

## تبیین عوامل مرتبط با ارتقا سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۴/۱۲ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۲۳

### خلاصه

**مقدمه:** در حال حاضر سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی دارای قابلیت ها و دارایی های مهم سازمانی هستند که می توانند به سازمان در خلق و تسهیم دانش و بهبود عملکرد سازمان کمک بسیار کنند. از این رو برای سازمان های امروزی طراحی سنجه ها و شاخص های مرتبط با سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی و توسعه آن از اهمیت زیادی برخوردار است. بنابراین پژوهش حاضر با هدف تبیین عوامل مرتبط با ارتقا سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۴۰۰ تدوین گردیده است.

**روش کار:** پژوهش از نوع کیفی با رویکرد استقرایی می باشد و استراتژی تحقیق، تحلیل محتوا است. جامعه آماری خبرگان و متخصصان دانشگاهی بودند که با استفاده از اصل اشباع و روش نمونه گیری هدفمند و قضاوتی ۱۳ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده ها از مصاحبه های عمیق و نیمه ساختاریافته بهره گرفته شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از روش تحلیل داده های کیفی موسوم از تحلیل محتوا از نرم افزار مکس کیودا نسخه ۲۰۱۸ استفاده شد.

**نتایج:** براساس یافته های پژوهش، ابعاد و مؤلفه های سرمایه فکری در ۴ بعد و ۱۱ مؤلفه و ابعاد و مؤلفه های سرمایه اجتماعی در ۳ بعد و ۷ مؤلفه شناسایی شد.

**نتیجه گیری:** براساس یافته های این پژوهش، با سرمایه گذاری در سرمایه اجتماعی سازمان در ابعاد شناختی، ساختاری و رابطه ای می توان انتظار داشت سرمایه فکری سازمان شامل سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، تکریم ادبای رجوع و سرمایه نوآوری آن افزایش یابد.

**کلید واژه ها:** سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی، تحقیق کیفی .

آسیه ملک جعفریان<sup>۱</sup>  
مسعود طاهری لاری<sup>\*۲</sup>  
محمود قربانی<sup>۳</sup>  
انیس ایرانمنش<sup>۴</sup>  
علی وفایی نجار<sup>۵</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران.

<sup>۲</sup> استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران. (نویسنده مسئول)

<sup>۳</sup> دانشیار گروه مدیریت آموزشی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران.

<sup>۴</sup> استادیار گروه ریاضی و آمار، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران.

<sup>۵</sup> استاد، دکترای تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.

Email:

mtaherilari67@gmail.com

## مقدمه

امروزه در عصر فرارقابتی سازمان ها با محیطی روبرو هستیم که مشخصه آن افزایش پیچیدگی، جهانی شدن و پویایی است. از این رو، سازمان ها در جهت استمرار و استقرار خود با چالش های نوینی مواجه اند که برون رفت از این چالش ها مستلزم توجه بیشتر به توسعه و تقویت مهارت ها و توانایی های درونی است؛ این کار از طریق مبانی دانش سازمانی، سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی صورت می گیرد و سازمان ها از آن ها برای رسیدن به عملکرد بهتر در دنیای کسب و کار استفاده می کنند (۱). تغییرات سریع در محیط و رشد سازمان های مبتنی بر دانش و فناوری، اهمیت سرمایه فکری را در دنیای امروز دو چندان کرده است (۲) به گونه ای که امروزه مهم ترین چالش مدیریت سرمایه فکری، واداشتن افراد جهت به اشتراک گذاشتن آنچه می دانند، است. این موضوع هم بیشتر پیشینه اجتماعی دارد (۳). به اعتقاد کگیوت و زندر (۴) یک گروه اجتماعی است، که مشخصه آن سرعت و کارآیی در ایجاد و انتقال دانش است. سرمایه اجتماعی، یکی از قابلیت ها و دارایی های مهم سازمانی است که می تواند به سازمان ها در خلق و تسهیم دانش بسیار کمک کند (۴). سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم های اجتماعی هستند که موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای آن جامعه گردیده و باعث پایین آمدن سطح هزینه های مبادلات و ارتباطات می گردد (۵). به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی به عنوان یکی از قابلیت ها و دارایی های مهم سازمان می تواند در خلق و تسهیم دانش موجود در سرمایه های فکری آن کمک نماید و برای آنها در مقایسه با سازمان های دیگر مزیت پایدار ایجاد نماید، همچنین می تواند از دانش ذهنی افراد حمایت کند (۶) و باعث به اشتراک گذاشتن بهتر دانش، ابقاء دانش سازمانی، ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری، روح تعاون، کمک به آموزش، افزایش فعالیت های مرتبط باثبات سازمانی و درک مشترک شود (۷). دانش و سرمایه اجتماعی به عنوان راهبرد های پایدار

برای حصول و نگهداری مزیت رقابتی سازمان ها تشخیص داده شده است (۸).

تا کنون مطالعات متعددی در حوزه سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در داخل و خارج انجام شده است که بیشتر در حوزه اقتصادی و شرکت های تجاری بوده است و پژوهش های کمتری در زمینه سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در سازمان های آموزشی-درمانی بویژه دانشگاه های علوم پزشکی کشور ما علی رغم نقش و جایگاه کم نظیر آن انجام گرفته است. از جمله می توان به پژوهش صفر دوست و همکاران (۱۴۰۱) با عنوان ارائه مدلی جهت بررسی نقش سرمایه فکری و اجتماعی در مولفه های اقتصاد دانش بنیان در ایران اشاره کرد که بیان نمودند سرمایه اجتماعی از طریق بهبود و ارتقای سرمایه های فکری می تواند نقش موثرتری در اقتصاد دانش بنیان ایفا نماید (۹). ابراهیمیان و همکاران (۱۴۰۰) تحت عنوان بررسی رابطه بین سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و عملکرد تحت شرایط عدم اطمینان محیطی و وجود روابط تجاری در بورس اوراق بهادار تهران اشاره نمود که بیان کردند سرمایه انسانی و سرمایه سازمانی بعنوان متغیر میانجی اثر مثبتی میان سرمایه مشتری و سرمایه اجتماعی دارند، و نیز سرمایه اجتماعی بعنوان متغیر میانجی اثر مثبتی میان اجزای سرمایه فکری و عملکرد دارد (۱۰). بین محققان خارجی نیز به صورت محدود در زمینه سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی نیز تحقیقاتی انجام شده است از جمله می توان به تحقیق لو (۲۰۲۰) که در پژوهشی به بررسی نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر قصد استفاده از MOOC پرداخت و بیان کرد که سرمایه فکری قوی ترین عامل تعیین کننده برای استفاده و پس از آن سرمایه اجتماعی است (۱۱). همچنین لیو (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی ارزیابی نقش تعدیل کنندگی ارزش ویژه برند، سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی پرداختند و بیان کردند که سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی بر یکدیگر تاثیر می گذارند و سرمایه فکری

<sup>2</sup> Lu

<sup>3</sup> Liu

<sup>1</sup> Kogut & Znder

سبب تقویت سرمایه اجتماعی می شود و بر ارزش ویژه برند تاثیر دارند(۱۲).

دانشگاه علوم پزشکی به عنوان یکی از شاخص های توسعه یافتگی، از سویی به عنوان یکی از نهادهای عمده اقتصادی مطرح است و از سوی دیگر فعالیت های سازمان ها و شرکت های دیگر را پشتیبانی می نماید که با ایجاد امنیت و اطمینان برای فعالیت های خدماتی، تولیدی و غیره در جامعه روند سازندگی، پیشرفت و ترقی را تسهیل می کند. بنابراین، در میدان رقابت، راهبردهای ارتقای سرمایه های فکری به عنوان راهبرد اصلی، اثربخشی خواهد بود و ارتقای موفقیت آمیز سرمایه های فکری در دانشگاه های علوم پزشکی نیز بستگی به توانایی های سازمان در ایجاد شبکه های ارتباطی مؤثر برای تسهیم و کاربرد دانش خلق شده در این دانشگاه ها و سرمایه اجتماعی مطلوب دارد. در نهایت دانشگاه علوم پزشکی مشهد که جزو سازمان های عظیم و استراتژیک کشور محسوب می شود، علیرغم موقعیت فوق العاده مهم و تأثیرگذار بر جامعه، از لحاظ برخی مباحث مهم سازمانی دچار خلاء مطالعاتی می باشد. یکی از خلاء ها، عدم بررسی و مدل سازی سرمایه فکری در سازمان مزبور می باشد که به اذعان برخی مدیران عالی رتبه آن انجام این کار جزو اولویت های پژوهشی سازمان مذکور قلمداد شده است. دانشگاه علوم پزشکی مشهد به عنوان یک سازمان دولتی از لحاظ رشد منابع مالی، گسترش شبکه خدمات رسانی و افزایش میزان خدمت به وضعیت قابل قبولی رسیده است. علی رغم پیشرفت های مذکور، دانشگاه علوم پزشکی مشهد همانند بسیاری از سازمان ها در استفاده بهینه از منابع (سرمایه) انسانی خود دچار چالش بوده و بهره وری کارکنان در حد مطلوب نیست. از آن جایی که علیرغم نیاز مبرم دانشگاه علوم پزشکی مشهد به انجام چنین پژوهش های کاربردی و راهبردی از قبیل بررسی سرمایه فکری در سازمان، این پژوهش بر آن است تا در قالب یک روش علمی و سیستماتیک، سرمایه فکری را با رویکرد سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی کشور مورد مطالعه دقیق قرار داده و از رهگذر آن اقدام به ارتقای سرمایه فکری نماید.

در همین راستا بررسی مطالعات انجام شده نشان میدهد، ارتقای سرمایه فکری در دانشگاه علوم پزشکی مشهد به خوبی اتفاق نیافته است و علی رغم تحقیقات صورت گرفته ابعاد، زوایا و علت آن بدرستی تبیین نشده است و محقق با طراحی مدل مناسب ارتقای سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی شهرستان مشهد به دنبال کشف این روابط میباشد. بنابراین با توجه به مسأله عنوان شده این تحقیق در پی پاسخ به این سوال است که مدل ارتقاء سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد چیست؟

### روش کار

پژوهش حاضر به لحاظ روش، کیفی با رویکرد استقرایی است و از آنجایی که هدف اصلی پژوهش، بررسی و کاوش مفاهیم و مقوله های مرتبط با سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی از طریق مصاحبه های عمیق با خبرگان علمی بوده است، راهبرد پژوهش، تحلیل محتوا انتخاب گردیده است چرا که از طریق آن محقق به استخراج، مفاهیم، مقوله ها و عوامل اصلی و فرعی موضوع تحقیق پرداخته است.

در این پژوهش، ۱۳ نفر از خبرگان، با شرایط عمومی دارا بودن حداقل مدرک کارشناسی ارشد یا ده سال سابقه فعالیت در دانشگاه های علوم پزشکی و یا امور آموزش عالی و شرایط اختصاصی شامل استاد راهنما، مشاور یا داور پایان نامه های دانشگاهی در زمینه های سرمایه فکری یا سرمایه اجتماعی، مجری یا همکار طرح های پژوهشی یا پروژه های تحقیقاتی در زمینه های سرمایه فکری یا سرمایه اجتماعی، دارای کتاب چاپ شده در زمینه سرمایه فکری یا سرمایه اجتماعی یا مقاله که در مجلات ISI یا علمی پژوهشی معتبر به چاپ رسیده، عضویت در کمیسیون ها، کمیته ها و یا کارگروه های مرتبط با سرمایه فکری یا سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی، دارا بودن حداقل پنج سال سابقه مدیریتی در یکی از واحدها و حوزه های آموزش و منابع انسانی بودند به عنوان نمونه آماری تا رسیدن به اشباع نظری مورد مصاحبه قرار گرفتند. در پژوهش حاضر به منظور تبیین عوامل مرتبط با ارتقا سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد از ابزار مصاحبه به

وابستگی کدهای استخراجی به هم تأیید می‌گردد. لازم به ذکر است که مدت زمان مصاحبه، ۴۵-۶۰ دقیقه متغیر (به صورت حضوری) بوده و فقط در چند مورد محدود، با توافق مصاحبه شونده‌گان مدت زمان مصاحبه بیش از مدت مذکور به طول انجامید. ضمن اینکه پروتکل مصاحبه و موضوع مصاحبه قبل از هر مصاحبه برای مشارکت کنندگان از طریق ایمیل ارسال شده است. معیار ورود به تحقیق، رضایت مشارکت کنندگان در انجام مصاحبه بوده است و معیار خروج آنها، عدم رضایت از انجام یا ادامه‌ی مصاحبه لحاظ گردیده است.

در نهایت برای تحلیل داده‌های این پژوهش از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها با استفاده از روش کدگذاری با نرم افزار مکس کیودا استفاده شده است که در آن مقوله‌ها، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها به صورت کدگذاری باز، استخراج گردیده اند. روش کدگذاری در این تحقیق و رسیدن به مقولات شامل مراحل آماده سازی (انتخاب واحدهای تحلیل)، سازماندهی اطلاعات (جمع آوری کدهای مشابه در کنار هم) و گزارش تحقیق (مستند کردن یافته‌های تحقیقی) می باشد. در واقع محقق ابتدا براساس ادبیات و مبانی نظری و سابقه مطالعات پیشین، ابعاد و مؤلفه‌های ارتقاء سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی را شناسایی کرده و سپس توسط مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته، دیدگاه‌ها و نظرات اعضای گروه خبرگان را نیز جویا شده و از نظرات آنها نیز آگاهی یافته است و پس از انجام هر مصاحبه، داده‌های گردآوری شده در قالب فایل Word وارد نرم‌افزار MAXQDA گردیده و برای انجام تحلیل محتوا کدگذاری باز شده‌اند. منظور از کدگذاری باز عبارت است از فرایند تحلیلی که از طریق آن مفاهیم مشخص شده و ویژگی‌ها و ابعاد آنها از درون کشف می‌شوند. در مرحله کدگذاری باز پژوهشگر مفاهیم را شناسایی و برحسب خصوصیات و ابعادشان بسط می‌دهد. پس از این مرحله، کدهای شناسایی شده براساس میزان تشابه مفهومی، دسته‌بندی و ترکیب شدند.

### نتایج

همان گونه که اشاره شد، در این تحقیق، با رویکرد استقرایی، با خبرگان مصاحبه انجام شده است. اکثر مصاحبه‌شونده‌گان را مردان

سبک عمیق و نیمه ساختار یافته استفاده شده است. مصاحبه‌های انفرادی با مصاحبه شونده‌گان انجام شده است. برای بررسی مقدماتی ۹ سوال مصاحبه استفاده شده است. سئوالات مصاحبه بر اساس مطالعه‌ی دقیق ادبیات و پیشینه تحقیق و اشراف شدن محقق به مسئله‌ی تحقیق طراحی گردیده است. لازم به ذکر است که پروتکل مصاحبه با توضیح ابتدایی در خصوص ماهیت تحقیق طراحی گردید و در اختیار مشارکت کنندگان قرار گرفت. سپس پژوهشگر در فرایند تحقیق، هر مصاحبه‌ایی را که بدست آورده است از طریق نرم افزار مکس کیودا، تحلیل داده‌ها را انجام داده است و سپس سراغ مصاحبه بعدی رفته است. همچنین برای سنجش روایی و پایایی از قابلیت اعتبار و قابلیت تأیید بهره‌گیری شده، استفاده شده است به این صورت که با توجه به این که محقق با مشارکت کنندگان، ارتباط صحیح و مناسب درخصوص حوزه‌ی تحقیق بوده است، جهت سنجش پایایی ابزار از ضریب کاپای کوهن استفاده شده است. در این تحقیق، با توجه به این که با ۱۳ نفر از خبرگان مصاحبه صورت گرفته است، در آخر هر مصاحبه، برای جمع‌بندی، کلیه مطالب بازنگری شده و از مشارکت کننده سؤال گردیده که آیا مطلبی نیاز به ارائه‌ی توضیحات بیشتر بوده است یا خیر؟ بازبینی توسط مشارکت کنندگان به این شیوه، مصداق قابلیت اعتبار در داده‌های کیفی بوده است و برای افزایش قابلیت تأیید، محقق پس از تحلیل، داده‌های خود را به سه نفر از متخصصان حوزه‌ی منابع انسانی و رفتار سازمانی با مرتبه علمی دانشیار و استادیار و صاحب چاپ کتاب و انتشار مقاله‌ی معتبر ارائه داده است و با اندکی اصلاحات تأیید شده است. همچنین در راستای تأیید پایایی در این تحقیق، برای محاسبه‌ی ضریب توافق دو کدگذار از ضریب کاپا استفاده شده است. به عبارت دیگر ۱۵ درصد از اسناد یا همان مصاحبه‌های تحقیق که محقق کدگذاری کرده، برای ارزیابی در اختیار یکی از خبرگان قرار گرفته و نتایج حاصل از کدگذاری دو محقق نشان می‌دهد که ضریب کاپای محاسبه شده، مقدار ۰/۶۸۲ بوده است که با توجه به این که بیشتر از ۰/۶ است و سطح معنی‌داری حاصل شده برای شاخص کاپا کوچکتر از ۰/۰۵ است، فرض استقلال کدهای استخراجی رد و

مطلع با ۶۲ درصد تشکیل می‌دهند و ۳۸ درصد مطلعین پاسخگو را زنان تشکیل داده‌اند. از ۱۳ نفر اعضاء گروه خبرگان که در مصاحبه‌ها شرکت داشته‌اند، ۱۲ نفر دارای مدرک دکتری تخصصی و ۱ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده‌اند. همچنین حدود ۴۰ درصد آنان عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی مشهد هستند. همچنین از دیگر ویژگی‌های اعضاء گروه خبره شرکت کننده در مصاحبه‌ها توجه به فعالیت دانشگاهی آنان می‌باشد، به طوری که ۶ نفر از اعضاء گروه مصاحبه شونده عضو هیأت علمی دانشگاه‌های معتبر کشور و ۷ نفر غیر هیأت علمی یا مدیر متخصص و باتجربه در زیرمجموعه‌های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بوده‌اند. البته از ۶ نفر عضو هیأت علمی شرکت کننده در مصاحبه‌ها؛ ۱ نفر دارای مرتبه استادی، ۱ نفر دارای مرتبه دانشیاری و ۴ نفر دارای مرتبه استادیاری می‌باشند.

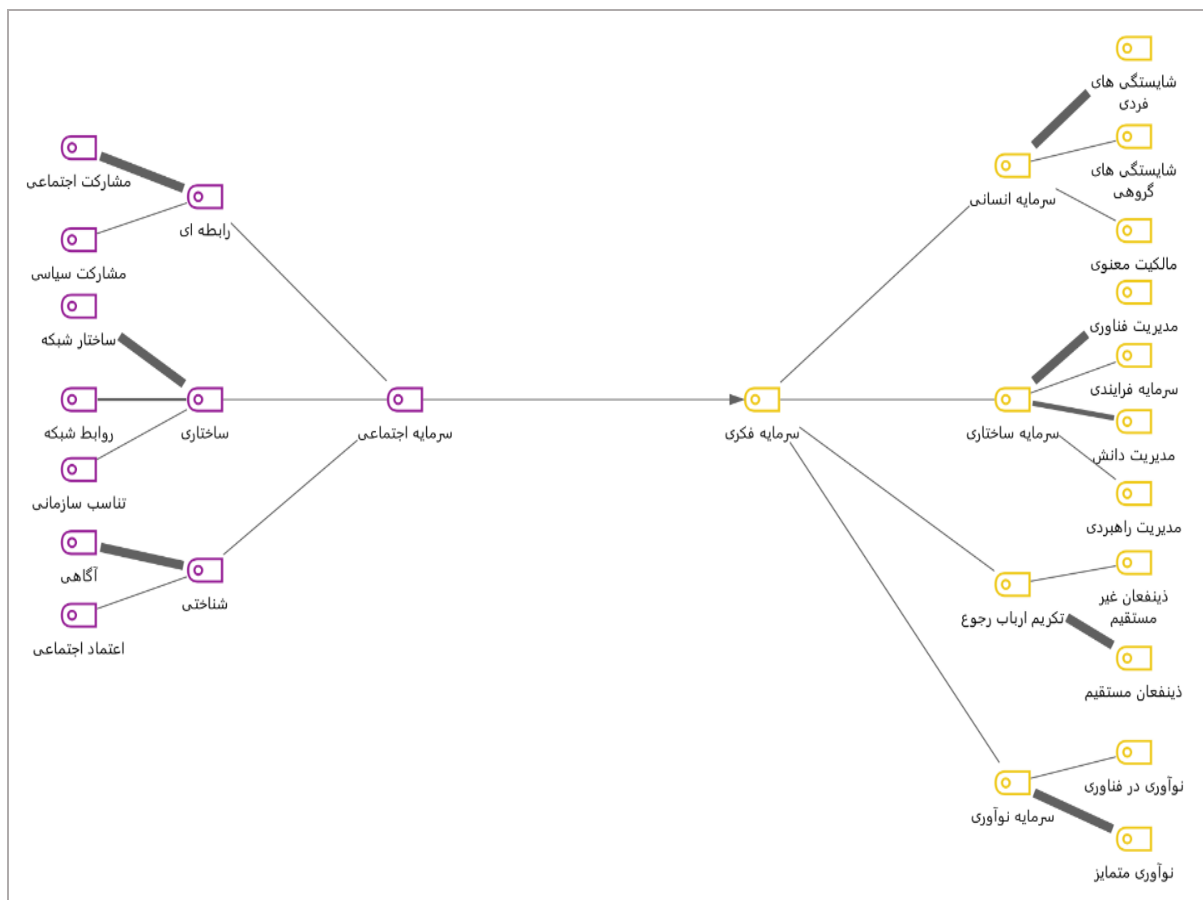
در این تحقیق با شروع انجام مصاحبه‌ها و در خلال آن گزاره‌های معنادار و سپس مفاهیم مربوط به آنها مشخص شد و بعد از آن، مفاهیم در ابعاد بسته شدند. از بین داده‌های مصاحبه بدست آمده ۱۴۹ کد باز یا شاخص اولیه مربوط به ارتقاء سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی استخراج شده است. در ادامه محقق، به منظور اینکه

کدهای اولیه یا باز را در یک دسته بندی قرار دهد، مولفه‌های مرتبط با آنها را شناسایی کرده و به صورت مقولات تدوین نموده است که نتایج نشان داد که بر اساس دیدگاه مشارکت کنندگان پژوهش شامل ۲ متغیر اصلی سرمایه اجتماعی و فکری با ۷ بعد و ۱۸ مولفه است. سرمایه فکری شامل ۴ بعد سرمایه انسانی، ساختاری، تکریم ارباب رجوع و سرمایه نوآوری با ۱۱ مولفه است. بعد سرمایه انسانی شامل ۳ مولفه شایستگی‌های فردی، گروهی و مالکیت معنوی می‌باشد. بعد سرمایه ساختاری شامل ۴ مولفه مدیریت فناوری، سرمایه فرآیندی، مدیریت دانش و مدیریت راهبردی است. بعد تکریم ارباب رجوع شامل ۲ مولفه ذینفعان مستقیم و غیر مستقیم می‌باشد. همچنین بعد سرمایه نوآوری نیز شامل ۲ مولفه نوآوری در فناوری و نوآوری متمایز است. سرمایه اجتماعی شامل ۳ بعد سرمایه رابطه‌ای، ساختاری و شناختی با ۷ مولفه است که ۲ مولفه مشارکت اجتماعی و سیاسی در ارتباط با سرمایه رابطه‌ای، ۳ مولفه ساختار شبکه، روابط شبکه و تناسب سازمانی در ارتباط با سرمایه ساختاری و ۲ مولفه آگاهی و ارتباط اجتماعی در ارتباط با سرمایه شناختی است که در ذیل به نتایج نهایی آن اشاره شده است:

### جدول ۱. مقوله بندی ابعاد و مولفه‌های مدل کیفی ارتقاء سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی

مولفه	بعد
شایستگی‌های فردی	سرمایه انسانی
شایستگی‌های گروهی	
مالکیت معنوی	
مدیریت فناوری	سرمایه ساختاری
سرمایه فرآیندی	
مدیریت دانش	
مدیریت راهبردی	تکریم ارباب رجوع
ذینفعان مستقیم	
ذینفعان غیر مستقیم	
نوآوری در فناوری	سرمایه نوآوری
نوآوری متمایز	
ساختار شبکه	سرمایه ساختاری
روابط شبکه	
تناسب سازمانی	
مشارکت اجتماعی	سرمایه رابطه‌ای
مشارکت سیاسی	
آگاهی	سرمایه شناختی
ارتباط اجتماعی	

شکل (۱) مدل کیفی استخراج شده از داده‌های مصاحبه با نرم افزار کیفی مکس کیودا را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل کیفی ارتقاء سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد استخراج شده از ادبیات تحقیق و داده‌های مصاحبه با نرم افزار کیفی مکس کیودا

در ادامه هر یک از ابعاد این مدل به تفصیل تشریح می شود.

### ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه فکری در دانشگاه علوم پزشکی مشهد

براساس داده‌های مصاحبه، در بخش کیفی، تعداد ۴ بعد شناسایی گردید. سرمایه فکری شامل ابعاد سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، تکریم ارباب رجوع و سرمایه نوآوری می‌باشد. همان‌طور که با بررسی ادبیات تحقیق، مشخص شده است منظور از سرمایه فکری، دارایی‌های ناملموس سازمان است که باعث می‌گردد دانش و فناوری‌های موجود سازمان با یکدیگر همسو گردد. در بسیاری از مقالات اشاره گردیده است که سرمایه فکری عاملی برای کسب مزیت رقابتی برای سازمان می‌باشد.

#### ۱. سرمایه انسانی

براساس داده‌های کیفی و با ابزار مصاحبه مشخص شد که سرمایه فکری شامل بعد سرمایه انسانی می‌باشد. مقوله‌ی سرمایه

انسانی به شایستگی‌ها، مهارت‌ها و تجربی که افراد در سازمان‌ها دارند اشاره می‌کند.

#### -مؤلفه شایستگی‌های فردی

منظور از شایستگی‌های فردی آن دسته از شایستگی‌هایی است که افراد به صورت منحصر به فرد در سازمان دارا می‌باشند. این شایستگی‌ها شامل دانش فنی و تخصصی افراد، انگیزش بالای کارکنان، نگرش آنها نسبت به تغییر و تجربیات فردی ارزشمندی است که به‌عنوان سرمایه انسانی محسوب می‌گردد. همچنین در مقوله‌ی شایستگی‌های فردی، به شایستگی‌های حرفه‌ای افراد نیز اشاره شده است که منظور از شایستگی‌های حرفه‌ای، رفتار حرفه‌ای کارکنان در سازمان است. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه شونده‌گان به‌صورت ذیل می‌باشد:

در دانشگاه علوم پزشکی مشهد، بسیار حائز اهمیت است که افراد تجربیات خود را در موقعیت‌های بحران در اختیار یکدیگر

قرار دهند (p8).

نظر یکی دیگر از مصاحبه شوندگان به صورت ذیل

می باشد:

دانش تخصصی و فنی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی به شکلی است که در انجام عملیات روزانه از آن استفاده ی کارآمدی دارند. کارهای تکراری زمانی به بهترین شکل انجام می شود که زمان اولیه به صورت درست برای یادگیری آن صرف شده باشد (p5).

### - مؤلفه شایستگی های گروهی

شایستگی های گروهی، به آن دسته از شایستگی هایی اشاره دارد که افراد هنگام تعامل با گروه و انجام کار گروهی و تیمی از آن بهره مند می باشند. سبک های کار گروهی که در گروه ها وجود دارد چنانچه به شکل کارآمد باشد، می تواند به بهره وری عملکرد در سازمان کمک کند. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه شوندگان به صورت ذیل می باشد:

کارکنان دانشگاه علوم پزشکی معمولاً در کار گروهی نهایت تلاش خود را دارند. این موضوع از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است چرا که اکثر کارها به صورت فرایندی و گروهی ست. هر فرد به عنوان یک حلقه ست که در کنار دیگران با کارگروهی به شکل کارآمد به تحقق اهداف سازمان کمک می کنند (p7).

### - مؤلفه مالکیت معنوی

منظور از مالکیت معنوی به عنوان دارایی سازمان، آن دسته از دارایی های نامشهودی است که توسط قوانین و مقررات حمایت از حقوق معنوی از جمله کپی، نام یا شهرت تجاری از آنها حفاظت می گردد. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه شوندگان به صورت ذیل می باشد:

مقالات تحقیقاتی چاپ شده اعضای هیئت علمی دانشگاه برای سازمان یک نوع سرمایه محسوب می گردد (p13).

### ۲. سرمایه ساختاری

منظور از سرمایه ساختاری که از مقوله های سرمایه فکری می باشد، کلیه دارایی ها غیرانسانی یا قابلیت های سازمانی است به صورتی که بتواند نیاز ذینفعان داخلی و خارجی را تأمین کند. براساس داده های کیفی تحقیق، بعد سرمایه ساختاری شامل

مؤلفه های مدیریت فناوری، سرمایه فرایندی، مدیریت راهبردی و مدیریت دانش می باشد.

### - مؤلفه مدیریت فناوری

منظور از مدیریت فناوری در این تحقیق به عنوان مؤلفه ای در سرمایه ساختاری، حوزه ای از دانش است که با استفاده از تکنولوژی و فناوری در سازمان به عنوان سرمایه به خلق ارزش کمک نماید. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه شوندگان به صورت ذیل می باشد:

معمولاً سازمان هایی که مرتبط با حوزه ی سلامت در کشور هستند نسبت به سایر سازمان ها بایستی از بخش فناوری به روزی برخوردار باشند. اهمیت این فناوری هنگام مدیریت بحران بسیار پررنگ تر است. شیوع کرونا در سال های اخیر اهمیت و لزوم برخورداری سازمان های پزشکی را از یک فناوری متمایز نشان داده است. اگر سازمان های پزشکی بتوانند به شیوه ی درست با سایر سازمان هایی که فناوری غنی در این حوزه دارند در ارتباط و تعامل باشند قطعاً زودتر می شود به درمان و در برخی مواقع پیشگیری رسید (p10).

### - مؤلفه سرمایه فرایندی

منظور از سرمایه فرایندی، فرایندهای انجام یک خدمت در دانشگاه و یا شیوه ی مستندسازی فرایندهاست. به عبارت دیگر فرایندهای عملیاتی ارائه ی خدمات و یا تولید یک خدمت جدید به عنوان سرمایه در سازمان می باشد. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه شوندگان به صورت ذیل می باشد:

فرایندهای عملیات روزانه در دانشگاه چنانچه به شکل استاندارد و با بیشترین اثربخشی انجام گردد از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. البته لازم به ذکر است که کارکنان بر اثر انجام زیاد و روتین فعالیت ها باعث شده که خدمات را به شکل آسانتر در اختیار مراجعین قرار دهند (p2).

### - مؤلفه مدیریت راهبردی

منظور از مدیریت راهبردی در این تحقیق، برنامه ریزی به شکل استراتژیک و انجام آن به صورت ارزیابی مستمر است که سازمان به منظور تحقق اهداف مشخص می کند. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه شوندگان به صورت ذیل می باشد:

سازمان ما اهمیت دارد (p13).

#### - مؤلفه ذینفعان غیرمستقیم

منظور از ذینفعان غیرمستقیم آن دسته از دارایی‌هایی است که سازمان با ارتباط با ذینفعان به شکل غیرمستقیم به ایجاد خلق ارزش در سازمان کمک می‌کند. ارتباط سازمان با سایر نهادهایی که مرتبط با حوزه سلامت و درمان در کشور می‌باشند نیز از جمله سرمایه ذینفعان به صورت غیرمستقیم می‌باشد که در این مقوله جای گرفته است. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان به صورت ذیل می‌باشد:

در سازمان‌های پزشکی با توجه به این که وابسته به نهادهای دولتی می‌باشند به شکل غیرمستقیم ارتباط با آنها یک نوع سرمایه محسوب می‌گردد. چرا که نهادهای دولتی با حمایت‌هایی که در این حوزه دارد و یا سرمایه‌گذاری‌هایی که دارند می‌تواند سازمان‌های پزشکی را در جهت تحقق اهدافشان کمک کند (p1).

#### ۴. سرمایه نوآوری

در توضیح سرمایه نوآوری بیان می‌گردد که این بعد به سرمایه‌های نوآوری در فناوری و نوآوری متمایز مرتبط می‌باشد. نوآوری در حوزه پزشکی به شدت وابسته قابلیت‌های فناوری و یا استفاده از تکنولوژی جدید است.

#### - مؤلفه نوآوری در فناوری

منظور از نوآوری در فناوری به عنوان مؤلفه‌ای از سرمایه نوآوری، مجموعه‌ای از ایده‌های بالقوه تا رسیدن به یک خدمت به کمک استفاده از یک فناوری در حوزه سلامت می‌باشد. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان به صورت ذیل می‌باشد:

نوآوری برای هر سازمان با توجه به ویژگی‌های انحصاری که دارد فرق می‌کند. حال اگر سازمان در حوزه سلامت و درمان نیز باشد نوآوری‌ها به گونه‌ای دیگر است. ولیکن در این سازمان معتقدم که نوآوری به شکلی است که با تمرکز افراد بر خدماتی که ارائه می‌دهند رضایت مراجعین را در پی دارد. برای همین مجبور بوده که از تکنولوژی‌های جدید در سازمان استفاده کنیم که خودش یک نوع مزیت رقابتی هست. الان

یکی از استراتژی‌هایی که در دانشگاه علوم پزشکی وجود دارد استراتژی تغییر پذیری است. با توجه به شیوع کرونا که به صورت همه گیر بود استراتژی‌های تغییر در برنامه‌ها شکل گرفت (p12).

#### - مؤلفه مدیریت دانش

سرمایه فکری به معنای تملک دانش تخصصی افراد در سازمان‌ها می‌باشد که چنانچه مدیریت گردد می‌تواند به عنوان یک سرمایه غیرمالی معرفی گردد. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان به صورت ذیل می‌باشد:

کارکنان این سازمان کاملاً واقف هستند که اگر دانش خود را تسهیم کنند چه تغییرات بزرگی در سازمان اتفاق خواهد افتاد. البته مدل‌های جدید مربوط به جریان‌های دانشی در سازمان توسط خبرگان کشف می‌شود. آنها با مطالعه در حوزه‌های تخصصی و نشر آن به خلق ارزش در سازمان کمک می‌کنند (p13).

#### ۳. سرمایه تکریم ارباب رجوع

بر اساس داده‌های کیفی تحقیق، سرمایه تکریم ارباب رجوع شامل مؤلفه‌های ذینفعان مستقیم و غیرمستقیم می‌باشد. در توضیح سرمایه تکریم ارباب رجوع بیان می‌گردد که به عنوان بعدی از سرمایه فکری می‌باشد و با ارتباط با ذینفعان و سایر عناصر خارجی سازمان، باعث ایجاد ارزش در سازمان و خارج از سازمان می‌گردد.

#### - مؤلفه ذینفعان مستقیم

منظور از ذینفعان آن دسته از دارایی‌هایی است که سازمان با ارتباط با ذینفعان ایجاد خلق ارزش در سازمان کمک می‌کند. انجام به موقع تعهدات سازمان در قبال ذینفعانی که به صورت مستقیم با سازمان در ارتباط می‌باشند به رضایت آنها منجر می‌گردد. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان به صورت ذیل می‌باشد:

در این سازمان با حفظ و تکریم مراجعین از جمله مواردی است که در منشور اخلاقی سازمان نیز درج شده است. همان‌طور که می‌دانید سازمان‌های پزشکی مسئولیت خطیری در قبال سلامت افراد جامعه دارند، پس رضایت آنها بسیار برای



**- مؤلفه ساختار شبکه**

منظور از ساختار شبکه در این تحقیق، مجموعه‌ایی از عناصر ساختار از جمله تراکم نیروی انسانی، دانش موجود در کانال‌های ارتباطی و مدیریت دانش موجود می‌باشد. در ساختار شبکه، پیچیدگی‌ها و ارزش‌های و هنجارهای شبکه نیز از اهمیت خاصی برخوردار است. چرا که زمانی که افراد در یک شبکه‌ی یکسان قرار می‌گیرند، به رعایت برخی ارزش‌ها و هنجارها ملزم می‌باشند.

**- مؤلفه روابط شبکه**

منظور از روابط شبکه، آن دسته از ارتباطات افراد در شبکه‌های اجتماعی می‌باشد نحوه‌ی دسترسی آنها و چگونگی ارتباط آنها با سایرین را مشخص می‌نماید. میزان ارتباط پذیری افراد در شبکه که مرتبط با ویژگی‌های شخصیتی آنها نیز می‌باشد در این دسته قرار می‌گیرد.

**- مؤلفه تناسب سازمانی**

منظور از تناسب سازمانی، میزان استفاده همزمان شبکه‌ها برای رسیدن به اهداف سازمان می‌باشد. اهداف مشترک افراد در سازمان و وجود رابطین سلامت در سازمان نشان از تناسب سازمانی بین اهداف و روابط اجتماعی دارد.

**۲. رابطه‌ی سرمایه اجتماعی**

براساس داده‌های کیفی و با ابزار مصاحبه مشخص شد که سرمایه اجتماعی شامل بعد رابطه سرمایه اجتماعی می‌باشد. بعد رابطه‌ی سرمایه اجتماعی اشاره به همکاری‌ها، دوستی‌ها و معاشرت‌های افراد در سازمان دارد. مشارکت افراد در گروه‌های مختلف نیز در این بعد قرار می‌گیرد. طبق دسته‌بندی که در کدهای اولیه مربوط به بعد رابطه سرمایه اجتماعی به دست آمد، این بعد شامل مؤلفه‌های مشارکت اجتماعی و مشارکت سیاسی می‌باشد.

**- مؤلفه مشارکت اجتماعی**

منظور از مؤلفه مشارکت اجتماعی، مشارکت افراد در گروه‌های اجتماعی من جمله گروه‌های مذهبی، باشگاه‌های ورزشی، انجمن‌های غیررسمی می‌باشد که افراد در کنار فعالیت‌های رسمی در سازمان، با سایر همکاران و مدیران در ارتباط می‌باشند. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه

بسیاری از افراد در کشورهای همسایه از خدمات مراکز بهداشت و درمان کشور ما استفاده می‌کنند. این تقاضاها به خاطر تکنولوژی‌هایی جدیدی هست که ما از آنها استفاده می‌کنیم (p6).

**- مؤلفه نوآوری متمایز**

منظور از نوآوری‌های متمایز در این پژوهش، آن دسته از نوآوری‌هایی است که با کشف فرصت‌های نوین در سازمان به وجود می‌آید. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان به صورت ذیل می‌باشد:

خیلی وقت‌ها با ارائه‌ی یک خدمت به شکل متمایز می‌توان رضایت ارباب رجوع را جلب کرد. مثلاً همین خدمات جدید که به شکل الکترونیکی برای ارباب رجوع در نظر گرفته شده است خودش یک نوع از تمایز در نوآوری محسوب می‌گردد (p4).

**ابعاد و مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم****پزشکی مشهد**

براساس داده‌های مصاحبه، در بخش کیفی، تعداد ۳ بعد اصلی در خصوص سرمایه اجتماعی شناسایی گردید. سرمایه اجتماعی شامل ابعاد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی می‌باشد. همان‌طور که با بررسی مبانی نظری و ادبیات تحقیق، مشخص شده منظور از سرمایه اجتماعی به‌عنوان انباشتی از منابع ناشی از روابط مختلف فردی معرفی گردیده است. همچنین در این تحقیق منظور از سرمایه اجتماعی، همان روابط بین فردی و منابع درون سازمان می‌باشد که تأثیراتی را بر فعالیت‌های دانش در سطح جمعی ایجاد می‌کند. حال در ادامه هر یک از مقوله‌های سرمایه اجتماعی به تفکیک مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

**۱. ساختار سرمایه اجتماعی**

براساس داده‌های کیفی و با ابزار مصاحبه مشخص شد که سرمایه اجتماعی شامل بعد ساختاری می‌باشد. بعد ساختاری شامل تماس‌های بین افراد یک سازمان است. بعد ساختاری به این موضوع اشاره دارد که فرد در یک سازمان با چه کسانی و چگونه در ارتباط است.

شوندگان به صورت ذیل می‌باشد:

اکثر همکاران در ساعات غیرکاری با یکدیگر ارتباط دارند. مثلاً خود من با برخی از همکارانم در باشگاه ورزشی ثبت‌نام کرده‌ایم. بیشتر همکاران من برای ارتباط برقرار کردن با سایر همکاران‌شان در خارج از سازمان تمایل دارند. به نظر من این ارتباط‌ها خیلی ارزشمند است. همین که افراد در کتابخانه دانشگاه ثبت‌نام می‌کنند و عضو هستند می‌تواند انگیزه‌ایی باشد که در حوزه دانش نیز موفقیت کسب کنند (p5).

### - مؤلفه مشارکت سیاسی

منظور از مشارکت سیاسی، مشارکت افراد در تجمع‌های سیاسی و یا انتخاباتی برگزار شده در کشور می‌باشد. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان به صورت ذیل می‌باشد: من هم مثل خیلی از همکارانم در انتخابات نمایندگان شرکت کردیم. چون به نظر حضور افراد خبره و متخصص در حوزه‌های سلامت و بهداشت می‌تواند سلامت کل جامعه را تضمین کند (P3).

### ۳. شناخت سرمایه اجتماعی

بر اساس داده‌های کیفی و مصاحبه‌ها مشخص شد که سرمایه اجتماعی شامل بعد شناخت سرمایه اجتماعی می‌باشد. بعد شناخت سرمایه اجتماعی به نزدیکی افکار و باورها و اعتقادات افراد مرتبط است که با شناخت تجارب مشترک و یا آگاهی از احساسات و عواطف دیگران به عنوان سرمایه‌ی اجتماعی محسوب می‌گردد.

### - مؤلفه آگاهی اجتماعی

منظور از آگاهی اجتماعی، آگاهی افراد از تعهدات و مسئولیت‌های اجتماعی و یا شناخت احساسات و عواطف یکدیگر در محیط کاری می‌باشد. توجه و آگاهی از شیوه‌ی زندگی اجتماعی افراد می‌تواند در تعاملات آنها با یکدیگر، اثرگذار باشد. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان به صورت ذیل می‌باشد:

همکارانم از حقوق اجتماعی و مسئولیت‌هایی که بر عهده‌ی هر شخصی گذاشته شده است، مطلع هستند. در محیط کار هم نسبت به احساسات و عواطف یکدیگر شناخت داریم (p11).

### - مؤلفه اعتماد اجتماعی

منظور از اعتماد اجتماعی، میزان ثبات قابلیت اعتماد در جامعه و یا میزان اعتماد به نهادهای عمومی می‌باشد که بستر آن از اعتماد افراد به سازمان‌های دولتی فراهم می‌گردد. در این خصوص، نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان به صورت ذیل می‌باشد:

در بسیاری از موارد افراد به دانشگاه علوم پزشکی اعتماد دارند. البته این مورد در برخی از موارد که خطاهای پزشکی اتفاق می‌افتد خدشه‌دار شده است (p1).

### بحث

در دو دهه اخیر به سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی و نقش سازنده آنها در پیشرفت و عملکرد برتر سازمانی تأیید شده است. به طور کلی سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری زمینه ساز توسعه و عملکرد اقتصادی و همچنین جامعه مدنی می‌باشند. سرمایه اجتماعی تمایل افراد را برای همکاری با گروه‌ها افزایش می‌دهد و شبکه‌ای بانشاط از تجمع‌های داوطلبانه در ابعاد مختلف زندگی اجتماعی ایجاد می‌کند که از آن طریق کارکنان امور خود را به بهترین شکل ممکن اداره می‌کنند. سرمایه اجتماعی رضایت را جانشین اجبار می‌کند و خودکنترلی را در رأس امور قرار می‌دهد و همچنین ابعاد مختلف سرمایه فکری اعم از انسانی، رابطه‌ای و ساختاری را در جهت نیل به اهداف سازمان هدایت می‌کند و این یکی از اهداف مهمی است که هر سازمانی درصدد دستیابی به آن است.

در این راستا نتایج این پژوهش با نتایج برخی پژوهش‌ها همسو است. بعنوان مثال ابراهیمیان و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و عملکرد تحت شرایط عدم اطمینان محیطی بیان کردند که سرمایه انسانی و سرمایه سازمانی بعنوان متغیر میانجی اثر مثبتی میان سرمایه مشتری و سرمایه اجتماعی دارند، و نیز سرمایه اجتماعی بعنوان متغیر میانجی اثر مثبتی میان اجزای سرمایه فکری و عملکرد دارد (۱۰). زوار و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان مدل‌یابی معادلات ساختاری روابط بین سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی با رهبری تحول‌آفرین مدارس

نهاد مشترک اشتراکی دانش، یعنی سرمایه گذاری در سرمایه اجتماعی، به طور قابل توجهی افزایش یابد (۱۸).

در نهایت با توجه به نتایج به دست آمده می توان چنین استدلال کرد که در حال حاضر یکی از مولفه های مهم در دانشگاه علوم پزشکی مدیریت سرمایه های فکری و تقویت سرمایه های اجتماعی است. در واقع سرمایه فکری، تمامی کارکنان، دانش سازمانی و تواناییهای آن را برای ایجاد ارزش افزوده در بر می گیرد و از طریق تقویت سرمایه اجتماعی می توان موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای دانشگاه علوم پزشکی مشهد گردیده و در نهایت سبب خلق منافع رقابتی مستمر برای دانشگاه علوم پزشکی مشهد می شود. بعلاوه سرمایه فکری و اجتماعی دارای قابلیت ها و دارایی های مهم سازمانی هستند که می توانند به دانشگاه علوم پزشکی مشهد در خلق و تسهیم دانش در بهبود عملکرد سازمان کمک بسیار کنند. از این رو برای دانشگاه علوم پزشکی مشهد طراحی سنجه ها و شاخص های مرتبط با سرمایه فکری و اجتماعی و توسعه آن از اهمیت زیادی برخوردار است.

### نتیجه گیری

امروزه سازمان ها با محیطی رو به رو هستند که مشخصه آن افزایش پیچیدگی، جهانی شدن و پویایی است. در این شرایط سازمان ها برای ادامه حیات خود با چالش های نوینی مواجه هستند که برون رفت از این چالش ها مستلزم توجه بیشتر به توسعه، تقویت مهارت ها و توانایی های درونی است. این مهم از طریق مبانی دانشی و سرمایه های ناملموس آن صورت می گیرد که سازمان ها از آن ها برای رسیدن به عملکرد بهتر استفاده می کنند (۱۹). تازگی موضوع، ارتقاء سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی در سازمانها با تکیه بر زیست بوم محیط کشور و بستر منحصر به فرد آن (دانشگاه علوم پزشکی مشهد) است که میتواند سهمی در بدنه دانش و تولید دانش داشته باشد. همچنین تاکنون تحقیق جامعی در طراحی مدل ارتقاء سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی انجام نشده است در این راستا این پژوهش کوشیده است تا گامی در جهت پرکردن شکاف مزبور

ابتدایی شهر تبریز بیان کردند که همبستگی بالایی بین متغیرها و مولفه های سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی وجود دارد (۱۳). همچنین دانش و همکاران (۱۳۹۹) نیز در تحقیقی با عنوان رابطه سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش در بیمه ایران بیان نمودند که بین سرمایه اجتماعی با سرمایه فکری و مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۱). زردشتیان و همکاران (۱۳۹۸) در مطالعه ای با عنوان ارایه مدل اثر سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی نشان دادند که سرمایه اجتماعی بر متغیرهای سرمایه فکری تاثیر مثبت و معناداری دارد (۱۴). مولائی ایل ذوله و همکاران (۱۳۹۷) در مطالعه ای با عنوان تاثیر سرمایه اجتماعی بر ابعاد سرمایه فکری (مطالعه موردی: دانشگاه علوم پزشکی استان مازندران) بیان نمودند که سرمایه اجتماعی بر ابعاد سرمایه فکری (ساختاری، انسانی و ارتباطی) تاثیر قوی و معناداری داشته است. بنابراین با افزایش سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری کارکنان در ابعاد انسانی، ساختاری و رابطه ای افزایش یافته است (۱۵). همچنین صغری سینا و حاجی زاد (۱۳۹۷) در مطالعه ای با عنوان رابطه بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری نشان دادند که بین سرمایه اجتماعی و سرمایه فکری دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد و همچنین بین سرمایه اجتماعی و با هر مولفه سرمایه فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه ای) نیز رابطه مثبت و معنادار وجود دارد (۱۶).

لو و همکاران (۲۰۲۰) در مطالعه ای با عنوان بررسی نقش سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی نشان دادند سرمایه فکری قوی ترین عامل تعیین کننده برای استفاده و پس از آن سرمایه اجتماعی است (۱۱). همچنین هسینگ لیو (۲۰۱۷) در مطالعه ای با عنوان رابطه بین سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی و عملکرد با نقش تعدیل کننده روابط تجاری نشان داد که روابط متقابل بین انواع سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی وجود دارد (۱۷). میعادرامادان (۲۰۱۷) نیز در مطالعه ای با عنوان بررسی سرمایه فکری، مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی نشان داد که پرورش سرمایه فکری می تواند از طریق نگاه به شرکت به عنوان یک

رویکرد سرمایه اجتماعی، تجزیه و تحلیل مولفه‌ها و معیارها و مطالعات مقایسه‌ای را به خاطر کمک به فراگیری‌های تصمیم‌گیری اصلاح و اعلام خط‌مشی‌های عمومی و بهبود و ارتقاء شفافیت و روشنی در کل سیستم مراکز دانشگاه علوم پزشکی را آسان می‌کند.

بنابراین بر مبنای یافته‌های تحقیق پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:  
- مسئولان دانشگاه علوم پزشکی مشهد می‌توانند با ایجاد جوی مملو از ارزش‌گذاری و پاسخ به تنوع، روحیه انتقادی و تحمل شکست و بالا بردن انگیزه کارکنان برای تبادل و ترکیب دانش، گام‌های استواری جهت ایجاد و توسعه‌داری‌های فکری (سرمایه فکری) سازمان خود بردارند.

- سرمایه اجتماعی در سازمان می‌تواند سبب کاهش نرخ ترک خدمت کارکنان و تقویت سرمایه‌های فکری شود. همچنین، بر موفقیت کارکنان در مسیر پیشرفت شغلی تأثیرگذار است. لذا با توجه به سطح سرمایه اجتماعی در سازمان، اعتمادسازی، تیم‌سازی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، استقرار نظام ارتباطات داخلی، ایجاد و نهادینه‌سازی ارزش‌ها و چشم‌انداز مشترک سازمانی می‌تواند در ایجاد و افزایش سرمایه اجتماعی در سازمان مؤثر و مفید باشد.

- جایگاه سرمایه‌های فکری و اجتماعی در بیانیه و رسالت دانشگاه علوم پزشکی تعیین شود.

- به ارتقاء سطح سرمایه‌های فکری و اجتماعی در فرآیندها و عملکردها توجه خاص شود.

### کد اخلاق پژوهش

این مقاله بخشی از پایان‌نامه رساله دکترای نویسنده اول با کد اخلاق شماره IR.IAU.MSHD.REC.1399.204 می‌باشد.

### تقدیر و تشکر

از اساتید و مدیران دانشگاه علوم پزشکی مشهد جهت همکاری در پژوهش مذکور سپاسگزاری می‌شود.

بردارد. دانشگاه علوم پزشکی مشهد به عنوان یک سازمان دانش‌محور فعالیتها و خدمات مستقیم و غیر مستقیم متعددی به مراجعه‌کنندگان ارائه می‌دهد که این فعالیت‌ها طی فرایندهایی مجزا، ولی هم‌راستا انجام می‌گیرند تا در نهایت این سازمان را به اهداف و رسالت خود که همانا ارائه خدمات مطلوب درمانی به جامعه است سوق دهند. بدیهی است که نوع و تعداد این اقدامات می‌بایست به علت افزایش تعداد مراجعان، افزایش نیازها و انتظارات گروه‌های هدف، تغییرات چشمگیر در نوع و شدت مشکلات به علت تغییر در سبک زندگی، تخصصی شدن امور، افزایش بیشتر مشکلات اجتماعی و خانوادگی و از همه مهمتر برای افزایش رضایت مراجعان و سایر ذینفعان، بصورت مستمر و متناسب با تغییرات، حذف، جایگزین و یا ارتقاء یابند که ضرورت استفاده از داری‌های نامشهود سازمان که همانا سرمایه‌های فکری و اجتماعی کارکنان آن می‌باشد را نمایان می‌سازد، دارای تمایزی منحصر به فرد است. لذا انجام تحقیق در میان جامعه مورد نظر می‌تواند جنبه‌هایی از ارتقاء سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی را نمایان سازد، که متمایز از مطالعات گذشته باشد. نتایج نشان داد که عوامل مرتبط با ارتقاء سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد شامل ۷ بعد سرمایه انسانی، ساختاری، تکریم ارباب رجوع، سرمایه نوآوری، سرمایه رابطه‌ای، سرمایه ساختاری و سرمایه شناختی می‌باشد. در نهایت مدل پیشنهادی ارتقاء سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی دانشگاه علوم پزشکی مشهد در ارتباط با ارائه اطلاعاتی که جهت ذی‌نفعان شان سودمند است کمک کرده و به شفافیت و روشنی بیشتر مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی و مقایسه در قسمت آموزش و پرورش کمک می‌کند. در این تحقیق مسیر سودمند و ویژه جهت ارتقاء سرمایه فکری با رویکرد سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد ارائه شده و با به وجود آوردن چارچوب ارزیابی ارتقاء سرمایه فکری با

- 1-Danesh, F., Kazemi Alishahi, H., Rahimi, S., Soheili, F. Relationship between Social Capital with Intellectual Capital and Knowledge Management in Iran Insurance. *Sciences and Techniques of Information Management*, 2020; 6(2): 129-155.
- 2-Smriti N, Das N. The impact of intellectual capital on firm performance: a study of Indian firms listed in COSPI. *Journal of Intellectual Capital*. 2018; 19(5):935-964
- 3- Shahriari, S., Jahanshahi, F. Explaining the Mediating Role of Marketing Ambidexterity in the Relationship between Market Knowledge Development, Intellectual Capital, and Knowledge-based Firms' Performance. *New Marketing Research Journal*, 2022; 11(4):107-126.
- 4- Damavandian, A., Akbari, P. The mediating role of social capital in the impact of knowledge-based human resource management practices on knowledge sharing. *Management and Educational Perspective*, 2022; 3(4):103-118.
- 5-Han SH, Grace Oh E, "Pil" Kang S. Social Capital Leveraging Knowledge-Sharing Ties and Learning Performance in Higher Education: Evidence From Social Network Analysis in an Engineering Classroom. *AERA Open*. 2022.
- 6-Karasneh AA. Revitalizing the BSC through knowledge management: The mediating role of intellectual capital. *Journal of Public Affairs*. 2022; 22(1):2359.
- 7-Mohtaram, M., Torkzadeh, J., Salehi, N. The Structural Equation Modeling of University Social Capital and the Employee Tendency to Participate Through the Mediating Role of Their Readiness for Change in Shiraz University. *Social Capital Management*, 2022; 9(1):101-125
- 8- Karavand, O., Chenari, V., Amir Nejad, G. Presenting a Model of Social Capital in Improving Effective Organizational Structure (case Study: Regional Electricity Companies of Iran). *The Journal of Productivity Management*, 2022; 16(1(60)):135-166.
- 9- Afardoust, pourqasem, M., salami, R. (2022). Presenting a model to study the role of intellectual and social capital in the components of knowledge-based economy in Iran. *Journal of Human Capital Empowerment*, 5(1), -.
- 10- Ebrahimian, S., Pooraghajan, A., Ramezani, J. Investigating the relationship between intellectual capital, social capital and performance under the conditions of environmental uncertainty and the existence of trade relations in the Tehran Stock Exchange. *Journal of Management Accounting and Auditing Knowledge*, 2021; 10(39):287-302.
- 11-Lu HP, Dzikria I. The role of intellectual capital and social capital on the intention to use MOOC. *Knowledge Management Research & Practice*. 2020; 29: 1-2.
- 12-Liu CH, Jiang JF. Assessing the moderating roles of brand equity, intellectual capital and social capital in Chinese luxury hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2020; 143:139-48.
- ۱۲ -Zavar Taghi, Homayouni Bakshaish N, Masoud T. Structural Equation Modeling of Intellectual and Social Capital according to transformational Leadership of Tabriz Elementary Schools. *MEO*. 2020; 8 (2) :287-312
- ۱۴ -Zardoshtian S, Karimi A. Modeling the Effects of social capital and intellectual capital on organizational performance (Case Study: Office of Youth and Sports Kermanshah Province). *Research in Sport Management and Motor Behavior*. 2019; 9(17):85-97.
- ۱۵ -Moulai Il-Zoleh A. Investigating the impact of social capital on the dimensions of intellectual capital (case study: Mazandaran University of Medical Sciences), the second national conference on sustainable development in management and accounting sciences of Iran, Tehran. 2017.
- ۱۶ -Soghri Sina F, Hajizad, M. The relationship between social capital and intellectual capital in Islamic Azad University, Sari branch. *Sociological Research*, 2018; 12(1/2); 31-50.
- ۱۷-Hsing Liu C. The relationships among intellectual capital, social capital, and performance - The moderating role of business ties and environmental uncertainty. *Tourism Management*. 2017; 61:553-61.
- ۱۸-Meaad Ramadan B. Intellectual capital, knowledge management and social capital within the ICT sector in Jordan. *Journal of Intellectual Capital*. 2017, 18(2): 437-462.
- ۱۹-Samimi, M., Mirjomehri, A., Ghorbani, R. Investigating the Effect of Intellectual Capital on the Performance of Knowledge-Based Defense Organizations with the Mediating Role of Innovation in the Organization. *Military Science and Tactics*, 2022; 17(58): 29-48.
- ۲۰-jafari M, khajehpour P, hosseini E M. Correlation of Intellectual Capital and Entrepreneurship with the Mediating Role of Organizational Innovation in the Staff of Health and Treatment Centers Affiliated to Shahid Beheshti University of Medical Sciences. *JHPM*. 2020; 9 (6): 25-36
- ۲۱- Obeidat BY, Tarhini A, Masa'deh RE, Aqqad NO. The impact of intellectual capital on innovation via the mediating role of knowledge management: a structural equation modelling approach. *International Journal of Knowledge Management Studies*. 2017; 8(3-4):273-98.
- ۲۲-Bontis N, Ciambotti M, Palazzi F, Sgro F. Intellectual capital and financial performance in social cooperative enterprises. *Journal of Intellectual Capital*. 2018, 2:712-731.
- ۲۳-Sanjaghi, M., Ramazan, M., Shafaqat, A., Milaninejad, H. Designing a Strategic Human Capital Management Model (Case Study: Designing Centers in the Defense Industry). *Journal of Research in Human Resources Management*, 2022; 14(1):37-62.

- ۲۴-Yuliarmi NN, Martini Dewi N, Rustariyuni S, Marhaeni AA, Andika G. The effects of social capital and human resources on financing and SMEs performance. *International Journal of Human Capital in Urban Management*. 2021,1,6(1):29-44.
- ۲۵-Rodgers J, Valuev AV, Hswen Y, Subramanian SV. Social capital and physical health: An updated review of the literature for 2007–2018. *Social Science & Medicine*. 2019,1, 236:112360.
- ۲۶-Chowdhury M, Prayag G, Patwardhan V, Kumar N. The impact of social capital and knowledge sharing intention on restaurants' new product development. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2020; 32(10): 3271-3293

*Original Article***Explaining the factors related to the promotion of intellectual capital with the approach of social capital in Mashhad University of Medical Sciences**

Received: 03/07/2022 - Accepted: 14/09/2022

Asyeh Malekjafarian<sup>1</sup>  
Masoud Taheri lari<sup>2\*</sup>  
Mahmoud Ghorbani<sup>3</sup>  
Anis Iranmanesh<sup>4</sup>  
Ali Vafae Najar<sup>5</sup>

<sup>1</sup> PhD Student in Educational Management, Department of Educational Sciences, Mashhad Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran.

<sup>2</sup> Assistant Professor, Department of Governmental Management, Mashhad Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran.

<sup>3</sup> Associate Professor, Department of Educational Management, Mashhad Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran.

<sup>4</sup> Assistant Professor, Department of Mathematics and Statistics, Mashhad Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran.

<sup>5</sup> Professor, Ph.D. in Health Services Management, Social Determinants of Health Research Center, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

Email:

mtaherilari67@gmail.com

**Abstract**

**Introduction:** In today's world, Intellectual capital and social capital have important organizational capabilities and assets that can help the organization in creating and sharing knowledge to improve the performance of the organization. Hence, for today's organizations, the design of metrics and indicators related to intellectual capital and social capital and its development is of great importance. Therefore, the current research was compiled with the aim of explaining the factors related to the promotion of intellectual capital with the approach of social capital in Mashhad University of Medical Sciences in 1400.

**Methods:** The research method is inductive and qualitative. Also, the research strategy is content analysis. The statistical population consisted of university experts and specialists who were selected as the sample size using the saturation principle and snowball sampling method. In-depth and semi-structured interviews were used to collect data. Data analysis was done using the qualitative data analysis method known as content analysis, using Max Kyoda software version 2018.

**Results:** Based on the research findings, the dimensions and components of intellectual capital in 4 categories and 11 components and the dimensions and components of social capital in 3 categories and 7 components were identified.

**Conclusion:** Based on the findings of this research, by investing in the organization's social capital in cognitive, structural and relational dimensions, it can be expected that the organization's intellectual capital, including human capital, structural capital, respect for clients and innovation capital, will increase.

**Keywords:** Intellectual Capital, Social Capital, Qualitative research.