

الگوی سرمایه اجتماعی، ابعاد و شاخص‌های آن در

کلانتری‌های تهران بزرگ

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۱/۱۵
تاریخ اصلاح: ۱۳۹۱/۰۴/۱۰
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۰۵/۰۷

دکتر محمد جعفری^۱، دکتر فتاح شریف زاده^۲، دکتر وجه اله قربانی زاده^۳،

دکتر بهروز رضایی منش^۴ و دکتر ابوالقاسم دلخوش کسمایی^۵

چکیده

زمینه و هدف: یکی از مهم‌ترین ملاک‌های اثر بخشی و کارایی پلیس، توانایی این سازمان در استقرار نظم، امنیت و کاهش احساس ناامنی شهروندان در سطح جامعه است. برابر تحقیقات انجام شده، رابطه مستقیمی میان سرمایه اجتماعی و امنیت اجتماعی وجود دارد به گونه‌ای که می‌توان با تقویت سرمایه اجتماعی، امنیت اجتماعی جامعه را ارتقا بخشید. روش: این تحقیق از نوع کاربردی و پیمایشی است که به روش دلفی و با استفاده از پرسش‌نامه هفت درجه‌ای لیکرت انجام گردیده و هدف آن بومی‌سازی ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های سرمایه اجتماعی در کلانتری‌های تهران بزرگ است. پایایی پرسش‌نامه با استفاده از آلفای کرونباخ به مقدار ۹۲ درصد محاسبه گردید و برای روایی آن از آرای استادان صاحب نظر دانشگاه علوم انتظامی استفاده شده است. با توجه به مبانی نظری پژوهش، ابعاد الگو در سه بعد منحصر گردیده که عبارتند از: بعد ساختاری؛ بعد هنجاری و بعد شناختی سرمایه اجتماعی.

یافته: با استفاده از روش دلفی و بهره برداری از توان علمی استادان صاحب نظر دانشگاه علوم انتظامی، ابعاد سرمایه اجتماعی شناسایی گردیدند که در نتیجه آن تعداد ۳۲ شاخص از میانگین وزنی مطلوب و بار عاملی مناسبی در سطح کلانتری‌های تهران بزرگ برخوردار شدند و تعداد ۳۲ شاخص نیز به دلیل عدم کسب بار عاملی لازم از الگوی مورد نظر حذف شدند.

نتیجه‌گیری: در نتیجه این پژوهش، شاخص‌هایی همچون سهولت دسترسی کارکنان به سطوح مدیران سازمانی، تبیین واقعیات و ارائه گزارش عملکرد از سوی مدیران، تعامل مستمر مدیران ناجا با آحاد کارکنان، اعتقاد کارکنان به صلاحیت و توانمندی مدیران ناجا و حمایت مادی و معنوی مدیران از تلاش کارکنان پلیس از میانگین وزنی مطلوب و بالاترین مقدار بار عاملی برخوردار گردیده است و شاخص‌های تشویق مردم به مشارکت در تصمیم‌گیری‌های اجتماعی، پایبندی مدیران دولتی نسبت به تعهدات خود در قبال جامعه، تبیین واقعیات و ارائه گزارش عملکرد از سوی مدیران دولتی، برقراری روابط صادقانه با مردم از سوی مدیران دولتی، ایجاد نظام اداری قوی و سالم، تثبیت ارزش‌های اخلاقی و انسانی در جامعه و رفتار توأم با عدالت و انصاف با آحاد جامعه از میانگین وزنی مطلوب و بالاترین مقدار بار عاملی برخوردار گردیده است.

واژگان کلیدی:

سرمایه اجتماعی، کلانتری، روش دلفی، شاخص، ابعاد، مقیاس لیکرت.

□ استناد: جعفری، محمد؛ شریف‌زاده، فتاح؛ قربانی‌زاده، وجه‌اله؛ رضایی‌منش، بهروز؛ دلخوش کسمایی، ابوالقاسم، (۱۳۹۱). پایایی. الگوی سرمایه

اجتماعی، ابعاد و شاخص‌های آن در کلانتری‌های تهران بزرگ. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۷ (۳)، ۳۷۰-۳۹۶.

۱. استادیار مدیریت دانشگاه علوم انتظامی (نویسنده مسئول)

۲. دانشیار دانشگاه علامه طباطبایی

۳. استادیار دانشگاه علامه طباطبایی

۴. استادیار دانشگاه علامه طباطبایی

۵. استادیار دانشگاه علوم انتظامی a.kasmaie@yahoo.com

الگوی سرمایه اجتماعی، ابعاد و شاخص‌های آن در کلاسترهای تهران بزرگ ۳۷۱

مقدمه

در جهان پر شتاب امروز، سازمان‌های زیادی در تلاش اند تا برای رسیدن به اهداف سازمانی و تداوم حیات خود از الگوها و شیوه‌های مختلف بهره ببرند و مزیت جدیدی کسب نمایند تا از سقوط و خطرات ناشی از دگرگونی‌های سریع محیطی در امان بمانند. در رویکردهای سنتی مدیریت، توسعه سرمایه اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهم‌ترین نقش را ایفا می‌نمودند به گونه‌ای که هنوز هم بسیاری از دانشمندان و متخصصان حوزه مدیریت بر این باورند که کارکنان، مبنا و ریشه اصلی بهبود کیفیت و بهره‌وری هستند و باید نیروی انسانی را مبنای اصلی افزایش کارایی و بهره‌وری و نوعی سرمایه به شمار آورد. هر چند این موضوع از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است اما برای توسعه در عصر حاضر، به سرمایه اجتماعی بیشتر از سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمندیم زیرا بدون این سرمایه، استفاده بهینه از دیگر سرمایه‌ها امکان‌پذیر نیست. در سازمان‌هایی که سرمایه اجتماعی به اندازه کافی وجود ندارد به احتمال زیاد سایر سرمایه‌ها تلف می‌شوند. از این روست که موضوع سرمایه اجتماعی محور اصلی مدیریت در توسعه سازمان‌ها محسوب شده و مدیرانی موفق اند که بتوانند در ارتباط با سازمان‌های تابعه خود به تولید و توسعه سرمایه اجتماعی بیشتری نائل آیند. در گذشته، سرمایه اجتماعی به صراحت مورد توجه نبود لیکن در حال حاضر، تغییرات پر شتاب محیطی، فناوری اطلاعات، نیازهای رو به رشد به اطلاعات و آموزش، نیازهای فزاینده به نوآوری و خلاقیت و ضرورت پیشرفت مداوم سازمان ایجاب می‌کند که رهبران سازمان‌ها، سرمایه اجتماعی را به منزله یک منبع ارزشمند سازمانی مورد توجه قرار داده و از آن در جهت پیشرفت و تعالی سازمان خود بهره‌برداری نمایند.

امنیت پایه و اساس روابط اجتماعی بوده و سهم قابل توجهی در توسعه، رشد و شکوفایی همه جانبه جامعه دارد و اساساً بدون وجود امنیت و مهم‌تر از آن احساس امنیت، توسعه پایدار مفهومی ندارد. بنابراین، یکی از مهم‌ترین ملاک‌های اثر بخشی و کارایی پلیس، توانایی این سازمان در استقرار و حفظ نظم و امنیت و کاهش احساس ناامنی شهروندان در سطح جامعه است. از سوی دیگر، برای موفقیت در همه عرصه‌های اجتماعی، وجود پلیسی توانمند و مقتدر شرط لازم است اما کافی نیست؛ چه بسا اقتدار پلیس بدون اعتماد به مردم، و بی‌اعتمادی مردم بدان، به فروپاشی

اجتماعی منجر شود. شهرها به دلیل وجود قومیت‌ها و فرهنگ‌های متنوع با گستردگی آسیب پذیری اجتماعی بیشتری مواجه‌اند. ما در فضای جوامع شهری کنونی، شاهد انواع مختلفی از آسیب‌های اجتماعی هستیم که در گذشته شاهد وجود این مقدار از جرایم و ناهنجاری‌های اجتماعی نبوده‌ایم. برابر تحقیقات انجام شده، بین سرمایه اجتماعی و میزان وقوع جرائم در جامعه رابطه متقابلی وجود دارد. به طوری که کاهش سرمایه اجتماعی باعث افزایش جرم و بزه کاری شده و در عین حال افزایش جرم و بزه کاری در یک محل، باعث ضعیف‌تر شدن پیوندها و فرسایش سرمایه اجتماعی می‌شود. بنابراین رابطه مستقیمی میان سرمایه اجتماعی و امنیت اجتماعی وجود دارد به گونه‌ای که می‌توان با تقویت سرمایه اجتماعی، امنیت اجتماعی جامعه را ارتقا بخشید و با بهبود روابط میان آحاد اجتماع در سطح کلان و خرد، نوعی نظارت همگانی خود جوش با ویژگی‌هایی مانند: اعتماد عمومی، مشارکت اجتماعی، تعهد، مسئولیت پذیری و پاسخگویی عمومی و سازمانی پدید آورد. نیروی انتظامی برای موفقیت در انجام وظایف خود به همکاری و حمایت شهروندان متکی است؛ به گونه‌ای که پلیس، بدون حمایت عموم مردم، توانایی حل و فصل جرایم، کاهش مشکلات و استقرار نظم و امنیت را نداشته و قادر به پیشگیری و مقابله کامل با جرم، مجرم و اعمال مجرمانه نخواهد بود و در این میان اعتماد و اطمینان مردم به پلیس، سنگ بنا و محور هر نوع همکاری عمومی برای مشروعیت پلیس در جوامع دموکراتیک است. با توجه به گستره وسیع مأموریت‌های پلیس و اهمیت این وظایف، سرآمدی سازمان پلیس در تحقق چنین امر خطیری می‌تواند سنگ بنای توسعه کشور محسوب شود. استقرار، حفظ و تداوم امنیت داخلی شهروندان مقوله‌ای نیست که صرفاً یک نهاد و سازمان مشخص به تنهایی قادر به انجام آن باشد بلکه، این موضوع نیازمند وفاق ملی و مشارکت همگانی است. با این توصیف، سؤال اصلی این پژوهش این است که با توجه به اهمیت موضوع سرمایه اجتماعی و نقش آن در تحقق اهداف و مأموریت‌های پلیس اولاً، مهم‌ترین ابعاد و مؤلفه‌های این مفهوم کدامند؟ و ثانیاً چه شاخص‌هایی قابلیت سنجش مفهوم سرمایه اجتماعی را در شرایط کاری پلیس دارا می‌باشد؟

مبانی نظری

مفهوم سرمایه اجتماعی:

سرمایه اجتماعی زمانی به وجود می‌آید که روابط میان افراد به گونه‌ای تغییر یابد که کنش متقابل افراد تسهیل شود. در جامعه بیمار، روابط به شکلی در جریان است که اعتماد تولید نمی‌گردد و انحرافات اجتماعی بالفعل، بازتاب فقدان سرمایه اجتماعی است و نبود سرمایه اجتماعی کافی در جامعه مترادف با بروز انحرافات و ناهنجاری‌های اجتماعی است. چون سرمایه اجتماعی، وجود هنجارهای رفتاری مبتنی بر تشریک مساعی را منعکس می‌کند، انحرافات اجتماعی بالفعل نیز بازتاب نبود سرمایه اجتماعی خواهد بود. آمارهای نشان دهنده فقدان سرمایه اجتماعی، آمارهایی از رفتارهای ضد اجتماعی است. عواملی که امنیت اجتماعی را خدشه دار می‌کند، مانند: نژادپرستی، پارتی بازی، آشناپرویی، بی‌تفاوتی، تبعیض جنسی، طلاق، فروپاشی خانواده، اُفت تحصیلی، سوء استفاده جنسی، آدم‌کشی، اعتیاد، توزیع مواد مخدر و بسیاری از کجروی‌ها و ناهنجاری‌های اجتماعی نمودار کمبود سرمایه اجتماعی در جامعه است. برابر تحقیقات کلی و فرناندز در تأیید نقش سرمایه اجتماعی در پیشگیری از آسیب‌ها و ناهنجاری‌های اجتماعی این نتیجه حاصل گردید که در جوامع فاقد سرمایه اجتماعی، میزان جرم و جنایت بیشتر است و خانواده‌ها معمولاً بی‌دوام هستند. در برخورد با مفهوم سرمایه اجتماعی با تعاریف واحد و مشخصی روبرو نیستیم (دارلوف، ۲۰۰۲: ۴۶۰). اصطلاح سرمایه اجتماعی قبل از سال ۱۹۱۶ در مقاله‌ای توسط هانیفان^۱ از دانشگاه ویرجینیای غربی مطرح شد اما نخستین بار در اثر کلاسیک جین جاکوبز^۲، با عنوان «مرگ زندگی شهرهای بزرگ آمریکایی» (۱۹۶۱) برای تأکید بر ارزش جمعی پیوندهای دوستانه غیر رسمی درکلان شهرهای جدید از مفهوم سرمایه اجتماعی استفاده کرد. این اصطلاح در دهه ۱۹۸۰ توسط جیمز کلمن^۳، جامعه‌شناس آمریکایی در معنای وسیع‌تری مورد استفاده قرار گرفت و رابرت

1. L.F.Hanifan
2. Jane Jacobs
3. Coleman

پوتنام^۱، دانشمند علوم سیاسی به عنوان دومین نفر بحث پرمایه و پرشوری در مورد سرمایه اجتماعی و جامعه مدنی در ایتالیا و ایالات متحده بر انگیخت. پیر بوردیو^۲ (۱۹۸۵)، جامعه شناس فرانسوی نظریه بسط یافت‌های از سرمایه اجتماعی مطرح نموده است. سرمایه اجتماعی چنان که از این عنوان بر می‌آید، از پیوند دو مفهوم «سرمایه»^۳ و «اجتماعی»^۴ ساخته شده است و از جمله مفاهیم جدید، سخت و پیچیده جامعه‌شناسی است. کلمه اجتماعی در عنوان سرمایه اجتماعی، دلالت می‌کند به اینکه این منابع خود، دارایی‌هایی شخصی محسوب نمی‌شوند، هیچ فردی به تنهایی مالک آنها نیست و این منابع در دل شبکه‌های ارتباطی قرار می‌گیرند. واژه سرمایه دلالت می‌کند بر اینکه که سرمایه اجتماعی همانند سرمایه انسانی یا سرمایه اقتصادی ماهیتی زاینده و مولد دارد. پورترز (۱۹۹۸)، سرمایه اجتماعی را به عنوان توانایی کنشگران برای به‌دست آوردن و حفظ کردن منابع، بر اثر عضویت در شبکه‌های اجتماعی تعریف می‌کند. وی بیشتر بر روابط و شبکه‌های اجتماعی در تحلیل سرمایه اجتماعی تمرکز دارد. ولکاک (۱۹۹۸)، سرمایه اجتماعی را اطلاعات، اعتماد و هنجارهای عمل متقابل که جزء جدایی ناپذیر شبکه اجتماعی فرد هستند تعریف می‌کند. به تعبیر بولن و اونیکس (۱۹۹۸)، سرمایه اجتماعی ماده خام جامعه مدنی است که از بین هزاران کنش متقابل روزانه مردم ایجاد شده و یک پدیده از پایین به بالا است که با شکل‌گیری پیوندها و شبکه‌های اجتماعی افراد بر مبنای اصول اعتماد، عمل متقابل و هنجارهای کنش به وجود می‌آید. سرمایه اجتماعی ابزاری است که به واسطه آن افراد یک جامعه با هم تعامل دارند. سرمایه اجتماعی عبارت است از شبکه‌های اجتماعی، سامانه روابط متقابل، مجموعه هنجارها و یا سطوح اعتماد که ممکن است افراد و گروه‌ها از آن بهره‌مند باشند و یا منابعی که از این موارد ناشی می‌شود (مکلین و مک‌می‌لان، ۲۰۰۹). سرمایه اجتماعی مجموعه روابطی است که فرد درگیر آنها است و به آنها دست می‌یابد. به عبارت دیگر، مجموعه‌ای از ساز و کارهایی است که بر اساس آنها گروه‌ها به طور ضمنی و پوشیده اعضای خود را وادار می‌کنند تا رفتار خاصی در پیش گیرند. سرمایه اجتماعی در

-
1. Putnam
 2. Bourdieu
 3. Capital
 4. Social

برگیرنده احساس تعلق به یک اجتماع تصور می‌شود؛ اندرسون (۱۹۹۱) آن را ملی‌گرایی توصیف می‌کند (دانگهو و دیگران، ۲۰۰۶: ۲).

خصوصیات سرمایه اجتماعی به اعتبار سرمایه بودنش

۱. قابلیت تبدیل^۵ (انتقال به دیگر سرمایه‌ها): شولر قابلیت تبدیل را یکی از ویژگی‌های مهم سرمایه اجتماعی می‌داند و نشان می‌دهد که چگونه منابع اجتماعی و انسانی می‌تواند تبدیل به سرمایه اجتماعی و از آن طریق سبب افزایش رفاه گردد. (شولر، ۲۰۰۷)
۲. ماندگاری^۶: به اعتقاد وستلاند^۷ برخلاف سرمایه فیزیکی که استفاده از آن موجب استهلاک و کاهش ارزش آن سرمایه می‌شود، استفاده از سرمایه اجتماعی موجب انباشت روز افزون آن می‌شود. پاتنام سرمایه اجتماعی را منبع اخلاقی می‌داند، یعنی برخلاف سرمایه فیزیکی، نه تنها دچار کاستی نمی‌شود، بلکه افزایش می‌یابد و بر عکس در صورت عدم استفاده، نابود می‌شود (وستلاند و اچ، ۲۰۰۶).
۳. انعطاف‌پذیری^۸: بعضی از انواع سرمایه تنها برای کاربری ویژه‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرند و کاربری محدودی دارند مثل کلیدی که تنها یک قفل را باز می‌کند. به اعتقاد کلمن (۱۹۸۸) سرمایه اجتماعی نیز همانند سایر انواع سرمایه می‌تواند برای اهداف گوناگونی مورد استفاده قرار گیرد. برای مثال شبکه‌های اجتماعی می‌توانند برای اهدافی چون تبادل اطلاعات و مشورت مورد استفاده قرار گیرند.
۴. جانشین و مکمل بودن^۹: باسانی^{۱۰} (۲۰۰۷) معتقد است سرمایه اجتماعی در بسیاری از حالات می‌تواند جانشین و مکمل سایر سرمایه‌ها باشد. به طوری که سرمایه اجتماعی بالاتر سبب افزایش تعامل‌های مثبت بین افراد شده و از این طریق سبب افزایش یادگیری و ارتقای

5. Transformation capacity

6. Durability

7. Westlund, H

8. Flexibility

9. Substitutes and Complements

10. Bassani, C

مهارت در آنها می‌شود.

۵. استهلاک^۱: در طول زمان، تمام گونه‌های سرمایه، در صورت عدم بازسازی، مستهلک خواهند شد. استهلاک سرمایه اجتماعی نیز بستگی به موقعیت‌های خاص و متغیر دارد. مثلاً در یک گروه با فاصله گرفتن فرد از گروه، وی سعی خواهد کرد بر قراردادهای گروه پایبند باشد ولی در شرایطی که از بطن گروه فاصله دارد و دیدارهای چهره به چهره با افراد گروه ندارد، سرمایه اجتماعی او مستهلک می‌شود.

۶. قابلیت اطمینان^۲: تعاملات اجتماعی به چند طریق می‌تواند آثار اقتصادی مستمر داشته باشد؛ اول موجب افزایش سرمایه گذاری در سرمایه فیزیکی می‌شود، دوم اثر تعاملات اجتماعی در افزایش سرمایه اجتماعی را می‌نمایاند، به این ترتیب که تعاملات اجتماعی موجب افزایش دانش افراد و یا تسهیل در تبادل اطلاعات می‌شود. وسوم آنکه اثر تعامل اجتماعی مستقیماً در شکل دیگری از سرمایه اجتماعی ذخیره می‌شود. مانند اعتماد در یک گروه دوستی.

۷. توانایی خلق سرمایه جدید از دیگری (توانایی زایش)^۳: بسیاری از انواع سرمایه (فیزیکی و انسانی) مورد استفاده قرار گرفته و نوع جدیدی از سرمایه را خلق می‌کند. مثل فلزاتی که استفاده می‌شود و مثلاً یک چاقو با آن درست می‌شود. به همین طریق سرمایه اجتماعی نیز می‌تواند برای محکم کردن سطح کنونی سرمایه اجتماعی و حتی خلق سرمایه اجتماعی جدید مورد استفاده قرار گیرد.

۸. امکانات سرمایه گذاری^۴: منظور از امکانات سرمایه گذاری همان توانایی ساخت و یا تخریب سرمایه موجود است. کلمن (۱۹۸۸) معتقد بود که سرمایه اجتماعی محصول جانبی^۵ فعالیت‌های دیگر است و به صورت غیر ارادی ایجاد می‌شود. اما سرمایه گذاری در سرمایه اجتماعی نیز می‌تواند وجود داشته باشد و با ایجاد برنامه ریزی لازم، باعث خلق آن شود. تولید

1. Decay

2. Reliability

3. Ability to create other capital

4. Investment opportunities

5. Byproduct

برنامه ریزی شده سرمایه اجتماعی، مستلزم شناخت منابع تشکیل دهنده و فرایند شکل‌گیری سرمایه اجتماعی خواهد بود، تا با تقویت منابع و تسهیل فرایند شکل‌گیری آن، سبب تشکیل سرمایه اجتماعی در آینده شد.

۹. قابلیت نقل و انتقال مالکیت^۱: انواع سرمایه می‌تواند توسط راه‌هایی چون وراثت، اجاره، فروش و بخشش تفویض مالکیت شوند. سرمایه اجتماعی نیز می‌تواند از این قاعده برخوردار باشد. برای مثال مالکیت سرمایه اجتماعی می‌تواند با وراثت منتقل شود (رابینسون و همکاران، ۲۰۰۲).

ابعاد سرمایه اجتماعی:

سرمایه اجتماعی عبارت است از: دانش، ادراک، هنجارها، قوانین و انتظارات مشترک در باره الگوهای تعاملات که گروهی از افراد در برخورد با مسائل پیچیده اجتماعی، موقعیت‌های کنش جمعی با خود به سازمان می‌آورند. این مفهوم به پیوندها و ارتباط‌های میان اعضای شبکه به عنوان منبع با ارزش اشاره دارد، که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف می‌شود. این مفهوم دارای دو بعد اصلی «شناختی» و «ساختاری» است (فرانسیک، ۲۰۰۲). بُعد شناختی سرمایه اجتماعی: به روابط متقابل و اعتماد عمومی اشاره داشته و اعتماد نیز به دو نوع «نهادی» و «اجتماعی» تقسیم می‌شود (لاک لی، ۲۰۰۵: ۱۲۳). بعد ساختاری سرمایه اجتماعی: الگوی کلی روابطی است که در سازمان یافت می‌شود؛ یعنی میزان ارتباطی که افراد با یکدیگر در سازمان برقرار می‌کنند (بولینیو و همکاران، ۲۰۰۲: ۵۰۶)

ناهایت و گوشال نیز با رویکرد سازمانی جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای می‌دهند:

- بُعد شناختی: عنصر شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم کننده مظاهر، تعبیرها، تفسیرها و نظام‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است. مهم‌ترین جنبه‌های این بُعد عبارتند از: رموزها و حکایت‌های مشترک.

● **بُعد ساختاری:** عنصر ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد یعنی، شما به چه کسانی و چگونه به آنان دسترسی دارید. مهم‌ترین جنبه‌های این عنصر عبارتند از: روابط شبکه‌ای بین افراد، پیکربندی شبکه‌ای و سازمان مناسب.

● **بُعد رابطه‌ای:** عنصر رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به دلیل سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند. مهم‌ترین جنبه‌های این بُعد از سرمایه اجتماعی عبارتند از: اعتماد، هنجارها، الزامات، انتظارات و هویت (رودس، ولوک و هانگ و فانگ، ۲۰۰۸).

بر اساس دیدگاه دیگر می‌توان سه بُعد ساختاری، شناختی و هنجاری را برای سرمایه اجتماعی بر شمرد:

● **بُعد ساختاری** سرمایه اجتماعی شامل الگوی پیوندهای میان اعضای گروه و ترکیب سازماندهی این اعضاست. سلسله مراتب شبکه، تراکم و میزان همگنی گروه یا اعضای سازمان از جمله شاخص‌های عمده بُعد ساختاری است.

● **بُعد هنجاری** به کیفیت تعاملات و ارتباط اعضا در درون یک سازمان اشاره دارد. در این بُعد شاخص‌هایی نظیر اعتماد و ارتباط متقابل مطرح شده است.

● **بُعد شناختی** سرمایه اجتماعی کمتر قابل اندازه‌گیری بوده و با مفروضات فرهنگ سازمانی مترادف است. زبان و روایت‌های مشترک از شاخص‌های این بُعد به حساب می‌آید (سید نقوی، ۱۳۸۴: ۱).

با توجه به اینکه مطالعه سازمان‌ها در سه طبقه فرد، فرایند و میزان نیز می‌تواند انجام شود لذا می‌توان سرمایه اجتماعی را در هر یک از این ابعاد مورد بررسی قرار داد. در بعد فرد، سرمایه اجتماعی مکمل زمینه‌ای^۱ برای سرمایه انسانی محسوب می‌شود. بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی به جای سرمایه انسانی باعث می‌شود، زمینه اجتماعی که در آن مخاطره شکل می‌گیرد بررسی شود. اساساً سرمایه اجتماعی ارزشی است که میان افراد خلق می‌شود و می‌توان به منزله فرصت به آن نگریست. در بُعد فرایند هم، با مطالعه ویژگی‌ها و الگوهای مربوط به سرمایه اجتماعی که در طول

زمان توسط کارآفرینان ایجاد می‌شوند سرنخ‌هایی برای درک مخاطره به‌دست می‌آیند(لیاو و ولش، ۲۰۰۵).

از منظری دیگر ابعاد سرمایه اجتماعی را می‌توان در سه زمینه زیر مورد بررسی قرار داد:

۱. سرمایه ساختاری: (پیوندها و تعاملات اجتماعی)^۱ تعریفی که کلمن از سرمایه اجتماعی بیان می‌کند، بر جنبه ساختاری آن تأکید دارد. وی اظهار می‌دارد که سرمایه اجتماعی متشکل از جنبه‌ای از ساختار اجتماعی است که کنش افراد درون ساختار را تسهیل می‌کند. تعریفی که پورترز^۲ نیز از سرمایه اجتماعی بیان می‌کند، بر بعد ساختاری آن تأکید دارد. وی می‌گوید: منظور از سرمایه اجتماعی، قابلیت افراد برای در اختیار داشتن منابع کمیاب به واسطه عضویت در شبکه‌ها یا ساختار اجتماعی وسیع‌تر است (اسلام و دیگران، ۲۰۰۶).

پیوندها و تعاملات اجتماعی قوی، منبع مفید و با ارزشی برای سازمان می‌باشد به طوری که از آن می‌توان برای تبادل اطلاعات، درک فرصت‌های کسب و کار و تبادل و به اشتراک گذاشتن منابع استفاده کرد (لیاو و ولش، ۲۰۰۵). ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) بر این باورند که بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی از شکل ساختاری^۳، تنوع^۴، مرکزیت^۵ و نقش مرزبانی مشارکت‌کنندگان^۶ در شبکه منتج می‌شود (کروس و دیگران، ۲۰۰۷).

۲. سرمایه رابطه‌ای: (اعتماد کردن و مورد اعتماد بودن)^۷ بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی به انواع روابط فردی می‌پردازد که افراد در طول تعاملات خود ایجاد می‌کنند. کانون توجه بُعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی بر روابط خاصی از قبیل: احترام، اعتماد، امانت‌داری، مهربانی و صمیمیت استوار است که افراد در برخورد با دیگران به نمایش می‌گذارند (الوانی و عبدالله پور، ۱۳۸۷):

(۱۱).

1. Structural Capital: Social Interactions and Ties

2. Portes

3. Structural Configuration

4. Diversity

5. Centrality

6. Boundary-Spanning Roles

7. Relational Capital: Trust and Trustfulness

۳. سرمایه شناختی: (هنجارهای مشترک^۱) از نظر ناهمپیت و گوشال (۱۹۹۸)، بعد شناختی سرمایه اجتماعی به آن منابعی اطلاق می‌شود که اظهارات، برداشت‌ها و نظام‌های معانی مشترک در بین اعضای گروه را فراهم می‌کنند. به نظر کلنن (۱۹۹۰) وقتی می‌توان گفت که «هنجار» وجود دارد که به طور اجتماعی برای تمام اعضا تعریف شده باشد و برای واپایش رفتار تمامی افراد و نه فقط یک نفر خاص مورد استفاده قرارگیرد. نیروهای هنجاری و تقلیدی که در محیط شبکه وجود دارند، رفتار نوآوران جدید را شکل می‌دهند (لیاو و ولش، ۲۰۰۵). سرمایه اجتماعی حاصل پدیده‌های مختلف در یک نظام اجتماعی است (علوی، ۱۳۸۰).

رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی^۲:

مطابق نظر پوتنام و همکارانش، سرمایه اجتماعی به ویژگی‌های سازمان اجتماعی از قبیل اعتماد، هنجار و شبکه‌ها که با تسهیل کنش‌های هماهنگ می‌تواند کارایی جامعه را بهبود بخشد، اطلاق می‌شود (اسلام و دیگران، ۲۰۰۶). به طور کلی، افرادی که دارای میزان بالایی از سرمایه اجتماعی هستند، در مقایسه با سایر افراد، جایگاه شبکه‌ای سودمندی را در سازمان کسب می‌کنند و به کمک این جایگاه می‌توانند به افراد و نیز اطلاعات لازم دسترسی پیدا کنند (لین و هانگ، ۲۰۰۵). جوامعی که کاملاً جدا از هم هستند، اعتماد^۳، مشارکت^۴، شبکه کاری مثبت^۵ و همکاری دو جانبه و متقابل بین اعضا را به میزان کمتری تجربه می‌کنند. سرمایه اجتماعی ذخیره انباشت منابعی است، مبتنی بر روابط که از طریق آن می‌توان اهداف سازمان را تحقق بخشید. تحقیقات نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی به عنوان مکملی برای سایر سرمایه هاست و برای توسعه بیشتر و بهینه کردن سایر سرمایه‌ها نیاز به این سرمایه بیشتر از بقیه احساس می‌شود و اعتماد، نقش زیر بنایی را به منظور بسط و توسعه سرمایه اجتماعی ایفا می‌نماید و بنابر این بدون اعتماد، توسعه روابط اثربخش در سایه مفاهیم سرمایه اجتماعی میسر نخواهد بود.

1. Cognitive Capital: Shared Norms

2. Relationships among Different Dimensions of Social Capital

3. Trust

4. Engagement

5. Positive Networking

مزایا و مخاطرات سرمایه اجتماعی:

سرمایه اجتماعی باعث به اشتراک گذاشتن بهتر دانش، ابقاء دانش سازمانی، ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری، روح تعاون (درون سازمانی- برون سازمانی) کمک به آموزش، افزایش فعالیت‌های مرتبط با ثبات سازمانی و درک مشترک می‌شود. اهمیت سرمایه اجتماعی سازمانی از آن جهت است که سبب اجتماع افرادی (گروه‌ها، تیم‌ها و...) می‌شود که با همدیگر به طور موفقیت‌آمیز کارها را به پایان می‌رسانند و احساس انسجام را از طریق اعتماد و همکاری ایجاد می‌نمایند. مزیت دیگر سرمایه اجتماعی ایجاد یکپارچگی^۱ در میان اعضا است. هنجارها و باورهای محکم، موجب ایجاد شبکه اجتماعی قوی می‌شود که در برگیرنده آداب و رسوم و قوانین خاصی است و این هنجارها جایگزین واپایش‌های رسمی می‌شود (الوانی، ۱۳۸۱). از خصوصیات سرمایه اجتماعی تقویت آن به واسطه هزینه شدن آن است؛ به این معنا که هر چه این سرمایه بیشتر به کار گرفته شود، باعث تولید و باز تولید آن می‌شود و هر چه بی‌مصرف بماند از توانایی آن کاسته یا با فرسایش سرمایه اجتماعی روبه رو می‌شود (پورجعفر و دیگران، ۱۳۸۹: ۸۸). بسیاری از جامعه‌شناسان، از تأثیرات منفی سرمایه اجتماعی غافل نبوده و از آن سخن به میان آورده‌اند (فوکویاما، ۱۳۷۹؛ سباستین، ۲۰۰۶؛ چاو و پوتنام، ۲۰۰۰). با وجود اینکه سرمایه اجتماعی عموماً به عنوان یک مزیت برای افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها در نظر گرفته شده است لیکن توجه کمی نسبت به جنبه‌های منفی سرمایه اجتماعی سازمان وجود دارد. با وجود این، سرمایه اجتماعی مخاطراتی دارد که گاهی اوقات می‌تواند مهم‌تر از مزایای آن باشد. پورتز (۱۹۹۸) و پورتز و لندالت (۱۹۹۶) و کریشنا (۲۰۰۱) آثار منفی سرمایه اجتماعی را مد نظر قرار می‌دهند. به اعتقاد آنها برخورداری سازمان‌ها از سطوح بالای سرمایه اجتماعی، همواره مقارن با کسب عملکرد رضایت بخش نخواهد بود (زانگ کیو، ۲۰۰۶: ۱۹۸-۲۰۷).

بسیاری از جامعه‌شناسان معتقدند که سرمایه اجتماعی برون گروهی موجب می‌شود افراد از انجام رفتارهای فرصت طلبانه، سواری مجانی، بی‌اعتمادی، فرقه‌گرایی، تک‌روی، اسراف و... پرهیز کنند و در عوض برای تداوم خوش‌نامی آنها در گروه و رعایت ارزش‌های اجتماعی به

همکاری، مدارا، صرفه جویی، مراقبت از اموال عمومی، قانون‌گرایی، برقراری رابطه متقابل مبتنی بر اعتماد عام، عرضه اطلاعات شفاف و پایین آوردن هزینه مبادلات روی آورند. همچنین جامعه به گروه‌ها و شبکه‌های مختلفی تقسیم نمی‌شود که روابط خصمانه و مبتنی بر عدم اعتماد داشته باشد به گونه‌ای که هر گروه بر اساس منافع خویش عمل کند. از سوی مزایای همبستگی سرمایه اجتماعی ممکن است نتیجه معکوسی برای یک فرد یا گروه داشته باشند. همبستگی قوی بین اعضا گروه ممکن است آنها را در رابطه با هم بیش از حد پایبند کند. این پایبندی جریان‌های فکری جدید را در درون گروه کاهش داده و به تنگ نظری و رخوت گروه منتج می‌شود. همان‌طور که اسمیت دوور و پاول^۱ (۱۹۹۴) خاطر نشان می‌کنند پیوندها مستحکم ممکن است به پیوندهای سست تبدیل شوند. کرن^۲ (۱۹۹۸) اظهار می‌کند که در حال حاضر اعتماد بین سازمانی بالایی در صنعت آلمان وجود دارد. شرکت‌ها به تأمین کنندگان دائمی بسیار وفادار هستند و بنابراین برای جستجو و پذیرش فکری‌های تازه‌تر تحرک کمی دارند. در درون یک گروه کاری منسجم، فقدان نوآوری، ایجاد خرده فرهنگ‌ها و مسئله گروه فکری^۳ می‌تواند مانع اثر بخشی گروه و افرادش شوند. همچنین یک سازمان می‌تواند از طریق روابط با بیرون سازمان، دانش ارزشمند و حیاتی کسب کند و نوآوری انجام دهد. ایراد دیگر سرمایه اجتماعی به مزیت یکپارچگی مربوط می‌شود. این مزیت که در قسمت قبل به آن اشاره شد، ممکن است در برخی موارد، نتیجه عکس برای بازیگران اصلی به بار آورد. داشتن اتحاد و یکپارچگی بیش از اندازه با اعضای یک گروه ممکن است بازیگران را مشغول روابط و ارتباط با آنان ساخته و از توجه به اهداف و مأموریت‌های اصلی بکاهد و در برخی مواقع حتی جابجایی هدف و وسیله صورت گیرد، بدین صورت که حفظ روابط میان اعضا جایگزین اهداف و مأموریت‌های سازمان می‌شود. علاوه بر امکان جابه‌جایی اهداف، تقویت روحیه یکپارچگی می‌تواند موجب کاهش افکار جدید در سازمان، تبلی و کوتاه بینی اعضا شود. همان‌گونه که دوور و پاول (۱۹۹۴) متذکر می‌شوند: پیوندهایی که موجب وسعت دید و

1. Doerr & Powell

2. Kern

3. Group Thinking

تقویت بینش اعضا در سازمان می‌شود ممکن است، تبدیل به پیوندهایی شود که موجب کوری و نابینایی آنان شود (ادلر و وکون، ۱۹۹۹).

به طور کلی، جنبه‌های منفی سرمایه اجتماعی عبارتند از:

۱. تثبیت نابرابری‌های اجتماعی؛

۲. از دست دادن خلاقیت و آزادی افراد در پی حمایت گروهی و تقویت همبستگی؛

۳. تشویق و ترغیب نژادپرستی در پی تأکید بیش از حد بر گروه و شبکه اجتماعی خاص؛

۴. اثر سوء قدرت شبکه‌های اجتماعی به جهت ارضاء نیازهای احساسی و کم شدن وابستگی زوجها در خانواده؛

۵. سرمایه اجتماعی به عنوان ابزاری در اختیار نخبگان جامعه است تا به وسیله آن بردامنه امتیازات خود بیافزایند.

الوانی (۱۳۸۰) معتقد است که مدیران دولتی برای غلبه بر ضایعه کاهش اعتماد شهروندان و ایجاد سرمایه اجتماعی و فضای اطمینان و اعتماد، از راه‌های زیر می‌توانند عمل کنند:

۱. پایبندی به اخلاقیات: مدیرانی که اصول اخلاقی را در عملکردها و تصمیمات سازمانی، به کار می‌گیرند، روابطی را شکل می‌دهند که موجب سرمایه اجتماعی است.

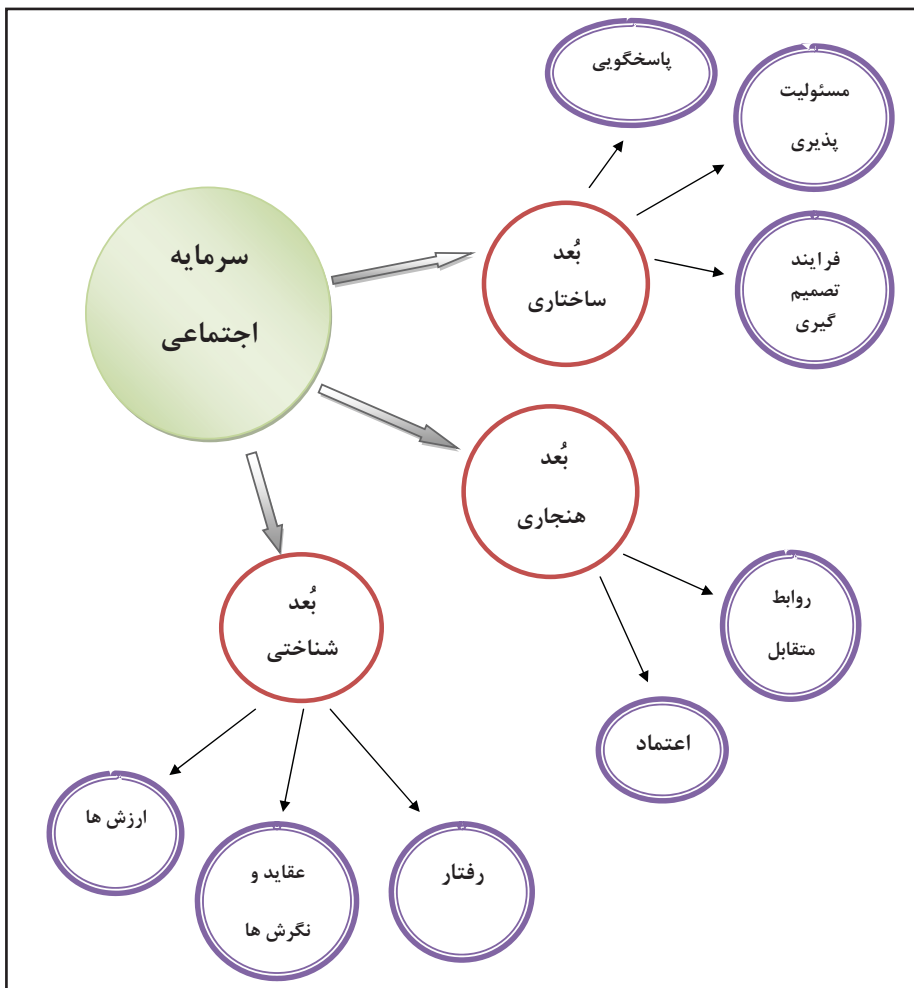
۲. احساس مسئولیت اجتماعی: هر گاه شهروندان اطمینان حاصل کنند که مدیریت سازمان‌ها نسبت به آنها احساس مسئولیت کرده و به پاسخگو بودن در مقابل جامعه حساس می‌باشد، تلقی مثبتی نسبت به سازمان پیدا کرده و در پرتو این فضای اطمینان و اعتماد، سرمایه اجتماعی تولید می‌شود و فضای بی‌اعتمادی تعدیل می‌گردد.

۳. یگانگی و وحدت با جامعه: یکی از مسائلی که موجب از میان رفتن سرمایه اجتماعی می‌شود، جدایی مدیران از جامعه است که به صورت متفاوت بدون ما و آنها جلوه می‌کند. اگر مدیران با شهروندان احساس یگانگی نمایند، شهروندان نیز متقابلاً همان احساس را خواهند داشت و در پرتو این آشتی و وحدت است که روابط مبتنی بر اعتماد، میان سازمان و جامعه ایجاد خواهد شد که همانا رکن اصلی سرمایه اجتماعی است (الوانی، ۱۳۸۰: ۹۴-۲۹۲).

مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مبانی نظری و ادبیات تحقیق، جهت تعیین ابعاد سرمایه اجتماعی در دو سطح خرد و کلان با طراحی دو پرسش‌نامه مجزا، سه ویژگی به عنوان پیش فرض ابعاد سرمایه اجتماعی و تعداد ۳۲ شاخص در قالب هشت مؤلفه جهت بررسی مفهوم سرمایه اجتماعی در کلانتری‌های تهران بزرگ تعیین گردید و بر اساس آن، الگوی نظری تحقیق ارائه شد.

شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق: ابعاد مؤلفه‌های مفهوم سرمایه اجتماعی



جدول ۱: الگوی تحلیلی تحقیق (مفهوم، ابعاد، مؤلفه‌ها و سنجه‌های سرمایه اجتماعی در سطح کلان)

مفاهیم	ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها (سنجه‌ها)
سرمایه اجتماعی	بُعد ساختاری	فرایند تصمیم‌گیری	۱- بهره‌گیری از فرایند تصمیم‌گیری جمعی و شفاف
			۲- تشویق مردم به مشارکت در تصمیم‌گیری‌های اجتماعی
			۳- ترجیح کاربست تصمیم‌گیری جمعی از سوی حاکمیت
			۴- ارج نهادن به ایده‌های خلاقانه مشارکت‌کنندگان در تصمیم‌گیری
		مسئولیت‌پذیری مدیران	۱- پایبندی مدیران دولتی نسبت به تعهدات خود در قبال جامعه
			۲- قانونمندی مدیران و رعایت هنجارهای اجتماعی جامعه
			۳- تلاش و جدیت سازمان‌های حاکمیتی جهت ارائه خدمات با کیفیت
			۴- انصاف و اصرار مدیران دولتی نسبت به انجام امور مردم
		پاسخگویی مدیران	۱- مسئولیت‌پذیری مدیران دولتی و برقراری ارتباطات شفاف با مردم
			۲- تبیین واقعیات و ارائه گزارش عملکرد از سوی مدیران دولتی
			۳- همکاری و تلاش مدیران دولتی برای کمک به رفع مشکلات مردم
			۴- سهولت دسترسی جامعه به لایه‌های مختلف مدیران دولتی
	روابط متقابل	۱- برقراری روابط صادقانه با مردم از سوی مدیران دولتی	
		۲- تقویت پیوندها و تعاملات اجتماعی در جامعه	
		۳- تعامل سازمان‌های حاکمیتی با آحاد جامعه	
		۴- میزان دسترسی جامعه به شبکه‌های ارتباطات اجتماعی	
	اعتماد	۱- اعتماد شهروندان به نهادهای حاکمیتی	
		۲- نظام اداری قوی و سالم	
		۳- تلاش سازمان‌های حاکمیتی در جلب اطمینان مردم	
		۴- تجربه تبعیض واقعی شهروندان در ارتباط با نهادهای حاکمیتی	
	ارزش‌ها	۱- مبنای بودن ارزش‌های مشترک جهت تشکیل هویت اجتماعی	
		۲- تقویت هنجارهای مشترک رفتاری	
		۳- تثبیت ارزش‌های اخلاقی و انسانی در جامعه	
		۴- پیوند همدلانه بین شهروندان و نظام سیاسی	
	عقاید و نگرش‌ها	۱- اعتقاد ذی‌نفعان به صلاحیت و توانمندی سازمان‌های حاکمیتی	
		۲- اعتقاد ذی‌نفعان به تبت طرف مقابل از لحاظ عدالت و نبود تبعیض	
		۳- احساس امنیت اجتماعی افراد جامعه در ارتباط با سایر شهروندان	
		۴- نگرش شهروندان نسبت به وجود فساد در ارتباطات میان اجتماع	
	رفتار	۱- مهربانی و صمیمیت و رعایت اصول اخلاقی از سوی حاکمیت	
		۲- برابری، عدالت اجتماعی و رعایت منافع عامه	
		۳- رفتار توأم با عدالت و انصاف با آحاد جامعه	
		۴- رفتار نیک‌خواهانه و انسان دوستانه مدیران دولتی با مردم	

۱. پس از مطالعه و بررسی مبانی نظری تحقیق و با بهره‌گیری از دیدگاه صاحب‌نظران، شاکله و ساختار اصلی پژوهش در سه بُعد ساختاری، هنجاری و شناختی و در قالب هشت مؤلفه از مفهوم سرمایه اجتماعی مدل‌سازی گردید و سپس با مطالعه، بررسی و بومی‌سازی شاخص‌های مرتبط با هر مؤلفه، مدل مفهومی پژوهش تدوین گردید.
۲. سنجه‌های سرمایه اجتماعی در سطح کلان: همان گونه که در جدول (۱) نشان داده شده است سنجه‌های اولیه الگوی نظری تحقیق در سطح کلان بر اساس مفهوم، ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بر گرفته از ادبیات موضوع تحقیق در قالب ۳۲ شاخص طبقه‌بندی گردیده است.
۳. سنجه‌های سرمایه اجتماعی در سطح خرد: همان گونه که جدول (۲) نشان می‌دهد سنجه‌های اولیه الگوی تحلیلی تحقیق در سطح خرد بر اساس مفهوم، ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بر گرفته از ادبیات موضوع تحقیق در قالب ۳۲ شاخص طبقه‌بندی گردیده است.

جدول ۲. الگوی تحلیلی تحقیق (مفهوم، ابعاد، مؤلفه‌ها و سنجه‌های سرمایه اجتماعی در سطح خرد)

مفاهیم	ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها (سنجه‌ها)
بر پایه ابعاد	بعد ساختاری	فرایند تصمیم‌گیری	۱- بهره‌گیری از فرایند تصمیم‌گیری جمعی و شفاف
			۲- تشویق کارکنان به مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی
			۳- ترجیح کاربست تصمیم‌گیری جمعی از سوی مدیریت ارشد
			۴- ارج نهادن به ایده‌های خلاقانه مشارکت‌کنندگان در تصمیم‌گیری
	مسئولیت‌پذیری مدیران	۱- پایبندی مدیران ارشد نسبت به تعهدات خود در قبال سازمان	
		۲- ادای احترام مدیریت سازمان به منابع انسانی و کارکنان خود	
		۳- صداقت مدیران سازمان در برقراری ارتباطات با کارکنان	
		۴- انصاف و اصرار مدیران سازمان نسبت به انجام امور کارکنان	
	پاسخگویی مدیران	۱- پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری سطوح مختلف مدیران سازمانی	
		۲- همکاری و تلاش مدیران سازمان برای رفع مشکلات کارکنان	
		۳- سهولت دسترسی کارکنان به لایه‌های مختلف مدیریت سازمانی	
		۴- تبیین واقعیات سازمان و ارائه گزارش عملکرد از سوی مدیران	
روابط متقابل	تقویت پیوندها و تعاملات اجتماعی در سطح سازمان	۱- تقویت پیوندها و تعاملات اجتماعی در سطح سازمان	
		۲- دسترسی به شبکه‌های ارتباطات اجتماعی درون سازمانی	
		۳- تعامل مستمر مدیران سازمانی با آحاد کارکنان	
		۴- سهولت برقراری ارتباط سازنده در سطوح مختلف سازمان	
اعتماد	احساس امنیت شغلی در میان کارکنان	۱- احساس امنیت شغلی در میان کارکنان	
		۲- تجربه تبعیض واقعی کارکنان در ارتباطات کاری با مدیران	
		۳- تلاش مدیریت ارشد سازمان در جلب اطمینان کارکنان	
		۴- تلاش و جدیت مدیریت سازمان جهت ارائه خدمات به کارکنان	
ارزش‌ها	تثبیت ارزش‌های اخلاقی و انسانی در سازمان ناجا	۱- تثبیت ارزش‌های اخلاقی و انسانی در سازمان ناجا	
		۲- پیوند همدلانه بین کارکنان و نظام مدیریتی سازمان	
		۳- مبنای بودن ارزش‌های مشترک در تشکیل هویت اجتماعی سازمان	
		۴- قانونمندی و رعایت هنجارهای حرفه‌ای در سازمان	
عقاید و نگرش‌ها	اعتقاد کارکنان به نیت مدیران از لحاظ عدالت و نبود تبعیض	۱- اعتقاد کارکنان به نیت مدیران از لحاظ عدالت و نبود تبعیض	
		۲- اعتقاد ذی‌نفعان به صلاحیت و توانمندی مدیران ارشد سازمانی	
		۳- اعتماد و باور کارکنان نسبت به اهداف متعالی سازمان	
		۴- نگرش کارکنان نسبت به وجود فساد در ارتباطات سازمانی	
رفتار	مبتنی بودن رفتار اعضای سازمان بر ارزش‌های مشترک	۱- مبتنی بودن رفتار اعضای سازمان بر ارزش‌های مشترک	
		۲- نحوی استفاده مدیر از قدرت و اختیار خود برای حل مشکلات	
		۳- خیرخواهی و برخورد توأم با گذشت مدیران با کارکنان	
		۴- حمایت مادی و معنوی از تلاش کارکنان	

روش

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و روش آن پیمایشی است که با استفاده از روش آماری دلفی (نظر سنجی خبرگان) و بهره‌گیری از پرسش‌نامه ۷ درجه‌ای لیکرت به انجام رسیده است. جامعه آماری این تحقیق را اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی (دارای احکام وزارت علوم، تحقیقات و فناوری) به تعداد ۶۷ نفر که در گروه‌های علمی مرتبط با موضوع تحقیق از قبیل: گروه مدیریت، روان‌شناسی، فرماندهی انتظامی و غیره که در زمینه‌های آموزشی و پژوهشی فعالیت می‌نمایند تشکیل می‌دهند. نمونه مشارکت‌کنندگان این تحقیق تعداد ۴۵ نفر از اعضای هیئت علمی آشنا با مفهوم سرمایه اجتماعی می‌باشد که به روش کاملاً تصادفی انتخاب گردیده‌اند. پایایی ابزار با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۹۲ درصد محاسبه شده و برای روایی آن از نظر استادان صاحب نظر دانشگاهی استفاده گردیده است. روش پیشرفته دلفی^۱ روش مورد استفاده در این پژوهش است که هدف آن، بر خلاف روش سنتی دلفی که اجماع می‌باشد؛ تجزیه و تحلیل کامل داده‌ها با استفاده از یک گروه بزرگ متشکل از خبرگان است (فروغی ۱۳۸۲). سنجش دلفی با استفاده از پرسش‌نامه طیف لیکرت^۲ با مقیاس ۷ درجه‌ای صورت گرفته است. مقیاس لیکرت یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری نگرش و شامل مجموعه‌ای از سنجه‌ها یا عبارات است که پاسخ‌دهندگان میزان موافقت خود را با هر یک از عبارات در یک طیف درجه‌بندی شده که معمولاً از یک تا پنج (یا هفت) درجه است نشان می‌دهند (سرمد و دیگران ۱۳۸۳). ساختار اولیه ابزار سنجش با تعیین گویه‌های حاصل از مطالعه و مرور ادبیات تحقیق و نیز اخذ دیدگاه تثنی چند از صاحب نظران فعال در عرصه مباحث اجتماعی که به عنوان اعضای هیئت علمی دانشگاه پلیس فعال می‌باشند، ایجاد گردید. به منظور کسب اطمینان از روایی محتوای سؤالات و سازه‌های پرسش‌نامه، طی دو مرحله با بهره‌گیری از روش دلفی، ساختار پرسش‌نامه و سؤالات تدوین شده از نظر ابهام، جمله‌بندی و هم پوشانی محتوا مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفت. پرسش‌نامه در دو

1. Policy delphy

2. Likert scale

مرحله اجرا شد؛ در مرحله اول با ۳۲ شاخص (سنجه یا عبارت) جهت اندازه‌گیری مؤلفه‌ها و ابعاد مفهوم سرمایه اجتماعی در میان ۴۵ نفر توزیع و تعداد ۴۲ پرسش‌نامه کامل شده قابل تحلیل، جمع آوری گردید. در مرحله دوم بر اساس تحلیل نتایج حاصل از پرسش‌نامه‌های مرحله اول اصلاحات و جرح و تعدیل مورد نیاز صورت گرفت و پرسش‌نامه‌های این مرحله با ۲۰ شاخص (سنجه یا عبارت) بین همان صاحب نظران و به همان تعداد توزیع شد که ۳۲ پرسش‌نامه کامل پاسخ داده شده، جمع آوری گردید. در مرحله اول انجام ارزیابی دلفی، حدود ۱۲ سؤال از پرسش‌نامه کارکنان و ۱۳ سؤال از پرسش‌نامه مراجعه کنندگان به دلیل عدم احراز نمره بالاتر از ۵ دهم (پایین بودن میزان توافق خبرگان در سؤال مورد نظر) حذف گردید و با انجام فرایند دلفی مرحله دوم، ضمن حذف چند سؤال دیگر از هر دو پرسش‌نامه، جرح و تعدیل‌های لازم در خصوص اصلاح مفهومی و ادبی سؤالات به عمل آمد که در پایان، برای هر دو پرسش‌نامه کارکنان و شهروندان بدون احتساب سؤالات جمعیت شناختی تعداد ۱۶ سؤال تشبیت گردید.

یافته‌ها

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات پرسش‌نامه دلفی با مقیاس ۷ درج‌های لیکرت و با توجه به رتبه‌ای بودن مقیاس اندازه‌گیری، برای تبدیل پاسخ‌های کیفی و کمی از روش وزن دهی به شاخص‌ها (سنجه‌ها) استفاده شد، که ترتیب آن به شرح زیر است:

- ◆ فراوانی پاسخ به هر گزینه در هر شاخص مشخص می‌شود.
- ◆ مجموع فراوانی هر گزینه در وزن آن ضرب می‌شود.
- ◆ مجموع حاصل ضرب‌ها با هم جمع می‌شوند.
- ◆ عدد حاصله بر تعداد افراد پاسخ دهنده تقسیم و میانگین وزنی حاصل می‌شود که امتیاز آن شاخص محسوب می‌گردد.

جدول (۳)، نحوه محاسبه میانگین وزنی شاخص شماره (۲) پرسش‌نامه دلفی را که به صورت نمونه و مثال آورده شده است، نشان می‌دهد.

جدول ۳. شیوه محاسبه میانگین وزنی شاخص شماره ۲ پرسش‌نامه دلفی

میانگین وزنی شاخص (امتیاز)	وزن کلی شاخص	فراوانی گزینه‌ها							تعداد افراد	شاخص
		۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	پاسخ دهنده	
$285 + 42 = 6 / 78$	$2 \times 5 + 5 \times 6 + 35 \times 7 = 285$	۰	۰	۰	۰	۲	۵	۳۵	۴۲	احساس امنیت شغلی در میان کارکنان

فرایند مذکور برای تمامی ۳۲ شاخص (سنجه) در هر دو پرسش‌نامه به انجام رسید و امتیاز مربوط به هر شاخص مشخص شد. پس از محاسبه امتیاز هر شاخص باید میزان مطلوبیت آن نیز مشخص شود. تعیین میزان مطلوبیت هر سنجه، به محقق امکان انتخاب شاخص‌هایی با قدرت اندازه‌گیری بالاتر را می‌دهد. برای تعیین میزان مطلوبیت هر سنجه از طیف سه بخشی استفاده گردید. از آنجا که در طیف سه بخشی با توجه به مقیاس ۷ درج‌های پرسش‌نامه، فاصله هر بخش ۱/۷۵ است با اضافه کردن ۲۵ درصد واحد به هر بخش فاصله بین گزینه‌ها به ۲ می‌رسد. به این ترتیب طیفی که در جدول (۴) ترسیم شده است به دست می‌آید. بر این اساس میزان مطلوبیت شاخص‌های مختلف محاسبه شد.

جدول ۴. طیف تعیین میزان مطلوبیت شاخص‌ها

مطلوب	نسبتاً مطلوب	نا مطلوب
۷	۵	۱
۳		

بر این اساس، فقط شاخص‌هایی که مطلوبیت آنها بین ۵-۷ طیف مطلوب قرار گرفت انتخاب شدند و به پرسش‌نامه دلفی مرحله دوم راه یافتند. به این ترتیب، از ۳۲ شاخص مورد بررسی تعداد ۲۰ شاخص در محدوده مطلوب طیف قرار گرفته و تعداد ۱۲ شاخص حذف گردید. لذا پرسش‌نامه دلفی مرحله دوم با ۲۰ شاخص و حداقل وجود دو گویه برای هر مؤلفه در همان نمونه آماری و به همان تعداد اجرا شد و مجدداً فرایند محاسباتی مذکور برای تمامی شاخص‌های پرسش‌نامه دلفی مرحله دوم انجام پذیرفت که پس از اعمال دیدگاه اصلاحی خبرگان و انجام جرح و تعدیل نهایی

و حذف و ترکیب چند سؤال با یکدیگر تعداد ۱۶ سؤال با نمره بالاتر از ۵ / برای هر پرسش‌نامه تثبیت شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات پرسش‌نامه دلفی و میزان مطلوبیت هر شاخص در جدول (۵) تبیین شده است.

جدول ۵. تحلیل کمی و تعیین میزان مطلوبیت شاخص‌های پرسش‌نامه کارکنان (سطح خرد)

مفهوم	ابعاد (سازه‌ها)	مؤلفه‌ها (متغیرها)	شاخص‌ها (سنجه‌ها)	کیفیت شاخص		
				بار عاملی	امتیاز مطلوب	نسبتاً نا مطلوب / مطلوب
سرمایه اجتماعی	سازمانی	فرایند	استفاده از فرایند تصمیم‌گیری جمعی و شفاف	۰/۶۵	۲۲/۵	*
		تصمیم‌گیری	تشویق کارکنان ناجا به مشارکت در تصمیم‌گیری	۰/۷۳	۵۲/۵	*
		مسئولیت‌پذیری	پایبندی مدیران ناجا به تعهدات خود در قبال سازمان	۰/۷۶	۶۸/۵	*
		مدیران	انصاف و اصرار مدیران ناجا به انجام امور کارکنان	۰/۷۸	۶۶/۵	*
		پاسخگویی	سهولت دسترسی کارکنان به سطوح مدیران سازمانی	۰/۸۷	۹۶/۶	*
		مدیران	تبیین واقعیات و ارائه گزارش عملکرد مدیریت ارشد	۰/۸۵	۹۴/۶	*
	همجاری	روابط	تقویت پیوندها و تعاملات اجتماعی سازمان	۰/۷۸	۶۸/۵	*
		متقابل	تعامل مستمر مدیران سازمان ناجا با آحاد کارکنان	۰/۸۷	۹۶/۶	*
		اعتماد	تلاش مدیریت ارشد ناجا در جلب اعتماد کارکنان	۰/۷۳	۶۶/۵	*
	شناختی	ارزش‌ها	تجربه تبعیض واقعی کارکنان در ارتباطات کاری	۰/۶۴	۲۴/۵	*
			تثبیت ارزش‌های اخلاقی و انسانی در سازمان	۰/۷۴	۶۸/۵	*
		عقاید و نگرش‌ها	تشکیل هویت اجتماعی بر مبنای ارزش‌های مشترک	۰/۸۰	۲۴/۶	*
اعتقاد کارکنان ناجا به ایجاد عدالت و حذف تبعیض			۰/۸۱	۳۲/۶	*	
رفتار		اعتقاد کارکنان ناجا به صلاحیت و توانمندی مدیران	۰/۸۳	۳۶/۶	*	
		حمایت مادی و معنوی مدیریت ارشد از تلاش کارکنان	۰/۸۸	۹۶/۶	*	
		رفتار توأم با خیرخواهی و گذشت مدیران با کارکنان	۰/۸۰	۲۴/۶	*	

جدول ۶. تحلیل کمی و تعیین میزان مطلوبیت شاخص‌های پرسش‌نامه شهروندان (سطح کلان)

مقیاس	ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها		کیفیت شاخص		
			بارعاملی	امتیاز	مطلوب	نسبتاً مطلوب	
سرمایه اجتماعی	ساختاری	فرایند	بهره‌گیری از فرایند تصمیم‌گیری جمعی و شفاف	۰/۷۰	۴۸/۵	*	
		تصمیم‌گیری	تشویق مردم به مشارکت در تصمیم‌گیری‌های اجتماعی	۰/۸۳	۳۶/۶	*	
		مسئولیت‌پذیری	مدیران	پایبندی مدیران دولتی نسبت به تعهدات خود در قبال جامعه	۰/۸۶	۹۴/۶	*
			مدیران	انصاف و اصرار مدیران دولتی نسبت به انجام امور مردم	۰/۸۴	۹۶/۶	*
		پاسخگویی	مدیران	سهولت دسترسی جامعه به لایه‌های مختلف مدیران دولتی	۰/۸۰	۲۴/۶	*
			مدیران	تبیین واقعیات و ارائه گزارش عملکرد از سوی مدیران دولتی	۰/۹۴	۹۸/۶	*
	هنجاری	روابط	برقراری روابط صادقانه با مردم از سوی مدیران دولتی	۰/۸۳	۳۶/۶	*	
		متقابل	تعامل سازمان‌های حاکمیتی با آحاد جامعه	۰/۸۱	۳۲/۶	*	
		اعتماد	اعتماد	نظام اداری قوی و سالم	۰/۸۳	۳۶/۶	*
			اعتماد	تجربه تبعیض واقعی شهروندان در ارتباط با نهادهای حاکمیتی	۰/۸۰	۲۴/۶	*
		ارزش‌ها	ارزش‌ها	تقویت هنجارهای مشترک رفتاری	۰/۸۱	۳۲/۶	*
			ارزش‌ها	تثبیت ارزش‌های اخلاقی و انسانی در جامعه	۰/۸۵	۹۲/۶	*
شناختی	عقاید و نگرش‌ها	عقاید و نگرش‌ها	اعتقاد ذی‌نفعان به صلاحیت و توانمندی سازمان‌های حاکمیتی	۰/۷۰	۴۸/۵	*	
		عقاید و نگرش‌ها	اعتقاد شهروندان به عدم وجود فساد در تعامل جامعه با نهادها	۰/۷۱	۵۰/۵	*	
	رفتار	رفتار	مهربانی و صمیمیت و رعایت اصول اخلاقی از سوی حاکمیت	۰/۸۰	۲۴/۶	*	
		رفتار	رفتار توأم با عدالت و انصاف با آحاد جامعه	۰/۸۸	۹۴/۶	*	

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌گونه که قبلاً اشاره گردید رابطه علی میان سرمایه اجتماعی و امنیت اجتماعی وجود دارد به گونه‌ای که می‌توان با تقویت سرمایه اجتماعی، امنیت اجتماعی جامعه را ارتقا بخشید و با بهبود روابط میان آحاد اجتماع در سطح کلان (جامعه) و در سطح خرد (سازمان)، نوعی نظارت همگانی خود جوش با ویژگی‌هایی مانند: اعتماد عمومی، مشارکت اجتماعی، تعهد، مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی سازمانی را پدید آورد. سرمایه اجتماعی از طریق سازوکارهای میزان جرایم افراد و جامعه را تحت تأثیر قرار داده و آن را کاهش یا افزایش می‌دهد. این فرایندها را می‌توان در فرایندهای روان‌شناختی اجتماعی و کنش‌های متقابل و مشترک با مردم در تمام بخش‌های ساختار اجتماعی جست و جو کرد. بر این اساس، این تحقیق به منظور بومی‌سازی ابعاد (سازه

ها) سرمایه اجتماعی در کلانتری‌های تهران بزرگ به انجام رسیده است. با توجه به مبانی نظری پژوهش، ابعاد الگو در ۳ بُعد منحصر گردید که عبارت بودند از: بُعد ساختاری سرمایه اجتماعی؛ بُعد هنجاری سرمایه اجتماعی و بُعد شناختی سرمایه اجتماعی. یکی از مشکلاتی که دانشمندان علوم مدیریت و علوم اجتماعی با آن مواجه‌اند؛ ارائه تعریفی جامع از سرمایه اجتماعی است. در برخورد با مفهوم سرمایه اجتماعی، با توجه به اینکه در رشته‌ها و حوزه‌های مختلف مطالعاتی انجام شده است، با مفهوم واحد و مشخصی روبرو نیستیم. (دارلوف، ۲۰۰۲: ۴۶۰) لذا، از یک سو به دلیل کلی بودن ابعاد (سازه‌ها) تعیین شده برای مفهوم سرمایه اجتماعی و از سوی دیگر به دلیل وجود مدل‌های گوناگونی که برای سنجش این مفهوم از سوی صاحب نظران مختلف مطرح گردیده است، در این پژوهش تلاش گردید تا با در نظر گرفتن شرایط فرهنگی جامعه و فرهنگ سازمانی موجود در نیروی انتظامی، ضمن بهره‌برداری از تئوری‌های علمی، با استفاده از دیدگاه صاحب نظران و نخبگان علمی ناجا، شاخص‌های مفهوم سرمایه اجتماعی شناسایی و بومی‌سازی شود. به همین دلیل، با استفاده از روش دلفی و بهره‌برداری از توان علمی استادان صاحب نظر دانشگاه پلیس، ابعاد سرمایه اجتماعی شاخص‌یابی گردیدند که در نتیجه آن تعداد ۳۲ شاخص به ترتیب شامل: ۱۶ شاخص برای سنجش مفهوم سرمایه اجتماعی در سطح کلان (جامعه) و تعداد ۱۶ شاخص برای سنجش این مفهوم در سطح خرد (سازمان)، از میانگین وزنی مطلوب و بار عاملی مناسبی در سطح کلانتری‌های تهران بزرگ برخوردار شدند و تعداد ۳۲ شاخص نیز به دلیل عدم کسب بار عاملی لازم از الگوی مورد نظر حذف شدند. شاخص‌های مطلوب‌هایی با میانگین وزنی بالاتر از ۵ تعیین شدند تا قدرت تبیین و تشخیص بالاتری برای مؤلفه‌های مفهوم سرمایه اجتماعی باشند. از نکات قابل توجه در شاخص‌یابی انجام شده این است که در هیچ مؤلفه‌ای، هیچ یک از شاخص‌ها در محدوده میانگین کمتر از " ۵ " قرار نگرفتند که در این صورت به معنی حذف مؤلفه بود و نیز هیچ شاخصی در محدوده میانگین کمتر از ۳ (نا مطلوب) قرار نگرفت که این امر به معنی صحت آزمون‌های روایی و پایایی و در نتیجه اطمینان بخش بودن ابزار اندازه‌گیری است.

دو نتیجه کلی از شاخص‌یابی انجام شده قابل استفاده است:

۱. شاخص‌یابی و ساخت مقیاس اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی در کلانتری‌های تهران بزرگ، نتیجه

آشکار و هدف تحقیق بوده است که در این خصوص:

- اولاً، میانگین وزنی محاسبه شده، شاخص‌های کمتر توانا را مشخص و الگوی تحقیق با شاخص‌های کاملاً توانا (با میانگین وزنی بالاتر از ۵) را در اندازه‌گیری مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در کلانتری‌های تهران بزرگ ارائه می‌نماید.
- ثانیاً، محاسبه بارعاملی شاخص‌های تعیین شده با بهره‌گیری از نرم افزار لیزرل با مقدار بالاتر از ۶ / مبین قوت و قدرت تبیین کنندگی شاخص‌ها مذکور است.

۲. با توجه به اینکه ابعاد، مؤلفه‌ها و میانگین وزنی قابل قبول و مطلوب شاخص‌های تعیین شده برای سنجش مفهوم سرمایه اجتماعی در کلانتری‌های تهران بزرگ که از طریق روش دلفی و با بهره‌گیری از دیدگاه خبرگان و صاحب نظران علمی دانشگاه پلیس که در حوزه امنیت اجتماعی از صلاحیت لازم برخوردارند؛ مورد تأیید قرار گرفته است، لذا امکان تعمیم پذیری نتایج این پژوهش به منظور سنجش میزان سرمایه اجتماعی موجود در سایر حوزه‌های انتظامی در سطوح شهروندان (مراجعه کنندگان به کلانتری‌ها جهت استفاده از خدمات انتظامی) و کارکنان شاغل در کلانتری و پاسگاه‌های سایر نواحی انتظامی کشور نیز فراهم است.

پیشنهادها

بین سرمایه اجتماعی و میزان وقوع جرائم در جامعه رابطه متقابل وجود دارد، به طوری که کاهش سرمایه اجتماعی باعث افزایش جرم و بزه کاری شده و درعین حال افزایش جرم و بزه کاری در یک محل، موجب تضعیف پیوندها و فرسایش سرمایه اجتماعی می‌شود. بنابراین، میان سرمایه اجتماعی و امنیت عمومی جامعه رابطه علی برقرار است. در این تحقیق، الگوی سرمایه اجتماعی شاخص یابی گردید و بر اساس نتایج تحقیق، سنجه‌هایی که از قدرت تبیین کنندگی لازم به منظور تعیین میزان سرمایه اجتماعی موجود در سطح کلان (مراجعه‌ان به کلانتری‌ها) و در سطح خرد (کارکنان کلانتری‌ها) در راستای مأموریت کلانتری‌های تهران بزرگ برخوردار بودند، مشخص گردید. بی‌شک جهت بهره برداری مناسب از مفهوم سرمایه اجتماعی و به منظور دستیابی به مواردی چون:



و سایر موضوعاتی که مفهوم سرمایه اجتماعی می‌تواند بر آنها مؤثر باشد؛ انجام پژوهش‌ها و مطالعات تکمیلی ضروری خواهد بود.

منابع

منابع فارسی

- الوانی، سید مهدی و حسن دانایی‌فرد (۱۳۸۰). «مدیریت دولتی و اعتماد عمومی». فصلنامه دانش مدیریت، (۵۵).
- الوانی، سید مهدی و عبدالله پور، مونا (تابستان، ۱۳۸۷). «نقش سرمایه اجتماعی در کار آفرینی سازمانی». نشریه پیام مدیریت (۲۷).
- الوانی، سید مهدی و میرعلی سید نقوی (۱۳۸۱). سرمایه اجتماعی: مفاهیم و نظریه‌ها. فصلنامه مطالعات مدیریت، (۳۳ و ۳۴).
- پورجعفر، محمدرضا، رضایی فر، فاطمه و تقوایی، علی اکبر (بهار، ۱۳۸۹). فضاهای قابل دفاع به عنوان سرمایه‌های اجتماعی در کاهش میزان جرم‌های شهری و ارتقای امنیت محیطی. دانشنامه علوم اجتماعی، (۳).
- سید نقوی، میرعلی (۱۳۸۴). شناخت سرمایه اجتماعی سازمانی به عنوان مفهوم چندبعدی. مجموعه مقالات کنفرانس بین‌المللی مدیریت. تهران.

منابع انگلیسی

- Adler, P. S., & Borys, B. (1999), "Two Types of Bureaucracy: Enabling and Coercive", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 41, pp. 61-89.
- Bolino, Mark C, William H. Turnley & James M. Blood good (2002); "citizenship behavior and the creation of social capital in organizations", *Academy of management review* Vol.27, NO.4, 505-522.
- Durlauf, Steven N. (2002). "On the Empirics of Social Capital", *The Economic Journal*.112 (November) pp.459-479. Available at: <http://www.socialcapitalgateway.org/NV-eng-measurement.htm> (Accessed 04.02.2009).
- Donoghue, Freda, Edwina Hughes & Andrew O'Regan. (2006). *County Identity and Social Capital – the View from Cavan*. Centre for Nonprofit Management Trinity College Dublin.
- Islam M. K; Merlo, J.; Kawachi, I.; Lindström, M., and Gerdtham U. G. (2006), "Social Capital and Health: Does Egalitarianism Matter? A literature Review", *International Journal for Equity in Health*, Vol. 5, No. 3, pp. 1-28.
- Krause, D. R.; Handfield, R. B., and Tyler, B. B. (2007), "The Relationships Between Supplier Development, Commitment, Social Capital Accumulation and Performance Improvement", *Journal of Operations Management*, Vol. 25, pp. 528-545.
- Lock Lee, L. (2005), "Knowledge Management Tool and Techniques", Elsevier Butterworth Heineemann, pp. 123-130
- Liao, J., and Welsch H., (2005), «Roles of Social Capital in Venture Creation: Key Dimensions and Research Implications», *Journal of Small Business Management*, Vol. 43, No. 4, pp. 345-362.
- Lin, shu-chi & Yin – Mei Huang (2005); "The Role of Social Capital in the Relationship between Human Capital & Career Mobility", *Journal of Intellectual capital*; Vol.6; No.2; pp:191-205.
- McLean, Iain, Alistair McMillan (2009). "Social Capital" in *The Concise Oxford Dictionary of Politics*, Oxford: Oxford University Press, 2009. Available at: <http://www.highbeam.com/doc/1086-socialcapital.html> (Accessed 18.02.2009).
- Putnam, R.D. (2000), "Bowling alone: the collapse and revival of American community", *Simmon & Schuster*.
- Rhodes, J., Lok, P., Hung, R. Y. Y., & Fang, S. C. (2008). "An integrative model of organizational learning and social capital on effective knowledge transfer and perceived organizational performance". *Journal of Workplace Learning*, 20(4), 245-258
- Robinson, L. J. and A. Allan Schmid and Marcelo E. Siles (2002), «Is Social Capital Really Capital?», *Review of Social Economy*, Vol. Lx, No. 1
- Westlund, Hans (2006), «Social Capital in the Knowledge Economy Theory And Empirics», Production: LE-TEX Jelonek, Schmidt & Vckler GbR, Leipzig, © Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2006.