

## تبیین سرمایه اجتماعی کارکنان اداره کل امور مالیاتی مازندران

فاطمه رنجبر\*

### چکیده

سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع باارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. هدف این مقاله سنجش میزان سرمایه اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی مازندران است که جامعه آماری آن را ۸۰۰ نفر کارمندان رسمی و پیمانی تشکیل می‌دهند و تعداد ۲۶۰ نفر طبق جدول کرسی و مورگان به عنوان نمونه آماری بدست آمد. ابزار جمع آوری داده‌ها، مراجعه به اسناد و مدارک اصلی ترین ابزار جمع آوری داده‌ها پرسشنامه با ضریب پایایی ۰/۸۸۴ می‌باشد. روش تحلیل داده‌ها از طریق آزمون دو جمله‌ای می‌باشد متغیرهای این تحقیق شامل گروهها و شبکه‌ها، فعالیتهای جمعی و همکاری، اعتماد و همبستگی، اطلاعات و ارتباطات، انسجام و حضور اجتماعی و توانمندسازی و فعالیتهای سیاسی می‌باشد که برگرفته از مدل مفهومی گروتارت و همکاران وی می‌باشد که در سال ۲۰۰۳ توسط بانک جهانی منتشر گردید. یافته‌های این تحقیق نشان داد که به جزء وضعیت گروهها و شبکه‌ها که در اداره کل امور مالیاتی مازندران مطلوب نمی‌باشد وضعیت ۵ گزینه مذکور دیگر مطلوب می‌باشد و در مجموع وضعیت سرمایه اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی مازندران مطلوب ارزیابی شد.

واژه‌های کلیدی: سرمایه اجتماعی، کارکنان، مالیاتی، مازندران.

\* کارشناس مالیاتی اداره کل امور مالیاتی مازندران

امروزه در کنار سرمایه انسانی و اقتصادی سرمایه دیگری به نام سرمایه اجتماعی نیز مورد توجه قرار گرفته است در غیاب سرمایه اجتماعی سایر سرمایه‌ها نیز اثربخشی خود را از دست می‌دهند و بدون سرمایه اجتماعی پیمودن راههای توسعه و تکامل فرهنگی و اجتماعی ناهموار و دشوار می‌شود. سرمایه اجتماعی صبغه‌ای جامعه‌شناسانه دارد و بستر مناسبی برای بهره‌وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد می‌شود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان سرمایه اجتماعی ایجاد کنند راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می‌سازند.

تنزل روابط اجتماعی از موضوعاتی است که به تکرار در جامعه‌شناسی کلاسیک به چشم می‌خورد جامعه‌شناسان معاصر برای بررسی کمیت و کیفیت روابط اجتماعی در جامعه از مفهوم سرمایه اجتماعی بهره‌جسته‌اند.

سرمایه اجتماعی همچون سرمایه فیزیکی و انسانی به ویژگی سازمان اجتماعی از قبیل شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد اشاره دارد که هماهنگی و همکاری برای کسب سود متقابل را تسهیل می‌کند سرمایه اجتماعی سود سرمایه‌گذاری در زمینه سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی را افزایش می‌دهد در جامعه‌ای که از نعمت سرمایه اجتماعی چشم‌گیر برخوردار است همکاری آسانتر است.

## ۲- بیان مسأله تحقیق

از آنجا که انسانها از طریق روابطی که با یکدیگر برقرار می‌سازند سعی دارند تا نیازمندی‌های خود را تامین و اهداف مورد نظر خود را محقق نمایند پدیده‌ای به نام "جامعه" شکل می‌گیرد. برقراری رابطه میان افراد باعث می‌شود تا اطلاعات بین افراد مبادله شود و افراد جامعه در قالب شبکه‌های مختلف اجتماعی از قبیل همسایگان، دوستان، شبکه‌های خویشاوندی و خانواده و... به تعریف و تحقق منافع جمعی اقدام کنند و با مشارکت فعالانه در اجتماع سعی در بهبود کیفیت زندگی فردی و جمعی خود نمایند هر چه این روابط از استحکام بیشتر و از کیفیت و کمیت بالاتری برخوردار بوده و نظاممندتر و هماهنگ‌تر عمل نمایند ما شاهد دستیابی به اهداف جمعی در مدت زمان کوتاه‌تر و با



صرف هزینه کمتری خواهیم بود در این حالت ما می‌توانیم از "سرمایه اجتماعی" صحبت به میان آوریم که ترکیب ویژه روابط اجتماعی و نیز کیفیت این روابط است (قاسمی و دیگران، ۱۳۸۵).

سرمایه اجتماعی در جوامع سنتی (ماقبل مدرن) بیشتر جنبه درون گروهی توأم با اعتماد اجتماعی محدود و خاص داشته است که امروزه آن را به نام سرمایه اجتماعی قدیم می‌شناسند در جوامع مدرن با نوع دیگری از سرمایه اجتماعی سر و کار داریم که بیشتر جنبه بین گروهی توأم با اعتماد اجتماعی تعمیم یافته و عام دارد که از آن به عنوان سرمایه اجتماعی جدید نام می‌برند. در جوامع در حال گذار امروزی چون ایران که به تبع ارتباط با جهان مدرن و اجرای برنامه‌های نوسازی از بالا توسط دولت‌ها سرمایه اجتماعی قدیم دچار فرسایش گردیده و سرمایه اجتماعی جدید هم آن طوری که باید شکل نگرفته است با نوعی نابسامانی اجتماعی در سطوح کلان و خرد سرکار داریم که معرف پیدایش گسل‌ها و گسست‌های اجتماعی و منبع اصلی زایش و افزایش انواع مسائل و آسیب‌های اجتماعی است (عبداللهی و موسوی، ۱۳۸۰). لذا مساله اصلی که علت انجام این تحقیق می‌باشد کم توجهی فعلی به سرمایه اجتماعی در جامعه هدف است لذا هدف این پژوهش بررسی و سنجش میزان سرمایه اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران می‌باشد. سرمایه اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی را در دو بعد ساختاری و شناختی مورد سنجش قرار می‌دهیم. بعد شناختی بخش نامحسوس و بعد ساختاری بخش محسوس سرمایه است.

### ۳- مبانی نظری تحقیق

سرمایه اجتماعی موضوعی جدید در مطالعات توسعه، اقتصاد و جامعه‌شناسی در سطح جهان است البته به رغم عمر کوتاه توجه به آن روزافزون شده است این سرمایه از ناحیه همبستگی اجتماعی و وجود اعتماد متقابل بین مردم (کارکنان) و حکومت (مدیریت) حاصل می‌شود این سرمایه در مقایسه با سایر سرمایه‌ها به علت اینکه باعث یکپارچگی و انسجام جمعی می‌شود حداقل از نظر اقتدار ملی از اهمیت بیشتری برخوردار است (میرسپاسی، ۱۳۸۳).

سرمایه اجتماعی یک مفهوم کلان است که پایه‌های آن بر رفتار، نگرش و آمادگی

فردی استوار است (Hjollund suendsen 2002). با توجه به جدید بودن این مفهوم عملاً تعریف پذیرفته شده و یکسانی برای سرمایه اجتماعی وجود نداشته و در ادبیات تعاریف مختلفی برای آن شده است (قدوسی، ۱۳۸۷). تعریفی که فوکویاما در سال ۱۹۹۹ مطرح می‌کند عبارتند از اینکه سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستمهای اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه گردیده و پائین آمدن سطح هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌شود (حق شناس و دیگران). پورتس (۱۹۹۸) سرمایه اجتماعی را اینگونه تعریف می‌کند: منظور از سرمایه اجتماعی هنجارها و شبکه‌هایی است که مردم را قادر می‌سازد تا دست به کنش جمعی بزنند در کاربرد لوری سرمایه اجتماعی مجموعه منابعی است که در ذات روابط خانوادگی و در سازمان اجتماعی جامعه وجود دارد (کلمن، جیمز). وجود واژه «اجتماعی» در مفهوم سرمایه اجتماعی تاکید بر این دارد که این منابع دارایی شخصی و فردی نیستند این منابع در شبکه روابط قرار دارند سرمایه انسانی عبارت است از آنچه که شما می‌دانید (مجموع شناختها، مهارتها و تجربیات) ولی سرمایه اجتماعی بستگی به این دارد که شما چه کسانی را می‌شناسید و با چه افرادی در ارتباط هستید (حجم این ارتباطات، کیفیت آن و تنوع شبکه‌های ارتباطی فرد) واژه «سرمایه» نیز تاکید بر این دارد که سرمایه اجتماعی مثل سرمایه انسانی یا مالی مولد است این سرمایه شما را قادر می‌سازد تا ارزشی به وجود آورید، کاری انجام دهید، به هدفی نائل شوید، ماموریتی در زندگی انجام داده و نقشی در جهان ایفا کنید لذا هیچ فردی نمی‌تواند بدون سرمایه اجتماعی به موفقیت نائل شود (شارع پور، ۱۳۸۳).

پیشرفت نظری مفهوم سرمایه اجتماعی مدیون برخی از نظریه پردازان نظیر: بوردیو (bourdieu، 1986) کلمن (1990 و 1998، coleman)، پاتنام (Putnam، 1993)، فوکویاما (2000، fukuyama)، پورتز (1998، portes)، هالپرن (2000 و 1999، halpern) و ولکاک (2001، woolcock) است.

در زمینه تعریف سرمایه اجتماعی می‌توان به سه نفر به طور مشخص اشاره کرد پاتنام از سنت فلسفه سیاسی، کلمن و بوردیو از سنت جامعه‌شناسی، در حالی که آثار کلمن به شدت بر محققان امریکای شمالی در تحقیقات مربوط به سرمایه اجتماعی تاثیر گذاشت آثار بوردیو بیشتر بر محققین اروپایی مؤثر بوده است (شارع پور، ۱۳۸۳).





در این پژوهش از مدل مفهومی که برگرفته از چارچوب مفهومی گروتارت و همکاران وی که در سال ۲۰۰۳ توسط بانک جهانی منشر شده است استفاده گردید این چارچوب که پرسشنامه جامع سرمایه اجتماعی<sup>۱</sup> با تکیه بر کاربرد آن در کشورهای در حال توسعه نام دارد مولفه‌های متنوع سرمایه اجتماعی را در شش دسته گروهها و شبکه‌ها، اعتماد و همبستگی، فعالیتهای جمعی و همکاری، ارتباطات و اطلاعات، انسجام و حضور اجتماعی و توانمندسازی و فعالیتهای سیاسی گنجانده است. هدف اصلی تحقیق، سنجش میزان سرمایه اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی مازندران است. سوال اصلی این تحقیق نیز به این صورت مطرح شد: وضعیت سرمایه اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی مازندران چگونه است؟

#### ۴- پیشینه تحقیق

انسان به طور ذاتی در تعادل و تقابل با دیگران نیازهای خود را برطرف ساخته و گذران امور می‌کند اثرات این کنشهای متقابل و نقش آن تا حدی است که حذف آن زندگی را غیر ممکن می‌سازد اما در این میان دانشمندان علوم اجتماعی با نگرشی کنجکاوانه در جوامع به شناسایی این کنشها پرداخته و به مجموع عواملی پی برده اند که آن را سرمایه اجتماعی نامیده اند که در متون جدید مدیریت از آن صحبت شده است. مفهوم سرمایه اجتماعی دربرگیرنده مفاهیمی چون اعتماد، همکاری و همپاری میان اعضای یک گروه یا یک جامعه است که نظام هدفمندی را شکل می‌دهد و آنها را بسوی دستیابی به هدف ارزشمند هدایت می‌کند (شارع پور، ۱۳۸۳). واژه سرمایه اجتماعی سابقه ذهنی طولانی در علوم اجتماعی دارد ولی سابقه این اصطلاح به معنایی که امروزه به کار می‌رود به نوشته‌های لیدا جی هانیفان سرپرست وقت مدارس ویرجینیای غربی در آمریکا برمی‌گردد بعد از هانیفان اندیشه سرمایه اجتماعی تا چندین دهه ناپدید شد ولی در دهه ۱۹۵۰ گروهی از جامعه شناسان شهری (سیلی، سیم و لوزلی، ۱۹۵۶) و در دهه ۱۹۶۰ یکی از نظریه پردازان مبادله (هومنز، ۱۹۶۱) و یکی از متخصصان مسائل شهری (جیکوبس، ۱۹۶۱)

1- Social Capital Integrated Questionnaire  
 2- Inclusion

و در دهه ۱۹۷۰ اقتصاددانی به نام لوری (۱۹۷۷) این مفهوم را دوباره احیا کردند با این حال پژوهش سازنده‌ای که کلمن (۱۹۸۷، ۱۹۸۸ و ۱۹۹۹) درباره آموزش و پرورش انجام داد و سپس بورديو در دهه ۱۹۹۰ و تحقیقی که پاتنام راجع به مشارکت مدنی و عملکرد نهادی نمود الهام بخش اکثر کارهای جاری شد (شارع پور، ۱۳۸۳). سرمایه اجتماعی به نهادها، روابط و ارزشهایی که کیفیت و کمیت تعاملات اجتماعی در یک جامعه را شکل می‌دهد اشاره دارد (بانک جهانی، ۱۹۹۸). سرمایه اجتماعی به منابع در دسترس در یک اجتماع که به نتیجه شکل پشتیبانی دو طرفه، عمل متقابل و اعتماد و تعهد اجتماعی است اطلاق میگردد (دفتر آمار استرالیا، ۲۰۰۰). پوتنام سرمایه اجتماعی را بر اساس اعتماد، ارزشها و شبکه‌هایی که همکاری برای دستیابی به منافع دو جانبه را تسهیل می‌کند تعریف می‌کند (Krishna & shrader, 2000). سرمایه اجتماعی حاصل انباشت منابع بالقوه و بالفعلی است که مربوط به مالکیت یک شبکه<sup>۳</sup> با دوام از روابط کم و بیش نهادینه شده در بین افرادی است که با عضویت در یک گروه ایجاد می‌شود سرمایه اجتماعی در روابط میان افراد تجسم می‌یابد و موقعی سرمایه اجتماعی بوجود می‌آید که روابط میان افراد به شیوه‌ای دگرگون شود که کنش را تسهیل کند. (فیروزجائی و دیگران، ۱۳۸۳). سرمایه اجتماعی اهمیت شبکه‌های قوی و روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری را در اجتماعات آشکار می‌سازد (قلیچ لی و مشبکی، ۱۳۸۵). پاتنام سرمایه اجتماعی را جنبه‌هایی از سازمان اجتماعی که هماهنگی و همکاری بین افراد را جهت نیل به منافع مشترک تسهیل می‌کند تعریف می‌نماید این جنبه‌های سازمان اجتماعی را می‌توان در سه بعد اعتماد و قابلیت اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها مورد توجه قرار داد (قاسمی، اسماعیلی و ربیعی، ۱۳۸۵). قدیمی در مطالعه خود اعتماد را یکی از جنبه‌های مهم روابط اجتماعی و زمینه ساز همیاری و مشارکت بین اعضای جامعه می‌داند (قدیمی، ۱۳۸۶). سرمایه اجتماعی شامل همه عواملی است که روابط اجتماعی را پرورش می‌دهد و انسجام اجتماعی را ترویج می‌کند در سالهای اخیر تحقیقات نشان می‌دهد تاکید بر سرمایه اجتماعی و هشدار به کاهش آن به فرسایش انسجام اجتماعی منتهی می‌شود سرمایه اجتماعی فقط مجموعه‌ای از اقدامات نیست که جامعه آن را هدایت می‌کند بلکه مانند چسبی است که جامعه را با هم متحد می‌سازد رابطه

روشنی بین سرمایه اجتماعی و رضایت از زندگی وجود دارد در مجموع می‌توان گفت سرمایه اجتماعی به طور قابل ملاحظه‌ای بر رضایت از زندگی تاثیر می‌گذارد. (Wim Groot and et. al, 2006).

سرمایه اجتماعی از نظر نظریه پردازان به تعهدات اجتماعی متصل است و هنجارها و اعتماد متقابل را شامل می‌شود اگر چه سرمایه اجتماعی رسمی نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند ارزش افزوده مولفه‌های سرمایه اجتماعی غیر رسمی نیز آشکار است (Florain pichler and Claire Wallace, 2007).

ام آنتونی چیزی معتقد است برای ارزیابی سرمایه اجتماعی و موثر بودنش بهتر است بر ساختار روابط و محتوای آن متمرکز شود (Chiesi M. Antoni, 2007). پورتس (۱۹۹۸) ذکر می‌کند کار کردن اعضای جوامع با یک سرمایه اساسی از سرمایه اجتماعی آسانتر است جیمز هافمن و دیگران در مقاله خود برای سرمایه اجتماعی ۵ بعد در نظر می‌گیرند که عبارتند از: کانالهای اطلاعاتی، هنجارهای اجتماعی، تعهدات و انتظارات، هویت و زیربنای اخلاقی در حالی که هر پنج بعد سرمایه اجتماعی مجزا هستند و هر کدام منافع مشخص را نسبت به تشکیلات فراهم میکنند آنها متقابلا برای توسعه شان وابسته به یکدیگرند سرمایه اجتماعی کارائی<sup>۴</sup> عمل را افزایش داده و رفتار مشارکتی را تقویت می‌بخشد به علاوه اینطور استدلال می‌شود که سرمایه اجتماعی به عنوان عنصر مهمی در توسعه سرمایه انسانی به خدمت گرفته میشود تا امکان دستیابی به منابع از طریق شبکه روابط فراهم سازد (James J.Hoffman; Markl Hoelsscher & Karma Shenf, 2005). سرمایه

اجتماعی شامل منابعی درون جوامع است که از طریق وجود سطوح بالائی از اعتماد، روابط متقابل، هنجارهای مشترک از رفتار، متعلقات و تعهدات مشترک، شبکه‌های اجتماعی رسمی و غیر رسمی، کانالهای ارتباطی موثر ایجاد می‌شود که ممکن است که به طور بهره ورتر بوسیله افراد و گروهها استفاده شود تا عمل را تسهیل کند به منظور سودرسانی به افراد، گروهها و جوامع به طور عمومی تر. بنابراین سرمایه اجتماعی یک چیز قابل لمسی است که بین افراد و سازمان‌ها درون یک جامعه وجود دارد (Alan kay, 2005). مفهوم سرمایه اجتماعی به عنوان منبعی که ممکن است افراد، گروهها و جوامع برای رسیدن به نتایج

4- Efficiency

مطلوب آن را به کار گیرند قلمداد می‌شود بنابراین سرمایه اجتماعی میراث روابط اجتماعی‌اند و کنش جمعی را تسهیل می‌کنند (نیازی و کارکنان نصرآبادی، ۱۳۸۸).  
مستند به مرور ادبیات موضوعی مربوط، سوالات تحقیق را به صورت ذیل می‌توان مطرح نمود:

در اداره کل امور مالیاتی مازندران بعد گروهها و شبکه‌های سرمایه اجتماعی وجود دارد.

در اداره کل امور مالیاتی مازندران بعد اعتماد و همبستگی سرمایه اجتماعی وجود دارد.

در اداره کل امور مالیاتی مازندران بعد فعالیتهای جمعی و همکاری سرمایه اجتماعی وجود دارد.

در اداره کل امور مالیاتی مازندران بعد اطلاعات و ارتباطات سرمایه اجتماعی وجود دارد.

در اداره کل امور مالیاتی مازندران بعد انسجام و حضور اجتماعی سرمایه اجتماعی وجود دارد.

در اداره کل امور مالیاتی مازندران بعد توانمندسازی و فعالیتهای سیاسی سرمایه اجتماعی وجود دارد.

در اداره کل امور مالیاتی مازندران سرمایه اجتماعی وجود دارد.

##### ۵- روش تحقیق

در مورد روش تحقیق تاکنون نظرات و دیدگاههای متفاوتی عنوان شده است (ظهوری، ۱۳۷۸، ۲۷). علیرغم این، با توجه به روشهای چهارگانه دیدگاه تئوری پردازی، یعنی بسط یا بهبود تئوریهای موجود، مقایسه دیدگاههای تئوریک مختلف، بررسی پدیده‌ای خاص با استفاده از دیدگاههای تئوریک مختلف و بالاخره بررسی پدیده‌ای مستند و تکراری (تحقیقی که قبلاً انجام شده است) در محیط و شرایطی جدید (Feldman, 2004, 1-6)، روش تحقیق حاضر در گروه چهارم قرار می‌گیرد.

جامعه آماری مطالعه حاضر، کارکنان رسمی و پیمانی ادارات امور مالیاتی استان





مازندران می‌باشند که تعداد کل آنها ۸۰۰ نفر می‌باشد و تعداد نمونه آماری از جدول تعیین نمونه (Krejci & Morgan, 1970) برای تعیین تعداد نمونه آماری استفاده شد که تعداد ۲۶۰ نفر می‌باشد و تعداد پرسشنامه‌های برگشتی ۲۲۰ عدد می‌باشد.

قلمرو موضوعی مطالعه حاضر را مباحث مربوط به سرمایه اجتماعی، قلمرو زمانی آن را داده‌های جمع آوری شده در سال ۱۳۸۸، و قلمرو مکانی آن را کارکنان رسمی و پیمانی ادارات امور مالیاتی در سطح استان تشکیل می‌دهند.

ابزار جمع آوری داده‌ها با توجه به ابزارهای چهارگانه مراجعه به اسناد و مدارک، مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه، مراجعه به اسناد و مدارک و پرسشنامه می‌باشد که اصلی ترین ابزار جمع آوری داده‌ها پرسشنامه می‌باشد که با تغییرات و اصلاحاتی در پرسشنامه گروتارت و همکاران وی به یک پرسشنامه با ۳۲ سوال دست یافتیم که در بین همکاران محترم پخش و جمع آوری گردید.

تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات جمع آوری شده و تبیین سوالات از طریق استفاده از متون آمار توصیفی نظیر میانگین، میانه و... و از آزمونهای آماری نظیر Binomial, Friedman با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شد. برای اینکه توزیع دوجمله‌ای استفاده شود توزیع فرآیند برنولی ضروری به نظرمی رسد هر یک از آزمایشهای برنولی در شرایط زیر رخ می‌دهد:

۱- نتیجه هر آزمایش به یکی از دو صورت موفقیت یا شکست خواهد بود.

۲- احتمال موفقیت یک آزمایش با آزمایش دیگر یکسان است.

۳- نتایج آزمایشها مستقل از یکدیگرند.

روشهای مختلفی برای تعیین اعتبار(روایی) ابزار اندازه‌گیری وجود دارد که یکی از آنها پرسش از متخصصان و خبرگان است(بازرگان و دیگران، ۱۳۷۷، ۱۷۱-۱۶۶). سوالات ابزار اندازه‌گیری تحقیق حاضر دارای اعتبار است زیرا اجزاء متغیرهای مورد اندازه‌گیری، از ادبیات موضوعی تحقیق گرفته شده‌اند و بعبارتی توافق خبرگان امر در مورد آنها اکتیاع شده است.

بمنظور تعیین قابلیت اعتماد (پایایی) ابزار اندازه‌گیری نیز روشهای مختلف و متعددی وجود دارد که یکی از آنها سنجش سازگاری درونی آن است (Conca & et al, 2004).

سازگاری درونی ابزار اندازه‌گیری می‌تواند با ضریب آلفای کرونباخ اندازه‌گیری شود (Cronbach, 1951). این روشی است که در اغلب تحقیقات مورد استفاده قرار می‌گیرد (Peterson, 1994). اگر چه حداقل مقدار قابل قبول برای این ضریب باید ۰/۷ باشد اما مقادیر ۰/۶ و حتی ۰/۵۵ نیز قابل قبول و پذیرش است (Van de ven & Ferry, 1979) (Nunnally, 1978). در تحقیق حاضر، قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری ۰/۸۸۴ بوده است.

## ۶- نتایج و یافته‌های تحقیق

### ۶-۱- داده‌های آماری جمعیت‌شناختی

جدول زیر داده‌های آماری توصیفی جمعیت‌شناختی اعضاء ۲۲۰ نفره نمونه آماری تحقیق را بر اساس آنچه که در پرسشنامه بوده است نشان می‌دهد.

جدول ۱: داده‌های آماری توصیفی جمعیت‌شناختی اعضاء نمونه آماری

جمع							مرد	زن	کمیت	جنس
	۲۲۰									
%۱۰۰							۹۱/۴	۸/۶	درصد	
جمع							۳۰-۴۰	۲۰-۳۰	کمیت	سن (سال)
							۴۰-۵۰	۵۰-۶۰	فراوانی	
	۲۲۰							۱۳۴	۳۴	
%۱۰۰							۶۰/۹	۱۵/۵		
جمع	بیشتر از ۲۵	۱۵-۲۰				۱۰-۱۵	۵-۱۰	۱-۵	کمیت	سابقه (سال)
		۲۰-۲۵ <td>۲۵-۳۰ <td>۳۰-۳۵ <td>۳۵-۴۰ <td>فراوانی</td> </td></td></td>				۲۵-۳۰ <td>۳۰-۳۵ <td>۳۵-۴۰ <td>فراوانی</td> </td></td>	۳۰-۳۵ <td>۳۵-۴۰ <td>فراوانی</td> </td>	۳۵-۴۰ <td>فراوانی</td>	فراوانی	
		۲۲۰					۹۷	۴۱	۳۵	
%۱۰۰	۲/۳	۱۴/۱				۴۴/۱	۱۸/۶	۱۵/۹		
جمع	فوق لیسانس و بالاتر						فوق دیپلم	دیپلم	زیر دیپلم	تحصیلات
	لیسانس <td>فوق دیپلم <td>دیپلم <td>زیر دیپلم </td></td></td>						فوق دیپلم <td>دیپلم <td>زیر دیپلم </td></td>	دیپلم <td>زیر دیپلم </td>	زیر دیپلم	
	۲۲۰	۱۵						۳۸	۲۶	
%۱۰۰	۶/۸						۱۷/۳	۱۱/۸	۲/۷	درصد

### ۶-۲- آمار استنباطی

#### ۶-۲-۱- آزمون مربوط به متغیر گروهها و شبکه‌ها

سوال: وضعیت گروهها و شبکه‌ها در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران چگونه

است؟

فرضیات پژوهشی:

فرض صفر: وضعیت گروهها و شبکهها در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب نمی باشد.

فرض یک: وضعیت گروهها و شبکهها در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب می باشد.

$$H_0 : p \geq \%70 \quad C \leq 3$$

$$H_1 : C > 3 \quad p < \%70$$

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
g	Group 1	$\leq 3$	165	.8	.7	.059 <sup>a</sup>
	Group 2	$> 3$	55	.2		
	Total		220	1.0		
a. Based on Z Approximation.						

نتیجه آزمون و تفسیر آن:

با توجه به اینکه  $p \geq \%70$  بنابراین فرض یک رد و فرض صفر تأیید، یعنی وضعیت گروهها و شبکهها در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب نمی باشد.

۶-۲-۲- آزمون مربوط به متغیر اعتماد و همبستگی

سوال: وضعیت اعتماد و همبستگی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران چگونه است؟

فرضیات پژوهشی:

فرض صفر: وضعیت اعتماد و همبستگی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب نمی باشد.

فرض یک: وضعیت اعتماد و همبستگی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب می باشد.

$$H_0 : p \geq \%70 \quad C \leq 3$$

$$H_1 : C > 3 \quad p < \%70$$

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
e	Group 1	$\leq 3$	128	.6	.7	.000 <sup>a,b</sup>
	Group 2	$> 3$	92	.4		
	Total		220	1.0		
a. Alternative hypothesis states that the proportion of cases in the first group $< .7$ .						
b. Based on Z Approximation.						

نتیجه آزمون و تفسیر آن:

با توجه به اینکه  $p < 70\%$  و  $p < 0.05$  sig است، بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تأیید می‌گردد به این معنی که وضعیت اعتماد و همبستگی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب می‌باشد.

### ۶-۲-۳- آزمون مربوط به متغیر فعالیت‌های جمعی و همکاری

سوال: وضعیت فعالیت‌های جمعی و همکاری در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران چگونه است؟

فرضیات پژوهشی:

فرض صفر: وضعیت فعالیت‌های جمعی و همکاری در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب نمی‌باشد.

فرض یک: وضعیت فعالیت‌های جمعی و همکاری در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب می‌باشد.

$$H_0 : p \geq 70\% \quad C \leq 3$$

$$H_1 : p < 70\% \quad C > 3$$

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
f	Group 1	$\leq 3$	85	.4	.7	.000 <sup>a,b</sup>
	Group 2	$> 3$	135	.6		
	Total		220	1.0		
a. Alternative hypothesis states that the proportion of cases in the first group $< .7$ .						
b. Based on Z Approximation.						

نتیجه آزمون و تفسیر آن:

با توجه به اینکه  $p < 70\%$  و  $\text{sig} < 0.05$  است، بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تأیید می‌گردد یعنی وضعیت فعالیت‌های جمعی و همکاری در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب می‌باشد.

#### ۶-۲-۴- آزمون مربوط به متغیر اطلاعات و ارتباطات

سوال: وضعیت اطلاعات و ارتباطات در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران چگونه است؟

فرضیات پژوهشی:

فرض صفر: وضعیت اطلاعات و ارتباطات در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب نمی‌باشد.

فرض یک: وضعیت اطلاعات و ارتباطات در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب می‌باشد.

$$H_0 : p \geq 70\% \quad C \leq 3$$

$$H_1 : C > 3 \quad p < 70\%$$

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
r	Group 1	$\leq 3$	79	.4	.7	.000 <sup>a,b</sup>
	Group 2	$> 3$	141	.6		
	Total		220	1.0		
a. Alternative hypothesis states that the proportion of cases in the first group $<$ .7.						
b. Based on Z Approximation.						

نتیجه آزمون و تفسیر آن:

با توجه به اینکه  $p < 70\%$  و  $\text{sig} < 0.05$  است، بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تأیید می‌گردد یعنی وضعیت اطلاعات و ارتباطات در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب می‌باشد.

## ۶-۲-۵- آزمون مربوط به متغیر انسجام و حضور اجتماعی

سوال: وضعیت انسجام و حضور اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران چگونه است؟

فرضیات پژوهشی:

فرض صفر: وضعیت انسجام و حضور اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب نمی‌باشد.

فرض یک: وضعیت انسجام و حضور اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب می‌باشد.

$$H_0 : p \geq \%70 \text{ C} \leq 3$$

$$H_1 : \text{C} > 3 \text{ p} < \%70$$

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
h	Group 1	<= 3	123	.6	.7	.000 <sup>a,b</sup>
	Group 2	> 3	97	.4		
	Total		220	1.0		
a. Alternative hypothesis states that the proportion of cases in the first group < .7.						
b. Based on Z Approximation.						

نتیجه آزمون و تفسیر آن:

با توجه به اینکه  $p < \%70$  و  $\text{sig} < 0.05$  است، بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تأیید می‌گردد یعنی وضعیت انسجام و حضور اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب می‌باشد.

## ۶-۲-۶- آزمون مربوط به متغیر توانمند سازی و فعالیت سیاسی

سوال: وضعیت توانمند سازی و فعالیت سیاسی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران چگونه است؟

فرضیات پژوهشی:

فرض صفر: وضعیت توانمند سازی و فعالیت سیاسی در اداره کل امور مالیاتی استان

مازندران مطلوب نمی‌باشد.

فرض یک: وضعیت توانمند سازی و فعالیت سیاسی در اداره کل امور مالیاتی استان

مازندران مطلوب می‌باشد.

$$H_0 : p \geq \%70 \quad C \leq 3$$

$$H_1 : C > 3 \quad p < \%70$$

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
t	Group 1	$\leq 3$	147	.7	.7	.169 <sup>a,b</sup>
	Group 2	$> 3$	73	.3		
	Total		220	1.0		
a. Alternative hypothesis states that the proportion of cases in the first group $< .7$ .						
b. Based on Z Approximation.						

نتیجه آزمون و تفسیر آن:

با توجه به اینکه  $p < \%70$  و  $\text{sig} < 0.05$  است، بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تأیید می‌گردد یعنی وضعیت توانمند سازی و فعالیت سیاسی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب می‌باشد.

۶-۲-۷- آزمون مربوط به سوال اصلی تحقیق

سوال: وضعیت سرمایه اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران چگونه

است؟

فرضیات پژوهشی:

فرض صفر: وضعیت سرمایه اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران

مطلوب نمی‌باشد.

فرض یک: وضعیت سرمایه اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب

می‌باشد.

$$H_0 : p \geq \%70 \quad C \leq 3$$

$$H_1 : C > 3 \quad p < \%70$$

Binomial Test						
		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
s	Group 1	<= 3	121	.6	.7	.000 <sup>a,b</sup>
	Group 2	> 3	99	.4		
	Total		220	1.0		
a. Alternative hypothesis states that the proportion of cases in the first group < .7.						
b. Based on Z Approximation.						

نتیجه آزمون و تفسیر آن:

با توجه به اینکه  $p < 70\%$  و  $\text{sig} < 0.05$  است، بنابراین فرض صفر رد و فرض یک تأیید می‌گردد یعنی وضعیت سرمایه اجتماعی در اداره کل امور مالیاتی استان مازندران مطلوب می‌باشد.

#### ۶-۲-۸- آزمون فریدمن (بی غرض بودن سوالات)

بمنظور دانستن این مطلب که آیا پاسخ و نظرات پاسخگویان به سوالان یکسان بوده است یا خیر؟ و دیگر اینکه رتبه هر کدام از متغیرها چیست؟ از آزمون فریدمن (Fridman Test) استفاده کرده ایم. نتیجه‌های به دست آمده در این قسمت از چند بعد اهمیت دارند. یکی اینکه می‌توانیم مطمئن شویم که پاسخ دهندگان بدون غرض به سوالات پاسخ گفته اند و دوم اینکه آیا اصولاً پاسخ دهندگان تفاوت بین سوالات را درک کرده باشند نتایج آن در بحث قابل اعتماد بودن پرسشنامه نیز کاربرد خواهد داشت. یعنی قابل اعتماد بودن از این موضوع سرچشمه می‌گیرد که آیا پاسخ دهندگان اصولاً سوالات را درک کرده اند یا خیر؟ اگر از نظر آماری مشخص شود که آنها سوالات را درک کرده‌اند پس بشکلی دیگر تأیید شده است که ابزار جمع آوری داده‌ها و اطلاعات یعنی پرسش نامه، قابل اعتماد است

فرض‌های آماری:

$H_0$  رتبه‌ها قابل قبول نیست:  
(Sig  $\geq 0.05$ )

$H_1$  رتبه‌ها قابل قبول است:  
(Sig  $< 0.05$ )



## نتیجه آزمون فریدمن

Ranks	Mean Rank
گروهها	2.60
اعتماد	3.79
همکاری	4.70
اطلاعات	2.95
انسجام	3.65
توانمند سازی	3.32

Test Statistics <sup>a</sup>	
N	220
Chi-Square	175.228
df	5
Asymp. Sig.	.000
a. Friedman Test	

در این آزمون چون  $sig < 0.05$  می باشد ملاحظه می شود که بین متغیرها اختلاف وجود داشته و تاثیر این متغیرها به ترتیب شامل: همکاری، اعتماد، انسجام، توانمند سازی، اطلاعات و گروهها می باشد.

### ۷- بحث و نتیجه گیری

در این مطالعه شش متغیر برای سرمایه اجتماعی در نظر گرفته شد و سرمایه اجتماعی با آن سنجیده شد با توجه به یافته های تحقیق وضعیت گروهها و شبکه ها در اداره کل امور مالیاتی مازندران مطلوب نمی باشد و وضعیت پنج گزینه دیگر مطلوب ارزیابی شد و در نهایت وضعیت سرمایه اجتماعی مطلوب ارزیابی شد در این تحقیق سرمایه اجتماعی با

شش بعد مذکور سنجیده شد تنوع شاخصها در این تحقیق به نظر بیشتر از سایر تحقیقاتی است که در این مطالعه به آنها اشاره شد و این تنوع شاخصها در واقع بستری را فراهم آورد تا بتوانیم سرمایه اجتماعی را تا اندازه‌ای دقیقتر بسنجیم به عنوان یادآوری شارع پور (۸۳) شاخصهای سرمایه اجتماعی را به سه دسته سرمایه اجتماعی غیر رسمی، سرمایه اجتماعی تعمیم یافته و سرمایه اجتماعی نهادی تقسیم نمود و اعتماد را مهمترین مولفه سرمایه اجتماعی بر می‌شمارد. احمدی فیروز آبادی و دیگران (۸۴) در مطالعات خود آگاهی به امور عمومی، سیاسی و اجتماعی، اعتماد عمومی، اعتماد نهادی، مشارکت غیر رسمی همیارانه، مشارکت غیر رسمی خیریه‌ای، مشارکت غیر رسمی مذهبی و شرکت در اتحادیه‌ها، انجمن‌ها و سازمان‌ها را به عنوان شاخصهای سنجش سرمایه اجتماعی معرفی می‌کند. قاسمی، اسماعیلی و ربیعی (۸۵) تعریف رابرت پاتنام را مبنای سنجش سرمایه اجتماعی قرار دادند و آن را به سه بعد اعتماد و قابلیت اعتماد، هنجارها و شبکه‌ها تقسیم نمودند. قدیمی (۸۶) اعتماد را مهمترین شاخص سنجش سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرد. ویم گروت (۲۰۰۷) بزرگی شبکه اجتماعی فردی، میزان امنیت شبکه اجتماعی و عضویت در اتحادیه‌ها و انجمنها را به عنوان شاخصهای سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرد. جامس جی هافمن و دیگران (۲۰۰۵) کانالهای اطلاعاتی، هنجارهای اجتماعی، تعهدات و انتظارات، هویت و زیر بنای اخلاقی را به عنوان اجزاء سرمایه اجتماعی در نظر می‌گیرند. آلن کی (۲۰۰۵) سرمایه اجتماعی را با شاخصهایی چون اعتماد، شبکه‌های اجتماعی و روابط متقابل می‌سنجد و بیان می‌کند که برای حفظ و نگهداری سرمایه اجتماعی اعتماد مهمتر است و ارزشها و هنجارهای مشترک می‌توانند به ایجاد و بهبود سرمایه اجتماعی کمک دهند. در مجموع می‌توان گفت که با مرور مطالعات انجام شده در می‌یابیم که در بیشتر تحقیقات شاخص اعتماد به عنوان یک جزء مهم و بسیار کلیدی در نظر گرفته شد و این نشان دهنده اهمیت بالای اعتماد در سنجش سرمایه اجتماعی می‌باشد. از نظر پاتنام اعتماد از عناصر ضروری تقویت همکاری و یک عنصر غیر اختیاری و ناآگاهانه است و مستلزم پیش بینی رفتار یک بازیگر مستقل است. در همه مطالعات عناصری که برای سرمایه اجتماعی در نظر گرفته شد به نوعی در متغیرهای معرفی شده در این مطالعه وجود دارد و این می‌رساند که متغیرهای این تحقیق به نوعی جامعتر از مطالعات اشاره شده در این مطالعه هستند.



از آنجا که سرمایه اجتماعی تبلور اقتصادی فرهنگ اجتماعی یا سازمانی مبتنی بر اعتماد و مشارکت افراد است بنابراین هرگونه اقدامی از طرف مدیران برای غنی سازی فرهنگ سازمانی می تواند موجب افزایش سرمایه اجتماعی گردد برخی از این راهکارها عبارتند از:

- برنامه ریزی برای غنی سازی فرهنگ اجتماعی و سازمانی:

مدیریت فرهنگ سازمانی به طور عمده با توجه به نقش رهبری و سمبل های فرهنگی می تواند موجب تقویت مولفه های فرهنگی نظیر احساس هویت گروهی و سازمانی مشترک، احساس تعلق به آینده ای مشترک، مشارکت و اعتماد بین فردی و گروهی و موارد مشابه شود در این باره مدیران سازمان ها با ایجاد نظام های مشارکتی، برگزاری مراسم و جلسه های عمومی با کارکنان، حمایت روانی از کارکنان، دخالت دادن کارکنان در تصمیمات مهم سازمانی تا اندازه ای که مشکلی برای سازمان ایجاد نشود و ایفای مناسب نقش رهبری می توانند در جهت غنی سازی فرهنگ سازمانی گام بردارند. یکی دیگر از اقدامات مهم در این زمینه تلاش مدیران و رهبران سازمان برای اعتماد سازی بین اعضای گروهها و واحدهای سازمانی و نیز بین واحدهای مختلف است.

- توجه به ارتقای سرمایه اجتماعی در آموزشهای عمومی و آموزش کارکنان:

یکی از مهمترین فرایندهای موجود در جوامع برای ایجاد سرمایه اجتماعی، نظام های آموزشی است گذر افراد از آموزشهای عمومی در تمامی سطوح و نیز آموزشهای دانشگاهی، نقش اصلی را در ایجاد این نوع سرمایه دارا است. پیر بوردیو معتقد است سرمایه اجتماعی جمع منابع واقعی و یا بالقوه ای است که حاصل از شبکه های بادوام از روابط کمابیش نهادینه شده، آشنائی و شناخت متقابل یا به بیان دیگر، عضویت در یک گروه است شبکه ای که هر یک از اعضای گروه خود را از پشتیبانی سرمایه جمعی برخوردار می کند و آنان را مستحق اعتبار می سازد و از آنجا که در این تحقیق وضعیت گروهها و شبکه ها نامطلوب بوده است امید است مدیران ما با بذل توجه بیشتر برای مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیریهای سازمان و ایجاد جوی برای اظهار نظر کارکنان و فراهم نمودن شرایطی برای عضویت کارکنان در گروهها و شبکه های رسمی و غیر رسمی موجبات دلگرمی کارکنان را فراهم آورند تا با انگیزه و رغبت بیشتری به فعالیت خود ادامه

دهند.

عامل مهم دیگر در تمامی جوامع و سازمان‌ها اعتماد می‌باشد امروزه در جوامع مختلف و به تبع آن در سازمان‌ها افراد از عدم اعتماد به مسئولان رنج می‌برند و همین عدم اعتماد، موجب کاهش تشریک مساعی کارکنان و همچنین انصراف آنان از مشارکت با زیردستان و نتیجه آن بی تفاوتی و بی انگیزشی افراد و کارکنان می‌شود با اینکه در مطالعه حاضر وضعیت اعتماد مطلوب بود اما به دلیل اهمیت زیاد آن توصیه می‌گردد که مدیران در جهت حفظ و ارتقا وضعیت موجود بکوشند. وجود سرمایه اجتماعی فضائی را ایجاد می‌کند تا طرفین بازی از منافع آن برخوردار شوند با این تعبیر می‌توان سرمایه اجتماعی را نوعی کالای عمومی (public Good) به شمار آورد چرا که به نهاد خاصی از جامعه تعلق ندارد و در عین حال نهادهای مختلف از منافع آن منتفع می‌شوند با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی در جامعه و سازمان پیشنهاد می‌گردد مدیران ما در سازمان‌ها بذل توجه بیشتری به این مهم معطوف نمایند تا زمینه ساز موفقیت و کامیابی بیشتر سازمان شوند از جمله با اقداماتی چون:

ایجاد کلاسهای آموزشی برای کارکنان و توضیح این مطلب که امروزه سرمایه اجتماعی مهمترین سرمایه سازمان است و اگر سازمانی از نظر سرمایه اجتماعی بالاتر باشد در دنیای رقابتی امروز موفق تر خواهد بود و ادامه فعالیت و بقای آن تضمین بیشتری خواهد داشت.

مشارکت بیشتر کارکنان در تصمیم گیری‌های سازمانی و نظر سنجی در فواصل معین تا کارکنان احساس کنند برای سازمان مثمرتر هستند.

تشکیل جلساتی در سال به منظور ارائه نظرات کارکنان و آگاهی از خواسته‌ها و محدودیتها و ضعفهای موجود تا کارکنان درک کنند که به آنها توجه می‌شود لذا اعتماد خود را نسبت به سازمان افزایش دهند.

## ۸- برای تحقیقات آینده

با توجه به کمبود مطالعات تجربی در کشور ما و در عین حال اهمیت موضوع سرمایه اجتماعی، انجام تحقیقات به شرح ذیل به سایر محققین توصیه می‌شود:

- ۱- انجام مطالعه تطبیقی پیرامون موضوع سرمایه اجتماعی برای سایر سازمان‌ها.
- ۲- بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی در ادارات کل امور مالیاتی سایر استانها و مقایسه آن با استان مازندران.
- ۳- بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی یا سنجش میزان سرمایه اجتماعی در میان مودیان مالیاتی.
- ۴- بررسی تاثیر افزایش سطح سرمایه اجتماعی در کاهش فرار مالیاتی.
- ۵- بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی با در نظر گرفتن سایر مولفه‌ها و عناصری که با سرمایه اجتماعی در ارتباط هستند تا نتایج تحقیق جامع‌تر شود.
- ۶- بررسی بهبود فضای کار بر افزایش سطح سرمایه اجتماعی.

## منابع

## الف. فارسی

- احمدی فیروزجائی، علی، صدیقی، حسن، و محمدی، محمد علی، (۱۳۸۵)، مقایسه مولفه‌های سرمایه اجتماعی کشاورزان عضو و غیر عضو تعاونی‌های تولید روستائی، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره ۲۳، ۹۳-۱۱۱.
- الوانی، سید مهدی، و شیروانی، علیرضا، (۱۳۸۳)، سرمایه اجتماعی اصل محوری توسعه، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۷.
- بازرگان، عباس و دیگران. روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: انتشارات آگاه، ۱۳۷۷.
- تاجبخش، کیان، (۱۳۸۴)، سرمایه اجتماعی، اعتماد، "دموکراسی و توسعه"، خاکباز، افشین، و پویان، حسن. (مترجمان)، تهران: نشر شیراز.
- شارع پور، محمود، (۱۳۸۳)، بررسی تجربی سرمایه اجتماعی در استان مازندران، سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان مازندران.
- ظهوری، قاسم، کاربرد روشهای تحقیق علوم اجتماعی در مدیریت، تهران: انتشارات میر، ۱۳۷۸
- قاسمی، وحید، اسماعیلی، رضا، و ربیعی، کامران، (۱۳۸۵)، سطح بندی سرمایه اجتماعی در شهرستانهای استان اصفهان، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ششم،

شماره ۲۳، ۲۴۸-۲۲۵.

قدیمی، مهدی، بررسی میزان سرمایه اجتماعی و عوامل موثر بر آن در بین دانشجویان دانشگاه زنجان، (۱۳۸۶)، پژوهشنامه علوم انسانی، (ویژه نامه جامعه شناسی)، شماره ۵۳.

قلیچ لی، بهروز، و مشبکی، اصغر، (۱۳۸۵)، نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان (مطالعه دو شرکت خودرو ساز ایرانی)، فصلنامه دانش مدیریت، سال ۱۹، شماره ۷۵، ۱۴۷-۱۲۵.

نیازی، محسن، و کارکنان نصرآبادی، محمد، (۱۳۸۸)، توانمند سازی بر اساس راهبرد سرمایه اجتماعی، ماهنامه تدبیر، شماره ۲۰۳.

ب. انگلیسی

Chiesi, Antonio M., (2007), Measuring social capital and its effectiveness, the case of small Entrepreneurs in Italy, *European sociological review*, vol 23, no 4, 437-453.

Conca, F. J., & et al, (2004), Development of a measure to assess quality management in certified firms, *European journal of operational research*, No. 156, 638-697.

Cronbach, L. J., (1951), Coefficient alpha and the internal structure of test, *Psychometrika*, No. 16, 927-334.

Feldman, D. C., (2004), The devil is in the detail: converting good research into publishable articles, *Journal of management*, Vol. 30, No. 1, 1-6.

Grootaert, C., Narayan, D., Jones, V. N., & Woolcick, M., 2003, measuring social capital an integrated Questionnaire, world bank working paper, no 18.

Groot, win., & et. al, (2006), the compensation income variation of social capital, *social indicator research*, 82, 189-207.

Hoffman, James., Hoelscher, markl., & sheriff, karma., (2005), social capital, knowledge management and sustained superior performance, *journal of knowledge managemvt*, 9, 3; ABL / inform Global.

kay, Alan., (2005), social capital, the social economy and community development, *oxfors university press and community development journal*.

Krejcie, R., & Morgan, D., (1970), Determining sample size for research activities, *Educational and Psychological Measurement*, No.30, 607-610.



- Measuring social capital: current collections and Future Directions, Discussion Paper, Austrial Burea of Statistics, 2000.
- Nunnally, J. C., (1978), Psychometric theory, Second ed., McGraw-Hill, New York.
- Peterson, R. A., (1994), A meta-analysis of cronbach s coefficient alpha, Journal of consumer research, No. 21, 381-391.
- Pichler, Florian., & Wallace, Claire., (2007), Patterns of Formal and Informal Social Capital in Euroean, sociological review, V 23, N 4, 423-435.
- Van de ven, A. & Ferry, D., (1979), Measuring and assessing organizations, John Wiley, New York.

Archive of SID