

بررسی نقش میانجی‌گری هوش اجتماعی در رابطه بین مدیریت دانش و خرد سازمانی در کارکنان دانشگاه‌های پیام‌نور استان فارس

دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۲۸

پذیرش: ۱۴۰۰/۰۸/۲۲

حیدر اسماعیل پورا^۱

استادیار گروه علوم تربیتی (فلسفه تربیت اسلامی)، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

زهرا بازوبند

کارشناسی ارشد علوم تربیتی دانشگاه پیام نور، ایران.

احمد رستگار

دانشیار گروه علوم تربیتی (برنامه ریزی)، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

چکیده:

هدف این تحقیق بررسی نقش میانجی‌گری هوش اجتماعی در رابطه بین مدیریت دانش و خرد سازمانی در کارکنان دانشگاه‌های پیام نور استان فارس می‌باشد. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل دانشگاه‌های پیام نور استان فارس می‌باشند که تعداد کل آنها ۶۲۰ نفر و بر اساس جدول مورگان نمونه آماری ۲۴۰ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. به منظور گردآوری اطلاعات از سه پرسشنامه هوش اجتماعی ترومسو (۲۰۰۱)، مدیریت دانش همتی (۱۳۸۹) و خرد سازمانی آردلت (۲۰۰۳) استفاده می‌شود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از روش تحلیل مسیر استفاده شده است. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که مدیریت دانش بر هوش اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی دارای اثر مستقیم می‌باشد. همچنین خرد سازمانی بر هوش اجتماعی اثر مستقیم دارد. پردازش اطلاعات اجتماعی بر خرد سازمانی دارای اثر مستقیم است. مهارت اجتماعی بر خرد سازمانی و آگاهی‌های اجتماعی بر خرد سازمانی نیز دارای اثر مستقیم است. اثرات غیرمستقیم مدیریت دانش بر خرد سازمانی با میانجی‌گری خرده‌مقیاس‌های هوش اجتماعی در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ به لحاظ آماری معنادار است.

واژگان کلیدی: کارکنان، هوش اجتماعی، مدیریت دانش، خرد سازمانی، پیام نور فارس.

^۱ نویسنده مسئول: haydar592001@yahoo.com

Investigating the mediating role of social intelligence in the relationship between knowledge management and organizational wisdom in the staff of Payame Noor universities in Fars province

Receipt: 2021/07/19

Acceptance: 2021/11/13

Haidar Esmailpor¹

Assistant Professor, Department of Educational Sciences (Philosophy of Islamic Education), Faculty of Literature and Humanities, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Zahra Bazoband

Master of Educational Sciences, Payame Noor University, Iran.

Ahmad Rastegar

Associate Professor, Department of Educational Sciences (Planning), Faculty of Literature and Humanities, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Abstract:

The purpose of this study is to investigate the mediating role of social intelligence in the relationship between knowledge management and organizational wisdom in the staff of Payame Noor universities in Fars province. The research method is descriptive-correlational. The statistical population includes Payame Noor universities of Fars province, the total number of which is 620 people and the statistical sample is 240 people. The method of random sampling is simple. 1389) and Ardlet Organizational Micro (2003) are used. Path analysis method has been used to analyze the data and test the hypotheses. Research findings indicate that knowledge management has a direct effect on social intelligence, social information processing, social skills and social awareness. Organizational wisdom also has a direct effect on social intelligence. Social information processing has a direct effect on organizational wisdom. Social skills also have a direct effect on organizational wisdom and social awareness has a direct effect on time wisdom. The indirect effects of knowledge management on organizational wisdom mediated by social intelligence subscales are statistically significant at a significance level of less than 0.05.

Keywords: Staff, social intelligence, knowledge management, organizational wisdom, Payame Noor Fars.

¹ Corresponding author: haydar592001@yahoo.com

مقدمه

امروزه منابع انسانی به عنوان با ارزش ترین و مهمترین منابع سازمانی محسوب می شوند که می توانند منجر به تقویت مزیت رقابت سازمانی نسبت به سایر سازمان ها شوند. در دنیای امروز که با تغییر و تحولات سریع همراه است، منابع انسانی اثربخش، یکی از مهمترین دارایی های نامشهود در سازمان است و رشد اقتصادی سازمان وابسته به توانمند کردن آنهاست.

مفاهیمی چون هوش اجتماعی، هوش بین فردی و هوش هیجانی به عنوان مؤلفه های مؤثر در مراحل مختلف زندگی فرد در حال حاضر، ذهن پژوهشگران متعددی را به خود معطوف ساخته است و هوش اجتماعی به عنوان شاخه ای از هوش عمومی، راهی برای پیشرفت و رشد در امور مربوط به زندگی و روابط زندگی و اجتماعی محسوب می گردد (Noraie & Saie، 2010). هوش اجتماعی می تواند با متغیرهای زیادی در ارتباط باشد که از آن جمله می توان به خرد سازمانی و مدیریت دانش اشاره کرد.

هوش اجتماعی، توانایی درک و اداره دیگران است که سبب عملکرد خردمندانه در ارتباطات انسانی می گردد به بیانی دیگر باعث ارتباط بهینه با دیگران، کنترل خود، تطابق و انگیزه برای زندگی می شود. در باب اهمیت این موضوع باید اشاره نمود که مدیریت دانش و فعالیت های مرتبط با آن نیز دارای کارکردهای متعددی در سازمان هاست که یکی از اصلی ترین و مهمترین آن ها افزایش توان رقابت سازمان در محیط رقابتی و خلق مزیت های رقابتی پایدار برای سازمان هاست و این موضوع به ویژه در سازمان های دانش محور که دانش کارکنان آنها عامل اصلی ارائه محصول یا خدمت آنها محسوب می گردد نمود بیشتری دارد.

یکی از اهداف مهم سازمان، به ویژه سازمان های آموزشی، تحول در کیفیت خدمات علمی به جامعه

است تا ضمن حفظ پویایی محیط اجتماعی به تولید دانش و کسب مزیت رقابتی کمک شایانی گردد و این مهم توسط کارکنان خردمند انجام می پذیرد، در واقع خرد سازمانی همان به کارگیری دانش برای حل مسائل دانشگاه است. توسعه کمی و کیفی دانشگاه پیام نور از یک طرف و شکل گیری رویکردهای نوین در مدیریت سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور از طرف دیگر، توجه ویژه به مدیریت دانش در جهت نیل به اهداف این دانشگاه را ضروری ساخته است.

با توجه به برخی روندهای موجود در قرن حاضر مانند: جهانی شدن، افزایش پیچیدگی فناوری، افزایش سریع رقابت و افزایش انتظارات همزمان با افزایش اهمیت کارکنان دانشی، مسئولیت سازمان ها به منظور ایجاد تغییرات سازمانی پایدار، بیشتر شده است. لازم است که همه افرادی که در سازمان ها کار می کنند، درک کنند که جهان به طور اساسی تغییر کرده است. بنابراین یک ارزیابی مجدد اساسی در اهداف، عملیات و ادارکات ضروری است. از این رو بهبود مستمر سازمانی یک گزینه نیست، بلکه یک ضرورت است. در این زمینه اقدامات و دیدگاههای عملیاتی و رهبری سازمانی گذشته به چالش کشیده شده است و لازم است سازمان ها مباحث و موضوعات متنوعی را ارائه دهند. یکی از این مباحث که خیلی کم مورد توجه قرار گرفته است، خرد است. همانطور که سازمان ها در سراسر جهان دیگری تطابق با فناوری های پیشرفته و چالش های پارادوکس گونه در اقتصاد جهانی هستند، تئوری سازمان نیز برای این که به جلو پیش برود به خرد توجه کرده است. بیان شده است که رهبران و کارکنان فقط از طریق پرورش خرد می توانند دانش و مهارت های مرتبط را انتخاب کنند و یاد بگیرند که چگونه آنها را در یک راه خلاقانه و جدید به کار ببرند. خرد، بیشتر از دانش، تفکری است که ظرفیت لازم، تشویق و ویژگی های مورد نیاز برای اطمینان از آینده

Esfahni و همکاران (2017) در تحقیقی با عنوان (بررسی تأثیر هوش اجتماعی بر تسهیم دانش در بین کارکنان دانشگاه اصفهان) چنین بیان می‌دارند که پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کارکنان ستاد مرکزی دانشگاه اصفهان به تعداد ۲۲۰ نفر در سال ۱۳۹۵ است. بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه ۱۳۲ نفر تعیین شد. برای جمع آوری داده‌ها پرسشنامه هوش اجتماعی Nasr Esfahani (2014) و پرسشنامه تسهیم دانش Allameh و همکاران (2015) به کار گرفته شد. نتایج نشان داد که هوش اجتماعی و ابعاد سه‌گانه آن (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی) بر تسهیم دانش تأثیرمعناداری می‌گذارند. Naem (۱۳۹۳) در پژوهش خود، مدیریت دانش و هوش هیجانی را مرتبط با یکدیگر می‌داند و عنوان می‌کند که دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی به منظور مقابله با چالش‌ها و پیچیدگی‌های محیط پیرامون خویش، ناگزیر از بهره‌گیری از شیوه‌ها و سبک‌های نوین مدیریتی هستند. یکی از کارآمدترین شیوه‌های فوق، مدیریت دانش است که در محیط‌های یادگیرنده و دانش‌محور به مطلوب‌ترین شکل ایجاد می‌شود. یکی از متغیرهای تأثیرگذار بر مدیریت دانش، هوش هیجانی است. هوش هیجانی شرط حتمی و اجتناب‌ناپذیر در سازمان به حساب می‌آید.

Azizmzade and rahmani (2015) در تحقیقی با عنوان (تأثیر پردازش اطلاعات بر مدیریت دانش کارکنان دانشگاه) چنین بیان می‌دارند که این پژوهش آزمایشی و از نوع پیش‌آزمون پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه کلیه کارکنان دانشگاه پیام‌نور ناکستان بودند که از این تعداد ۳۰ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. نتایج نشان داد که نمره مدیریت دانش گروه آزمایش که تحت آموزش پردازش اطلاعات قرار گرفته بودند نسبت به گروه کنترل که هیچ آموزشی دریافت نکرده بودند افزایش

بلند مدت سازمان‌ها را ارائه می‌دهد. بدین ترتیب اینگونه استدلال می‌شود که امروزه، خرد و نه دانش، اولویت اصلی سازمان‌ها باشد.

خرد سازمانی موجب فرآیندهای ادراک، ذخیره‌سازی، یادگیری، ارتباطات و در نهایت تصمیم‌گیری مناسب در دانشگاه می‌شود و ضمن ایجاد تعهد در بین کارکنان و مدیران دانشگاه، موجب حس رضایت شغلی می‌گردد. خرد، توانایی کاربرد صحیح دانش و قضاوت‌های صحیح پیرامون مسائل مربوط به زندگی و رفتار است (Davis², 2016).

امروزه خرد در دانشگاه، کیفیت، یادگیری سازمانی و مدیریت دانش، تیم‌های خودمحور و اقدامات دیگر را که با وجود تلاش‌های بسیار توانسته‌اند به مقصود خود برسند تضمین می‌کند (Barman & Johari, 2015). وجود این اقدامات موجب بهبود عملکرد دانشگاه شده‌اند، اما نتوانسته‌اند به طور فردی و گروهی باعث تغییر شوند. این اقدامات به تدریج با یکدیگر ترکیب شده‌اند به طوری که دانشگاه دید خود را توسعه می‌دهد، به یادگیری مستمر می‌پردازد و خود را با شرایط انطباق می‌دهد، خدماتی را ارائه می‌کند که فراتر از انتظارات مشتریان است، می‌داند که چه کاری درست است و آن را انجام می‌دهد و کار را برای کارکنان خود معنادار می‌کند. چنین سازمانی دارای اقداماتی شفاف بود و از این رو برتری را نیز خواهد داشت و به طور کلی می‌توان گفت چنین سازمانی دارای خرد است (Hies, 2008).

خرد سازمانی، نه تنها توانایی انتخاب مؤثر و به کارگیری دانش مناسب در یک موقعیت خاص را بیان می‌کند، بلکه توانایی جمع‌آوری، یکی کردن و ارتباط این دانش با ابزارهای قابل قبول سازمانی را نیز دربردارد. بنابراین، خرد نه تنها به اعمال افراد نسبت داده می‌شود، بلکه اگر اکثریت کارکنان به دنبال عمل خردمندانه باشند، آن موقع سازمان به عنوان یک کل، می‌تواند خردگرا شود (Dnayifard, 2011).

² -Davis

بهبود عملکرد، بهبود ارائه خدمات، کاهش زمان، این پژوهش می تواند در جهت برنامه ریزی و توسعه سیستم آموزشی و در نهایت کیفیت بخشی به امور دانشگاه در ابعاد آموزشی و پرورشی به بازسازی الگوی روابط درون مدرسه ای بپردازد و آموزش های لازم برای توانمندسازی کارکنان، محیط مناسب یادگیری را برای دانشجویان فراهم آورد. از این رو کارشناسان امور تأمین نیروی انسانی، برنامه ریزان آموزشی ضمن خدمت کارکنان از جمله مخاطبین اصلی تحقیق حاضر هستند که می توانند از نتایج احتمالی تحقیق حاضر بهره ببرند.

با توجه به مطالب برگرفته از ادبیات و پیشینه، آنچه در سازمان ها بیشترین اهمیت را دارد، دانش محور بودن آنهاست، به عبارتی از محصولات سازمان می توان به تولید دانش، انتقال و تسهیم دانش اشاره کرد که به صورت ملموس قابل مشاهده است و این مهم در سازمان های آموزشی از جمله دانشگاه به عهده اساتید محترم گذاشته می شود. برای رسیدن به اهداف سازمانی در دانشگاهها ارتقای کیفیت آموزش، افزایش رقابت، انگیزه و رضایت شغلی اساتید بسیار مهم است و همه این عوامل تحت تأثیر عامل خرد سازمانی می باشد. خرد سازمانی به نوان پدیده ای که منفعت تمام کارکنان آموزشی را مد نظر قرار می هد می تواند با تقویت هوش اجتماعی، به ارتقا اثربخشی و کارایی عملکرد کارکنان دانشگاه پیام نور شود همچنین می تواند نقش قابل ملاحظه ای در ایجاد مزیت رقابتی برای دانشگاه داشته باشد.

پژوهش حاضر سعی در شناخت ابعاد مدیریت دانش و هوش اجتماعی بر میزان خرد سازمانی است. به طور کلی پژوهش های اندکی در ایران در این زمینه انجام شده، و تا کنون پژوهشی با هدف بررسی مدل نقش میانجیگری هوش اجتماعی در رابطه بین مدیریت دانش و خرد سازمانی در بین

یافته و تفاوت معنادار داشت. Nazam and Lajvardi (2011) در تحقیقی با عنوان (بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران و مدیریت دانش در صنعت نفت) چنین بیان می دارند که جامعه آماری در این پژوهش مدیران و کارکنان شرکت های زیر مجموعه صنعت نفت ایران در شهر تهران است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی می باشد. نتایج حاصل از روش رگرسیون چند متغیری خطی نشان داد که ارتباط بین متغیرهای هوش هیجانی و مدیریت دانش معنی دار نیست. در حالی که بین متغیرهای ابعاد هوش هیجانی با مدیریت دانش همبستگی ضعیفی وجود دارد.

Janson (2014) در پژوهش خود نشان دادند هوش اجتماعی با مدیریت دانش و ابعاد آن (تسهیم دانش، به کارگیری و ذخیره دانش) رابطه مستقیم و معنادار دارد.

Stoart (2013) در پژوهشی با عنوان رابطه تمایل به اشتراک گذاری دانش و هوش اجتماعی به این نتیجه رسید که دانش آشکار بیشتر از دانش ضمنی تحت متغیر هوش اجتماعی بین افراد به اشتراک گذاشته می شود.

Krishnakomar et al (2020) در پژوهش خود عنوان کردند که توانایی مدیران در کنترل هیجانات با استفاده از خرد کاربردی در آنان امکان پذیر است.

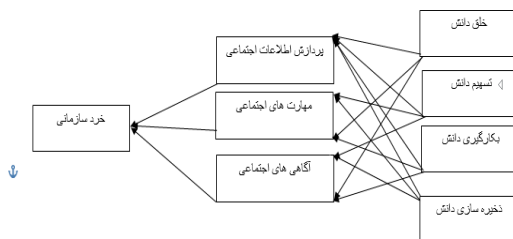
Lina & Asta (2021) به این نتیجه رسیدند که مدیریت بر انتقال دانش در یک سازمان خلاق تأثیر دارد به علاوه رهبری تحولی به طور غیررسمی تأثیر بالایی بر انتقال دانش و رهبری تبدالی تأثیر کمی بر انتقال دانش در سازمان دارد.

با توجه به مطالب فوق و با عنایت به اهمیت روز افزون هوش اجتماعی در شکوفایی استعدادها و طریقه به کارگیری این استعدادها و همچنین نقش مدیریت دانش و خرد سازمانی در کاهش هزینه ها،

تسهیم دانش بر خرد سازمانی با نقش واسطه ای هوش اجتماعی دارای اثر غیرمستقیم و معنادار است.

بکارگیری دانش بر خرد سازمانی با نقش واسطه ای هوش اجتماعی دارای اثر غیرمستقیم و معنادار است.

ذخیره سازی دانش بر خرد سازمانی با نقش واسطه ای هوش اجتماعی دارای اثر غیرمستقیم و معنادار است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش تحقیق

این پژوهش از منظر هدف کاربردی است زیرا نتیجه پژوهش قابل استفاده برای کارکنان دانشگاه پیام نور به عنوان یکی از عوامل مؤثر در پیشبرد اهداف سازمان است. همچنین از منظر گردآوری داده ها توصیفی (غیرآزمایشی) از نوع همبستگی است زیرا در این پژوهش روابط میان متغیرها در قالب مدل علی مورد بحث قرار می دهد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان دانشگاه های پیام نور استان فارس می باشد که تعداد کل آنها طبق گزارش سازمان کل پیام نور استان فارس ۶۲۰ نفر می باشد که تعداد ۳۰۰ نفر زن و ۳۲۰ نفر مرد هستند. در پژوهش حاضر جهت تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده و تعداد ۲۴۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شد. لازم به ذکر است به دلیل شیوع بیماری کرونا پرسشنامه ها به صورت آنلاین توزیع گردید و به دلیل احتمال ریزش پرسشنامه ها در هر پژوهش تعداد ۳۰۰ پرسشنامه بین کارکنان توزیع گردید که در نهایت تعداد ۲۴۰ پرسشنامه وصول و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

کارکنان دانشگاه‌های پیام نور استان فارس صورت نگرفته است. نتایج پژوهش حاضر می تواند در بهبود وضعیت سازمانی دانشگاه پیام نور مؤثر باشد. همچنین این نتایج تبیین نقش میانجی‌گری هوش اجتماعی در رابطه بین مدیریت دانش و خرد سازمانی را روشن خواهد کرد که گامی مهم در شناخت هوش اجتماعی مدیریت دانش و خرد سازمانی در بین کارکنان دانشگاه پیام نور و غنای دانش موجود در مورد متغیرهای پژوهش خواهد بود.

از این رو در این تحقیق به دنبال بررسی نقش میانجی‌گری هوش اجتماعی در رابطه بین مدیریت دانش و خرد سازمانی هستیم. به این منظور فرضیات زیر ارائه گردید که بر اساس فرضیات مدل طراحی گردید.

خلق دانش بر ابعاد هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی، آگاهی اجتماعی) و خرد سازمانی دارای اثرمستقیم و معنادار است.

تسهیم دانش بر ابعاد هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی، آگاهی اجتماعی) و خرد سازمانی دارای اثرمستقیم و معنادار است.

بکارگیری دانش بر ابعاد هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی، آگاهی اجتماعی) و خرد سازمانی دارای اثرمستقیم و معنادار است.

ذخیره سازی دانش بر ابعاد هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی، آگاهی اجتماعی) و خرد سازمانی دارای اثرمستقیم و معنادار است.

خلق دانش بر خرد سازمانی با نقش واسطه ای هوش اجتماعی دارای اثر غیرمستقیم و معنادار است.

پرسشنامه خردمندی Ardelet در سال 2003 در کل ۳۹ گویه و سه مؤلفه دارد که شامل مقیاس شناختی، انعکاسی و عاطفی می باشد. روش نمره گذاری و دامنه نمره ها: تعداد گویه های خرد ۳۹ گویه می باشد و حداقل نمره ای که فرد می تواند در آن به دست آورد ۳۹ و حداکثر نمره به دلیل طیف لیکرتی بودن آن در دامنه ۱ تا ۵ برای هر فرد ۱۹۵ نفر می باشد. در مطالعه حاضر ضرایب آلفای کرونباخ برای خرده مقیاس های شناختی، انعکاسی و عاطفی به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۷۴ و ۰/۷۳ به دست آمده که این ضرایب حاکی از قابلیت اعتماد مطلوب این پرسشنامه می باشد. در پژوهش حاضر نیز جهت تعیین روایی محتوایی ابزار با نظر اساتید راهنما و مشاور و چند نفر از متخصصان موردبررسی و پس از انجام برخی اصلاحات جزئی مورد تأیید قرار گرفت.

برای تجزیه و تحلیل داده های حاصل از این پژوهش از شاخص های آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد، کجی و کشیدگی) و شاخص های آمار استنباطی (همبستگی پیرسون و روش تحلیل مسیر) با نرم افزار لیزرل استفاده شده است. در این پژوهش هوش اجتماعی به عنوان متغیر برون زا و متغیرهای مدیریت دانش و خرد سازمانی به عنوان متغیرهای درون زا در نظر گرفته شده اند.

یافته های تحقیق

جدول ۱: شاخص آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرهای مورد مطالعه	میانگین	انحراف استاندارد	کجی	کشیدگی
پردازش اطلاعات اجتماعی	۲۸/۵۸	۵/۷۰	-۰/۸۳	-۰/۸۲۱
مهارت اجتماعی	۲۷/۲۶	۵/۱۲	-۰/۴۶	-۰/۵۸۹
آگاهی اجتماعی	۲۸/۸۰	۶/۱۷	-۰/۸۴	-۱/۰۴۱
خلق دانش	۱۴۴/۱۷	۱۲/۴۷	-۰/۳۶	-۰/۲۲۰
تسهیم دانش	۲۳/۱۵	۴/۳۶	-۰/۵۰	-۰/۹۱۹
بکارگیری دانش	۱۹/۸۱	۲/۹۹	-۰/۰۶	-۰/۷۱۸
ذخیره سازی دانش	۱۵/۶۸	۲/۹۸	-۰/۷۴	-۰/۶۴۵
خرد سازمانی	۲۲/۴۹	۳/۲۰	-۰/۱۴۴	-۰/۳۳۸

در این پژوهش برای گردآوری داده ها، از پرسشنامه ای حاوی ۸۵ گویه بر اساس پرسشنامه های هوش اجتماعی ترومسو (۲۰۰۱) متشکل از خرده مقیاس های پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی و آگاهی اجتماعی، مدیریت دانش Hemmati (2010) متشکل از خرده مقیاس های تسهیم دانش، خلق دانش، به کارگیری دانش و ذخیره سازی دانش و خرد سازمانی Ardelet (2003) متشکل از سه خرده مقیاس شناختی، تأملی و عاطفی می باشد، استفاده می شود.

پرسشنامه هوش اجتماعی Silora, Martin Yosen و Dahel (2001) در کل ۲۱ گویه و سه مؤلفه دارد که مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی دارای ۷ گویه، مهارت های اجتماعی دارای ۷ گویه و آگاهی های اجتماعی شامل ۷ گویه می باشد. در مطالعه حاضر ضرایب آلفای کرونباخ برای خرده مقیاس های پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی، آگاهی های اجتماعی به ترتیب ۰/۷۳ و ۰/۸۴، ۰/۷۵ به دست آمده که این ضرایب حاکی از قابلیت اعتماد مطلوب این پرسشنامه می باشد.

پرسشنامه مدیریت دانش Hemmati (2010) ۲۵ گویه و چهار مؤلفه دارد. خلق دانش ۷ گویه، تسهیم دانش ۶ گویه، بکارگیری دانش ۵ گویه و ذخیره سازی دانش ۷ گویه دارد. روش نمونه گذاری و دامنه نمره ها: تعداد گویه های مدیریت دانش ۲۵ گویه می باشد و حداقل نمره فرد که می تواند در آن به دست آورد ۲۵ و حداکثر نمره به دلیل طیف لیکرتی بودن آن در دامنه ۱ تا ۵ برای هر فرد ۱۲۵ می باشد. در مطالعه حاضر ضرایب آلفای کرونباخ برای خرده مقیاس های خلق دانش، تسهیم دانش، بکارگیری دانش و ذخیره سازی دانش به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۸۲، ۰/۷۸ و ۰/۹۳ به دست آمده که این ضرایب حاکی از قابلیت اعتماد مطلوب این پرسشنامه می باشد. در پژوهش حاضر نیز جهت تعیین روایی محتوایی ابزار با نظر اساتید راهنما و مشاور و چند نفر از متخصصان موردبررسی و پس از انجام برخی اصلاحات جزئی مورد تأیید قرار گرفت.

بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۲ و ۳ خلق دانش، تسهیم دانش، بکارگیری دانش، ذخیره سازی دانش بر مؤلفه‌های هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی و آگاهی های اجتماعی) دارای اثر مستقیم می باشد. همچنین مؤلفه های هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت اجتماعی، آگاهیهای اجتماعی) بر خرد سازمانی اثر مستقیم و معناداری دارند. خلق دانش، تسهیم دانش، به کارگیری دانش و ذخیره سازی دانش بر خرد سازمانی با نقش واسطه ای هوش اجتماعی دارای اثر غیرمستقیم و معنادار است.

جدول ۴: شاخص‌های نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش

برآورد	مشخصه
۲/۹	مجذور کای (χ²)
۷	درجه آزادی (df)
-۰/۲۹	نسبت مجذور کای به درجه آزادی (χ²/df)
-۰/۹۵	ارزش P
-۰/۹۹	شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)
-۰/۹۹	شاخص نیکویی برازش (GFI)
-۰/۹۴	شاخص تعدیل شده نیکویی برازش (AGFI)

همان‌طور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌کنید، لازم به ذکر است که دو شاخص نیکویی برازش RMSEA و SRMR (استاندارد شده) هرچه نزدیک به صفر باشند، بیانگر برازش خوب است. به طور قراردادی اگر این دو شاخص مساوی یا کوچکتر از ۰/۰۵ باشند، نمایانگر نیکویی برازش است. در مقابل، معیار نیکویی برازش NFI، NNFI، CFI، IFI و GFI اگر مساوی یا بزرگتر از ۰/۹۰ باشند نمایانگر نیکویی برازش است (Garson, 2009). و اگر هر یک از آنها برابر با ۱ باشند نشان از برازش کامل دارند. (Hooman, 2011). بدین ترتیب مدل ارائه شده از برازش مناسبی برخوردار است. با توجه مشخصه‌های نیکویی برازش که در جدول شماره ۴ گزارش شده است، مدل خرد سازمانی در وضعیت مطلوبی قرار دارد. لازم به ذکر است که در این مدل عوامل موثر بر خرد سازمانی به روش تحلیل مسیر در نرم افزار لیزرل مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

همان‌طور که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود با توجه به مقادیر به دست آمده کجی و کشیدگی برای متغیر های پژوهش که بین -۱ و +۱ قرار دارد، توزیع تمامی متغیرها نرمال است، بنابراین جهت تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش از مدل تحلیل مسیر استفاده کنیم.

جدول ۲: برآوردهای ضرایب اثر مستقیم

متغیرها و برآوردها	پارامتر استاندارد شده	خطای استاندارد برآورد	آماره T
اثر مستقیم خلق دانش بر: پردازش اطلاعات اجتماعی	۰/۱۹**	۰/۰۳	۳/۲۱
مهارت های اجتماعی آگاهی های اجتماعی	۰/۲۴**	۰/۰۲	۲/۶۸
آگاهی های اجتماعی	۰/۲۱**	۰/۰۴	۳/۱۹
اثر مستقیم تسهیم دانش بر: پردازش اطلاعات اجتماعی	۰/۱۵**	۰/۰۲	۴/۱۶
مهارت های اجتماعی آگاهی های اجتماعی	۰/۱۸**	۰/۰۳	۵/۳۱
آگاهی های اجتماعی	۰/۱۵**	۰/۰۲	۳/۳۹
اثر مستقیم بکارگیری دانش بر: پردازش اطلاعات اجتماعی	۰/۱۵**	۰/۰۵	۴/۵۸
مهارت های اجتماعی آگاهی های اجتماعی	۰/۱۴**	۰/۰۴	۲/۷۰
آگاهی های اجتماعی	۰/۱۵**	۰/۰۳	۲/۹۹
اثر مستقیم ذخیره سازی دانش بر: پردازش اطلاعات اجتماعی	۰/۱۶**	۰/۰۵	۱/۱۱
مهارت های اجتماعی آگاهی های اجتماعی	۰/۱۶**	۰/۰۵	۱/۱۱
آگاهی های اجتماعی	۰/۱۸**	۰/۰۴	۳/۱۹
اثر مستقیم پردازش اطلاعات اجتماعی بر خرد سازمانی	۰/۱۶**	۰/۰۴	۸/۴۸
اثر مستقیم مهارت های اجتماعی بر خرد سازمانی	۰/۱۲**	۰/۰۵	۵/۲۲
اثر مستقیم آگاهی های اجتماعی بر خرد سازمانی	۰/۱۹**	۰/۰۴	۶/۷۹

*P<0/05 ** p< 0/01

جدول ۳: برآوردهای ضرایب اثر غیرمستقیم

متغیرها و برآوردها	پارامتر استاندارد شده	خطای استاندارد برآورد	آماره T
اثر غیر مستقیم خلق دانش بر خرد سازمانی	۰/۱۶**	۰/۰۴	۵/۸۸
اثر غیر مستقیم تسهیم دانش بر خرد سازمانی	۰/۲۳**	۰/۰۵	۲/۱۶
اثر غیر مستقیم بکارگیری دانش بر خرد سازمانی	۰/۱۴**	۰/۰۴	۲/۶۶
اثر غیر مستقیم ذخیره سازی دانش بر خرد سازمانی	۰/۱۰	۰/۰۳	۵/۳۶

بحث و نتیجه گیری

بر اساس یافته های تحقیق خلق دانش، تسهیم دانش، به کارگیری دانش و ذخیره سازی دانش بر مؤلفه های هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت های اجتماعی و آگاهی های اجتماعی) دارای اثر مستقیم می باشد.

این نتایج همسو با یوسفی و خدمتی (۱۳۹۵) و ناظم، جعفریان و حداد پور (۱۳۹۳) و ناظم و لاجوری (۱۳۹۰) شوقی و همکاران (۱۳۹۶) و نصر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۶) عظیم زاده و رحمانی (۱۳۹۴) و جانسون و همکاران (۲۰۱۴) و استوارت (۲۰۱۳) می باشد.

در تبیین این یافته می توان گفت با توجه به اهمیت نقش دانش در محیط رقابتی امروز، توجه به عوامل درون سازمانی برای خلق دانش جدید ضرورت می نماید. به هر میزان که سازمان ها دارای فرآیند دانشی بیشتری باشند به همان میزان نیازمند برنامه های واقع گرا و کاربردی برای مدیریت دانش سازمان به عنوان منبع راهبری برای بهبود مستمر آتی خواهند بود. در جهان پیچیده امروز جایی که تنها دانش و اطلاعات می توانند موانع سازمانی برای پیشرفت را از بین ببرند، آن واضح است که قدرت سازمان در شکل دهی موضوعات مدیریت دانش عامل کلیدی در افزایش هوش اجتماعی است. تسهیم دانش با توجه به اینکه می تواند منبع خلاقیت و نوآوری در سازمان ها شناخته شود در دنیای بسیار متغیر و پرتلاطم سازمان های امروزی می تواند منبع کسب مزیت رقابتی باشد و بقا سازمان ها تضمین کند. تسهیم دانش نشان دهنده ترکیب جدیدی از دانش است. امروزه اکثر سازمان ها برای

موفقیت در زمینه کاری خود به تبادل و تسهیم اطلاعات دانش، مهارت ها و تجربیات بین کارکنان ویژگی های شخصیتی فردی و سازمانی نیاز دارند. برای تسهیم دانش باید بین کارکنان همدلی ایجاد کرد، یکی از کارکردهای هوش اجتماعی ایجاد همدلی بین افراد از طریق افزایش مهارت های اجتماعی است (کراون، ۲۰۱۳) هوش اجتماعی به شکل دهی تبادل های اجتماعی موفقین افراد در ارتباطات اجتماعی منجر می شود که افراد با هم گفت و گویی سازنده انجام دهند و بتوانند اطلاعات را بین خود به اشتراک بگذارند (سیلورا، ۲۰۱۰) هوش اجتماعی موجب می شود کارکنان از طریق گوش کردن کامل رابطه ای صمیمانه بین هم برقرار کنند که از این طریق فرد توجه خود را به فرد مقابل می دهد و با دقت به او گوش می کند و با هم به تسهیم دانش می پردازند (کلیستروم و کانتور، ۲۰۱۴). انسان موجودی اجتماعی آفریده شده است و به دلیل اجتماعی بودن، در امور مربوط به اجتماع خود تشریک مساعی می کند. از آنجا که منابع انسانی در سازمانهای امروزی به عنوان حیاتی ترین منبع شناخته شده است، تلاش برای مؤثرتر عمل کردن این منبع در سازمان های امروزی به طور روز افزون قابل مشاهده است (رضایی، ۱۳۸۹). توانایی عوامل انسانی در برقراری روابط اجتماعی خود با اطرافیان خود چه در جامعه و چه در اجتماعی به توانایی انسان ها در درک و کسب اطلاعات درست از آنها بستگی دارد که در متون نظری امروزه به عنوان هوش اجتماعی از آن یاد می شود (نیچهولد و همکاران، ۲۰۱۲). یکی از عوامل مهمی که افراد در سازمان ها می توانند در پس این کارکردهای اجتماعی بودن خود کسب کنند دانش مفید و ارزنده است که از

با محیط اجتماعی و برای تعیین نحوه شکل‌گیری نگرش، رفتارها و فهم انتظارات مربوط به رفتار آتی و نتایج آن از اطلاعات محیط‌های اجتماعی پیرامون خود استفاده می‌کنند. اطلاعات اجتماعی تأثیر معناداری بر خرد سازمانی دارد. در واقع کارکنان از طریق ابعاد پردازش اطلاعات اجتماعی نسبت به سازمان دانش پیدا می‌کنند. آگاهی اجتماعی یعنی مسائل را از زاویه دید طرف مقابل در نظر گرفتن یا توانایی در حدس زدن دقیق هیجان‌های دیگران و فهمیدن اینکه واقعا آنان چه احساسی دارند و چه فکر می‌کنند پس آگاهی اجتماعی شامل همدلی، آگاهی سازمانی و جهت‌گیری خدماتی می‌باشد.

افزون بر نتایج به دست آمده خلق دانش، تسهیم دانش، به کارگیری دانش و ذخیره‌سازی دانش با نقش واسطه‌ای هوش اجتماعی بر خرد سازمانی اثر غیرمستقیم و معنادار دارند.

این نتیجه همسو با جنکس (۲۰۱۷) و سابه‌اروال (۲۰۱۷) و پینه‌یرو (۲۰۱۲) و دودانگه و همکاران (۱۳۹۵) و شوقی و همکاران (۱۳۹۵) کریشناکومار و همکاران (۲۰۲۰)، رئیسی و همکاران (۲۰۱۶) لرد و شاندریک (۲۰۱۱)، عرضه و سیدعامری (۱۳۹۱)، ناظم و لاجوری (۱۳۹۰)، کیوان آرا و همکاران (۱۳۹۰) می‌باشد.

امروزه سازمان‌ها در شرایط مملو از اطلاعات به سر می‌برند و عدم قطعیت‌های محیطی، موجب شده تا سازمان‌ها از جمله سازمان‌های آموزشی تمام تلاش خود را برای به دست آوردن مزیت رقابتی پایدار انجام دهند. در چنین شرایطی، فرآیند مدیریت دانش بسیار در سرنوشت دانشگاه‌ها مؤثر است. از طرف دیگر خرد سازمانی پدیده‌ای است که به کمک مدیریت دانش آمده و موجب می‌شود تا اعضای سازمان تصمیمات درستی را اتخاذ کنند. همچنین مدیریت دانش

طریق به اشتراک‌گذاری دانش در بین افراد به عنوان به کارگیری دانش شناخته شده است (دینگ، ۲۰۱۴). به هر میزان که سازمان‌ها دارای فرآیند دانشی بیشتری باشند به همان میزان نیازمند برنامه‌های واقع‌گرا و کاربردی برای مدیریت دانش سازمان به عنوان منبع راهبری برای بهبود مستمر آتی خواهند بود. منابع انسانی یک سازمان جزء جدانشدنی منابع دانشی محسوب می‌شود و نقش مؤثری در فرآیندهای مدیریت دانش در یک سازمان خواهد داشت. ویژگی‌های فردی مانند هوش، میزان انگیزش، نوع نگرش، تعهد و سایر متغیرها می‌تواند بر چگونگی انجام فرآیندهای مدیریت دانش و گردش اطلاعات در سازمان مؤثر باشد. در یک سازمان معمولا افرادی که از هوش اجتماعی پایین‌تری برخوردارند روابط اجتماعی ضعیف‌تری دارند و ترجیحا به ذخیره‌سازی دانش می‌پردازند که این موضوع می‌تواند به فرد و سازمان آسیب جدی بزند. انتقال دانش می‌تواند زمینه‌های خلاقیت و نوآوری را در سازمان و فرد ایجاد نماید و به بهره‌وری سازمان بینجامد. سازمان دانشگاه پیام‌نور به دلیل ارتباط با قشر دانشجو نیاز بیشتری به انتقال دانش دارد تا ذخیره‌سازی دانش.

همچنین پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی، آگاهی‌های اجتماعی نیز بر خرد سازمانی دارای اثر مستقیم است. این نتیجه همسو با علیزاده اقدم و همکاران (۱۳۹۵)، شوقی و همکاران و شوقی و همکاران می‌باشد. آگاهی اجتماعی طیف گسترده‌ای است از اولین احساس ما درباره حالت درونی طرف مقابل و درک احساسات و افکار او در موقعیت‌های پیچیده اجتماعی است. این گستره شامل همدلی اولیه، هماهنگ‌سازی، درک همدلانه، شناخت اجتماعی می‌باشد. افراد برای تطابق رویکردها و رفتارشان

ذخیره سازمان یافته ای که امکان جستجوی سریع اطلاعات، دسترسی به اطلاعات برای افراد دیگر و تسهیم مؤثر دانش فراهم می‌شود به وجود می‌آید. در یک سامانه باید دانش های لازم به آسانی برای استفاده همگان ذخیره شود. از این رو با ذخیره سازی دانش می توان خرد سازمانی را نیز تقویت نمود. دنیای امروز عصر دانایی است و دانشگاه پیام نور مانند دیگر سازمان ها در این عصر با موانع و مشکلاتی روبروست که قصد دارد از آنها رهایی یابد اما یکی از آرمان های این سازان توسعه علمی و پژوهشی است که این کار با مدیریت دانش انجام می پذیرد. فرآیند مدیریت دانش با خرد سازمانی که شامل خرد اعضای سازمان است در هم آمیخته و موجب بهبود خرد سازمانی کارکنان می شود. خرد سازمانی به فرآیند سازماندهی و به کارگیری دانش نیز کمک شایانی می کند بنابراین این دو متغیر ارتباط دوسویه ای دارد. بر اساس نتایج به دست آمده پیشنهاد می شود در تشکیل تیم های کاری در دانشگاه پیام نور به این ویژگی توجه بیشتری شود و از افرادی که دارای هوش اجتماعی بالاتری هستند استفاده شده و این مهم با استفاده از آزمون های هوش میسر می شود.

عامل مهمی است که بر خودآگاهی و کنترل هیجانات اعضای سازمان آموزشی نیز اثرگذار است. باید خاطر نشان کرد که دنیای امروز عصر دانایی است و دانشگاهها نیز مانند دیگر سازمان ها در این عصر با موانع و مشکلاتی روبروست که قصد دارد از آنها در کسب مزیت رقابتی نسبت به سازمان های دیگر استفاده کند. تسهیم اطلاعات و دانش در سطح کلان و خرد بین افراد و سازمان ها، بستگی به افرادی دارد که این تسهیم را آسان و تسریع می کنند. در نتیجه تمام عواملی که مشوق ارتباط بین فردی یا مانع آن باشند بر مبادلات اطلاعاتی افراد نیز تأثیرگذار خواهند بود. به همین دلیل، اهمیت ارتباطات و تعامل مبتنی بر اعتماد میان افراد در گسترش و کاربرد دانش، مورد تأکید قرار گرفته است. چنانچه سازمانی بتواند هر چه بیشتر تعامل اثربخش را در میان کارکنان خویش در داخل گروهها و واحدهای سازمانی افزایش دهد، بیشتر می‌تواند نسبت به اثربخشی مبادلات اطلاعاتی میان افراد خویش و در نتیجه مدیریت اثربخش دانش سازمانی اطمینان حاصل کند. در صورتی که به نیاز کارکنان در سازمان پاسخی داده نشود و با مدیریت موانع عمده تسهیم دانش ضمنی افراد از جمله نارضایتی، دغدغه های مالی، امنیت شغلی، ترس از پاسخگویی، ارزیابی شدن و شکستن در رقابت های شغلی آمادگی لازم در افراد برای تسهیم دانش فراهم شود میزان مشارکت و همراهی در تسهیم دانش محسوس بوده و اشتراک دانش در سازمان تقویت می شود. با بهبود فرآیند مدیریت دانش در این سازمان شاهد افزایش خرد سازمانی در کارکنان خواهیم بود. ذخیره به عنوان دومین عنصر مورد نیاز مدیریت دانش است که از طریق آن، قابلیت

References

- Azimzadeh, Arezoo; Rahmani, Faezeh. (2015). The Impact of Information Processing on the Knowledge Management of University Staff, Ath National Conference and Pnd International Conference.
- Danaeifard, Hassan, Khaef Elahi, Ahmad, Hosseini, Seyed Mojtaba (2011). A Reflection on Promoting Knowledge Sharing in the Light of Organizational Citizenship Behavior of the Ministry of Housing and Urban Development and the Ministry of Roads and Transportation, Journal of Public Management Research, Volume ۴, Number ۱۴, ۱۳-۱۴
- Davis, J. (2016), The Greats on Leadership: Classic Wisdom for Modern Managers. Nicholas Brealey Publishing.
- Hays, J. M. (2008). Dynamics of organizational wisdom. School of Management, Marketing, and International Business, ANU College of Business and Economics, the Australian National University, WORKING PAPER SERIES, 3(3): 1-35.
- Jonson, F. K., Nancy, C., & Malk, G. (2014). Social intelligence. 3rd Ed., England: ambridge University Press.
- Stwart, B. (2013). "The relationship between cognitive intelligence, emotional intelligence, coping and stress symptoms in the context of type: A personality pattern". Turkish Journal of Psychiatry, Vol. 20, No. 3, pp. 243-254.
- Krishnakumar, S., Hopkins, K., G. Szmerekovsky, J., & Robinson, M. D. (20۲۰). Assessing workplace emotional intelligence: Development and validation of an ability-based measure. The Journal of psychology, 150(3), 371-404.
- Lina. G. and Asta. S.(2021) Leadership role implementing knowledge transfer in creative organization: how does it work? – Procedia-Social and Behavioral Sciences.2012; 41: 15-22.
- Nouraie, Mahmoud, Saei, Iraj. (2011). Investigating the effect of emotional (social) intelligence on the educational performance of faculty members in the two regional units of Islamic Azad University, Abhar Behavioral Sciences, No. 3.
- Nasr Isfahani, Ali; Farokhi, Mojtaba, Amiri, Zeinab (2017). Investigating the effect of social intelligence on knowledge sharing of Isfahan University staff, Bi-Quarterly Journal of Psychology in Management, Third Year, No. 2, pp. 149-171
- Nazim, Fattah; Jafarian, Rahim, Haddadpour, Samaneh. (2014) The relationship between knowledge management and managers' emotional intelligence in the University of Arts, the second national conference on modern management sciences.
- Nazim, Fattah; Lajevardi, Agenda. (2011). Investigating the relationship between managers' emotional intelligence and knowledge management in the oil industry, Quarterly Journal of Educational Management Research, Third Year, Second Issue.