

## **Designing a Model for the Role of Government in Promoting Social Capital via a Public Value Creation Approach in the Governmental Organizations of Iran**

Shabnam Mahjoob Ravesh<sup>1</sup>, Karamollah Daneshfard<sup>2\*</sup>, Naser Mirsepassi<sup>2</sup>

1. PhD Candidate of Public Management, Faculty of Economic and Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

2. Professor of Public Management, Faculty of Economic and Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

(Received: December 7, 2020; Accepted: June 8, 2021)

### **Abstract**

Social capital plays a crucial role in the growth of organizations. However, this issue has been neglected in government organizations despite its great importance. The purpose of this study was to design a model of the role of government in promoting social capital with an emphasis on creating public value in Iranian government organizations. This research was conducted via a mixed-methods approach, and it used the grounded theory method and structural equation modeling to design the research model and validate it. In order to collect research data, 15 academic experts and 14 public sector managers were included in in-depth interviews, and after performing the 3 coding steps, the paradigmatic model of the grounded theory was formed. Finally, the obtained research model was validated using structural equation modeling and Smart PLS software based on the opinions of 260 managers and experts in government organizations. Findings showed that there are 5 dimensions for social capital in government organizations, including relational social capital, cognitive social capital, spiritual (value-based) social capital, structural social capital, and behavioral social capital. In addition, to promote social capital in government organizations, strategies can be adopted at managerial, organizational, and supra-organizational levels. The validation findings showed that the research model had a good fit and the values of the coefficient of determination for the social capital variable, the strategies variable, and the outcome variable were 0.527, 0.875, and 0.563, respectively. The results showed that the government has a great role in promoting social capital in governmental organizations that can lead to the value creation for society and customers.

### **Keywords**

Social capital, Role of government, Public value, Governmental organizations, Grounded theory method.

---

\* Corresponding Author, Email: daneshfard@srbiau.ac.ir

## طراحی الگوی نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی با رویکرد خلق ارزش عمومی در سازمان‌های دولتی ایران

شبنم محبوب روش<sup>۱</sup>، کرمان الله دانش فرد<sup>۲\*</sup>، ناصر میرسپاسی<sup>۲</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲. استاد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۹/۱۷ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۱۸)

### چکیده

سرمایه اجتماعی در رشد سازمان‌ها نقشی تعیین‌کننده ایفا می‌کند. واقعیت این است که این موضوع در سازمان‌های دولتی، با وجود اهمیت زیاد، مغفول مانده است. هدف از این پژوهش طراحی الگوی نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی با رویکرد خلق ارزش عمومی در سازمان‌های دولتی ایران بود. این تحقیق با رویکرد آمیخته انجام گرفت و از روش تئوری داده‌بنیاد و مدل‌سازی معادلات ساختاری برای طراحی الگوی تحقیق و اعتبارسنجی آن استفاده شد. به منظور گردآوری داده‌های تحقیق، از ۱۵ نفر از خبرگان دانشگاهی و ۱۴ نفر از مدیران بخش دولتی مصاحبه عمیق به عمل آمد و پس از ۳ مرحله کدگذاری مدل پارادایمی داده‌بنیاد تشکیل شد. در نهایت، مدل تحقیق با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SmartPLS بر اساس نظرات ۲۶۰ نفر از مدیران و متخصصان در سازمان‌های دولتی اعتبارسنجی شد. یافته‌ها نشان داد سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ۵ بُعد دارد؛ شامل سرمایه اجتماعی رابطه‌ای، سرمایه اجتماعی شناختی، سرمایه اجتماعی معنوی (ارزشی)، سرمایه اجتماعی ساختاری، سرمایه اجتماعی رفتاری. همچنین، برای ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی راهبردهایی در سه سطح مدیریتی و سازمانی و فراسازمانی می‌توان در پیش گرفت. یافته‌های اعتبارسنجی نشان داد مدل تحقیق از برازش مناسبی برخوردار است و مقادیر ضریب تعیین برای متغیر سرمایه اجتماعی ۰/۵۲۷، برای متغیر راهبردها ۰/۸۷۵، و برای متغیر پیامدها ۰/۵۶۳ محاسبه شد. همچنین نتایج نشان داد دولت نقش زیادی در ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی دارد که می‌تواند به خلق ارزش برای جامعه و مشتریان منجر شود.

### کلیدواژگان

ارزش عمومی، تئوری داده‌بنیاد، سازمان‌های دولتی، سرمایه اجتماعی، نقش دولت.

### مقدمه

امروزه سرمایه اجتماعی<sup>۱</sup> نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه‌های فیزیکی و انسانی در جوامع ایفا می‌کند (شمسی و همکاران ۱۳۹۴). سرمایه اجتماعی برای جلب اعتماد عمومی مهم است. اما، نتایج تحقیقات نشان می‌دهد سرمایه اجتماعی در کشورهای مختلف، از جمله ایران، دچار افول شده است (حمیدی‌زاده ۱۳۹۷). مؤسسه لگاتوم از سال ۲۰۰۷ سرمایه اجتماعی را به مثابه یکی از شاخص‌های کامیابی کشورها می‌سنجد. نتایج بررسی این مؤسسه نشان می‌دهد وضعیت کلی سرمایه اجتماعی در دنیا خوب نیست. کشور ایران در سال ۲۰۱۷، بین ۲۰ کشور خاورمیانه، رتبه دهم را به خود اختصاص داده که این وضعیت رضایت‌بخش نیست. همچنین ایران در دنیا، بین ۱۵۰ کشور، رتبه ۷۰ را دارد (Legatum 2017). علاوه بر بی‌توجهی سیاست‌مداران و کارگزاران، جامعه علمی نیز موضوع افول سرمایه اجتماعی را با قوت بررسی نکرده است (حمیدی‌زاده ۱۳۹۷).

در کشور ایران، ارتقای اعتماد عمومی و سرمایه اجتماعی مسیری متفاوت با وضعیت کلان کشور و دستاوردهای آن در ابعاد مختلف طی می‌کند. ارتقای اعتماد عمومی نسبتی مستقیم با بسترها و سازوکارهای ارتباطی حاکمیت و دولت با توده مردم دارد؛ به نحوی که مردم از نظر ذهنی و فردی به افناع برسند (زاهدی و خان‌باشی ۱۳۹۰). دولت نقش مهمی در ارتقای سرمایه اجتماعی دارد. دولت از دو طریق اساسی، یعنی بسترسازی و اعتمادسازی برای انباشت، می‌تواند به خلق سرمایه اجتماعی اقدام کند. اولی بدین صورت است که دولت باید برای تحریک و تشویق افراد جامعه به همکاری و اقدام‌های جمعی بسترهای لازم را فراهم کند. درباره اعتمادسازی نیز دولت باید محیط اجتماعی اعتمادزایی را تدارک ببیند که نه تنها اعتماد اعضای جامعه به اقدامات و سیاست‌هایش را ایجاد کند، بلکه مشارکت در اداره جامعه و ورود به شبکه‌های اجتماعی را محقق سازد (Putnam 1993).

سرمایه اجتماعی در رشد سازمان‌ها نقشی تعیین‌کننده ایفا می‌کند. اما واقعیت این است که این موضوع در سازمان‌های دولتی کشور ایران، با وجود اهمیت بالایی که دارد، مغفول مانده و کمتر بدان توجه شده است. موضوع سرمایه اجتماعی اگرچه در تحقیقات متعدد بررسی شده، تمایز

پژوهش حاضر با تحقیقات گذشته بررسی نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی است. به عبارت دیگر، تا کنون در هیچ تحقیقی به این موضوع پرداخته نشده که دولت چگونه می‌تواند سرمایه اجتماعی را در سازمان‌های دولتی ارتقا دهد به شکلی که به خلق ارزش عمومی برای مشتریان و جامعه منجر شود. بر این اساس، در این مطالعه به دنبال یافتن پاسخی مناسب برای این پرسش بودیم که «الگوی نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی به چه صورت است؟»

### مبانی نظری پژوهش

سرمایه اجتماعی از طریق آثار بوردیو<sup>۱</sup> (۱۹۸۰)، کلمن<sup>۲</sup> (۱۹۸۸)، و پاتنام<sup>۳</sup> (۱۹۹۳ و ۲۰۰۰) در قانون توجه بین‌المللی قرار گرفت. این عبارت در اصطلاح به معانی‌ای اشاره می‌کند که به وسیله شبکه‌ها و تعاملات اجتماعی، روابط، هنجارها، و اعتماد متقابل قابل دسترسی است (Kleinhans 2009). با گذشت زمان مفهوم سرمایه اجتماعی تثبیت و به سرمایه‌ای درونی شده برای سازمان تبدیل شد (Vårheim 2014). کلمن سرمایه اجتماعی را جنبه‌ای از ساختار اجتماعی می‌داند که دو ویژگی دارد: کنش افراد درون ساختار را تسهیل می‌کنند و برخلاف سایر اشکال سرمایه در ذات ساختار روابط بین افراد و میان افراد است (ÁlvarezJordi & Romaní 2017). ناهاپیت<sup>۴</sup> و گوشال<sup>۵</sup> (۱۹۹۸) جزء نخستین افرادی بودند که سرمایه اجتماعی را از دیدگاه سازمانی مطرح کردند.

محققان تعاریف متعددی برای سرمایه اجتماعی در محیط سازمانی ارائه کرده‌اند. از دیدگاه ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود، ناشی از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد از سازمان با فرد یا واحد اجتماعی دیگری در درون یا بیرون از سازمان است. همچنین، از دیدگاه کاریون<sup>۶</sup> و همکاران (۲۰۲۰) سرمایه اجتماعی مفهوم روابط و شبکه‌ها و منابع را در بر می‌گیرد و شبکه‌های روابط واحد چارچوب تحلیل سرمایه اجتماعی

---

1. Bourdieu  
2. Coleman  
3. Putnam  
4. Nahapiet  
5. Ghoshal  
6. Carrion

هستند. گلانوئل<sup>۱</sup> و استوری (۲۰۱۸) نیز سرمایه اجتماعی را «ارتباطات بین شبکه‌های اجتماعی افرادی و هنجارهای متقابل و اعتماد ناشی از آنها» تعریف کردند. بین محققان داخلی، از دیدگاه زارعی‌متین و ملایی (۱۳۹۳) سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از منابع است که جزء ذاتی سازمان‌های اجتماعی است و برای رشد شناختی و شخصیتی افراد جامعه مفید است. به عبارت دیگر، سرمایه اجتماعی عبارت است از عناصر اجتماعی که برای رشد سرمایه انسانی مورد نیاز است. اعتماد یکی از مؤلفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی به حساب می‌آید. بر اساس یکی از تعاریف ارائه شده، اعتماد باوری است که بر مبنای آن ما اقدامات شخصی را که او را باور داریم، مناسب می‌دانیم. اعتماد پایه همکاری مؤثر و اثربخش است (Jakola & Prokkola 2017).

از طرف دیگر مفهوم مورد بررسی در این تحقیق ارزش عمومی است. ارزش عمومی را عموم تبیین و تأیید می‌کنند؛ اما سازمان‌های خدماتی عمومی آن را ایجاد می‌کنند و افزایش می‌دهند و این سازمان‌ها درباره خدمات قابل ارائه تصمیم می‌گیرند (Ferry et al. 2019). از دیدگاه شریفی و مدلیان (۱۳۹۵)، ارزش‌های عمومی مفهومی جدید در مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری عمومی هستند. از دیدگاه آن‌ها عدالت‌خواهی، آزادی، وضع قانون، دموکراسی، سیاست‌گذاری عمومی، صداقت، پرهیز از رشوه، و حفظ حریم خصوصی مهم‌ترین ارزش‌های عمومی‌اند. در تحقیق حاضر، ارزش‌های عمومی پیامدهای ارتقای سرمایه اجتماعی توسط دولت در سازمان‌های دولتی برای مشتریان و جامعه در نظر گرفته شد.

### پیشینه تجربی پژوهش

موضوع سرمایه اجتماعی در بسیاری از تحقیق‌های داخلی و خارجی مطالعه شده است. در ادامه، تعدادی از این تحقیقات بررسی می‌شود.

موسوی میرکلایی (۱۳۹۹) در پژوهشی به این نتیجه رسید که بین سرمایه اجتماعی و ابعاد کارآفرینی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه از نوع همبستگی مثبت است. عابدینی و همکارانش (۱۳۹۸) در تحقیق خود اشاره کردند که ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی و به تبع آن بهبود سرمایه اجتماعی در سطح جامعه از طریق نظام مدیریت منابع انسانی این سازمان‌ها

امکان‌پذیر است. همچنین، از میان ابعاد توسعه منابع انسانی، بُعد مدیریت عملکرد بیشترین تأثیر را بر سرمایه اجتماعی سازمانی می‌گذارد و توسعه منابع انسانی از طریق بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی بیشترین اثرگذاری را دارد. سپهوند و همکارانش (۱۳۹۸) نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی موجب طفره‌روی بیشتر کارکنان می‌شود و از این طریق اشاعه بیشتر تبلی در سازمان را در پی دارد. خیرگو و سهیلی (۱۳۹۷) در تحقیق خود به ترسیم الگوی ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران پرداختند. در این تحقیق، دو دسته عوامل درون‌سازمانی (عوامل فردی، عوامل ساختاری، عوامل مدیریتی، عوامل ایمنی و اعتماد، عوامل آموزشی، عوامل انسجام و همبستگی) و برون‌سازمانی (عوامل نهادی و دولتی، عوامل اطلاعاتی، عوامل فناوری، عوامل فرهنگی و ایدئولوژیکی، عوامل اجتماعی و خانوادگی، عوامل مشارکتی) شناسایی شدند. ایمانی و همکارانش (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی تأثیر عدالت زبانی مدیران سازمان‌های دولتی بر سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری اعتماد عمومی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد تأثیر مستقیم عدالت زبانی بر سرمایه اجتماعی برابر با ۰/۹۱۷ و تأثیر غیرمستقیم آن به واسطه متغیر میانجی اعتماد عمومی برابر با ۰/۱۲۰ است. نصراللهی و ویسه (۱۳۹۴) در تحقیق خود اعتماد اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی، مشارکت اجتماعی، فرهنگ مشارکت، همبستگی اجتماعی، اخوت و دوستی، شورا و مشورت، تفکر یکپارچگی، و وفای به عهد را مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در اسلام شناسایی کردند. عالی و همکارانش (۱۳۹۲) نیز در مقاله‌ای، با عنوان «سرمایه اجتماعی، پیوند میان شهروندان و دولت»، نقش اثرگذار اعتماد عمومی بر ایجاد حلقه‌های ارتباطی میان شهروندان و دولت را تشریح کردند. سازگیل<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۲۱) به این نتیجه رسیدند که فقدان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی، از جمله اعتماد، می‌تواند به شکست مشارکت و همکاری در سازمان منجر شود. سریراما<sup>۲</sup> و همکارانش (۲۰۲۰) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که پارامترهای سرمایه اجتماعی بر یادگیری فردی تأثیر مثبت می‌گذارد. نتایج نشان داد از بین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی چشم‌انداز مشترک و روایت‌های مشترک در بُعد شناختی، اعتماد و شناسایی در بُعد رابطه‌ای، و اطمینان متقابل در بُعد ساختاری تأثیر مثبتی بر یادگیری فرد می‌گذارند. وانگ<sup>۳</sup> و همکارانش

(۲۰۱۹)، در تحقیق خود، اعتماد و هنجارهای رفتار متقابل را به منزله مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی به کار گرفتند. نتایج تحقیق لیو<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) نشان داد سرمایه اجتماعی بر یادگیری سازمانی و انتقال دانش در صنایع فرهنگی و خلاق اجرایی مؤثر است. انگبرز<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) نیز تأثیر مؤلفه‌های اعتماد اجتماعی، عضویت رسمی و مشارکت گروهی، نوع دوستی، تعامل غیررسمی بین افراد، و هنجارهای مشترک را بر سرمایه اجتماعی شناسایی کردند. انانی<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) در تحقیقی به بررسی و ارزیابی اعتماد عمومی و سرمایه اجتماعی در شبکه‌های عمومی پرداخت. شواهد تحقیق نشان داد اعتماد به‌سادگی حاصل نمی‌شود و سرمایه اجتماعی یکی از پیامدهای اعتماد است. در عوض، توانایی و میزان اعتمادسازی به چندین عامل، از جمله سرمایه نمادین و فرهنگی، بستگی دارد. امیراصلانی<sup>۴</sup> و همکارانش (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی نقش اعتماد در سرمایه اجتماعی، هنگامی که بحران‌های مالی رخ می‌دهد، پرداختند. در این مطالعه بحران‌های مالی ایجادشده در اروپا یک شوک در ارتباط میان سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی میان سازمان‌های دولتی و شهروندان در نظر گرفته شد. نتیجه بررسی‌ها در این حوزه نشان داد سازمان‌هایی که از سطح سرمایه اجتماعی بهتری، در اثر اعتماد شهروندان، برخوردارند بهتر می‌توانند با مشکلات ایجادشده کنار آیند و با اطمینان بیشتری مسائل خود را حل و فصل کنند. اسپالدز<sup>۵</sup> و کانو (۲۰۱۵) نیز در تحقیقی به بررسی نقش اثرگذار شبکه‌های ارتباطی و اعتماد عمومی بر بهبود سرمایه اجتماعی در سازمان‌های درمانی و بهداشتی پرداختند. آن‌ها به این نتیجه دست یافتند که شبکه‌های ارتباطی و اعتماد عمومی می‌توانند به بهبود سطح سرمایه اجتماعی میان سازمان‌های وابسته به دولت کمک کنند. همچنین، پرسون<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) در پژوهشی به بررسی ارتباط میان مسئولیت اجتماعی، سرمایه اجتماعی، و اعتماد عمومی پرداخت. در این پژوهش اشاره شد که رابطه مستقیمی بین متغیرهای تحقیق وجود دارد.

جمع‌بندی مبانی نظری و نتایج تحقیقات پیشین نشان داد اگرچه در زمینه سرمایه اجتماعی تحقیقات متعددی انجام گرفته، تا کنون به بررسی نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی در

- 
1. Liu
  2. Engbers
  3. El Enany
  4. Amiraslani
  5. Schultz
  6. Persson

سازمان‌های دولتی پرداخته نشده است. این موضوع که سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایرانی چه ابعادی دارد و دولت چگونه می‌تواند آن را ارتقا دهد موضوعی کاملاً نوآورانه است که تا کنون در هیچ تحقیقی مطرح نشده است. در تحقیقات پیشین عمدتاً پدیده‌شناسی سرمایه اجتماعی و رابطه آن با دیگر متغیرهای سازمانی مورد نظر بوده است. اما شناسایی راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی با تمرکز بر نقش دولت موضوعی نو است. با توجه به خلأ تحقیقاتی که در زمینه موضوع تحقیق وجود دارد و با توجه به اینکه هیچ‌گونه رهنمودی از مبانی نظری و تحقیقات پیشین در زمینه راهبردهای نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی قابل استخراج نیست، در تحقیق حاضر از روش تئوری داده‌بنیاد بهره گرفته شد.

### روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف توسعه‌ای- کاربردی است و در زمره تحقیقات آمیخته به حساب می‌آید. در مرحله کیفی از روش تئوری داده‌بنیاد برای تدوین مدل و در مرحله کمی از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای اعتبارسنجی مدل تحقیق استفاده شد. تئوری داده‌بنیاد یک روش پژوهشی استقرایی و اکتشافی است که به پژوهشگر در حوزه‌های موضوعی گوناگون این امکان را می‌دهد که به جای اتکا به تئوری‌های موجود و ازپیش‌تدوین‌شده خود به تدوین تئوری گزاره اقدام کند. هدف نظریه داده‌بنیاد تدوین یک نظریه در قالب مجموعه‌ای از فرضیه‌های مربوط به هم است که از طریق مقایسه مستمر داده‌ها به دست آمده است و بسیار انتزاعی است (Glaser 1992). در ضمن، از آنجا که محققان در این پژوهش به دنبال طراحی الگوی نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران بودند، که کاری نو و جدید است و تحقیقات اندکی در این زمینه انجام شده است، این پژوهش از نوع اکتشافی به حساب می‌آید. در ادامه، جزئیات روش تحقیق حاضر در دو قسمت کیفی و کمی بیان می‌شود.

**بخش کیفی:** در مرحله کیفی، به منظور طراحی الگوی تحقیق، از استادان دانشگاهی و همچنین مدیران دولتی مصاحبه عمیق به عمل آمد. مشارکت‌کنندگان در مصاحبه‌ها به صورت هدفمند از میان کسانی انتخاب شدند که در زمینه موضوع تحقیق صاحب‌نظر بودند و فعالیت‌های پژوهشی و اجرایی مرتبط داشتند. در این تحقیق از ۱۵ نفر از خبرگان دانشگاهی و ۱۴ نفر از مدیران بخش



دولتی مصاحبه عمیق به عمل آمد و فرایند مصاحبه‌ها تا مرحله رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. مصاحبه‌های عمیق به صورت رودررو و بر اساس پروتکل تهیه شده در حدود ۵۰ تا ۷۰ دقیقه انجام شد. جمع‌بندی و تجزیه و تحلیل داده‌های مصاحبه‌ها با روش تئوری داده‌بنیاد صورت گرفت. راهبرد پژوهشی نظریه داده‌بنیاد روشی نظام‌مند و کیفی برای خلق نظریه است (Creswell 2002). در این پژوهش، پس از مصاحبه‌ها، به منظور طراحی مدل تحقیق، گام‌های تئوری داده‌بنیاد برداشته شد؛ شامل مراحل کدگذاری باز، کدگذاری محوری، کدگذاری انتخابی. سپس، بر اساس مدل پارادایمی ارائه شده توسط استراوس و کوربین (۱۹۹۸)، الگوی نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران استخراج شد. روایی یافته‌های تحقیق در مرحله کیفی با دو روش مثلثی و بررسی توسط اعضا حاصل شد. در روش مثلثی، چند منبع داده یا چند روش برای تأیید داده‌های در حال ظهور به کار می‌رود و در روش بررسی توسط اعضا از پاسخ‌دهندگان خواسته می‌شود تا به پرسش میزان مورد پذیرش بودن نتایج پاسخ دهند (Merriam 2009). از دو نفر از استادان دانشگاهی و دو نفر از مدیران اجرایی درباره نتایج روش داده‌بنیاد نظرخواهی شد و یافته‌ها به تأیید رسید. مشخصات خبرگان مشارکت‌کننده در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. مشخصات خبرگان

درصد فراوانی	فراوانی	سابقه کاری و علمی
۳	۱	بین ۵ تا ۱۰ سال
۳۸	۱۱	بین ۱۰ تا ۲۰ سال
۵۹	۱۷	بالای ۲۰ سال
درصد فراوانی	فراوانی	میزان تحصیلات
۳۱	۹	کارشناسی ارشد
۶۹	۲۰	دکتری
درصد فراوانی	فراوانی	جنسیت
۱۷	۵	زن
۸۳	۲۴	مرد
درصد فراوانی	فراوانی	سن
۱۴	۴	بین ۳۰ تا ۴۰ عدد
۳۸	۱۱	بین ۴۰ تا ۵۰ عدد
۴۸	۱۴	بیش از ۵۰ عدد

بخش کمی: در مرحله کمی پژوهش، به منظور اعتبارسنجی مدل طراحی شده، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. جامعه آماری شامل مدیران و متخصصان در چند دسته از سازمان‌های دولتی بودند؛ شامل وزارتخانه‌های فرهنگ و ارشاد اسلامی، علوم، تحقیقات و فناوری، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، و اقتصاد و دارایی. تعداد اعضای نمونه آماری بر اساس فرمول کوکران ۲۶۰ نفر محاسبه شد که با روش نمونه‌گیری در دسترس اعضای نمونه آماری انتخاب شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در این مرحله به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS Smart انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد بود که محققان بر اساس پرسشنامه‌های استاندارد موجود برای متغیرهای تحقیق طراحی کردند. پرسشنامه تحقیق شامل ۶ قسمت و ۲۱۶ سؤال بود. از این بین، ۶۹ سؤال مربوط به پدیده محوری، ۱۵ سؤال مربوط به شرایط علی، ۱۴ سؤال مربوط به شرایط زمینه‌ای، ۲۲ سؤال مربوط به شرایط مداخله‌گر، ۷۶ سؤال مربوط به راهبردها، و ۲۰ سؤال مربوط به پیامدها بودند. همچنین، با نظرخواهی از ۴ نفر از خبرگان روایی پرسشنامه تأیید شد. پایایی پرسشنامه تحقیق ۰/۸۴۲ محاسبه شد که مقداری قابل قبول است.

### یافته‌های تحقیق

در این تحقیق با ۲۹ نفر از خبرگان دانشگاهی و اجرایی مصاحبه عمیق به عمل آمد. متن مصاحبه‌ها توسط محققان تجزیه و تحلیل و کدهای باز اولیه شناسایی شدند. در تعریف استراوس<sup>۱</sup> و کوربین (۱۹۹۸) کدگذاری باز در تئوری داده‌بنیاد فرایندی است تحلیلی که بر اساس آن مفاهیم شناسایی و بر اساس ویژگی و ابعادشان بسط داده می‌شوند. نمونه متن مصاحبه‌ها و کدها در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. نمونه‌ای از متن مصاحبه‌ها و کدهای استخراج شده

متن مصاحبه	کد
نیروی کار سازمان برای کار کردن در کنار هم و پیشبرد اهداف باید به هم اعتماد داشته باشند.	اعتماد بین کارکنان
بی‌اعتمادی بین مدیریت و کارکنان به سازمان‌های دولتی ضربه می‌زند.	اعتماد بین مدیریت و کارکنان
وقتی کارمندان قوانین و سیاست‌ها را قبول ندارند چطور می‌توان انتظار داشت آن‌ها را اجرایی کنند.	اعتماد به مقررات و سیاست‌ها و عملکردها

پس از کدگذاری باز، کدگذاری محوری انجام شد. فرایند مرتبط کردن مقوله‌ها به مقوله‌های فرعی کدگذاری محوری نامیده می‌شود. زیرا کدگذاری در محور یک مقوله صورت می‌گیرد و مقوله‌ها را در سطح ویژگی‌ها و ابعاد به یک‌دیگر مرتبط می‌کند (Strauss & Corbin 1998). بر اساس نتایج کدگذاری انجام‌شده، ۵ نوع سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی شناسایی شدند؛ سرمایه اجتماعی رابطه‌ای، سرمایه اجتماعی شناختی، سرمایه اجتماعی معنوی (ارزشی)، سرمایه اجتماعی ساختاری، سرمایه اجتماعی رفتاری. ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی

مؤلفه	بعد
اعتماد، تعاملات و روابط اجتماعی، انسجام، احترام متقابل، جمع‌گرایی	سرمایه اجتماعی رابطه‌ای
هویت اجتماعی، مثبت‌گرایی، آگاهی و شناخت، درک مشترک، نشاط	سرمایه اجتماعی شناختی
خیرخواهی، اخلاق‌گرایی، حمایت‌گری، معنویت، نوع‌دوستی (انسان‌دوستی)	سرمایه اجتماعی معنوی (ارزشی)
هنجارها و نرم‌های اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی سازمانی، گروه‌محوری و سازمان‌محوری	سرمایه اجتماعی ساختاری
صداقت، همکاری و مشارکت، امنیت و وفاداری	سرمایه اجتماعی رفتاری

سازمان‌های دولتی ایرانی، با توجه به اینکه از نظر سرمایه اجتماعی در حال تنزل هستند، به اجرای راهبردهایی برای ارتقای سرمایه اجتماعی نیاز دارند. بر اساس جمع‌بندی نظرات خبرگان برای ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی و با کدگذاری باز و محوری مشخص شد مصاحبه‌شوندگان راهبردهایی را در ۳ سطح مدیریتی و سازمانی و فراسازمانی مطرح کرده‌اند. این راهبردها شامل ۱۱ راهبرد فرعی و ۷۶ شاخص هستند. در جدول ۴ راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی قابل مشاهده است.

در نهایت، پیامدهای ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی می‌تواند در چهار زمینه مطرح شود، شامل: پیامدهای عملکرد سازمانی، پیامدهای مشتریان (اریاب‌رجوع)، پیامدهای سلامت سازمانی، پیامدهای عمومی جامعه؛ که با رویکرد خلق ارزش عمومی مطرح شده‌اند. پیامدهای ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی در جدول ۵ قابل مشاهده است.

جدول ۴. راهبردهای ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی

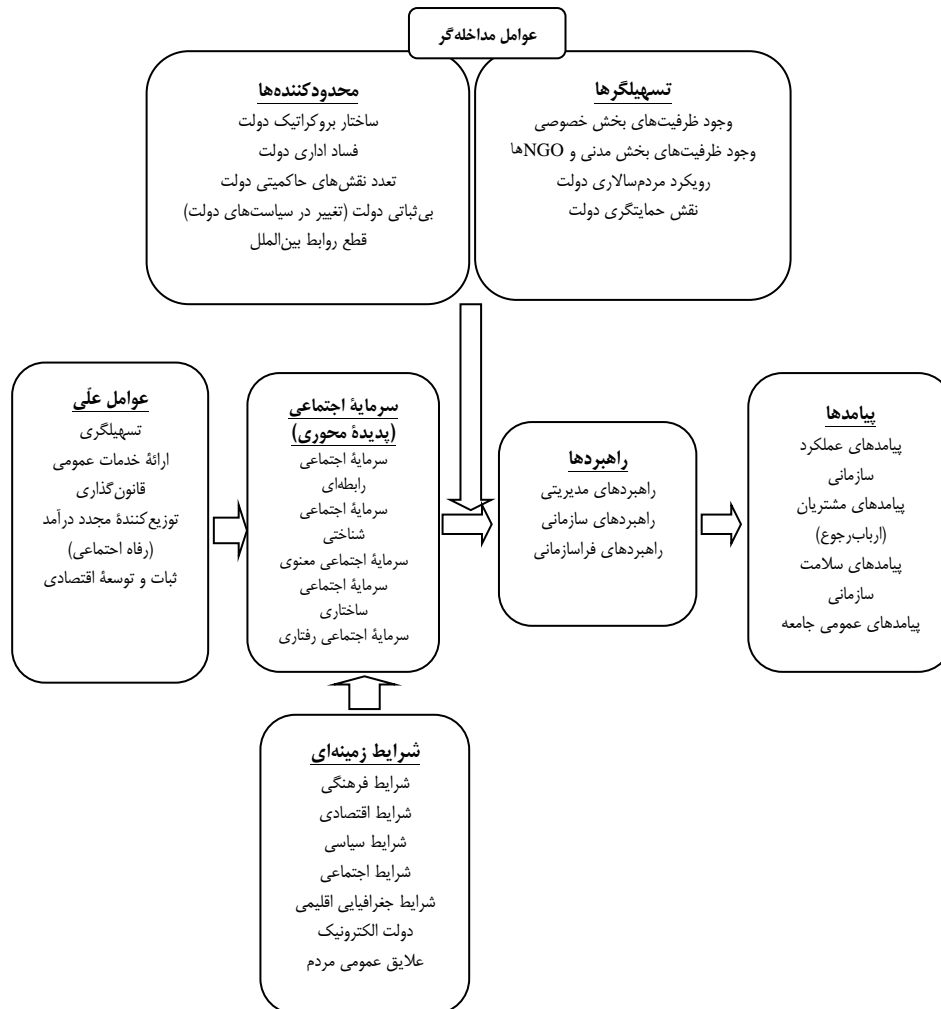
بعد	مؤلفه	شاخص
	رفتار الگویی مدیران	رفتار مسئولانه و دلسوزی مدیران، ارتقای صداقت حرفه‌ای مدیران و پرهیز از دروغ، رهبری در جهت اهداف و منافع سازمانی، در نظر گرفتن منافع سازمانی و جمعی توسط مدیران، پرهیز از خودشیفتگی مدیران
راهبردهای مدیریتی	ارتباطات مؤثر مدیران	قدردانی از کارمندان و احترام به آن‌ها، تعامل مؤثر و سازنده با کارکنان، شناسایی افراد تأثیرگذار و بانفوذ و بهره‌گیری از توانایی آن‌ها، رعایت عدالت مرادده‌ای با کارکنان، شخصیت دادن و به حساب آوردن افراد سازمانی، روحیه انتقادپذیری در مدیران، پذیرش تفاوت‌های کارکنان
	سبک مشارکتی مدیران	ایجاد نظام مشارکت کارکنان، تصمیم‌گیری مبتنی بر خرد جمعی، تیم‌سازی و نهادینه کردن فرهنگ تیمی، تفویض اختیار به کارکنان و بهره‌گیری از ظرفیت‌ها و توانمندی افراد
	دانش‌گرایی سازمانی	توسعه نظام یادگیری سازمانی، جهت‌گیری استراتژیک در مسیر توسعه دانش سازمانی، مدیریت دانش سازمانی، جذب نیروهای توانمند و نخبگان، بهره‌گیری از دانش نخبگان در تصمیم‌سازی‌ها، الگوبرداری از سازمان‌های موفق، تکریم نیروهای دانشی
	هویت‌بخشی سازمانی	ایجاد کانون‌ها و شبکه‌های غیررسمی، ایجاد پایگاه‌های هویت‌ساز مانند کمیته‌ها، تقویت زبان مشترک و روایت‌های مشترک، تقویت استراتژی مرادده‌ای در سازمان، نهادینه کردن ارزش‌ها و اصول بنیادین، ایجاد و توسعه گفتمان سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها
راهبردهای سازمانی	فسادستیزی سازمانی	کاهش فساد و زدوبند در همه سطوح، تقویت اخلاق حرفه‌ای، قانون‌مداری، ارتقای شفافیت، مبارزه با افراد سوءاستفاده‌گر در همه سطوح
	وجه‌سازی سازمانی	فعالیت‌های تبلیغی و ترویجی دولت، توسعه روابط عمومی، پاسخگویی به خواسته‌های ارباب‌رجوع و مردم، صداقت سازمانی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمانی، در نظر گرفتن ابعاد سرمایه اجتماعی در سیاست‌گذاری‌ها و تصمیمات، تقویت حسن یگانگی با مردم
	ارتقای منابع انسانی	انتصاب مدیران پاک‌دامن و سالم، انتصاب افراد کارآمد و شایسته در پست‌های سازمانی، شایسته‌سالاری در انتصاب‌ها، اصلاح نظام ارتقا و ترفیع نیروی انسانی، گسترش آموزش سازمانی، توانمندسازی منابع انسانی، عدالت در نظام جبران خدمات، ارزیابی عملکرد نظام‌مند و انگیزشی کارکنان، گنجاندن معیارهای سرمایه اجتماعی در جذب و استخدام
	همسویی سازمان‌های دولتی	توافق سازمان‌های دولتی روی مسائل کلیدی و چالش‌های موجود، تقویت هم‌افزایی بین سازمان‌های دولتی، همسویی کلان بین سازمان‌های مختلف دولتی، تعریف چشم‌انداز و اهداف کلان مشترک بین سازمان‌های دولتی، تقویت ارتباط بین سازمان‌ها در همه سطوح قانون‌گذاری، برنامه‌ریزی و اجرا، به‌اشتراک‌گذاری توانمندی‌ها و ظرفیت‌های سازمانی، همسویی و همخوانی برنامه‌ها و تصمیم‌سازی‌ها با اسناد بالادستی
راهبردهای فراسازمانی	حکمرانی مشارکتی دولت	کاهش رویکرد کارفرمایی دولت، کاهش بار مسئولیت‌های دولت، رویکرد تفویضی و نظارتی دولت، مطرح شدن سرمایه اجتماعی در سطح حاکمیت و قرار گرفتن دولت در آن چارچوب، قرار گرفتن معیارهای سرمایه اجتماعی در اسناد بالادستی، ارتقای مشارکت بین افراد و مردم و سازمان‌های دولتی، نقدپذیری دولت، گسترش آزادی بیان و تعامل دولت با مردم، NGOها، بخش خصوصی، و ...
	شکل‌دهی به هویت ملی	تلفیق هویت ایرانی و اسلامی در سازمان‌های دولتی، ایجاد فرصت‌های برابر توسط بخش دولتی، تأکید بر اشتراکات قومی و مذهبی، تأکید بر افتخارات و سابقه تاریخی و ملی، ترسیم ارزش‌ها و باورهای مشترک و تأکید بر آن‌ها، پرهیز از تبعیض‌گرایی در همه ابعاد آن، احترام به همه قوم‌ها و نژادهای ایرانی

جدول ۵. پیامدهای سرمایه اجتماعی با رویکرد خلق ارزش عمومی

نتایج اصلی	نتایج فرعی
پیامدهای عملکرد سازمانی	تسهیل جریان اطلاعات و همکاری، ایجاد هم‌افزایی سازمانی، ارتقای بهره‌وری، کارایی سازمانی، خلاقیت و نوآوری، بهبود عملکرد سازمان در تحقق اهداف خود
پیامدهای مشتریان (ارباب‌رجوع)	پذیرش آسان‌تر قواعد و ضوابط رسمی و ضمانت اجرایی بیشتر آن‌ها، بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده، رضایتمندی ذی‌نفعان و ارباب‌رجوع
پیامدهای سلامت سازمانی	کاهش فساد اداری، کاهش رفتارهای مخرب و ضدشهروندی، کاهش تعارض در اهداف، کاهش پارتی‌بازی و خویشاوندمداری
پیامدهای عمومی جامعه	افزایش مشروعیت عمومی، افزایش استحکام و همبستگی جامعه، تقویت خودکنترلی و کنترل اجتماعی (درونی) شهروندان، تقویت ارزش‌های اخلاقی، تقویت ارزش‌های عمومی، ارتقای عدالت اجتماعی، ارتقای دموکراسی

همچنین، ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی از عوامل متعددی تأثیر می‌پذیرد که بر اساس نظر خبرگان این عوامل در ۲ گروه عوامل مداخله‌گر (تسهیل‌گرها و محدودکننده‌ها) و شرایط زمینه‌ای دسته‌بندی شدند. پس از جمع‌بندی نتایج تحلیل مصاحبه‌ها با روش تئوری داده‌بنیاد و استخراج متغیرهای تحقیق، الگوی ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران طراحی شد. شکل ۱ مدل پارادایمی ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی را ارائه می‌دهد.

بر اساس شکل ۱، پدیده سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران، که شامل ۵ بُعد است، از تعدادی عوامل زمینه‌ای و مداخله‌گر تأثیر می‌پذیرد. از طرف دیگر ۳ دسته راهبردی، شامل راهبردهای مدیریتی و سازمانی و فراسازمانی، برای ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی می‌تواند به کار گرفته شود که اجرای این راهبردها پیامدهای متعدد دارد.



شکل ۱. مدل پارادایمی چگونگی نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ایران

### اعتبارسنجی مدل تحقیق

به منظور اعتبارسنجی مدل تحقیق و بر اساس خروجی روش تئوری داده‌بنیاد، پرسشنامه‌ای طراحی شد. در این پرسشنامه، برای همه متغیرهای مکنون، که در مدل تحقیق وجود دارد، سؤالاتی بر اساس پرسشنامه‌های استاندارد موجود طراحی شد. پرسشنامه شامل ۲۱۶ سؤال بود و به ۶ قسمت پدیده محوری، عوامل علی، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، پیامدها تقسیم شد.

داده‌های حاصل از پرسشنامه با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری بررسی شد. در ادامه یافته‌ها بررسی می‌شوند.

در این تحقیق برای تأیید یا رد فرضیات از مدل معادلات ساختاری و به طور اخص تحلیل مسیر با نرم‌افزار آماری PLS استفاده شد. تحلیل مسیر (مدل ساختاری)، تکنیکی است که روابط بین متغیرهای تحقیق (مستقل، میانجی، وابسته) را به طور هم‌زمان نشان می‌دهد. هدف از تحلیل مسیر شناسایی رابطه علیت (تأثیر) بین متغیرهای مدل مفهومی تحقیق است. در مدل ساختاری روابط علی بین عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، سرمایه اجتماعی، راهبردها، پیامدها ارائه شده است. ابتدا برای اعتبارسنجی مدل باید از کفایت حجم نمونه، که ۲۶۰ نفر بود، اطمینان حاصل شود. روش‌های مختلفی برای بررسی کفایت نمونه‌گیری وجود دارد که از جمله آن‌ها آزمون KMO است که مقدار آن همواره بین ۰ تا ۱ در نوسان است. از سوی دیگر، برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها، مبنی بر اینکه ماتریس همبستگی‌هایی که پایه تحلیل قرار می‌گیرد در جامعه برابر با ۰ نیست، از آزمون بارتلت<sup>۱</sup> (t) استفاده شد. به عبارت دیگر، با استفاده از آزمون بارتلت می‌توان از کفایت نمونه‌گیری اطمینان حاصل کرد. خروجی آزمون KMO و بارتلت در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. نتایج محاسبه شاخص KMO و آزمون بارتلت

شاخص	KMO	بارتلت	Sig	درجه آزادی	نتیجه آزمون
مقدار	۰/۸۳۲	۲۹۶۸۷۹۳	۰/۰۰۰	۷۸۷۵	تأیید

با توجه به جدول ۶، اندازه کفایت نمونه<sup>۲</sup> (KMO) و همچنین آزمون معناداری کرویت نمونه<sup>۳</sup> بارتلت<sup>۳</sup> نیز در تحلیل عاملی توسط SPSS به ترتیب برابر با ۰/۸۳۲ و ۰/۰۰۰ است که کفایت نمونه‌ها را برای تحلیل عاملی نشان می‌دهد.

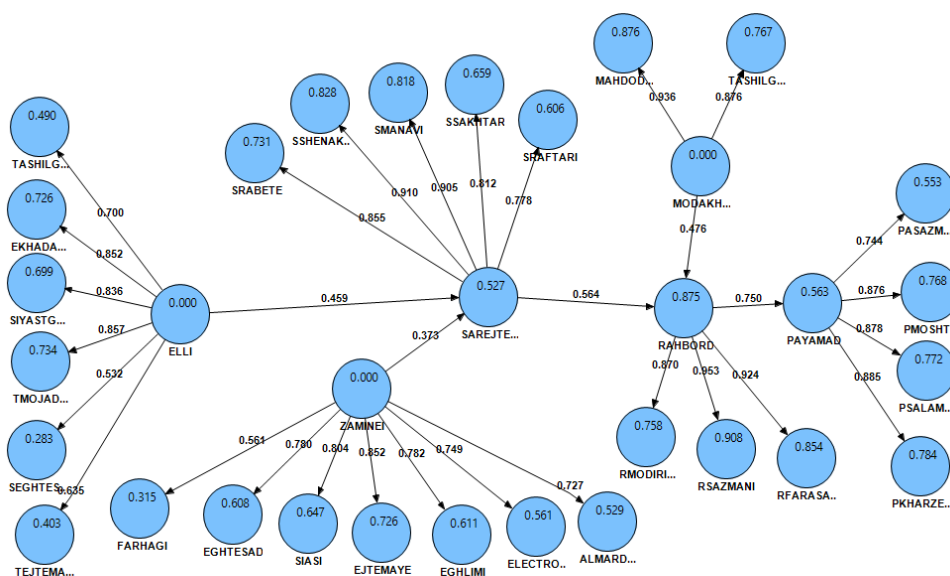
پس از تأیید کفایت حجم نمونه، مدل ساختاری تحقیق آزمون شد. خروجی نرم‌افزار PLS مناسب بودن مدل ساختاری برازش‌یافته را نشان داد. همچنین شکل ۲ و ۳ معناداری ضرایب و پارامترهای به‌دست‌آمده مدل ساختاری تحقیق را نشان می‌دهد. ضرایب به‌دست‌آمده زمانی

1. Bartlett Test

2. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy

3. Bartlett's Test of Sphericity Sig

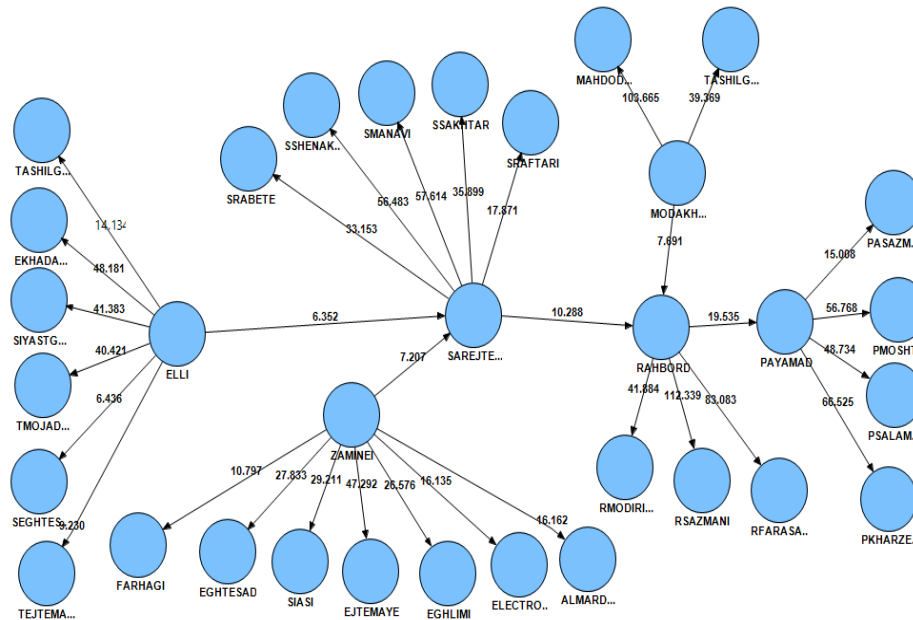
معنادارند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد  $1/96$  بزرگ‌تر و از عدد  $1/96$  - کوچک‌تر باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، شدت اثر عوامل علی و زمینه‌ای بر سرمایه اجتماعی به ترتیب برابر با  $0/459$  و  $0/373$  است که با توجه به مقادیر  $t$  معنادار است. همچنین، شدت اثر سرمایه اجتماعی و عوامل مداخله‌گر بر راهبردها به ترتیب برابر با  $0/564$  و  $0/750$  و معنادار است. در نهایت، شدت اثر راهبردها بر پیامدها نیز برابر با  $0/750$  و معنادار است.



شکل ۲. مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد

در ضمن، ابتدایی‌ترین معیار برای سنجش رابطه بین سازه‌ها در مدل‌های معادلات ساختاری اعداد معناداری  $t$  است. اگر مقدار آماره  $t$  خارج از بازه  $1/96$  - تا  $1/96$  + قرار گیرد، در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است و اگر مقدار آماره  $t$  درون این بازه قرار گیرد، در نتیجه ضریب مسیر برآورده شده معنادار نیست و فرضیه متناسب با آن رد می‌شود. شکل ۳ مدل مفهومی پژوهش را در حالت معناداری ضرایب نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، همه ضرایب خارج از بازه قرار دارند و بنابراین همه آن‌ها معنادارند.





شکل ۳. مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب معناداری

در جدول ۷ روابط بین اجزای مدل آمده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، همه ضرایب مسیر معنادارند و بنابراین روابط تعریف‌شده در مدل تحقیق تأیید می‌شوند.

جدول ۷. نتایج تحلیل مسیر

ردیف	مسیر	ضریب مسیر	t-Value	نتیجه
۱	عوامل علی	۰/۴۵۹	۶/۳۵۲	تأیید
۲	عوامل زمینه‌ای	۰/۳۷۳	۷/۲۰۷	تأیید
۳	سرمایه اجتماعی	۰/۵۶۴	۱۰/۲۸۸	تأیید
۴	عوامل مداخله‌گر	۰/۴۷۶	۷/۶۹۱	تأیید
۵	راهبردها	۰/۷۵۰	۱۹/۵۳۵	تأیید

همچنین، برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش، ضریب تعیین متغیرهای پنهان درون‌زای مدل محاسبه شد. سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳، ۰/۶۷ مقدار ملاک برای مقادیر ضریب تعیین ضعیف، متوسط، قوی در نظر گرفته می‌شود. با توجه به نمودار نتایج تحقیق، مقادیر ضریب تعیین برای

متغیر سرمایه اجتماعی مقدار ۰/۵۲۷، برای متغیر راهبردها ۰/۸۷۵، و برای متغیر پیامدها ۰/۵۶۳ است که همگی بالای ۰/۳۳ هستند و برازش مناسب مدل را نشان می‌دهند. در ضمن، معیار آزمون کیفیت مدل ساختاری ( $Q^2$ ) را استون و گیزر (۱۹۷۵) برای قدرت پیش‌بینی مدل ارائه کردند. به نظر آن‌ها، مدل‌هایی که در بخش ساختاری برازش قابل قبول دارند باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. هنسلر و همکارانش (۲۰۰۹) درباره شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲ و ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را تعیین کرده‌اند. با توجه به جدول ۸ و مقادیر افزونگی یا ضریب تغییرات شاخص افزونگی<sup>۱</sup> کیفیت مدل قوی است.

جدول ۸. مقادیر CV Red

مقدار CV Red	متغیر
۰/۳۲	عوامل علی
۰/۳۵	عوامل مداخله‌گر
۰/۲۳	پیامدها
۰/۲۳	راهبردها
۰/۱۵	سرمایه اجتماعی
۰/۳۶	عوامل زمینه‌ای

معیار GOF نیز مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است؛ بدین معنی که با این معیار محقق می‌تواند، پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش، برازش بخش کلی را نیز کنترل کند، طوری که میانگین Communalities نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه و  $Ave R^2$  سازه‌های درون‌زای مدل است. با توجه به جدول ۹ و سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵، ۰/۳۵ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط، قوی برای GOF و حصول عدد ۰/۶۱ برای این مدل برازش بسیار مناسب مدل تحقیق نشان داده می‌شود.

جدول ۹. میزان communality و R2 متغیرهای تحقیق

متغیر	communality	R <sup>2</sup>
عوامل علی	۰/۵۹	-
عوامل مداخله‌گر	۰/۶۰	-
پیامدها	۰/۵۲	۰/۵۶۳
راهبردها	۰/۵۷	۰/۸۷۵
سرمایه اجتماعی	۰/۶۰	۰/۵۲۷
عوامل زمینه‌ای	۰/۵۳	-
میانگین	۰/۵۷	۰/۶۶
GOF	۰/۶۱	$\sqrt{\text{AveR}^2 \times (\text{Ave of communalities})}$

### نتیجه و پیشنهاد

در این تحقیق از روش تئوری داده‌بنیاد برای شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های الگوی تحقیق استفاده شد. مبانی نظری و تحقیقات پیشین و مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته مبنای داده‌های مورد استفاده در تحقیق بود. بر اساس نتایج تحقیق، پدیده سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی دارای ۵ بعد اصلی است. ابعاد شناسایی شده، علاوه بر اینکه با تحقیقات دیگر سازگاری دارد، جنبه‌های جدیدی را به آن اضافه می‌کند. سه بعد رابطه‌ای، ساختاری، شناختی سرمایه اجتماعی شناسایی شده در این تحقیق را می‌توان تا حدود زیادی با دیدگاه ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) منطبق دانست. الگوی تحقیق با مدل‌های انگبرز (۲۰۱۷) و وانگ و همکارانش (۲۰۱۷) نیز مطابقت دارد و همه اجزای آن‌ها را در بر می‌گیرد. مدل سرمایه اجتماعی در سازمان‌های اجرایی نیز، که زارعی‌متین و ملایی (۱۳۹۳) ارائه کردند، با الگوی تحقیق تناسب دارد. بین ابعاد شناسایی شده در تحقیق، بعد سرمایه اجتماعی معنوی (ارزشی) و سرمایه اجتماعی رفتاری در تحقیقات دیگر دیده نشده است. سرمایه اجتماعی معنوی، که ریشه در باورها و اعتقادات مذهبی و دینی افراد دارد، خاص و بومی سازمان‌های دولتی ایرانی است و در تحقیقات خارجی و داخلی گذشته به منزله یک بعد خاص و مستقل در نظر گرفته نشده است. خیرخواهی، اخلاق‌گرایی، حمایت‌گری، معنویت، و نوع‌دوستی (انسان‌دوستی) مؤلفه‌هایی هستند که برای سرمایه اجتماعی معنوی شناسایی شده‌اند و ریشه در ارزش‌های اسلامی و ایرانی و انسانی دارند. مدل سرمایه اجتماعی از دیدگاه اسلامی، که کریمی و

همکارانش (۱۳۹۴) طراحی کرده‌اند، مؤلفه‌های اسلامی سرمایه اجتماعی را در ابعاد شناختی و رابطه‌ای و ساختاری وارد کرده و به نوعی مدل اسلامی سرمایه اجتماعی را بر اساس ابعاد مدل ناهپیت و گوشال (۱۹۹۸) ارائه داده است. همچنین، سرمایه اجتماعی رفتاری دیگر بُعد خاص شناسایی شده در این تحقیق است که به مؤلفه‌های رفتاری سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی اشاره می‌کند. در تحقیقات پیشین به بعضی از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی رفتاری در ابعاد رابطه‌ای و ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره شده است.

دیگر هدف تحقیق بررسی این موضوع بود که دولت چگونه می‌تواند سرمایه اجتماعی را در سازمان‌های دولتی ارتقا دهد و با توجه به اینکه تا کنون تحقیقی در این زمینه انجام نگرفته است، داده‌های جمع‌آوری شده برای این قسمت به طور کامل از طریق مصاحبه‌های نیمه عمیق حاصل شد. از طرف دیگر، با توجه به فقدان تحقیق مشابه یا نزدیک به موضوع، امکان مقایسه نتایج با دیگر تحقیقات وجود نداشت. در این تحقیق ۳ دسته راهبرد اصلی، شامل راهبردهای مدیریتی و سازمانی و فراسازمانی، شناسایی شدند که اجرای آن‌ها نقش زیادی در ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی دارد. در راهبردهای مدیریتی به نقش مدیران دولتی در ارتقای سرمایه اجتماعی توجه می‌شود. دولت می‌تواند با انتصاب مدیرانی که الگوی کارکنان هستند، با کارکنان ارتباط مؤثر برقرار می‌کنند، و از سبک‌های مشارکتی بهره می‌برند وضعیت سرمایه اجتماعی را در سازمان‌های دولتی ارتقا دهد. راهبردهای سازمانی بستر مناسب برای خلق سرمایه اجتماعی را فراهم می‌کنند. دانش‌گرایی سازمانی، هویت‌بخشی و وجهه‌سازی، ارتقای منابع انسانی، و مقابله با فساد می‌تواند تا حدود زیادی عملکرد و اعتبار سازمان‌های دولتی را بین کارکنان و مقابل شهروندان ارتقا دهد و به خلق سرمایه اجتماعی درون‌سازمانی و برون‌سازمانی کمک کند. دولت باید، با سیاست‌گذاری درست، اجرای این راهبردها را در سازمان‌های زیرمجموعه خود پیگیری کند. در نهایت، دولت می‌تواند از ظرفیت‌های فراسازمانی برای خلق سرمایه اجتماعی استفاده کند. ایجاد همسویی بین سازمان‌های دولتی، حکمرانی مشارکتی، و شکل‌دهی به هویت ملی راهبردهای فراسازمانی هستند. تحقق همسویی توسط دولت باعث بسیج منابع و به اشتراک‌گذاری توانمندی‌ها می‌شود. با حکمرانی مشارکتی، ظرفیت‌های بالقوه به‌خصوص در بخش خصوصی و جامعه مدنی فعال

می‌شود و با شکل گرفتن هویت ملی همدلی و یگانگی تقویت می‌شود که مجموع این راهبردها سطح سرمایه اجتماعی را ارتقا می‌دهد.

همچنین، ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی از تعدادی از عوامل مداخله‌گر و عوامل زمینه‌ای تأثیر می‌پذیرد. مجموع این عوامل شدت و ضعف سرمایه اجتماعی را در سازمان‌های مختلف دولتی تعیین می‌کند و باید تا حد ممکن تأثیر این عوامل از سوی دولت مدیریت شود تا زمینه برای اجرای راهبردهای ارتقای سطح سرمایه اجتماعی فراهم شود. پیامدهای ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی متعددند که آن‌ها را می‌توان در ۴ بُعد اصلی و بر اساس مفاهیم مرتبط با ارزش عمومی مد نظر جای داد. قطعاً ارتقای سرمایه اجتماعی نتایج و پیامدهای کوتاه‌مدت و بلندمدت زیادی به همراه دارد و باید به منزله یکی از استراتژی‌های اصلی در سازمان‌های دولتی مد نظر قرار گیرد.

جمع‌بندی نتایج تحقیق نشان داد پدیده سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی دارای پیچیدگی زیادی است و دولت نقش مؤثری در ارتقای آن دارد. پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی به سنجش ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی به صورت مجزا و بررسی شکاف موجود تا وضعیت مطلوب و همچنین بررسی اثربخشی اجرای راهبردهای تعریف‌شده پرداخته شود. در پایان، با هدف نقش‌آفرینی دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی و بر اساس نتایج حاصل‌شده، چند پیشنهاد کاربردی ارائه می‌شود:

۱. گنجاندن سرمایه اجتماعی در اسناد بالادستی تدوین‌شده توسط دولت؛
۲. ایجاد زمینه ارتباط مستمر بین سازمان‌های دولتی در جهت ارتقای سرمایه اجتماعی و درک و فهم مشترک بین مدیران و کارکنان سازمان‌ها؛
۳. کاهش سطح بورکراسی و سلسله‌مراتب ساختار سازمانی در سازمان‌های دولتی؛
۴. جهت‌گیری دولت با هدف تقویت رفتارهای مردم‌سالارانه و بهره‌گیری از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های مردم و سایر فعالان در بخش خصوصی و نهادهای مدنی؛
۵. تقویت نقش نظارتی و تفویضی دولت و کاهش حجم فعالیت‌های اجرایی؛

۶. بهره‌گیری از مدیران توانمند و شایسته در سازمان‌های دولتی و گنجاندن معیارهای سرمایه اجتماعی در ارزیابی و ارتقای آنان؛
۷. آموزش و یادگیری مستمر کارکنان سازمان‌های دولتی در جهت تقویت توانمندی‌های ارتباطی و شناختی آنان؛
۸. تعریف فعالیت‌ها و برنامه‌ها در سازمان‌های دولتی به صورت جمعی و گروهی؛
۹. تأکید بر تقویت باورها و زمینه‌های معنوی و اخلاقی و عاطفی کارکنان در سازمان‌های دولتی؛
۱۰. مبارزه جدی با فساد و رفتارهای مخرب کارکنان بخش دولتی و پرهیز از هر گونه مسامحه در این زمینه؛
۱۱. بهره‌گیری از ظرفیت نظام‌های مختلف منابع انسانی در سازمان‌های دولتی در جهت تقویت رفتارها و باورهای تقویت‌کننده سرمایه اجتماعی.

## منابع

۱. حمیدی زاده، علی (۱۳۹۷). «واکاوی افول سرمایه اجتماعی در ایران»، *مدیریت سرمایه اجتماعی*، (۱)۵، صص ۹۱ - ۱۰۹.
۲. زارعی متین، حسن؛ مصطفی ملایی (۱۳۹۳). «بررسی وضعیت مؤلفه های سرمایه اجتماعی در سازمان های اجرایی استان قم»، *مدیریت سرمایه اجتماعی*، (۱)۱، صص ۱۱۹ - ۱۳۷.
۳. زاهدی، شمس السادات؛ محمد خان باشی (۱۳۹۰). «از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی (پژوهشی پیرامون رابطه اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی در ایران)»، *پژوهش های مدیریت در ایران*، (۴)۱۵، صص ۷۳ - ۹۶.
۴. غفاری، غلامرضا (۱۳۸۳). «سنجش و تبیین سرمایه اجتماعی در ایران، فاز اول، واکاوی مفهومی و نظری»، دفتر امور اجتماعی وزارت کشور، تهران، ایران.
۵. سپهوند، رضا؛ علی شریعت نژاد، نسیم موسوی؛ اکبر خدابخش (۱۳۹۸). «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر طفره روی اجتماعی کارکنان با نقش میانجی تنبلی سازمانی (مورد مطالعه: سازمان جهاد کشاورزی استان لرستان)»، *جامعه شناسی اقتصادی و توسعه*، (۲)۸، صص ۲۲۵ - ۲۵۵.
۶. شریفی، مهدی؛ فائزه مدللین (۱۳۹۵). «شناسایی ارزش های عمومی تأثیرگذار در فرایند خط مشی عمومی جهت تحقق منافع عمومی شهروندان»، *صنعت و دانشگاه*، (۳۲/۳۱)۹، صص ۸۳ - ۹۲.
۷. شمسی، زهرا؛ منیژه محب علی پور؛ حسن الوداری (۱۳۹۴). «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی»، *مدیریت سرمایه اجتماعی*، (۱)۲، صص ۱۱۷ - ۱۳۶.
۸. خیرگو، منصور؛ حمیدرضا سهیلی (۱۳۹۷). «ترسیم الگوی ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان های دولتی ایران»، *مدیریت سرمایه اجتماعی*، (۲)۵، صص ۳۱۵ - ۳۳۶.
۹. ایمانی، عبدالمجید؛ منیره صالح نیا؛ فاطمه محمدی (۱۳۹۶). «بررسی تأثیر عدالت زبانی مدیران سازمان های دولتی بر سرمایه اجتماعی با میانجیگری اعتماد عمومی (مورد مطالعه: ادارات کل استان خراسان جنوبی)»، *پژوهش های مدیریت عمومی*، (۳۵)۱۰، صص ۲۹۹ - ۳۲۶.
۱۰. ویسه، مهدی؛ سیمین نصراللهی (۱۳۹۴). «تأثیر سرمایه اجتماعی بر ایجاد خلاقیت در دانشجویان (مورد مطالعه: دانشجویان مدیریت دانشگاه ایلام)»، *اسلام و مطالعات اجتماعی*، (۱۱)۳، صص ۱۲۱ - ۱۴۵.

۱۱. عابدینی، مریم؛ ناصر میرسپاسی؛ فریده حق‌شناس (۱۳۹۸). «ارائه مدل توسعه منابع انسانی با رویکرد ارتقای سرمایه اجتماعی سازمانی»، مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۲۵، صص ۳۱ - ۵۴.
۱۲. عالی، حدیث؛ نازنین خرمالی؛ خدیجه نظری (۱۳۹۲). «اعتماد عمومی، پیوند بین شهروندان و دولت»، دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان، مؤسسه آموزش عالی غیرانتفاعی حکیم جرجانی.
۱۳. کریمی، میلاد؛ حسین خنیفر؛ فائزه طاهری‌نژاد (۱۳۹۴). «طراحی مدل مفهومی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی از منظر نظام اسلامی»، مدیریت سرمایه اجتماعی، ۲(۴)، صص ۶۰۵ - ۶۳۰.
۱۴. موسوی میرکلایی، سید زمان (۱۳۹۹). «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و کارآفرینی سازمانی (مطالعه موردی: اداره پست استان مازندران)»، رهیافتی در مدیریت بازرگانی، ۱(۱)، صص ۶۶ - ۸۳.

## References

1. Aali, H., Khormali, N., & Nazari, K. (2013). "Public trust, the link between citizens and the government", *The Second National Conference on Modern Management Sciences*, Gorgan, Hakim Jorjani Non-Profit Higher Education Institute. (in Persian)
2. Abedini, M., MirSepasi, N., & Haghshenas, F. (2019). "A Human Resource Development Model with Organizational Social Capital Promotion Approach", *Resource management in the police*, 25, pp. 31-54. (in Persian)
3. Adam, F. & Roncevic, B. (2003). "Social capital: recent debates and research trends", *Social Science Information*, 42, pp. 155-183.
4. ÁlvarezJordi, E.C. & Romaní, J.R. (2017). "Measuring social capital: further insights", *Gac Sanit*, 31(1), pp. 57-61.
5. Amiraslani, H., Lins, K. V., Servaes, H., & Tamayo, A. (2016). *A Matter of Trust? Corporate Social Capital and the Pricing of Public Debt during the Financial Crisis*, Working Paper, London School of Economics.
6. Bourdieu, P. (1980). "Le capital social: notes provisoires", *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 3, pp. 2-3.
7. Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). "Public Value Governance: Moving beyond Traditional Public Administration and the New Public Management", *Public Administration Review*, 74(4), pp. 445-456.
8. Carrión, C. H., Izquierdo, C. C. & Cillán, J. G. (2020). "The internal mechanisms of entrepreneurs' social capital: A multi-network analysis", *Business Research Quarterly*, 23, PP. 1-19.
9. Coleman. J. S. (1998). "Social capital in the creation of human capital", *American Journal of sociology*, 94, pp. 94-120 .



10. El Enany, N. (2017). *The Significance of Illness: Examining Social Capital and Trust in Patient and Public Networks*, in Academy of Management Proceedings (No. 1, p. 11739). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
11. El Enany, N. (2017). *The Significance of Illness: Examining Social Capital and Trust in Patient and Public Networks*, in Academy of Management Proceedings (No. 1, p. 11739). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
12. Engbers, T. A., Thompson, M. F., & Slaper, T. F. (2017). "Theory and Measurement in Social Capital Research", *Social Indicators Research*, 132(2), pp. 537–558.
13. Ferry, L., Ahrens, T., & Khalifa, R. (2019). "Public value, institutional logics and practice variation during austerity localism at Newcastle City Council", *Public Management Review*, 21(1), pp. 96-115.
14. Glanville, J. L. & Story, W.T. (2018). "Social capital and self-rated health: Clarifying the role of trust", *Social Science Research*, 71, pp. 98-108.
15. Hamidzadeh, A. (2018). "Understanding the Decline of Social Capital in Iran", *Social Capital Management*, 5(1), pp. 91-109. (in Persian)
16. Hayami, Y. (2009). "Social Capital, Human Capital and the Community Mechanism: Toward a Conceptual Framework for Economists", *Journal of Development Studies*, 45(1), pp. 96–123.
17. Imani, A., Salehnia, M., & Mohammadi, F. (2017). "A Study of the Effect of Linguistic Justice of Organization's Managers on Social Capital by Intermediate Variable of the Trust Mediation (case study : Administration of South Khorasan province)", *Public Management Research*, 10(35), pp. 299-326. (in Persian)
18. Jakola, F. & Prokkola, E. K. (2017). "Trust Building or Vested Interest? Social Capital Processes of Cross-Border co-Operation in the Border Towns of Tornio and Haparanda", *Tijdschrift Voor Economische en Sociale Geografie*, 109(2), pp. 38-224.
19. Jansen, R. J. G., Curseu, P. L., Vermeulen, P. A. M., Geurts, J. L. A. & Gibcus, P. (2013). "Information processing and strategic decision-making in small and medium-sized enterprises: The role of human and social capital in attaining decision effectiveness", *International Small Business Journal*, 31(2), pp. 192-216.
20. Karimi, M., Khanifar, H., & Taherinejad, F. (2015). "Conceptual Model of the Components of Social Capital from the Perspective of the Islamic Republic", *Social Capital Management*, 4(2), pp. 605-630. (in Persian)
21. Kheirgoo, M. & Sohaili, H. (2018). "Drawing the Pattern of Social Capital Promotion in Iranian Public Organizations: Qualitative Research based on Grounded Theory", *Social Capital Management*, 5(2), pp. 315-336. (in Persian)
22. Kleinhans, R. (2009). "Does Social Capital Affect Residents' Propensity to Move from Restructured Neighbourhoods?", *Housing Studies*, 24(5), pp. 629-651.
23. Legatum, I. (2017). *The Legatum prosperity index*, Available at <http://www.prosperity.com/rankings>.
24. Liu, C. H. S. (2018). "Examining social capital, organizational learning and knowledge transfer in cultural and creative industries of practice", *Tourism Management*, 64, pp. 258-270.
25. Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*, John Wiley & Sons.

26. Moosavi Mirkalaei, Z. (2020). "Investigating the Relationship between Social Capital and Organizational Entrepreneurship (Case Study of Mazandaran Post Office)", *Journal of approach in business management*, 1(1), pp. 66-83. (in Persian)
27. Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). "Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage", *Academy of Management Review*, 23(2), pp. 242-266.
28. Ogada, R. (2013). *The influence of social capital on career success for staff of the county*, government of Mombasa. Doctoral Dissertation, Nairobi, Kenya, University of Nairobi.
29. Putnam, R.D. (1993). "Bowling Alone: America Declining Social Capital", *Journal of Democracy*, 6(10), pp. 65-78.
30. Persson, H. T. R. (2008). "Social capital and social responsibility in Denmark: more than gaining public trust", *International review for the sociology of sport*, 43(1), pp. 35-51.
31. Saz-Gil, I., Bretos, I., & Díaz-Foncea, M. (2021). "Cooperatives and Social Capital: A Narrative Literature Review and Directions for Future Research", *Sustainability*, 13, pp. 1-18.
32. Schultz, A. & Cuneo, M. (2015). *Networks, Resources, and Trust: What Does Social Capital Mean to Public Health?*, [https://www.pdx.edu/sustainability/sites/www.pdx.edu.sustainability/files/Social%20Capital%20Whitepaper\\_ISS\\_Nov.2015.pdf](https://www.pdx.edu/sustainability/sites/www.pdx.edu.sustainability/files/Social%20Capital%20Whitepaper_ISS_Nov.2015.pdf).
33. Sepahvand, R., Shariat nejad, A., Moosavi, N., & Khodabakhshi, A. (2019). "Investigating the effect of social capital on social dodging of employees with the mediating role of organizational laziness (Case study: Lorestan Agricultural Jihad Organization)", *Economic Sociology and Development*, 8(2), pp. 225-255. (in Persian)
34. Sharifi, M. & Modalalian, F. (2016). "Identify public values that influence the public policy process to achieve the public interest of citizens", *Industry and University Quarterly*, 9(31/32), pp. 83-92. (in Persian)
35. Srirama, M. V., Iyer, P. P., & Reddy, H. (2020). "Dimensions of social capital and learning culture: a case of an IT organization", *The Learning Organization*, 27(4), pp. 337-349.
36. Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*, 2nd Edition, Sage. Thousand Oaks, CA.
37. Viseh, M. & Nasrollahi, S. (2015). "The Impact of Social Capital on Creativity in Students: A Case Study of the Students of Management Field at the University of Islam", *Islam and Social Studies*, 3(11), pp. 121-145.
38. Vårheim, A. (2014). "Trust in libraries and trust in most people: Social capital creation in the public library", *The Library Quarterly*, 84(3), pp. 258-277.
39. Wang, Z., McNally, R., & Lenihan, H. (2019). "The role of social capital and culture on social decision-making constraints: A multilevel investigation", *European Management Journal*, 37(2), pp. 222-232.
40. Zahedi, S. & khanbashi, M. (2012). "From public trust to political trust (A research about the relationship between public and political trust in iran)", *Management Research in Iran*, 15(4), pp. 73-95.
41. Zareimatin, H. & Molaie, M. (2014). "Identifying the Social Capital Indicators in Qom Province Executive Organizations", *Social Capital Management*, 1(1), pp. 119-137. (in Persian)