی، موقعیت‌های عمل جمعی با خود به سازمان می‌آورند؛ افراد باید روش‌های تقویت انتظارات و اعتماد متقابل را برای غلبه بر وسوسه‌های کوتاه‌مدت ناخوشایند کشف کنند.	۷ اوستروم

منبع: اکبری، ۱۳۹۲

پیشینه پژوهش

مطالعات در حوزه سرمایه اجتماعی در ابعاد و زوایای مختلف انجام گرفته است که می‌توان

1. Bourdieu
2. Putnam
3. Grootaert & Van Bastelaer
4. Bebbington
5. Fafchamps
6. Robinson & Siles
7. Ostrom

فهرست طولانی از آن را برشمرد. از مطالعات انجام‌گرفته می‌توان به مقاله هادی اعظمی و همکاران (۱۳۹۴) اشاره کرد که به تحلیل نقش سرمایه اجتماعی در حکمرانی مطلوب پرداخته‌اند. یافته‌های پژوهش آنان نشان می‌دهد وجود سرمایه اجتماعی بین شهروندان می‌تواند باعث پیدایش انجمن‌های مدنی و مردم‌نهاد در سطح شهر شود و مردم می‌توانند با فعالیت در آن‌ها، خواسته‌ها و نیازهای خود را با یکدیگر در میان بگذارند و با تعامل با یکدیگر آن‌ها را برطرف کنند. از طرفی، این انجمن‌ها می‌توانند وسیله‌ای برای نقد عملکرد مسئولان اجرایی دولتی، همچنین، برای پیگیری مطالبات و خواسته‌هایشان از نهادها و سازمان‌های اجرایی دولت باشد. در نهایت، اینکه شهرداری‌ها و شورای شهر در امور مدیریتی شهر درگیرند، می‌تواند از این گروه‌های مردمی و نهادهای خودجوش حمایت کنند و از توان آن‌ها در امور اجرایی شهر بهره ببرند. از طرفی، مردم از یک حامی سیاسی محلی در فعالیت‌های شهری برخوردارند که این حامی محلی همان حکومت محلی (شهرداری و شورای شهر) است. بنابراین، رسیدن به حکمرانی مطلوب شهری آرمان‌گرایانه نیست و آن را می‌توان براساس سرمایه اجتماعی به‌وجود آورد. در این الگوی حکمرانی، شهری شهرنشینی ارتباطی به‌جای شهرنشینی ابزاری با چسب نگهدارنده سرمایه اجتماعی وجود دارد. به این ترتیب، هر چه حکومت شهری واجد بنیان‌های دموکراتیک و مبتنی بر ارزش‌های برخاسته از اجتماعات محلی باشد، به همان میزان دارای عرصه‌های عمومی فراخ‌تر و بارزتر در حوزه فضاهای شهری خواهد بود.

ملکان و ملکان (۱۳۹۰) در تحقیقی رابطه بین سرمایه اجتماعی و مدیریت شهری را بررسی کرده‌اند، و نشان دادند سرمایه اجتماعی به‌طور عمده، مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی است و شناسایی آن به‌عنوان یک نوع سرمایه چه در سطح مدیریت کلان توسعه کشورها و چه در سطح مدیریت شهرها و سازمان‌ها، می‌تواند شناخت جدیدی را از نظام‌های اقتصادی - اجتماعی ایجاد کند و مدیران را در هدایت بهتر کلان‌شهرها یاری کند. از سرمایه اجتماعی تعریف‌های مختلفی بیان شده است. یکی از تعریف‌های مطرح این است که سرمایه اجتماعی مجموعه‌ی هنجارهای موجود در نظام‌های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه شده و موجب پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادلات ارتباطات می‌شود.

یوکو نیشیده (۲۰۰۶) در پایان‌نامه دکتری خود در دانشگاه اوزاکا با عنوان *سرمایه اجتماعی و جامعه مدنی در ژاپن* نقش سرمایه اجتماعی در بهبود شرایط فاجعه را بررسی کرده و زلزله کوبه در سال ۱۹۹۵ را از این نگاه تبیین می‌کند. سال ۱۹۹۵ در ژاپن به‌عنوان سال داوطلبی شناخته می‌شود؛ به این دلیل که در حادثه زلزله کوبه در این کشور ۱/۳۷ میلیون نفر ژاپنی، داوطلب کمک به هموطنان خود شدند. این موضوع خود عاملی برای توسعه جامعه مدنی در کشور ژاپن شد. کشور ژاپن، فجایع طبیعی زیادی در یک دهه اخیر، مانند سیل، طوفان‌های استوایی و زلزله تجربه کرده است. بینش‌ها و رویکردها در مواجهه با بحران به مدد امدادهای غیرانتفاعی داوطلبانه دچار تحولات فراوانی شده است. این پژوهشگر در پایان‌نامه خود ارتباطات بین افراد و پشتیبانی‌های متقابل و به‌عبارت دیگر، ارزش سرمایه اجتماعی را از مهم‌ترین درس‌های آموختنی در فرایند بازسازی زلزله کوبه می‌داند. مطالعات او نشان می‌دهد فجایع طبیعی و وقایع بزرگ اجتماعی، سرمایه‌های اجتماعی مانند اعتماد و شبکه‌های اجتماعی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. در عین حال، سرمایه اجتماعی که در تلاش‌های اجتماعی ادغام و ترکیب شده باشد، روند مواجهه با فجایع را تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد.

صالحی امیری و امیرانتخابی (۱۳۹۲) نیز پژوهشی با عنوان شناسایی راهکارهای ارتقای سرمایه اجتماعی با توجه به سند چشم‌انداز بیست‌ساله نظام/بعد ملی انجام دادند که در نتیجه آن شناسایی راهکارهای دینی، برنامه‌ریزی فرهنگی، افزایش کارآمدی دولت، کاهش فساد، رفع تعارضات ساختاری، مشارکت‌جویی، نظام آموزشی، نهاد خانواده، گسترش نهادهای مدنی، توجه به آموزش کارکنان و ... به منظور ارتقای سرمایه اجتماعی پیشنهاد شد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع نظری و کاربردی و از نظر رویکرد، کیفی است و از استراتژی نظریه داده‌بنیاد بهره گرفته است. روش‌های گردآوری داده‌ها و اطلاعات در پژوهش حاضر کتابخانه‌ای و میدانی بوده است. در بررسی اسنادی، متن‌های مکتوب و شفاهی شامل کتاب‌ها، مقاله‌ها، مجله‌ها و سخنرانی‌ها، مصاحبه‌ها پیرامون موضوع سرمایه اجتماعی بررسی و سعی بر

توصیف کیفی محتوای مفاهیم متون یادشده شده است. پس از استخراج داده‌های نظری، از متون نظری تحقیق، مقالات کتب مربوطه، داده‌های مورد نیاز تکمیلی با به‌کارگیری ابزار مصاحبه جمع‌آوری شد. مصاحبه‌شوندگان ۲۷ نفر از خبرگان در حوزه‌های سرمایه اجتماعی، مدیران و مجریان دولتی حاضر بوده است که حجم آن بر مبنای منطق اشباع نظری تعیین شد. استراتژی پژوهشی نظریه داده‌بنیاد است. خردمآیه استفاده از این راهبرد در این مرحله از پژوهش، به کاربری آن باز می‌گردد؛ راهبرد پژوهشی نظریه داده‌بنیاد، روشی نظام‌مند و کیفی برای خلق نظریه‌ای است که در سطحی گسترده، به تبیین فرایند، کنش یا کنش متقابل موضوعی با هویت مشخص می‌پردازد (Creswell, 2002). از آنجا که طراحی مدل ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران مطلوب این پژوهش بود، بنابراین، راهبرد نظریه داده‌بنیاد انتخاب شد تا با این مطلوب سازگاری داشته باشد. بر همین اساس، طرح ظاهرشونده^۱ گلاسر (۱۹۹۲) که یکی از طرح‌های نظریه داده‌بنیاد است، به کار گرفته شد (دانایی‌فرد و امامی، ۱۳۸۶). گلاسر (۱۹۹۲) در نقدی آشکار بر طرح نظام‌مند، تأکید مضاعف بر قواعد و رویه‌ها و نیز به‌کارگیری چارچوبی مشخص و از قبل تعیین‌شده را از جمله نقاط ضعف آن برمی‌شمرد. وی بر این اندیشه است که نظریه باید خود از دل داده‌ها بجوشد و ظهور یابد، نه اینکه پژوهشگر از قبل رابطه میان مقوله‌ها را در قالب کدگذاری محوری در نظر گرفته باشد، آنگاه در پی مقوله‌هایی بگردد که با این الگو (پارادایم کدگذاری) سازگار باشند. از این رو، در طرح ظهوریابنده نمودار اولیه‌ای که نشان‌دهنده روابط میان مقوله‌ها باشد، ترسیم نمی‌شود (Glaser, 1992). طبق نظر گلاسر کدگذاری محوری در این پژوهش براساس آنچه در مدل نظام‌مند نظریه داده‌بنیاد آمده است، انجام نگرفته و الگوی ایجادشده ساخته و پرداخته ذهن پژوهشگر از مؤلفه‌ها و ابعاد استخراج شده است. جامعه آماری پژوهش، مدیران و مجریان سازمان‌های دولتی ایران است. روش گردآوری اطلاعات مورد نیاز پژوهش در مرحله تدوین مبانی نظری، مطالعات کتابخانه‌ای، شامل جست‌وجو در اینترنت، مطالعه مقالات، کتب،

پایان‌نامه‌ها، نشریات و مجلات و سایر پایگاه‌های علمی معتبر است. در مرحله نخست داده‌های کیفی از خلال مصاحبه‌های عمیق با مشارکت‌کنندگان پژوهش گردآوری شد. به این صورت که با ۲۷ نفر از سیاستگذاران و مدیران دولتی ایران در ارتباط با موضوع پژوهش مصاحبه‌هایی رو در رو، عمیق و با طرح پرسش‌های باز بین ۳۰ تا ۶۰ دقیقه انجام گرفت. نمونه‌گیری به صورت نظری و به روش هدفمند انجام گرفت. نمونه‌گیری نظری، نوعی نمونه‌گیری هدفمند است که پژوهشگر را در خلق یا کشف نظریه یا مفاهیمی که ارتباط نظری آن‌ها با نظریه در حال تکوین به اثبات رسیده است، یاری می‌کند. سپس، از طریق تحلیل اسناد، با مطالعه و بررسی نظریات موجود در زمینه سرمایه اجتماعی، مؤلفه‌ها و شاخص‌های آن جمع‌آوری و با راهبرد نظریه داده‌بنیاد راهکارهای ارتقای سرمایه اجتماعی شناسایی شد.

یافته‌ها

هم‌زمان با گردآوری داده‌ها کدگذاری آن‌ها نیز انجام گرفت. با کدگذاری باز، مضمون‌های بسیاری حاصل شد که طی فرایند رفت و برگشتی تحلیل داده‌ها، مجموعه این داده‌های کیفی اولیه به مقوله‌های کمتری تقلیل یافت. به طوری که از دل داده‌های خام اولیه، مقوله‌های مقدماتی در ارتباط با پدیده مورد بررسی - از طریق مقایسه موارد، رویدادها و دیگر حالات پدیده‌ها، برای کسب شباهت‌ها و تفاوت‌ها - استخراج می‌شوند (Strauss & Corbin, 1998). راهنمای نمونه‌گیری نظری، پرسش‌ها و مقایسه‌هایی هستند که در خلال تحلیل مفاد مقوله‌ها با متون نظری پژوهش بروز می‌یابند و موجب کشف مقوله‌های مناسب، خصوصیات و ابعاد آن‌ها می‌شوند (Strauss & Corbin, 1998). نمونه‌گیری نظری تا رسیدن مقوله‌ها به اشباع نظری ادامه یافت؛ اشباع نظری^۱ مرحله‌ای است که در آن داده‌های جدیدی در ارتباط با مقوله پدید نمی‌آیند، مقوله گستره مناسبی می‌یابد و روابط بین مقوله‌ها برقرار و تأیید می‌شوند (Glaser & Strauss, 1967; Glaser, 1978). براساس تحلیل داده‌های کیفی، و تکمیل مرحله کدگذاری باز خط ارتباطی میان مقوله‌های پژوهش

1. Theoretical saturation

مشخص شد. نمونه‌ای از داده‌های کیفی به دست آمده از فرایند مزبور در قالب جدول ۲ بیان شده است.

جدول ۲. کدگذاری باز و داده‌های کیفی

بعد	مقوله	کدگذاری ثانویه (مفهوم)	کدگذاری اولیه (گزاره)	منبع/مأخذ	
عوامل فردی (Brehm & Rahm, 1997)	عوامل فردی (Brehm & Rahm, 1997)	کاهش میزان ازدواج، افزایش نرخ طلاق و کاهش وضعیت تأهل تعداد فرزندان، در کاهش میزان مشارکت اجتماعی نقش داشته است.	کاهش میزان ازدواج، افزایش نرخ طلاق و کاهش وضعیت تأهل تعداد فرزندان، در کاهش میزان مشارکت اجتماعی نقش داشته است.	مصاحبه شماره ۲۳؛ (Putnam, 1995)	
		جنسیت	جنسیت از متغیرهای تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی است.	مصاحبه شماره ۱۸؛ (Offe & Fuchs, 2002)	
		نسل و تغییرات نسل و تغییرات نسلی یکی از عوامل مؤثر بر نسلی شکل‌گیری سرمایه اجتماعی است.	نسل و تغییرات نسل و تغییرات نسلی یکی از عوامل مؤثر بر نسلی شکل‌گیری سرمایه اجتماعی است.	مصاحبه شماره ۱۵؛ (Offe & Fuchs, 2002)	
	عوامل فردی (Brehm & Rahm, 1997)	سن	از آنجا که سن براساس درآمد و زمان فراغت در مقاطع مختلف متفاوت است، بنابراین، مشارکت اجتماعی فرد نیز در مراحل مختلف سنی متفاوت است.	از آنجا که سن براساس درآمد و زمان فراغت در مقاطع مختلف متفاوت است، بنابراین، مشارکت اجتماعی فرد نیز در مراحل مختلف سنی متفاوت است.	مصاحبه شماره ۶؛ (Offe & Fuchs, 2002)
		زبان و قومیت	ناهمگونی زبانی و قومی را از عوامل تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی می‌داند، همگونی قوی و بیشتر باعث ایجاد سطح بالاتری از سرمایه اجتماعی می‌شود؛ زبان مشترک، ابزاری است که از آن طریق افراد با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و اطلاعات را تبادل می‌کنند. زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد.	ناهمگونی زبانی و قومی را از عوامل تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی می‌داند، همگونی قوی و بیشتر باعث ایجاد سطح بالاتری از سرمایه اجتماعی می‌شود؛ زبان مشترک، ابزاری است که از آن طریق افراد با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و اطلاعات را تبادل می‌کنند. زبان مشترک قابلیت ترکیب اطلاعات را افزایش می‌دهد.	مصاحبه شماره ۳؛ (Glaeser, 2001) فیضی و رونقی، (۱۳۹۰)
		تحصیلات	زمانی که سرمایه اجتماعی بالاست، میزان‌های ترک تحصیل از مدرسه پایین هستند، یعنی سرمایه اجتماعی بالاتر باعث ادامه تحصیل بالاتر می‌شود.	زمانی که سرمایه اجتماعی بالاست، میزان‌های ترک تحصیل از مدرسه پایین هستند، یعنی سرمایه اجتماعی بالاتر باعث ادامه تحصیل بالاتر می‌شود.	مصاحبه شماره ۱۶؛ (کلمن، ۱۳۷۷)
عوامل ساختاری (Nahapiet & Ghoshal, 1998)	عوامل ساختاری (Nahapiet & Ghoshal, 1998)	توجه به سرمایه اجتماعی می‌تواند موجب پایین‌آمدن جدی سطح هزینه‌های اداره جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمانی شود که در بهبود عملکرد و نهایت این امر به بهبود عملکرد سازمان منجر می‌شود؛ سرمایه اجتماعی همکاری، تعهد، تسهیم اطلاعات و اعتماد را ایجاد می‌کند. همچنین، مشارکت حقیقی را در سازمان ارتقا می‌بخشد که به موفقیت و اثربخشی کارکنان منجر می‌شود.	توجه به سرمایه اجتماعی می‌تواند موجب پایین‌آمدن جدی سطح هزینه‌های اداره جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمانی شود که در بهبود عملکرد و نهایت این امر به بهبود عملکرد سازمان منجر می‌شود؛ سرمایه اجتماعی همکاری، تعهد، تسهیم اطلاعات و اعتماد را ایجاد می‌کند. همچنین، مشارکت حقیقی را در سازمان ارتقا می‌بخشد که به موفقیت و اثربخشی کارکنان منجر می‌شود.	مصاحبه شماره ۵؛ (Cohen et al., 2001) احمدی و محمدی، ۱۳۹۲؛ بیکر، (۱۳۸۲)	

جدول ۲. کدگذاری باز و داده‌های کیفی

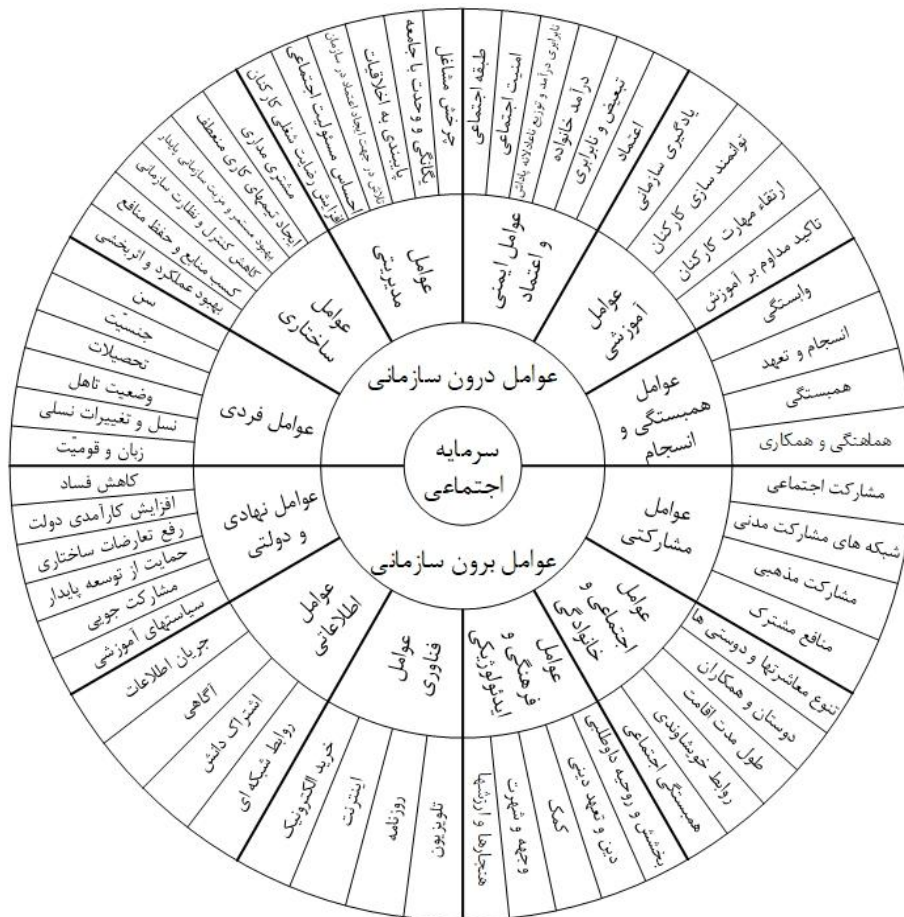
منبع/مأخذ	کدگذاری اولیه (گزاره)	کدگذاری ثانویه (مفهوم)	مقوله	بعد
مصاحبه شماره ۷؛ (Lin, 2001)	فرد در اصل برای به دست آوردن منابع و حراست از منابعی که کسب کرده است، با افراد دیگر ارتباط برقرار می‌کند؛ سرمایه اجتماعی ابزاری است برای تحکیم منابع و دفاع در برابر از دست دادن احتمالی منابع.	کسب منابع و حفظ منابع		
مصاحبه شماره ۴؛ (حسینی، ۱۳۸۹)	سرمایه اجتماعی مناسب قادر است تا هزینه‌های تبادلات و تعاملات مرتبط با اجتماع و سازمان‌هایی نظیر قراردادهای، کنترل، نظارت و مقررات بوروکراتیک را در حد قابل توجهی کاهش دهد.	کاهش کنترل و نظارت سازمانی		
مصاحبه شماره ۱۳؛ (Nahapiet & Ghoshal, 1998) نیازی و نصرآبادی، ۱۳۸۸)	بهبود مستمر تنها هنگامی مفهوم پیدا می‌کند که افراد اطلاعات لازم را در اختیار داشته باشند و مورد اعتماد قرار گیرند تا بتوانند از مهارت‌ها و توانایی‌هایشان استفاده کنند؛ سرمایه اجتماعی مزیت سازمانی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی پایدار است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار کند و برای آن‌ها در مقایسه با سازمان‌های دیگر «مزیت سازمانی پایدار» ایجاد کند.	بهبود مستمر و مزیت سازمانی پایدار		
مصاحبه شماره ۱۶؛ Cohen et al., 2001; Leana) (& Van Buren, 1999	ایجاد سازمان کاری و تیم‌های منعطف، از مزایای وجودی سرمایه اجتماعی سازمانی است.	ایجاد تیم‌های منعطف کاری		
مصاحبه شماره ۲۳؛ (نیازی و نصرآبادی، ۱۳۸۸)	از جمله دستاوردهایی که سازمان‌های توانمند در اثر به‌کارگیری و تقویت سرمایه اجتماعی می‌توانند به دست آورند، تأمین رضایت مشتری و افزایش آن است.	مشتری‌مداری		

در این پژوهش، برای نیل به هدف غایی و نیز پاسخ پرسش‌های پژوهش، پس از اجرای تحلیل محتوای داده‌های کیفی، مدل کیفی استخراج شد.

با بررسی متون نظریه‌های سرمایه اجتماعی، ۶۰ مفهوم شناسایی و در طبقات مختلف، شامل ۱۲ مقوله طبقه‌بندی و مقوله‌ها نیز در دو بعد به شرح زیر طبقه‌بندی شدند:

الف) بعد عوامل درون‌سازمانی (شامل ۶ مقوله): عوامل فردی (۶ مفهوم)، عوامل ساختاری (۶

مفهوم)، عوامل مدیریتی (۶ مفهوم)، عوامل ایمنی و اعتماد (۶ مفهوم)، عوامل آموزشی (۴ مفهوم)، عوامل انسجام و همبستگی (۴ مفهوم)؛
 ب) بعد عوامل برون‌سازمانی (شامل ۶ مقوله): عوامل نهادی و دولتی (۶ مفهوم)، عوامل اطلاعاتی (۴ مفهوم)، عوامل فناوری (۴ مفهوم)، عوامل فرهنگی و ایدئولوژیکی (۵ مفهوم)، عوامل اجتماعی و خانوادگی (۵ مفهوم)، عوامل مشارکتی (۴ مفهوم).



شکل ۱. مدل تبیین‌کننده ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران

گزاره‌های حکمی (قضایای) پژوهش

بر پایه مؤلفه‌های استخراج شده در مراحل قبل قضایای زیر به دست می‌آیند:

قضیه ۱: مدیریت فرهنگ سازمانی به‌طور عمده با توجه به نقش رهبری و سمبل‌های فرهنگی می‌تواند موجب تقویت مؤلفه‌های فرهنگی، نظیر احساس هویت گروهی و سازمانی مشترک، احساس تعلق به آینده‌ای مشترک، مشارکت، اعتمادهای بین فردی و گروهی و موارد مشابه شود؛ سازمان‌هایی که دارای سطوح بالاتر سرمایه اجتماعی هستند، می‌توانند نسبت به رقبایشان که سرمایه اجتماعی کمتری دارند، موفق‌تر باشند.

قضیه ۲: وجود عوامل ایمنی و امنیت به‌خودی‌خود باعث تسهیل همکاری در گروه و جامعه، جلوگیری از تبعیض و نابرابری و کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمد خانواده‌ها می‌شود.

قضیه ۳: عوامل فردی نظیر سن، جنسیت و تحصیلات بر میزان مشارکت اجتماعی افراد تأثیر مثبت دارند.

قضیه ۴: سرمایه اجتماعی با فراهم کردن فضای اعتماد، همکاری بین گروه‌های اجتماعی را امکان‌پذیر کرده و همین همکاری گروه‌ها و اعتماد بین آن‌ها باعث می‌شود منافع مشترکی نظیر امنیت اجتماعی فراهم می‌شود و هزینه‌های نظارت نهاد‌های رسمی نیز کاهش یابد.

قضیه ۵: نظام آموزشی به عنوان یکی از اصلی‌ترین منابع جامعه‌پذیری فرد است. مؤسسات آموزشی سرمایه انسانی را صرفاً انتقال نمی‌دهند، بلکه سرمایه اجتماعی را به شکل قواعد و هنجارهای اجتماعی از قبیل تعاون نیز منتقل می‌کنند.

قضیه ۶: عوامل انسجام و همبستگی می‌توانند باعث اعتماد متقابل و حسن اطمینان و همبستگی در جامعه فراهم شوند و هر گونه کاهش در آن، به کاهش مشارکت‌های سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی شهروندان می‌شود و همچنین، رشد آسیب‌ها و جرایم اجتماعی، بی‌اعتمادی، یأس و ناامیدی و احساس محرومیت نسبی و بسیاری از ناهنجاری‌ها نتیجه تقلیل سرمایه اجتماعی است.

- قضیه ۷:** ویژگی‌های دولت‌ها نظیر عملکرد نهادی و کارآمدی، میزان قابل اعتماد بودن مقامات دولتی و... بیشتر از سیاست‌های مستقیم آن‌ها در تولید یا زوال سرمایه اجتماعی تأثیرگذار است.
- قضیه ۸:** عوامل اطلاعاتی، به‌عنوان سرمایه‌ای عظیم در تحولات اجتماعی، نقش‌آفرین بوده و روزه‌روز ابعاد گسترده‌ای را چه در سطح و چه در عمق می‌یابند.
- قضیه ۹:** عوامل فناوری مانند اینترنت و شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر فناوری اطلاعات نیز از دیگر عوامل تأثیرگذار تأثیر بر سرمایه اجتماعی محسوب می‌شوند.
- قضیه ۱۰:** عوامل فرهنگی مانند هنجارها و باورهای محکم موجب ایجاد شبکه اجتماعی قوی می‌شود که در برگیرنده آداب و رسوم و قوانین خاصی است و این هنجارها جایگزین کنترل‌های رسمی می‌شوند.
- قضیه ۱۱:** عوامل اجتماعی مانند مشارکت‌های مدنی و اجتماعی موجب سلامت جامعه و افراد و در نهایت، باعث ارتقای سرمایه اجتماعی می‌شود.
- قضیه ۱۲:** عامل مشارکتی این مفهوم را می‌رساند که افراد برای زندگی آرمان دارند و نشان‌دهنده سلامت و بهزیستی افراد است و در نهایت، به ارتقای سرمایه اجتماعی می‌انجامد، همچنین، روابط اجتماعی، خویشاوندی و تنوع در دوستی‌ها و همکاری‌ها نیز به ارتقای سرمایه اجتماعی کمک می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

ارتقای سرمایه اجتماعی امری زمان‌بر و بلندمدت است و ارتقای آن در کوتاه‌مدت ناممکن یا دست‌کم دشوار است. سیاست‌های مداخله در سرمایه اجتماعی باید براساس این ویژگی، پایداری دارند. به این معنا که لوازم و شرایط اجرای آن‌ها در بازه زمانی وسیعی مد نظر قرار گیرد. این امر به ویژه هنگامی که با سرمایه اجتماعی نه به‌عنوان ابزار بلکه هدفی ماهیتاً مثبت و سودمند نگریده می‌شود، از اهمیت زیادی برخوردار است.

با بررسی نظریه‌های مختلف سرمایه اجتماعی، ۶۰ مفهوم شناسایی و در طبقات مختلف، شامل ۱۲ مقوله طبقه‌بندی و مقوله‌ها نیز در دو بعد به شرح زیر طبقه‌بندی شدند.

الف) بعد عوامل درون‌سازمانی (شامل ۶ مقوله): عوامل فردی (۶ مفهوم)، عوامل ساختاری (۶ مفهوم)، عوامل مدیریتی (۶ مفهوم)، عوامل ایمنی و اعتماد (۶ مفهوم)، عوامل آموزشی (۴ مفهوم)، عوامل انسجام و همبستگی (۴ مفهوم)؛

ب) بعد عوامل برون‌سازمانی (شامل ۶ مقوله): عوامل نهادی و دولتی (۶ مفهوم)، عوامل اطلاعاتی (۴ مفهوم)، عوامل فناوری (۴ مفهوم)، عوامل فرهنگی و ایدئولوژیکی (۵ مفهوم)، عوامل اجتماعی و خانوادگی (۵ مفهوم)، عوامل مشارکتی (۴ مفهوم).

سرمایه اجتماعی، مفهومی جمعی است که اصل و اساس آن بر رفتار، طرز تلقی‌ها و استعدادهای فردی قرار دارد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد عواملی نظیر جنسیت، نسل و تغییرات نسلی، سن، زبان و قومیت، وضعیت تأهل، تحصیلات به‌عنوان عوامل فردی بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذارند، این نتایج با نتیجه تحقیقات کلمن (۱۳۷۷)، افی و فوکس (۲۰۰۲)، گلاسر (۲۰۰۱)، فیضی و رونقی (۱۳۹۰)، و پاتنام (۱۹۹۵) همراستا است.

سازمان‌هایی که سطوح بالاتر سرمایه اجتماعی دارند، می‌توانند نسبت به رقبایشان که دارای سرمایه اجتماعی کمتری هستند، موفق‌تر باشند (Nahapiet & Ghoshal, 1998). عوامل ساختاری نظیر بهبود عملکرد و اثربخشی، کسب منابع و حفظ منافع، کاهش کنترل و نظارت سازمانی، بهبود مستمر و مزیت سازمانی پایدار، ایجاد تیم‌های کاری منعطف و مشتری‌مداری که نتیجه پژوهش حاضر است، بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذارند این نتایج با تحقیقات بیکر (۱۳۸۲)، احمدی و محمدی (۱۳۹۲)، کوهن و پروساک (۲۰۰۱)، نیازی و نصرآبادی (۱۳۸۸)، ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، لینان و ون بورن (۱۹۹۹)، لین (۲۰۰۱) و فوکویاما (۱۹۹۹) همراستا است.

مدیریت فرهنگ سازمانی به‌طور عمده با توجه به نقش رهبری و سمبل‌های فرهنگی می‌تواند موجب تقویت مؤلفه‌های فرهنگی، نظیر احساس هویت گروهی و سازمانی مشترک، احساس تعلق به آینده‌ای مشترک، مشارکت، اعتمادهای بین‌فردی و گروهی، و موارد مشابه شود. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد مفاهیمی مانند گردش مشاغل، یگانگی و وحدت با جامعه، پایبندی به اخلاق، احساس مسئولیت اجتماعی، افزایش رضایت شغلی کارکنان و تلاش برای ایجاد اعتماد در سازمان

به‌عنوان عوامل مدیریتی بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذار هستند، این نتایج مطابق نتایج تحقیقات بیکر (۱۳۸۲)، حق‌شناس و همکاران (۱۳۸۶)، الوانی (۱۳۷۸) است.

ارزش‌های واحد می‌تواند به انسجام اجتماعی کمک کرده و در نتیجه، نظم اجتماعی را که زیربنای امنیت اجتماعی است، فراهم کند، ضمن آنکه امنیت در همه زمینه‌ها بدون مشارکت و همیاری مردم و اقشار مختلف جامعه امکان‌پذیر نمی‌باشد. بنابراین، فقدان و یا کاهش سرمایه اجتماعی به بروز معضلات، بحران‌ها و تعارضات متعدد اجتماعی منجر می‌شود (ساروخانی و هاشم‌نژاد، ۱۳۹۰). یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد مفاهیمی مانند طبقه اجتماعی، امنیت اجتماعی، درآمد خانواده، تبعیض و نابرابری، اعتماد و نابرابری درآمد و توزیع ناعادلانه پاداش به‌عنوان عوامل ایمنی و اعتماد بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذارند، این نتایج با تحقیقات دموری و همکاران (۱۳۸۸)، اوسلانر و دکر (۲۰۰۱)، بوردیو (۱۹۸۶)، برم و ران (۱۹۹۷)، افی و فوکس (۲۰۰۲)، ساروخانی و هاشم‌نژاد (۱۳۹۰)، پیران و همکاران (۱۳۸۵) همخوانی دارد.

نظام آموزشی به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین منابع جامعه‌پذیری فرد است. مؤسسات آموزشی سرمایه انسانی را صرفاً انتقال نمی‌دهند، بلکه سرمایه اجتماعی را به شکل قواعد و هنجارهای اجتماعی از قبیل تعاون نیز منتقل می‌کنند. این نکته نه فقط در مقاطع مختلف آموزش و پرورش، بلکه درباره آموزش عالی نیز مصداق دارد (صالحی امیری و امیرانتخابی، ۱۳۹۰).

یافته‌های تحقیق نشان داد مفاهیمی همچون یادگیری سازمانی، توانمندسازی کارکنان، ارتقای مهارت کارکنان، تاکید مداوم بر آموزش به‌عنوان عوامل آموزشی بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذارند، این نتایج با تحقیقات گلسر (۲۰۰۱)، نیازی و نصرآبادی (۱۳۸۸)، گوموس (۲۰۰۷)، بنتیس (۲۰۰۱)، میرک‌زاده و بهرامی (۱۳۸۹)، و حق‌شناس و همکاران (۱۳۸۶) همخوانی دارد. از نظر پاتنام، انسجام و همبستگی میان انسان‌ها و اعتماد در تحقق سرمایه اجتماعی به‌طور متقابل یکدیگر را تقویت می‌کنند (Putnam, 1995). یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد مفاهیمی مانند وابستگی، انسجام و تعهد، همبستگی، هماهنگی و همکاری به‌عنوان عوامل مشارکتی بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذارند، این نتایج با تحقیقات لینا و ون بورن (۱۹۹۹)، کوهن و پروساک (۲۰۰۱)، نیک پور و همکاران (۱۳۹۴)، و پاتنام (۱۹۹۵) همراستا است. به نظر کلمن، عوامل نهادی

از عوامل ساخت سرمایه اجتماعی است، نهاد به معنای قانون، رسم، عرف، عادت یا سازمانی است که در زندگی سیاسی و اجتماعی مردم مؤثرند و نظام هدفداری را برای رفع نیازهای یک اجتماع سازمان یافته، ایجاد می کند. مثال بارز آن، دولت است که به واسطه وضع قوانین و ایجاد نظام هدف دار موجب تشکیل سرمایه اجتماعی می شود؛ نهادهای رسمی مانند قوانین و نظام های قانونی در طول زمان، هنجارهای رسمی ایجاد می کنند (شریف فر، ۱۳۸۹). یافته های تحقیق نشان می دهد مفاهیمی مانند کاهش فساد، افزایش کارآمدی دولت، رفع تعارضات ساختاری، حمایت از توسعه پایدار، مشارکت جویی و سیاست های آموزشی به عنوان عوامل نهادی و دولتی بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذارند، این نتایج با تحقیقات صالحی امیری و امیرانتخابی (۱۳۹۲)، الوانی (۱۳۷۸)، گلسر و همکاران (۲۰۰۰) همراستا است. یک شکل مهم سرمایه اجتماعی ظرفیت بالقوه اطلاعات است که جزء ذاتی و جدایی ناپذیر روابط اجتماعی است، اما به دست آوردن اطلاعات پرهزینه است، اطلاعات در واقع، زمینه را برای کنش فراهم می کند. یافته های تحقیق نشان می دهد مفاهیمی مانند جریان اطلاعاتی، آگاهی، اشتراک دانش، رابطه شبکه ای، به عنوان عوامل اطلاعاتی بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذارند، این نتایج با تحقیقات لین (۲۰۰۱)، نصرآبادی (۱۳۷۶)، کوهن و پروساک (۲۰۰۱)، دموری و همکاران (۱۳۸۸)، ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) همخوانی دارد. فرانسیس فوکویاما معتقد است فناوری های دیجیتال می توانند در ایجاد و تشکیل سرمایه اجتماعی مؤثر باشند (فولادیان، ۱۳۸۸). یافته های تحقیق نشان می دهد مفاهیمی مانند خرید الکترونیکی، اینترنت، روزنامه، تلویزیون، به عنوان عوامل فناوری بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذارند، این نتایج با تحقیقات گلسر (۲۰۰۱)، پاتنام (۱۹۹۵)، دتوکویل (۱۹۶۹)، فولادیان (۱۳۸۸)، و پاتنام (۱۹۹۵) همراستا است. اوچی (۱۹۸۰) چنین استدلال می کند سازمان های قبیله ای با هنجارهای مشترک قوی از هزینه های اندک نظارت بهره مند بوده و تعهد بالایی را در اختیار دارند که در واقع، همان سرمایه اجتماعی است (Adler & Kwon, 2000). یافته های تحقیق نشان می دهد مفاهیمی مانند هنجارها و ارزش ها، وجهه و شهرت، کمک به دیگران، دین و تعهد دینی، بخشش و روحیه داوطلبی به عنوان عوامل فرهنگی و ایدئولوژیکی بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذارند. پاتنام بر جنبه های پیونددهنده سرمایه اجتماعی تأکید می کند و به رابطه با دیگران و پیوندهای

مردم با زندگی در جماعت خود اصرار می‌ورزد. در بحث او این فرض وجود دارد که «هرچه با دیگر مردم پیوند یابیم، بیشتر به آن‌ها اعتماد می‌کنیم و برعکس» (حمیدی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳). یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد مفاهیمی مانند همبستگی اجتماعی، روابط خویشاوندی، طول مدت اقامت، دوستان و همکاران، تنوع معاشرت‌ها و دوستی‌ها به‌عنوان عوامل اجتماعی و خانوادگی بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذارند، این نتایج با تحقیقات سعادت‌ی و همکاران (۱۳۹۴)، فوکویاما (۱۳۷۹)، پاتنام (۱۳۸۰)، گلسر و همکاران (۲۰۰۰)، مقیمی و همکاران (۱۳۹۰)، و الوانی و سید نقوی (۱۳۸۰) همراستا است.

فلورین و واندرمن (۲۰۰۰) معتقدند شرکت کردن در جامعه از طریق مشارکت این مفهوم را می‌رساند که افراد برای زندگی آرمان دارند و نشان‌دهنده سلامت و بهزیستی افراد است (فقهی فرمند و زنجانی، ۱۳۹۲). یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد مفاهیمی مانند مشارکت اجتماعی، شبکه‌های مشارکت مدنی، مشارکت مذهبی و منافع مشترک به‌عنوان عوامل مشارکتی بر ارتقای سرمایه اجتماعی تأثیرگذارند تأثیر.

پیشنهادها براساس الگوی پژوهش

براساس نتایج، پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود.

سازمان‌های دولتی:

۱. تمهیدات لازم برای تسهیل شرایط ازدواج و زندگی کارکنان، برابری جنسیتی در استخدام و گزینش، تنوع زبانی و قومیت‌های فرهنگی و ایجاد شرایط تحصیل در مقاطع بالاتر و رشد بیشتر فرهنگی کارکنان در سازمان را فراهم کنند.
۲. برای بهبود عوامل ساختاری همواره تلاش خود را در جهت عملکرد بهتر و اثربخشی سازمانی بالاتر، کاهش کنترل و نظارت‌های سلسله‌مراتب سازمانی، بهبود مستمر و مزیت‌های سازمانی پایدار، ایجاد تیم‌های کاری منعطف و تکریم و احترام به ارباب‌رجوع سازمان بیشتر کنند.
۳. با به‌کارگیری نمادها و اسطوره‌های فرهنگی و برگزاری جشنواره‌های تقدیر از آنان

- احساس هویت گروهی و سازمانی مشترک و تعلق به آینده، مشارکت و اعتمادهای بین فردی و گروهی را تقویت کنند.
۴. با ایجاد مسئولیت‌های اجتماعی مختص سازمان خود، افزایش رضایت شغلی کارکنان، تلاش برای ایجاد اعتماد سازمانی موجبات ارتقای سرمایه اجتماعی را فراهم کنند.
۵. متولیان ایجاد امنیت اجتماعی و اقتصادی از طریق رفع هرگونه تبعیض و نابرابری در استخدام و گزینش، توزیع عادلانه درآمد و ثروت در جامعه، اعتماد و امنیت روانی بیشتری در جامعه فراهم کنند.
۶. متولیان آموزش در بخش دولتی از طریق ارتقای مهارت کارکنان و تأکید مداوم بر آموزش‌های مهارت‌محور تلاش کنند.
۷. همه تلاش خود را برای ارتقای همبستگی، هماهنگی و همکاری و ایجاد انسجام ملی و تعهد در بین کارکنان، به کار گیرند.
۸. تمهیدات لازم برای رفع موانع سرمایه اجتماعی از طریق کاهش فساد، افزایش کارآمدی دولت، رفع تعارضات ساختاری، حمایت از توسعه پایدار، مشارکت‌جویی در تصمیم‌ها و سیاست‌های عمومی را صورت دهند.
۹. بسترها و زیرساخت‌های لازم سیستم‌های مدیریت دانش و شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر فناوری اطلاعات را در جهت ارتقای آگاهی و اشتراک دانش و رابط شبکه‌ای فراهم کنند.
۱۰. شرایط مورد نیاز برای ارتقای سطح پوشش اینترنت و شبکه‌های فناوری اطلاعات ملی و بین‌المللی، بستر لازم برای خریدهای الکترونیکی را فراهم کنند.
۱۱. متولیان فرهنگ عمومی تلاش بیشتری در راستای ایجاد هنجارها و ارزش‌های ملی و مذهبی، بخشش و روحیه داوطلبی، کمک به هموعان و سایر مسئولیت‌های ذهنی را صورت دهند.
۱۲. زیرساخت لازم برای مشارکت بیشتر اجتماعی، فرهنگی و مذهبی به منظور ایجاد همبستگی اجتماعی، تنوع معاشرت‌ها، روابط خویشاوندی و به تبع آن انسجام اجتماعی ملی صورت گیرد.

منابع و مأخذ

۱. احمدی، یعقوب، و محمدی بلبان‌آباد، اسعد (۱۳۹۲). سرمایه اجتماعی و اثربخشی کارکنان گمرک (مطالعه موردی: استان کردستان). *فصل‌نامه فرایند مدیریت و توسعه*، دوره ۲۶، شماره ۲، صفحات ۲۰۷-۱۸۷.
۲. الوانی، سید مهدی، و شیروانی، علیرضا (۱۳۸۵). *سرمایه اجتماعی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها*. اصفهان: نشرمانی.
۳. الوانی، سید مهدی، و شیروانی، علیرضا (۱۳۸۳). سرمایه اجتماعی، اصل محوری توسعه. *ماهنامه تدبیر*، دوره ۱۵، شماره ۱۴۷.
۴. اعظمی، هادی، حسینی، سید جواد، و علمدار، اسماعیل (۱۳۹۲). تحلیل نقش سرمایه اجتماعی در حکمرانی شهری. *پنجمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری*، مشهد.
۵. بیکر، واین (۱۳۸۲). *مدیریت و سرمایه اجتماعی*. ترجمه سید مهدی الوانی و محمدرضا ربیعی مندجین، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
۶. پیران، پرویز، موسوی، میرطاهر، و شیانی، فاطمه (۱۳۸۵). کارپایه مفهومی و مفهوم‌سازی سرمایه اجتماعی (با تأکید بر شرایط ایران). *فصل‌نامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی*، دوره ۶، شماره ۲۳، صفحات ۴۴-۴۹.
۷. حسینی، میرزاحسن (۱۳۸۹). تأثیر استراتژی‌های سازمان‌های غیردولتی در ایجاد و ارتقای سرمایه اجتماعی. *فصل‌نامه مطالعات مدیریت انتظامی*، دوره ۵، شماره ۱، صفحات ۱۸۲-۱۰۰.
۸. حمیدی‌زاده، علی، شهیدزاده، فریبا، و موحدی‌فر، عرفان (۱۳۹۳). بررسی تأثیر مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بر نوآوری سازمانی (مورد مطالعه: اداره کل مخابرات شهرستان قم). *فصل‌نامه مدیریت سرمایه اجتماعی*، دوره ۱، شماره ۲، صفحات ۲۲۳-۲۰۳.
۹. حق‌شناس، اصغر، دلوی، محمدرضا، و شفیعی، مسعود (۱۳۸۶). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه. *ماهنامه تدبیر*، شماره ۱۸۸، صفحات ۲۴-۲۰.

۱۰. دموری، داریوش، منصوری، حسین، و طاهری دمنه، محسن (۱۳۸۸). بررسی ارتباط مدیریت دانش با سرمایه اجتماعی در دانشگاه اسلامی (از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه یزد). *فصلنامه مدیریت در دانشگاه اسلامی*، دوره ۱۳، شماره ۱، صفحات ۶۴-۴۴.
۱۱. ربیانی، رسول، کلانتری، صمد، قاسمی، وحید، عریضی، فروغ‌السادات، و اسماعیلی، رضا (۱۳۸۷). بررسی رابطه رفاه اجتماعی با سرمایه اجتماعی در فرایند توسعه (مطالعه موردی: شهرستان‌های استان اصفهان). *مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان (علوم انسانی)*، دوره ۲۹، شماره ۱، صفحات ۶۶-۲۳.
۱۲. ساروخانی، باقر، و هاشم‌نژاد، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی (مؤلفه‌های آن) و احساس امنیت اجتماعی در بین جوانان شهر ساری. *فصلنامه جامعه‌شناسی مطالعات جوانان*، دوره ۲، شماره ۲، صفحات ۹۴-۸۱.
۱۳. شریف‌فر، امیر (۱۳۸۹). رفتار شهروندی کارکنان و مشتریان و تأثیر آن بر ساخت سرمایه اجتماعی. *ماهنامه تدبیر*، شماره ۲۱۷، صفحات ۶۱-۵۵.
۱۴. صالحی امیری، سید رضا، و امیرانتخابی، شهرود (۱۳۹۰). راهکارهای ارتقای سرمایه اجتماعی در کشور با توجه به سند چشم‌انداز بیست‌ساله نظام. *فصلنامه پژوهشی راهبرد*، دوره ۲۲، شماره ۶۶، صفحات ۸۴-۶۱.
۱۵. فقهی فرهمند، ناصر، و زنجانی، سعید (۱۳۹۲). ارتباط بین امنیت اجتماعی با مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و رفاه اجتماعی (مورد مطالعه: خانواده‌های شهر تبریز). *فصلنامه تخصصی دانش انتظامی آذربایجان شرقی*، دوره ۲، شماره ۸، صفحات ۱۵۱-۱۲۷.
۱۶. فولادیان، احمد (۱۳۸۸). بررسی میزان سرمایه اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی مشهد. *فصلنامه تخصصی فقه و تاریخ تمدن*، دوره ۶، شماره ۲۱، صفحات ۱۱۲-۱۸۷.
۱۷. فیضی، کامران، و رونقی، محمدحسن (۱۳۹۰). ارزیابی سرمایه‌های فکری و اجتماعی شرکت‌های رتبه‌بندی‌شده توسط شورای عالی انفورماتیک ایران. *فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشگاه علوم و فن‌آوری اطلاعات ایران*، دوره ۲۷، شماره ۱، صفحات ۲۰۶-۱۸۹.
۱۸. آکلن، جیمز (۱۳۷۷). بنیادهای نظریه اجتماعی. ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشرنی.

۱۹. ملکان، احمد، و ملکان، جواد (۱۳۹۰). رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت شهری. *ماهنامه کار و جامعه*، شماره ۱۳۹، صفحات ۶۸-۷۳.
۲۰. مقیمی، سیدمحمد، امامی، فرزانه، کاظمی، معصومه (۱۳۹۰). ارزیابی و اولویت‌بندی شاخصه‌های سرمایه اجتماعی و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی در نظام دانشگاهی. *فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی*، دوره ۹، شماره ۲، صفحات ۲۹-۶۰.
۲۱. میرک‌زاده، علی‌اصغر، و بهرامی، مجید (۱۳۸۹). تقویت سرمایه اجتماعی، ضرورت ابقا و توسعه سازمان‌ها. *فصلنامه عصر مدیریت*، دوره ۴، شماره‌های ۱۶ و ۱۷، صفحات ۱۱۱-۱۰۶.
۲۲. نیازی، محسن، و کارکنان نصرآبادی، محمد (۱۳۸۸). توانمندسازی براساس راهبرد سرمایه اجتماعی. *ماهنامه تدبیر*، شماره ۲۰۳، صفحات ۲۱-۲۶.
۲۳. نیک پور، امین، چمنی‌فرد، راحله، و صیادی، سعید (۱۳۹۴). نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان در رابطه بین سرمایه‌های فکری و بهره‌وری نیروی انسانی (مورد مطالعه: بانک تجارت منطقه شمال غرب شهر تهران). *فصلنامه مدیریت بهره‌وری*، دوره ۹، شماره ۳۴، صفحات ۴۴-۲۷.

24. Adler, P. S., & Kwon, S. W. (2000). Social capital: the good, the bad, and the ugly. *Knowledge and Social Capital*, 89-115.
25. Aldrich, D. P., & Mayer, M. A. (2015). Social capital and community resilience. *American Behavioral Scientist*, 59(2), 254-269.
26. Baende Bofota, Y. (2017). *Social capital, human capital and economic development: theoretical model and empirical analyses*. UCL Press, Australia: University of Queensland.
27. Bourdieu, P. (1985). The social space and the genesis of groups. *Information (International Social Science Council)*, 24(2), 195-220.
28. Brehm, J., & Rahn, W. (1997). Individual-level evidence for the causes and consequences of social capital. *American Journal of Political Science*, 41(3), 999-1023.
29. Candland, C. D. (2000). Faith as social capital: Religion and community development in Southern Asia. *Policy Sciences*, 33(3), 355-374.
30. Cohen, D., Prusak, L., & Prusak, L. (2001). *In good company: How social capital makes organizations work*. Vol. 15, MA: Harvard Business School Press Boston.
31. Creswell, J. W. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative*. NJ: Prentice Hall Upper Saddle River.
32. De Tocqueville, A., & Mayer, J. P. (1969). *Democracy in America*. NY: Anchor Books.: Garden City.

33. Glaeser, E. L. (2001). The formation of social capital. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 34-40 .
34. Glaser, B. G. (1978). *Theoretical sensitivity :Advances in the methodology of grounded theory*: Sociology Press, San francisco: University of California.
35. Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *Discovering grounded theory*. Chicago: IL.
36. Gumus, M. (2007). The effect of communication on knowledge sharing in organizations. *Journal of Knowledge Management Practice*, 8(2), 15-26 .
37. Hong, L., Allen Tisdell, C., & Fei, W. (2017). Social capital, poverty and its alleviation in a Chinese border region: A case study in the Kirghiz Prefecture. University of Queensland, Policy and Development Working Papers. pp.43-96.
38. Kagle, M., & Galosy, J. (2017). Teacher social capital and educational improvement. *Knowles Teacher Initiative*. Available at <https://knowlesteachers.org/blog/teacher-social-capital-educational-improvement>
39. Kassa, A. (2012). Religion and social capital: evidence from European countries. *International Review of Sociology*, 23(3), 578-596.
40. Kawachi, I., Subramanian, S. V., & Kim, D. . (2008). *Social capital and health*. Springer.
41. Leana, C. R., & Van Buren, H. J. (1999). Organizational social capital and employment practices. *Academy of Management Review*, 24(3), 538-555 .
42. Lin, N. (2001). *Social capital. A theory of social structure and action*. Cambridge: Cambridge University Press.
43. Lin, N., & Erickson, B. H. (2010). *Social capital :An international research program*. Oxford: Oxford University Press.
44. Maselko, J., Hughes, C., & Cheney, R. (2011). Religious social capital: Its measurement and utility in the study of the social determinants of health. *Soc Sci Med*, 73(5), 759-767.
45. Moor, S., & Kawachi, I. (2017). Twenty years of social capital and health research: A glossary. *Journal of Epidemiology and Community Health*. 71(5), 513-517.
46. Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266
47. Nishide, Y. (2006). *Social capital and civil society in Japan*. Doctoral Dissertation, Osaka University.
48. Offe, C., & Fuchs, S. (2002). A decline of social capital? The German case. In Putnam, Robert D. 2002. *Democracy in flux: The evolution of social capital in contemporary society*, New York: Oxford University Press.
49. Putnam, R. D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78 .
50. Smidt, C. E. (2003). *Religion as social capital: Producing the common good*. Waco, Texas: Baylor University Press..
51. Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research techniques*. Sage Publications.
52. Williams, N., Huggins, R., & Thompson, P. (2017). Social capital and entrepreneurship: Does the relationship hold in deprived Urban Neighbourhoods?. *Growth and Change*, 48(4), 719-743.