



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی (گرایش منابع انسانی)

عنوان

رابطه رفتار شهروندی سازمانی با دانش ضمنی بر عملکرد سازمانی بانک ملت

نگارش

مهسا دانیالی

استاد راهنما

دکتر میر علی سید نقوی

استاد مشاور

دکتر داوود حسین پور

استاد داور

دکتر بهروز رضایی منش

پاییز 1390

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بسمه تعالی

شماره: دانشگاه علامه طباطبائی
تاریخ: دانشکده مدیریت و حسابداری
پیوست:

صورتجلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی

با تأییدات خداوند متعال پایان نامه خانم مهسا دانیالی دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی تحت عنوان "رابطه رفتار شهروندی سازمانی با دانش ضمنی در عملکرد سازمانی بانک ملت"

که به راهنمایی آقای دکتر سید نقوی در جلسه مورخه ۹۰/۹/۲۲ با حضور اعضای هیات داوران برگزار گردید. ضمناً نمره نهایی نامبرده به شرح زیر اعلام می گردد.۱/

نمره پایان نامه از ۱۹	
نمره مقاله از ۱	اخذ پذیرش از مجلات علمی ترویجی: ۵/۰ نمره
نمره نهایی	اخذ پذیرش از مجلات علمی پژوهشی: ۱ نمره
با عدد: ۱۹	بأحرف: نوزده (۹)

اعضای هیات داوران:

امضاء	نام و نام خانوادگی	سمت
	آقای دکتر سید نقوی	استاد راهنما
	جناب آقای دکتر حسین پور	استاد مشاور
	جناب آقای دکتر رضایی منش	استاد داور و نماینده تحصیلات تکمیلی

نمره ۱۲ تا ۱۲/۹۹ قابل قبول
نمره ۰ تا ۱۱/۹۹ غیر قابل قبول

نمره ۱۸ تا ۲۰ عالی
نمره ۱۶ تا ۱۷/۹۹ بسیار خوب
نمره ۱۴ تا ۱۵/۹۹ خوب

چکیده

هدف تحقیق حاضر تعیین رابطه رفتار شهروندی سازمانی با دانش ضمنی در عملکرد سازمانی بانک ملت است . برای این منظور ، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی براساس مدل ارگان ، ابعاد دانش ضمنی براساس مدل نوناکا و ابعاد عملکرد سازمانی براساس مدل کارت امتیازی متوازن از کاپلان و نورتون تعریف گردیده اند . جامعه آماری پژوهش حاضر ، کارکنان ستاد مرکزی بانک ملت (حدود 700 نفر) هستند که از میان آنها نمونه ای به حجم 85 نفر به طور تصادفی انتخاب گردید . ابزار گردآوری داده ها ، پرسشنامه ای شامل 40 سؤال است که با توجه به 3 پرسشنامه استاندارد شامل پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان ، پرسشنامه دانش ضمنی نوناکا و پرسشنامه کارت امتیاز متوازن کاپلان و نورتون تنظیم گردید و پایایی کل آن با روش آلفای کرونباخ ($\alpha=0/979$) مورد تأیید قرار گرفت . پس از جمع آوری پرسشنامه ها ، داده های حاصله تلخیص و طبقه بندی شده و در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه های پژوهش از آزمون های کولموگروف - اسمیرنوف ، ضریب همبستگی اسپیرمن ، تحلیل رگرسیون و تحلیل مسیر و نیز جهت رتبه بندی مؤلفه های هر یک از متغیرها از آزمون فریدمن استفاده شد . نتایج حاصل بیانگر تأیید تمامی فرضیه های تحقیق می باشد . به عبارتی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با دانش ضمنی در عملکرد سازمانی بانک ملت مؤثر است .

واژه های کلیدی :

رفتار شهروندی سازمانی ، دانش ضمنی ، عملکرد سازمانی ، مدل کارت امتیازی متوازن

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
1	فصل اول : کلیات تحقیق
2	1-1- مقدمه
3	1-2- بیان مسئله
5	1-3- ضرورت و اهمیت تحقیق
6	1-4- گزاره های تحقیق
6	1-4-1- سؤالات تحقیق
7	1-4-2- فرضیه های تحقیق
7	1-4-3- اهداف تحقیق
8	1-5- متغیرهای تحقیق
11	1-6- مدل مفهومی تحقیق
12	1-7- روش تحقیق
13	1-8- قلمرو تحقیق
13	1-9- محدودیت های تحقیق
15	فصل دوم : ادبیات تحقیق
16	2-1- مقدمه

18	2-2 مبانی نظری تحقیق
18	2-2-1 رفتار شهروندی سازمانی
18	2-2-1-1 تعاریف و مفاهیم
20	2-2-1-2 دیدگاه های رفتار شهروندی سازمانی
20	2-2-1-3 تفاوت رفتار شهروندی سازمانی با سایر رفتارها
21	2-2-1-4 کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی
22	2-2-1-5 پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی
24	2-2-1-6 ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
32	2-2-2 دانش ضمنی
32	2-2-2-1 مفاهیم اولیه مدیریت دانش
34	2-2-2-2 عناصر اصلی دانش
35	2-2-2-3 ویژگی های دانش
36	2-2-2-4 مفهوم مدیریت دانش
37	2-2-2-5 مدل عمومی دانش در سازمان
39	2-2-2-6 رویکردهای مختلف به مدیریت دانش
40	2-2-2-7 سه نسل در مدیریت دانش
41	2-2-2-8 انواع دانش
44	2-2-2-9 دانش ضمنی

46	2.2.2.10- تعاریف دانش ضمنی
48	2.2.2.11- ابعاد دانش ضمنی
51	2.2.2.12- مزایا و معایب دانش ضمنی
51	2.2.2.13- ویژگی های دانش ضمنی
53	2.2.3- عملکرد سازمانی
54	2.2.3.1- تعاریف و مفاهیم
55	2.2.3.2- سطوح عملکرد
55	2.2.3.2.1- عوامل مؤثر بر عملکرد فردی
56	2.2.3.2.2- عوامل مؤثر بر عملکرد گروهی
56	2.2.3.2.3- عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی
58	2.2.3.3- مدل های ارزیابی عملکرد سازمان
66	2.3- پیشینه تحقیق
66	2.3.1- تحقیقات انجام شده در جهان
68	2.3.2- تحقیقات انجام شده در ایران
69	2.3.3- آشنایی با بانک ملت
71	2.4- مدل مفهومی تحقیق
73	فصل سوم : روش شناسی تحقیق
74	3.1- مقدمه

74	3-2- روش تحقیق
75	3-3- منابع گردآوری اطلاعات
75	3-3-1- منابع اولیه
75	3-3-2- منابع ثانویه
75	3-4- جامعه آماری
76	3-5- روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه
77	3-6- ابزار گردآوری اطلاعات
77	3-6-1- پایایی ابزار گردآوری اطلاعات
79	3-6-2- روایی ابزار گردآوری اطلاعات
79	3-6-3- مقیاس مورد استفاده
80	3-7- روش تجزیه و تحلیل داده ها
81	3-8- خلاصه فصل سوم
82	فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها
83	4-1- مقدمه
83	4-2- آمار توصیفی
83	4-2-1- جنسیت پاسخ دهندگان
84	4-2-2- وضعیت تأهل پاسخ دهندگان
85	4-2-3- تحصیلات پاسخ دهندگان

86	4-2-4- سابقه خدمت پاسخ دهندگان
88	4-3- آمار تحلیلی
88	4-3-1- آزمون کولموگروف - اسمیرنوف
89	4-3-2- بررسی فرضیه فرعی اول
89	4-3-3- بررسی فرضیه فرعی دوم
91	4-3-4- بررسی فرضیه فرعی سوم
92	4-3-5- بررسی فرضیه فرعی چهارم
94	4-3-6- بررسی فرضیه اصلی
100	4-3-7- آزمون فریدمن
101	4-3-7-1- رتبه بندی مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی
101	4-3-7-2- رتبه بندی مؤلفه های دانش ضمنی
102	4-3-7-3- رتبه بندی مؤلفه های عملکرد سازمانی
103	4-4- خلاصه فصل چهارم
104	فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات
105	5-1- مقدمه
107	5-2- نتیجه گیری
111	5-3- پیشنهادات
111	5-3-1- پیشنهادات کاربردی

112	2_3_5 - پیشنهادات پژوهشی
113	فهرست منابع
113	منابع فارسی
116	منابع انگلیسی
119	پیوست شماره 1: پرسشنامه
124	پیوست شماره 2: آلفای کرونباخ پرسشنامه
140	پیوست شماره 3: نتیجه آزمون ضریب همبستگی رتبه ای اسپیرمن
142	پیوست شماره 4: نتایج آزمون تحلیل رگرسیون
148	پیوست شماره 5: نتایج آزمون فریدمن

فهرست نمودارها

صفحه	نمودار
12	نمودار 1-1- مدل مفهومی تحقیق
21	نمودار 2-1- انواع رفتار در سازمان
24	نمودار 2-2- مدل رفتار شهروندی سازمانی گروت
27	نمودار 2-3- مدل رفتار شهروندی سازمانی نیلز و کاترین
29	نمودار 2-4- مدل رفتار شهروندی سازمانی ارگان
30	نمودار 2-5- مدل رفتار شهروندی سازمانی کارامبایا
31	نمودار 2-6- مدل رفتار شهروندی سازمانی لامبرت
33	نمودار 2-7- روابط بین داده ، اطلاعات ، دانش و خرد
34	نمودار 2-8- روابط تفصیلی داده ، اطلاعات ، دانش ، بینش و خرد
38	نمودار 2-9- مدل عمومی دانش در سازمان
46	نمودار 2-10- تعامل دانش ضمنی و صریح
49	نمودار 2-11- ابعاد دانش ضمنی بلاکر
50	نمودار 2-12- ابعاد دانش ضمنی چیلتون و بلادگود
59	نمودار 2-13- هفت شاخص عملکرد سینک و تاتل
60	نمودار 2-14- ماتریس عملکرد
61	نمودار 2-15- هرم عملکرد

- 64 نمودار 2-16_ مدل کارت امتیازی متوازن
- 65 نمودار 2-17_ مدل تعالی سازمانی
- 72 نمودار 2-18_ مدل مفهومی تحقیق
- 84 نمودار 4-1_ توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان
- 85 نمودار 4-2_ توزیع فراوانی مربوط به وضعیت تأهل پاسخ دهندگان
- 86 نمودار 4-3_ توزیع فراوانی مربوط به تحصیلات پاسخ دهندگان
- 87 نمودار 4-4_ توزیع فراوانی مربوط به سابقه خدمت پاسخ دهندگان
- 94 نمودار 4-5_ تحلیل مسیر متغیرهای تحقیق
- 96 نمودار 4-6_ اثرات مستقیم متغیرهای مستقل بر عملکرد سازمانی
- 99 نمودار 4-7_ تحلیل مسیر متغیرها براساس ضریب بتای بدست آمده

فهرست جداول

صفحه	جدول
40	جدول 1-2- باورهای اساسی در مورد رویکردهای آشکار و پنهان دانش
66	جدول 2-2- تحقیقات انجام شده در جهان
68	جدول 2-3- تحقیقات انجام شده در ایران
77	جدول 1-3- سؤالات متناظر با مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی
77	جدول 2-3- سؤالات متناظر با مؤلفه های دانش ضمنی
77	جدول 3-3- سؤالات متناظر با مؤلفه های عملکرد سازمانی
78	جدول 4-3- ضریب آلفای کرونباخ متناظر با هر یک از مؤلفه ها
84	جدول 1-4- توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان
84	جدول 2-4- توزیع فراوانی مربوط به وضعیت تأهل پاسخ دهندگان
85	جدول 3-4- توزیع فراوانی مربوط به تحصیلات پاسخ دهندگان
86	جدول 4-4- توزیع فراوانی مربوط به سابقه خدمت پاسخ دهندگان
88	جدول 5-4- خلاصه آزمون کولموگروف - اسمیرنوف
89	جدول 6-4- همبستگی بین رفتار شهروندی و دانش ضمنی
90	جدول 7-4- تحلیل واریانس فرضیه فرعی دوم
90	جدول 8-4- ضرایب مربوط به تأثیر متغیر رفتار شهروندی بر عملکرد
91	جدول 9-4- تحلیل واریانس فرضیه فرعی سوم

- 92 جدول 4-10- ضرایب مربوط به تأثیر متغیر دانش ضمنی بر عملکرد
- 93 جدول 4-11- تحلیل واریانس فرضیه فرعی چهارم
- 93 جدول 4-12- ضرایب مربوط به تأثیر متغیرهای رفتار شهروندی و دانش ضمنی بر عملکرد
- 94 جدول 4-13- تحلیل واریانس مربوط به تأثیر رفتار شهروندی و دانش ضمنی در عملکرد
- 95 جدول 4-14- ضرایب مربوط به تأثیر متغیرهای رفتار شهروندی و دانش ضمنی بر عملکرد
- 96 جدول 4-15- تحلیل واریانس مربوط به تأثیر رفتار شهروندی بر دانش ضمنی
- 97 جدول 4-16- ضرایب مربوط به تأثیر متغیر رفتار شهروندی بر دانش ضمنی
- 98 جدول 4-17- تحلیل واریانس مربوط به تأثیر دانش ضمنی بر رفتار شهروندی
- 98 جدول 4-18- ضرایب مربوط به تأثیر متغیر دانش ضمنی بر رفتار شهروندی
- 99 جدول 4-19- محاسبه اثرات مستقیم و غیر مستقیم رفتار شهروندی بر عملکرد
- 99 جدول 4-20- محاسبه اثرات مستقیم و غیر مستقیم دانش ضمنی بر عملکرد
- 100 جدول 4-21- مجموع تأثیرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته
- 101 جدول 4-22- میانگین رتبه ها و اولویت بندی مؤلفه های رفتار شهروندی
- 101 جدول 4-23- رتبه آزمون فریدمن مربوط به مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی
- 102 جدول 4-24- میانگین رتبه ها و اولویت بندی مؤلفه های دانش ضمنی
- 102 جدول 4-25- رتبه آزمون فریدمن مربوط به مؤلفه های دانش ضمنی
- 103 جدول 4-26- میانگین رتبه ها و اولویت بندی مؤلفه های عملکرد سازمانی
- 103 جدول 4-27- رتبه آزمون فریدمن مربوط به مؤلفه های عملکرد سازمانی

فصل اول :

کلیات تحقیق

1-1_ مقدمه

سازمان ها در دنیای رقابتی کنونی ناگزیرند برای بقا و پیشرفت ، بخش عمده ای از تلاش های خود را به فرآیندها و کارکردهایی معطوف نمایند که در موفقیت و بهبود عملکرد آنها نقش اساسی ایفا می نماید . عملکرد یک سازمان ، گویای وضعیت بقای آن در محیط است و تأکید مدیریت بر نقش کارکنان در بهبود عملکرد سازمانی خاطر نشان می سازد که با سرمایه گذاری های زیربنایی در بخش منابع انسانی می توان انتظار داشت که سازمان به عملکرد بالا و مطلوبی دست یابد (عباس پور و باروتیان ، 1389 ، ص 9) .

بنابراین آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند ، توجه بسیاری از مدیران و محققان را به خود جلب نموده است . در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثربخشی سازمانی ، در بیشتر اوقات به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می کردند . عملکرد درون نقشی به آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می شوند . تقریباً از دهه 1980 میلادی ، محققان بین عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانقشی تفاوت قائل شدند . عملکرد فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش - های رسمی کارکنان برمی گردد که این رفتارها اختیاری اند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند (ارگان ¹ ، 1988 ، ص 37) .

رفتار شهروندی سازمانی² نیز یکی از رفتارهای فرانقشی است که می تواند نقش مهمی در ارتقای کیفیت کاری کارکنان داشته باشد و سازمان را به سوی تحقق اهدافش سوق دهد . توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی به این دلیل در سازمان ها مهم است که سازمان ها از طریق شرح شغل رسمی قادر نیستند طیف وسیعی از رفتارهای مورد نیاز تحقق اهداف خود را انتظار داشته باشند . رفتارهای شهروندی سازمانی سازمان را به منابع بیشتری مجهز می کند و نیاز به مکانیزم های پرهزینه کنترلی را کاهش می دهد (هویدا و نادری ، 1388 ، ص 104) .

¹ - Organ

² - Organizational Citizenship Behavior (OCB)

از سوی دیگر طی سالیان اخیر ، اهمیت دانش به عنوان یک منبع رقابتی مورد تأکید قرار گرفته است . مدیریت دانش برای سازمانها چارچوبی را فراهم نموده است تا بر پایه ی آن بتوانند قدرت نوآوری و انعطاف پذیری خویش را در برابر تغییرات بهبود بخشند . بنابراین تقاضا برای به کارگیری نیروی انسانی دانش محور که از توانایی استدلال و قدرت تصمیم گیری برای حل مسائل پیچیده ی سازمان های امروزی برخوردار باشد ، روز به روز در حال افزایش است (صمیمی و آقایی ، 1384 ، ص 20) . در این میان فرایندهای اجتماعی نقش مهمی را در انتقال دانش از فردی به فرد دیگر دارد . دانش در محیط های گروهی به وجود می آید که این عمل هم از طریق کسب دانش فردی و هم از طریق به اشتراک گذاری آن صورت می گیرد . با تمایز قائل شدن بین دانش صریح و دانش ضمنی ، می توان گفت دانش ضمنی غیرقابل تشریح است و یا برای توضیح دادن بسیار گسترده می باشد (فایرستون و مک ال روی³ ، 1387 ، ص 37) .

دانش ضمنی معمولاً از طریق فعالیت های مشترک ایجاد می شود نه از طریق دستورالعمل های کتبی یا شفاهی که این امر همانند رفتار شهروندی سازمانی با رفتارهای فرانقشی مرتبط است . بنابر اهمیت چنین رفتارهایی در موفقیت سازمان و ارتقای اثربخشی آن ، تحقیق حاضر سعی دارد به بررسی رابطه ی رفتار شهروندی سازمانی با دانش ضمنی و نقش آن در عملکرد سازمانی بانک ملت بپردازد .

بدین منظور تحقیق پیش رو در پنج فصل تنظیم شده است . فصل اول به کلیات تحقیق (بیان مسئله ، ضرورت و اهمیت ، گزاره های تحقیق ، متغیرها و مدل و روش تحقیق و محدودیت های آن) می پردازد . در فصل دوم ، پیشینه تحقیق و مبانی نظری آن مورد بررسی قرار می گیرند . در فصل سوم ، روش شناسی تحقیق (روش تحقیق ، جامعه ، نمونه ، ابزار اندازه گیری و ...) بیان می شود . فصل چهارم ، داده های جمع آوری شده را مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار می دهد و سرانجام در فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهادات تحقیق ارائه می شوند .

2-1- بیان مسئله

در جهان رقابتی امروز ، سازمانی می تواند به بقای خود ادامه دهد که از انعطاف پذیری لازم برخوردار بوده و قابلیت سازگاری با محیط متغیر خود را به منظور عملکرد بهینه داشته باشد . بانک ملت نیز از جمله سازمان هایی است که با تغییرات و تحولات موجود در جامعه دست به گریبان است . به ویژه اینکه در سال های اخیر با گسترش بانک های خصوصی و خصوصی سازی بانک های دولتی در راستای اجرای اصل 44 قانون اساسی ، صنعت بانکداری نیز

³ - Firestone & Mc Elroy

دستخوش تغییرات و افزایش رقابت شده است. بدین جهت بانک ملت نیز ناگزیر شده است جهت مقابله با رقبا و جذب مشتریان به دنبال بهترین راهکارها و رویه‌ها باشد و از طریق تأکید بر یادگیری مستمر کارکنان، به مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمانی دست یابد. در این میان مدیریت دانش به سبب پیشنهاد راه حل‌های کارآمد و سودمند جهت موفقیت سازمان‌ها، مورد توجه قرار گرفته است. زیرا مدیریت دانش مؤثر، موجب اشتباهات کمتر، کار کمتر، دوباره کاری کمتر، روابط بهتر با مشتری، سؤالات کمتر، تصمیمات بهتر و خدمات برتر و سودآورتر می‌شود (ربیعی و معالی، 1388، ص 79) که همه اینها در صنعت بانکداری رقابتی ضروری هستند.

بسیاری از سازمان‌ها در تعیین منابع دانش خود دچار اشتباه شده‌اند. این سازمان‌ها تمرکز اصلی خود را بر روی داده‌ها و اطلاعات و به طور کلی جنبه‌های آشکار دانش قرار داده‌اند. اما باید توجه نمود که بخش قابل توجهی از دانش قابل مشاهده نیست که اصطلاحاً به آن دانش ضمنی (پنهان) می‌گویند. به همین خاطر آنها خود را از دستیابی به بخش عظیمی از دانش محروم نموده‌اند. سازمان‌ها بدون توجه به بخش پنهان دانش، نمی‌توانند تصمیمات درست و آگاهانه اتخاذ نمایند و این ممکن است منجر به افزایش هزینه‌ها و نارضایتی مشتریان گردد. (ابطحی و صلواتی، 1385، ص 4). از سوی دیگر، دانش ضمنی مبتنی بر تجربیات افراد است و به دلیل تجربیات اخیر دارندگان آن همواره در حال رشد و تغییر می‌باشد. دانش ضمنی ماهیت پیچیده و نامشهودی دارد. زیرا انتقال آن به آسانی و یکباره انجام نمی‌شود. دانش ضمنی شامل دو بعد فنی و ذهنی است که معمولاً از طریق فعالیت‌های مشترک ایجاد می‌شود نه از طریق دستورالعمل‌های کتبی یا شفاهی (خوش‌سیما، ابراهیمی‌نژاد و فلاح‌لاجیمی، 1384، ص 27).

از طرفی هر سازمانی به کارکنانی نیاز دارد که با رفتارهای فراتر از خود که به رفتارهای شهروندی سازمانی موسوم‌اند، موجب بهبود عملکرد شده و آن را به سوی تحقق اهدافش که درگرو رضایت مشتری و اعتماد و همکاری بین اعضاست، سوق دهند. رفتارهایی همچون نوع دوستی، جوانمردی، خوش‌خویی، ادب و مهربانی و وظیفه‌شناسی می‌توانند در افزایش رضایت شغلی کارکنان و جذب مشتری مؤثر بوده و موجب افزایش عملکرد و بهره‌وری سازمانی شوند. به ویژه که در فرایند انتقال دانش ضمنی، روابط نزدیک بین فرستنده و گیرنده دانش و اطلاعات اهمیت بسیاری دارد. چرا که اعتماد اساس مبادله دانش و به ویژه دانش ضمنی است. طبعاً به وجود آمدن اعتماد در بستری از صمیمیت و ارتباطات شخصی شکل می‌گیرد که تبادل غیر رسمی دانش را تسهیل کرده و امکان تسهیم اطلاعات را افزایش می‌دهد.

اهمیت متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و دانش ضمنی در عملکرد سازمانی بانک ملت به اندازه ای است که در اهداف و استراتژی های بانک مذکور به آنها اشاره شده است . همچنین در منشور اخلاقی کارکنان بانک ملت ، واژگانی همچون ادب ، رعایت انصاف ، خدمت به مشتری ، صداقت و ... که معیارهای رفتار شهروندی سازمانی هستند به چشم می خورد که به نقش مهم آنها در ارزش آفرینی و بهبود عملکرد بانک توجه شده است . به همین دلیل ، موضوع تحقیق حاضر در اولویت های پژوهشی بانک ملت نیز دیده می شود . بنابر اهمیت نقش رفتار شهروندی سازمانی و دانش ضمنی در عملکرد بانک ملت ، پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به این سؤال است که : « آیا رابطه رفتار شهروندی سازمانی با مدیریت دانش در عملکرد بانک ملت مؤثر است ؟ »

3-1- ضرورت و اهمیت موضوع

در دنیای کنونی سازمان ها برای بقا و پیشرفت ناچارند بخش عمده ای از تلاش های خود را به فرایندها و کارکردهایی معطوف نمایند که در موفقیت و بهبود عملکرد آنها نقش اساسی ایفا می کند . عواملی نظیر ، جهانی شدن ، کوچک سازی دولت ها ، شهروند محوری و ضرورت مشارکت شهروندان و مشتریان می طلبد که توجه ویژه ای به مدیریت دانش و به خصوص دانش ضمنی به عمل آید . سازمان ها باید بتوانند به گونه ای مؤثر سرمایه های دانشی خود را مدیریت نمایند (ابطحی و صلواتی ، 1385 ، ص 3) . امروزه سازمان ها بر فراهم سازی فرصت های یادگیری برای کارکنان در سطوح مختلف سازمانی تأکید داشته و دریافته اند که نیروی انسانی و دانش آنها برترین سرمایه برای سازمان است . بدین جهت مدیران تلاش می کنند از طریق مدیریت دانش ، به ایجاد ، تسهیم و به کارگیری دانش به صورت مؤثرتر بپردازند و با کمک کارکنان دانشی خود به مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمانی دست یابند .

مدیران در تلاشند تا از طریق فرایند مدیریت دانش و توجه به دانش ضمنی ، دانش انباشته در ذهن اعضای سازمان را استخراج نموده و آن را در میان تمامی افراد تسهیم نمایند . در این حالت دانش ذخیره شده در سیستم ، تبدیل به یک منبع قابل استفاده دائمی گشته و مزیت رقابتی پایدار برای سازمان ایجاد می کند (قربانی زاده و خالقی نیا ، 1388 ، ص 86) .

از طرفی مطالعه رفتار افراد در محیط های کاری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان مدیریت بوده است . رفتار شهروندی سازمانی نیز یکی از ویژگی های جمعیت شناختی سازمان هاست که نقش مهمی در اثربخشی و بهره وری

سازمانی دارد. زیرا کارکنان با رفتارهای نوع دوستانه، خوش خویی، وظیفه شناسی و رعایت ادب و مهربانی نسبت به همکاران و مشتریان به افزایش کیفیت کالاها و خدمات کمک مؤثری خواهند کرد. هدف رفتار شهروندی سازمانی ترویج همکاری در کنار وظایف رسمی سازمان است.

در محیط های کاری پویای امروزی که کارها اغلب توسط تیم های کاری انجام شده و انعطاف پذیری ضروری است، سازمان ها نیازمند کارکنانی اند که دارای رفتارهای شهروندی سازمانی مناسبی همچون ارائه پیشنهادات سازنده در گروه کاری و سازمان، کمک به دیگران در تیم ها، داوطلب شدن برای فعالیت های شغلی اضافی، اجتناب از تعارضات غیر ضروری، مراقبت از اموال و دارایی های سازمان، احترام به روح قوانین و مقررات و تحمل مؤدبانه مزاحمت ها و دردهای مربوط به شغل باشند. همچنین رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهایی که موجب حفظ و بهبود زمینه روانی و اجتماعی می شود، از عملکرد شغلی حمایت می کنند (ا کانل⁴، 2001، ص 14).

سازمان ها می توانند با اجرای دوره های آموزشی، توجه به یادگیری سازمانی و حمایت از کارکنان، رفتارهای فرانقشی و فراوظیفه ای را بین منابع انسانی خود گسترش دهند و با ایجاد فضای صمیمانه و پراعتقاد بین کارکنان، در ایجاد انگیزه و افزایش توانایی آنها بکوشند و به این ترتیب به افزایش عملکرد سازمانی کمک نمایند.

4-1- گزاره های تحقیق

4-1-1- سؤالات تحقیق

سؤال اصلی

آیا رابطه رفتار شهروندی سازمانی و دانش ضمنی بر عملکرد سازمانی بانک ملت تأثیر دارد؟

سؤالات فرعی

(1) آیا بین رفتار شهروندی سازمانی و دانش ضمنی در بانک ملت رابطه معناداری وجود دارد؟

(2) آیا رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد بانک ملت تأثیر دارد؟