

**بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش  
شهرستان پارس آباد مغان**

خیرالله سربلند<sup>۱</sup>  
بهنام ابراهیمیان<sup>۲</sup>

تاریخ وصول: ۹۶/۰۹/۲۵

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۲/۰۹

**چکیده**

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان بود. روش پژوهش پیمایشی و تکنیک گردآوری داده‌ها پرسشنامه می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان تشکیل می‌دادند که با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد ۱۲۰ نفر از کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد هوش اجتماعی سیلورا (۲۰۰۱)، چابکی سازمانی از پرسشنامه استاندارد جعفری مقدم (۱۳۹۰)، پاسخگویی سازمانی از پرسشنامه استاندارد محبوبی (۱۳۹۲)، استفاده شد. جهت تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چند متغییره استفاده شد. نتایج به دست آمده نشان داد که رابطه معنی‌داری بین هوش اجتماعی با چابکی سازمان و پاسخگویی سازمان وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که از بین سه مؤلفه هوش اجتماعی، مؤلفه مهارت‌های اجتماعی بیش‌ترین تأثیر را برای چابکی و پاسخگویی سازمان دارد.

**واژگان کلیدی:** هوش اجتماعی، پاسخگویی سازمانی، چابکی سازمانی.

---

۱- گروه مدیریت، واحد پارس آباد مغان، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس آباد مغان، ایران (نویسنده مسئول).

m.sarboland1352@yahoo.com

۲- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد، واحد پارس آباد مغان، گروه مدیریت، پارس آباد مغان، ایران.

#### مقدمه

هوش اجتماعی به عنوان یکی دیگر از انواع هوش که در سال‌های اخیر به آن پرداخته شده و اولین بار توسط ثراندیک مطرح شد نشان دهنده قابلیت‌ها و توانایی‌های فردی است که به خوب کنار آمدن با دیگران و به روابط اجتماعی موفق منجر می‌شود (Ebrahimi, 2008). این مهارت‌ها در کودکی جوانه می‌زند و در طول زندگی شکوفا می‌شود. در مجموع هوش اجتماعی به عنوان توانایی به انجام رساندن وظایف و کارهای بین فردی و خردمندانه رفتار کردن در رابطه‌ها مطرح می‌شود. هوش اجتماعی به عنوان قابلیت شناخته می‌شود که به فرد اجازه می‌دهد که رفتار مناسب را جهت دستیابی به یک هدف مشخص داده باشد. این‌طور به نظر می‌رسد که هوش اجتماعی به معنی باهوش بودن در رابطه‌ها است نه درباره آن‌ها (Crowne, 2009). از طرفی رهبرانی در آینده موفق خواهند بود که بتوانند به طور اثربخش با کارکنان خود ارتباط برقرار کنند. از آنجایی که هوش اجتماعی با قابلیت‌های مدیریتی (برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و کنترل) رابطه مثبتی دارد، عملکرد رهبران را پیش بینی می‌کند و در ایجاد توانایی رهبری در افراد تأثیر مهمی می‌گذارد (Hosseini, 2013).

بنگاه‌های پیش‌تاز به دنبال افزایش مدیریت بر اطلاعات و خلق و مهندسی هوشمندانه آینده سازمان هستند. از آنجایی که شرکت‌ها همواره به دنبال اطلاع از موقعیت رقبای خود بودند، نمی‌توان هوش اجتماعی را مفهوم جدیدی دانست (Murphy & Christopher, 2005).

مهم‌ترین بخش در تولید چابکی، منابع انسانی است که بتواند همپای تغییرات فنی در تولید شایستگی‌های مورد نظر تولید چابک را در خود داشته باشد. به عبارت دیگر در تولید چابک باید قابلیت‌های چابکی نیروی انسانی، توسعه و پرورش یابد. اما یکی از مهم‌ترین ضرورت‌های منابع انسانی چابک، ایجاد زیر ساخت‌ها و بسترها و پیش‌زمینه‌هایی است که بتواند کار منابع انسانی چابک را تسهیل و یا تقویت نماید و منجر به افزایش چابکی گردد. توانا سازهای چابکی نیروی انسانی این نقش را بر عهده دارند. عواملی که حتی عدم وجود برخی از آن‌ها توانمندساز، شاید قابلیت‌های چابکی نیروی انسانی را نیز بی اثر سازد. بنابراین شناخت ابعاد و شاخص‌های توانمندسازهای چابکی نیروی انسانی اهمیت فراوانی دارد (Khosravi & et al, 2012). از طرف دیگر امروزه داشتن توان رقابتی اساس بقای شرکت‌هاست. برخورداری و حفظ توان رقابتی بیش از هر چیزی نیازمند اطلاعات است. هوش اجتماعی به سازمان‌ها کمک می‌کند تا تصمیمات آگاهانه‌ای پیرامون همه‌ی امور خود از قبیل بازاریابی پژوهش و توسعه، سرمایه‌گذاری، راهبردهای کسب و کار اتخاذ کند (Begzadeh & Jafari, 2010).

چابک بودن کارکنان بر فعالیت‌های بازاریابی می‌تواند بیش‌ترین تأثیر را بر موفقیت سازمان‌ها داشته باشد. بررسی موضوع نشان می‌دهد در بین محققان و نظریه‌پردازان در اینکه چه عواملی می‌توانند بر چابکی تأثیر بگذارند اختلاف قابل ملاحظه‌ای وجود دارد. با توجه به اهمیت مسأله چابکی سازمان تحقیقات در این حوزه هم‌چنان ادامه داشته و در حال تکامل است. تحقیق حاضر بر آن است که از بعد

## بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارکنان . . .

جدیدی به مسأله چابکی سازمان بپردازد که در تحقیقات انجام شده قبلی کمتر به آن توجه شده است. می‌دانیم هوش اجتماعی یکی از ابزارهای بسیار مهم در برنامه‌ریزی استراتژیک سازمان و فرآیند مدیریت است و به شرکت‌ها و سازمان‌ها اجازه می‌دهد آنچه در محیط اجتماعی آن‌ها روی خواهد داد پیش‌بینی کنند. مقوله پاسخگویی سازمانی به عنوان یکی از موضوعات مطرح در سازمان‌های امروزی، توجهات بسیاری را به خود جلب نموده و واکاوی این مفهوم، نیازمند شناسایی و تحت کنترل درآوردن عوامل درون و برون سازمانی بی‌شماری است (Rafizadeh & Bakhrabadi, 2009).

مفهوم پاسخگویی سازمانی، توجهات را به سمت مباحث اخلاق کسب و کار و مسئولیت اجتماعی و حوزه‌های مرتبط تحقیقاتی جلب می‌کند. همچنین پاسخگویی به‌طور کلی، نتیجه مسئولیت‌پذیری به حساب می‌آید با اذعان به الزام پاسخگویی در سازمان‌ها و تأثیرات متقابلی که بین امور اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، و فرهنگی جوامع و سازمان‌ها وجود دارد، سازمان‌های سرآمد به عنوان سازمان‌های پاسخگو، برای شفافیت و پاسخگویی به برخورداران خود در قبال عملکردشان باید تعهدات خود به مسئولیت اجتماعی را از طریق ارزش‌های خویش ابراز دارند و اطمینان حاصل کنند که این تعهدات در سراسر سازمان جاری می‌شود و به این ترتیب، مسئولیت‌پذیری اجتماعی به عنوان یکی از مهم‌ترین مناسبات و روابطی که بین سازمان و جامعه وجود دارد، در مقوله پاسخگویی سازمان، در نظر گرفته می‌شود (Methane & et al, 2014). با توجه به مطالبی که ذکر گردید سؤال اصلی تحقیق این‌طور بیان می‌شود: چه رابطه‌ای بین هوش اجتماعی با چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان وجود دارد؟ کدام یک از مؤلفه‌های هوش اجتماعی بیش‌ترین ارتباط و همبستگی را با چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی دارند؟

مروری بر مبانی نظری و تجربی پژوهش بیانگر این است که پاسخگویی یکی از روش‌های کلیدی مستخدمان خدمات کشوری در نظام‌های مردم‌سالار است. از منظر وسیع‌تر، پاسخگویی، بخشی از هویت مردم چه در سازمان‌های عمومی، دستگاه‌های اداری ملی، دادگاه‌ها و چه در شرکت‌ها، انجمن‌ها و تیم‌های خصوصی است. در هر کدام از این محیط‌ها مدیر یک وکیل یا متعهد است نه یک اصیل (GoliPour, 2008). ابزارهای مختلفی برای پاسخگو ساختن کارکنان بخش عمومی وجود دارد، به کارگیری همزمان ابزارهای مختلف از سوی کشورها، به‌عنوان مفهوم چند بعدی در جهت نیل به نظام پاسخگویی مناسب هم محتمل و هم مطلوب است. در این حالت، مجموعه‌ای از مؤسسات مانند انجمن‌های محلی، کمیته‌های حسابرسی عمومی و رسانه‌ها می‌تواند به‌عنوان ابزار، یا به کار گیرنده ابزار مورد استفاده قرار گیرند، ولی یک ابزار مشخص الزاماً به معنای به کارگیری مؤثر آن نیست (Metani & Hassanpour, 2014). در زیر بر مبنای چارچوب نظری تحقیق به تعریف برخی از مفاهیم و اصطلاحات پژوهش پرداخته می‌شود:

**هوش اجتماعی:** تعاریف بی شماری از هوش رقابتی توسط محققان بیان شده است؛ هوش اجتماعی عبارت است از توانایی به کارگیری مهارت‌های ارتباطی، روابط دوستانه با دیگران، رفتارهای اجتماعی و هم‌دلی با دیگران (Mohammadian Hossein Abadi, 2005). با روش‌هایی می‌توان هوش اجتماعی را تقویت کرد:

۱- هماهنگی حرکات بدنی با گفتار ۲- افزایش معاشرت و ارتباط خود با دیگران ۳- آموزش اولیه در خانواده ۴- ارتباط و تبادل افکار و اطلاعات ۵- نهادینه کردن آموزش هوش اجتماعی در مدرسه و جامعه ۶- تقویت هنر شنونده بودن (گوش کردن به حرف‌های طرف مقابل) ۷- برخورد با هر فرد به آن صورتی که هست و استحقاق دارد ۸- ارزش قائل شدن برای سخنان افراد مقابل ۹- استفاده از کلمات زیبا، سنجیده و به موقع (Mehrabani & et al, 2007).

**مهارت‌های اجتماعی:** ماتسون، و همکاران (۲۰۰۰)، مهارت‌های اجتماعی را به عنوان رفتارهای قابل مشاهده و قابل اندازه‌گیری تعریف کردند که استقلال، قابلیت پذیرش و کیفیت مطلوب زندگی را بهبود می‌بخشد. این مهارت‌ها برای سازش‌یافتگی و کارکرد بهنجار مهم هستند و نارسایی در مهارت‌های اجتماعی به طور نزدیکی با اختلالات روانی و مشکلات رفتاری مرتبط هستند (Matson & et al, 2000).

**پردازش اطلاعات اجتماعی:** پردازش اطلاعات اجتماعی سازوکاری برای رمزگرایی، پردازش، اندوختن و بازیابی داده‌های اجتماعی است که باعث هدایت رفتار اجتماعی در فرد می‌شود.

**آگاهی اجتماعی:** درک مناسب از نگرانی‌ها و احساسات سایرین از ارکان موفقیت در فعالیت‌های اجتماعی است. حساسیت به دیگران برای کسب عملکرد شغلی برتر، بسیار حیاتی است. پزشکانی که به هیجانان و روحیات بیماران خود حساس هستند، موفق‌ترند. توانایی شناخت نیازهای دیگران، جزو ویژگی‌های مدیران موفق و تیم‌های توسعه محصول می‌باشد. سطح آگاهی اجتماعی، توانایی شناسایی نگرانی‌ها و نیازهای اغلب ناگفته مشتریان اعم از موکل، کارمند و غیره و سپس هماهنگ کردن آن نیازها و نگرانی‌ها با خدمات، محصول و نحوه تأمین نیازها در صلاحیت خدمات‌دهی به مشتریان خود نقش کلیدی دارد. در این استراتژی، همدردی از جمله زمینه‌هایی می‌باشد. که عاملان قدرتمند را از عاملین عادی و متوسط تمیز می‌دهد (Baloch, 1984).

**چابکی سازمان:** چابکی در لغت به معنای توانایی حرکت و تفکر سریع با یک روش هوشمندانه به کار گرفته شده است (JafarNejad & Shahabi, 2007). اوایل دهه ۱۹۹۰، پارادایم چابکی به‌عنوان راه‌حلی برای مدیریت پویایی محیطی است (Mohammadi & Amiri, 2012) و یک استراتژی برای توانمندسازی در جهت حفظ مزیت رقابتی در محیطی متلاطم مطرح شده است. چابکی با توانایی سازمان برای مواجهه به تغییرات غیر منتظره و می‌تواند موفقیت شرکت‌ها را کسب مزیت از تغییرات به‌عنوان فرصت ارتباط دارد. در کسب سود، سهم بازار و جذب مشتریان به همراه داشته باشد (Rvnytr, 2008).

بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارکنان . . .

**پاسخگویی سازمانی:** به نظارت‌های درون سازمانی گفته می‌شود، در این نوع پاسخگویی که مبتنی بر روابط فرادست با فرودست است مدیران بر عملکرد کارکنان که اغلب اختیارات کمی دارند، نظارت می‌کنند. نظارت‌های مستقیم و بازبینی ادواری، عملکرد، مصادیق روشنی از پاسخگویی سازمان است. مقررات سازمانی که درگیر ساز و کارهای نظارتی که اختیارات کارکنان را محدود می‌کنند، در زمره این نوع پاسخگویی است (Rafizadeh & Monorian, 2009).

پژوهش‌های پیشین نیز بیانگر این است که هوش اجتماعی به عنوان یکی از مؤلفه‌های اساسی چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارکنان می‌باشد. صلواتی (۱۳۹۲)، در پژوهشی تحت عنوان چابکی سازمان و هوش رقابتی در بانک‌های خصوصی و دولتی پرداخته‌اند، هدف پژوهشی بررسی رابطه بین چابکی سازمانی و هوش رقابتی در شعب بانکی، طرح و اجرا شده است، یافته‌های پژوهش حاکی از این بود که ارتباط معنی‌داری بین چابکی سازمانی و ابعاد آن با هوش رقابتی در شعب بانکی مورد مطالعه است.

حمیدی زاده، و همکاران (۱۳۹۲)، پژوهشی تحت عنوان شناسایی عوامل حیاتی هوش رقابتی در صنعت بانکداری، پس از استخراج شاخص از مطالعات گذشته پیرامون هوش رقابتی، به‌عنوان ابزاری جهت برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری مدیران عالی بانک‌ها مورد استفاده قرار گرفت، نتایج عبارت از نیاز فرصت‌های بازار، تهدیدات رقیب، شرایط اقتصادی و قانونی، منابع انسانی، ساختار استراتژی (Hamidizadeh & et al, 2013).

غفاری (۱۳۹۲)، در پژوهشی تحت عنوان هوشمندی رقابتی بر ساخته‌ای نوین در توسعه تفکر استراتژی، نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر حاکی از این بود که بین هوشمندی رقابتی در تصمیمات استراتژیک بانک‌های خصوصی و دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد، یافته‌ها حاکی از آن بود که بانک‌های خصوصی از نظر هوشمندی رقابتی و توجه به مبانی تفکر استراتژیک، نسبت به بانک دولتی در جایگاه بهتری قرار دارند (Ghaffari, 2013).

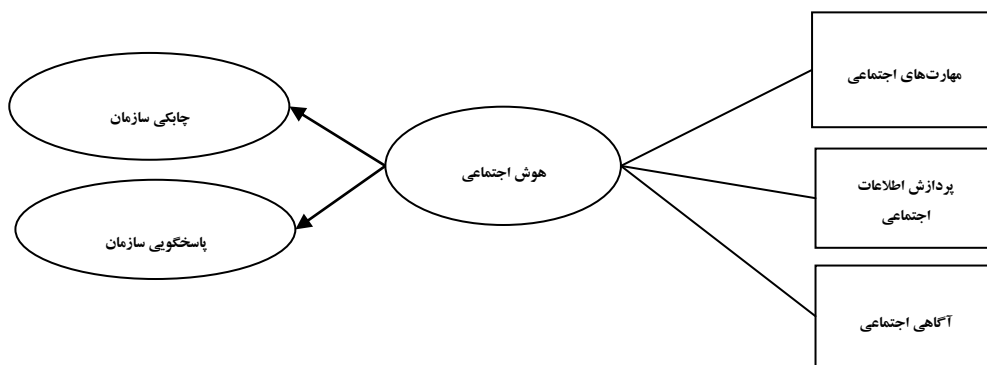
آلینا حاجی،<sup>۱</sup> (۲۰۱۳)، در پژوهشی تحت عنوان، هوش رقابتی در سازمان‌های دانش‌محور، هدف از هوش رقابتی در این سازمان‌ها حمایت از تصمیمات مدیریتی و عملکردشان در سازمان است، و فرآیند نوآوری و رقابت یکی از عوامل مهم موفقیت این سازمان‌ها می‌باشد (Alina & Hagi, 2013).

سواری و همکاران (۲۰۱۳)، با بررسی جنبه‌های چابکی سازمانی (مطالعه موردی سازمان ورزش و جوانان خوزستان) که بر روی ۱۳۰ کارمند انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که سازمان ورزش و جوانان خوزستان چابکی مطلوبی در دو بعد انعطاف‌پذیری و شایستگی دارد اما جنبه سرعت در وضعیت مطلوبی نبود (Savari & et al, 2013).

---

1 - Alina haji

با توجه به اهمیت و نقشی که چابکی و پاسخگویی سازمانی کارکنان در سازمان‌ها دارد، ضرورت پژوهش‌های بیشتر در تأیید یا رد یافته‌های پژوهش‌های قبلی احساس می‌شود. از این رو در پژوهش حاضر پس از مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش، مدل مفهومی تحقیق به صورت زیر ارائه شد.



نمودار (۱) مدل مفهومی تحقیق

با توجه الگوی مفهومی پیشنهادی پژوهش، فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر ارائه گردید:

### فرضیه‌های اصلی:

- ۱- بین هوش اجتماعی و چابکی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین هوش اجتماعی و پاسخگویی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد.

### فرضیه‌های فرعی:

- ۱- بین مهارت‌های اجتماعی و چابکی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین پردازش اطلاعات اجتماعی و چابکی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین آگاهی اجتماعی و چابکی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین مهارت‌های اجتماعی و پاسخگویی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد.

بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارکنان . . .

۵- بین پردازش اطلاعات اجتماعی و پاسخگویی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد.

۶- بین آگاهی اجتماعی و پاسخگویی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد.

### ابزار و روش

این تحقیق جهت استفاده در سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی در ایران انجام گردید، از نوع هدف کاربردی و به لحاظ روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان می‌باشد که توسط جدول مورگان ۱۲۰ نفر به عنوان حجم نمونه با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. ابزار مورد استفاده در پژوهش حاضر پرسشنامه‌های استاندارد هوش اجتماعی سیلورا (۲۰۰۱)، پرسشنامه چابکی جعفری مقدم (۱۳۹۰)، پرسشنامه پاسخگویی سازمان محبوبی (۱۳۹۲) می‌باشد. روایی پرسشنامه با مشورت اساتید و متخصصین امر و همچنین پژوهش قبلی انجام شد، برای سنجش پایایی پرسشنامه از فرمول کرانباخ استفاده شد که پایایی بدست آمده پرسشنامه هوش اجتماعی، چابکی سازمان، پاسخگویی سازمان به شرح جدول زیر می‌باشد که نشان دهنده پایایی بالای ابزار اندازه‌گیری است.

جدول (۱): مقدار آلفای کرانباخ متغیرهای مستقل و وابسته

| متغیر           | تعداد سوالات | پایایی |
|-----------------|--------------|--------|
| هوش اجتماعی     | ۳۲           | ۰.۹۵۱  |
| چابکی سازمان    | ۲۳           | ۰.۷۶۴  |
| پاسخگویی سازمان | ۱۵           | ۰.۷۸۴  |

تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش با استفاده از نرم افزار آماری SPSS در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفت که در سطح آمار توصیفی با استفاده از شاخص‌هایی نظیر فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شد و در سطح آمار استنباطی از آزمون کولموگروف اسمیرنوف و ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شد.

یافته‌ها

جدول (۲): بررسی توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی

| متغیر   | فراوانی             | درصد فراوانی |
|---------|---------------------|--------------|
| سن      | ۲۰-۳۰               | ۳۱           |
|         | ۳۱-۴۰               | ۳۴           |
|         | ۴۱-۵۰               | ۲۳           |
| جنسیت   | ۵۱ سال به بالاتر    | ۵            |
|         | زن                  | ۲۷           |
| تحصیلات | مرد                 | ۹۴           |
|         | دیپلم               | ۲۳           |
|         | فوق دیپلم           | ۲۲           |
|         | لیسانس              | ۷۳           |
|         | فوق لیسانس و بالاتر | ۳            |

جدول شماره ۲ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه آماری را توصیف می‌کند. مطابق با یافته‌های جدول فوق بیش‌ترین پاسخگویان در رده سنی ۳۱-۴۰ سال (۴۹/۱) درصد و کم‌ترین پاسخگویان در رده سنی ۴۱-۵۰ سال (۱۹/۸) درصد قرار داشتند. توزیع وضعیت جنسیت پاسخگویان نیز بیانگر این است که مردان با میانگین (۷۷/۷) درصد بیش‌تر از زنان با میانگین (۲۲/۳) درصد هستند. همچنین توزیع پاسخگویان بر حسب میزان تحصیلات نیز بیانگر این است که بیش‌ترین میزان پاسخگویان دارای تحصیلات لیسانس (۶۰/۳) درصد، و در رتبه‌های بعدی دیپلم (۱۹) درصد و فوق دیپلم (۱۸/۲) درصد قرار داشتند.

**آزمون کولموگروف-اسمیرنف:** جهت استفاده از تکنیک‌های آمار پارامتریک بایستی توزیع مقادیر متغیر وابسته نرمال باشند که این کار نیز با کولموگروف-اسمیرنف آزمون انجام شد. با توجه به اینکه P-value بدست آمده متغیرها بیشتر از پنج صدم است نمی‌توان فرض صفر را رد کرد و بنابراین متغیر وابسته و مستقل در نمونه دارای توزیع نرمال می‌باشد.

جدول (۳): نتیجه آزمون نرمال بودن متغیرهای مستقل

| عامل            | سطح معنی‌داری | مقدار خطا | تأیید فرضیه    | نتیجه‌گیری |
|-----------------|---------------|-----------|----------------|------------|
| هوش اجتماعی     | ۰.۰۸۴         | ۰/۰۵      | H <sub>0</sub> | نرمال است  |
| جابجی سازمان    | ۰.۲۸۷         | ۰/۰۵      | H <sub>0</sub> | نرمال است  |
| پاسخگویی سازمان | ۰.۲۹۲         | ۰/۰۵      | H <sub>0</sub> | نرمال است  |



بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارکنان . . .

با توجه به نتایج جدول شماره ۳ چون مقدار سطح معنی‌داری برای تمام متغیرها بزرگتر از مقدار خطا ۰/۰۵ است در نتیجه این متغیرها دارای توزیع نرمال است.

**جدول (۴): ضریب همبستگی بین متغیرهای تحقیق**

| نتایج فرضیه‌ها | Sig   | r    | فرضیه‌های تحقیق   |
|----------------|-------|------|---|
| تأیید شده      | 0/001 | 0/52 | فرضیه اصلی اول: بین هوش اجتماعی و چابکی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد    |
| تأیید شد       | 0/001 | 0/40 | بین مهارت‌های اجتماعی و چابکی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد              |
| تأیید شده      | 0/001 | 0/37 | بین پردازش اطلاعات اجتماعی و چابکی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد         |
| تأیید شده      | 0/001 | 0/51 | بین آگاهی اجتماعی و چابکی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد                  |
| تأیید شده      | 0/001 | 0/49 | فرضیه اصلی دوم: بین هوش اجتماعی و پاسخگویی سازمان کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد |
| تأیید شده      | 0/001 | 0/62 | بین مهارت‌های اجتماعی و پاسخگویی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد          |
| تأیید شده      | 0/001 | 0/42 | بین پردازش اطلاعات اجتماعی و پاسخگویی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد     |
| تأیید شده      | 0/001 | 0/48 | بین آگاهی اجتماعی و پاسخگویی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد مغان رابطه معناداری وجود دارد              |

همان‌طور که از جدول شماره ۴ مشاهده شد بین هوش اجتماعی و چابکی سازمان و پاسخگویی سازمانی در سطح معنی‌دار ۰.۰۰۱ تمام فرضیات مورد تأیید، رابطه معنادار و مثبت می‌باشد، یعنی با افزایش هوش اجتماعی، چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارمندان نیز افزایش می‌یابد، و نتایج نشان داد که از بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی با چابکی سازمان، و همچنین بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی با پاسخگویی سازمانی، روابط مثبت و معناداری وجود دارد.

**آزمون رگرسیون چند متغیره؛** به منظور پیش‌بینی تغییرات نمرات چابکی سازمان و ابعاد هوش اجتماعی از طریق متغیرهای مستقل از رگرسیون چندمتغیره و با روش (Enter) استفاده شد.

**جدول (۵): نتایج رگرسیون چند متغیره تأثیر هوش اجتماعی بر چابکی سازمان**

| Coefficients <sup>a</sup>   |                             |            |                           |      |       |       |
|---|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|-------|
| Model   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  |       |
|   | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |       |
|   | (Constant)                  | -2/96      | 1/16                      |      | -0/53 | 0/001 |
| 1   | هوش اجتماعی                 | 0/82       | 0/04                      | 0/87 | 22/64 | 0/00  |
|   | آگاهی اجتماعی               | 0/13       | 0/06                      | 0/34 | 2/07  | 0/004 |
|   | مهارت‌های اجتماعی           | 0/03       | 0/07                      | 0/51 | 0/44  | 0/003 |
|   | پردازش اطلاعات اجتماعی      | 0/43       | 0/06                      | 0/44 | 7/74  | 0/005 |
| a. Dependent Variable: چابکی سازمان   |                             |            |                           |      |       |       |
| b. Predictors: (Constant) هوش اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی |                             |            |                           |      |       |       |

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول شماره ۵ می‌توان گفت که رابطه معنی‌داری بین مؤلفه‌های متغیر مستقل با متغیر وابسته تحقیق (چابکی سازمان) وجود دارد. مقدار بتای استاندارد شده اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها را نشان می‌دهد هر چه این مقدار بیش‌تر باشد مبین مهم‌تر بودن آن است. با توجه به نتایج به دست آمده از رگرسیون و با توجه به ضرایب رگرسیونی بیش‌ترین ضریب متعلق به مؤلفه مهارت‌های اجتماعی (۰.۵۱) می‌باشد، بعد مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی (۰.۴۴) مؤلفه آگاهی اجتماعی (۰.۳۴) بیش‌ترین تا کمترین تأثیر را بر چابکی سازمان دارد. یعنی به ازای هر واحد بهتر شدن مهارت‌های اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی، چابکی سازمان بین کارکنان افزایش می‌یابد و بر عکس هر چقدر تنزل پیدا کند به همان میزان از چابکی سازمان کاسته می‌شود و مهارت‌های اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی، پیش‌بینی‌کننده‌های معناداری برای چابکی سازمان بوده و آن را به طور مثبت پیش‌بینی می‌کند. به منظور پیش‌بینی تغییرات نمرات پاسخگویی سازمان و ابعاد هوش اجتماعی از طریق متغیرهای مستقل از رگرسیون چند متغیره و با روش (Enter) استفاده شد.

جدول (۶): نتایج رگرسیون چند متغیره هوش اجتماعی بر پاسخگویی سازمانی

| Coefficients <sup>a</sup>   |                             |            |                           |      |       |       |
|---|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|-------|
| Model   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T    | Sig.  |       |
|   | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |       |
| (Constant)  | 19/21                       | 6/97       |                           | 2/76 | 0/006 |       |
| 1   | هوش اجتماعی                 | -6/23      | 0/22                      | 0/75 | 2/87  | 0/005 |
|   | آگاهی اجتماعی               | 1/09       | 0/38                      | 0/32 | 2/92  | 0/004 |
|   | مهارت‌های اجتماعی           | 0/77       | 0/42                      | 0/40 | 1/83  | 0/007 |
|   | پردازش اطلاعات اجتماعی      | 0/82       | 0/32                      | 0/34 | 2/43  | 0/005 |
| a. Dependent Variable: پاسخگویی سازمان  |                             |            |                           |      |       |       |
| b. Predictors: (Constant) هوش اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی |                             |            |                           |      |       |       |

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول شماره ۶ می‌توان گفت که رابطه معنی‌داری بین ابعاد متغیرهای مستقل با متغیر وابسته تحقیق (پاسخگویی سازمان) وجود دارد. مقدار بتای استاندارد شده اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها در مدل را نشان می‌دهد هر چه این مقدار بیش‌تر باشد مبین مهم‌تر بودن آن است. با توجه به نتایج به دست آمده از رگرسیون و با توجه به ضرایب رگرسیونی بیش‌ترین ضریب متعلق به مؤلفه مهارت‌های اجتماعی (۰.۴۰) می‌باشد، مؤلفه پردازش اطلاعات اجتماعی (۰.۳۴) مؤلفه آگاهی اجتماعی (۰.۳۲) بیش‌ترین تا کمترین تأثیر را بر پاسخگویی سازمان دارد. یعنی به ازای هر واحد بهتر شدن مهارت‌های اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی، پاسخگویی سازمان بین کارکنان افزایش می‌یابد و بر عکس هر چقدر تنزل پیدا کند به همان میزان از پاسخگویی سازمان کاسته می‌شود و مهارت‌های اجتماعی، پردازش اطلاعات اجتماعی، آگاهی اجتماعی، پیش‌بینی‌کننده‌های معناداری برای پاسخگویی سازمان بوده و آن را به طور مثبت پیش‌بینی می‌کند.

بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارکنان . . .

### بحث و نتیجه‌گیری

شخصیت یک فرد در زندگی، زاینده استعدادهای عاطفی نهفته است نه ضریب هوشی، آنچه مسلماً در مورد رهبران بزرگ و موفق سازمان‌ها می‌دانیم این است که لزوماً آن‌ها باهوش‌ترین فرد سازمان از لحاظ ضریب هوشی نیستند بلکه آن‌ها شعور عاطفی و اجتماعی بالاتری نسبت به سایرین دارند به همین دلیل افراد را به سمتی که در نظر دارند سوق می‌دهند. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین هوش اجتماعی و مؤلفه‌های آن با چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان پارس‌آباد مغان بود. بر اساس یافته‌های پژوهش، به طور معناداری هوش اجتماعی و ابعاد آن رابطه مثبت و معناداری بر چابکی و پاسخگویی سازمانی دارند و از بین مؤلفه‌های هوش اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی بیش‌ترین و آگاهی اجتماعی کم‌ترین تأثیر را بر پاسخگویی و چابکی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش پارس‌آباد مغان دارند. گرچه نتایج پژوهش تمامی فرضیه‌ها را تأیید کرد، محدودیت‌هایی هم در آن وجود دارد. نتایج پژوهش به آموزش و پرورش شهرستان پارس‌آباد مغان محدود است، بنابراین در تعمیم نتایج به سایر سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات باید احتیاط کرد. از آنجا که پژوهش حاضر فقط در سازمان آموزش و پرورش شهرستان پارس‌آباد مغان انجام شده است، لذا نتایج آن قابل تعمیم به کارکنان سایر دستگاه‌ها نیست.

بر مبنای یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود در سازمان آموزش و پرورش شهرستان پارس‌آباد مغان، مدیران ارشد سازمان، به موارد ذیل، به منزله پیش‌نیازهای آماده‌سازی بستر لازم برای موفقیت در این امر توجه کنند:

- الف) بر اساس نتایجی که از پذیرفته شدن فرضیه اول بدست آمد پیشنهاد می‌شود:
  - سازمان‌ها نسبت به تبیین اهداف و رسالت سازمانی خود و آگاهی دادن اعضای سازمان و کارکنان اقدام مقتضی را انجام دهند. داشتن یک اهداف شخصی با اهداف سازمانی یکی می‌گردد.
  - برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه مدت متناسب با نیازهای کارکنان و تغییر و تحولات محیطی.
  - فراهم نمودن فرصت‌های مناسب برای چابکی و پیشرفت تمام کارکنان بر حسب نیازهای آنان.
  - تشویق کارکنان به شرکت در دوره‌های آموزشی از طریق ارائه پاداش، مزایا و یا ارتقای پستی با توجه به پیشرفت آنان.
  - آزمایش و استقبال از ایده‌های جدید کارکنان.
  - در طراحی عملیات و فرآیندها و همچنین در انجام فعالیت‌های مختلف سازمان، انجام کار به صورت تیمی و استفاده از تصمیم‌گیری مشارکتی مورد تأکید باشد و در اولویت قرار گیرد.
- ب) بر اساس نتایجی که از پذیرفته شدن فرضیه دوم بدست آمد پیشنهاد می‌شود:
  - افزایش اهمیت دادن سازمان به میزان وفاداری کارکنان.
  - کسب اطلاعات از رسالت اصلی سازمان.

- کسب اطلاعات از کارمندان.
- (پ) بر اساس نتایجی که از پذیرفته شدن فرضیه سوم بدست آمد پیشنهاد می‌شود:
  - اهمیت دادن به کیفیت خدمات، تنوع در خدمات، و آگاهی در مورد میزان تقاضا برای خدمات ارائه شده.
- استفاده مناسب از اینترنت جهت جمع‌آوری اطلاعات.
- (ج) بر اساس نتایجی که از پذیرفته شدن فرضیه چهارم بدست آمد پیشنهاد می‌شود:
  - ایجاد برنامه‌های مناسب روابط عمومی از طریق اینترنت.
  - استفاده از تکنولوژی‌های نوین در فرآیند تولید و بازاریابی فرآیند طراحی خدمات نوین.
  - توجه و تأکید بر نوآوری در خدمات و حمایت از ایده‌های جدید فناورانه.
- (د) بر اساس نتایجی که از پذیرفته شدن فرضیه پنجم بدست آمد پیشنهاد می‌شود:
  - ارزش قائل شدن برای مهارت‌ها و دانش انسانی.
  - بالا بردن توان افراد در خصوص درک ناراحتی ایجاد شده افراد از طریق برنامه‌های آموزشی مناسب و برگزاری سمینارها با دعوت متخصصان علوم رفتاری.
- حضور، شرکت و نقش‌پذیری در اجتماع، شرکت در مناسبت‌های اجتماعی و امور انسان‌دوستانه.
- (چ) بر اساس نتایجی که از پذیرفته شدن فرضیه ششم بدست آمد پیشنهاد می‌شود:
  - تدوین و ابلاغ استراتژی‌هایی پاسخگویی کارکنان بر اساس اقدامات تیمی.
  - استفاده از نرم افزارهای تحت شبکه و به روز و تحت وب با امکان دسترسی همگانی و همزمان.
  - استفاده از تکنولوژی‌های نوین جهت افزایش خدمات در زمان کمتر.
- (ح) بر اساس نتایجی که از پذیرفته شدن فرضیه هفتم بدست آمد پیشنهاد می‌شود:
  - استقرار سیستم مدیریت تغییر و تحول در آموزش و پرورش.
  - تدوین برنامه استراتژیک در سطح آموزش و پرورش به منظور آمادگی اقدام در تغییرات محیطی.
  - مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و تفویض اختیار به ایشان.
  - انعطاف‌پذیری در اهداف و برنامه‌ریزی‌ها منطبق با شرایط اقتصادی، اجتماعی و ...
  - ایجاد شفافیت در مأموریت و اهداف تیم‌ها و تهیه برنامه‌های زمانبندی منعطف برای آن‌ها.
  - برنامه‌ریزی آموزشی پویا به منظور بروزرسانی اطلاعات کارکنان از فن‌آوری‌ها و تجهیزات و نرم‌افزارهای نوین.
- ایجاد نگرش سیستمی با رویکرد بهبود مستمر در تمامی فرآیندهای کاری در بین کلیه پرسنل.
- (ج) بر اساس نتایجی که از پذیرفته شدن فرضیه هشتم بدست آمد پیشنهاد می‌شود:
  - ایجاد محیطی دوستانه و قابل تعامل بین کارکنان و ارباب رجوع جهت تبادل انتظارات و خواسته‌ها و ارزیابی عملکرد کارکنان.

بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با چابکی سازمانی و پاسخگویی سازمانی کارکنان . . .

- افزایش روحیه مسئولیت‌پذیری با تفویض اختیار مدیران ارشد به کارکنان.
- ایجاد بستر الکترونیکی و قابل دسترس کلیه کارکنان جهت تشکیل مشارکت‌های غیر حضوری کارکنان و تبادل لحظه‌ای اطلاعات بین آن‌ها.

## References

- Alina, H. (2013). Competitive Intelligence In The Knowledge-Based Organisation, Network Intelligence Studies, University of Pitesti, Faculty of Economics, Pitesti, Romania, P44-53.
- Crowne, K.A. (2009). The relationship among social intelligence, emotional intelligence and cultural intelligence. *Journal of organization Management*. 6 (3), 148-163.
- Ghaffari & et al. (2013). Competitive intelligence on a new construct in the development of strategy thinking (Case study: private and public banks of Mazandaran province) *Journal of Management of Organizational Culture*, Volume 11, Issue 3, pp. 169-193. (Text in Persian).
- Hosseini, S.Y. (2013). Strategic Intelligence Leadership In Organizational Behavior, *Strategic Management Studies*, No. 16, pp. 17-38. (Text in Persian).
- Hamidizadeh, M.R. Ghanbarzadeh Miandehi, R & Sanaei, I. (2013), Identification of critical factors of competitive intelligence in the banking industry, the first national conference on the development of bank money management. . (Text in Persian).
- Khosravi, A. Abtahi, H. Ahmadi, R & Salimi, H. (2012), Identifying Delphi Manpower Empowerment Factors in Electronic Industries, *Improving Management*, Year 6, No. 4, Series 18, pp. 153-129. (Text in Persian).
- Matson, J.L. Fee, V.E. Coe, D.A. & Smith, D. (2000). A social skills program for developmentally delayed preschoolers. *Journal of Clinical Child Psychology*, 20(4), 428-433.
- Metani, M. Hasanpour, M. (2014). Investigating the Role of Mass Media in Promoting the Level of Accountability of Governmental Organizations, *Researcher (Management Quarterly)*, 11th Year, No. 34, Summer. (Text in Persian).
- Murphy Ch. (2005). *Competitive Intelligence; Gathering, Analysing and Putting it to work*, England, Gower Publishing Limited.
- Nwokah, N.G. Frannces, E. (2009). Competitive intelligence and marketing effectiveness in corporate organization in Nigeria, *African Journal of Marketing Management*, Vol.1(1), PP.010-022.
- RahmanSeresht. (2010). Social Responsibility, Ethics, *Management Monthly* 36-22 (204) - 22. (Text in Persian).
- Rafizadeh Bograbi, A. Mounirian, A. (2009). Reviewing the Factors Affecting the Beneficiaries, *Tadbir Monthly*, No. 210, pp. 68-64. (Text in Persian).
- Savari, F, Mehdipour, A. Azmsha, T. (2013). Assessment aspects of organizational agility (case study of Khuzestan Sport and Youth organization). *International Journal of Sport Studies*. Vol., 3 (6), 643-648. (Text in Persian).