

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد تهران مرکزی  
دانشکده مدیریت، گروه مدیریت بازرگانی  
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: "بازرگانی داخلی"

عنوان:

بررسی تأثیر نگرش‌های شغلی بر تسهیم دانش و ارتباط آن با رفتار شهروندی سازمانی در بانک قوامین

استاد راهنما:

دکتر سید کامران نوربخش

استاد مشاور:

دکتر زهرا امیرحسینی

پژوهشگر:

اعظم کاظمی

زمستان ۱۳۹۱



**ISLAMIC AZAD UNIVERSITY**

**Central Tehran Branch**

**Faculty of Management - Department of Business Administration**

**"M.A" Thesis**

**On: "Internal Business"**

**Subject:**

**Evaluation Influence Job Attitude On Knowledge Sharing And The Relation**

**with Organizational Citizenship Behavior In Ghvamin Bank.**

**Advisor:**

**Dr.Kamran Nourbakhsh**

**Reader:**

**Dr.Zahra Amirhoseini**

**By:**

**Azam Kazemi**

**Winter 2012**

« این پژوهش از حمایت بانک قوامین برخوردار بوده است »

### تشکر و قدردانی:

من به سرچشمه خورشید نه خود بردم راه  
ذره‌ای بودم و مهر تو مرا بالا برد  
خدای را سپاس که مرا مرحمت عطا فرمود تا در مسیر دانش‌اندوزی گام بردارم و به میزان  
وسع خویش در این راه تلاش نمایم. از همین رو بر خود واجب می‌دانم از تمامی عزیزانی که  
مرا به نحوی در انجام این تحقیق یاری رسانده‌اند، تشکر و قدردانی بنمایم. به ویژه از جناب آقای  
دکتر سیدکامران نوربخش که در کسوت استاد راهنما نصابی ارزشمندشان را از بنده دریغ ننموده  
و با راهنمایی‌های علمی و دلسوزانه خویش مرا در این امر مهم یاری فرمودند و از سرکار خانم  
دکتر زهرا امیر حسینی به سبب اشارات حکیمانه و نکته‌سنجی دقیقشان که زحمت مشاوره این  
تحقیق را تقبل نمودند، بسیار سپاسگزارم.  
همچنین از کلیه مدیران، کارشناسان و کارکنان بانک قوامین به ویژه جناب آقای علی درزی‌نیا،  
مدیریت شعب تهران بزرگ بانک قوامین که در تکمیل و پربارتر شدن این تحقیق نقش به‌سزایی  
داشتند، کمال تشکر و امتنان را دارم.

تقدیم به:

همسر عزیزم

به پاس تمام خوبی‌هایش

که همواره بهترین یاور و مشوق من در زندگی است.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول - کلیات</b>
۳	مقدمه .....
۴	۱-۱ بیان مسأله .....
۵	۲-۱ اهمیت تحقیق .....
۶	۳-۱ اهداف تحقیق .....
۶	۴-۱ چارچوب نظری تحقیق .....
۸	۵-۱ مدل تحقیق .....
۸	۶-۱ فرضیات تحقیق .....
۹	۷-۱ روش تحقیق .....
۹	۸-۱ قلمرو تحقیق .....
۹	۹-۱ جامعه آماری و حجم نمونه .....
۱۰	۱۰-۱ تعاریف متغیرها و واژه‌های کلیدی .....
	<b>فصل دوم - مطالعات نظری</b>
	<b>بخش اول: مدیریت دانش و تسهیم دانش</b>
۱۳	مقدمه .....
۱۳	۱-۱-۲ تاریخچه مدیریت دانش .....
۱۵	۲-۱-۲ سلسله مراتب داده، اطلاعات و دانش .....
۱۷	۳-۱-۲ طبقه بندی انواع دانش .....
۱۸	۴-۱-۲ چرخه تبدیل دانش .....
۱۹	۵-۱-۲ تعاریف مدیریت دانش .....
۲۰	۶-۱-۲ اهمیت مدیریت دانش .....
۲۱	۷-۱-۲ کاربردهای مدیریت دانش .....
۲۱	۸-۱-۲ اصول مدیریت دانش .....
۲۲	۹-۱-۲ راهبردهای مدیریت دانش .....
۲۴	۱۰-۱-۲ مدل چهار حلقه‌ای مدیریت دانش .....
۲۵	۱۱-۱-۲ تعاریف تسهیم دانش .....
۲۵	۱۲-۱-۲ دیدگاه‌های مختلف درباره تسهیم دانش .....
۲۷	۱۳-۱-۲ عوامل موثر بر تسهیم دانش .....
۲۸	۱۴-۱-۲ انگیزه و تمایل افراد برای تسهیم دانش .....
۲۹	۱۵-۱-۲ عوامل تاثیرگذار بر انگیزه و تمایل افراد در تسهیم دانش .....
۳۲	۱۶-۱-۲ نقش اعتماد در مدیریت بر تسهیم دانش .....
	<b>بخش دوم: رفتار شهروندی سازمانی</b>
۳۴	مقدمه .....
۳۴	۱-۲-۲ تعاریف رفتار شهروندی سازمانی .....
۳۵	۲-۲-۲ نظریه پردازان رفتار شهروندی سازمانی .....
۳۷	۳-۲-۲ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی .....
۳۸	۴-۲-۲ عوامل اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی .....
۳۸	۵-۲-۲ رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی .....
۳۹	۶-۲-۲ پیامدهای فردی و سازمانی رفتار شهروندی سازمانی .....
۴۱	۷-۲-۲ علل و عوامل شکست و ناتوانی سازمان‌ها برای ایجاد رفتار شهروندی سازمانی .....
	<b>بخش سوم: نگرش‌های شغلی</b>
۴۲	مقدمه .....
۴۲	۱-۳-۲ اهمیت نگرش‌های شغلی .....
۴۳	۲-۳-۲ عناصر اصلی نگرش .....
۴۴	۳-۳-۲ رابطه بین نگرش و رفتار .....

۴۵	..... ۴-۳-۲ متغیرهای تعدیل کننده بین نگرش هاو رفتار
۴۶	..... ۵-۳-۲ انواع نگرش های شغلی
۴۷	..... ۶-۳-۲ تمایز بین نگرش های شغلی
۴۸	..... ۷-۳-۲ بررسی ارتباط بین نگرش های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی
	<b>بخش چهارم: بانک قوامین</b>
۵۰	..... ۱-۴-۲ تاریخچه
۵۰	..... ۲-۴-۲ خط مشی کیفیت بانک قوامین
	<b>بخش پنجم: پیشینه تحقیق</b>
۵۲	..... ۱-۵-۲ تحقیقات خارجی
۵۲	..... ۲-۵-۲ تحقیقات داخلی
	<b>فصل سوم - روش شناسی تحقیق (متدولوژی)</b>
۵۴	..... مقدمه
۵۴	..... ۱-۳ روش تحقیق
۵۴	..... ۲-۳ جامعه آماری
۵۵	..... ۳-۳ حجم نمونه
۵۵	..... ۴-۳ روش نمونه گیری
۵۶	..... ۵-۳ روش جمع آوری اطلاعات
۵۶	..... ۶-۳ ابزار سنجش
۵۷	..... ۷-۳ روایی و پایایی ابزار سنجش
۵۷	..... ۱-۷-۳ روایی پرسشنامه
۵۸	..... ۲-۷-۳ پایایی پرسشنامه
۵۸	..... ۸-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها
	<b>فصل چهارم - تجزیه و تحلیل داده های تحقیق</b>
۷۶	..... مقدمه
۷۶	..... ۱-۴ روشهای آماری توصیفی
۸۲	..... ۲-۴ بررسی وضعیت نرمال بودن تک متغیره
۸۲	..... ۳-۴ اعتبار سنجی مدل تحقیق با مدل معادلات ساختاری
۸۴	..... ۴-۴ مدل اندازه گیری یا تحلیل عاملی تائیدی
۸۴	..... ۱-۴-۴ مدل اندازه گیری یا تحلیل عاملی تائیدی در سطح نگرش های شغلی
۸۹	..... ۲-۴-۴ مدل اندازه گیری یا تحلیل عاملی تائیدی رفتار شهروندی سازمانی
۹۲	..... ۳-۴-۴ مدل اندازه گیری یا تحلیل عاملی تائیدی رفتار تسهیم دانش
۹۵	..... ۵-۴ مدل ساختاری (مدل تحلیل مسیر)
۹۹	..... ۶-۴ آزمون فرضیات تحقیق بر اساس مدل ساختاری
۱۰۲	..... ۷-۴ برآزش مدل ساختاری (مدل تحلیل مسیر)
	<b>فصل پنجم - نتیجه گیری و پیشنهادات</b>
۱۰۶	..... مقدمه
۱۰۷	..... ۱-۵ نتایج حاصل از فرضیات تحقیق
۱۰۸	..... ۲-۵ پیشنهادات مبتنی بر یافته های تحقیق
۱۱۰	..... ۳-۵ پیشنهادات کاربردی- مدیریتی مبتنی بر فرضیات تحقیق
۱۱۳	..... ۴-۵ پیشنهاداتی برای محققین بعدی
۱۱۵	..... ۵-۵ محدودیت های تحقیق
	<b>منابع و مأخذ</b>
۱۲۱	..... منابع فارسی
۱۲۸	..... منابع لاتین
	<b>پیوست ها و ضمانم</b>
۱۳۰	..... پرسشنامه

## فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲: نخستین تلاش‌ها در راستای مدیریت دانش	۱۴
جدول ۲-۲: سه انقلاب و تغییر اساسی دانش	۱۵
جدول ۳-۲: عواملی که انگیزه افراد را در فرایندهای دانش سازمانی مهم کرده است	۲۸
جدول ۴-۲: عواملی که روی تمایل افراد برای تسهیم دانش تأثیر می‌گذارد	۳۰
جدول ۱-۳: ارتباط بین سوالات پرسشنامه و فرضیه‌ها	۵۷
جدول ۲-۳: محاسبه اعتبار پرسشنامه توسط آفای کرونباخ	۵۸
جدول ۱-۴: درصد فراوانی متغیر جنسیت	۷۶
جدول ۲-۴: درصد فراوانی متغیر تحصیلات	۷۸
جدول ۳-۴: درصد فراوانی متغیر سن	۷۸
جدول ۴-۴: درصد فراوانی متغیر سابقه	۸۰
جدول ۵-۴: درصد فراوانی متغیر پست سازمانی	۸۱
جدول ۶-۴: آزمون‌های بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق با تست کوران	۸۲
جدول ۷-۴: تفاوت مقادیر کای اسکویر در تعیین اثر بخشی اصلاح مدل اولیه اندازه‌گیری نگرش‌های شغلی	۸۵
جدول ۸-۴: نتایج مدل اندازه‌گیری متغیرهای نگرش‌های شغلی	۸۶
جدول ۹-۴: شاخص‌های برازندگی مدل اندازه‌گیری تحقیق نگرش‌های شغلی	۸۸
جدول ۱۰-۴: تفاوت مقادیر کای اسکویر در تعیین اثر بخشی اصلاح مدل اولیه اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی	۸۹
جدول ۱۱-۴: نتایج مدل اندازه‌گیری متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی	۹۱
جدول ۱۲-۴: شاخص‌های برازندگی مدل اندازه‌گیری تحقیق برای رفتار شهروندی سازمانی	۹۲
جدول ۱۳-۴: تفاوت مقادیر کای اسکویر در تعیین اثر بخشی اصلاح مدل اولیه اندازه‌گیری رفتار تسهیم دانش	۹۲
جدول ۱۴-۴: نتایج مدل اندازه‌گیری متغیرهای رفتار تسهیم دانش	۹۴
جدول ۱۵-۴: شاخص‌های برازندگی مدل اندازه‌گیری تحقیق برای رفتار تسهیم دانش	۹۵
جدول ۱۶-۴: تفاوت مقادیر کای اسکویر در تخمین اثر بخشی اصلاح مدل ساختاری تحقیق	۹۶
جدول ۱۷-۴: ضرایب مسیر مستقیم اثرات سازه‌ها و معنی‌داری پارامترهای برآورد شده	۹۸
جدول ۱۸-۴: آماره‌های مرتبط با بررسی اثر میانجی‌گری مسیرهای مدل	۱۰۰
جدول ۱۹-۴: شاخص برازندگی مدل ساختاری	۱۰۳



## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۱۵	نمودار ۱-۲: دوره‌های اقتصادی بر پایه تغییرات در منابع اولیه ثروت
۱۶	نمودار ۲-۲: روابط مفاهیم داده، اطلاعات و دانش
۱۹	نمودار ۳-۲: حلقه تبدیل دانش
۲۴	نمودار ۴-۲: ساختار جاری سازی راهبردهای مدیریت دانش
۲۶	نمودار ۵-۲: مدل کانال انتقال دانش
۲۸	نمودار ۶-۲: عوامل موثر بر تسهیم دانش
۳۳	نمودار ۷-۲: مدل تأثیر اعتماد بر تسهیم دانش
۴۳	نمودار ۹-۲: اجزای نگرش
۷۷	نمودار ۱-۴: درصد فراوانی متغیر جنسیت
۷۸	نمودار ۲-۴: درصد فراوانی متغیر تحصیلات
۷۹	نمودار ۳-۴: درصد فراوانی متغیر سن
۸۰	نمودار ۴-۴: درصد فراوانی متغیر سابقه
۸۱	نمودار ۵-۴: درصد فراوانی متغیر پست سازمانی
۱۰۴	نمودار ۶-۴: تعیین ضریب مدل باتوجه به حجم نمونه مورد مطالعه برای پارامتر های مدل نهایی (ساختاری)
۱۰۴	نمودار ۷-۴: تعیین ضریب رشد قدرت مدل ساختاری مبنی بر سطح معنی داری پارامتر های مدل

## فهرست شکل ها و مدل ها

صفحه	عنوان
۸	شکل ۱-۱: مدل تحقیق.....
۸۵	مدل ۱-۴: مدل اندازه گیری نگرش های شغلي اشباع شده.....
۸۶	مدل ۲-۴: مقادير t برای بررسی معنی داری پارامتر های مدل برازش یافته نگرش های شغلي.....
۸۸	مدل ۳-۴: مدل اندازه گیری نگرش های شغلي اشباع شده در سطح دوم.....
۸۹	مدل ۴-۴: مقادير t در مدل اندازه گیری نگرش های شغلي اشباع شده در سطح دوم.....
۹۰	مدل ۵-۴: مقادير تخمین استاندارد بارهای عاملی برای مدل برازش یافته رفتار شهروندی سازمانی.....
۹۱	مدل ۶-۴: مقادير t برای بررسی معنی داری پارامتر های مدل برازش یافته رفتار شهروندی سازمانی.....
۹۳	مدل ۷-۴: مقادير تخمین استاندارد بارهای عاملی برای مدل برازش یافته رفتار تسهیم دانش.....
۹۴	مدل ۸-۴: مقادير t برای بررسی معنی داری پارامترهای مدل برازش یافته رفتار تسهیم دانش.....
۹۷	مدل ۹-۴: مدل عمومی لیزرل(مدل تحلیل مسیر).....
۹۸	مدل ۱۰-۴: مقدار t برای بررسی معنی داری ضرایب مسیر برآورد شده در مدل.....

بسمه تعالی  
 دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی  
 \*\*\*\*\*  
 (این چکیده به منظور چاپ در پژوهش‌نامه دانشگاه تهیه شده است)

نام واحد دانشگاهی: تهران مرکزی	کد واحد: ۱۰۱
کد شناسایی پایان‌نامه: ۱۰۱۲۱۲۰۷۹۱۱۰۱۲	
عنوان پایان‌نامه: بررسی تاثیر نگرش های شغلی بر تسهیم دانش و ارتباط آن با رفتار شهروندی سازمانی در بانک قوامین	
نام و نام خانوادگی دانشجو: اعظم کاظمی	تاریخ شروع پایان‌نامه: ۹۱/۲/۲۰
شماره دانشجویی: ۸۹۰۶۴۴۶۳۸۰۰	تاریخ اتمام پایان‌نامه: ۹۱/۱۰/۱۳
رشته تحصیلی: مدیریت بازرگانی گرایش بازرگانی داخلی	
استاد / استادان راهنما: آقای دکتر سید کامران نوریخس	
استاد/استادان مشاور: خانم دکتر زهرا امیرحسینی	
آدرس و شماره تلفن: خ شهید بهشتی - خ پاکستان - کوچه چهارم - ساختمان آریا - پ ۱۸ - واحد ۸	
تلفن: ۰۹۱۷۳۶۹۵۶۷۹	
<p><b>چکیده پایان نامه (شامل خلاصه، اهداف، روش های اجرا و نتایج به دست آمده):</b></p> <p>تسهیم دانش یا به اشتراک گذاشتن دانش از لوازم اساسی چرخه مدیریت دانش اثر بخش محسوب می شود. سه نگرش اصلی که بر روی رفتار تسهیم دانش تاثیرگذارند شامل رضایت شغلی، وابستگی شغلی و تعهد سازمانی می باشند. بنابراین هدف اصلی تحقیق طراحی الگو و مدل مناسب در ارتباط با موضوع تسهیم دانش کارکنان بوده و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر میانجی مورد بررسی قرار گرفته است. روش تحقیق بر حسب هدف کاربردی و براساس روش، توصیفی - پیمایشی است. جامعه تحقیق شامل کلیه کارکنان شعب شهر تهران بانک قوامین می باشد که به منظور نمونه گیری از روش احتمالی طبقه بندی شده استفاده گردیده و تعداد کل نمونه آماری ۱۹۷ نفر برآورد شده است. داده های تحقیق با استفاده از پرسشنامه جمع آوری گردیده و جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون تحلیل عاملی تائیدی و تحلیل مسیر بهره گرفته شده است. نتیجه کل تحقیق نشان داد که متغیر رضایت شغلی با ضریب ۰/۸۹ در رتبه اول اهمیت، وابستگی شغلی با ضریب ۰/۸۵ در رتبه دوم و تعهدسازمانی با ضریب ۰/۸۱ در رتبه سوم اهمیت در شکل گیری نگرش های شغلی قرار گرفته اند و رفتار شهروندی سازمانی با ضریب ۰/۷۹ میانجی خوبی برای رفتار تسهیم دانش محسوب می گردد.</p>	

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش‌نامه دانشگاه \_\_\_\_\_ مناسب است  
 تاریخ و امضاء:  مناسب نیست

# فصل اول کلیات

## مقدمه

سازمان‌ها همیشه به دنبال استفاده از همه امکانات ممکن جهت دستیابی به موفقیت و پیشی گرفتن بر رقیبان خود بوده‌اند. در گذشته، دستیابی به سرمایه بیشتر، استفاده از ماشین‌های پیشرفته و به کارگیری فن آوری جدید به عنوان مزیت رقابتی سازمانی در نظر گرفته می‌شد. اما امروزه، کارکنان سازمان به عنوان مهمترین مزیت رقابتی سازمان‌ها شناخته شده‌اند. سازمان‌ها دریافته‌اند که برای دستیابی به موفقیت، باید به کارکنانشان توجه بیشتری نمایند. (ایمانی رادوحقیق، ۱۳۹۰، ۸۷)

کارکنان یک سازمان مانند موتور محرک سازمان عمل می‌کنند در نتیجه توجه به عملکرد آنها و مطالعه نوع رفتارهایی که از آنان سر می‌زند، نقش اساسی در توسعه و رشد سازمان دارد. سازمان‌هایی که جو و محیطی مناسب برای کارکنان ایجاد می‌کنند و همچنین بستر لازم جهت برقراری تعاملات سازنده با مشتریان را فراهم می‌کنند، زمینه را برای بروز رفتارهای داوطلبانه خود جوش از سوی کارکنان فراهم می‌نمایند که به موفقیت سازمان کمک فراوانی می‌کند. (شریف فر، ۱۳۸۹، ۵۷)

یکی از قدرتمندترین رفتارهای داوطلبانه خودجوش، عادت مشارکت جویی مانند تسهیم رضامندانه اطلاعات ارزشمند با دیگران است. بدون این که چشمداشت برگشتی داشته باشند. نحوه‌ی روابط کارکنان با یکدیگر نباید بر پایه معامله باشد. شما چیزی را برای آنها انجام می‌دهید و آنها چیزی را برای شما انجام می‌دهند. اگر این معامله پایاپای «این به آن در» شکل گیرد، امکان مشارکت جویی از طریق تسهیم از بین می‌رود. (بینش و حسینیان، ۱۳۹۰، ۹۶)

کارکنان سازمان‌های خدماتی مانند بانک‌ها تاثیر بسیار زیادی بر رضایت مشتری و حتی وفاداری آنان می‌گذارند، به گونه‌ای که بسیاری از مشتریان، ارائه دهندگان خدمات را به نام سازمان می‌شناسند. بنابراین سازمان‌های خدماتی در سال‌های اخیر به مباحث مدیریت دانش که شامل فرایندهای کسب دانش، خلق دانش، تسهیم و تبادل دانش، نگهداری دانش و ارزیابی دانش است، پرداخته‌اند. لذا موضوع تسهیم دانش به عنوان یکی از چهار حلقه مدیریت دانش برای سازمانها اهمیت وافری دارد. (داونپورت و پروساک، ۱۳۷۹، ۵۴)

رفتار افراد تابع نگرش‌های آنان است زیرا این نگرش‌های افراد است که تعیین می‌کند که چه رفتاری انجام دهند. در مورد رفتار تسهیم دانش نیز زمانی بروز پیدا می‌نماید که نگرش‌های خاصی در مورد شغل افراد وجود داشته باشد. نگرش‌های اصلی شغلی شامل وابستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌باشد که بر روی رفتار تسهیم دانش تاثیر زیادی دارند. از

آنجایی که برخی از متغیرها مانند رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند رابطه بین نگرش‌های شغلی و رفتار تسهیم دانش را تقویت کند. لذا تحقیق حاضر به دنبال بررسی تاثیر نگرش‌های شغلی بر رفتار تسهیم دانش و ارتباط آن با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان بانک قوامین می‌باشد تا بتواند راه‌های بهبود رفتار تسهیم دانش را شناسایی نماید.

## ۱-۱ بیان مسأله

امروزه، سازمان‌ها با قرار گرفتن در عصر رقابت صنعتی، شیفته و مسحور دنیای اطلاعات گردیده‌اند، در عصر جدید شرکت‌های تولیدی و خدماتی با تجهیزات خود به توانمندی‌های پیشرفته و مدرن دست یافته‌اند و به دنبال کسب موفقیت در عرصه رقابت جهانی هستند. در چنین شرایطی، توانمندی شرکت‌ها در به کارگیری دارایی‌های نامشهود نظیر دانش و قابلیت کارکنان، روابط با مشتریان و تامین کنندگان، کیفیت محصولات و خدمات، فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی بسیار حیاتی‌تر از دارایی‌های مشهود و فیزیکی است (ایزدی نیا و احمدی، ۱۳۹۰، ۲۷)

با ورود به عصر دانش، سازمان‌ها، تولید و کمیت‌های تولیدی خود را افزایش داده‌اند، رفاه انسان‌ها افزایش یافته است و پارامترهایی چون خلاقیت و مشارکت در کارها در حوزه مدیریت مطرح شده است. این روندی است که انسان عصر امروز معتقد است توسط آن می‌تواند به ثروت برسد. در این روند باید مدیریتی را ایجاد کنیم که دانش عامل ثروت آن باشد. (امامی، ۱۳۸۹، ۵۷)

اصلی‌ترین محل نگهداری دانش، ذهن افراد است. تجربه‌هایی که کارکنان طی سال‌های متمادی در نتیجه شکست‌ها، موفقیت‌ها و آزمون و خطاهای متعدد به دست آورده‌اند، به صورت دانش پنهان، در انجام هر چه بهتر و سریع‌تر کارها و فعالیت‌ها، آن‌ها را یاری می‌کند. این موضوع باید با فرهنگ سازمان توأم باشد و فرهنگی حاکم شود که از احتکار دانش، جلوگیری و فضایی توأم با صمیمیت و اعتماد خلق کند، برای تحقق این هدف لازم است به انگیزه‌ها و نگرش‌های افراد توجه شود تا دانش پنهان افراد به دانش آشکار تبدیل شده و افراد حاضر شوند که تجربیات خود را به راحتی در اختیار دیگران قرار دهند. (مختاری و فرضی، ۱۳۸۹، ۲۸)

افرادی که به راحتی می‌توانند دانشی را که در اختیار دارند با دیگران تسهیم کنند، زیاد نیستند. بنابراین دو مسأله بالقوه نگرشی رفتاری کارکنان در این زمینه عبارت است از اینکه چگونه باید کارکنان را برای تسهیم دانش آماده نمود و نیز چگونه می‌توان رفتار تسهیم دانش کارکنان را بهبود بخشید. (شریف زاده و بودلایی، ۱۳۸۷، ۱۲۸)

با توجه به مطالب فوق مسأله اصلی تحقیق بررسی تاثیر نگرش‌های شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان و ارتباط آن با رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

در نتیجه تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به سوالات ذیل می‌باشد.

۱- آیا نگرش‌های شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان تاثیر دارد؟

۲- آیا رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند میانجی خوبی بین نگرش‌های شغلی و رفتار تسهیم دانش باشد؟

۳- راه کارهای مناسب برای بهبود رفتار تسهیم دانش کارکنان چیست؟

### ۱-۲ اهمیت تحقیق

اهمیت تحقیق را می‌توان از دو جنبه نظری و کاربردی مورد بررسی قرار داد.

#### الف) اهمیت نظری

با توجه به اینکه خدمات توسط انسان‌ها عرضه می‌شود، کیفیت آن تحت تاثیر حالات، روحیات و شرایط انسان‌ها متغیر می‌باشد. در صورتی که کارکنان برای خدمت به مشتریان برانگیخته شده باشند حتی بهترین نظام در جهان هنگام عرضه خدمات عالی با عدم موفقیت مواجه خواهد شد. (ونوس و صفائیان، ۱۳۸۲، ۳)

کوه یخ برای فهمیدن اهمیت نگرش‌های شغلی و ارتباط آن با دانش و مهارت، مثال خوبی است. همانگونه که می‌دانیم بخش اندکی از کوه یخ در خارج از آب قرار دارد و بخش اعظم آن که دیده نمی‌شود، در زیر آب قرار دارد. در واقع دانش و مهارت آن قسمت‌هایی هستند که خارج از آب قرار دارند و قابل مشاهده‌اند و نگرش‌های شغلی آن بخش از کوه یخ است که در زیر آب قرار دارد و از دید پنهان است اما نقش اساسی را بازی می‌کند. (مشهودی، ۱۳۸۹، ۱۶)

از آن جایی که دانش ضمنی و نهفته در افراد، در سازمان ذخیره نمی‌شود و تنها نزد افراد و کارکنان باقی می‌ماند با در نظر گرفتن این که کارکنان دانش محور ممکن است سازمان را ترک کنند و دارایی کلیدی سازمان را با خود خارج کنند، شیوه مدیریت دانش کارکنان اهمیت زیادی دارد. (میرباقری و دیگران، ۱۳۸۹، ۲۳)

#### ب) اهمیت کاربردی

در یک شرکت خدماتی مانند بانک، همه باید آموزش دهنده باشند، یعنی دانش، آگاهی و مهارت‌های خود را به دیگران منتقل کنند. این تنها راه برای انتقال دانش کارکنان ماهرتر و انگیزش آنها از طریق ارائه فرصت‌هایی برای توسعه فردی است. بنابراین برای نشر و منتقل کردن آگاهی‌ها و دانش خود، به مهارت‌هایی نیاز دارند. (هوروتیز، ۱۳۸۰، ۱۲۳)

بانک نیز وظیفه دارد دانش به دست آمده را ارج نهد و آن را به صورت مکتوب درآورد، ثبت کند و به مرور زمان در اختیار بقیه افراد به ویژه افراد کم تجربه‌تر قرار دهد به طوری که همه افراد بتوانند مانند یک فرد با تجربه کارهای تخصصی را انجام دهند. (مختاری و فرضی، ۱۳۸۹، ۳۰)

افرادی که به راحتی می‌تواند دانشی را که در اختیار دارند با دیگران تسهیم کنند، زیاد نیستند. بنابراین تسهیم دانش در صورتی انجام می‌گیرد که فرهنگ سازمان از آن حمایت کند. در یک سازمان با فرهنگ تسهیم دانش، افراد ایده‌ها و بینش‌های خود را با دیگران تسهیم می‌کنند زیرا به جای اینکه مجبور به این کار باشند، آن را یک فرایند طبیعی می‌دانند. (شریف زاده و

بودلایی، ۱۳۸۷، ۱۲۸)

از آنجایی که رفتار تسهیم دانش باید به عنوان یک فرهنگ سازمانی در بیاید تا کارایی کارکنان روز افزون شود. بنابراین اینجانب با توجه به مطالعه لیست اولویت‌های پژوهشی و طرح‌های قابل اجرا بانک قوامین، یکی از اولویت‌های پژوهشی مهم این بانک را با عنوان نقش فرهنگ سازمانی در افزایش کارایی کارکنان بانک قوامین برگزیده‌ام.

### ۱-۳ اهداف تحقیق

هر تحقیق به دنبال دستیابی به هدف یا اهداف معینی است. تحقیق حاضر نیز به دنبال اهداف ذیل می‌باشد.

#### - هدف اصلی

طراحی الگو و مدل مناسب در ارتباط با موضوع تسهیم دانش کارکنان بانک قوامین

#### - اهداف فرعی

- ۱) آگاهی از نحوه تأثیر نگرش‌های شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان بانک قوامین
- ۲) تعیین رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و رفتار تسهیم دانش کارکنان بانک قوامین
- ۳) شناسایی راهکارهایی جهت بهبود رفتار تسهیم دانش کارکنان بانک قوامین

### ۱-۴ چارچوب نظری تحقیق

تسهیم دانش به عنوان یک «فرهنگ تعامل اجتماعی که شامل تبادل اطلاعات کارکنان، تجربیات و مهارت‌های آنان از طریق اداره یا سازمان کل» تعریف شده است. در جهان واقعی، ایجاد و نگه داشتن فرهنگ تسهیم دانش کار سختی است، زیرا یکی از چالش‌های روبرو مجبور کردن مردم برای داشتن اشتیاق برای تسهیم دانششان با دیگران است. در عمل، برخی از کارکنان علاقمندند که دانش خود را با دیگران تسهیم کنند، در حالی که برخی دیگر از کارکنان بی‌تمایل به نظر می‌رسند. این تفاوت‌های فردی در رفتارهای تسهیم دانش ممکن است تحت تأثیر روان‌شناسی فردی یا بازخوردهای رفتاری باشد. به عنوان مثال اعضای سازمانی که با همکاران و کارمندان سازمان شادترند، تمایل بیشتری به تسهیم دانش خود دارند. مهم است بدانیم که تمام نگرش‌های ممکن رفتار تسهیم دانش کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. این نگرش‌ها را می‌توان در چهار متغیر (وابستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی) مورد مطالعه قرار داد.

#### الف) تسهیم دانش و وابستگی شغلی

وابستگی شغلی درجه‌ای است که یک شخص به طور گسترده در تحقیقات روان‌شناسانه با کارش شناخته می‌شود و اهمیت کار در تصویر کلی خود فرد تعریف شده است. به عبارت دیگر وابستگی شغلی درجه‌ای است که یک فرد در کار خود شریک است. کارمندی که سطوح بالایی از وابستگی شغلی را دارند به طور روان‌شناسانه به نوع کاری که انجام داده‌اند، اهمیت می‌دهند. در نتیجه وابستگی شغلی باعث می‌شود که فرد احساس راحتی و آمادگی بیشتری نماید



تا دانش خود را تسهیم کند. این نتیجه‌گیری به فرضیه زیر می‌انجامد.

فرضیه اول: وابستگی شغلی بر رفتار تسهیم دانش تاثیر دارد.

#### **ب) تسهیم دانش و رضایت شغلی**

رضایت شغلی یک عکس العمل احساسی و حالت رفتاری در مورد شغل است که از دارایی‌های فردی، یعنی آنچه که فرد در شغل و محیط اداری و زندگی کاری بدست آورده، ناشی می‌شود.

رضایت شغلی بالاتر باعث می‌شود که تسهیم داوطلبانه کارکنان با یکدیگر شکل بگیرد و در این حالت، رفتار تسهیم دانش را می‌توان به عنوان یک شکل حیاتی از عمل متقابل به سازمان، در مقابل رضایت شغلی به دست آمده مدنظر قرار داد. این نتیجه‌گیری به فرضیه زیر می‌انجامد.

فرضیه دوم: رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش تاثیر دارد.

#### **ج) تسهیم دانش و تعهد سازمانی**

تعهد سازمانی عبارت است از نوع نگرش فرد نسبت به سازمان بر اساس تعریف میر و آلن (۱۹۹۰) تعهد سازمانی دارای سه جزء می‌باشد که عبارتند از: تعهد عاطفی، تعهد قانونی و تعهد تداومی. تعهد عاطفی به احساس وابستگی عاطفی فرد به سازمان و مشارکت در فعالیت‌های سازمان اشاره دارد. تعهد تداومی به تمایل فرد جهت ادامه فعالیت در سازمان و آگاهی از هزینه‌هایی است که در صورت ترک خود به سازمان تحمیل می‌شود، اشاره دارد و در نهایت تعهد قانونی است که فرد را بر اساس قرارداد فی مابین ملزم به حفظ همکاری با سازمان می‌کند. (شریف فر، ۱۳۸۹، ۵۸) در نتیجه تعهد سازمانی نیز بر رفتار تسهیم دانش کارکنان تاثیر می‌گذارد. این نتیجه‌گیری به فرضیه‌ی زیر می‌انجامد. فرضیه سوم: تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش تاثیر دارد.

#### **د) تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی**

رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارگان ۱۹۸۸ بیان شد و از آن به عنوان رفتارهایی که از روی میل و اراده فردی صورت می‌گیرند و به طور مستقیم و آشکار از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان مورد تقدیر قرار نمی‌گیرند، یاد کرده است. وی در سال ۱۹۹۷ تعریف دیگری ارائه کرد، به معنی رفتارهایی که به حفظ و گسترش فضای اجتماعی و محیط کار کمک می‌کند که این امر منجر به عملکرد کاری بهتر خواهد شد. (Okurame, ۲۰۱۲, ۶۷)

در محیط کاری، رفتار شهروندی سازمانی (OCB) کمک می‌کند تا یک رابطه کاری بین کارکنان ایجاد می‌شود و محرک دیگر خواهانه‌ای را با یک سازمان گسترش می‌دهد. از جمله دیگر خواهی‌ها شامل دانش مستقیم نیز می‌شود و در نتیجه دانش خود را با مهربانی به دیگران منتقل می‌کنند. این نتیجه‌گیری به فرضیه زیر می‌انجامد.

فرضیه چهارم: رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار تسهیم دانش تاثیر دارد.

#### **ه) رفتار شهروندی سازمانی به عنوان میانجی**

وابستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد شغلی به عنوان مولفه‌های متغیر مستقل نگرش‌های شغلی با استفاده از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان میانجی با رفتار تسهیم دانش که متغیر وابسته

می‌باشد، در ارتباطند. به عبارت دیگر تأثیرات نگرش‌های شغلی بر رفتار تسهیم دانش از این طریق متعادل می‌شود. بنابراین فرض می‌کنیم که نقش میانجی را بین وابستگی شغلی و رفتار تسهیم دانش، بین رضایت شغلی و رفتار تسهیم دانش، بین تعهد سازمانی و رفتار تسهیم دانش ایفا می‌کند. بر اساس این نتیجه‌گیری فرضیات زیر پیشنهاد می‌شود (Teh & Sun, 2012, 65-67)

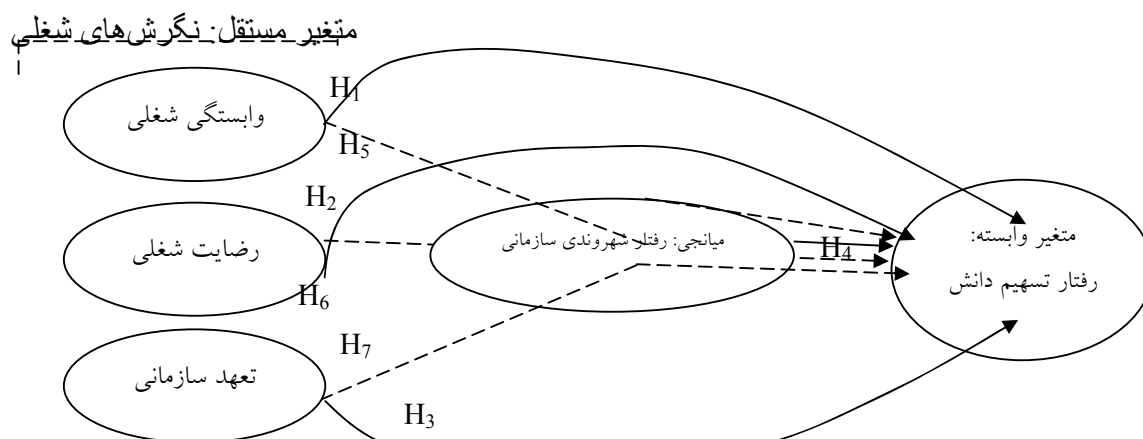
فرضیه پنجم: وابستگی شغلی بر رفتار تسهیم دانش تأثیر دارد، زمانی که رفتار شهروندی سازمانی روابط را میانجی‌گری کند.

فرضیه ششم: رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش تأثیر دارد، زمانی که رفتار شهروندی سازمانی روابط را میانجی‌گری کند.

فرضیه هفتم: تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش تأثیر دارد، زمانی که رفتار شهروندی سازمانی روابط را میانجی‌گری کند.

### ۱-۵ مدل تحقیق

برای انجام تحقیقات علمی و ضابطه مند، چارچوبی علمی و نظری مورد نیاز است که در اصطلاح «مدل مفهومی» نامیده می‌شود. به طور کلی یک مدل تلاش می‌کند تا ارتباط مهمی را که بین متغیرها وجود دارد، نشان دهد. مدل مفهومی تحقیق حاضر برگرفته از مقاله آقایان Teh & Sun در مورد تأثیر نگرش‌های شغلی بر رفتار تسهیم دانش و ارتباط آن با رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.



شکل ۱-۱: مدل تحقیق (Teh & Sun, 2012, 69)

### ۱-۶ فرضیات تحقیق

- این تحقیق سعی در اثبات فرضیه‌های زیر دارد:
- ۱- وابستگی شغلی بر رفتار تسهیم دانش تأثیر دارد.
  - ۲- رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش تأثیر دارد.
  - ۳- تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش تأثیر دارد.

- ۴- رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار تسهیم دانش تاثیر دارد.
- ۵- وابستگی شغلی بر رفتار تسهیم دانش تاثیر دارد، زمانی که رفتار شهروندی سازمانی روابط را میانجی‌گری کند.
- ۶- رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش تاثیر دارد، زمانی که رفتار شهروندی سازمانی روابط را میانجی‌گری کند.
- ۷- تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش تاثیر دارد، زمانی که رفتار شهروندی سازمانی روابط را میانجی‌گری کند.

### ۱-۷ روش تحقیق

انتخاب روش تحقیق یکی از مراحل بسیار مهم در انجام یک تحقیق است. از این رو در انتخاب روش تحقیق باید اولین مساله‌ای که در نظر گرفته شود، کارا بودن نوع روش تحقیق در رابطه با موضوع انتخابی می‌باشد. تحقیق حاضر با توجه به هدف اصلی آن یک تحقیق کاربردی است. تحقیق کاربردی تحقیقی است که مشکلی را حل می‌نماید یا اوضاعی را بهبود می‌بخشد. از آنجایی که این تحقیق نیز به بررسی تاثیر نگرش‌های شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان می‌پردازد، بنابراین تحقیق حاضر از نوع تحقیقات کاربردی به شمار می‌رود. همچنین روش علمی تحقیق از نوع توصیفی - پیمایشی می‌باشد زیرا شرایط موجود را بررسی می‌کند و راهکارهایی برای بهبود رفتار تسهیم دانش کارکنان ارائه می‌دهد.

### ۱-۸ قلمرو تحقیق

- ۱- **قلمرو موضوعی:** تحقیق حاضر در حوزه مدیریت منابع انسانی و در مورد فرهنگ سازمانی می‌باشد.
- ۲- **قلمرو مکانی:** تحقیق حاضر در تعدادی از شعب بانک قوامین واقع در شهر تهران انجام می‌گیرد، زیرا برای توزیع پرسشنامه تنها تعدادی از شعب واقع در شهر تهران مورد استفاده قرار گرفته است.
- ۳- **قلمرو زمانی:** زمان توزیع پرسشنامه تحقیق حاضر در مرداد و شهریور سال ۹۱ می‌باشد.

### ۱-۹ جامعه آماری و حجم نمونه

● **جامعه آماری:** به کلیه عناصر و افرادی که در یک مقیاس جغرافیایی مشخص (جهانی یا منطقه ای) دارای یک یا چند صفت مشترک باشند جامعه آماری می‌گویند. (حافظ نیا، ۱۳۷۷، ۹۸) به عبارت دیگر تمام افرادی که براساس اهداف پژوهش تحت پژوهش قرار می‌گیرند، جامعه آماری را تشکیل می‌دهند.

با توجه به هدف تحقیق حاضر که بررسی تاثیر نگرش‌های شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان می‌باشد. کلیه کارکنان شعب شهر تهران بانک قوامین که حدود ۴۰۲ نفر می‌باشند جامعه آماری این تحقیق را تشکیل می‌دهند.

● **حجم نمونه:** از آنجاییکه جوامع آماری معمولاً از حجم و وسعت جغرافیایی زیادی برخوردارند و محققین نمیتوانند به تمام آنها مراجعه کنند، بنابراین ناگزیرند به انتخاب جمعی از آنها به عنوان نمونه و تعمیم نتایج آن به جامعه مورد مطالعه اکتفا کنند. (همان، ۹۹)

لذا با استفاده از فرمول کوکران جهت تعیین حجم نمونه از جامعه محدود تعداد نمونه مورد نیاز ۱۹۷ نفر برآورد می‌شود. (آذر و مومنی، ۱۳۸۵، ۷۶)

$$n = \frac{Nz^2Pq}{(N-1)\epsilon^2 + Z^2Pq} = \frac{402 \times (1/96)^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}{(402-1) \times (0.05)^2 + (1/96)^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}$$

$$196/6889 \approx 197$$

n = حجم نمونه

N = حجم جامعه محدود

$\alpha - 1 =$  مقدار نرمال استاندارد ۹۵٪ اطمینان می‌باشد.

$$Z_{1-\frac{\alpha}{2}} = Z_{1-\frac{0.05}{2}} = Z_{1-0.025} = Z_{0.975} = 1/96$$

P = نسبت یک صفت در بدبینانه ترین حالت ممکن برابر ۵۰٪ می‌باشد.

q = 1 - P = نیز برابر ۵۰٪ می‌باشد.

$\epsilon =$  مقدار خطای نسبی که برابر ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است.

روش نمونه‌گیری در این تحقیق نمونه‌گیری احتمالی طبقه بندی شده می‌باشد این روش زمانی استفاده می‌شود که افراد جامعه با توجه به صفات درون گروهی خود به طبقات مختلف تقسیم می‌شوند و افراد نمونه به تناسب از بین تمامی طبقات انتخاب می‌گردند (حافظ‌نیا، ۱۳۷۷، ۱۰۵) با توجه به اینکه تعداد ۵۳ شعبه بانک قوامین در شهر تهران از نظر درجه با یکدیگر متفاوت می‌باشند. لذا در این تحقیق ابتدا کلیه شعب براساس درجات آن طبقه بندی شده سپس به تناسب حجم هر طبقه، حجم نمونه در آن طبقه تعیین می‌گردد.

### ۱-۱۰ تعاریف متغیرها و واژه‌های کلیدی

● **نگرش‌های شغلی:** عباراتی ارزیابی کننده - مطلوب یا نامطلوب - درباره اشیاء، مردم و یا رویدادها هستند که احساس ما نسبت به آنها را بیان می‌کنند. وقتی می‌گوییم «کارم را دوست دارم» نگرش خود درباره کار را بیان کرده ایم. (رابینز و جاج، ۱۳۸۹، ۸۴)

● **وابستگی شغلی:** میزان ارتباط روانی که فرد با شغل برقرار کرده و سطح عملکردی که تصور می‌کند برای عزت نفس‌اش لازم است به عبارت دیگر اهمیت کار در تصویر کلی خود فرد می‌باشد

(Teh & Sun، ۲۰۱۲، ۶۶)

● **رضایت شغلی:** میزان خشنودی فرد از محتوی و شرایط شغلش به ویژه از جهت انگیزه‌های درونی شغل، جنبه‌های مثبت یا منفی طرز تلقی فرد نسبت به شغلش است. (زاهدی و دیگران،