

# طراحی مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی در سازمان‌های اثرگذار دولتی با تأکید بر دوران کرونا (نمونه‌پژوهی: سازمان تأمین اجتماعی استان مازندران)

فرهاد بابانژاد برسمنانی: دانشجوی دکتری مدیریت، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قائمشهر، قائمشهر، ایران.

مجتبی طبری\*: دانشیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قائمشهر، قائمشهر، ایران.

سیده شایسته واردی: استاد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قائمشهر، قائمشهر، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۲۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۱۱

## چکیده

در این مقاله مساعی نویسندگان طراحی مدل ارتقا سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی استان مازندران در دوران شیوع کرونا است. روش تحقیق از نوع آمیخته اکتشافی (کیفی-کمی) است. جامعه آماری در بخش کیفی ۳۰ نفر از اساتید دانشگاهی و نخبگان اجرایی رشته مدیریت و در بخش کمی ۱۵۰ نفر از نخبگان حوزه تأمین اجتماعی بوده است. در بخش کیفی با استفاده از روش گلوله‌برفی تا رسیدن به اشباع نظری با ۱۶ خبره، مصاحبه عمیق انجام و در بخش کمی، برای سنجش مدل، پرسش‌نامه محقق ساخته‌ای با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای نسبی در بین ۹۰ نفر از نمونه‌ها توزیع گردید. روایی پرسش‌نامه باروش صوری - محتوایی و پایایی آن باروش آلفای کرونباخ مورد تأیید قرارگرفت. داده‌ها باروش تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی با نرم‌افزارهای SPSS و AMOS تحلیل گردید. نتایج بخش کیفی حاکی از آن بوده که مدل ارتقا سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی استان مازندران در دوران شیوع کرونا دارای ۱۸ بعد به شرح ذیل است. متغیرهای علی (شفافیت سازمانی، شایستگی، حمایت دولتی و انسجام اجتماعی) متغیرهای زمینه‌ای (طرح‌های نوآورانه، توسعه و حفظ رابطه با مراجعه‌کنندگان، مهارت و مدیریت سازمان)، متغیرهای مداخله‌ای (تنظیم و حفظ سیاست جهت عبور از محدودیت‌ها، مدیریت بهینه بحران، نیروی انسانی کارآمد و توسعه روند خدمات‌رسانی)، متغیرهای راهبردی (شناخت تهدیدات و چالش‌ها، راهبردهای های نوآورانه، شناخت و تأمین منابع مالی) و پیامد (افزایش سرمایه‌گذاری‌ها، تشدید تعامل اجتماعی، تعمیق رضایت اجتماعی، توسعه همه‌جانبه سازمان). نتایج بخش کمی نشان داد تمامی ابعاد مدل راهبری پژوهش مورد تأیید واقع شدند. **کلیدواژگان:** سرمایه اجتماعی، مدل راهبردی، تأمین اجتماعی، مدیریت بحران، کرونا

## Designing a model for promoting social capital in effective government organizations; with emphasis on the Corona period (Case study: Mazandaran Social Security Organization) Farhad Babanezhad Barsemmani\* -Mojtaba Tabari -Seyedah Shaishte Varedi

### Abstract

In this article, the authors try to design a social capital promotion model for the branches of the Social Security Organization of Mazandaran Province during the corona outbreak. The research method is exploratory (qualitative-quantitative). The statistical population in the qualitative section was 30 university professors and executive elites in the field of management and in the quantitative section was 150 elites in the field of social security. In the qualitative part, using the snowball method of dreading theoretical saturation with 16 experts, in-depth interviews were conducted and in the quantitative part, to evaluate the model, a researcher-made questionnaire was distributed among 90 samples by relative cluster sampling method. The validity of the questionnaire was confirmed by form-content method and its reliability was confirmed by Cronbach's alpha method. Data were analyzed by exploratory and confirmatory factor analysis using SPSS and AMOS software. The corona outbreak period has 18 dimensions as follows: causal variables (organizational transparency, competence, support and social cohesion), contextual variables (innovative designs, development and customer relationship management, organizational skills and management), intervention variables (Setting and maintaining policies to overcome constraints, optimal crisis management, efficient manpower and service delivery development), strategic variables (recognizing threats and challenges, innovative strategies, recognizing and financing), and outcome (increasing investment, Intensification of social interaction, deepening social satisfaction, comprehensive development of the organization). The results of the quantitative section showed that all the dimensions of the research model of the research were confirmed.

**Keywords:** Social Capital, Strategic Model, Social Security, Crisis Management, Corona

1 PhD Candidate in management, Department of Public Administration, Islamic Azad University, Qaemshahr Branch, Qaemshahr, Iran.

2 Associate Professor, Department of Public Administration, Islamic Azad University, Qaemshahr Branch, Qaemshahr, Iran.

3 Professor, Department of Industrial engineering, Islamic Azad University, Qaemshahr Branch, Qaemshahr, Iran.

و مشارکت و همکاری با سازمان‌ها به شمار می‌رود؛  
-چهارم؛ سرمایه اجتماعی از مهم‌ترین دلایل مراجعه افراد به  
سازمان‌ها در یک شرایط خاص است [۱۱].

نکته مهمی که نباید از تبیین آن غافل شد بررسی منشأ پیدایی سرمایه‌های اجتماعی است. در این رابطه بایستی اذعان داشت که اصولاً سازمان‌ها با نوع و نحوه عملکردشان سرمایه‌های اجتماعی را ایجاد می‌کنند بنابراین، سرمایه اجتماعی به‌هیچ‌عنوان مفهومی تک‌بعدی و متکی به یک فرد یا نهاد خاصی نیست [۱۲]. کماینکه جیمز کلنن در این رابطه اذعان دارد: «این سازمان‌های اجتماعی هستند که سرمایه اجتماعی را به وجود می‌آورند و عاملی مهم در دستیابی به اهداف به شمار می‌روند» [۱۳]. البته برخی از پژوهشگران علاوه بر تبیین مزایای بسیار زیاد سرمایه‌های اجتماعی به برخی از چالش‌ها و معایب آن نیز پرداخته و اذعان داشته‌اند که سرمایه‌های اجتماعی بعضاً به میزان بالایی از فساد سازمانی نیز منتهی می‌گردد [۱۴]. اهمیت این مسئله را می‌توان از چند حیث مورد مذاکره داد. نخست آنکه مولفه‌های سرمایه اجتماعی در شرایط بحرانی همچون فراگیر شدن پاندمی کرونا، می‌تواند به بهینه‌سازی خدمات‌رسانی سازمان تأمین اجتماعی کمک شایانی نماید و دوم آنکه باتوجه به شرایط بحرانی کرونا که بر میزان خدمات‌رسانی رفاهی تأثیرات منفی زیادی گذارده است، توجه به مولفه‌های سرمایه اجتماعی می‌تواند بر بهبود رفاه نسبی در این شرایط بحرانی کمک شایانی نماید و به یاری طیف‌های بیکار، افرادی که شغل خود را از دست دادند و دیگران متضرران بشتابد. ضرورت این مسئله نیز از این بعد قابل تأمل و تدقیق است که امروزه تأمین اجتماعی به‌عنوان یکی از نیازهای اساسی و حیاتی هر جامعه تلقی می‌شود به‌طوری که حکومت‌های مختلف جهان موفق‌ترین خدمات خود را ایجاد و توسعه نظام تأمین اجتماعی قوی و کارآمد می‌دانند. مسئله تأمین اجتماعی و نحوه ارائه خدمات آن یک مسئله اقتصادی - اجتماعی مورد توافق سیاست‌گذاران و دولتمردان است که علاوه بر اثرگذاری‌های اجتماعی باید آن را از جنبه اقتصادی نیز مورد بررسی قرارداد؛ لذا تأمین اجتماعی با برقراری حمایت‌های مختلف از جمله درمان، حمایت‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت تا چه حد در توسعه انسانی به‌عنوان یکی از ضرورت‌ها مهم و زیرساختی مباحث توسعه کشور نقش دارد.

بحث توسعه و کارایی سازمان‌ها همواره از مهم‌ترین دغدغه‌های بشری از ابتدا تا کنون بوده و هست [۱]. به همین سبب، در ابتدا عمده تصور بشری تأکید ویژه بر سرمایه‌های فیزیکی (اعم از مدیران توانمند، نیروی انسانی متخصص و ثروت) در راستای تحقق توسعه و پیشرفت سازمان‌ها بود [۲ و ۳]. در خصوص مسئله اول یعنی مدیران توانمند باید خاطر نشان کرد که اصولاً سازمان برای افزایش ظرفیت حکمرانی و همچنین افزایش کارایی اثربخشی خدمات عمومی به مدیرانی نیازمندند که بتوانند با بهره‌گیری مؤثر از توانمندی و شایستگی خود، تصمیمات و اقدامات مؤثری را در پیش گیرند تا بتوانند منافع سازمان خود را به بهترین نحو ممکن تأمین نمایند [۴]؛ بنابراین، مسئله شایستگی و تخصص مدیران در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه قرار گرفته است [۵]. در خصوص نیروی انسانی کارآمد نیز بایستی اذعان داشت که همواره پرسنل و کارکنان یکی از مهم‌ترین منابع موفقیت سازمان‌ها بوده‌اند [۶]. در این رابطه بایستی اذعان داشت دو مسئله مهم بر روند فعالیت‌های نیروی انسانی هر سازمان تأثیرات بسیار گذارده است:

نخست؛ خشنودی از شغل احساسی است که در نتیجه ارزیابی‌های مثبت افراد در خصوص کاری که برعهده دارند در آنها شکل می‌گیرد. این احساس به دو طریق درونی و بیرونی آشکار می‌شود [۷].

دوم؛ قوانین و رویه‌های غیرشخصی حاکم بر ساختارهای بوروکراتیک، رفتار کارکنان را از طریق مشخص کردن اینکه وی چه کاری را چگونه، چطور و کجا باید انجام دهد متأثر می‌سازند [۸].

اما واقعیت عصر حاضر حکایت از این مسئله مهم دارد که تحقق توسعه و بهبود عملکرد سازمان‌ها نیازمند یک سرمایه مهم دیگر به نام سرمایه اجتماعی است [۹]. این مفهوم، با شاخص‌هایی مانند اعتماد، آگاهی، مشارکت، شبکه‌سازی، هنجارمندی و ... سنجیده می‌شود [۱۰]. در اهمیت فزاینده مفهوم سرمایه اجتماعی در سازمان می‌توان دلایل متعددی را مدلول نوشتار کنونی قرارداد:

- نخست؛ بدون توجه به سرمایه‌های اجتماعی اصولاً استفاده بهینه از دیگر سرمایه‌های سازمانی صورت نخواهد پذیرفت؛
- دوم؛ سرمایه‌های اجتماعی بستر ساز اصلی استفاده حداکثری از منابع فیزیکی و انسانی سازمانی است؛
- سوم؛ سرمایه اجتماعی یکی از مهم‌ترین دلایل توسعه اعتماد

با این مقدمات اجمالی، پژوهش کنونی کاوشی در راستای طراحی مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران با تأکید بر دوران کرونا است؛ لذا سؤال اصلی که نویسندگان در پی ارائه پاسخی مستدل و متقن بدان هستند عبارت است از: چگونه می‌توان به مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران با تأکید بر دوران کرونا دست‌یافت؟ و در ادامه ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخصه‌های این الگو کدام‌اند؟

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

سرمایه اجتماعی در بدیهی‌ترین تعریف خود عبارت است از: شبکه‌ای از روابط فردی و گروهی که شامل همه منابع واقعی و بالقوه‌ای است و می‌توانند در اثر عضویت در شبکه اجتماعی کنشگران یا سازمان‌ها به دست آیند. [۱۵] در جدول ذیل برخی از مهم‌ترین تعاریف صورت از مفهوم سرمایه اجتماعی ارائه می‌گردد.

محور تئوریک	تعریف سرمایه اجتماعی	هدف (رسیدن به...)	سطح تجزیه و تحلیل	شاخص‌ها
رابرت پاتنام	اعتماد، هنجارها، و شبکه‌هایی که تسهیل‌کننده همکاری اعضا برای رسیدن به منافع مشترک است	توسعه اقتصادی	حکومت در سطح ملی (گروه با حکومت ملی)	عضویت در سازمان‌های داوطلبانه، مشارکت آزادانه، خواندن روزنامه و عضویت آن
پیر بورديو	منابعی هستند که منافع عمومی را مورد ارزیابی قرار می‌دهند	سرمایه اقتصادی	افراد در حالت رقابت با هم (فردبه‌فرد)	عناوین، دوستی‌ها، نام‌ها، پیوندها، عضویت‌ها، شهروندی
جیمز کلن	جنبه‌هایی از ساختار اجتماعی است که اعضا از آن به‌عنوان منبعی برای رسیدن به منافع خود استفاده می‌کنند.	سرمایه انسانی	افراد در گروه‌های فAMILI و سازمان‌ها	اندازه خانواده، حضور والدین در خانواده، تحرک خانواده، انتظار مادر از آموزش فرزندان
فرانسیس فوکویاما	مجموعه‌ای از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی که شامل ارزش‌های مثبت و منفی هستند	-	جوامع و فرهنگ‌ها	انحرافات اجتماعی، جرم و جنایت، فروپاشی خانواده، فرار از پرداخت مالیات، مصرف مواد مخدر، دادخواهی

جدول ۱. تعاریف متعدد سرمایه اجتماعی منبع: [۱۶].

براین‌اساس مهم‌ترین مولفه‌های سرمایه اجتماعی شامل موارد ذیل هستند:

**اعتماد:** اعتماد به معنای داشتن حسن‌ظن نسبت به دیگران در روابط بین جمعی است که در سه وجه، قابل بررسی است:

1. اعتماد بین فردی: شامل اعتماد به افراد خانواده، خویشان، دوستان و همکاران می‌شود؛
2. اعتماد اجتماعی: شامل اعتماد به بیگانگان یا افراد کمتر آشنای اجتماع می‌شود؛

اعتماد نهادی: شامل اعتماد به سازمان‌ها و نهادها و گروه‌ها در حوزه حکومت می‌شود [۱۷]. **مشارکت:** وجود شبکه‌های مشارکت به‌عنوان حوزه‌های تولیدکننده سرمایه اجتماعی بیشترین توجه را در ادبیات نوسازی و توسعه سیاسی به خود معطوف کرده است. از آنجایی که شیوه تعاملات اعضای شبکه بر

مبنای ارتباطات زبانی است، شبکه‌های مشارکت اجتماعی ای موفق هستند که در آنها لکنت‌زبان نباشد، افراد بر مبنای سخن و کلام با یکدیگر ارتباط برقرار نمایند و به منطق کلام، مسائل طرفین را حل‌وفصل کنند [۱۸].

**هنجار:** اصولاً هنجار به شیوه‌های رفتاری متقابلی اطلاق می‌گردد که فرد در جریان زندگی خود، آن‌ها را از خانواده یا جامعه می‌آموزد و در ارتباطات و تعاملات، آن‌ها را بکار می‌بندد [۱۹].

**اطلاعات:** اطلاعات مؤثرترین و کارآمدترین ثروت و سرمایه هر ملت است. ثروتی که برخلاف ثروت‌های دیگر از بین نمی‌رود و هرچه مصرف شود قویت تر و کامل‌تر می‌شود. اطلاعات میزان دانشی است که اعضای شبکه اجتماعی از یکدیگر دارند [۲۰].

**امنیت:** امنیت انسانی از مهم‌ترین مشخصه‌های رفاه اجتماعی

شبکه‌های مشارکت به‌عنوان حوزه‌های تولیدکننده سرمایه اجتماعی بیشترین توجه را در ادبیات نوسازی و توسعه سیاسی به خود معطوف کرده است. از آنجایی که شیوه تعاملات اعضای شبکه بر مبنای ارتباطات زبانی است، شبکه‌های مشارکت اجتماعی ای موفق هستند که در آنها لکنت‌زبان نباشد، افراد بر مبنای سخن و کلام با یکدیگر ارتباط برقرار نمایند و به منطق کلام، مسائل طرفین را حل‌وفصل کنند [۱۸].

**هنجار:** اصولاً هنجار به شیوه‌های رفتاری متقابلی اطلاق می‌گردد که فرد در جریان زندگی خود، آن‌ها را از خانواده یا جامعه می‌آموزد و در ارتباطات و تعاملات، آن‌ها را بکار می‌بندد [۱۹].

**اطلاعات:** اطلاعات مؤثرترین و کارآمدترین ثروت و سرمایه هر ملت است. ثروتی که برخلاف ثروت‌های دیگر از بین نمی‌رود و هرچه مصرف شود قویت تر و کامل تر می‌شود. اطلاعات میزان دانشی است که اعضای شبکه اجتماعی از یکدیگر دارند [۲۰].

**امنیت:** امنیت انسانی از مهم‌ترین مشخصه‌های رفاه اجتماعی تلقی می‌شود، به‌نحوی که محور اصلی توسعه پایدار در قرن حاضر را امنیت انسانی تشکیل می‌دهد که بر اساس گزارش توسعه انسانی سازمان ملل در سال‌های ۱۹۹۴ و ۱۹۹۸ میلادی، جنبه‌های امنیت شغلی، امنیت از جهت درآمد، سلامت جسمی و روانی و امنیت زیست‌محیطی را نیز در بر می‌گیرد. اما به‌طور کلی برخی از تعاریف رایج برای واژه امنیت به شرح زیر هستند:

- امنیت پیش‌نیازی برای ابقا و ارتقای رفاه و سلامت مردم است؛

- امنیت یک حق بنیادین انسانی است؛

- امنیت حالتی است که در آن خطرات و شرایطی که منجر به صدمات فیزیکی، روانی یا جسمی می‌شوند، کنترل شده تا سلامت و رفاه اشخاص را حفظ نمایند؛

- امنیت یک منبع ضروری برای زندگی هرروزه، برآوردن نیازهای اشخاص و جوامع در راستای ارتقای اشتیاق و آمال عمومی مردم است [۲۱].

### پیشینه پژوهش

#### پژوهش‌های داخلی

- رسول نظری و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان رابطه مهارت‌های ارتباطی با سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی استان همدان و ارائه مدل به این نتیجه‌گیری رسیدند که مهارت‌های ارتباطی به میزان (۰.۲۱) بر سرمایه اجتماعی اثرگذار است و حاکی از مؤثر بودن مثبت و مناسب مهارت‌های

ارتباطی بر سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی استان همدان است. از این‌رو نتایج مدل‌های مفهومی تحلیل مسیر مهارت‌های ارتباطی بر سرمایه اجتماعی را تأیید نمود [۲۲].

- شبنم محبوب روشن و همکاران (۱۴۰۰) در مقاله‌ای با عنوان «طراحی الگوی نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی با رویکرد خلق ارزش عمومی در سازمان‌های دولتی ایران» به این نتیجه‌گیری رسیدند که سرمایه اجتماعی در سازمان‌های دولتی ۵ بعد 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 [۲۳].

- مریم عابدینی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان ارائه مدل توسعه منابع انسانی با رویکرد ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمانی به این نتیجه‌گیری دست یافتند که توسعه منابع انسانی با رویکرد ارتقاء سرمایه اجتماعی دارای ۵ بعد مدیریت عملکرد، پایبندی به اخلاق، شایسته‌پروری، کادرسازی مدیریتی و شایسته داری است [۲۴].

- شهرام بایستی (۱۴۰۰) در مقاله‌ای تحت عنوان روایت اعضای از سرمایه اجتماعی در تشکیل و توسعه تعاونی‌های کارآفرینی زنان (بررسی آسیب‌شناسی تعاونی‌های کارآفرین زنان در شهرستان دامغان) به این نتیجه‌گیری دست‌یافت مولفه‌های سه‌گانه حاشیه رانی نهادی امر تعاون، کاهش مشارکت مداوم در بین اعضا و ضعف عملکردی تعاونی‌ها مهم‌ترین آسیب‌های موجود در تعاونی‌های کارآفرین زنان در شهرستان دامغان با تأکید بر سرمایه اجتماعی است [۲۵].

- مجتبی امیری و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «ارائه مدل سرمایه معنوی در سازمان‌های مردم‌نهاد شهر تهران» به این نتیجه‌گیری رسیدند که پیامدهای سرمایه معنوی (به‌مثابه یکی از ابعاد سرمایه‌های اجتماعی) مواردی همچون پایداری سازمانی، رضایت شغلی، بازخورد رسانه، افزایش بهره‌وری، کارایی کارکنان، تعهد سازمانی و آرامش خاطر است [۲۶].

#### پژوهش‌های خارجی

- هدور و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی تحت عنوان سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها: طراحی مدلی جدید برای ارزیابی سرمایه اجتماعی درونی و بیرونی در سازمان‌ها به این نتیجه‌گیری رسیدند که مهم‌ترین سرمایه اجتماعی درون سازمانی مبتنی بر مهارت و مدیریت سازمان و مهم‌ترین مؤلفه برای ارزیابی سرمایه اجتماعی در بعد بیرونی، اعتماد

است [۲۷].

- اروین استوپ و همکاران (۲۰۲۱) در مقاله‌ای با عنوان تأثیر ساختار تعاونی بر سرمایه اجتماعی سازمانی معتقدند که مهم‌ترین و اصلی‌ترین کارکرد سرمایه‌های اجتماعی بر بهینه‌سازی عملکرد سازمان‌ها بایستی مبتنی بر دو مؤلفه اصلی مدیریت بهینه بحران و راهبردهای نوآورانه باشد [۲۸].

- تاناردینی و کرول (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان نقش سرمایه اجتماعی سازمانی در مدیریت عملکرد به این نتیجه‌گیری رسیدند که سرمایه‌های اجتماعی در سازمان برای بهبود عملکرد نیاز به سه مؤلفه مهم شایستگی مدیران و نیروهای انسانی، طرح‌های نوآورانه و در نهایت افزایش سرمایه‌گذاری‌ها دارند [۲۹].

- نوریان‌تو و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی ذیل عنوان تأثیر سرمایه اجتماعی و فرهنگ سازمانی بر بهبود عملکرد سازمانی به این نتیجه‌گیری دست یافتند که رابطه مثبت و معناداری میان سرمایه اجتماعی و فرهنگ سازمانی از طریق حمایت و انسجام اجتماعی و عملکرد سازمانی وجود دارد. حمایت و انسجام اجتماعی نیز از طریق عملکرد سازمانی باعث افزایش رابطه بین سرمایه اجتماعی و فرهنگ سازمانی شد [۳۰].

نوآوری مقاله کنونی از چند حیث قابل‌تدقیق و بررسی است:

- مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی مازندران؛

- مولفه‌های ارتقاء سرمایه اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی،

- مولفه‌های بهینه‌سازی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی به‌ویژه در دوران بحران کرونا

### روش پژوهش

روش تحقیق از نوع آمیخته - اکتشافی است. جامعه خبرگی در بخش کیفی شامل خبرگان دانشگاهی، مدیران و کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی است که از روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی تا رسیدن به اشباع نظری، استفاده گردید. در این بخش، ۳۰ نفر از نخبگان حوزه مدیریت انتخاب گردیدند که در مصاحبه ۱۶ به اشباع نظری رسید. جامعه آماری در بخش کمی شامل ۱۵۰ نفر از نخبگان حوزه تأمین اجتماعی بوده است. روش نمونه‌گیری باتوجه به جامعه آماری موردنظر به صورت نمونه‌گیری خوشه‌ای نسبی چندمرحله‌ای با فرمول کوکران به تعداد ۹۰ نفر است به طوری که هریک از چهار حوزه غرب، شرق و شمال و جنوب استان مازندران، نقش یک حوزه را ایفا کرده و در مرحله بعد، شعبه‌های تأمین اجتماعی واقع شده در هر حوزه هم یک خوشه

را تشکیل داد. پخش پرسش‌نامه به صورت تصادفی در خوشه و به نسبت جمعیت آن خوشه بود. باتوجه به اینکه روش تحقیق در این پژوهش ترکیبی بوده، طی دو مرحله و به شرح ذیل انجام شد

الف- بخش کیفی: این بخش از پژوهش، با انجام مصاحبه عمیق از خبرگان و به‌کارگیری تکنیک داده‌بنیاد (الگوی نظام‌مند استراوس و کوربین) در محیط نرم‌افزار مکس.کیو.دی ورژن ۲۰۱۸ انجام گرفت که مراحل کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی بر روی مصاحبه‌های عمیق انجام گرفته از خبرگان انجام شد و به صورت مدل پارادایمی ارائه شد. معیار انتخاب این خبرگان سابقه کار حداقل ۱۰ سال در زمینه‌های مدیریت در سازمان تأمین اجتماعی و تحصیلات حداقل کارشناسی بود. مدت‌زمان هر مصاحبه بین ۶۰ تا ۹۰ دقیقه متغیر بود و مصاحبه‌ها با رضایت شرکت‌کنندگان با استفاده از دستگاه ضبط صوت، ضبط و به شرکت‌کنندگان در مورد محرمانه ماندن اطلاعات اطمینان داده شد مصاحبه‌ها در دو نوبت (یکبار به منظور گردآوری اطلاعات و بار دوم به منظور تأیید اطلاعات) انجام شد. اعتبارپذیری پژوهش با راهبردهای درگیری پیوسته و طولانی‌مدت محقق با فرایند گردآوری و تحلیل داده‌های پژوهش، بازبینی و کنترل همکاران، تأییدپذیری مشارکت شرکت‌کنندگان به دست آمد.

الف- بخش کمی: برای آزمودن و کمی‌سازی مدل راهبردی نیاز بوده که در یک جامعه آماری، مدل تحقیق مورد آزمون قرار بگیرد. با نظرسنجی از کارکنان برخی از شرکت‌های نوپا با پخش پرسش‌نامه در بین آنها، اطلاعات موردنیاز جمع‌آوری شد. آن‌گاه به‌کارگیری معادلات ساختاری (SEM) در محیط نرم‌افزار AMOS، داده‌ها تجزیه و تحلیل شد تا ابعاد مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران در دوران کرونا شناسایی شده، مورد آزمون قرار بگیرد.

### یافته‌های پژوهش

الف- یافته‌های بخش کیفی

فرایند تحلیل داده‌ها با استفاده از کدگذاری در طی سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام گرفت.

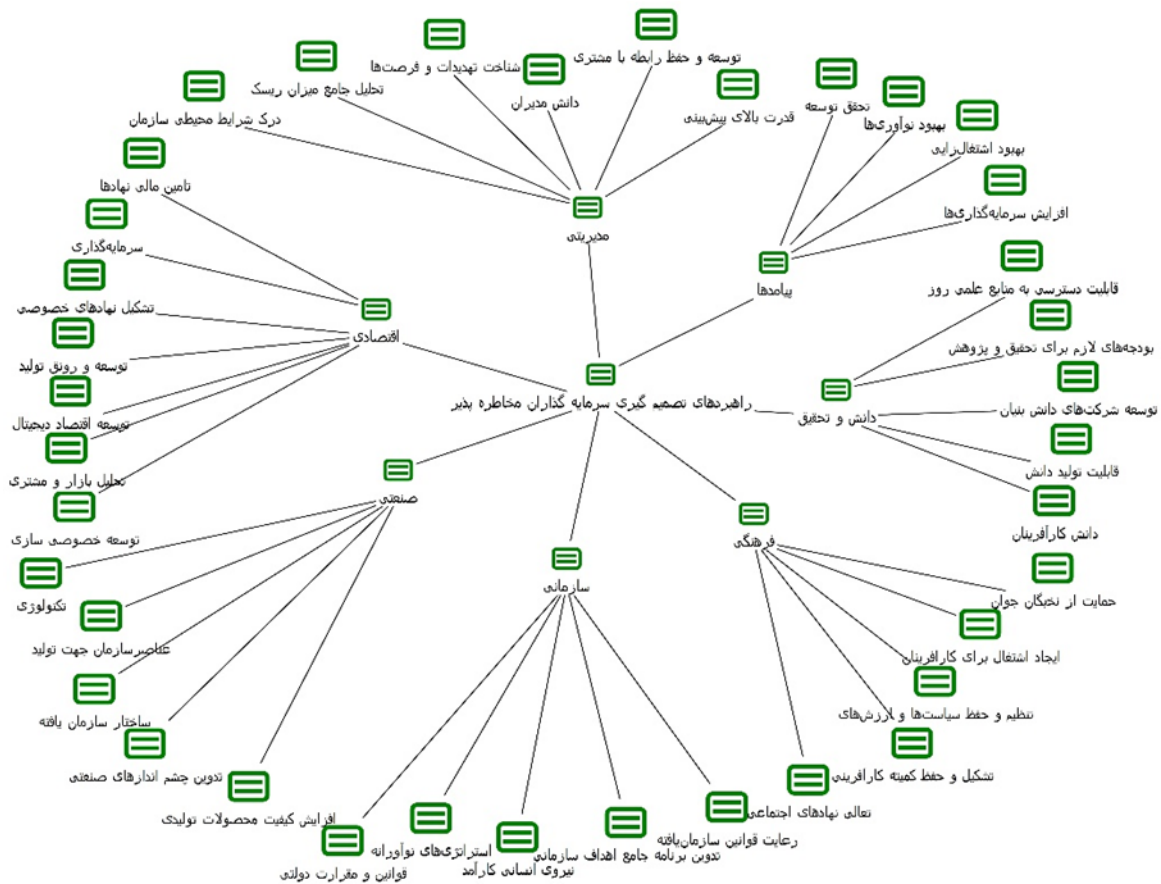
گام اول، کدگذاری باز: محقق قبل از اینکه کدگذاری داده‌ها را شروع کند همه مصاحبه‌های ضبط شده را به صورت دست‌نوشته اول روی کاغذ نوشته و یک‌بار هم مجدداً مصاحبه را گوش کرده و با دست‌نوشته مقایسه کرد تا جمله‌ای از قلم نیفتاده باشد،

سپس دست‌نوشته‌ها را در نرم‌افزار ورد تایپ نموده و به نرم‌افزار مگس کیودا وارد و مصاحبه‌ها را جدا از یکدیگر کدگذاری نمود که در ۱۶۱ کدباز به دست آمد. با حذف کدهای تکراری و ادغام کدهای مترادف در مجموع ۳۳ کدباز نهایی استخراج شد.

گام دوم، کدگذاری محوری: این گام مرحله دوم تجزیه و تحلیل در نظریه‌پردازی داده‌بنیاد است. هدف از این مرحله برقراری رابطه بین طبقه‌های تولیدشده در مرحله کدگذاری باز است. جدول شماره یک کدگذاری محوری داده‌های تحقیق را ارائه می‌کند.

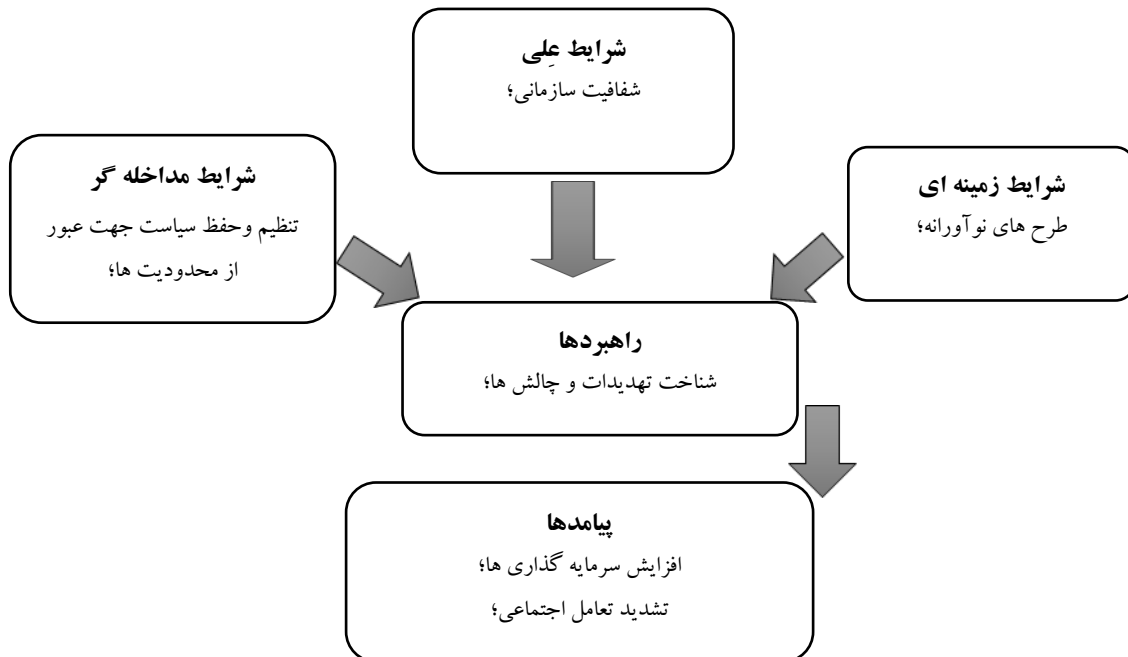
کدگذاری محوری	کدگذاری باز
مدیریتی	تحلیل جامع میزان ریسک
	قدرت بالای پیش‌بینی
	درک شرایط محیطی سازمان
	شناخت تهدیدات و فرصت‌ها
	دانش مدیران
اقتصادی	توسعه و حفظ رابطه با مشتری
	تأمین مالی نهادها
	سرمایه‌گذاری
	تشکیل نهادهای خصوصی
	توسعه و رونق تولید
	توسعه اقتصاد دیجیتال
	تحلیل بازار و مشتری
فناوری	توسعه خصوصی‌سازی
	تکنولوژی
	عناصر سازمان جهت تولید
	ساختار سازمان‌یافته
	تدوین چشم‌اندازهای صنعتی
سازمانی	افزایش کیفیت محصولات تولیدی
	قوانین و مقررات دولتی
	استراتژی‌های نوآورانه
	نیروی انسانی کارآمد
فرهنگی	تدوین برنامه جامع اهداف سازمانی
	رعایت قوانین سازمان‌یافته سازمانی
	تعالی نهادهای اجتماعی
	تشکیل و حفظ کمیته کارآفرینی
	تنظیم و حفظ سیاست‌ها و ارزش‌های سازمان
دانش و تحقیق	ایجاد اشتغال برای کارآفرینان
	حمایت از نخبگان جوان
	دانش کارآفرینان
	قابلیت تولید دانش
پیامدها	توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان
	بودجه‌های لازم برای تحقیق و پژوهش
	قابلیت دسترسی به منابع علمی روز جهان
	افزایش سرمایه‌گذاری‌ها
	تشدید تعامل اجتماعی
	تعمیق رضایت اجتماعی
	توسعه همه‌جانبه سازمان

جدول ۱. مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل



شکل ۱. خروجی نرم‌افزار مکس کیودا از کدگذاری محوری داده‌ها

گام سوم، کدگذاری انتخابی: بر اساس تحلیل داده‌های کیفی، کدهای محوری در قالب کدهای انتخابی تکمیل شدند و طبق آن خط ارتباطی میان مقوله‌های پژوهش شامل شرایط علی، بستر (شرایط زمینه‌ای)، شرایط مداخله‌گر، راهبرد و پیامدها مشخص شد. نمودار شماره ۱ مدل فرایند کیفی پژوهش را نشان می‌دهد.



شکل ۲: الگوی پارادایمی مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران با تأکید بر دوران کرونا

## گزاره‌های حکمی (قضایا) پژوهش

بر پایه مولفه‌های مراحل کدگذاری اکتشافی قضایای زیر به دست می‌آیند: قضیه ۱: مولفه‌های چهارگانه گانه شفافیت سازمانی، شایستگی و حمایت دولتی و انسجام اجتماعی شرایط علی برای مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران در دوران شیوع کرونا محسوب می‌شوند. قضیه ۲: عوامل طرح‌های نوآورانه، توسعه و حفظ رابطه با مراجعه‌کنندگان و مهارت و مدیریت سازمان زمینه و بستری خاص را برای تحقق ارتقاء سرمایه اجتماعی ایجاد می‌کنند. قضیه ۳: شرایط مداخله‌گر عوامل سازمانی بستری عام را برای تحقق راهبرد ارتقاء سرمایه اجتماعی فراهم می‌آورند. قضیه ۴: شرایط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر پیامد افزایش سرمایه‌گذاری‌ها، تشدید تعامل اجتماعی، تعمیق رضایت اجتماعی، توسعه همه‌جانبه سازمان جهت ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران در دوران شیوع کرونا را در پی خواهد داشت.

### ب. یافته‌های بخش کمی

در بررسی توصیفی آزمودنی‌های تحقیق، ۷۳ نفر (۸۱٪) مرد و ۱۷ نفر (۱۹٪) زن و در رده‌های سنی آزمودنی‌ها، ۱۸ نفر (۲۰٪) بین ۳۰-۳۵ سال، ۲۲ نفر (۲۴٪) بین ۳۵-۴۰ سال،

۳۸ نفر (۴۲٪) ۴۰-۴۵ سال و ۱۲ نفر (۱۴٪) بالاتر از ۵۰ سال بوده‌اند. در بررسی مدرک تحصیلی افراد، ۲۸ نفر (۳۱٪) دارای تحصیلات کارشناسی، ۴۹ نفر (۵۴٪) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۱۳ نفر (۱۵٪) دارای مدرک دکتری بودند.

### آمار استنباطی

در این مرحله ابتدا روایی صوری پرسش‌نامه حاصل مرحله کیفی، طی نظرسنجی از چندین خبره و انجام اصلاحات موردنظر آنها تأیید گردید و بر اساس محاسبه CVI و CVR برای هریک از گویه‌ها، روایی محتوایی پرسش‌نامه، مورد تأیید یک گروه ۳۰ نفره متشکل از اساتید و نخبگان دانشگاهی و افراد خبره حوزه سرمایه‌گذاری قرار گرفت به طوری که محدوده CVI و CVR برای هریک از گویه‌ها بالای ۶۲/۰ به دست آمد. سؤال ویژه اول: ابعاد مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران با تأکید بر دوران کرونا کدام‌اند؟ برای تشخیص این مسئله که تعداد داده‌های موردنظر (اندازه نمونه‌ها و رابطه بین متغیرها) برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر از شاخص آزمون تناسب کایزر-مایر و آزمون بارتلت استفاده گردید. آزمون تناسب کایزر-مایر شاخصی از کفایت نمونه‌گیری است که کوچک بودن همبستگی جزئی بین متغیرها را بررسی می‌کند.

عدد آزمون تناسب کایزر مایر و آزمون بارتلت		سازه
۰.۸۵۳	برداری کفایت نمونه	شرایط علی
۱۸۷۸.۲۷۲	بارتلت	
۱۲۰	درجه آزادی	
۰.۰۰	معنی‌داری سطح	شرایط زمینه‌ای
۰.۸۶	کفایت نمونه‌برداری	
۲۰۱۷.۳۶۴	بارتلت	
۱۲۰	درجه آزادی	شرایط مداخله‌ای
۰.۰۰	معنی‌داری سطح	
۰.۷۲۸	کفایت نمونه‌برداری	
۱۳۱۴.۱۹۸	بارتلت	راهبرد
۵۵	درجه آزادی	
۰.۰۰	داری معنی‌سطح	
۰.۸۵۴	برداری کفایت نمونه	پیامد
۳۷۹۲.۸۰۴	بارتلت	
۴۹۶	درجه آزادی	
۰.۰۰	داری معنی‌سطح	پیامد
۰.۹۳۸	برداری کفایت نمونه	
۱۶۱۳.۰۶۶	بارتلت	
۱۰۵	درجه آزادی	پیامد
۰.۰۰	داری معنی‌سطح	

جدول ۳. نتایج شاخص KMO و آزمون بارتلت برای سازه پژوهش



معناداری آزمون کرویت بارتلت برابر ۰.۰۰۰۹ است. برای بررسی مدل پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که نتایج در جدول ۳ به شرح ذیل آمده است:

جدول ۳ نشان می‌دهد، مقدار KMO (کفایت نمونه‌برداری) برابر ۰.۸۵۳، ۰.۸۶۱، ۰.۷۸۲، ۰.۸۵۴ و ۰.۹۳۸ برای هر یک از شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌ای، راهبرد و پیامد و سطح

شاخص‌های مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران در دوران شیوع کرونا	ضرایب استاندارد	مقادیر t	P-Value	نتایج
تحلیل جامع میزان ریسک	۰.۵۹	۶.۷۱۵	۰.۰۰	معنی‌دار است.
قدرت بالای پیش‌بینی	۰.۷۸	۸.۳۴۷	۰.۰۰	معنی‌دار است.
درک شرایط محیطی سازمان	۰.۷۵	۸.۲۲۴	۰.۰۰۰۹	معنی‌دار است.
شناخت تهدیدات و فرصت‌ها	۰.۶۰	۶.۰۱۳	۰.۰۰	معنی‌دار است.
دانش مدیران	۰.۶۶	۶.۷۱۵	۰.۰۰۰۱	معنی‌دار است.
توسعه و حفظ رابطه با مشتری	۰.۷۰	۷.۳۴۷	۰.۰۰	معنی‌دار است.
تأمین مالی نهادها	۰.۷۵	۸.۶۱۳	۰.۰۰۰۷	معنی‌دار است.
سرمایه‌گذاری	۰.۶۲	۷.۰۱۳	۰.۰۰	معنی‌دار است.
تشکیل نهادهای خصوصی	۰.۵۶	۷.۷۱۸	۰.۰۰	معنی‌دار است.
توسعه و رونق تولید	۰.۷۴	۶.۴۲۰	۰.۰۰	معنی‌دار است.
توسعه اقتصاد دیجیتال	۰.۸۲	۷.۶۹۸	۰.۰۰۰۶	معنی‌دار است.
تحلیل بازار و مشتری	۰.۶۸	۶.۴۱۴	۰.۰۰	معنی‌دار است.
توسعه خصوصی‌سازی	۰.۷۰	۶.۵۵۴	۰.۰۰۰۲	معنی‌دار است.
تکنولوژی	۰.۸۱	۷.۳۲۶	۰.۰۰	معنی‌دار است.
عناصر سازمان جهت تولید	۰.۶۳	۶.۰۰۱	۰.۰۰	معنی‌دار است.
ساختار سازمان‌یافته	۰.۶۹	۱۰.۷۱۱	۰.۰۰	معنی‌دار است.
تدوین چشم‌اندازهای صنعتی	۰.۸۸	۹.۳۴۰	۰.۰۰۰۸	معنی‌دار است.
افزایش کیفیت محصولات تولیدی	۰.۶۵	۲۱.۲۶۴	۰.۰۰۰۰۶	معنی‌دار است.
قوانین و مقررات دولتی	۰.۸۰	۸.۹۱۳	۰.۰۰	معنی‌دار است.
استراتژی‌های نوآورانه	۰.۶۲	۱۴.۱۱۵	۰.۰۰	معنی‌دار است.
نیروی انسانی کارآمد	۰.۹۰	۱۱.۳۸۷	۰.۰۰۰۱	معنی‌دار است.
تدوین برنامه جامع اهداف سازمانی	۰.۸۵	۸.۳۱۶	۰.۰۰	معنی‌دار است.
رعایت قوانین سازمان‌یافته سازمانی	۰.۷۲	۸.۳۱۰	۰.۰۰	معنی‌دار است.
تعالی نهادهای اجتماعی	۰.۸۶	۷.۸۱۷	۰.۰۰	معنی‌دار است.
تشکیل و حفظ کمیته کارآفرینی	۰.۸۴	۱۰.۴۲۲	۰.۰۰	معنی‌دار است.
تنظیم و حفظ سیاست‌ها و ارزش‌های سازمان	۰.۸۹	۳.۶۰۸	۰.۰۰۰۲	معنی‌دار است.
ایجاد اشتغال برای کارآفرینان	۰.۶۸	۵.۴۴۱	۰.۰۰	معنی‌دار است.
حمایت از نخبگان جوان	۰.۷۸	۱۲.۵۱۴	۰.۰۰	معنی‌دار است.
دانش کارآفرینان	۰.۷۷	۱۳.۷۵۱	۰.۰۰۰۰۴	معنی‌دار است.
قابلیت تولید دانش	۰.۹۰	۸.۷۴۳	۰.۰۰۰۰۸	معنی‌دار است.
توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان	۰.۸۴	۴.۲۲۴	۰.۰۰۰۰۲	معنی‌دار است.
بودجه‌های لازم برای تحقیق و پژوهش	۰.۹۳	۹.۱۱۶	۰.۰۰	معنی‌دار است.
قابلیت دسترسی به منابع علمی روز جهان	۰.۸۶	۶.۸۹۲	۰.۰۰	معنی‌دار است.
افزایش سرمایه‌گذاری‌ها	۰.۷۹	۱۷.۳۲۷	۰.۰۰	معنی‌دار است.
بهبود اشتغال‌زایی	۰.۵۸	۱۰.۰۱۱	۰.۰۰۰۰۹	معنی‌دار است.
بهبود نوآوری‌ها	۰.۹۲	۳.۶۲۸	۰.۰۰۰۰۳	معنی‌دار است.
تحقق توسعه	۰.۷۶	۵.۱۸۴	۰.۰۰	دار است. معنی

جدول ۴. مدل اندازه‌گیری مدل پژوهش

در این تحقیق بارعاملی تمامی سؤالات بزرگتر از ۰.۵ است، بنابراین شاخص‌های مدل از دقت لازم برای اندازه‌گیری مولفه‌های تحقیق را برخوردار است. سؤال ویژه دوم: روابط بین ابعاد مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران در دوران شیوع کرونا چگونه است؟

برای بررسی سؤال دوم پژوهش با استفاده از الگوی ساختاری و تحلیل مسیر در مدل پژوهش به بررسی روابط بین ابعاد مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران در دوران شیوع کرونا پرداخته شد. جدول ۴ تحلیل مسیرمدل پارادایمی پژوهش را در حالت ضرایب استاندارد نشان می‌دهد:

نتایج	P-Value	مقادیر t	ضرایب استاندارد	فرضیه‌ها
معنی‌دار است.	۰.۰۰	۲.۲۱۸	۰.۵۹	عوامل اقتصادی به راهبرد دانش و تحقیق
معنی‌دار است.	۰.۰۰۰۱	۳.۰۱۸	۰.۶۲	عوامل مدیریتی به راهبرد دانش و تحقیق
معنی‌دار است.	۰.۰۰۰	۷.۳۳۴	۰.۵۷	عوامل سازمانی به راهبرد دانش و تحقیق
معنی‌دار است.	۰.۰۰۰	۳.۶۸۹	۰.۴۹	عوامل فرهنگی به راهبرد دانش و تحقیق
معنی‌دار است.	۰.۰۰۰۷	۴.۶۰۵	۰.۷۰	عوامل صنعتی به راهبرد دانش و تحقیق
دار است. معنی	۰.۰۰۰۳	۸.۴۱۳	۰.۵۱	راهبرد علم و فناوری به پیامد

جدول ۵. نتایج تحلیل مسیر الگوی ساختاری

در این مرحله از تحقیق باید به تعیین برازش مدل پرداخت. نتایج چند شاخص برازندگی مدل در جدول شماره ۶ ارائه می‌شود:

نام شاخص	حد مجاز	برآورد مدل	نتیجه
برازش مطلق			
کای اسکوئر بهینه شده (CMIN)	از ۳ کم‌تر	۲.۱۰۵	تأیید برازش
ریشه میانگین مربعات باقی‌مانده (RMR)	زیر ۰.۰۵	۰.۰۴۳	تأیید برازش
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰.۹ به بالا	۰.۹۰۳	تأیید برازش
برازش تطبیقی			
شاخص برازش هنجار شده (NFI)	۰.۹ به بالا	۰.۹۰۱	تأیید برازش
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰.۹ به بالا	۰.۹۲۴	تأیید برازش
شاخص برازش نسبی (RFI)	۰.۹ به بالا	۰.۹۴۵	تأیید برازش
شاخص برازش افزایشی (IFI)	۰.۹ به بالا	۰.۹۱۱	تأیید برازش
برازش مقتصد			
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	زیر ۰.۰۸	۰.۰۵۷	تأیید برازش
شاخص نیکویی برازش ایجازی (PGFI)	بین ۰.۶ تا ۱	۰.۷۶۹	تأیید برازش
شاخص برازش ایجازی هنجار شده (PNFI)	بین ۰.۶ تا ۱	۰.۸۸۷	تأیید برازش

جدول ۶. شاخص‌های برازش مدل و حد مطلوب آنها

همان‌طور که مشاهده می‌شود بر طبق جدول فوق، همه شاخص‌های برازش مطلق، تطبیقی و مقتصد مدل توسعه، در محدوده قابل‌قبول قرار دارند؛ بنابراین مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران در دوران شیوع کرونا از برازش مناسب و قابل‌قبولی برخوردار است.

سؤال ویژه سوم: اولویت‌بندی هریک از ابعاد مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران در دوران شیوع کرونا چگونه است؟

بررسی اولویت‌ها با استفاده از آزمون فریدمن انجام گردید. بیشترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به عوامل علی با میانگین رتبه ۴.۶۵ دومین اولویت مربوط به پیامد با میانگین رتبه ۴.۳۷ سومین اولویت مربوط به شرایط مداخله‌ای با میانگین رتبه ۳.۶۸ چهارمین اولویت مربوط به راهبرد دانش و تحقیق با میانگین رتبه ۳.۳۳ پنجمین اولویت مربوط به شرایط زمینه‌ای با میانگین رتبه ۳.۱۸ بوده است.

در عوامل مدیریتی، بیشترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شاخص قدرت بالای پیش‌بینی با میانگین رتبه ۲.۱۶ و کمترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شاخص تحلیل جامع میزان ریسک با میانگین رتبه ۱.۷۶ بوده است. در عوامل اقتصادی، بیشترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شاخص تحلیل بازار و مشتری با میانگین رتبه ۲.۲۸ و کمترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شاخص توسعه خصوصی‌سازی با میانگین رتبه ۱.۶۹ بوده است. در عوامل صنعتی، بیشترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شاخص تکنولوژی با میانگین رتبه ۲.۲۴ و کمترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شاخص ساختار سازمان‌یافته با میانگین رتبه ۱.۲۲۶ بوده است. در عوامل فرهنگی، بیشترین اولویت مربوط به شاخص تشکیل و حفظ کمیته کارآفرینی با میانگین ۳.۴۷ و کمترین اولویت مربوط به شاخص ایجاد اشتغال برای کارآفرینان بوده است. در پیامد، بیشترین اولویت از لحاظ عملکردی به شاخص افزایش سرمایه‌گذاری‌ها با میانگین رتبه ۲.۹۹ و کمترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شاخص تحقق توسعه با میانگین رتبه ۱.۹۴ بوده است. در عوامل سازمانی، بیشترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شاخص نیروی انسانی کارآمد با رتبه ۱.۵۸ و کمترین اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شاخص رعایت قوانین سازمان‌یافته سازمانی با میانگین رتبه ۱.۴۲ بوده است. در راهبرد، بیشترین اولویت از لحاظ عملکردی به شاخص توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان با میانگین رتبه ۳.۱۱۸ و کمترین

اولویت از لحاظ عملکردی مربوط به شاخص دانش کارآفرینان با میانگین رتبه ۲.۱۴ بوده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

سرمایه اجتماعی تمام الزاماتی را که برای توسعه جامعه ضرورت دارند را در خود جای می‌دهد. پرداختن به مسائل نظری و اجرایی سرمایه اجتماعی و نیز تبیین الزامات نهفته در آن برای توسعه اقتصادی و اجتماعی جالب و اساسی است و جای آن دارد که از سوی متخصصان موردبحث و بررسی قرار گیرد تا روشن شود که در کشورهای موفق در راه توسعه، مدیریت بر آن چگونه تحقق پذیرفته است. پژوهش درباره سرمایه اجتماعی اگرچه هنوز در مراحل آغازین است؛ ولی سیاست‌گذاران نمی‌توانند منتظر بمانند که پژوهشگران قبلاً از همه چیزهایی که باید در این عرصه دانست سر درآورند و بعد از آن دست به عمل بزنند؛ بلکه باید تو اما بیاموزند و عمل کنند که این مستلزم ارزیابی جدی‌تر پروژه‌ها و برآورد دقیق‌تر تأثیر این با آن سیاست بر سرمایه اجتماعی است و ضمناً تلاش مدیران و رهبران جامعه برای ارتقای سرمایه اجتماعی از طریق اعتمادسازی، برقراری نظام‌های مشارکتی، تقویت نهادهای مدنی، تأمین امنیت شهروندان در جهت حضور داوطلبانه در نهادهای اجتماعی نیز حائز اهمیت است. از طرفی، یکی از سازمان‌های اجتماعی مهم و اثرگذار در کشورمان، سازمان تأمین اجتماعی است. سازمان تأمین اجتماعی هم اکنون حدود ۴۲ میلیون نفر را تحت پوشش دارد، بخش مستمری که در قانون هم به طور مجزا موردتوجه قرارگرفتن حدود دو سوم منابع این سازمان را به خود تخصیص داده است. آمار افراد تحت پوشش تأمین اجتماعی ۱۴ میلیون بیمه شده هستند که ۱۰ میلیون نفر تابع قانون کار و بیمه شده اجباری و حدود ۲ میلیون نفر بیمه‌شدگان مشاغل آزاد و اختیاری و حدود ۲ میلیون هم بیمه‌شدگان تکلیفی هستند که جمعاً با خانواده‌هایشان ۳۷ میلیون نفر می‌شوند. حدود ۳ میلیون و پانصد هزار نفر هم مستمری‌گیر تحت پوشش سازمان هستند که با خانواده‌هایشان بیش از ۵ میلیون نفر را تشکیل می‌دهند؛ بنابراین بیش از نیمی از جمعیت کشور تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی هستند. این سازمان یکی از مهم‌ترین نهادهای تأمین‌کننده اقتصادی، خدمات درمانی و پوششی مراجعه‌کنندگان به شمار می‌رود و طیف وسیعی از جمعیت کشور به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم در ارتباط با این سازمان قرار دارند، لذا مسئله مهم و اصلی در این میان تبیین این موضوع است که سازمان تأمین اجتماعی با

استفاده از ارتقاء سرمایه اجتماعی بایستی بتواند در راستای بهبود عملکرد خود آن هم در یک شرایط خاص و عموماً بحرانی بهره برد. به دیگر سخن، در شرایط کنونی که بحران پاندمی کرونا جهان را با چالش‌های عظیمی مواجه نموده است، نهادها و سازمان‌های مهم و اثرگذاری همچون سازمان تأمین اجتماعی با تمسک به سرمایه اجتماعی بایستی بتوانند خدمات بهینه‌تری به مراجعه‌کنندگان خود ارائه کنند.

هدف تحقیق حاضر طراحی مدل ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی مازندران در دوران شیوع کرونا بوده است که در نهایت نتایج بخش کیفی نشان داد مدل نهایی دارای هفت مؤلفه عوامل مدیریتی، اقتصادی، صنعتی، سازمانی، فرهنگی، دانش و تحقیق و پیامدها است. در استخراج عوامل مدیریتی و سازمانی تحقیق حاضر با تحقیق نوریانتو و همکاران (۲۰۲۰) و باسیتی (۱۴۰۰) همخوانی دارد. در شناسایی و استخراج عوامل اقتصادی تحقیق حاضر با تحقیق امیری و همکاران (۱۴۰۰) هم‌راستا است. همین‌طور تحقیق حاضر با تحقیق تاناردینی و کرول (۲۰۱۵) همخوانی دارد. همچنین یافته‌های پژوهش کنونی یافته‌های مقاله نظری و همکاران (۱۳۹۷) به‌ویژه در خصوص تأکید بر مهارت‌های ارتباطی را تأیید می‌نماید. همچنین بر اساس یافته‌های مقاله هدر و همکاران (۲۰۲۱) که مهم‌ترین سرمایه اجتماعی درون‌سازمانی مبتنی بر مهارت و مدیریت سازمان و مهم‌ترین مؤلفه برای ارزیابی سرمایه اجتماعی در بعد بیرونی، اعتماد است، یافته‌های مقاله کنونی نیز این مؤلفه‌ها را تأیید نموده است. یافته‌های مقاله کنونی، یافته‌های مقاله اروین استوپ و همکاران (۲۰۲۱) که تأکید بر دو مؤلفه اصلی مدیریت بهینه بحران و راهبردهای های نوآورانه داشتند، تأیید نموده است. یافته‌های پژوهش کنونی همچنین یافته‌های مقاله‌های محبوب روشن و همکاران (۱۴۰۰) و عابدینی و همکاران (۱۳۹۸) را تأیید می‌نماید. بر اساس نتایج بخش کمی بار عاملی همه شاخص‌های مدل بزرگ‌تر از ۰.۷ است و مقادیر آماره همه شاخص‌ها نیز بزرگ‌تر از ۱.۹۶ است، نشان‌دهنده این است که شاخص‌های انتخاب شده برای اندازه‌گیری مولفه‌های موردنظر خود از دقت لازم برخوردار هستند. نتایج مدل ساختاری حاکی از معناداری مسیرهای مدل پارادایمی تحقیق است و در نهایت مقادیر برازش مدل نشان از برازش کلی قوی مدل در پژوهش حاضر دارد.

۱۴. پناهی، بلال (۱۳۹۸)، فراتحلیل پیشایندها و پیامدهای سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها، فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۶، شماره ۳، صص ۳۷۳-۳۵۱.
15. Cortinovis, N. (2017). "Quality of government and social capital as drivers of regional diversification in Europe." *Journal of Economic Geography*, 17 (6): 1179-1208.
16. Burcher, S and Mayer, H. (2018). "Are there differences in social capital related to corporate regional engagement in dynamic and less dynamic non-core regions?". *Journal of European Planning Studies*, 26(2): 342-364.
17. Lang, L., Behl, A., Dong, N., Thu, N and Dewani, P. (2021). "Social capital in agribusiness: an exploratory investigation from a supply chain perspective during the COVID-19 crisis." *International Journal of Logistics Management*, 16(26): 37-53.
18. Xue, X., Reed, W and Menclova, A. (2020). "Social capital and health: A meta-analysis". *Journal of Health Economy*, 72 (4): 693-706.
19. Painter, M and Qiu, T. (2021). "Political beliefs affect compliance with government mandates". *Journal of Economic Behavior & Organization*, (185): 688-701.
20. Durante, R., Guiso, L and Gulino, G. (2021). "Asocial capital: Civic culture and social distancing during Covid-19". *Journal of Public Economy*, (194): 304-342.
۲۱. نظری، رسول؛ رضایی حمید، فریبا و تیپ، هادی (۱۳۹۷)، رابطه مهارت‌های ارتباطی با سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ورزشی استان همدان و ارائه مدل، فصلنامه مدیریت ورزشی، دوره ۱۰، شماره ۱، صص ۳۳-۴۸.
۲۲. محبوب روشن، شبنم؛ دانش فرد، کرم الله و میرسپاسی، ناصر (۱۴۰۰)، طراحی الگوی نقش دولت در ارتقای سرمایه اجتماعی با رویکرد خلق ارزش عمومی در سازمان‌های دولتی ایران، فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۸، شماره ۲، صص ۲۰۹-۲۳۳.
۲۳. عابدینی، مریم؛ میرسپاسی، ناصر و حق شناس، فریده (۱۳۹۸)، ارائه مدل توسعه منابع انسانی با رویکرد ارتقاء سرمایه اجتماعی سازمانی، فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال هفتم، شماره ۱، صص ۳۱-۵۴.
۲۴. باسیتی، شهرام (۱۴۰۰)، روایت اعضاء از سرمایه اجتماعی در تشکیل و توسعه تعاونی‌های کارآفرینی زنان (بررسی آسیب‌شناسی تعاونی‌های کارآفرین زنان در شهرستان دامغان)، فصلنامه توسعه کارآفرینی، دوره ۱۴، شماره ۵۲، صص ۱۸۱-۲۰۰.
۲۵. امیری، مجتبی؛ نرگسیان، عباس؛ فرهی، علی و غلامی، بهمن (۱۴۰۰)، ارائه مدل سرمایه معنوی در سازمان‌های مردم‌نهاد شهر تهران، فصلنامه مدیریت منابع انسانی، دوره ۱۳، شماره ۴۳، صص ۱۰۱-۱۲۹.
26. Hador, L and Eckhaus, and Klein, G. (2021). "Personal Social Capital in Organizations: A New Scale to Assess Internal and External Personal Social Capital in Organizations". *Journal of Social Indicators Research*, 157(1): 1-23.
27. Stoop, E., Brandsen, T and Helderma, K. (2021). "The Impact of the cooperative structure on organizational social capital, *Journal of Social Enterprise Journal*". 17(4): 548-565.

1. Bai, J., Jin, W and Wan, C. (2020). "The Impact of Social Capital on Individual Responses to COVID-19 Pandemic: Evidence from Social Distancing." *Journal of Social Science*, 8(12): 163-189.
2. Wu, C and Wilkes, R. (2020). "Education and Social Trust in Transitional China." *Chinese Sociological Review*, 52 (2): 115-143.
۳. دهبیم پور، مهدی (۱۴۰۰)، تأثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت جریان‌های شکافنده سازمانی با میانجیگری شفافیت سازمانی، فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۸، شماره ۳، صص ۳۹۹-۴۲۴.
۴. هاشمیه انارکی؛ محمد؛ قلیپور، آرن؛ امیری، مجتبی و بابایی زکلیکی، محمدعلی (۱۴۰۰)، طراحی چارچوب شایستگی کارکنان مبتنی بر راهبردهای سازمان (مورد مطالعه معاونت برق وزارت نیرو)، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۲۹-۵۸.
۵. وکیلی، محمد؛ دهقانان، حامد؛ رحمان سرشت، حسین و خاشعی ورنامخواستی، وحید (۱۴۰۰)، مدلی برای شایستگی‌های مشاور استراتژی سازمان، فصلنامه مدیریت بهبود تحول، دوره ۳۰، شماره ۱۰۱، صص ۶۷-۸۳.
۶. عسگرزاد نوری، باقر و میرموسوی، معصومه (۱۴۰۰)، فراتحلیل شاخص‌های کلیدی مدیریت منابع انسانی موثر بر بهبود عملکرد کارکنان، فصلنامه مدیریت بهبود تحول، دوره ۳۰، شماره ۱۰۱، صص ۴۷-۸۱.
۷. کیوان آرا، امیر؛ اعتباریان، اکبر و رشیدپور، علی (۱۴۰۰)، نوع‌شناسی رفتار سازمانی کارکنان خشنود سازمان‌های فرهنگی براساس ابعاد باورمندی و انواع رفتار فردی، فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، دوره ۱۲، شماره ۲، صص ۱۰۵-۱۲۵.
۸. قاسم پور، حامد؛ شیری، اردشیر و یاسینی، علی (۱۴۰۰)، فهم پدیده ناتوانی آموخته‌شده و شناسایی عوامل شکل‌دهنده آن در سازمان‌های دولتی، فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، دوره ۱۲، شماره ۲، صص ۵۲-۷۶.
9. Putra, B. (2020). "Role of the Government in Social Capital Development in Indonesia." *Journal of Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(6): 7-21.
10. Barrios, J., Benmelech, E., Hochberg, P., Sapienza, M and Zingales, L. (2020). "Civic Capital and Social Distancing during the Covid-19 Pandemic." *National Bureau of Economic Research*, (193): 109-123.
11. Moore, S and Carpiano, M. (2020). "Measures of Personal Social Capital over Time: A Path Analysis Assessing Longitudinal Associations among Cognitive, Structural, and Network Elements of Social Capital in Women and Men Separately." *Journal of Social Science & Medicine*, 14(28): 410-423.
12. Son, Joonmo. (2020). *Social Capital*, NewYork: Polity Publications. Coleman, J. (2020). *Social Capital in the Creatioof Human Capital*, London: SAGE.
۱۳. دانایی فرد، حسن؛ مولوی، زینب و سهرابی، آرزو (۱۴۰۰)، جنبه تاریک سرمایه اجتماعی: بررسی نقش سرمایه اجتماعی در تمایل به فساد اداری، فصلنامه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۸، شماره ۳، صص ۴۲۵-۴۴۹.

28. Tantardini, M and Kroll, A. (2015). "The Role of Organizational Social Capital in Performance Management, Journal of Sociology, Public Performance & Management Review". 6(10): 188-203.
29. Nuryanto, W., Masyhudzulhak, D., Sutawidjaya, A and Saluy, A. (2020). "The Impact of Social Capital and Organizational Culture on Improving Organizational Performance, International Review of Management and Marketing". 10(3): 93-100.
30. Stoop, E., Brandsen, T and Helderma, K. (2021). "The Impact of the cooperative structure on organizational social capital, Journal of Social Enterprise Journal". 17(4): 548-565.
31. Tantardini, M and Kroll, A. (2015). "The Role of Organizational Social Capital in Performance Management, Journal of Sociology, Public Performance & Management Review". 6(10): 188-203.
32. Nuryanto, W., Masyhudzulhak, D., Sutawidjaya, A and Saluy, A. (2020). "The Impact of Social Capital and Organizational Culture on Improving Organizational Performance, International Review of Management and Marketing". 10(3): 93-100.

