

رابطه هوش فرهنگی و مدیریت دانش

مطالعه‌ی موردی: کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

دکتر فریده عصاره

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و مدیر قطب مدیریت دانش دانشگاه شهید چمران اهواز

دکتر ذکرااله مروتی

استادیار گروه روانشناسی دانشگاه زنجان

سیده مریم حسینی*

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

تاریخ پذیرش: ۹۲/۸/۱۵

تاریخ دریافت: ۹۲/۶/۲۷

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی بین هوش فرهنگی و هر یک از ابعاد آن با مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است.

روش: این پژوهش یک مطالعه‌ی توصیفی از نوع همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان (جمعاً ۲۳۰ نفر) است که از این تعداد، بر اساس جدول کرجسی-مورگان یک نمونه‌ی ۱۴۵ نفری به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. به منظور سنجش هر یک از متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌ی جداگانه‌ای استفاده شده است. برای سنجش هوش فرهنگی از پرسشنامه‌ی چهار عاملی ون‌داین و انگ (Van Dyne & Ang, 2004) استفاده شد. ابزار اندازه‌گیری مدیریت دانش پرسشنامه‌ای است که سؤالات آن از پرسشنامه‌ی موجود در پژوهش خرقانی و سلسله (۱۳۸۵) با تغییراتی به منظور برآوردن اهداف این پژوهش استخراج شده است. به منظور بررسی سؤالات این پژوهش از روش رگرسیون ساده و چندگانه و هم‌چنین ضرایب همبستگی پیرسون استفاده شد. یافته‌ها: بر اساس یافته‌های این پژوهش بین هوش فرهنگی و مدیریت دانش رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. هم‌چنین از میان ابعاد هوش فرهنگی (شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری) دو بعد فراشناختی و شناختی با مدیریت دانش رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار دارند.

نتیجه‌گیری: توجه به هوش فرهنگی و تقویت آن در سازمان‌های گوناگون می‌تواند گامی در راستای بهبود روابط بین‌فردی و تسهیل هر یک از فرایندهای مدیریت دانش باشد.

کلیدواژه‌ها: خوزستان، کتابداران کتابخانه‌های عمومی، مدیریت دانش، هوش فرهنگی

مقدمه و بیان مسئله

چالشی که اکنون اکثر سازمان‌ها و از جمله کتابخانه‌ها با آن مواجهند، ضرورت به دست آوردن دانشی است که برتری رقابتی را در آن‌ها تقویت کند و بر غنای دانش سازمانی بیفزاید. این مهم با پیاده‌سازی اصول مدیریت دانش در سازمان میسر می‌شود و هسته‌ی اصلی مدیریت دانش، چگونگی انتقال اطلاعات و دانش در سطح کلان و خرد بین افراد و سازمان‌هاست (جاهد، ۱۳۸۸). انتقال اطلاعات و دانش در بین افراد در سازمان‌ها بستگی به افرادی دارد که این انتقال را تسهیل و تسریع می‌کنند. در نتیجه تمام عواملی که مشوق ارتباط بین فردی و یا مانع آن باشد، بر مبادلات اطلاعاتی افراد نیز تأثیرگذار خواهند بود. به همین دلیل اهمیت ارتباطات و تعاملات میان افراد در گسترش و کاربرد دانش مورد تأکید قرار گرفته است.

چنانچه سازمانی بتواند هر چه بیشتر تعاملات اثربخش را در میان کارکنان خویش در داخل گروه‌ها و واحدهای سازمانی افزایش دهد، بیشتر می‌تواند نسبت به اثربخشی مبادلات اطلاعاتی میان افراد و در نتیجه مدیریت اثربخش دانش سازمانی اطمینان حاصل کند (Bhatt, 2001). اغلب اقدامات مدیریت دانش بخصوص خلق و نشر دانش در تعاملات میان فردی انجام می‌شوند یا ایجاد تعاملات مؤثر و پویای میان فردی می‌توانند اثربخشی این اقدام‌ها را تسهیل کنند (عسگری و همکاران، ۱۳۹۰، ص. ۱۲۵). بنابراین توجه به تعاملات میان فردی و عوامل مؤثر بر آن می‌تواند به ترغیب این نوع از ارتباطات کمک کند که این خود از ضرورت‌های مدیریت دانش است.

هوش فرهنگی^۱ یکی از عوامل دخیل در تعاملات و ارتباطات بین فردی است. این هوش دامنه‌ی جدیدی از هوش است که ارتباط نزدیکی با محیط‌های کاری متنوع دارد و اولین بار توسط ارلی و انگ (Early & Ang, 2003) مطرح شد. هوش فرهنگی به عنوان توانایی شخص برای عمل کردن و مدیریت در یک موقعیت متنوع فرهنگی و ایجاد یک ساختار چندبعدی هدفمند در شرایط مربوط به تعاملات میان فرهنگی ناشی از تفاوت در نژاد، قومیت و ملیت تعریف شده است (Ang & et al. 2007, p.336). این هوش یک قابلیت فردی برای درک، تفسیر و اقدام اثربخش در موقعیت‌هایی می‌باشد که از تنوع فرهنگی برخوردار بوده و با آن دسته از مفاهیم مرتبط با هوش که هوش را بیشتر توانایی شناختی می‌دانند، سازگار است (Early & Peterson, 2004, p.105). ارلی و انگ (Early & Ang, 2003) فردی را دارای هوش فرهنگی بالا می‌دانند که بتواند به شیوه‌ای مؤثر در یک زمینه‌ی فرهنگی نوین و متفاوت با زمینه‌ی فرهنگی رشد یافته در آن، خود را سازگار کند، بدون آن‌که هویت فرهنگی خود را کنار بگذارد. آن‌ها پس از ارائه‌ی مفهوم هوش فرهنگی در تحقیقات بعدی خود آن را به عنوان یک ساختار چهار بعدی معرفی کردند. هم‌چنین انگ و همکاران (Ang & et al., 2007) هوش فرهنگی را یک مفهوم با چهار بعد معرفی می‌کنند. مدل چهار بعدی هوش فرهنگی شامل چهار بعد شناختی^۲، فراشناختی^۳، انگیزشی^۴ و رفتاری^۵ است که به شرح زیر است.

بعد شناختی هوش فرهنگی شامل دانش عمومی فرد در مورد هنجارها، عملکردها، تشابهات و تفاوت‌های موجود در فرهنگ‌ها و خرده‌فرهنگ‌های مختلف است (Kumar, Rose & Subramaniam 2008, p.320). افرادی که دانش فرهنگی بالایی دارند تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی را به خوبی درک می‌کنند. هوش فرهنگی فراشناختی شامل احساس ایجادشده در یک فرد در رابطه با تجارب متنوع فرهنگی و یک سطح فردی از آگاهی در طول تعاملات میان فرهنگی است (Ang & Van Dyne 2008, p.5). این هوش نشان از فرایندهایی دارد که افراد به کار می‌گیرند تا دانش فرهنگی را کسب کنند. انگیزش هوش فرهنگی

¹. Cultural Intelligence

². Cognitive

³. Meta Cognitive

⁴. Motivation

⁵. Behavioral

نشان‌دهنده‌ی علاقه‌ی فرد به آزمون فرهنگ‌های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف است (Ang, Van Dyne & Koh, 2004, p.61). این بعد از هوش فرهنگی توان و تمایل به یادگیری و فعالیت در موقعیت‌های فرهنگی مختلف را منعکس می‌کند. و در نهایت بعد رفتاری توانایی انجام رفتار کلامی و غیر کلامی مناسب (کلمات، تن صدا، حالت‌های صورت و حرکات بدن) در هنگام برقراری ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های دیگر را منعکس می‌کند (Ang & et al. 2007, p.338). جنبه‌ی رفتاری هوش فرهنگی بیان می‌کند که لازمه‌ی تعامل مؤثر در فرهنگ جدید صرفاً دانستن این که به چه صورت و چگونه رفتار کنیم (جنبه‌ی شناختی) و محرکی جهت تلاش برای عمل (جنبه‌ی انگیزشی) نیست، بلکه داشتن پاسخ مناسب در مجموعه‌ی رفتاری فرد ضروری است.

با توجه به تعریف هوش فرهنگی می‌توان چنین گفت که این هوش قابلیت است که افراد و گروه‌های مختلف را در یک سازمان به هم پیوند می‌دهد و این منجر به تعامل و ارتباط کارکنان با یکدیگر در شبکه‌ی سازمان و انتقال دانش و تجربه‌ی آنان می‌شود. این هوش توانایی است که به افراد کمک می‌کند تا به درک و فهم مشترکی از زمینه‌های فرهنگی موجود در سازمان خود دست یابند. شناخت تفاوت‌ها و تشابهات فرهنگی، قومی، نژادی، زبانی و هم‌چنین حکایات مشترک، اسطوره‌ها و داستان‌ها منجر به ایجاد یک زبان و حس مشترک می‌شود که کارکنان را قادر به اشتراک آزادانه‌ی دانش می‌نماید. زمانی که روابط اجتماعی شامل فهم و زبان مشترک باشد، افراد می‌توانند فرصت‌های اشاعه‌ی دانش را از طریق بسترهای ارتباطی بین فردی ایجاد شده افزایش دهند (امانیا و اسدی ۱۳۹۰، ص. ۱۵۶).

متون موجود نشان می‌دهد که اکثر پژوهش‌های حوزه‌ی مدیریت دانش با توجه به تغییرات سریع در محیط رقابتی و نیازهای مشتریان بیشتر در رابطه با سازمان‌های تجاری انجام شده است، لیکن این به آن معنا نیست که سازمان‌های دولتی و غیرتجاری از توجه به این مسئله بی‌نیاز هستند. توجه و تأکید بر مدیریت دانش و فرایندهایش و هم‌چنین عوامل تأثیرگذار بر آن در سازمان‌های دولتی می‌تواند این سازمان‌ها را در انجام وظایف خود و نیز پاسخگویی هر چه بیشتر به خواسته‌های ذینفعان و نیازهای عمومی یاری دهد. کتابخانه‌های عمومی نیز جزء این سازمان‌های دولتی هستند که نقش زیربنایی در توسعه‌ی اجتماعی و فرهنگی جوامع بر عهده دارند و یکی از مهم‌ترین ارکان تحولات بنیادی به شمار می‌روند. کتابداران به عنوان مهم‌ترین منبع اجرایی در کتابخانه‌های عمومی، مانند کارکنان هر سازمان دیگر دارای تجارب و اطلاعاتی هستند که طی سال‌ها فعالیت خود در این کتابخانه‌ها اندوخته‌اند. این دانش دارای ارزشمند کتابخانه‌ها و کتابداران است. توجه به دانش کتابداران و عوامل مؤثر بر مدیریت آن می‌تواند به تسهیل جریان دانش در کتابخانه‌ها کمک کند که این خود در نهایت باعث ارتقاء کیفیت عملکرد و تحقق اهداف کتابخانه‌ها خواهد شد. از این‌رو هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی بین هوش فرهنگی و هر یک از ابعاد آن با مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است و در نهایت بر اساس نتایج به‌دست‌آمده راهکارهایی جهت ارتقاء وضعیت مدیریت دانش و فرایندهای آن ارائه خواهد شد.

پیشینه پژوهش

بررسی‌ها نشان داد که پژوهش‌های اندکی در رابطه با هوش فرهنگی و بحث مدیریت دانش انجام شده است که در اینجا به آن‌ها اشاره می‌کنیم. مسارا، کارکولیان و یونس (Messarra, Karkoulian & Younes, 2008) در پژوهش خود به بررسی رابطه‌ی بین ابعاد هوش فرهنگی و اشتراک دانش در بین کارکنان یک سازمان چند ملیتی پرداختند. نتایج نشان داد که هوش فرهنگی فراشناختی، انگیزشی و رفتاری با اشتراک دانش رابطه دارند، اما بین هوش فرهنگی شناختی و اشتراک دانش رابطه‌ای پیدا نشد. علیدوست و باقرزاده‌همایی (Alidoust & Bagherzadeh Homaei, 2012) با بررسی رابطه‌ی بین هوش فرهنگی و مدیریت دانش در بین مدیران دو دانشگاه ایرانی به این نتیجه رسیدند که هوش فرهنگی یکی از محرک‌های مدیریت دانش است. آن‌ها بر

اساس نتایج پژوهش خود بعد فراشناختی را قوی‌ترین عامل تحریک و بعد انگیزشی را ضعیف‌ترین عامل تحریک برای مدیریت دانش می‌دانند.

پوترانتو و همکاران (Putranto & et al., 2013) در پژوهش خود نشان دادند که بین هوش فرهنگی دانشجویان و هر یک از چهار بعد آن (شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری) با اشتراک دانش رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. هم‌چنین یافته‌های آن‌ها نشان داد که بیشترین میزان همبستگی بین ابعاد هوش فرهنگی و اشتراک دانش مربوط به بعد فراشناختی و کم‌ترین میزان همبستگی مربوط به بعد رفتاری است.

پرسش‌های پژوهش

۱. آیا بین هوش فرهنگی کتابداران با مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه‌ای وجود دارد؟
۲. آیا بین هر یک از ابعاد هوش فرهنگی کتابداران (شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری) با مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه‌ای وجود دارد؟
۳. کدامیک از ابعاد هوش فرهنگی کتابداران قوی‌ترین محرک برای مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر یک مطالعه‌ی توصیفی از نوع همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان (۲۳۰ نفر) است که از این تعداد بر اساس جدول کرجسی-مورگان نمونه‌ای ۱۴۵ نفری انتخاب شد. سپس به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای پرسشنامه‌ها ارسال و پخش گردید که در کل ۱۲۸ پرسشنامه (معادل ۸۸/۲ درصد) بازگشت داده شد.

به منظور سنجش هر کدام از متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌ی جداگانه‌ای استفاده شد. برای سنجش میزان هوش فرهنگی پرسشنامه‌ی چهار عاملی هوش فرهنگی مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه نسخه‌ی تجدیدنظر شده‌ی پرسشنامه‌ی سنجش هوش فرهنگی است که ون‌داین و انگ (Van Dyne & Ang, 2004) تحت عنوان "مقیاس بیست آیتمی چهار عاملی هوش فرهنگی" ارائه کردند (Lugo, 2007, p.15). راموز (۱۳۸۵) در پژوهش خود به بومی‌سازی این پرسشنامه پرداخت (نقل در رحیم‌نیا و همکاران، ۱۳۸۸، ص. ۷۱). هم‌چنین انگ و همکاران (Ang & et. al, 2004) ضرایب آلفای کرونباخ را برای بعد شناختی (۰/۸۴)، فراشناختی (۰/۷۶)، انگیزشی (۰/۷۶) و رفتاری (۰/۸۳) محاسبه کرده‌اند. در پژوهش حاضر پایایی کل پرسشنامه‌ی مذکور به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۳ و پایایی بعد شناختی (۰/۹۱)، فراشناختی (۰/۹۰)، انگیزشی (۰/۸۹) و رفتاری (۰/۸۹) محاسبه شد. هم‌چنین روایی پرسشنامه‌ی هوش فرهنگی در این پژوهش با استفاده از روش تحلیل عامل تأییدی سنجیده شد که نتایج حاصل نشان داد همه‌ی ماده‌ها از بار عاملی مناسب (بیشتر از ۰/۳) برخوردارند.

ابزار اندازه‌گیری مدیریت دانش در پژوهش حاضر پرسشنامه‌ای است که سؤالات آن از پرسشنامه‌ی موجود در پژوهش خرقانی و سلسله (۱۳۸۵) با تغییراتی به منظور برآوردن اهداف این پژوهش (سنجش مدیریت دانش و ابعاد آن در وضعیت موجود) استخراج شده است. پایایی کل پرسشنامه‌ی مذکور به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۰ و پایایی بعد خلق دانش (۰/۶۹)، ذخیره‌ی دانش (۰/۸۱)، نشر دانش (۰/۸۴) و به‌کارگیری دانش (۰/۸۶) محاسبه شد. هم‌چنین یافته‌های مربوط به تحلیل عامل تأییدی نشان داد که همه‌ی ماده‌ها از بار عاملی مناسبی برخوردارند.

تجزیه و تحلیل‌های این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی صورت گرفت. در سطح آمار توصیفی از شاخص‌هایی مانند فراوانی، درصد فراوانی، میانگن و انحراف معیار استفاده شد. در سطح آمار استنباطی ضرایب همبستگی پیرسون

و هم‌چنین تحلیل رگرسیون ساده و چندگانه (به روش گام به گام) به منظور بررسی سؤالات پژوهش مورد استفاده قرار گرفت. هم‌چنین از نسخه‌ی ۲۰ نرم‌افزار آماری AMOS برای تعیین روایی پرسشنامه‌های پژوهش و SPSS جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

از مجموع ۱۲۸ نفری که به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند، حدود ۶۱/۷ درصد زن و ۳۷/۵ درصد مرد هستند. هم‌چنین بیشترین تعداد پاسخگویان شرکت‌کننده حدود ۴۵/۳ درصد دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و کمترین درصد مربوط به مدرک تحصیلی دیپلم است. اکثریت کتابداران حدود ۶۷/۲ درصد در نمونه‌ی مورد بررسی دارای مدرک تحصیلی علم اطلاعات و دانش‌شناسی بوده و حدود ۲۹/۷ درصد دارای مدرک تحصیلی از سایر رشته‌ها بودند. هم‌چنین حدود ۴۰/۲ درصد کتابداران کمتر از ۵ سال سابقه‌ی کار دارند و ۳۹/۸ درصد از آن‌ها نیز در محدوده‌ی سنی ۲۶-۳۱ قرار دارند.

میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره‌ی متغیرهای پژوهش

جدول شماره‌ی ۱ میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره‌ی هر یک از متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره‌ی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره
شناختی	۲۲/۸۰	۸/۱۸	۶	۴۲
فراشناختی	۲۳/۲۳	۷/۲۹	۷	۳۵
انگیزشی	۱۹/۶۳	۵/۴۴	۴	۲۸
رفتاری	۱۹/۶۶	۷/۱۰	۵	۳۵
نمره کل هوش فرهنگی	۸۵/۳۳	۲۲/۳۵	۳۲/۵۵	۱۳۷
نمره کل مدیریت دانش	۱۰۲/۴۱	۲۲/۱۳	۶۷	۱۲۹

همان‌طور که در جدول شماره‌ی ۱ مشاهده می‌شود، میانگین و انحراف معیار نمره‌ی کل هوش فرهنگی به ترتیب ۸۵/۳۳ و ۲۲/۳۵ است و برای مدیریت دانش میانگین و انحراف معیار به ترتیب برابر با ۱۰۲/۴۱ و ۲۲/۱۳ می‌باشد.

ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

جدول شماره‌ی ۲ ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۲. ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱ شناختی	۱					
۲ فراشناختی	**۰/۴۲	۱				
۳ انگیزشی	**۰/۵۲	**۰/۶۰	۱			
۴ رفتاری	**۰/۵۰	**۰/۴۲	**۰/۵۶	۱		
۵ هوش فرهنگی	**۰/۸۰	**۰/۷۳	**۰/۸۴	**۰/۷۹	۱	
۶ مدیریت دانش	**۰/۴۵	**۰/۴۸	**۰/۳۹	**۰/۳۳	**۰/۵۲	۱

* ۰/۰۵ ≤ p, ** ۰/۰۱ ≤ p

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت بین هوش فرهنگی و ابعاد آن (شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری) با مدیریت دانش در سطح $p \leq 0/01$ همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. هم‌چنین بیشترین میزان همبستگی متغیرهای مستقل با مدیریت دانش مربوط به بعد فراشناختی ($r=0/48, p \leq 0/01$) و کم‌ترین آن مربوط به بعد رفتاری ($r=0/33, p \leq 0/01$) است.

پاسخ به سؤالات پژوهش

سؤال ۱. آیا بین هوش فرهنگی کتابداران با مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه‌ای وجود دارد؟

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون ساده مربوط به رابطه‌ی هوش فرهنگی با مدیریت دانش

متغیر پیش‌بین	R()	R ²	F/نسبت احتمال P	() و B(β)	a(مقدار ثابت)
هوش فرهنگی	۰/۵۲۱	۰/۲۷۱	$=46/943F$ $\leq 0/0001p$	$=0/308B$ $\beta=0/521$ $=6/851t$ $=0/0001p$	۷۹/۱۱۲

همان‌طور که در جدول شماره‌ی ۳ مشاهده می‌شود، بر اساس نتایج حاصل از تحلیل، ضریب همبستگی چندگانه برای متغیر هوش فرهنگی با مدیریت دانش برابر با $R=0/521$ و ضریب تعیین (R^2) برابر با ۰/۲۷۱ است. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که متغیر هوش فرهنگی ۲۷/۱ درصد از واریانس یا تغییرات متغیر مدیریت دانش را تبیین می‌کند.

سؤال ۲. آیا بین هر یک از ابعاد هوش فرهنگی کتابداران (شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری) با مدیریت دانش در

کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه‌ای وجود دارد؟

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام مربوط به رابطه‌ی ابعاد هوش فرهنگی با مدیریت دانش

متغیر پیش‌بین	R()	R ²	F/نسبت احتمال P	() و B(β)	مقدار ثابت a()
۱. فراشناختی	۰/۴۸۷	۰/۲۳۷	$=39/119F$ $\leq 0/0001p$	$=1/182B$ $\beta=0/487$ $=6/255t$ $=0/0001p$	۷۹/۲۰۶
۲. شناختی	۰/۵۶۰	۰/۳۱۳	$=28/528F$ $\leq 0/0001p$	$=0/865B$ $\beta=0/356$ $=4/342t$ $=0/0001p$	۷۴/۱۶۹

از بین ابعاد هوش فرهنگی دو بعد انگیزشی و رفتاری به وسیله‌ی نرم‌افزار حذف شدند و دو متغیر فراشناختی و شناختی در تحلیل باقی ماندند. مندرجات جدول ۴ نشان می‌دهد که ترکیب خطی متغیرهای پیش‌بین با مدیریت دانش همبستگی چندگانه دارد و این ترکیب خطی ۳۱/۳ درصد از واریانس (تغییرات) مدیریت دانش را تبیین می‌کند.

سؤال ۳. کدامیک از ابعاد هوش فرهنگی کتابداران قوی‌ترین محرک برای مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان

خوزستان است؟

با ملاحظه‌ی آخرین سطر جدول شماره‌ی ۴ می‌توان دریافت که از بین دو متغیر پیش‌بین فراشناختی و شناختی که با مدیریت دانش رابطه‌ی مثبت و معنی‌دار دارند، بعد فراشناختی با $(\beta=0/356, p<0/01)$ در مقایسه با بعد شناختی نقش مؤثرتری در پیش‌بینی تغییرات مدیریت دانش داشته و محرک قوی‌تری برای مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است.

نتیجه‌گیری

اهمیت دانش و مدیریت آن تنها به سازمان‌ها و مراکز تجاری محدود نمی‌شود بلکه نهادهای دولتی نیز مانند کتابخانه‌ها با آن در ارتباط هستند. ضرورت برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری، نظارت و مدیریت دانش سازمانی به شیوه‌ای کارآمد بر کسی پوشیده نیست. از این‌رو توجه به عوامل دخیل در مدیریت دانش و فرایندهایش می‌تواند تأثیر مستقیمی بر بهره‌وری و سودآوری سازمان‌ها و نهادهای گوناگون داشته باشد. از آن‌جا که اکثر فرایندهای مدیریت دانش در تعاملات و ارتباطات بین‌فردی شکل می‌گیرد، در این پژوهش رابطه‌ی بین هوش فرهنگی به عنوان توانایی تسهیل برقراری ارتباط در محیط‌های متنوع فرهنگی با مدیریت دانش مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش فرهنگی کتابداران و مدیریت دانش رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود دارد و هوش فرهنگی ۲۷/۱ درصد از تغییرات مدیریت دانش را تبیین می‌کند. در مقایسه با پژوهش‌های گذشته به طور خاص علیدوست و باقرزاده‌همایی (Alidoust & Bagherzadeh Homaei, 2012) نشان دادند که بین هوش فرهنگی مدیران دانشگاهی و مدیریت دانش رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین مسارا، کارکولیان و یونس (Messarra, Karkoulian & Younes, 2008) و پوترانتو و همکاران (Putranto & et al., 2013) در بررسی رابطه‌ی بین هوش فرهنگی و اشتراک دانش به عنوان یکی از مهم‌ترین فرایندهای مدیریت دانش که اساساً بر پایه‌ی روابط و تعاملات بین‌فردی استوار است، وجود رابطه‌ی مثبت و معنادار بین دو متغیر مذکور را تأیید کردند.

در پژوهش حاضر از مدل چهارعاملی هوش فرهنگی استفاده شد و سعی بر آن بود تا علاوه بر تعیین رابطه‌ی بین هوش فرهنگی و مدیریت دانش، ارتباط هر کدام از این ابعاد نیز با مدیریت دانش مورد بررسی قرار گیرد. نتایج نشان داد که از میان ابعاد هوش فرهنگی دو بعد فراشناختی و شناختی با مدیریت دانش رابطه‌ی مثبت و معنادار دارند و این دو بعد نیز ۳۱/۳ درصد از تغییرات مدیریت دانش را پیش‌بینی می‌کنند. در این پژوهش بعد فراشناختی با $\beta=0/356$ در مقایسه با بعد شناختی قوی‌ترین محرک برای مدیریت دانش است. همچنین علیدوست و باقرزاده‌همایی (Alidoust & Bagherzadeh Homaei, 2012) و پوترانتو و همکاران (Putranto & et al., 2013) به ترتیب در پژوهش‌های خود نشان دادند که بعد فراشناختی قوی‌ترین محرک برای مدیریت و اشتراک دانش است.

بر اساس نتایج این پژوهش مشخص شد که بین هوش فرهنگی و بعد فراشناختی و شناختی این هوش با مدیریت دانش رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود دارد. این بدان معناست که هرچه هوش فرهنگی کتابداران بالاتر باشد تمایل و توان آن‌ها برای مدیریت دانش و رفتارهای مرتبط با فرایندهای آن بخصوص خلق و نشر دانش بیشتر است. کتابدارانی با هوش فرهنگی بالا در انطباق با یک محیط فرهنگی متنوع توانایی بیشتری دارند که این می‌تواند به تسهیل فرایندهای ارتباطی بین آن‌ها منجر شود و در نهایت باعث می‌شود که تجربه و دانش خود را به آسانی در اختیار یکدیگر قرار دهند. این امر علاوه بر کاهش هزینه‌های یادگیری، صرفه‌جویی در زمان یادگیری را نیز به دنبال خواهد داشت. علاوه بر این افرادی که شناخت بهتری از تفاوت‌ها و تشابهات فرهنگی دارند و به یک سطح قابل قبولی از دانش عمومی در رابطه با فرهنگ‌های موجود در جامعه‌ی خود رسیده‌اند در برخورد با گروه‌های مختلف فرهنگی از دانش فرهنگی خود استفاده نموده و رفتار سازمان‌یافته‌تری بروز می‌دهند. تمام این قابلیت‌ها در نهایت منجر به ایجاد یک تعامل دو جانبه و اثربخش می‌شود که نتیجه‌ی آن تبادل تجارب کاری در بین کتابداران خواهد بود. هوش فرهنگی با ایجاد

بستری برای توسعه‌ی تعاملات میان‌فردی در تسهیل اقدامات مدیریت دانش که اغلب در روابط بین افراد در یک سازمان نمود پیدا می‌کند، نقش مهمی ایفا می‌کند.

اهمیت عملی پژوهش حاضر برای کتابخانه‌های مورد بررسی این است که می‌تواند با افزایش هوش فرهنگی کتابداران خود به نحوی مدیریت دانش و فرایندهای مرتبط با آن را در کتابخانه‌ها تحت تأثیر قرار دهند. بهبود وضعیت مدیریت دانش و بخصوص مؤلفه‌های خلق و نشر دانش در کتابخانه‌ها به افزایش کارایی کتابداران منجر می‌شود که این خود در نهایت توسعه‌ی هر چه بیشتر و بهتر خدمت‌رسانی به جامعه‌ی استفاده‌کننده را به دنبال خواهد داشت و این به معنای تحقق آرمان و فلسفه‌ی کتابخانه‌هاست. هم‌چنین به لحاظ نظری اهمیت این پژوهش را می‌توان بر اساس پژوهش‌های انجام شده در این حوزه مورد تأیید قرار داد. هر چند پژوهش‌های اندکی در رابطه با توانایی هوش فرهنگی و مبحث مدیریت دانش انجام شده است اما همین اندازه نیز کافی است تا نشان دهد که این هوش به ترویج مدیریت دانش و فعالیت‌های آن منجر می‌شود. از این‌رو توجه به هوش فرهنگی و تقویت آن در سازمان‌های گوناگون می‌تواند گامی در راستای بهبود روابط بین‌فردی و تسهیل هر یک از فرایندهای مدیریت دانش باشد.

پیشنهاد‌های برگرفته از پژوهش

پیشنهاد‌های کاربردی

نتایج این پژوهش نشان داد که هوش فرهنگی بر مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیرگذار است. هوش فرهنگی هم مانند سایر جنبه‌های شخصیت انسان قابل پرورش است. همان‌طور که ارلی و موساکوفسکی (Early & Mosakowski, 2004) اشاره می‌کنند که هر چند می‌توان سهم اندکی از هوش فرهنگی را ذاتی و درونی تلقی کرد اما بی‌تردید بخش یا سهم مهمی از هوش فرهنگی افراد ناشی از آموزش و یادگیری است. از این‌رو می‌توان راهکارهایی به شرح زیر جهت تقویت هوش فرهنگی ارائه داد که این در نهایت به بهبود وضعیت مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن در کتابخانه‌های مورد بررسی می‌انجامد.

- ✓ برای تقویت هوش فرهنگی پس از سنجش این نوع از هوش در کتابداران و تعیین نقاط قوت و ضعفشان، بایستی برنامه‌ی آموزشی لازم متناسب با نیاز هریک از افراد ارزیابی شده ارائه گردد. این نکته لازم به ذکر است که این برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی بایستی از سوی روانشناسان و متخصصان این حوزه انجام گیرد؛
- ✓ با استفاده از تمرین‌های شبیه‌سازی و ایفای نقش در محیط واقعی می‌توان به تقویت هوش فرهنگی کتابداران پرداخت. برای این منظور کتابخانه‌ها می‌توانند محیطی را ایجاد کنند که کتابداران به طور طبیعی قادر به تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف باشند. به عنوان مثال ایجاد گروه‌هایی از کتابداران با زمینه‌های فرهنگی مختلف و برگزاری نشست‌ها و گردهمایی‌ها برای افراد این گروه‌ها؛
- ✓ کتابداران باید نسبت به تفاوت‌های فرهنگی دیدگاهی مثبت داشته باشند و ابعاد فرهنگی کتابخانه‌ی خود را بشناسند. سپس با استفاده از روش‌های مختلف نظیر مشاهده و پرسش و تفسیر نسبت به تجزیه و تحلیل سطوح مختلف فرهنگی همکاران اقدام کنند. هم‌چنین آن‌ها باید تنوع فرهنگی را بپذیرند و در خود آمادگی رویارویی با فرهنگ‌های مختلف را ایجاد کنند؛
- ✓ مدیران و کتابداران در کتابخانه‌ها می‌توانند با تهیه‌ی منابع اطلاعاتی در رابطه با خرده‌فرهنگ‌های ملی و محلی به شناخت و دانش جامع‌تری از زمینه‌های فرهنگی موجود در کتابخانه‌ی خود دست یابند؛
- ✓ چنانچه کتابداران، انگیزه‌ی کافی در کسب و توسعه‌ی مهارت‌های هوش فرهنگی را ندارند، بایستی در خود این انگیزه را پرورش داده و هر کجا احساس ضعف می‌کنند آموزش ببینند و یا از افراد پیرامون خود که تجارب موفق‌تری در محیط‌های کاری متنوع دارند، کمک بگیرند.

پیشنادهایی برای پژوهش‌های آینده

- با توجه به یافته‌های این پژوهش توصیه‌ها و پیشنهادهایی به شرح زیر برای پژوهش‌های آینده ارائه می‌گردد:
- ✓ مدیریت دانش ماهیتی انسانی دارد و اکثر اقدامات آن بخصوص خلق و نشر دانش در تعاملات بین فردی انجام می‌شوند. به همین دلیل توصیه می‌شود که پژوهش‌های دیگری رابطه‌ی بین هوش فرهنگی را با بحث خلق و نشر دانش در کتابخانه‌های مورد بحث این پژوهش یا کتابخانه‌های دیگر بررسی کنند؛
 - ✓ انجام پژوهش حاضر در انواع کتابخانه‌ها اعم از کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابخانه‌های تخصصی و کتابخانه‌های عمومی در دیگر استان‌ها و شهرها بخصوص مناطقی که از تنوع قومی و فرهنگی بالایی برخوردارند؛
 - ✓ پژوهش حاضر به بررسی رابطه‌ی بین هوش فرهنگی و مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی در سطح محلی پرداخت. از این رو توصیه می‌شود که پژوهش‌های دیگری رابطه‌ی بین دو متغیر مذکور را در سطح ملی و در سازمان‌های گوناگون مورد بحث و بررسی قرار دهند.

منابع

- امانیان، ابوالفضل و اسدی، پریسا (۱۳۹۰). نقش سرمایه‌ی اجتماعی در انتشار دانش و تولید سرمایه‌ی فکری. فصلنامه‌ی راهبرد توسعه، ۸(۲۸)، ۱۴۲-۱۶۲.
- جاهد، حسینقلی (۱۳۸۸). طراحی مدل مفهومی ارتباط مدیریت دانش با سرمایه‌ی اجتماعی شناختی. مقاله‌ی ارائه شده در همایش ملی مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم‌کنش‌ها، تهران.
- خرقانی، سعید و سلسله، مینو (۱۳۸۵). ارائه‌ی مدلی جهت تعیین وضعیت موجود چرخه‌ی مدیریت دانش در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی. مقاله‌ی ارائه شده در همایش سراسری چالش‌های فراروی مدیریت در نظام آموزشی، دانشگاه امام صادق (ع)، تهران.
- رحیم‌نیا، فریبرز؛ مرتضوی، سعید و دلارام، طویی (۱۳۸۸). بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران. دوفصلنامه‌ی مدیریت فردا، ۸(۲۲)، ۶۷-۸۰.
- عسگری، ناصر؛ جوکر، علی؛ محمدی فاتح، اصغر و خلعتبری معظم، مریم (۱۳۹۰). نقش سرمایه‌های اجتماعی در تسهیل اقدامات مدیریت دانش. فصلنامه‌ی مدیریت نظامی، ۱۱(۴۳)، ۱۶۵-۱۸۸.
- Alidoust, A., & Bagherzadeh Homaei, M. (2012). Analysis the of Effects of Cultural Intelligence on Knowledge Management Practice (Case study: Higher Education Institution). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(10), 633-649.
- Ang, Soon, and Linn Van Dyne (2008). Conceptualization of cultural intelligence: Definition, distinctiveness, and nomological network. *Handbook of cultural intelligence: Theory, measurement, and applications*, 3-15.
- Ang, Soon, Linn Van Dyne, C. Koh, and K. Y. Ng. (2004). The measurement of cultural intelligence. *In academy of management meetings symposium on cultural intelligence in the 21st century, New Orleans, LA*.
- Ang, Soon, Linn Van Dyne, Christine Koh, K. Yee Ng, Klaus J. Templer, Cheryl Tay, and N. Anand Chandrasekar (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review*, 3(3), 335-371.
- Bhatt, Ganesh D. (2001). Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people. *Journal of knowledge management*, 5(1), 68-75.
- Earley, P. Christopher, and Elaine Mosakowski (2004). Cultural intelligence. *Harvard business review*, 82(10), 139-146.

- Earley, P. Christopher, and Soon Ang (2003). Cultural intelligence: Individual interactions across cultures. Stanford University Press. Retrieved November 10, 2013 from:
<http://books.google.com/books?hl=en&lr.....%20cultures&f=false>
- Earley, P. C., & Peterson, R. S. (2004). The elusive cultural chameleon: Cultural Intelligence as a new approach to Intercultural Training for the Global manager. *Academy of Management Learning & Education*, 3(1), 100-115.
- Kumar, N., Rose, R. C. & Subramaniam (2008). The Effects of Personality and Cultural Intelligence on International Assignment Effectiveness: A Review. *Journal of Social Sciences*, 4(4), 320-328.
- Lugo, M. V. (2007). An examination of Cultural and Emotional Intelligences in the Development of Global Transformational Leadership Skills. Retrieved December 16, 2013 from:
http://scholar.google.com/scholar?q=An+examination....en&as_sdt=0%2C5
- Messarra, L., Karkoulian, S., & Younes, A. (2008). Four facets of Cultural Intelligence predictors of knowledge Sharing intention, *Review of Business Research*, 8(5).
- Putranto, N. A. R., Ganesha, J., Indonesia, B., & Ghazali, A. (2013). The effect of Cultural Intelligence to Knowledge Sharing behavior in university students. Retrieved December 30, 2013 from:
www.google.com/url?q=http://scholar.google.com/scholar%3Fq%3A...