

# شناسایی عوامل کلیدی موفقیت اجتماعات کاری در سازمان‌های آموزشی؛ مطالعه موردی

(اخوان. پیمان)<sup>۱</sup>. (بابائیان پور. مرضیه)<sup>۲</sup>. (میرجعفری لشکاجانی. سیده معصومه)<sup>۳\*</sup>

۱- دانشیار، دانشگاه مالک اشتر، تهران، ایران

۲- استادیار، دانشگاه پیام‌نور مرکز شهر ری، تهران، ایران

۳- کارشناس ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه پیام نور تهران، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۷/۰۸ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۹/۱۳)

## چکیده

امروزه نه تنها سازمان‌های تجاری بلکه سازمان‌های آموزشی نیز به مقوله اجتماعات کاری علاقه‌مندند. یک اجتماع کاری، محدوده‌ای از افراد است که توسط روابط غیررسمی تجربیات خود را انتقال می‌دهند. در سال‌های اخیر، محققان بسیاری در تحقیقات خود به موضوع اجتماعات کاری پرداخته‌اند و بر مبنای اهداف تحقیقاتی خود، مجموعه‌ای از عوامل را به عنوان عوامل موفقیت اجتماعات کاری بر شمرده‌اند. در تحقیق حاضر، سعی بر آن است که با مرور موثرترین تحقیقات صورت گرفته در سال‌های اخیر، عوامل موفقیت اجتماعات کاری دسته‌بندی و تأثیر این عوامل بر دانشگاه‌ها به‌عنوان یک سازمان آموزشی بررسی گردد. بر این اساس، یافته‌های تحقیق بیانگر این است که در میان عوامل موفقیت اجتماعات کاری، عامل سازمان، بهینه‌سازی تعاملات، زیرساخت مناسب، ابزارهای حمایتی، سیاست‌های کلان و حمایت سازمانی بیشترین تأثیر را بر موفقیت اجتماعات کاری دارند. این تحقیق می‌تواند کمک شایانی به تسهیل فرآیند تشکیل اجتماعات کاری و موفقیت آن‌ها در دانشگاه‌ها با توجه به عوامل شناخته شده نماید و به تبع آن دانشگاه‌ها را از مزایای حاصل از اجتماعات کاری برخوردار سازد.

**واژگان کلیدی:** اجتماعات کاری، عوامل موفقیت اجتماعات کاری، خلق دانش، سازمان‌های آموزشی

## ۱- مقدمه

اجتماعات کاری و اهمیت آن‌ها در دنیای سازمانی امروز در حال توسعه می‌باشند. این اجتماعات بر تجربه و تخصص متمرکز بوده و به‌عنوان نوعی ساختار اجتماعی برای خلق و به اشتراک‌گذاری عمل و دانش عملی در نظر گرفته شده‌اند (کوکز و کلارک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶).

اجتماعات کاری، از اهمیت فزاینده‌ای در بسیاری از سازمان‌ها برخوردار هستند. مرکز بهره‌وری و کیفیت آمریکا<sup>۲</sup> در سال ۲۰۰۴، اجتماعات کاری را چنین تعریف می‌نماید: «اجتماعات کاری در حال تبدیل شدن به هسته استراتژی دانش سازمان‌های جهانی هستند. هنگامی که گروهی از افراد با هم باشند به خلق، تسهیم و یادگیری از برخورد مستقیم با یکدیگر می‌پردازند. اجتماعات کاری توسط تمایل مشترک در زمینه دانش، با هم حفظ می‌شوند و توسط تمایل و نیاز به تسهیم مسائل، تجربیات، بینش‌ها، الگوها، ابزارها و بهترین عملکردها به جلو رانده می‌شوند.» این عوامل را می‌توان به‌عنوان راه‌هایی برای بهبود مهارت‌های فردی در نظر گرفت؛ به‌گونه‌ای که عضوشان را مورد هدف قرار دهند (لیو و ونگر<sup>۳</sup>، ۱۹۹۰؛ برون و داگوید<sup>۴</sup>، ۱۹۹۱). در تعریفی دیگر، اجتماعات کاری به‌صورت گروهی از افراد بر مبنای تخصص مشترک و اشتیاق برای یک شرکت تعریف می‌شود (ونگر و سیندر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۰). سازمان‌هایی که بر ایجاد یک سیستم دانش متهورانه تمرکز می‌کنند عمدتاً برای مدیریت دانش صریح به‌دنبال یک راه انتخابی برای خلق، تسهیم و مدیریت دانش هستند. اجتماع کاری در حال پدیدار شدن به‌عنوان یک گزینه برای سیستم دانش توسط استقرار یک فرآیند اجتماعی می‌باشد؛ جایی که یک عضو سازمان به‌طور داوطلبانه در ایجاد و تسهیم دانش خود علاوه بر دانش صریح شرکت نموده و به‌هر عضو برای یادگیری از دیگری کمک می‌نماید (جوان<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۱؛ چن<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۰۹؛ چو و خوسلا<sup>۸</sup>، ۲۰۰۹؛ لزر و استورک<sup>۹</sup>، ۲۰۰۱؛ ونگر و سیندر، ۲۰۰۰). به‌طور خلاصه، می‌توان گفت که اجتماعات کاری توسط افرادی شکل می‌گیرند که علایق و تجربیات مشترک را تسهیم می‌کنند و در رابطه با عملکردهای فیزیکی، مجازی و روانی به بحث می‌پردازند و یک یادگیری متقابل را توسعه می‌دهند. علی‌رغم چنین تمایلاتی به موضوع اجتماعات کاری، تاکنون توافق جمعی بین محققان در خصوص عوامل کلیدی موثر بر اجتماع کاری حاصل نشده‌است. از جمله دلایل عمده این امر، می‌توان به پیچیدگی سیستم‌های اجتماعی، پیچیدگی روش‌های توسعه گروه‌ها، موجودیت گروه‌ها در زمینه‌های مختلف سازمان و دشواری

بررسی تاثیرات گروه‌ها بر الگوها نام برد (کریتنر<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۱) و از این رو نمی‌توان تحقیقی را یافت که به‌طور جامع، همه جنبه‌های اجتماعات کاری را در نظر گرفته باشد. همچنین عمده تحقیقات موجود بر مبنای سازمان‌های تولیدی و تجاری انجام گرفته‌اند. این در حالی است که موضوع دانش و اهمیت آن برای سازمان‌های آموزشی بسیار برجسته است، زیرا مزیت رقابتی این سازمان‌ها در گرو به‌کارگیری موثر دانش خلق شده در آن‌ها و اجتماعات کاری آن‌ها است. بر این اساس، در این تحقیق تلاش می‌شود بار دیگر مهمترین عوامل موفقیت اجتماعات کاری مشخص شوند تا با به‌کارگیری آن در سازمان‌های آموزشی به مزایای حاصل از آن‌ها دست یافته شود.

## ۲- مروری بر مبانی نظری

نخستین بار مفهوم اجتماعات کاری توسط لیو و ونگر در سال ۱۹۹۱ معرفی شد. آن‌ها اجتماعات کاری را در روابط استاد شاگردی در محل کار مورد مشاهده قرار دادند. به‌طور تدریجی و طبیعی شاگرد با تسهیم زندگی با رئیس و یادگیری حرفه از او همانند عضو در کار مشارکت داده می‌شود. این مهم به این معنی است که مفهوم اجتماعات کاری نه به‌عنوان یک ساختار سازمانی مرتبط با مدیریت دانش، بلکه به‌عنوان زمینه‌ای برای نوع خاصی از یادگیری سازمانی محسوب می‌شد (جوان و همکاران، ۲۰۱۱).

کانگیلا و سینید<sup>۱۱</sup> (۱۹۹۰) تأثیر جوایز نقدی بر ارتباطات گروه در جهت تسهیم دانش را مورد بررسی قرار دادند و آن را عاملی برای ارتقاء ارتباطات رقابتی در گروه مشارکتی افراد مطرح کردند، همچنین جوایز غیرنقدی را نیز از جمله ابزارهای موثری دانستند که باید در کنار جوایز نقدی مورد توجه قرار گیرند. در تحقیق دیگری که توسط کریتنر در سال ۲۰۰۱ انجام شده است بر استقلال کاری، کاهش تعارضات، ثبات اهداف، رهبری مناسب و در واقع عوامل سازمانی و فردی در کنار عوامل کاری تمرکز نموده و به بررسی عوامل موثر بر اجتماعات کاری پرداخته است (کریتنر، ۲۰۰۱). همچنین اخوان و همکاران (۲۰۱۳) نیز بر رعایت اصول اخلاقی در بین اعضاء و سازمان تأکید کردند و آن را عاملی مهم در ایجاد انگیزه در بین اعضاء در جهت خلق دانش دانستند. حمایت سازمانی از جمله عوامل مؤثر دیگر در شکل‌گیری اجتماعات کاری و تسهیل مسیر پیشرفت آن‌ها در سازمان است که در سال ۲۰۰۲ در مقاله تامپسون<sup>۱۲</sup> مورد بررسی قرار گرفته است.

در تحقیقات مختلفی که به عامل ارتباطات در اجتماعات کاری پرداخته‌اند می‌توان از مقالات که وکیم<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۴)، چانگ<sup>۱۴</sup> و همکاران (۲۰۰۴)، گریمما و جوزراند<sup>۱۵</sup> (۲۰۱۱)، جوان و همکاران (۲۰۱۱)، فلینت<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۲) و فیلیپات و پایک<sup>۱۷</sup> (۲۰۱۳) نام برد. این محققان مطرح نمودند که افزایش ارتباطات میان اعضاء اجتماعات کاری عاملی موثر در سازمان خواهد بود. در این مقالات با تمرکز بر جنبه‌های متفاوت فناوری اطلاعات به افزایش ارتباطات اعضاء پرداخته شده است. در این میان، که و کیم بر استفاده از مدل توسعه‌های الکترونیکی در افزایش ارتباطات حیاتی اجتماعات کاری در تولید و تسهیم دانش تأکید نمودند، حال آن که چانگ و همکارانش ایجاد حافظه سازمانی را در افزایش ارتباطات اعضاء گروه مطرح نمودند. اما گریمما و جوزراند ارتباطات متقابل بین اعضاء جدیدتر و قدیمی‌تر را در اجتماعات کاری مدنظر قرار دادند و ویژگی‌های شخصیتی افراد جدیدتر در گروه از سوی آن‌ها مورد بررسی قرار گرفت و این عامل درونی را در افزایش ارتباطات آن‌ها موثر دانسته‌اند. فیلیپات و پایک به کارگیری واحدهای آنلاین در افزایش ارتباطات حیاتی گروه را مدنظر قرار دادند و این فرضیه را در پروژه‌های بزرگ اروپایی مورد بررسی قرار دادند.

لی و چنگ‌لین<sup>۱۸</sup> با بیان روش‌های دسترسی این مسأله را مطرح نمودند که دانش اجتماعات کاری می‌تواند بین مهندسان و خبرگان تسهیم و استفاده شود و فرآیند ساختار بهبود یافته و هزینه و زمان حل مسائل کاهش یابد. در این مطالعه، روش‌های عملی و جدیدی در استفاده از روش‌های دسترسی اجتماع کاری که سبب ارتقاء فعالیت اجتماع کاری می‌شد ارائه گردید (لی و چنگ‌لین، ۲۰۱۱). در کتابی تحت‌عنوان «پیشبرد توسعه گروهی»<sup>۱۹</sup> که در سال ۲۰۱۰ به چاپ رسید، نویسندگان آن هومن و پرادا<sup>۲۰</sup>، در بخش‌های مختلف کتاب، ارتباطات در سازمان را مورد تأکید قرار داده و مدل‌های سازمانی برای تغییر ارتباطات و ارتقاء آن‌ها ارائه نمودند. علاوه بر این، فلینت<sup>۲۱</sup> نیز کتاب خود با عنوان «عمل توسعه جامعه پایدار»<sup>۲۲</sup> را در سال ۲۰۱۲ منتشر کرد که همانند هومن و پرادا، مسائل ارتباطی گروه‌ها را بررسی نمود. علاوه بر آن، او در کتاب خود، به بررسی نیازها، منابع، ایجاد دیدگاه ارتباطی و ارتقاء علایق و مشارکت‌ها در گروه پرداخته است.

در سال ۲۰۰۷، مقالاتی با موضوع بررسی عوامل موثر بر اجتماعات کاری به چاپ رسیده است؛ از جمله مقاله یین<sup>۲۳</sup> و همکاران که در آن مدلی برای بیان ارتباط بین خودکارآمدی و انتظار بازدهی در اجتماعات کاری مطرح نمودند و بر تأثیر خودکارآمدی افراد گروه بر بازدهی بیشتر تأکید کردند.

خوسلا و چو در سال ۲۰۱۱ نیز برای سنجش نتایج اجتماعات کاری، چهار بعد را مدنظر قرارداده و آن را در یک سازمان تحقیق و توسعه مورد بررسی قرار دادند. در مقاله دیگری با عنوان عوامل موثر بر اجتماعات کاری توسط بورزیلو<sup>۲۴</sup> (۲۰۰۷)، اهداف مشخص، رهبری، محیط امن و ساختار بندی فعالیت‌ها به عنوان عوامل موثر بر توسعه اجتماعات کاری معرفی شده است. در این راستا می‌توان از تحقیق مهرعلیان و همکاران (۲۰۱۳) نیز نام برد که چهارچوبی برای ارزیابی سرمایه‌های دانش مدار در فرایند دانش سازمان در صنایع دانشی عنوان کردند.

هاگ<sup>۲۵</sup> و همکاران (۲۰۰۶) به بررسی ارتباط بین فرهنگ سازمانی و اجتماعات کاری پرداختند و مطرح نمودند که فرهنگ سازمانی زمینه را برای یادگیری بین اعضاء و بروز خلاقیت فراهم می‌آورد. یکی از عوامل مشخصی که در بررسی چندین مقاله مرتبط با اجتماعات کاری مورد ملاحظه قرار گرفت، عامل توانمندسازی است. در این راستا، جانگ<sup>۲۶</sup> (۲۰۰۹) و آدامسن و برمیلی<sup>۲۷</sup> (۲۰۱۳) توانمندی اعضاء اجتماعات کاری را عاملی مهم در آن‌ها دانستند. آدامسن و برمیلی با تحقیق خود در شهر والاس امریکا که در سال ۲۰۱۳ انجام گرفت به بررسی توانمندسازی افراد پلیس پرداختند. بر این اساس، آن‌ها با بیان این مطلب که اجتماعات کاری تاثیر بسیاری در روند کاری پلیس والاس داشته‌است، قدرتمندسازی آن‌ها و افزایش توانمندی‌های آن‌ها را مورد مطالعه قرار دادند. جانگ در تحقیق خود، استفاده از خدمات وبلاگ در ایجاد دانش و توزیع آن را در توانمندسازی اعضاء گروه مطرح می‌سازد. گروهی از محققان شامل کلی<sup>۲۸</sup> و همکاران (۲۰۰۶) فعالیت‌های فیزیکی در اجتماعات کاری را مورد توجه قرار داده و عنوان کردند که ارتقاء فیزیکی در گروه‌های مشارکتی بین افراد از اهمیت بالایی برخوردار است. همچنین منوریان و همکاران (۲۰۱۳) نیز عامل توانمندسازی اعضاء دانش‌مدار در سازمان‌ها را مورد بحث و بررسی قرار داده‌اند.

لی<sup>۲۹</sup> و همکاران (۲۰۱۰) نوعی سیستم دانشی در استفاده از ابعاد تجربی و آماری اجتماعات کاری در جهت بهبود و تسهیم دانش در اجتماعات کاری بررسی نموده و آن‌را در یک درمانگاه به صورت مطالعه موردی اجرا کردند. همچنین چانگ و همکارانش نیز حفظ و نگهداری دانش‌های خلق شده اعضاء را با ایجاد حافظه سازمانی مورد تأیید قرار دادند. نقش و اثرگذاری تداخل تغییرات و ابداعات در یک گروه از افراد دانش مدار، مسأله‌ای است که نیومن و لوییز<sup>۳۰</sup> در سال ۲۰۱۱ مطرح نمودند و بر امنیت ارتباطات گروه تأثیرگذار تأکید کردند. عوامل شناختی، ارتباطی و ساختاری به عنوان عوامل

موثر بر اجتماعات کاری توسط کاربری<sup>۳۱</sup> و همکاران (۲۰۱۱) عنوان شد و تأثیر آن‌ها بر اجتماعات کاری را در سازمان‌های دانش‌مدار بررسی نمودند. در راستای این تحقیق، جوان<sup>۳۲</sup> و همکاران (۲۰۱۱) با تمرکز بر اجتماعات کاری، عوامل فردی، اجتماعی و سازمانی را به عنوان عوامل موثر بر اجتماعات کاری مطرح نمودند که در مقایسه با عوامل کاربری و همکاران، بیشتر بر اعضاء اجتماعات کاری متمرکز است. در تحقیقی دیگر، کالوی<sup>۳۳</sup> (۲۰۱۱) اندازه سازمان، همکاری و فرایند خلاقیت در اجتماعات کاری را مدنظر قرار داده و به بررسی این عوامل در آن‌ها پرداخت. منوریان و همکاران (۲۰۱۳) در مقاله خود به بررسی زیرساخت‌های انسانی واجتماعی در اجتماعات کاری پرداختند. در جدول زیر عوامل موفقیت اجتماعات کاری به‌همراه نویسندگان مربوطه ارائه شده است.

جدول ۱- متغیرهای تحقیق بر مبنای بررسی تحقیقات صورت گرفته در سال‌های اخیر

سوال پرسشنامه	عوامل موفقیت اجتماعات کاری(متغیرهای تحقیق)	مرجع
۱	اهداف و استراتژی‌های مشخص	خوسلا و چو(۲۰۰۷)، بورزیلو(۲۰۰۷)، کریتنر(۲۰۰۱)
۲	پاداش‌های مالی مناسب	کانگیلا و سینید(۱۹۹۰)، کریتنر(۲۰۰۱)
۳	ارتباطات سازمانی	هومن و پرادا(۲۰۱۰)، کاربری و همکاران(۲۰۱۱)، فلینت(۲۰۱۲)
۴	ساختار سازمانی	بورزیلو(۲۰۰۷)، کاربری و همکاران(۲۰۱۱)، جوان و همکاران(۲۰۱۱)
۵	پاداش‌های غیرمالی، و قدردانی و حفظ مالکیت معنوی برای اعضا	کانگیلا و سینید(۱۹۹۰)، کریتنر(۲۰۰۱)، اخوان و همکاران(۲۰۱۳)
۶	تاکید بر حفظ امنیت اعضا	بورزیلو(۲۰۰۷)
۷	حمایت رهبری	کریتنر(۲۰۰۱)، بورزیلو(۲۰۰۷)
۸	اندازه سازمان	دیوید کالوی(۲۰۱۱)
۹	استقلال اعضا	کریتنر(۲۰۰۱)
۱۰	فناوری اطلاعات	که و کیم(۲۰۰۴)، هومن و پرادا(۲۰۱۰)، جوان و همکاران(۲۰۱۱)، لی و چنگ لین(۲۰۱۱)، فلینت(۲۰۱۲)، فیلیپات و پایک(۲۰۱۳)
۱۱	نوآوری و خلاقیت	دیوید کالوی(۲۰۱۱)، نیومن و لویییز(۲۰۱۱)
۱۲	فرهنگ سازمانی	هاگ و همکاران(۲۰۰۶)
۱۳	زیرساخت‌های انسانی و اجتماعی	متوریان و همکاران(۲۰۱۲)
۱۴	توانمندسازی	کلی و همکاران(۲۰۰۶)، ین و همکاران(۲۰۰۷)، جانگ(۲۰۰۹)، فلینت(۲۰۱۲)، آدامسن و برمیلی(۲۰۱۳)، منوریان (۲۰۱۳)
۱۵	استانداردهای ارزیابی اجتماعات کاری	خوسلا و چو(۲۰۱۱)، مهرعلیان و همکاران(۲۰۱۳)
۱۶	حمایت سازمانی	تامیسون(۲۰۰۲)
۱۷	میزان تعاملات اعضا	گریما و جوزراند(۲۰۱۱)، فلینت(۲۰۱۲)
۱۸	ایجاد حافظه سازمانی	چانگ و همکاران(۲۰۰۴) لی و همکاران(۲۰۱۰)

### ۳- روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف، توصیفی-پیمایشی و از نظر نوع استفاده کاربردی است. در این پژوهش، پس از مروری بر پیشینه نظری و ادبیات موجود در خصوص عوامل موثر بر اجتماعات کاری، مجموعه‌ای از عوامل موثر بر آن‌ها شناسایی گردید. در این مطالعه سعی شد با بررسی عوامل موثر بر اجتماعات کاری در تحقیقات اخیر عوامل موثر بر اجتماعات کاری در نهادهای آموزشی نظیر دانشگاه‌ها شناسایی شوند.

در این مقاله بر اساس جدول ۱، پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۱۸ عامل موثر بر اجتماعات کاری طراحی گردید. برای سنجش هر سوال پرسشنامه، از آزمون پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شد. در تحلیل نهایی، عوامل پیش‌گفته در قالب متغیرهای موثر در نهادهای آموزشی تعریف گردید. به منظور بررسی عوامل موثر بر اجتماعات کاری، دانشجویان دانشگاه پیام‌نور تهران - شمال به عنوان جامعه آماری انتخاب گردید. علت این انتخاب، دسترسی محقق به جامعه مورد نظر بود. دانشگاه پیام‌نور تهران - شمال دارای ۸۰۰۰ دانشجو در مقاطع کارشناسی، کارشناسی‌ارشد و دکتری می‌باشد. در این تحقیق، بر مبنای روش نمونه‌گیری کوکران ۴۵۰ نمونه به‌طور تصادفی از میان دانشجویان رشته‌های مختلف پیام‌نور تهران شمال توزیع گردید که از این میان، ۴۱۲ پرسشنامه برگشت داده شد که با کنار گذاشتن ۱۰ پرسشنامه فاقد اعتبار و ناقص، نهایتاً ۴۰۲ پرسشنامه سالم تحلیل گردید.

### ۴- یافته‌ها

روایی ابزار سنجش از طریق اخذ نظر خبرگان تأیید گردید و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مقدار ۰/۸۰۴ بدست آمد. جهت تحلیل داده‌ها، تعداد ۴۱۲ پرسشنامه سالم از ۴۵۰ پرسشنامه پخش شده، مورد بررسی قرار گرفت. برای دسته‌بندی و شناسایی عوامل اصلی موفقیت اجتماعات کاری از تحلیل عاملی استفاده شده است. اصولاً قبل از اجرای تحلیل عاملی از شاخص «کفایت نمونه‌برداری» استفاده می‌شود تا از کافی بودن تعداد داده‌ها برای تحلیل عاملی اطمینان حاصل شود. مقدار KMO برای این پژوهش برابر با ۰/۸۳۳ بود که به معنی مناسب بودن شاخص برای تحلیل عاملی است. معنادار بودن آزمون کرویت بارتلت نیز نشان داد که شرایط تحلیل عاملی برقرار است. با استفاده از روش تحلیل مولفه‌های اصلی و چرخش واریماکس، ۱۸ عامل در این پژوهش به شش

عامل خلاصه شدند که حال با مراجعه به ماتریس عامل چرخش یافته آزمون تحلیل عاملی (جدول ۲) می‌توان به تفسیر و نام‌گذاری عامل‌ها پرداخت؛

**عامل اول؛** این عامل در برگیرنده سؤالات ۳ و ۴ شامل ارتباطات سازمانی و ساختار سازمانی می‌باشد. این عامل حاوی سؤالاتی مربوط به توانایی سازمان در هدایت اجتماعات کاری در جهت خلق دانش است. بنابراین می‌توان این عامل را تحت‌عنوان «عامل سازمان» نامید.

**عامل دوم؛** عامل دوم پژوهش شامل پرسش‌های ۱۵، ۱۶، ۱۷ و ۱۸ شامل استانداردهای ارزیابی اعضاء، حمایت رهبری، میزان تعاملات و ایجاد حافظه سازمانی می‌باشد. این پرسش‌ها به‌منظور کسب نظر پاسخ‌دهندگان در مورد افزایش تعاملات و حمایت از این تعاملات و چگونگی حفظ آن در اجتماعات کاری طراحی گردیده‌است که آن‌ها را می‌توان تحت عنوان «بهینه‌سازی تعاملات» نام برد.

**عامل سوم؛** سؤالات ۱۳، ۱۲ و ۱۴ مشتمل بر فرهنگ سازمان، زیرساخت‌های انسانی و اجتماعی و توانمندسازی اعضاء با هدف ایجاد فرهنگ زمینه مناسب در جهت افزایش توانایی اعضاء در ارتباطات با یکدیگر در اجتماعات کاری بوده‌است. از این رو می‌توان آن‌ها را تحت عنوان «زیرساخت مناسب» نام برد.

**عامل چهارم؛** این عامل حاوی پرسش‌های ۱۰، ۹، ۶، ۵، ۲ و ۱۱ مشتمل بر پاداش نقدی، پاداش غیرنقدی و حفظ مالکیت معنوی اعضاء، حفظ امنیت، استقلال اعضاء، روش‌های دسترسی و خلاقیت و نوآوری است که به منظور بررسی و به‌کارگیری فناوری اطلاعات در حمایت از اجتماعات کاری و استفاده از روش‌های متفاوت آن در بهره‌گیری از توانایی‌های اعضاء و ایجاد استقلال در آن‌ها، حفظ امنیت و همچنین نحوه مناسب انگیزش در سازمان طراحی شده‌اند، از این رو می‌توان آن‌ها را تحت زیرمجموعه «ابزارهای حمایتی» جای داد.

**عامل پنجم؛** این عامل شامل پرسش ۱ می‌باشد که درباره سیاست‌گذاری‌های سازمان در اهداف و استراتژی‌ها طراحی شده‌است. بنابراین، می‌توان پرسش ۱ را به عنوان عامل «سیاست‌های کلان» نام‌گذاری نمود.

**عامل ششم؛** این عامل پرسش‌های ۷ و ۸ را در بر می‌گیرد که به منظور بررسی حمایت سازمان و تأثیر اندازه سازمان در حمایت از اجتماعات کاری طراحی گردیده‌است. از این رو می‌توان آن‌ها را با



عنوان «حمایت سازمانی» جای داد. جدول ذیل، دسته‌بندی عوامل مؤثر بر اجتماعات کاری و نام‌گذاری آن‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۲- نام‌گذاری عوامل

عامل	نام‌گذاری عامل اصلی	سوالات زیرمجموعه هر عامل اصلی
۱	سازمان	ارتباطات سازمانی، ساختار سازمانی
۲	بهینه‌سازی تعاملات	استانداردهای ارزیابی اعضاء، حمایت رهبری، میزان تعاملات، ایجاد حافظه سازمانی
۳	زیرساخت مناسب	فرهنگ سازمان، زیرساخت‌های انسانی و اجتماعی و توانمندسازی اعضاء
۴	ابزارهای حمایتی	استقلال اعضاء، روش‌های دسترسی، خلاقیت و نوآوری، پاداش‌های غیر نقدی، پاداش نقدی، امنیت اعضاء
۵	سیاست‌های کلان	اهداف و استراتژی‌های مشخص
۶	حمایت سازمانی	حمایت سازمان، اندازه سازمان

## ۵- بحث و نتیجه‌گیری

در دانشگاه پیام‌نور دانشجویان به‌طور ناخودآگاه در طی نیم سال تحصیلی با سایر هم‌کلاسی‌های‌شان اجتماعاتی را تشکیل می‌دهند و فرآیند دانش را دنبال می‌کنند بدون آنکه اطلاعی از اهمیت چنین اجتماعاتی و اینکه چه تاثیری بر روند رو به رشد دانشگاه دارند، داشته باشند. در مقابل به دلیل وجود سیاست‌های آموزش از راه دور دانشگاه پیام‌نور از زمان تاسیس تاکنون، روند تغییرات دانشی محیط و همچنین روند رو به رشد دانشجویان، دانشگاه را نیازمند اعمال تغییراتی در قبال این تغییرات می‌نماید. از این رو، در این تحقیق تلاش شد بر اهمیت دانشجویان به‌عنوان اجتماعاتی که می‌توانند منشأ تغییرات رو به رشد دانشگاه باشند، تمرکز شود. هدف از پژوهش حاضر، شناسایی و دسته‌بندی عوامل مؤثر بر اجتماعات کاری در نهادهای آموزشی است. به منظور دستیابی هدف تحقیق، پس از مرور مقالات و پژوهش‌های اخیر در زمینه اجتماعات کاری و دسته‌بندی عوامل شناخته‌شده در

جدول ۱ و تهیه پرسشنامه عوامل موثر بر اجتماعات کاری و بررسی روایی و پایایی آن، پرسشنامه‌ای در میان دانشجویان دانشگاه پیام‌نور تهران - شمال توزیع گردید و ۴۱۲ نمونه جمع‌آوری گردید که ۱۰ پاسخ ناقص بوده و از روند تحلیل حذف شد. تجزیه و تحلیل پاسخ‌ها نشان داد که از بین ۴۰۲ دانشجوی پاسخگوی پاسخگوی مقطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترا ۲۱۱ نفر زن و ۱۹۱ نفر مرد بودند یعنی ۵۲/۵٪ نمونه زن و ۴۷/۵٪ مرد می‌باشند که بیشترین درصد پاسخ دهندگان مرتبط به جنسیت زنان دانشگاه بوده‌است و از نظر سنی نیز حدود ۶۲٪ از اعضاء نمونه بین ۲۰ تا ۲۵ سال سن دارند. عمده پاسخ‌دهندگان حدود ۳۰۵ نفر در مقطع کارشناسی دانشگاه بوده و ۸۹ نفر دانشجویان کارشناسی ارشد و ۸ نفر دانشجوی دکترا می‌باشند. براساس این آمار، بیشترین پاسخ‌دهندگان ما در مقطع کارشناسی حدود ۷۶٪ می‌باشند که فراوانی درصد پاسخ‌دهندگان در جدول ۲ آمده‌است. جدول ۳ اطلاعات جمعیت‌شناسی پاسخ‌دهندگان را نشان می‌دهد.

جدول ۳- اطلاعات دموگرافیک پاسخ‌دهندگان

درصد	فراوانی	ویژگی پاسخ‌دهندگان	
۵۲/۵	۲۱۱	زن	جنسیت
۴۷/۵	۱۹۱	مرد	
۱۶/۵	۶۷	زیر ۲۰ سال	سن
۶۲	۲۴۸	۲۵-۲۰	
۱۵	۶۱	۳۰-۲۵	
۶/۵	۲۶	بالای ۳۰	
۷۶	۳۰۵	کارشناسی	تحصیلات
۲۲	۸۹	کارشناسی ارشد	
۲	۸	دکترا	

بر مبنای نتایج تحلیل آماری، عوامل شناسایی شده در زیر مجموعه شش عامل اصلی قرار گرفتند. این عوامل در کل ۵۸/۷۰۰ درصد از واریانس کل را تبیین می‌کنند. اولین عامل (عامل سازمان) با میزان واریانس ۱۹/۸۰۶ درصد در اولویت قرار دارد، عامل (بهینه‌سازی تعاملات) با واریانس ۱۲/۳۶۵ در جایگاه دوم، عامل (زیرساخت مناسب) با واریانس ۷/۸۷۶ در رتبه سوم، عامل چهارم (ابزارهای

حمایتی) حدود ۶/۸۸۹ واریانس را تبیین می‌کند. عامل پنجم (سیاست‌های کلان) دارای واریانس ۶/۱۶۴ و عامل (حمایت سازمانی) با واریانس ۵/۶۰۰ در جایگاه آخر قرار دارد اطلاعات مربوط به واریانس عوامل در جدول ۴ قابل مشاهده می‌باشد.

جدول ۴- نتایج تحلیل عاملی

عوامل	چرخش جمع مجذورات			
	ارزش ویژه	کل	واریانس	تجمعی
۱	۸۰۶/۱۹	۲/۳۴۰	۱۳/۰۰۳	۱۳/۰۰۳
۲	۳۶۵/۱۲	۲/۰۷۹	۱۱/۵۵۲	۲۴/۵۵۵
۳	۸۷۶/۷	۱/۷۸۵	۹/۹۱۹	۳۳/۴۷۴
۴	۸۸۹/۶	۱/۴۶۷	۸/۱۴۹	۶۳۳/۴۲
۵	۱۶۴/۶	۱/۴۶۰	۸/۱۰۸	۷۳۱/۵۰
۶	۶۰۰/۵	۱/۴۳۴	۷/۹۶۸	۷۰۰/۵۸

یکی از موضوعات مهم در هر نهاد آموزشی، چگونگی ساختار، ارتباطات و امنیت اعضاء آن است که تأثیر بسیاری بر ترغیب به تشکیل اجتماعات کاری در آن‌ها خواهد شد. از این‌رو، دانشگاه باید ساختار خود را به‌گونه‌ای منطقی تغییر داده که تقویت‌کننده و حمایت‌کننده اجتماعات در آن باشد. این توانمندسازی منعکس‌کننده این است که دانشگاه پیام‌نور تهران- شمال باید ساختارهای سنتی خود را با تغییرات به‌وجود آمده در دانشگاه در طی سال‌های اخیر هم‌گام سازد تا بتواند فرآیند دانش‌آفرینی دانشجویان خود را افزایش دهد. «بهینه‌سازی تعاملات» به‌عنوان دومین عامل تحقیق دربرگیرنده این مطلب است که دانشگاه باید سیاست‌هایی را در جهت افزایش ارتباطات در اجتماعات کاری و نیز نحوه ارزیابی موفقیت آن‌ها به‌کار گیرد به‌نحوی که دانشجویان دانشگاه، خود را در فضای توجه و حمایت دانشگاه ببینند و بر ارایه دانشی کارآمدتر در اجتماعات خود ترغیب گردند. «زیرساخت مناسب» مؤید این مطلب است که یک سازمان باید شرایط ایجاد اجتماعات کاری و فرهنگ آن را برای اعضاء سازمان به‌وجود آورد و زمینه‌های بهبود دانش‌آفرینی اعضاء را مورد حمایت

قرار دهد تا با ارتقاء اجتماعات سطح دانش‌آفرینی دانشجویان افزایش یابد. شکی نیست که تعریف اجتماعات کاری در ایجاد و مدیریت آن، نیازمند «ابزارهای حمایتی» است.

«ابزارهای حمایتی» می‌تواند با برنامه‌های مشارکتی، حضور دانشجویان در برخی تصمیمات دانشگاه را فراهم آورده و به‌نوعی استقلال و امنیت دانشجویان را در جهت دستیابی به اهداف آموزشی دانشگاه افزایش دهد. دانشگاه پیام‌نور تهران شمال باید به‌دنبال روش‌هایی مناسب باشد که بتواند دسترسی مناسب دانش و چگونگی تسهیم آن در بین دانشجویان و مابین دانشجویان و دانشگاه را تقویت کرده و به حداکثر امکان برساند و از روش‌های فناوری اطلاعات بهترین استفاده را در جهت دسترسی به این هدف نماید. استفاده از ابزارهای انگیزشی مناسب یکی از ابزارهای حمایتی قوی در هدایت دانشجویان به سمت دانش‌آفرینی است که باید به‌طور ویژه‌ای مورد توجه دانشگاه قرار گیرد.

«سیاست‌های کلان» عامل پنجم در این تحقیق است که ابزاری قدرتمند در ایجاد فضای اعتماد متقابل بین دانشگاه و دانشجویان خواهد بود. دانشگاه پیام‌نور تهران شمال می‌تواند با هدف‌گذاری‌های خود بر دانشجویان، دانشجویان را با اهداف دانش‌آفرینی در اجتماعات خود همسو کند و در نهایت عامل آخر یعنی «حمایت سازمانی» مبین این مطلب است که حمایت مناسب از اجتماعات کاری سبب رشد روزافزون آن‌ها در فضای دانشگاه خواهد شد و هر چه سازمان بزرگ‌تر شود این حمایت از اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود.

در واقع، هر زمینه‌ای تنها در سایه حمایت سازمان مربوطه توانایی شکوفا شدن را خواهد داشت. برای رتبه‌بندی عوامل کلیدی موفقیت اجتماعات کاری در دانشگاه پیام‌نور تهران شمال از آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ منعکس شده‌است. مطابق تحلیل فریدمن، رتبه عامل «سازمان» در رتبه اول (۳/۵۵)، «حمایت سازمانی» در رتبه دوم (۳/۵۳)، «بهینه‌سازی تعاملات» در رتبه سوم (۳/۵۲)، «زیرساخت مناسب» در رتبه چهارم (۳/۵۰)، «ابزارهای حمایتی» با رتبه ۳/۴۹ در جایگاه پنجم و در نهایت «سیاست‌های کلان» در رتبه آخر (۳/۴۲) قرار دارند.

## جدول ۵- رتبه‌بندی عوامل بر مبنای آزمون فریدمن

رتبه میانگین	عامل
۳/۵۵	سازمان
۳/۵۳	حمایت سازمانی
۳/۵۲	بهینه‌سازی تعاملات
۳/۵۰	زیرساخت مناسب
۳/۴۹	ابزارهای حمایتی
۳/۴۲	سیاست‌های کلان

## ۶- پیشنهادها

امروزه سازمان‌های آموزشی با تغییراتی مداوم در محیط پیرامون خود مواجه هستند و این تغییرات نه تنها در محیط بیرونی سازمان آن‌ها، بلکه در محیط درونی آنها نیز به چشم می‌خورد. حرکت این تغییرات با سرعتی بسیار چشم‌گیر، سازمان‌های آموزشی را بر آن داشته است که بر سرمایه‌های انسانی خود به‌عنوان سرمایه‌های دانشی بیشتر از پیش تمرکز نمایند. از این رو، دانشگاه‌ها که نمونه بارز این سازمان‌های آموزشی هستند، سعی نموده‌اند اساتید، کارکنان و دانشجویان خود را به‌عنوان محور اصلی خلق دانش در دانشگاه‌ها، در مسیر ترقی و پیشرفت قرار دهند. بر این اساس، در این تحقیق سعی شد با تمرکز بر دانشجویان دانشگاه پیام نور تهران- شمال به بررسی یکی از عوامل موثر در خلق دانش یعنی اجتماعات کاری پرداخته شود. اجتماعات کاری به‌دلایل گوناگون حائز اهمیت است. اول آن‌که امروزه اجتماعات کاری یکی از اجزاء مهم و تشکیل‌دهنده هر سازمانی محسوب می‌شوند و دوم، رفتار افراد در گروه‌ها متفاوت از مجموعه رفتاری است که هر یک از اعضاء به‌تنهایی انجام می‌دهند. بر مبنای اهمیت موضوع، این عامل به‌عنوان عاملی موثر در این تحقیق مدنظر قرار گرفت. همان‌گونه که در این تحقیق مشاهده می‌گردد بر مبنای تحقیقات پیشین عوامل موثر بر اجتماعات کاری شناسایی شد و سپس این عوامل را به‌گونه‌ای موثر برای نهادهای آموزشی تعریف شد. روند تحقیق و نتایج آماری آن‌ها نشان می‌دهد که شش عامل سازمان، حمایت سازمانی، بهینه‌سازی تعاملات، ابزارهای حمایتی، زیرساخت مناسب و سیاست‌های کلان، به‌ترتیب بر موفقیت اجتماعات کاری موثر هستند. این مجموعه عوامل سبب می‌شوند اعضاء اجتماعات کاری نظیر

دانشجویان دانشگاه‌ها تمایل بیشتری به خلق دانش در دانشگاه خود نشان دهند و این دانش را به دیگر دانشجویان انتقال دهند. در حال حاضر با توجه به اهمیت روزافزون دانش‌محوری و درک مزیت‌های حاصل از آن، دانشگاه‌ها باید برنامه‌ای جهت ایجاد زمینه و ارتقاء دانشجویان دانش‌محور خود داشته باشند و مسلماً یکی از روش‌های موفقیت آن‌ها، در ایجاد اجتماعاتی از اعضاء دانشجویی است و این تحقیق، عوامل موثر بر اجتماعات که می‌تواند مسیر دستیابی نهادهای آموزشی به این اجتماعات دانش‌محور را افزایش دهد فراهم آورده است. با این وجود، چگونگی تأثیرپذیری این عوامل و این‌که میزان تاثیرگذاری آن‌ها بر عوامل دیگر، میزان و نحوه این اثرگذاری‌ها نیازمند تحقیقات بیشتری خواهد بود. همچنین با توجه به محدودیت دسترسی به داده‌ها، دانشگاه پیام‌نور تهران شمال انتخاب شد که تعمیم این تحقیق و آنالیز آن در جوامع دانشگاهی دیگر می‌تواند موضوع خوبی برای تحقیقات آتی قلمداد گردد. این تحقیق، زمینه مطالعات بیشتری را جهت روابط بین عوامل و تأثیر آن‌ها پیشنهاد می‌نماید.

#### ۷- پی‌نوشت‌ها

- 1- Coakes and Clarke
- 2- American productivity and quality center
- 3- Lave, Wenger
- 4-Brown, Duguid
- 5-Wenger and Snyder
- 6-Jeon
- 7-Chen
- 8-Chu and Khosla
- 9-Lesser and Storck
- 10- Kreitner
- 11-Conghaila, Cinneide
- 12-Thompson
- 13-Koh, Kim
- 14- Chun-Ming Chang
- 15-Grima, Josserand
- 16-Flint
- 17-Philpott, pike
- 18-Lee, Chengline
- 19-Promoting community change
- 20-Homan, Prada
- 21-Promoting community change
- 22-Practice of sustainable community development

- 23-Chia-Hui Yen  
 24-Borzillo  
 25-Hug  
 26-Jung  
 27-Adamson, Bromiley  
 28-Kelly  
 29- Lee  
 30-Newman, Lewis  
 31-Carbery  
 32-Jeon  
 33-Calvay

## ۸- منابع

- [۱] اخلاقی، ابراهیم، (۱۳۸۷) "بررسی رابطه بین خود رهبری و تعهد کارکنان (در بانک تجارت استان قم)"، پایان‌نامه تحصیلی کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم، دانشکده مدیریت.
- [۲] اخوان، پیمان و باقری، روح‌اله، (۱۳۸۹) "مدیریت دانش؛ از ایده تا عمل"، انتشارات آتی‌نگر، ۱۳۸۹.
- [۳] اقبال، فرزانه و یارمحمدیان، محمدحسین و سیادت، سید علی، (۱۳۸۸) کاربرد مدل تعالی EFQM با رویکرد سیستم اطلاعاتی پروفرما در ارزیابی عملکرد مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مدیریت اطلاعات سلامت، دوره ۶ شماره اول.
- [۴] سلطانی، ایرج، (۱۳۸۶) "بالتدگی و بلوغ مدیریت سرمایه‌های انسانی، دومین همایش مدیریت سرمایه‌های انسانی با رویکرد کاربردی"، ۱-۲ اسفند.
- [۵] سلطانی، ایرج، (۱۳۸۹) "پروورش سرمایه‌های انسانی"، اصفهان: انتشارات ارکان دانش.
- [۶] شیروانی، علی‌رضا و شفیعیه، مسعود، (۱۳۸۹) "بررسی و ارزیابی سطح بلوغ مدیریت سرمایه انسانی در سازمان‌های بخش دولتی شهر اصفهان". فراسوی مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۵، ص ۷۷-۱۱۴.
- [۷] محمودی، وحید، (۱۳۸۵) "سرمایه انسانی، توانمندی انسانی"، مجله اطلاعات سیاسی، اقتصادی، شماره ۲۲۶-۲۲۷، صص ۲۲۰-۲۲۶.
- [۸] منتظرزائم، مهدی، (۱۳۸۷) "افزایش سرمایه انسانی و سرمایه ارتباطی اعضای هیات علمی و دانشجویان مقطع ارشد و دکتری در دانشگاه‌های برگزیده"، فصلنامه تحقیقات فرهنگی ایران ش ۴، صص، ۲۱۱-۱۸۵.
- [۹] یارمحمدزاده، پیمان و سیادت، سید علی و هویدا، رضا و بختیار نصرآبادی، حسنعلی و قاسمی، وحید، (۱۳۸۷) "بررسی سهم نسبی تأثیر فرایند تبدیل دانش بر مؤلفه‌های سرمایه فکری در دانشگاه‌های دولتی اصفهان با تأکید بر اجتماعی‌سازی دانش"، فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، شماره ۴۴، زمستان، ۱۳۹۰، ص ۹۹.

- [۱۰] Alam, Syed Shah; Abdullah, Zaini(2009); Ishak, Noormala Amir; Zain, Zahariah Mohd. "Assessing Knowledge Sharing Behaviour among Employees in SMEs : An Empirical Study" *International Business Research*. 2 (2):115-122.
- [۱۱] Becker, G.S.(1964) "Human Capital", *New York, National Bureau of Economic Research distributed by Columbia University Press*.
- [۱۲] King, Marie Jennifer.(2006) "Employee Participation in Organizationally-Maintained Knowledge Sharing Activities.Master's Thesis.University Of Toronto".from [www.collectionscanada.ca/obj/s4/f2/dsk3/ftp05/mq62883.pdf](http://www.collectionscanada.ca/obj/s4/f2/dsk3/ftp05/mq62883.pdf).
- [۱۳] Khasawneh, S.(2011) "Human capital planning in higher education institutions" , *International Journal of Educational Management* , Vol. 25 No. 6, pp. 534-544.
- [۱۴] Lafuente, E. and Rabetino, R.(2011) "Human capital and growth in Romanian small firms" , *Journal of Small Business and Enterprise Development* , Vol. 18 No. 1 , pp. 74-96.
- [۱۵] Massingham, P. and Nguyen, T. and Massingham, R.(2011) "Using 360 degree peer review to validate self-reporting in human capital measurement", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 12 No. 1, pp. 43-74.
- [۱۶] Malcom, W.(2002) "International encyclopedia of business and management.2nd edn".New York: *Thomson Business Press*.
- [۱۷] Rodov, I. & Leliaert, P.(2002) "FIMIAN: Financial method of intangible assets - measurement". *Journal of Intellectual Capital*.Vol.3, No.3, pp.323-336.
- [۱۸] Riege, A.(2005) "Three-dozen Knowledge-sharing Barriers Managers Must Consider". *Journal of Knowledge Management* , 9(3), 18-35.
- [۱۹] Yolanda, Ramirez and Carme, Lorduy and Jose, Antonio Rojas,( 2007) "Intellectual Capital management in Spanish universities", *Journal of Intellectual capital*, Vol.8.No.4,pp:732-748.
- [۲۰] Yong Sauk, H.&Byoungsoo, K.&Heeseok Lee& Young-Gul ,K.(2013) "The effects of individual motivations and social capital on employees' tacit and explicit knowledge sharing", *intentions International Journal of Information Management*, Volume 33, Issue 2, April, Pages 356-366.
- [۲۱] Zhihong Li, and Fang Luo,(2010) "The Influence Path of Social Capital on Knowledge Transfer Performance" : The Mediating Role of Organizational Learning Proceedings of the Third International Symposium on Electronic Commerce and Security Workshops(ISECS '10) Guangzhou, P. R. China, 29-31,July, pp. 179-183