

بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی در سازمان امور مالیاتی استان قم (چارچوبی برگرفته از نامه ۵۳ نهج البلاغه)

زلفا حق‌گویان^{*}، سیدرضا سیدجوادین^۲، مریم مشایخی^۳، عباس منتظری^۴

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، پردیس فارابی، دانشگاه تهران

۲. استاد دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

۳. کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه پیام نور تهران

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۴/۱۰؛ تاریخ پذیرش: ۹۳/۰۶/۱۴

چکیده

در این مقاله ضمن مطالعه مبانی نظری پژوهش و بررسی پیشینه تحقیق درباره سرمایه اجتماعی، سعی شده است مفهوم و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در نامه‌های امام اول شیعیان به مدیران منتصب خود در بلاد اسلامی و برخی افراد خاص بررسی شود و از این طریق راهکارهای ارتقای سرمایه اجتماعی توسط مدیران جامعه اسلامی استخراج شود. لذا با در نظر گرفتن تعریفی جامع از سرمایه اجتماعی و با به‌ارگیری فنون تحقیق کیفی، چهارچوبی کلی برای ارتقای سرمایه اجتماعی در جوامع اسلامی که بر رفتار و اقدامات مدیران این جوامع از نگاه امیر مؤمنان تمرکز دارد، پیشنهاد می‌شود.

همچنین، وضعیت ابعاد سرمایه اجتماعی در سازمان امور مالیاتی استان قم بررسی شد. ابزار تحقیق پرسشنامه محقق ساخته است که پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ (برابر با ۰.۹۳) تأیید شد. سپس، میان نمونه‌ای به حجم ۸۶ نفر از کارکنان سازمان امور مالیاتی، توزیع شد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد در سازمان منتخب همه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (اعتماد، هنجارهای مشترک، تعاون و همکاری متقابل، انسجام و همبستگی جمعی، همدلی، مشارکت و هویت جمعی) وضعیت مطلوب دارند.

کلیدواژگان

اعتماد، سرمایه اجتماعی، مشارکت، هنجارهای مشترک، هویت جمعی.

مقدمه

نظریه‌های مختلف اقتصادی طی دهه‌های گذشته توسعه یافته‌اند و بر عملیات سازمان را تأثیر گذاشته‌اند. این تحول به تبدیل شکل‌های سنتی سرمایه، مثل دارایی‌های ملموس (ساختمان و تجهیزات)، به سرمایه‌های جدید (دارایی‌های ناملموس) منجر شده است. این سرمایه‌های ناملموس در توسعه و رشد سازمانی سهم بسزایی دارند. واژه سرمایه در متون معاصر تنوع زیادی دارد. این تنوع شامل سرمایه انسانی، سرمایه ارتباطی، سرمایه مشتری، سرمایه فکری و سرمایه بهداشتی است. اخیراً اقتصاددانان اجتماعی نظریه سرمایه اجتماعی را به عنوان ظرفیتی که بر عملکرد سازمانی اثر می‌گذارد، مطرح کرده‌اند (Brooks & Nafukho, 2006).

بر اساس دیدگاه سرمایه اجتماعی آنچه برای موفقیت حیاتی است، ویژگی‌های فردی نیست، بلکه موقعیت شبکه ارتباطی فرد در سازمان است. یعنی موقعیت فرد در شبکه‌های اجتماعی تعیین‌کننده سرمایه اجتماعی فرد است که به نتایج شغلی مختلف منجر می‌شود (Lin & Huang, 2005).

در حال حاضر، کشورهای اسلامی با دارا بودن درصد قابل توجهی از جمعیت جهان، در زمینه علوم انسانی و به‌طور خاص مدیریت اسلامی، مصرف‌کننده نظریه‌های تولیدشده در جهان غرب، و بر اساس مبانی ارزشی غرب هستند که ضرورت بومی‌سازی این نظریه‌ها متناسب با فرهنگ و ارزش‌های حاکم بر جوامع مسلمان، به موضوعی حیاتی و دغدغه‌ای اصلی در ذهن هدایتگران این جوامع تبدیل شده است. در دین مبین اسلام و مذهب تشیع، یکی از غنی‌ترین منابع جهت بومی‌سازی نظریه‌های تولیدی غرب و انطباق آنان با ارزش‌های اسلامی، کتاب گهربار نهج البلاغه است که به دلیل بیان شیوه حکومت عدالت‌گستر حضرت علی (ع) و برقراری حکومت اسلامی واقعی در دوران خلافت آن حضرت، اهمیت مضاعفی برای پژوهشگران حوزه مدیریت اسلامی دارد. در پژوهش حاضر مفهوم سرمایه اجتماعی در نامه ۵۳ نهج البلاغه بررسی می‌شود و سرمایه اجتماعی در سازمان امور مالیاتی استان قم سنجش می‌شود.

مبانی نظری

مفهوم سرمایه اجتماعی در غرب

دانشمندان تعریف‌های مختلفی برای سرمایه اجتماعی در نظر گرفته‌اند. استوربرگ^۱ (۲۰۰۲) بیان کرد مانند نظریه سرمایه انسانی، درباره سرمایه اجتماعی در متون مدیریت، جامعه‌شناسی و منابع انسانی تعریف‌های متعددی وجود دارد (Brooks & Nafukho, 2006). بلیلر و کف^۲ (۲۰۰۳) بیان کردند در متون مدیریت به سرمایه اجتماعی از دیدگاه تولید منفعت نگریسته می‌شود، در حالی که جامعه‌شناسان سرمایه اجتماعی را بر حسب منافی که فرد از ارتباط با افراد دیگر به دست می‌آورد، می‌نگرند (Smedlund, 2008). اکثر دانشمندان سرمایه اجتماعی را از چشم‌انداز شبکه اجتماعی تعریف کرده‌اند. نظریه شبکه اجتماعی بر این فرض استوار است که شبکه‌های ارتباطی از این جهت که به اعضای خود اجازه می‌دهد به منابع اجتماعی درون شبکه دست یابند، برای اعضای خود ارزش‌آفرین‌اند. از دیدگاه شبکه اجتماعی^۳ سطح سرمایه اجتماعی تعیین‌کننده این است که آیا افراد، زمانی که با افرادی که منابع مطلوبی مانند اطلاعات و حمایت‌های مالی دارند، ارتباط برقرار می‌کنند، می‌توانند موقعیت کاری مثبتی کسب کنند یا خیر؟ (Lin & Huang, 2005) لین (۲۰۰۱) بیان کرد که در حالی که تعریف‌های متعددی برای سرمایه اجتماعی وجود دارد، اکثر دانشمندان بر این موضوع توافق دارند که سرمایه اجتماعی هم به خود افراد و هم به مجموعه افراد سود می‌رساند (Brooks & Nafukho, 2006). سرمایه اجتماعی تلاش می‌کند ارتباط اجتماعی بین فردی را با خلق ارزش اقتصادی مرتبط کند. در ساده‌ترین تعریف، سرمایه اجتماعی بر این ایده استوار است که روابط اجتماعی ارزش دارند. طبق نظر برت^۴ سرمایه اجتماعی را می‌توان به عنوان یک مهارت در نظر گرفت (Smedlund, 2008). سرمایه اجتماعی به عنوان ساختار شبکه ارتباطی

1. Storberg
2. Blyler & Coff
3. Network
4. Burt

بین افراد تعریف شده است. به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی عبارت از الگوی ارتباط متقابل بین افراد است (Lin & Huang, 2005). طبق نظر پوتنیم^۱ (۱۹۹۵) سرمایه اجتماعی به ارزش‌های جمعی و گرایش‌هایی که از شبکه‌های اجتماعی نشأت می‌گیرد، اشاره دارد (Goyal & Akhilesh, 2007). سرمایه اجتماعی به عنوان منبعی که در شبکه‌های اجتماعی (مثل سازمان) ایجاد و به‌کار گرفته می‌شود، تعریف شود. (Brooks & Nafukho, 2006). سرمایه اجتماعی کالای جمعی است و درون افراد به‌تنهایی معنا ندارد، بلکه در ارتباط بین افراد معنا می‌یابد (Smedlund, 2008). سرمایه اجتماعی به عنوان دارایی، منبع و ظرفیتی است که از اعتماد، رابطه متقابل، حسن نیت و دانش، بین شبکه‌های اجتماعی حاصل می‌شود (Galbraith et al., 2007).

کوهن و پورساک^۲ (۲۰۰۱) سرمایه اجتماعی را با مؤلفه‌های اعتماد، درک متقابل، رفتارها و ارزش‌های مشترک تعریف کردند (Brooks & Nafukho, 2006) در رشته مطالعات سازمانی سرمایه اجتماعی می‌تواند در حکم ساختار غیررسمی (ساختار اجتماعی که در پس سلسله‌مراتب رسمی شرکت وجود دارد) درک شود (Smedlund, 2008). گلמן^۳ (۱۹۹۰) بیان می‌کند در سرمایه اجتماعی، روابط اجتماعی می‌تواند خلق ارزش کند. برخلاف سرمایه انسانی و دارایی‌های سنتی سازمان، سرمایه اجتماعی از این جهت که نتیجه روابط اجتماعی معنی‌داری است که افراد برای آن سرمایه‌گذاری می‌کنند، منحصر به فرد است (Brooks & Nafukho, 2006).

اهمیت سرمایه اجتماعی

به‌طور سنتی^۳ نوع سرمایه طبیعی، فیزیکی و انسانی به توسعه اقتصادی منجر می‌شود (Zhang & Fung, 2006). سرمایه فیزیکی اشاره به دارایی‌های فیزیکی و ملموس شرکت دارد. سرمایه انسانی هر سازمان به میزان دانش و مهارت‌های کارکنان آن سازمان اشاره دارد (مظلومی و فتح‌الهی، ۱۳۸۶). امروزه مشخص شده است که این سرمایه‌ها تا حدی به رشد اقتصادی منجر می‌شوند و

1. Putnam
2. Cohen & Porsak
3. Coleman

حلقه مهم مفقوده، سرمایه اجتماعی است. مطالعاتی که در سال‌های اخیر انجام گرفته است، اهمیت سرمایه اجتماعی را در توسعه اقتصادی نشان داده است. اکتساب سرمایه اجتماعی نیازمند سرمایه‌گذاری سنجیده در منابع فرهنگی و منابع اقتصادی است (Zhang & Fung, 2006). سرمایه اجتماعی بر عملکرد اقتصادی ملت‌ها، مناطق، جوامع و شرکت‌ها تأثیر می‌گذارد (Smedlund, 2008). در سطح ملی، سرمایه اجتماعی یکی از عوامل اثرگذار بر توسعه و رشد اقتصادی است. پوتنیم (۱۹۹۳) بیان کرد سرمایه اجتماعی بر عملکرد دولت اثر می‌گذارد. وی برای تأیید ادعای خود، موفقیت اقتصادی منطقه ایتالیای شمالی در مقایسه با ایتالیای جنوبی را ذکر می‌کند. سرمایه اجتماعی در سطح شرکت‌ها و درون شرکت به نوآوری منجر می‌شود و تبادل منابع را تسهیل می‌کند. مطالعات نشان داده‌اند سرمایه اجتماعی به کاهش هزینه مبادلات، افزایش همکاری، تسهیل کارآفرینی، تقویت روابط بین عرضه‌کنندگان و یادگیری سازمان منجر می‌شود (Zhang & Fung, 2006).

سرمایه اجتماعی برای شرکت، به عنوان منبع و محرک ارزش محسوب می‌شود. برای مثال کارکنان یک شرکت می‌توانند با کارکنان شرکت‌های دیگر در ارتباط باشند که این ارتباطات دارایی شرکت محسوب شود (Smedlund, 2008). سرمایه اجتماعی در سطح فردی به موفقیت شغلی و خلق سرمایه انسانی منجر می‌شود (Zhang & Fung, 2006).

پیشینه تحقیق

برت (۱۹۹۷) در تحقیقات خود دریافت مدیران با سرمایه اجتماعی بالاتر سریعتر از مدیرانی که سرمایه اجتماعی پایین‌تری دارند، ارتقا می‌یابند. سیبرت^۱ و همکارانش (۲۰۰۱) دریافتند سرمایه اجتماعی با رضایت شغلی و ارتقا ارتباط مستقیمی دارد. تحقیقات نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی با نتایج کار ارتباط مثبت دارد (Lin & Huang, 2005). تحقیقات نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی در

1. Seibert

سطح ملی، در افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها به افزایش یادگیری و به اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش منجر می‌شود. همچنین، تحقیقات نشان داده است سرمایه اجتماعی باعث کاهش زمان و هزینه‌های تبادل اطلاعات، کاهش دوباره‌کاری، کاهش هزینه‌های نظارت، تشویق همکاری و ایجاد سازمان خلاق می‌شود (Goyal & Akhilesh, 2007). مطالعات نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی به کاهش هزینه مبادلات، افزایش همکاری، تسهیل کارآفرینی، تقویت روابط عرضه‌کنندگان، و یادگیری منجر می‌شود (Zhang & Fung, 2006). همچنین، نشان داده شده است سرمایه اجتماعی نه تنها به تسهیل حل مسئله منجر می‌شود، بلکه منبعی ارزشمند برای مشارکت با همکاران است. لذا در اکثر مواقع سرمایه اجتماعی به ارتقای شغلی فرد منجر می‌شود (Lin & Huang, 2005).

مفهوم سرمایه اجتماعی برای درک پویایی‌های سازمانی، نوآوری و خلق ارزش ضروری است. سازمان‌هایی که اعضای آن سرمایه اجتماعی بالایی دارند، در موقعیتی مناسب جهت سودبردن از فرصت‌ها می‌باشند. تحقیقات نشان داده است سرمایه اجتماعی بر فرآیند نوآوری، خلاقیت، خلق دانش و سرمایه‌های ذهنی، به اشتراک‌گذاری دانش، یادگیری تیمی، موفقیت در محصول جدید و ایجاد شایستگی تأثیرگذار است (Goyal & Akhilesh, 2007).

سرمایه اجتماعی نتیجه کارکرد عاطفی و شناختی واحدهای اجتماعی است، عوامل عاطفی و شناختی، سرمایه اجتماعی و فرآیندهای نوآوری را به هم مرتبط می‌کند (Goyal & Akhilesh, 2007). مطالعه‌ای که با عنوان «بررسی نقش سرمایه اجتماعی در ارتباط بین متغیرهای سرمایه انسانی و تحرک شغلی» در سال ۲۰۰۵ در تایوان انجام گرفت، نشان داد سرمایه اجتماعی نقش متغیر واسطه‌ای را در ارتباط بین سرمایه انسانی و توانایی‌های انسانی دارد (Lin & Huang, 2005). در مطالعه‌ای که برای بررسی ارتباط سرمایه اجتماعی و عملکرد شرکت در سال ۲۰۰۳ در ۳۶۰۰ شرکت در ۳۱ ایالت چین انجام گرفت، نتایج نشان داد عضویت در شرکت‌های مختلف اثر معنی‌داری بر عملکرد مؤسسات بخش خصوصی چین ندارد. همچنین، سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت در سرمایه اجتماعی بر عملکرد شرکت تأثیر معنی‌داری دارد و عامل تعیین‌کننده در عملکرد شرکت است (Zhang & Fung, 2006).

از آنجا که محبوبیت نشان‌دهنده مشارکت و همکاری فرد با همکاران است، محبوبیت درون شبکه اجتماعی منعکس‌کننده میزان سرمایه اجتماعی است. بالدوین^۱ و همکارانش (۱۹۹۷) در تحقیقات خود نشان دادند فردی که در شبکه اجتماعی محوریت دارد، اغلب توانایی جمع‌آوری اطلاعات و راه‌حل‌های عملی برای مشکلات کاری را دارند (Lin & Huang, 2005).

اهداف تحقیق

اهداف اصلی این تحقیق به شرح زیر است:

- بررسی مفهوم سرمایه اجتماعی در نامه ۵۳ نهج البلاغه.
- بررسی وضعیت ابعاد سرمایه اجتماعی در سازمان امور مالیاتی استان قم.

سؤال‌های تحقیق

سؤال‌های اصلی تحقیق

سؤال‌های اصلی تحقیق به شرح زیر است:

- مفهوم سرمایه اجتماعی در نامه ۵۳ نهج البلاغه امام علی (ع) چگونه است؟
- وضعیت ابعاد سرمایه اجتماعی در سازمان امور مالیاتی استان قم چگونه است؟

سؤال‌های فرعی تحقیق

سؤال‌های فرعی تحقیق به شرح زیر است:

- وضعیت اعتماد در سازمان امور مالیاتی استان قم چگونه است؟
- وضعیت هنجارهای مشترک در سازمان امور مالیاتی استان قم چگونه است؟
- وضعیت تعاون و همکاری متقابل در سازمان امور مالیاتی استان قم چگونه است؟
- وضعیت انسجام و همبستگی جمعی در سازمان امور مالیاتی استان قم چگونه است؟

- وضعیت همدلی، درک و احترام متقابل در سازمان امور مالیاتی استان قم چگونه است؟
- وضعیت مشارکت در سازمان امور مالیاتی استان قم چگونه است؟
- وضعیت هویت جمعی در سازمان امور مالیاتی استان قم چگونه است؟

مفهوم سرمایه اجتماعی در نامه ۵۳ نهج البلاغه

نامه ۵۳ امام علی (ع)، نامه‌ای است که حضرت (ع) هنگامی که مالک اشتر نخعی را به امارت مصر و توابع آن برگزید، به ایشان نوشت. در آن زمان کار بر محمد بن ابی بکر آشفته شده بود و حضرت علی (ع) در این نامه موارد بی بدیلی از قوانین مملکت‌داری و اداره امور به شیوه اسلامی را به مالک اشتر نخعی متذکر می‌شود. در این نامه موارد زیادی از نحوه برخورد درست حکام اسلامی طوری که به همراهی و همدلی مردم با حکام جهت اداره امور جامعه منجر شود، بیان شده است و همین موضوع، دلیل انتخاب نامه ۵۳ امام علی (ع) برای رسیدن به چهارچوب مفهومی سرمایه اجتماعی از دیدگاه اسلامی است زیرا در زمانی که مالک اشتر به مصر عزیمت کرده‌اند، مهم‌ترین مسئله ایجاد پیوندی دوباره بین مردم و حاکم اسلامی بوده است که معنی امروزی آن ارتقای سرمایه اجتماعی مردم است. برای پاسخ به سؤال اول تحقیق با تحلیل نامه ۵۳ امام علی (ع)، ۴۷ مؤلفه که به نوعی به ارتقای اعتماد، مشارکت، انسجام و جز آن در مردم منجر می‌شود، استخراج شد که در جدول ۱ ذکر شده است. در این جدول، علاوه بر بیان کلام مولا، مؤلفه استخراج‌شده بیان شده است و ارتباط معنایی مؤلفه یادشده با مؤلفه‌های مدل رایج سرمایه اجتماعی بیان شده است:

جدول ۱. مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی با کلام امیرالمؤمنین در نامه ۵۳ به مالک اشتر نخعی

ردیف	بخشی از کلام مولا	مؤلفه استخراجی	ارتباط با مؤلفه سرمایه اجتماعی
۱	مهربانی به رعیت و دوست‌داشتن آنها و لطف در حق ایشان را شعار دل خود ساز.	مهربانی به مردم	حمایت اجتماعی
۲	مهربانی به رعیت و دوست‌داشتن آنها و لطف در حق ایشان را شعار دل خود ساز.	دوست‌داشتن مردم	حمایت اجتماعی

ادامه جدول ۱. مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی با کلام امیرالمؤمنین در نامه ۵۳ به مالک اشتر نخعی

ردیف	بخشی از کلام مولا	مؤلفه استخراجی	ارتباط با مؤلفه سرمایه اجتماعی
۳	مهربانی به رعیت و دوست داشتن آن‌ها و لطف در حق ایشان را شعار دل خود ساز.	لطف به مردم	حمایت اجتماعی
۴	پس، از عفو و بخشایش خویش نصیبشان ده	عفو و بخشش	حمایت اجتماعی
۵	آنکه تو را بر آن سرزمین ولایت داده، برتر از توست و خداوند برتر از کسی است که تو را ولایت داده است. ساختن کارشان را از تو خواسته و تو را به آن‌ها آزموده است.	اماننداری	اعتماد
۶	هرگز به خشمی، که از آنت امکان رهایی هست، مشتاب.	پرهیز از خشم بی‌مورد	اعتماد
۷	هرگاه، از سلطه و قدرتی که در آن هستی در تو نخوتی یا غروری پدید آمد، عظمت ملک خداوند را به یاد آر.	پرهیز از غرور و خودپسندی	اعتماد
۸	انصاف را رعایت نمای.	رعایت انصاف	اعتماد
۹	باید که محبوب‌ترین کارها نزد تو، کارهایی باشد که با میانه‌روی سازگارتر بود و با عدالت دمسازتر و خشنودی رعیت را در پی داشته باشد.	عدالت و میانه‌روی	اعتماد
۱۰	باید که محبوب‌ترین کارها در نزد تو، کارهایی باشد که با میانه‌روی سازگارتر بود و با عدالت دمسازتر و خشنودی رعیت را در پی داشته باشد زیرا خشم توده‌های مردم،	تلاش در جهت رضایت عامه	اعتماد
۱۱	اما ستون دین و انبوهی مسلمانان و ساز و برگ در برابر دشمنان، عامه مردم هستند، پس، باید توجه تو به آنان بیشتر و میل تو به ایشان افزون‌تر باشد.	توجه به توده مردم و نیازهای آنان	اعتماد، مشارکت، حمایت عاطفی
۱۲	در مردم عیب‌هایی است و والی از هر کس دیگر به پوشیدن آن‌ها سزاوارتر است.	پوشیدن عیوب مردم و رازداری	
۱۳	عداوت را بگسل و خود را از آنچه از تو پوشیده داشته‌اند، به تغافل زن و گفته سخن چین را تصدیق مکن. زیرا سخن چین، خیانتکار است، هر چند، خود را چون نیکخواهان وانماید.	رد کردن تملق و چاپلوسی و سخن‌چینی	مشارکت
۱۴	با بخیلان رأی مزن که تو را از جود و بخشش باز دارند و نه با حریشان، زیرا حرص و طمع را در چشم تو می‌آرایند.	مشارکت ندادن بخیلان و حریشان در تصمیم‌گیری به‌کارنگرفتن مقامات	مشارکت
۱۵	بدترین وزیران تو، وزیری است که وزیر بدکاران پیش از تو بوده است و شریک گناهان ایشان	حکومت فاسد قبلی در اداره امور	اعتماد
۱۶	برگزیده‌ترین وزیران تو کسانی باشند که سخن حق بر زبان آرند و...	به‌کارگیری حق‌گویان و پرهیزگاران و راستگویان	اعتماد

ادامه جدول ۱. مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی با کلام امیرالمؤمنین در نامه ۵۳ به مالک اشتر نخعی

ردیف	بخشی از کلام مولا	مؤلفه استخراجی	ارتباط با مؤلفه سرمایه اجتماعی
۱۷	و ادار نکردنشان به انجام دادن کارهایی که بدان ملزم نیستند	عدم اجبار مردم به کارهایی که ملزم نیستند.	برای مشاغل دولتی
۱۸	بهترین چیزی که حسن ظن والی را نسبت به رعیتش سبب می‌شود، نیکی کردن والی است در حق رعیت و کاستن است از بار رنج آنان است.	نیکی کردن و همدلی و همدردی با مردم	حمایت اجتماعی
۱۹	سنت نیکویی را که بزرگان این امت به آن عمل کرده‌اند و رعیت بر آن سنت به نظام آمده و حالش نیکو شده است، مشکن.	عدم سنت‌شکنی و نفی گذشتگان صالح	ظرفیت پذیرش تفاوت‌ها
۲۰	با دانشمندان و حکیمان فراوان گفتگو کن.	مشارکت دانشمندان در تصمیم‌گیری‌ها	مشارکت
۲۱	برای هر یک از این اصناف، گشایشی است. و هر یک را بر والی حقی است، آن قدر که حال او نیکو دارد و کارش را به صلاح آورد.	رعایت حقوق همه افراد جامعه	احساس امنیت
۲۲	آنگاه از لشکریان خود آن را که در نظرت نیکخواه‌ترین آن‌ها به خدا و پیامبر او و امام توست، به کار برگمار. اینان باید پاکدامن‌ترین و شکیباترین افراد سپاه باشند.	شایسته‌گزینی	اعتماد
۲۳	نباید بدین بهانه، که به کارهای بزرگ می‌پردازی، از کارهای کوچکشان غافل مانی، زیرا الطاف کوچک را جایی است که از آن بهره‌مند می‌شوند و توجه به کارهای بزرگ را هم جایی است که از آن بی‌نیاز نخواهند بود.	توجه به همه نیازهای کوچک و بزرگ کارگزاران و مردم	حمایت اجتماعی
۲۴	مهربانی تو به آن‌ها دل‌هایشان را به تو مهربان کند.	عظوفت با مردم	حمایت اجتماعی
۲۵	بهترین مایه شادمانی والیان برپای داشتن عدالت در بلاد باشد	عدالت‌محوری	اعتماد
۲۶	پس امیدهایشان را نیک برآور و پیوسته به نیکیشان بستای و رنج‌هایی را که تحمل کرده‌اند، همواره بر زبان آر.	تقدیر و تشکر از افراد	اعتماد
۲۷	و همواره در نظر دار که هر یک در چه کاری تحمل رنجی کرده‌اند، تا رنجی را که یکی تحمل کرده است به حساب دیگری نگذاری و کمتر از رنج و محنتی که تحمل کرده، پاداشش مده.	نظام ارزیابی عملکرد درست	اعتماد
۲۸	برای داوری در میان مردم، یکی از افراد رعیت را بگزین که در نزد تو برتر از دیگران بود. از آن کسان، که کارها بر او دشوار نمی‌آید و از عهده کار قضا برمی‌آید. مردی که مدعیان با ستیزه و لجاج، رأی خود را بر او تحمیل نتوانند کرد و اگر مرتکب خطایی شد، بر آن اصرار نوزد و چون حقیقت را شناخت در گرایش به آن درنگ نکند و نفسش به آزمندی متمایل نشود و به اندک	ایجاد نظام قضایی سالم	اعتماد و احساس امنیت

ادامه جدول ۱. مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی با کلام امیرالمؤمنین در نامه ۵۳ به مالک اشتر نخعی

ردیف	بخشی از کلام مولا	مؤلفه استخراجی	ارتباط با مؤلفه سرمایه اجتماعی
	فهم، بی‌آنکه به عمق حقیقت رسد، بسنده نکند.		
۲۹	کارگزاران شایسته را در میان گروهی بجوی که اهل تجربه و حیا هستند و از خاندان‌های صالح، آن‌ها که در اسلام سابقه‌ای دیرین دارند.	شایسته‌گزینی	اعتماد
۳۰	در ارزاقشان بیفزای، زیرا فراوانی ارزاق، آنان را بر اصلاح خود نیرو دهد و از دست‌اندازی به مالی که در تصرف دارند، باز می‌دارد.	تامین سطح مناسبی از نیازهای کارگزاران دولتی در جهت کاهش فساد اداری	اعتماد و حمایت اجتماعی
۳۱	اگر فرمانت را مخالفت کنند یا در امانتت خللی پدید آورند. پس در کارهایشان تفقد کن و کاوش نمای و جاسوسانی از مردم راستگوی و وفادار به خود بر آنان بگمار.	برخورد با فساد اداری	اعتماد
۳۲	در کار خراج نیکو نظر کن، به گونه‌ای که به صلاح خراجگزاران باشد.	رعایت منفعت عامه در تصمیم‌گیری‌های حکومتی	اعتماد
۳۳	ولی باید بیش از تحصیل خراج در اندیشه زمین باشی، زیرا خراج حاصل نشود، مگر به آبادانی زمین و هر که خراج طلبد و زمین را آباد نکند، شهرها و مردم را هلاک کرده است و کارش استقامت نیابد، مگر اندکی	توجه به عمران و آبادانی و توسعه و پیشرفت کشور	
۳۴	به دبیانت نظر کن و بهترین آنان را بر کارهای خود بگمار.	شایسته‌گزینی در مشاغل دولتی	اعتماد
۳۵	اینک سفارش مرا در حق بازرگانان و پیشه‌وران بپذیر و درباره آن‌ها به کارگزارانت نیکو سفارش کن.	توجه به فضای کسب‌وکار و امور اقتصادی جامعه	
۳۶	اگر کسی باز هم دست به احتکار کالا زد، کیفرش ده و عقوبتش کن تا سبب عبرت دیگران گردد ولی کار به اسراف نکشد.	مبارزه با مفساد اقتصادی	اعتماد
۳۷	خدا را، خدا را، در باب طبقه فرودین: کسانی که بیچارگان‌اند از مساکین و نیازمندان و یتوایان و زمین‌گیران. در این طبقه، مردمی هستند سائل و مردمی هستند، که در عین نیاز روی سؤال ندارند. خداوند حقی برای ایشان مقرر داشته و از تو خواسته است که آن را رعایت کنی.	محرومیت‌زدایی و مبارزه با فقر و توجه ویژه به اقشار آسیب‌پذیر	حمایت اجتماعی
۳۸	برای کسانی که به تو نیاز دارند، زمانی معین کن که در آن فارغ از هر کاری به آنان پردازی.	ارتباط مستقیم و بی‌واسطه با مردم	مشارکت، اعتماد، احساس اثر گذاری و کارایی

ادامه جدول ۱. مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی با کلام امیرالمؤمنین در نامه ۵۳ به مالک اشتر نخعی

ارتباط با مؤلفه سرمایه اجتماعی	مؤلفه استخراجی	بخشی از کلام مولا	ردیف
ظرفیت پذیرش تفاوتها	تحمل آرای مخالف	پس تحمل نمای، درشتگویی یا عجز آن‌ها را در سخن گفتن. و تنگ حوصلگی و خودپسندی را از خود دور کن تا خداوند درهای رحمتش را به روی تو بگشاید.	۳۹
اعتماد	پاسخگویی مسئولان دولتی	کارهایی است که باید خود به انجام دادنشان پردازی. از آن جمله، پاسخ دادن است به کارگزاران در جایی که دبیانت درمانده شوند.	۴۰
اعتماد	گزارش اقدامات و شفاف‌سازی برای مردم	به هر حال، روی پوشیدنت از مردم به دراز نکشد، زیرا روی پوشیدن والیان از رعیت خود، گونه‌ای نامهربانی است به آن‌ها، و سبب می‌شود که از امور ملک آگاهی اندکی داشته باشند.	۴۱
اعتماد	مبارزه با فساد اداری	و بدان که والی را خویشاوندان و نزدیکان است و در ایشان خوی برتری‌جویی و گردنکشی است و در معاملات با مردم رعایت انصاف نکنند.	۴۲
اعتماد	شفاف‌سازی	اگر رعیت بر تو به ستمگری گمان برد، عذر خود را به آشکارا با آنان در میانه نه و با این کار از بدگمانیشان بکاه.	۴۳
اعتماد	وفای به عهد	در برابر پیمانی که بسته‌ای و امانی که داده‌ای خود را سیر ساز، زیرا هیچ یک از واجبات خداوندی که مردم با وجود اختلاف در آرا و عقاید، در آن همدستان و هم‌رأی هستند، بزرگتر از وفای به عهد و پیمان نیست.	۴۴
اعتماد	عدالت‌محوری	بپرهیز از خون‌ها و خونریزی‌های بناحق. زیرا هیچ چیز، بیش از خونریزی بناحق، موجب کيفر خداوند نشود و بازخواستش را سبب نشود و نعمتش را به زوال نکشد.	۴۵
اعتماد	حفظ اموال عمومی و بیت‌المال	و بپرهیز از اینکه به خود اختصاص دهی، چیزی را که همگان را در آن حقی است.	۴۶
اعتماد	اشاعه ارزش‌های اخلاقی	از وصایا و عهود رسول‌الله (صلی‌الله علیه و آله) با من ترغیب به نماز بود و دادن زکات و مهربانی با غلامانتان.	۴۷

روش تحقیق، جامعه و نمونه آماری

این تحقیق از نظر هدف، از نوع کاربردی و از نظر روش، تحقیقی توصیفی و از شاخه همبستگی است. جامعه آماری شامل کارکنان سازمان امور مالیاتی استان قم است. تعداد افراد جامعه ۲۶۰ نفر است که نمونه‌ای به حجم ۸۶ نفر با به‌کارگیری فرمول زیر در سطح خطای ۸ درصد انتخاب شد.

$$n = \frac{NZ^2 S^2}{(N-1)d^2 + Z^2 S^2}$$

$$S^2 = 0,0288$$

وضعیت جمعیت شناختی جامعه مورد نظر در جدول ۲ بیان شده است.

جدول ۲. وضعیت جمعیت شناختی نمونه آماری

بدون پاسخ	فراوانی	سطوح متغیر	
%۱,۲	%۲۴,۴	زن	جنسیت
	%۷۴,۴	مرد	
%۳,۵	%۸۶	متاهل	وضعیت تأهل
	%۱۰,۵	مجرد	
%۱,۲	%۲۹,۱	دیپلم و پایین تر	تحصیلات
	%۵۷	فوق دیپلم	
	%۱۲,۸	لیسانس	
	%۱۶,۹	فوق لیسانس	
%۱,۲	%۲۵,۶	کمتر از ۵ سال	سابقه خدمت
	%۴۷,۷	۵ تا ۱۰ سال	
	%۱۶,۳	۱۰ تا ۱۵ سال	
	%۹,۳	۱۵ تا ۲۰ سال	

در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته وزیریراد (۱۳۸۷) به کار گرفته شده است. روایی این پرسشنامه توسط وزیریراد با نظر تعدادی از اساتید پردیس فارابی دانشگاه تهران و از کارشناسان و مدیران سازمان جهاد کشاورزی قم تأیید شد. ضریب پایایی این پرسشنامه در نمونه ۳۰ تایی در جامعه آماری ۰,۹۳ به دست آمد که نشان دهنده پایایی مناسب پرسشنامه است.

معرفی متغیرهای تحقیق

مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی

۱. اعتماد

سرمایه اجتماعی به عنوان دارایی، منبع و ظرفیتی است که از اعتماد، رابطه متقابل، حسن نیت و دانش بین شبکه‌های اجتماعی حاصل می‌شود (Galbraith et al., 2007). کوهن و پورساک (۲۰۰۱) سرمایه اجتماعی را با مؤلفه‌های اعتماد، درک متقابل، رفتارها و هنجارهای مشترک تعریف کردند (Brooks & Nafukho, 2006). اینگلهارت^۱ (۱۹۹۷) می‌گوید: سرمایه اجتماعی فرهنگ اعتماد است که در آن شبکه‌ها، ارتباطات وسیع و سازمان‌ها داوطلبانه شکل می‌گیرد (امیری و رحمانی، ۱۳۸۵). تحقیقات نشان می‌دهد در جایی که روابط مبتنی بر اعتماد در سطح بالایی است، افراد تمایل زیادی برای تبادل اجتماعی و تعامل همکارانه دارند. میسزتان^۲ می‌گوید: «اعتماد، تأمین‌کننده ارتباطات و گفت‌وگو است.» (مشبکی و قلیچ‌لی، ۱۳۸۶). دکتر الوانی (۱۳۸۰) معتقد است که مدیران دولتی از طریق احساس مسئولیت اجتماعی، یگانگی و وحدت با جامعه، و پایبندی به اصول اخلاقی می‌توانند بر ضایعه کاهش اعتماد افراد جامعه غلبه کرده است و به ایجاد سرمایه اجتماعی و فضای اعتماد یاری کنند (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷).

۲. هنجارهای مشترک

یکی از مولدترین اجزای سرمایه اجتماعی هنجارهای مشترک است (وزیری‌راد، ۱۳۸۷، ص ۳۲). کوهن و پورساک (۲۰۰۱) سرمایه اجتماعی را با مؤلفه‌های اعتماد، درک متقابل، رفتارها و هنجارهای مشترک تعریف کردند (Brooks & Nafukho, 2006). طبق نظر پوتنیم (۱۹۹۵) سرمایه اجتماعی به هنجارهای جمعی و گرایش‌هایی که از شبکه‌های اجتماعی نشأت می‌گیرد، اشاره دارد (Goyal & Akhilesh, 2007).

1. Inghart
2. Misztal

۳. تعاون و همکاری متقابل

فرانسیس فوکویاما سرمایه اجتماعی را مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی تعریف می‌کند که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است، در آن سهیم‌اند (وزیری‌راد، ۱۳۸۷، ص ۳۵).

۴. انسجام و همبستگی جمعی

به زعم گروکارت منظور از سرمایه اجتماعی انسجام درونی فرهنگی و اجتماعی جامعه، هنجارها و ارزش‌های حاکم بر تعاملات بین مردم و نهادهایی است که این هنجارها در آن تعبیه شده است. سرمایه اجتماعی به منزله چینی است که انسجام جوامع را تضمین می‌کند و بدون آن هیچ رشد اقتصادی یا بهزیستی انسانی میسر نمی‌شود (وزیری‌راد، ۱۳۸۷، ص ۵۹).

۵. همدلی، درک و احترام متقابل

موضوع همدلی در سرمایه اجتماعی را می‌توان بر اساس مطالعات دیویان در باب مسائل اخلاقی از سرمایه اجتماعی مربوط کرد (وزیری‌راد، ۱۳۸۷، ص ۵۷). کوهن و پورساک (۲۰۰۱) سرمایه اجتماعی را با مؤلفه‌های اعتماد، درک متقابل، رفتارها و هنجارهای مشترک تعریف کردند (Brooks & Nafukho, 2006).

همدلی عبارت است از آگاهی از احساسات، نیازها و علائق دیگران و درک آن‌ها، و شامل موارد زیر است (زارعی‌متین، ۱۳۸۸، ص ۲۵):

- شناخت دیگران: درک احساسات، اولویت‌ها و اهداف دیگران؛
- توسعه دیگران: درک نیازهای توسعه دیگران و حمایت از توانایی‌هایشان؛
- خدمت‌محوری: پیش‌بینی، تشخیص و تأمین نیازهای مشتریان (دیگران)؛
- توانایی نفوذ: بهره‌مندی از تاکتیک‌های مؤثر برای ترغیب دیگران؛
- آگاهی سیاسی: توانایی توسعه عواطف و شناسایی روابط قدرت.

۶. مشارکت

بوردیو، جامعه‌شناس متأخر فرانسوی، بیان می‌کند سرمایه اجتماعی، ارتباطات و مشارکت اعضای

جامعه برای نیل به اهداف آنهاست (ناظم‌زاده، ۱۳۸۷). مشارکت اجتماعی به آن دسته از فعالیت‌های ارادی اشاره دارد که از طریق آن، اعضای جامعه در امور محله، شهر و روستا به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم، در شکل‌دادن حیات اجتماعی مشارکت دارند (افشار، ۱۳۸۸). با توجه به مزایای مشورت، به نظر می‌رسد مشارکت پاسخی منطقی به شرایط و چالش‌های امروز است. یکی از شیوه‌های مؤثر برای مشارکت افراد در سازمان‌ها به‌کارگیری مدیریت مشارکتی است. مدیریت مشارکتی یکی از شیوه‌های نوین انگیزشی در اداره مؤثر سازمان‌های تولیدی و خدماتی در بخش‌های خصوصی و عمومی است. مدیریت مشارکتی بر این منطق استوار است که افراد در تصمیم‌سازی‌ها و تصمیم‌گیری‌هایی که بر سرنوشت آن‌ها اثر می‌گذارد، مشارکت کنند، در کارهای خود آزادی عمل بیشتری داشته باشند، و زندگانی کاری خود را کنترل کنند (مک لگان و نل، ۱۳۷۷، ص ۴۷).

۷. هویت جمعی

سرمایه اجتماعی شامل مجموعه هنجارها و ارزش‌های موجود در نظام‌های فکری، علمی، اجتماعی و اقتصادی است که ویژگی‌های اعتماد متقابل، تعامل اجتماعی و احساس هویت جمعی را دارد (افشار، ۱۳۸۸). سرمایه اجتماعی را می‌توان حاصل پدیده‌های زیر در نظام اجتماعی دانست:

اعتماد متقابل، تعامل اجتماعی متقابل، احساس هویت جمعی و گروهی، احساس وجود تصویری مشترک از آینده و کار گروهی (علوی، ۱۳۸۰).

هویت، فرآیندی است که در آن افراد احساس می‌کنند با فرد یا گروهی از افراد دیگر عضو یک گروه واحد هستند (مشبکی و قلیچ‌لی، ۱۳۸۶). هویت جمعی تعاملی روانی-اجتماعی است که فرد بین تصویر از خودش، و استنباط و انتظار دیگران از خودش تطابق و هماهنگی ایجاد می‌کند (وزیری‌راد، ۱۳۸۷، ص ۶۲). لويسکی و بانکر^۱ در تحقیق خود نشان دادند هویت گروهی

1. Lewicki & Bunker

چشمگیر، نه تنها فرصت‌های تبادل اطلاعات را افزایش می‌دهد، بلکه فراوانی واقعی همکاری را بین افراد افزایش می‌دهد (مشبکی و قلیچ‌لی، ۱۳۸۶).

۸. تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، آمار استنباطی شامل آزمون کولموگروف-اسمیرنف، آزمون تی استیودنت و آزمون فریدمن به کار گرفته شد.

برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق، آزمون کولموگروف-اسمیرنف به کار گرفته شد. بر اساس نتایج، ضریب معناداری سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌های آن کوچکتر از ۵ صدم به دست آمد، لذا متغیرهای تحقیق توزیع نرمال دارند. بنابراین، برای بررسی وضعیت مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در سازمان امور مالیاتی استان قم آزمون تی استیودنت به کار گرفته شد. برای اجرای این آزمون فرض‌های آماری زیر ایجاد شد.

$$H_0: \mu=3$$

$$H_1: \mu \neq 3$$

جدول ۳. وضعیت توصیفی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در سازمان امور مالیاتی استان قم

معیارها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	استاندارد خطای میانگین
اعتماد	۸۰	۳٫۳۲۳	۰٫۷۵۳	۰٫۰۸۴
هنجارهای مشترک	۸۳	۳٫۳۱۶	۰٫۶۱۳	۰٫۰۶۷
تعاون و همکاری متقابل	۸۴	۴٫۰۲۷	۰٫۶۴۷	۰٫۰۷۱
انسجام و همبستگی جمعی	۸۲	۳٫۲۷۷	۰٫۸۷۲	۰٫۰۹۶
همدلی، درک و احترام متقابل	۸۵	۳٫۸۵۳	۰٫۶۸۲	۰٫۰۷۴
مشارکت	۸۳	۳٫۹۷۹	۰٫۶۰۹	۰٫۰۶۷
هویت جمعی	۸۴	۳٫۷۷۱	۰٫۶۶۲	۰٫۰۷۲

جدول ۴. نتایج آزمون تی استیودنت

آزمون میانگین یک جامعه						
مقدار ارزشی = ۳						
سطح اطمینان ۹۵ درصد	انحراف معیاری	معداری دو طرفه	درجه آزادی	آماره تی	مقدار ارزشی = ۳	
					حد پایین	حد بالا
۰/۴۹۰۰	۰/۱۵۵۰	۰/۳۲۲۵۰	۰/۰۰۰	۷۹	۳/۸۳۲	اعتماد
۰/۴۴۹۵	۰/۱۸۱۸	۰/۳۱۵۶۶	۰/۰۰۰	۸۲	۴/۶۹۲	هنجارهای مشترک
۱/۱۶۷۲	۰/۸۸۶۴	۱/۰۲۶۷۹	۰/۰۰۰	۸۳	۱۴/۵۴۳	تعاون و همکاری متقابل
۰/۴۶۲۴	۰/۰۷۹۱	۰/۲۷۰۷۳	۰/۰۰۶	۸۱	۲/۸۱۱	انسجام و همبستگی جمعی
۱/۰۰۰۰	۰/۷۰۵۹	۰/۸۵۲۹۴	۰/۰۰۰	۸۴	۱۱/۵۳۵	همدلی، درک و احترام متقابل
۱/۱۱۱۹	۰/۸۴۶۰	۰/۹۷۸۹۲	۰/۰۰۰	۸۲	۱۴/۶۴۷	مشارکت
۰/۹۱۴۵	۰/۶۲۷۱	۰/۷۷۰۸۳	۰/۰۰۰	۸۳	۱۰/۶۶۸	هویت جمعی
۰/۷۷۱۶	۰/۵۱۱۶	۰/۶۴۱۶۰	۰/۰۰۰	۶۷	۹/۸۵۵	سرمایه اجتماعی

اگر عدد معناداری آزمون از سطح معناداری در نظر گرفته شده (۰/۰۵) بزرگتر باشد، فرض صفر تأیید می‌شود و مقدار متغیر برابر با ۳، یعنی وضعیت متغیر در حد متوسط است. اگر عدد معناداری آزمون از سطح معناداری در نظر گرفته شده (۰/۰۵) کمتر باشد، فرض صفر رد می‌شود. برای تصمیم‌گیری درباره بزرگتر یا کوچکتر بودن از مقدار میانگین ۳ باید به علامت حد بالا و پایین توجه کنیم. اگر هر دو حد علامت منفی داشته باشند، مقدار میانگین کوچکتر از ۳ است و وضعیت متغیر نامناسب است. اگر هر دو حد علامت مثبت داشته باشد، مقدار میانگین بزرگتر از ۳ است و وضعیت متغیر مربوطه مناسب خواهد بود. همان‌طور که در جدول ۴ بیان شده است، همه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (اعتماد، هنجارهای مشترک، تعاون و همکاری متقابل، انسجام و همبستگی جمعی، همدلی، مشارکت و هویت جمعی) وضعیت مطلوب دارند.

جدول ۴. بررسی وضعیت مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در سازمان امور مالیاتی استان قم

متغیرها	وضعیت متغیر
سرمایه اجتماعی	مطلوب
اعتماد	مطلوب
هنگامه‌های مشترک	مطلوب
تعاون و همکاری متقابل	مطلوب
انسجام و همبستگی جمعی	مطلوب
همدلی، درک و احترام متقابل	مطلوب
مشارکت	مطلوب
هویت جمعی	مطلوب

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در این مقاله ضمن مطالعه متون نظری پژوهش و بررسی پیشینه تحقیق درباره سرمایه اجتماعی، مفهوم و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در نامه‌های نگاشته‌شده امام اول شیعیان به مدیران منتصب خود در بلاد اسلامی و برخی افراد خاص بررسی شد. همچنین، در ادامه، وضعیت ابعاد سرمایه اجتماعی در سازمان امور مالیاتی استان قم بررسی شد. نتایج تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان داد در سازمان منتخب همه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (اعتماد، هنگامه‌های مشترک، تعاون و همکاری متقابل، انسجام و همبستگی جمعی، همدلی، مشارکت و هویت جمعی) وضعیت مطلوب داشتند.

سرانجام برای ارتقای سرمایه اجتماعی پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:

۱. تلاش در جهت شبکه‌سازی و تسهیل ارتباطات از طریق به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ایجاد شبکه‌های اجتماعی تحت وب.
۲. بهره‌گیری از رسانه‌های جدید مانند اینترنت و ساختن شبکه‌های اجتماعی اینترنتی که روابط بین افراد مختلف را تسهیل، و بدین طریق بین آن‌ها زبانی مشترک ایجاد کرد و به درک مفاهیم در بین آن‌ها کمک می‌کند، در نهایت، به ساخت معانی مشترک رسید.

۳. برقراری ارتباطات باز و شفاف، انتشار همه اخبار خوب و بد سازمان، ملاقات و تعاملات مستمر کارکنان با مدیران سطوح مختلف، و مشارکت کارکنان در امور مختلف.
۴. تفویض اختیار به افراد، برای مثال درباره برنامه‌ریزی و زمانبندی کارهایشان این شیوه بهترین روش اعتمادسازی در سازمان است. زیرا خود را فردی مسئول تلقی می‌کنند که اثربخش است و به آینده سازمان علاقه‌مند است.
۵. تقویت هوش عاطفی و هوش هیجانی در سازمان به منظور درک احساسات همدیگر برای رسیدن به ارتباطات سازنده و وفاق جمعی (هوش سازمانی).
۶. تعریف ارتباطات سودآور و ارزش‌ها و منافع مشترک در پرتو مشارکت داوطلبانه.
۷. توجه به ارزش‌های انسانی و احترام متقابل.

منابع و مأخذ

نامه ۵۳ نهج البلاغه.

۱. افشار، سمیه (۱۳۸۸)، «بررسی روند روبه‌کاهش سرمایه اجتماعی»، برگرفته از: <http://sociologyofiran.com>
۲. امیرخانی، طیبه؛ پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۸۷)، «تأملی بر امکان توسعه و سرمایه اجتماعی در پرتو عدالت سازمانی در سازمان‌های دولتی»، نشریه مدیریت دولتی، دوره اول، شماره اول، صفحات ۱۹-۳۲.
۳. امیری، میثم؛ رحمانی، یمنور (۱۳۸۵)، «بررسی آثار سرمایه اجتماعی درون و برون‌گروهی بر رشد اقتصادی استان‌های ایران»، جستارهای اقتصادی، شماره ۶، صفحات ۱۵۲-۱۱۱.
۴. زارعی‌متین، حسن (۱۳۸۸)، رفتار سازمانی پیشرفته، تهران، انتشارات آگه.
۵. علوی، سیدبابک (۱۳۸۰)، «نقش سرمایه اجتماعی در توسعه»، تدبیر، سال دوازدهم، شماره شانزدهم، صفحات ۱۸۵-۱۶۱.
۶. مشبکی، اصغر؛ قلیچ‌لی، بهروز (۱۳۸۶)، «مزیت رقابتی: تعیین نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی در شرکت خودروساز ایرانی)»، مدرس علوم انسانی، دوره ۱۱، شماره ۳، صفحات ۲۷۲-۲۳۲.
۷. مظلومی، نادر؛ فتح‌الهی، افشین (۱۳۸۶)، «سرمایه اجتماعی و شرکت‌های راهبردی»، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، شماره ۵۴، صفحات ۷۶-۶۷.
۸. مک لگان، پاتریشیا؛ نل، کریستینو (۱۳۷۷)، «عصر مشارکت»، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ دوم.
۹. میرشاهی، علی (۱۳۸۵)، «مدیریت مشارکت کارکنان با رویکرد مدیریت اسلامی»، برگرفته از: [http://mydocument.ir/main/index\(online\)](http://mydocument.ir/main/index(online))
۱۰. ناظم‌زاده، سیدعلی (۱۳۸۷)، «سرمایه اجتماعی بررسی نمونه قم»، برگرفته از: <http://www.sharemation.com>
۱۱. وزیرراد، وحید (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و توسعه ظرفیت یادگیری

سازمانی (بررسی موردی در سازمان جهاد کشاورزی استان قم)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، پردیس فارابی، دانشگاه تهران.

12. Brooks.K; Nafukho.F.M (2006), "Human resource development, social capital, emotional intelligence", *Journal of European industrial trainin*, 30(2), 117-128.
13. Galbraith, C.S; Rodriguez, C.L; Stiles, C.H (2007), "Social capital as a club good : The case of ethnic communities and entrepreneurship", *Journal of enterprising communities: People and Places in the global economy*, 1(1), 38-53.
14. Goyal.A.; Akhilesh.K.B (2007), "Interplay among innovativeness ,cognitive intelligence, emotional intelligence and social capital of work team", *Team Performance Management*, 3(1/8), 206-226.
15. Lin.S.C; Huang.Y.M (2005), "The role of social capital in the relationship between human capital and career mobility", *Journal of intellectual capital*, 6(2), 191-205.
16. Smedlund.A (2008), "The knowledge system of a firm: Social capital for explicit, tacit and potential knowledge", *Journal of knowledge management*, 12(1), 63-77.
17. Zhang.Q; Fung. H.G (2006), "China'S social capital and financial performance of private enterprises", *Journal of small business and enterprise development*, 13(2), 198-207.