

بررسی تاثیر گذاری ابعاد هوش اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش (مورد مطالعه: شهرداری تهران)

قدسی ملایی

کارشناسی علوم اجتماعی، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

تحقیق حاضر، با هدف بررسی تاثیر گذاری ابعاد هوش اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش در شهرداری تهران صورت گرفته است. روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری شامل کارکنان شهرداری تهران است، که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. جهت گردآوری داده‌ها از پرسش نامه استفاده شده است. پایایی پرسش نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ ارزیابی شد و برای روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که ابعاد هوش اجتماعی (آگاهی اجتماعی، پردازش اطلاعات، مهارت‌های اجتماعی، خود آگاهی) بر اشتراک گذاری دانش در شهرداری تهران تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

واژه‌های کلیدی: هوش اجتماعی، اشتراک گذاری دانش، شهرداری تهران

مقدمه

محققان و اندیشمندان مدیریت امروزه بر این باورند که کارکنان مهمترین منبع رقابتی سازمان هستند، و سرمایه انسانی یک سازمان، موسسه یا شرکت و در سطح فراتر سرمایه انسانی یک کشور می تواند همه نیازمندیهای استراتژیک را برآورده کند. اولین و مهمترین مولفه توسعه در هر کشور انسان است. نیروی انسانی سهم عمده ای در توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و غیره ... دارد. انسان به عنوان محور توسعه نقش اساسی را در تمام عرصه ها بازی می کند (رضانیان، ۱۳۹۳).

در واقع نیروی انسانی مهمترین زیر ساخت هر مجموعه یا سازمان و کشور است، چون اساس حرکت به سوی توسعه و تعالی است. اغلب اصلی ترین هدف سازمانها استفاده بهینه از عوامل تولید و رسیدن به اثربخشی است. در این شرایط دشوار منابع انسانی به عنوان یکی از مهمترین دارایی های نامشهود و منبع اصلی کسب مزیت رقابتی پایدار در سازمان به حساب می آید و ضرورت پاسخ گویی به نیازهای اساسی کارکنان در هر سازمان، در اولویت اول قرار می گیرد زیرا نیل به اهداف سازمان در گرو تأمین اهداف و خواسته های منطقی و مشروع منابع انسانی است (رجبی، ۱۳۹۵). تغییرات دنیای پر تلاطم امروزه و عرصه شدیداً رقابتی و ناپایدار آن، شرایط را برای سازمانها به نحوی تعیین کرده که تکیه بر مهارتهای کاری کارمندان و کارکنان سازمانها را گریز ناپذیر کرده است (راسل^۱، ۲۰۱۴). هوش اجتماعی یکی از چندین نوع هوش ما است که به روابط ما مربوط می شود. این هوش، در حقیقت میزان تبحر لازم برای ایجاد، حفظ و گسترش ارتباطات را به ما می دهد و تقریباً شامل سیزده مهارت است. هوش اجتماعی شامل مهارت های برقراری ارتباط موثر، حفظ و گسترش این روابط است (نصیری و همکاران، ۱۳۹۳). هنگامی که افراد اطلاعات، فعالیت های موثر، دیدگاهها، تجربیات، مزیت ها، درس های آموخته شده ی عملی یا غیر عملی خود را با سایرین به اشتراک می گذارند، بهره وری در قسمت های مختلف سازمان ارتقاء می یابد. اشتراک گذاری دانش بیان می کند که افراد عقاید و اعمالشان را به صورت دو جانبه اغلب با میل و رقت بیشتر و گاهی کمتر انتقال می دهند. با نگاهی به منابع اولیه سازمان ها دانش به عنوان مهمترین منبع استراتژیک به شمار می آید (تقی لو، ۱۳۹۳). در این تحقیق ما به بررسی تاثیر گذاری ابعاد هوش اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش در شهرداری تهران می پردازیم.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق:

هوش اجتماعی

هوش اجتماعی^۲ که به اختصار SQ خوانده می شود، میزان مهارت ما در ایجاد، حفظ و گسترش ارتباط هایمان است. کسانی که هوش اجتماعی بالایی دارند بهتر می توانند با دیگران ارتباط برقرار کنند. هرچه گرایش افراد به برون گرایی بیشتر باشد، هوش اجتماعی بالاتری هم دارند. پرورش هوش اجتماعی احتمال موفقیت ما در اجتماع را افزایش داده و ما را در کنترل احساسات و هیجانانگیزان توانمندتر می سازد (اله یاری، ۱۳۸۹).

توانایی ما برای پیشبرد موفقیت آمیز زندگی مان به شدت به میزان هوش اجتماعی ما بستگی دارد، زیرا می تواند بر روابط ما با همکاران، دوستان و فرزندانمان و همچنین توانایی ما برای پیشرفت شغلی تأثیر بگذارد. ثورندایک هوش اجتماعی را این گونه تعریف کرد: «توانایی درک و مدیریت انسانها برای خردمندانه عمل کردن در روابط انسانی می باشد (حاجی کریمی، ۱۳۹۰).

هوش اجتماعی در واقع علت بروز بسیاری از رفتارها و ویژگی های شخصیتی افراد در اجتماع است. برونگرا یا درونگرا بودن، توانایی مدیریت، احساس همدلی، تکرار اشتباه، تکبر و بسیاری دیگر از این صفات به میزان هوش اجتماعی افراد مربوط است.

¹Russell² social quotient

به طور کلی هوش اجتماعی همان چیزی است که نحوه‌ی برخورد و برقراری ارتباط ما با محیط بیرون را مشخص می‌کند (نصیری و همکاران، ۱۳۹۳).

اشتراک گذاری دانش

اشتراک گذاری دانش عبارت است از فرهنگ تعاملات اجتماعی که شامل تبادل دانش ضمنی و صریح، تجارب و مهارت‌های کارکنان بین واحد سازمانی و یا در کل سازمان می باشد. جهت تأثیر گذاری بیشتر، دانش سازمانی باید به اشتراک گذارده شود (آقاجانی، ۱۳۹۳). اشتراک گذاری دانش شامل تبادل اطلاعات به صورت متمرکز و هدفمند، از یک ارسال کننده به یک دریافت کننده است. این فرآیند باعث می شود تا نوآوری تسهیل شده، آموزش بصورت گروهی انجام شده و مشکلات از طریق تشریح مساعی رفع شوند (توماس^۳، ۲۰۱۴).

اشتراک گذاری دانش در سطوح مختلف یک سازمان اتفاق می افتد: بین افراد، از افراد به منابع آشکار، از افراد به گروه‌ها، بین گروه‌ها، در میان گروه‌ها و از گروه به سازمان. بنابراین، یک فرآیند مهم مدیریت دانش در محیط‌های سازمانی انتقال دانش به مکان‌های مورد نیاز برای به کارگیری است. شیوه های اشتراک گذاری دانش به ویژگی های منحصر به فرد هر سازمان، فرهنگ سازمان، یا سیستم آن که بر بهره وری سازمان اثر گذار است، مربوط می شود (کشاورزی، ۱۳۹۱). اندیشمندان بسیاری معتقدند اشتراک گذاری دانش مهمترین عامل موفقیت در مدیریت دانش است و آن را به عنوان انتشار داوطلبانه تجارب و مهارت های به دست آمده در سازمان تعریف میکنند. اشتراک گذاری دانش به فرایندی اشاره دارد که با استفاده از آن دانش به شکلی تبدیل شود که از سوی دیگران فهم، جذب و استفاده گردد (پین جانی^۴، ۲۰۱۲). اشتراک گذاری دانش یکی از دغدغه های مهم مدیران در سازمانهاست بسیاری از سازمانها تاکنون تلاش کافی برای طراحی روشهای مناسب و موثر برای تشویق و تسهیم دانش انجام نداده اند بدون برخورداری از احساس اعتماد بسیاری از افراد شاعل در سازمان هادانش خود راتسهیم نخواهند کرد (رضایی، ۱۳۹۱).

نتایج بررسی تحقیقات نصر اصفهانی و همکاران (۱۳۹۳) نشان داد هوش اجتماعی و ابعاد سه‌گانه آن (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی) بر تسهیم دانش تأثیر معناداری می‌گذارند و نتایج پژوهش پیراسته مطلق (۱۳۹۰)، تحت عنوان بررسی رابطه هوش اجتماعی و سبک رهبری مدیران شهر یاسوج نشان داد که بین هوش اجتماعی ارتباط معنادار وجود دارد و نتایج تحقیقات بهشتی فر و رؤسای (۲۰۱۲) در پژوهش خود به بررسی نقش هوش اجتماعی در موفقیت رهبری سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که هوش اجتماعی می تواند به عنوان یک عامل اساسی، در تسهیل اثربخشی و موفقیت رهبری سازمان نقش داشته باشد. زاکارو و همکاران (۲۰۰۳) در پژوهش خود دریافتند که مهارت‌های ارزیابی اجتماعی و یا هوش اجتماعی در بهبود عملکرد کارکنان اثرگذار است.

با توجه به اینکه هوش اجتماعی و اشتراک گذاری دانش از مهمترین عوامل تأثیرگذار در بهره وری نیروی انسانی هر سازمانی می باشد، مدیران سازمان ها می توانند به وسیله برقراری ارتباط اثربخش در سازمان در کارکنان ایجاد انگیزه نموده و در نتیجه زمینه های بهبود عملکرد سازمانی را فراهم آورند. در سازمان های امروزی، نظریه پردازان و مدیران با تجربه از سال ها پیش به این حقیقت دست یافته اند که روابط اجتماعی مؤثر عامل دستیابی آنها به اهداف سازمانی، بالا رفتن میزان بهره وری و رضایت مندی کارکنان است. در این تحقیق ما به بررسی تاثیرگذاری ابعاد هوش اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش در شهرداری تهران

³Thomas

⁴Pinjani

می پردازیم لذا سوال اصلی تحقیق این است که آیا ابعاد هوش اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش در شهرداری تهران تاثیر دارد؟

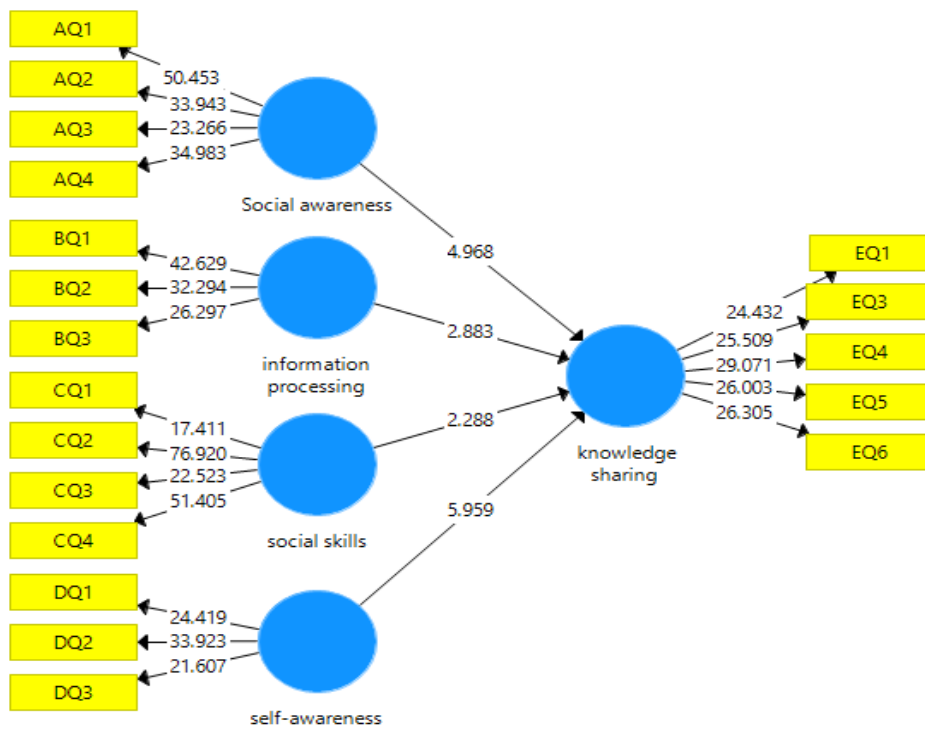
فرضیات تحقیق:

- ۱- آگاهی اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش تاثیر معنی داری دارد
- ۲- پردازش اطلاعات بر اشتراک گذاری دانش تاثیر معنی داری دارد
- ۳- مهارت‌های اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش تاثیر معنی داری دارد
- ۴- خود آگاهی بر اشتراک گذاری دانش تاثیر معنی داری دارد

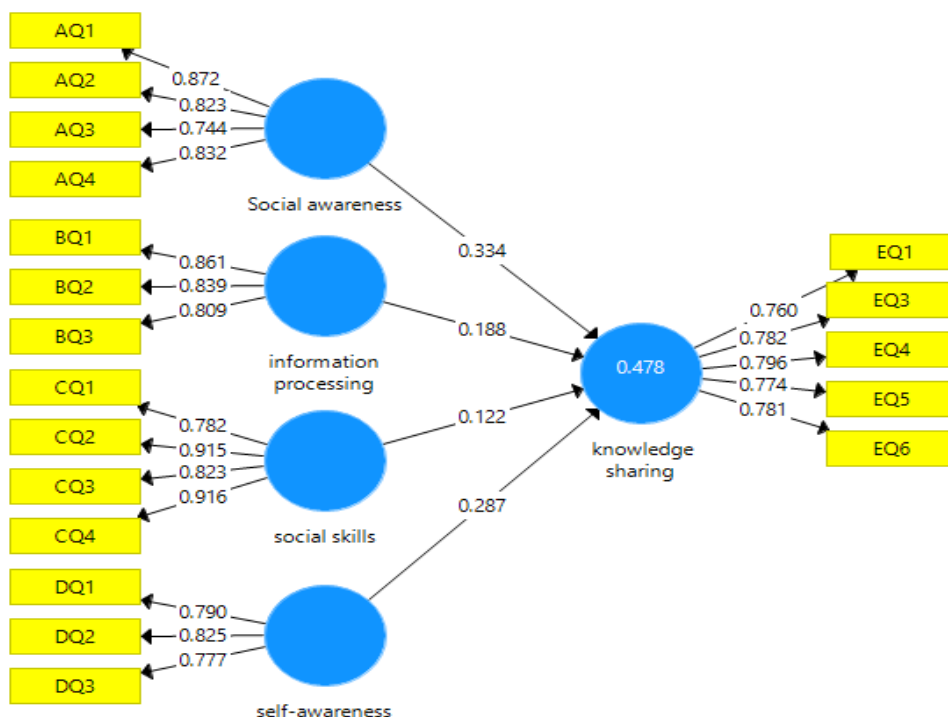
تجزیه تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه های تحقیق

در تحقیق حاضر فرضیه‌های تحقیق با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری آزمون می‌شوند.

نمودار ۱- مدل معادلات ساختاری در حالت T-VALUES فرضیه های تحقیق



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد فرضیه های تحقیق



بررسی فرضیه های تحقیق

جدول ۱- نتایج حاصل از بررسی فرضیه های تحقیق

نتیجه پیش بینی	T-VALUE	ضریب مسیر	فرضیه تحقیق
۹۹٪ تائید	۴.۹۵۸	۰.۳۳۴	اول - آگاهی اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش تاثیر معنی داری دارد

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار t -value فرضیه اول تحقیق بالاتر از ۱.۹۶ می باشد که بیانگر آن است که فرضیه اول تحقیق مورد تائید قرار گرفت در واقع یافته‌ها نشان داد که آگاهی اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش در شهرداری تهران تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

جدول ۲- نتایج حاصل از بررسی فرضیه های تحقیق

نتیجه پیش بینی	T-VALUE	ضریب مسیر	فرضیه تحقیق
۹۹٪ تائید	۲.۸۸۳	۰.۱۸۸	دوم - پردازش اطلاعات بر اشتراک گذاری دانش تاثیر معنی داری دارد

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار t -value فرضیه دوم تحقیق بالاتر از ۱.۹۶ می باشد که بیانگر آن است که فرضیه دوم تحقیق مورد تائید قرار گرفت در واقع یافته‌ها نشان داد که پردازش اطلاعات بر اشتراک گذاری دانش در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد.

جدول ۳- نتایج حاصل از بررسی فرضیه های تحقیق

نتیجه پیش بینی	T- VALUE	ضریب مسیر	فرضیه تحقیق
۹۵٪ تائید	۲.۲۸۸	۰.۱۲۲	سوم - مهارت‌های اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش تاثیر معنی داری دارد

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار t -value فرضیه سوم تحقیق بالاتر از ۱.۹۶ می باشد که بیانگر آن است که فرضیه سوم تحقیق مورد تائید قرار گرفت در واقع یافته ها نشان داد که مهارت‌های اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد.

جدول ۴- نتایج حاصل از بررسی فرضیه های تحقیق

نتیجه پیش بینی	T- VALUE	ضریب مسیر	فرضیه تحقیق
۹۹٪ تائید	۵.۹۵۹	۰.۲۸۷	چهارم - خود آگاهی بر اشتراک گذاری دانش تاثیر معنی داری دارد

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار t -value فرضیه چهارم تحقیق بالاتر از ۱.۹۶ می باشد که بیانگر آن است که فرضیه چهارم تحقیق مورد تائید قرار گرفت در واقع یافته‌ها نشان داد که خود آگاهی بر اشتراک گذاری دانش در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد.

بحث و نتیجه گیری

یافته های پژوهش در زمینه تأثیر ابعاد هوش اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش حاکی از این است که هر چهار مؤلفه هوش اجتماعی بر اشتراک گذاری دانش اثر معناداری دارند بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار t -value فرضیه های تحقیق از ۱.۹۶ می باشد که بیانگر آن است که فرضیه های اول تا چهارم تحقیق مورد تائید قرار گرفت در واقع یافته‌ها نشان داد که ابعاد هوش اجتماعی (آگاهی اجتماعی، پردازش اطلاعات، مهارت‌های اجتماعی، خود آگاهی) بر اشتراک گذاری دانش در شهرداری تهران تاثیر مثبت و معنی داری دارد. بنابراین می توان استنباط کرد که مهارت‌های اجتماعی مدیران و توانایی شناخت نیازهای دیگران تأثیر مهمی در اشتراک گذاری دانش آنها در سازمان دارد. توسعه هوش اجتماعی نیازمند تعهدی بالا نسبت به رشد و توسعه فردی است. مدیران و رهبرانی که هوش اجتماعی بالایی دارند، به راحتی قادر به برقراری ارتباط با اطرافیان و کنترل احساسات خود در ارتباط با دیگران هستند. افراد با هوش اجتماعی بالا، با کسانی که گذشته، سن، فرهنگ و عملکرد احساسی اجتماعی متفاوتی دارند راحت هستند و مهمتر آن که قادرند کاری کنند که دیگران در کنار آنان احساس راحتی و خوشحالی داشته باشند. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و تواناییهای اجتماعی در مدیریت می تواند در سوق دادن افراد به سوی دستیابی به اهداف سازمان کارساز و مفید باشد، در این راستا پیشنهاد می شود مدیران شهرداری تهران با تمرکز بر تعامل با کارکنان سازمان و تقویت آن از طریق آگاهی یافتن از تغییرات ارزش در نظر کارکنان و توجه به کارکنان بر اساس شخصیت و ارزش های آن ها موجبات تعامل بیشتر کارکنان را با سازمان را فراهم آورند، همچنین پیشنهاد میشود در زمان اعمال فرایندهای

رسمی و غیر رسمی در جهت برقراری ارتباط کلامی و عاطفی با کارکنان برای درک بهتر شرایط کار تلاش نمایند تا موجبات اشتراک گذاری دانش کارکنان نیز در سازمان حاصل گردد.

منابع

۱. آقاجانی، حسنعلی (۱۳۹۳) بررسی تأثیر پاداش اجتماعی بر تسهیم دانش و فرهنگ مشارکت تیمی از طریق تعهد عاطفی تیمی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ۱۳۹۳، دوره ۶، شماره ۱، صص ۲۴-۱.
۲. اله یاری، سمیه (۱۳۸۹)، بررسی رابطه هوش اجتماعی و رهبری اخلاقی مدیران، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه اصفهان.
۳. حاجی کریمی، عباسعلی. رضاییان، علی. هادی زاده مقدم، اکرم. بنیادی نایینی، علی (۱۳۹۰)، بررسی تأثیر شایستگیهای هوش عاطفی، شناختی و اجتماعی در شایستگی مدیران منابع انسانی بخش دولتی ایران، اندیشه مدیریت راهبردی، ۲۲۳ سال پنجم، شماره اول، ص ۲۵۴
۴. رجبی میبیدی، علیرضا و مرتضی، دهقانی فیروزآبادی، ۱۳۹۳، رابطه اخلاق کار اسلامی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پرستاران، فصلنامه اخلاق زیستی، سال دوم، شماره ۶، صص: ۹۲ - ۴۹.
۵. -رضانیان، محمدرحیم (۱۳۹۳) بررسی عوامل موثر بر توانمندسازی نیروی انسانی در شرکت نفت و گاز غرب، کنفرانس مدیریت، تحول و نوآوری در توانمندسازی مدیریت
۶. -کشاورزی، حسین (۱۳۹۱)، نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در سازمان، مجله پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۲، شماره ۲
۷. -هادیزاده مقدم، اکرم؛ بهروز قلی چلی، و پروین محبی. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین تسهیم دانش و نوآوری در سازمان های خدمات مالی: بانک رفاه کارگران. پژوهش های مدیریت در ایران، سال هفدهم، شماره ۱، صص ۲۲۲-۲۰۱.
۸. -نقی لو، اسفندیار (۱۳۹۳) تبیین اثربخشی عملکرد شغلی بر اساس آموزش حین خدمت در کارکنان اداره منابع طبیعی شهرستان نوشهر و چالوس، کنفرانس مدیریت، تحول و نوآوری در توانمندسازی مدیریت.
۹. -نصیری ولیک بنی، فخر السادات. گیلانی، مریم. اسکندری، اصغر. (۱۳۹۳)، رابطه آیین هوش اجتماعی و رفتار مدنی-تحصیلی با اثربخشی آموزشی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه بوعلی سینا همدان، فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی. نو در مدیریت آموزشی، سال پنجم، شماره ۱، صص ۱۷۵-۲۰۰
10. -Hussain, K. , Konar, R. and Ali, F. (2016). Measuring Service Innovation Performance through Team Culture and Knowledge Sharing Behaviour in Hotel Services: A PLS Approach. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224, 35 – 43-
11. -Pinjani Praveen , Palvia Prashant (2013) Trust and knowledge sharing in diverse global virtual teams *Information & Management* 50 (2013) 144–153
12. -Russell Haines (2014) Group development in virtual teams: An experimental reexamination. *Computers in Human Behavior* Volume 39, October 2014, Pages 213-222.
13. -Thomas, T. (2014). The Influence of Trust and Knowledge Sharing on Virtual Team Effectiveness, Business Research Report, Submitted to the Victoria University of Wellington in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Business Administration.