

طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد با استفاده از رویکرد کیفی در سال ۱۳۹۹

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۴/۱۴ - تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۴/۲۴

خلاصه

مقدمه

با عنایت به این مهم که دانشگاه کانون تولید سرمایه‌های اجتماعی است و دانشگاه علوم پزشکی به لحاظ اهمیت ارائه خدمت در شرایط بحرانی، بسیار حائز اهمیت است و از آنجا که تا به حال رابطه سرمایه اجتماعی با رفتار شهروندی در این دانشگاه بررسی نشده است، هدف این پژوهش در پی آزمون تجربی مدل طراحی شده توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی است.

روش کار

مطالعه حاضر از بعد هدف در دسته تحقیقات توسعه‌ای - کاربردی قرار دارد و به روش دلفی در نیم سال دوم تحصیلی ۹۹-۹۸ انجام گرفت. تعداد ۲۵ نفر صاحب نظر شامل اعضای هیات علمی و مدیران و متخصصان از دانشگاه علوم پزشکی مشهد با روش نمونه‌گیری مبتنی بر هدف انتخاب شدند. در ابتدا ابعاد و مولفه‌های مرتبط با توسعه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی از طریق مرور گسترده پایگاه‌های اطلاعاتی و پیشینه تحقیق استخراج گردید. سپس با تشکیل چند جلسه در سه دور، ابعاد و مولفه‌های نهایی بر اساس اتفاق نظر تدوین شد.

نتایج

در نهایت مدل مناسب توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی با تعداد ۹ بعد و ۴۲ مولفه نهایی شد. این ابعاد در متغیر رفتار شهروندی شامل بعد فردی و سازمانی و در متغیر سرمایه اجتماعی شامل ابعاد ساختاری، ارتباطی، شناختی، مدیریتی، سازمانی، گروهی و فردی می‌باشد. آمار حاصل از ضریب توافق یا هماهنگی کندال برای ابعاد شناسایی شده حاکی از اتفاق نظر قوی و قابل قبول اعضای پانل در رابطه با ابعاد مدل مفهومی تحقیق می‌باشد. همچنین ابعاد مدیریتی، سازمانی و شناختی در متغیر سرمایه اجتماعی همبستگی قوی تری را با دیگر ابعاد دارا می‌باشند.

نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های حاصل از اجرای سه مرحله تکنیک دلفی، عوامل مؤثر شناسایی شده برای طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد با رویکرد رفتار شهروندی؛ ابعاد نه گانه مذکور می‌باشد که با تبیین و شناخت وضعیت موجود آنها می‌توان گام مؤثری در جهت طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در این دانشگاه عظیم کشور برداشت و از نتایج آن برای سایر دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور نیز بهره‌مند شد.

کلمات کلیدی

سرمایه اجتماعی، رفتار شهروندی، تکنیک دلفی، دانشگاه، تحقیقات کیفی
پی نوشت: این مطالعه فاقد تضاد منافع می‌باشد.

یگانه حشمتی^۱

نازیاسادات ناصری^{۲*}

محمود قربانی^۳

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران.

^۲ استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران.

^۳ دانشیار، گروه علوم تربیتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران.

Email: Dr.naseri@mail.com

مقدمه

تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل گیری رشته مدیریت، اصلی خدشه ناپذیر بوده است و در مکتب‌های اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز از شاغل انتظار می‌رفت، ولی امروزه، رفتارهایی فراتر از آن مدنظر قرار گرفته است زیرا اعتقاد بر این است که این رفتارها مشارکت کارکنان را در برنامه‌ها تحت تأثیر قرار خواهد داد. این رفتارها با مفاهیم رفتارهای فرائقشی یا رفتارهای شهروندی سازمانی تعریف شده است (۱).

از سویی، سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در نظام‌های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه می‌شود. به نظر می‌رسد سرمایه اجتماعی تبیین کننده مناسبی برای اثرگذاری بر رفتارهای شهروندی سازمانی است. امروزه سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهم تر از سرمایه‌های فیزیکی و انسانی در جوامع ایفاد می‌کند. از این رو، در غیاب سرمایه اجتماعی سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، همواره دشوار می‌شود (۲).

همچنین از آنجا که همکاری داوطلبانه عاملی اصلی در اجرای مؤثر تصمیم‌های راهبردی سازمان است (۳) و یکی از چالش‌های اساسی مدیران، نحوه جلب این همکاری و پیامدهای ناشی از مشارکت نکردن کارکنان در مواقع بحرانی است. بنابراین، انتظار می‌رود سازمان‌ها با در اختیار داشتن عامل اصلی و منبعی غنی نظیر سرمایه اجتماعی، بتوانند موجبات محکم شدن روابط و تعاملات انسانی و به طریق اولی مشارکت کارکنان را در تحقق اهداف سازمانی فراهم کنند (۴). لذا با توجه به تعاملات فراوان و رودرروی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی با مردم و همچنین، ماهیت خدمات عرضه شده توسط آنان، این مفهوم در بخش سلامت و دانشگاه علوم پزشکی اهمیت و نمود بیشتری دارد و با عنایت به این مهم که دانشگاه علوم پزشکی متولی ارتقاء سلامت جامعه و تربیت و آموزش دانشجویان حیطه سلامت می‌باشند، لذا توسعه سرمایه‌های

اجتماعی در این حوزه منجر به بروز رفتارهای داوطلبانه و فرائقشی، افزایش کیفیت ارائه خدمات و کاهش خطاهای انسانی خواهد شد.

در همین راستا بررسی مطالعات انجام شده نشان می‌دهد، توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌های علوم پزشکی به خوبی اتفاق نیافته است و علی‌رغم تحقیقات صورت گرفته ابعاد، زوایا و علت آن بدرستی تبیین نشده است و محقق با طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی سازمانی به دنبال کشف این روابط می‌باشد. در مساله پژوهشی پیشنهادی دو مفهوم کلیدی سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی بیان می‌شود و هر یک دارای ابعاد و مولفه‌هایی هستند که بر اساس مدل پیشنهادی بر یکدیگر تاثیر می‌گذارند و با یکدیگر ارتباط دارند.

بنابراین هدف از انجام این تحقیق شناسایی رتبه بندی عوامل مرتبط با توسعه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی در قلمروی جامعه مورد مطالعه یعنی دانشگاه علوم پزشکی با روش دلفی و استفاده از نظر ۲۵ نفر از خبرگان بود. با مطالعه انواع تئوری‌ها و الگوهای مرتبط با موضوع تحقیق به همراه مرور پیشینه و پس از انجام سه دور دلفی نتایج نشان داد که ابعاد و مولفه‌های موثر بر توسعه سرمایه اجتماعی شامل ۷ بعد و ۲۷ مولفه و همچنین ابعاد و مولفه‌های موثر بر رفتار شهروندی سازمانی شامل ۲ بعد و ۱۵ مولفه شد.

مرور ادبیات تحقیق

نتایج برخی مطالعات از جمله امین تجار و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان تأثیر سرمایه اجتماعی بر روی رفتار شهروندی سازمانی: مورد مطالعه کارکنان در مشهد " چنین عنوان نمودند که سرمایه اجتماعی یکی از مفاهیم کلیدی موفقیت کارکنان و سازمانها می‌باشد (۵). همچنین هگارت (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی و چارچوبی برای آموزش فعالان " ضمن ارائه یک مدل بیان می‌کند که چگونه برنامه‌های اجتماعی در حال توسعه رفتار شهروندی فعال قرار گرفته‌اند (۶). آریانی و همکاران (۲۰۱۲) نیز طی پژوهشی

عنوان "طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی" به طراحی مدلی جهت توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی پرداخته‌اند. نتایج تحلیل آماری مدل را تأیید کرد و نشان داد توسعه سرمایه اجتماعی در دو بعد عینی و ذهنی و پنج مؤلفه فردی، گروهی، سازمانی، ساختاری و مدیریتی و بیست و هشت شاخص قابل دستیابی است (۱۱).

به منظور شناسایی و رتبه بندی ابعاد و مولفه‌های توسعه سرمایه‌های اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد ادبیات تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. بدین ترتیب بر اساس مطالعات انجام شده، عواملی ارائه گردید که نقاط قوت شاخص‌های قبل را دربرداشته و نقاط ضعف آنها را برطرف کرده است. همچنین به دلیل جدید بودن موضوع تحقیق، برای جمع آوری ابعاد و مولفه‌های موثر، از نظر ۲۵ نفر از خبرگان استفاده شد. بر این اساس ابعاد و مولفه‌هایی انتخاب شدند که هم به لحاظ نظری و هم به لحاظ کاربردی قابل استفاده باشند، که به شرح جدول شماره یک ارائه شده‌اند.

نشان دادند همه شاخص‌های سرمایه اجتماعی مانند شاخص‌های ساختاری، ارتباطی و شناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد (۷). نجاتبخش اصفهانی و همکاران (۲۰۱۲) طی پژوهشی با عنوان "مطالعه رابطه بین سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت سهامی فرش ایران" بیان کردند میان ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی رابطه مستقیم وجود دارد (۸).

همچنین در پژوهش‌های داخلی رازنهان و مولایی قرا (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان "ارایه مدل نهادی توسعه سرمایه اجتماعی" چنین عنوان نموده‌اند که توجه و اهمیت فوق العاده سرمایه اجتماعی را باید در تولید رفتارهای منفعت طلبانه عمومی و یا به عبارت دیگر جلوگیری از رفتارهای افسار گسیخته منفعت طلبانه فردی بیان کرد (۹). کریمی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی با عنوان "طراحی مدل مفهومی مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی از منظر نظام اسلامی" به طراحی مدل مفهومی مؤلفه - های سرمایه اجتماعی در نگاه غربی و نظام ارزشی پرداخته‌اند (۱۰). مصطفی‌زاده و صادقی (۱۳۹۳) در تحقیقی با

جدول ۱- ابعاد و مولفه‌های مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد

ردیف	متغیر	صاحب‌نظر/نویسنده، سال	بعد	مولفه
		کویمن (۲۰۱۶)		
		امین تجار و همکاران (۲۰۱۵)		
		چانگک (۲۰۱۵)		نوع دوستی
		ارهاث (۲۰۱۴)		ادب اجتماعی
		بولینو و همکاران (۲۰۱۳)		وظیفه شناسی
		کاسترو و همکاران (۲۰۱۰)		جوانمردی
		ارتورک (۲۰۰۷)		فضیلت مدنی
		پودساکف و همکاران (۲۰۰۰)		فداکاری
۱	رفتار شهروندی	فارج و همکاران (۱۹۹۷)	فردی	از خودگذشتگی شغلی
		نت میر (۱۹۹۷)		فضیلت شهروندی
		گراهام و دنیش (۱۹۹۴)		احترام
		بورمن و موتویدلو (۱۹۹۳)		پشتکار
		ارگان (۱۹۸۸)		روحیه داوطلبانه
		ویلیامز پادساکف (۱۹۸۶)		خدمت‌گزاری متقابل شخصی
		اسمیت ارکان ونیر (۱۹۸۳)		خودبالندگی
		ون دین، گراهام (۱۹۸۱)		انسان دوستی
		صمدی میار کلائی (۱۳۹۶)		کاردانی و مهارت شخصی

		صحت و محمدی دیانی (۱۳۹۳)	
		هویدا و نادری (۱۳۸۸)	
		پودساکف و همکاران (۲۰۰۰)	
اطاعت سازمانی	سازمانی	دینش (۱۹۹۴)	۲
وفاداری سازمانی		گراهام و دینش (۱۹۹۴)	
مشارکت سازمانی		بورمن و موتویدلو (۱۹۹۳)	
		گنورگ و بریف (۱۹۹۲)	
		ون دین، گراهام (۱۹۸۱)	
پیوندهای شبکه ای			
پیکربندی شبکه			
سیستم مدیریت مشارکتی	ساختاری	آریانی و همکاران (۲۰۱۲)	۳
سیستم پاسخگویی اجتماعی		ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)	
متناسب سازی شبکه ارتباطی		کریمی و همکاران (۱۳۹۴)	
فرایند تصمیم گیری		داداشی و شجاعی (۱۳۹۳)	
پاسخگویی و رهبری			
میزان مشارکت در فرایند			
دوستی	ارتباطی	آریانی و همکاران (۲۰۱۲)	۴
اعتماد		ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)	
هنجارها		کریمی و همکاران (۱۳۹۴)	
تعیین هویت مشترک		داداشی و شجاعی (۱۳۹۳)	
روابط متقابل			
زبان مشترک		آریانی و همکاران (۲۰۱۲)	۵
حکایت ها و روایات مشترک		ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)	
قواعد مشترک	شناختی	کریمی و همکاران (۱۳۹۴)	
ارزش ها		داداشی و شجاعی (۱۳۹۳)	
یکپارچگی		مصطفی زاده و صادقی (۱۳۹۳)	
رفتارها			
نگرش ها			
آموزشی مرتبط های برنامه	مدیریتی	آریانی و همکاران (۲۰۱۲)	۶
جامعه پذیری های برنامه		ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)	
شیوه تصمیم گیری		کریمی و همکاران (۱۳۹۴)	
استراتژی مذاکره		داداشی و شجاعی (۱۳۹۳)	
سازمان های خط مشی		مصطفی زاده و صادقی (۱۳۹۳)	
معنویت سازمانی		آریانی و همکاران (۲۰۱۲)	
کیفیت زندگی کاری		ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)	
تسهیم دانش	سازمانی	کریمی و همکاران (۱۳۹۴)	۷
خط مشی منعطف		داداشی و شجاعی (۱۳۹۳)	
		مصطفی زاده و صادقی (۱۳۹۳)	
هویت جمعی		آریانی و همکاران (۲۰۱۲)	
مشترک های ارزش	گروهی	ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)	۸

صمیمیت	خوش فر و جندقی میرمحله (۱۳۹۵)
اعتماد	کریمی و همکاران (۱۳۹۴)
هنجارهای رفتار گروهی	داداشی و شجاعی (۱۳۹۳)
تعهد	مصطفی زاده و صادقی (۱۳۹۳)
نوع شخصیت	آریانی و همکاران (۲۰۱۲)
صبر	ناهایب و گوشال (۱۹۹۸)
ادراک عدالت	کریمی و همکاران (۱۳۹۴)
رضایت شغلی	داداشی و شجاعی (۱۳۹۳)
	مصطفی زاده و صادقی (۱۳۹۳)

منبع (یافته‌های نگارندگان)

جامعه آماری و روش نمونه گیری

گزینش اعضای واجد شرایط برای پانل دلفی از مهم ترین مراحل این روش به حساب می آید، چرا که اعتبار کار بستگی به شایستگی و دانش این افراد دارد. ترکیب کارگروه دلفی تحقیق حاضر متشکل از افرادی است که درباره موضوع پژوهش از دانش و تخصص کافی برخوردار می باشند. تعداد اعضای کارگروه دلفی این پژوهش ۲۵ نفر می باشد که بر اساس نمونه گیری هدفمند و گلوله برفی برگزیده شده اند. ویژگی های اعضای پانل دلفی عبارتند از:

- الف. عضو هیئت علمی دانشگاه و صاحب نظر در مدیریت منابع انسانی
- ب. دارای مدرک تحصیلی دکتری یا کارشناسی ارشد در رشته مدیریت منابع انسانی
- ج. دارای سابقه کاری بالاتر از ۵ سال در زمینه در مدیریت منابع انسانی
- د. دارای سمت مدیریت ارشد یا مدیریت میانی و یا استاد دانشگاه در زمینه رشته مدیریت منابع انسانی

آمار توصیفی

آمار توصیفی اعضای کارگروه دلفی در جدول شماره دو ارائه شده است.

روش کار

فرایند انجام تحقیق به دو بخش موازی به شرح زیر تقسیم شده است. در بخش اول با مطالعه و تحلیل مبانی نظری، ابعاد و مولفه های توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفت و به دلیل جدید بودن موضوع برای شناسایی ابعاد و مولفه ها، اقدام به ارسال پرسشنامه برای ۲۵ نفر از خبرگان شد. ابعاد پیشنهادی مشتمل بر ۱۱ بعد و ۸۵ مولفه بود که در هم اندیشی اولیه و نظرخواهی از تیم دلفی به ۹ بعد و ۵۷ مولفه کاهش یافت. در بخش دوم فرایند انجام تحقیق، شناسایی و تشکیل پانل دلفی صورت گرفت. خبرگان این تحقیق با استفاده از دو روش نمونه گیری هدفمند و گلوله برفی انتخاب شدند. پس از تشکیل پانل دلفی و انجام سه دور دلفی، ابعاد و مولفه های مورد نظر شناسایی شد. بطور کلی پژوهش حاضر به لحاظ پارادایم تفسیری است. چرا که از مصاحبه با خبرگان به شرح و تفسیر نتایج می پردازد، به لحاظ رویکرد استقرایی است چرا که با گردآوری مبانی نظری و جمع بندی آنها و تکمیل اطلاعات حاصل از مبانی نظری با کمک مصاحبه ها رویکرد از جزء به کل رسیدن را در پیش گرفته است، به لحاظ روش نیز کیفی است. به لحاظ افق زمانی تک مقطعی و ابزار گردآوری اطلاعات نیز منابع کتابخانه ای، مصاحبه و پرسشنامه است.

جدول ۲- آمار توصیفی جمعیت شناسی خبرگان

شرح	پاسخ دهندگان	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۱۲	۴۸
	مرد	۱۳	۵۲

۶۸	۱۷	دکتری	تحصیلات
۳۲	۸	کارشناس ارشد	
۴	۱	استاد	
۲۰	۵	دانشیار	سمت
۳۶	۹	استادیار	
۴۰	۱۰	سایر	
۳۲	۸	۳۱ تا ۴۰ سال	سن
۵۲	۱۳	۴۱ تا ۵۰ سال	
۱۶	۴	۵۰ سال به بالا	
۲۵		جمع کل افراد	

منبع (یافته‌های نگارندگان)

نشده. پرسشنامه به همراه نتایج دور اول در اختیار خبرگان قرار گرفت و ۱۱ مولفه دیگر در این مرحله حذف گردید.

دور سوم دلفی

بر اساس نتایج بدست آمده از دور اول و دوم، پرسشنامه دور سوم طراحی شد. ابعاد و مولفه پرسشنامه تغییری نکرد. بررسی کلی میزان اجماع نظرات خبرگان با استفاده از ضریب کندال نشان می‌دهد که در مورد تمامی ابعاد و مولفه‌ها اجماع صورت گرفته است. با توجه به اجماع حاصل شده و عدم اضافه شدن مولفه جدید، شرط توقف فراهم شد.

نتایج

نتایج حاصل از جمع بندی نظرات متخصصان در دور اول پس از سازماندهی پاسخ‌ها، ترکیب نظرات مشابه؛ حذف موضوعات تکراری و حاشیه‌ای و کوتاه کردن پاسخ‌ها بدین صورت بود که از مجموع ۹ بعد و ۵۷ مؤلفه، تعداد ۴ مولفه حذف گردید. در مجموع چک لیست اصلاح شده ابعاد و مولفه‌های مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی برای دور دوم با ۹ بعد و ۵۳ مولفه شاخص شکل گرفت.

پس از بررسی پاسخ‌ها در دور دوم و ترکیب نظرات مشابه و حذف موضوعات تکراری، از مجموع ۹ بعد و ۵۳ مولفه، تعداد ۱۱ مولفه حذف گردید و بقیه بدون تغییر باقی ماند. در مجموع به دلیل عدم اتفاق نظر و همگنی در بین پاسخ‌های اعضای پانل دلفی،

۶۸ درصد خبرگان دارای مدرک تحصیلی دکتری می‌باشند و ۶۸ درصد اعضای پانل دلفی در گروه سنی ۴۱ تا بالای ۵۰ سال قرار دارند. بر این اساس می‌توان چنین استنباط نمود که اعضای پانل دلفی دارای تخصص و تجربه کافی در این خصوص می‌باشند.

دورهای دلفی

در این بخش ابعاد و مولفه‌های بدست آمده از ادبیات تحقیق بصورت پرسشنامه در اختیار خبرگان قرار گرفت. پس از جمع آوری پرسشنامه‌ها میانگین نظرات و درصد توافق خبرگان محاسبه شد. این ابعاد و مولفه‌ها تعیین می‌کنند که خبرگان بر روی چه امتیازی توافق دارند و این امر روند تحلیل را تسهیل می‌نماید. در جدول شماره ۴، میانگین نظرات، درصد توافق خبرگان و نظر اکثریت خبرگان در سه راند دلفی نمایش داده شده است.

دور اول دلفی

ابعاد و مولفه جدیدی از طرف خبرگان معرفی نشد. ۴ مولفه از سوی خبرگان حذف گردید. بررسی کلی میزان اجماع خبرگان نشان داد که در بیشتر سوالات اجماع صورت گرفته است.

دور دوم دلفی

بر اساس نتایج بدست آمده در دور اول، پرسشنامه دور دوم طراحی شد. ابعاد و مولفه جدیدی به پرسشنامه اضافه

مراحل حذف نگردید. لذا در نهایت مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد با تعداد ۹ بعد و ۴۲ مؤلفه نهایی شد.

در خصوص پرسشنامه، پایایی ابعاد و مؤلفه‌های پیشنهادی از طریق آزمون آلفای کرونباخ سنجیده شد. همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌گردد، آلفای کرونباخ تمامی مؤلفه‌ها بیشتر از ۰/۷ می‌باشد. در نتیجه ابعاد و مؤلفه‌های پیشنهادی از پایایی خوبی برخوردار هستند.

مرحله‌ی سوم تکنیک دلفی به اجرا درآمد. پس از دریافت دیدگاه و نظرات اعضای گروه خبرگان در خصوص میزان اهمیت هر یک از ابعاد و مؤلفه‌های مورد نیاز جهت طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد، محقق جهت رسیدن به اجماع نظر، مرحله‌ی سوم تکنیک دلفی را اجرا نمود. نتایج حاصل از این مرحله نشان داد که تمامی ابعاد و مؤلفه‌های مورد بررسی (۹ بعد و ۴۲ مؤلفه)، به‌طور متوسط امتیازی بالاتر از ۴ را کسب نموده‌اند و هیچ بعد و مؤلفه‌ای در این

جدول ۳- پایایی پرسشنامه

متغیر	ابعاد	تعداد مؤلفه‌ها	آلفای کرونباخ	نتیجه
رفتار شهروندی	فردی	۱۵	۰/۹۸	تایید
	سازمانی	۳	۰/۹۹	تایید
	ساختاری	۸	۰/۹۷	تایید
	ارتباطی	۵	۰/۹۹	تایید
	شناختی	۷	۰/۹۹	تایید
سرمایه اجتماعی	مدیریتی	۵	۰/۹۹	تایید
	سازمانی	۴	۰/۹۸	تایید
	گروهی	۵	۰/۹۹	تایید
	فردی	۵	۰/۹۹	تایید
کل پرسشنامه		۵۷	۰/۹۸	تایید

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

جدول ۴- نتایج سه راند دلفی انجام شده در خصوص ابعاد نه گانه و مؤلفه‌های آن برای متغیرهای رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی

ردیف	ابعاد	مؤلفه	درصد توافق خبرگان دور اول	درصد توافق خبرگان دور دوم	درصد توافق خبرگان دور سوم
۱		نوع دوستی	۴/۲۴	۸۴/۸۰	۴/۶۴
۲	فردی	ادب اجتماعی	۴/۲۸	۵۸/۶۰	۴/۷۲
۳		وظیفه شناسی	۴/۲۴	۸۴/۸۰	۴/۸۴
۴		جوانمردی	۴/۳۲	۸۶/۴۰	۴/۲۴

				۵۶/۰۰	۲/۸۰	فضیلت مدنی	
۸۱/۶۰	۴/۰۸	۸۱/۶۰	۴/۰۸	۸۶/۴۰	۴/۳۲	فداکاری	
		۶۸/۸۰	۳/۴۴	۸۶/۴۰	۴/۳۲	روحیه از خودگذشتگی	
۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۴/۸۰	۴/۲۴	فضیلت شهروندی	
۹۱/۲۰	۴/۵۶	۹۱/۲۰	۴/۵۶	۸۴/۰۰	۴/۲۰	احترام	
۸۷/۲۰	۴/۳۶	۸۷/۲۰	۴/۳۶	۸۷/۲۰	۴/۳۶	پشتکار	
۷۹/۲۰	۳/۹۶	۷۹/۲۰	۳/۹۶	۸۵/۶۰	۴/۲۸	روحیه داوطلبانه	
۸۳/۲۰	۴/۱۶	۸۳/۲۰	۴/۱۶	۸۵/۶۰	۴/۲۸	خدمتگزاری متقابل شخصی	
۸۶/۴۰	۴/۳۲	۸۶/۴۰	۴/۳۲	۸۶/۴۰	۴/۳۲	خودبالندگی	
				۵۳/۶۰	۲/۶۸	انسان دوستی	
۸۹/۶۰	۴/۴۸	۸۹/۶۰	۴/۴۸	۸۴/۸۰	۴/۲۴	کاردانی و مهارت شخصی	
۸۷/۲۰	۴/۳۶	۸۷/۲۰	۴/۳۶	۸۵/۶۰	۴/۲۸	اطاعت سازمانی	
۸۸/۰۰	۴/۴۰	۸۸/۰۰	۴/۴۰	۸۷/۲۰	۴/۳۶	وفاداری سازمانی	سازمانی
۹۰/۴۰	۴/۵۲	۹۰/۴۰	۴/۵۲	۸۷/۲۰	۴/۳۶	مشارکت سازمانی	
۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۶/۴۰	۴/۳۲	پیوندهای شبکه ای	
۸۳/۲۰	۴/۱۶	۸۳/۲۰	۴/۱۶	۸۵/۶۰	۴/۲۸	پیکربندی شبکه	
		۶۲/۴۰	۳/۱۲	۸۵/۶۰	۴/۲۸	سیستم مدیریت مشارکتی	
۹۳/۶۰	۴/۶۸	۹۳/۶۰	۴/۶۸	۸۷/۲۰	۴/۳۶	سیستم پاسخگویی اجتماعی	ساختاری
۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۶/۴۰	۴/۳۲	سازمان مناسب	
		۶۴/۸۰	۳/۲۴	۸۵/۶۰	۴/۲۸	فرایند تصمیم گیری	
		۶۶/۴۰	۳/۳۲	۸۷/۲۰	۴/۳۶	پاسخگویی و رهبری	
				۵۴/۴۰	۲/۷۲	میزان مشارکت در فرایند	
۸۸/۰۰	۴/۴۰	۸۸/۰۰	۴/۴۰	۸۶/۴۰	۴/۳۲	دوستی	
۹۴/۴۰	۴/۷۲	۹۴/۴۰	۴/۷۲	۸۷/۲۰	۴/۳۶	اعتماد	
		۶۱/۶۰	۳/۰۸	۸۵/۶۰	۴/۲۸	هنجارها	ارتباطی
		۵۷/۶۰	۲/۸۸	۸۵/۶۰	۴/۲۸	تعیین هویت مشترک	
۸۹/۶۰	۴/۴۸	۸۹/۶۰	۴/۴۸	۸۴/۸۰	۴/۲۴	روابط متقابل	
۷۹/۲۰	۳/۹۶	۷۹/۲۰	۳/۹۶	۸۴/۸۰	۴/۲۴	زبان مشترک	
		۸۵/۶۰	۳/۲۸	۸۵/۶۰	۴/۲۸	حکایت ها و روایات مشترک	
		۶۱/۶۰	۳/۰۸	۸۵/۶۰	۴/۲۸	قواعد مشترک	شناختی
۸۸/۸۰	۴/۴۴	۸۸/۸۰	۴/۴۴	۸۵/۶۰	۴/۲۸	ارزش ها	
۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۷/۲۰	۴/۳۶	یکپارچگی	
		۶۰/۰۰	۳/۰۰	۸۵/۶۰	۴/۲۸	رفتارها	
۸۷/۲۰	۴/۳۶	۸۷/۲۰	۴/۳۶	۸۷/۲۰	۴/۳۶	نگرش ها	
۸۶/۴۰	۴/۳۲	۸۶/۴۰	۴/۳۲	۸۷/۲۰	۴/۳۶	برنامه‌های آموزشی مرتبط	مدیریتی

۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۸/۰۰	۴/۴۰	برنامه‌های جامعه پذیری	
۸/۰۰	۴/۴۰	۸۸/۰۰	۴/۴۰	۸۶/۴۰	۴/۳۲	شیوه تصمیم گیری	
۸۷/۲۰	۴/۳۶	۸۷/۲۰	۴/۳۶	۸۵/۶۰	۴/۲۸	استراتژی مذاکره	
۸۴/۰۰	۴/۲۰	۸۶/۴۰	۴/۳۲	۸۴/۸۰	۴/۲۴	خط مشی‌های سازمان	
۹۰/۴۰	۴/۵۲	۸۴/۰۰	۴/۲۰	۸۶/۴۰	۴/۳۲	معنویت سازمانی	
۸۴/۸۰	۴/۲۴	۹۰/۴۰	۴/۵۲	۸۷/۲۰	۴/۳۶	کیفیت زندگی کاری	سازمانی
۸۵/۶۰	۴/۲۸	۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۵/۶۰	۴/۲۸	تسهیم دانش	
۸۶/۴۰	۴/۳۲	۸۵/۶۰	۴/۲۸	۸۵/۶۰	۴/۲۸	خط مشی منعطف	
۸۷/۲۰	۴/۳۶	۸۷/۲۰	۴/۳۶	۸۴/۸۰	۴/۲۴	هویت جمعی	
۸۹/۶۰	۴/۴۸	۸۹/۶۰	۴/۴۸	۸۸/۰۰	۴/۴۰	ارزش‌های مشترک	گروهی
		۶۲/۴۰	۳/۱۲	۸۶/۴۰	۴/۳۲	صمیمیت	
		۶۸/۰۰	۳/۴۰	۸۵/۶۰	۴/۲۸	اعتماد	
۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۴/۸۰	۴/۲۴	۸۶/۴۰	۴/۳۲	هنجارهای رفتار گروهی	
۸۹/۶۰	۴/۴۸	۹۲/۰۰	۴/۶۰	۶۲/۴۰	۳/۱۲	تعهد	
				۶۸/۰۰	۳/۴۰	نوع شخصیت	فردی
۸۷/۲۰	۴/۳۶	۸۷/۲۰	۴/۳۶	۶۰/۸۰	۳/۰۴	صبر	
۹۱/۲۰	۴/۵۶	۹۱/۲۰	۴/۵۶	۸۶/۴۰	۴/۳۲	ادراک عدالت	
۹۱/۲۰	۴/۵۶	۹۱/۲۰	۴/۵۶	۶۰/۸۰	۳/۰۴	رضایت شغلی	

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

جدول ۵- ضرایب همبستگی کندال برای ابعاد نه گانه متغیرهای رفتار شهروندی و سرمایه اجتماعی

						رفتار شهروندی - فردی	
					.635**	رفتار شهروندی - سازمانی	
				.497**	.529**	سرمایه اجتماعی - ساختاری	
			.446**	.315	.404*	سرمایه اجتماعی - ارتباطی	
		.575**	.508**	.498**	.610**	سرمایه اجتماعی - شناختی	
	.704**	.398*	.615**	.659**	.700**	سرمایه اجتماعی - مدیریتی	
		.713**	.593**	.423**	.513**	.440**	سرمایه اجتماعی - سازمانی
	.713**	.759**	.733**	.431*	.552**	.453**	سرمایه اجتماعی - گروهی
.523**	.567**	.582**	.509**	.390*	.315	.432*	سرمایه اجتماعی - فردی

** معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد.

* معنادار در سطح اطمینان ۹۵ درصد.

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

ضعف آنها را برطرف کرده است. همچنین به دلیل جدید بودن موضوع تحقیق، برای جمع آوری ابعاد و مولفه‌های موثر، از نظر ۲۵ نفر از خبرگان استفاده شد.

بر مبنای نظرات خبرگان دانشگاهی این پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که ابعاد موثر در توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد می‌تواند در متغیر رفتار شهروندی شامل: بعد فردی و سازمانی و در متغیر سرمایه اجتماعی شامل: ابعاد ساختاری، ارتباطی، شناختی، مدیریتی، سازمانی، گروهی و فردی باشد که توجه به همه این ابعاد می‌تواند حائز اهمیت می‌باشد. مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد مستلزم توجه همزمان به تمامی ابعاد شناسایی شده می‌باشد.

اگر چه هدف کلی این پژوهش تدوین مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد بوده است با این وجود می‌توان از مطرح نمودن و آشکار سازی اهمیت و ضرورت توجه به شاخص‌های سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور به عنوان هدف نهایی یاد کرد. بدیهی است بالندگی و نمو این هدف مستلزم تلاش‌های علمی گسترده‌تر و انجام پژوهش‌های بیشتر است. با این وجود چنانچه نتایج این طرح به توجه بیشتر پژوهشگران، برنامه ریزان و مدیران آموزش عالی به ضرورت سرمایه اجتماعی در دانشگاه-های کشور منجر گردد، هدف نهایی این پژوهش محقق شده است. لازم است سیاستگذاران، مدیران و مسئولان دانشگاه‌های علوم پزشکی با توجه به این عوامل نسبت به توسعه شاخص‌های سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌ها اهتمام ورزند.

محدودیت‌های پژوهش

شایان ذکر است به دلیل اهمیت انتخاب خبرگان و صاحب نظران در زمینه سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی و مشغله زیاد این افراد، معمولاً پاسخ‌ها با تاخیر و بعد از پیگیری‌های مکرر پژوهشگر ارسال می‌شد که منجر به زمانبر شدن فرایند گردآوری اطلاعات گردید همچنین می‌توان اینگونه استنباط کرد که آن دسته از خبرگانی که پاسخ را در موعد مقرر ارسال نموده‌اند خود از مرتبه بالایی از ویژگی‌های سرمایه اجتماعی

در گروه‌های انسانی و جوامع بشری است. این مقاله با جستجو و بررسی ابعاد و مولفه‌های سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی که توسط پژوهشگرانی که در این حوزه فعالیت داشته‌اند، شناسایی و استخراج شده است، آن دسته از ابعاد و مولفه‌هایی که با اهمیت تر بودند، در قالب مدلی طراحی کرده است. در حال حاضر مدل‌هایی در خصوص توسعه سرمایه اجتماعی ارائه شده است لیکن تاکنون پژوهش مشابهی که مدلی در راستای توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌های علوم پزشکی، متناسب با فرهنگ و ساختار سازمانی و نوع خدمت ارائه شده، طراحی شده باشد، انجام نگرفته است و مدل‌های موجود که نشان دهنده ابعاد و مولفه‌های مختلف سرمایه اجتماعی‌اند، در مطالعات ناهایت و گوشال، پاتنام، استون و فوکویاما (۱۷-۱۴) دیده می‌شود که می‌توان گفت همه این مدل‌ها کوشیده‌اند بخشی از مفهوم سرمایه اجتماعی را پوشش دهند در حالی که مدل طراحی شده در پژوهش حاضر را می‌توان با اطمینان زیادی، مدلی منسجم دانست که تقریباً همه ابعاد مفهوم سرمایه اجتماعی و رفتار شهروندی را دربردارد. از طرفی رویکرد رفتار شهروندی که پیامد رفتار داوطلبانه و فراتر از وظایف سازمانی است (۱۸) در توسعه سرمایه اجتماعی حائز اهمیت ویژه‌ای است زیرا در دانشگاه علوم پزشکی ماهیت ارائه خدمات و شرایط سخت خدمت به بیماران توجه به رفتار شهروندی موثرتر می‌باشد.

پژوهش حاضر با رویکردی کیفی و با در نظر گرفتن کلیه ابعاد موثر در مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد، به شناسایی ابعاد و مولفه‌های اصلی مدل مذکور پرداخته است و بر این اساس مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد را تدوین و ارائه نموده است.

به منظور شناسایی و رتبه بندی ابعاد و مولفه‌های توسعه سرمایه‌های اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد ادبیات تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. بدین ترتیب بر اساس مطالعات انجام شده، عواملی ارائه گردید که نقاط قوت شاخص‌های قبل را دربرداشته و نقاط

براساس یافته‌های منتج از این مطالعه پیشنهاد می‌شود که مدیران و مسئولین دانشگاه علوم پزشکی مشهد به ابعاد مدیریتی، شناختی و سازمانی در متغیر سرمایه اجتماعی توجه ویژه‌ای نمایند. چرا که این ابعاد دارای بالاترین نمره میانگین در بین ابعاد مورد مطالعه بوده و نیز دارای کمترین میزان انحراف معیار یا به عبارتی دارای همگن‌ترین پاسخ‌ها می‌باشد. (یعنی اختلاف نظر خبرگان در رابطه با این ابعاد نسبت به سایر ابعاد کمتر است). بنابراین بر مبنای مؤلفه‌های حاصل شده از این ابعاد پیشنهاد می‌شود:

- جایگاه سرمایه‌های اجتماعی در بیانیه و رسالت دانشگاه علوم پزشکی تعیین شود.
- مدیران، معاونان، اساتید و دانشجویان در عملکردشان رویکرد رفتار شهروندی داشته باشند.
- از سرمایه‌های اجتماعی حمایت نمایند.
- به ارتقاء سطح سرمایه‌های اجتماعی در فرایندها و عملکردها توجه خاص شود.

و در نهایت براساس یافته‌های این مطالعه؛ مشاهده گردید که مولفه‌های نوع دوستی، احترام، ادب اجتماعی و وظیفه‌شناسی در بعد فردی رفتار شهروندی، مشارکت سازمانی در بعد سازمانی رفتار شهروندی، سیستم پاسخگویی اجتماعی در بعد ساختاری سرمایه اجتماعی، اعتماد در بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی، ادراک عدالت و رضایت شغلی در بعد فردی سرمایه اجتماعی و معنویت سازمانی در بعد سازمانی سرمایه اجتماعی از مولفه‌های مؤثر در طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد بوده که باید مورد توجه ویژه‌ای قرار گیرد. چرا که این مولفه‌ها در سایر مدل‌ها و نظریات مرتبط با طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی کمتر مورد نظر قرار گرفته و به آن توجه‌ای نشده است ولی در نتایج حاصل از این تحقیق؛ خبرگان و صاحب‌نظران در دانشگاه علوم پزشکی مشهد به این مولفه‌ها توجه خاصی نموده‌اند و آنرا در مسیر توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد از دیگر مولفه‌ها اثرگذارتر دانسته‌اند. بنابراین از نقاط عطف و نو این مطالعه، توجه به ابعاد و مولفه‌های مذکور بوده است.

برخوردارند، که با حس نوع دوستی، وقت ارزشمند خود را صرف کمک به دیگران می‌کنند و همین موضوع می‌تواند از محدودیت‌های پژوهش محسوب گردد و میزان تعمیم‌پذیری نظرات را دچار خدشه نماید. هرچند ویژگی‌های اعضای پانل دلفی که شامل سوابق مدیریتی و تسلط بر موضوعات حیطه منابع انسانی می‌باشد، از نقاط بارز قوت در این پژوهش محسوب می‌گردد.

نتیجه‌گیری

در پایان با عنایت به نتایج و یافته‌های حاصل از این تحقیق و اهمیت موضوع آن، در دانشگاه‌های کشور بالاخص دانشگاه علوم پزشکی مشهد، محقق نتیجه‌گیری ذیل را براساس یافته‌های حاصله و تجارب کاری خود در حوزه مطالعاتی ارائه می‌نماید که مطمئناً می‌تواند در طراحی مدل توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد مؤثر واقع شود. در ذیل به برخی از این پیشنهادات و راهکارها پرداخته می‌شود؛

مدیران دانشگاه علوم پزشکی با توجه به نقش و جایگاه سرمایه اجتماعی در توسعه و پیشرفت کشور، باید به همه ابعاد و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده‌ی مدل پیشنهادی توسعه سرمایه اجتماعی با رویکرد رفتار شهروندی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد توجه نمایند و برنامه‌ریزی‌های لازم را بر مبنای آن‌ها در جهت توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی در نظر گیرند. در واقع مدیران سازمان باید به ابعادی همچون بعد فردی و سازمانی در متغیر رفتار شهروندی و ابعاد ساختاری، ارتباطی، شناختی، مدیریتی، سازمانی، گروهی و فردی در متغیر سرمایه اجتماعی توجه لازم نمایند.

در همین راستا اگر مدیران ارشد دانشگاهی بتوانند سرمایه‌ی اجتماعی را در دانشگاه‌ها افزایش دهند، می‌توان پیش‌بینی کرد که بهره‌وری دانشگاه‌ها نیز به میزان چشم‌گیری بیش‌تر خواهد شد. سرمایه اجتماعی ناظر بر منبعی اجتماعی-ساختاری است که دارای افراد شمرده می‌شود و ورود افراد را به کنش‌های اجتماعی آسان‌تر می‌سازد. برخی کارشناسان این سرمایه را عنصری پویا و بلکه مهم‌ترین عنصر نظام اجتماعی و فرهنگی جامعه می‌دانند.

تقدیر و تشکر

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

کد اخلاق پژوهش

این مقاله حاصل بخشی از پایان نامه رساله دکتری نویسنده اول با کد اخلاق شماره IR.MUMS.REC.1398.075 می‌باشد.

امید است با تلاش و اهتمام هر چه بیشتر به اهمیت توسعه سرمایه اجتماعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد، گام‌هایی برای افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد کارکنان و بروز رفتارهای داوطلبانه و فرانتشی، در جهت افزایش کیفیت خدمات و کاهش خطاهای انسانی برداشته شود و در نهایت منجر به ارتقای سطح سلامت جامعه و تربیت دانشجویان فرهیخته گردد.

References

- 1- Khoshfar G, Jandaghi Mir Mahalleh F.A survey on relationship of social capital with organizational citizenship behavior of employees of Imam Khomeini charity foundation (Comite-e-Emdad) in Golestan province. *Social capital management* 2017; 3(4): 543-561.
- 2- Shamsi Z, Moehbalipour M, Allodari A. The effect of social capital on organizational citizenship behavior. *Social Capital Management* 2015; 2(1): 117-136.
- 3- Zareie Matin H, Alvani M, Jandaghi Gh, Ahmadi F.A comprehensive model for identify factors impact on development of organizational citizenship behavior (case study: People in staff of Iranian national oil Firm). *Journal of public administration* 2010; 2(5): 39-56.
- 4- Kia-al-Hosseini SM. A survey on relationship of social capital with organizational citizenship behavior, due to job satisfaction of employees of Imam Khomeini committee in Golestan province [dissertation]. [Aliabadkatul] Aliabadkatul Azad University: 2016.
- 5- Amintojjar H, Shekari GH-A, Zabihi M R. The effect of social capital on organizational citizenship behavior: A case study of employees in Mashhad Municipality. *International Journal of Organizational Leadership* 2015; 4: 144-153.
- 6- Heggart, K. Social capital and civics and citizenship: Developing a framework for activist education. *Issues in Educational Research* 2015; 25(3): 276-290.
- 7- Ariani DW. The relationship between social capital, organizational citizenship behaviors, and individual performance: An empirical study from banking industry in Indonesia. *Journal of Management Research* 2012; 4(2): 226-241.
- 8- Esfahani NA, Nourian S, Bady SM. The study of relationship between social capital and organizational citizenship behavior in Iran Carpet Joint Stock Company. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*. 2012; 3: 2720-7.
- 9- Raznhan F, Molaei Ghara M. Presenting the Institutional Model of Social Capital Development. In: 3th National Conference on Management and Humanities Research. Modbar Management Research Institute. Tehran, Iran. 2017
- 10- Karimi M, Khanifar H, Taherinezhad F. Conceptual Model of the Components of Social Capital from the Perspective of the Islamic Republic. *Social Capital Management* 2016; 2(4): 605-630.
- 11- Mostafazadeh M, Sadeghi MR. Designing the model of social capital development in universities and higher education centers. *Social Capital Management* 2015; 1(2): 161-182.
- 12- Abbasi A. Commercialization of academic research [dissertation]. Payam Noor University: 2014.
- 13- Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine, JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management* 2000; 6(3): 513-563.
- 14- Karam C. Good organizational soldiers: Conflict-related stress predicts citizenship behavior. *International Journal of Conflict Management* 2011; 22(3): 300-319.
- 15- Nahapit J, Ghoshal S. Social capital, Intellectual capital, and organizational Advantage". *Academy of Management Review*, 1998; 23(2): 242-261.
- 16- Putnam, R. Bowling alone: the collapse and revival of American community. [Internet] 2000. Available from: <http://www.socialcapitalgateway.org/content/book/putnam-r-d-2000-bowling-alone-collapse-and-revival-american-community-new-york-simon-sc>
- 17- Stone G, Ruseell R., Transformational versus servant leadership a difference in leader focus, Leadership and organization. *Development Journal* 2004; 25(4): 348-361.
- 18- Fukuyama F. Social Capital and Civil Society. The Institute of Public Policy. George Mason University [Internet]. 1999. Available from: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/seminar/1999/reforms/fukuyama.htm>

*Original Article***Designing model of social capital development regarding citizenship behavior in Mashhad University of Medical Sciences using qualitative approach in 1399**

Received: 04/07/2020 - Accepted: 14/07/2020

Yeganeh Heshmati¹
 Naziasadat Nasser^{2*}
 Mahmoud Ghorbani³

¹ PhD student in Educational Management, Department of Educational Sciences, Mashhad Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran.

² Department of Educational Sciences, Mashhad Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran.

³ Department of Educational Sciences, Mashhad Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran.

Email: Dr.naseri@mail.com

Abstract

Introduction: Due to the importance of the university as a center of production of social capital, the University of Medical Sciences is more important particularly in providing services in crisis situations. The aim of the present study is to test the designed model of social capital development with the citizenship behavior approach in Mashhad University of Medical Sciences.

Methods: The present study is an applied developmental research, which is performed on the basis of Delphi method in the second semester of 2019-2020 in Mashhad University of medical sciences. A panel of experts consisting of 25 academics and university administrators were selected using target sampling method. Different dimensions of social capital and citizenship behavior which were extracted from the data web services and the earlier related studies, were considered through several meetings in the three major sessions and ultimately the final dimensions were confirmed.

Results: The appropriate social capital developmental model based on citizenship behavior with 9 dimensions and 42 components were finalized. In citizenship behavior variable, the dimensions were included individual and organizational and in social capital variable, the dimensions were included structural, communicational, cognitive, management, organizational, group and individual. The statistics resulted from Kendall rank correlation coefficient for the identified dimensions, showing the intense agreement of panel members on the perceptual model of research. Also, management, cognitive and organizational dimensions in social capital variable shows stronger correlation with other dimensions.

Conclusion: According to the findings of the implementation of three stages of Delphi technique, the effective factors identified for designing a social capital development model in Mashhad University of Medical Sciences with a citizenship behavior approach; These nine dimensions are mentioned that by explaining and recognizing their current situation, an effective step can be taken to design a model of social capital development with a citizenship behavior approach in this great university of the country and its results can be used for other universities of medical sciences.

Key words: cial capital, Citizenship behavior, Delphi technique, University, Qualitative research