



پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی

علمی - پژوهشی

سال نهم، شماره‌ی ۱۸، نیمه‌ی دوم ۱۳۹۶

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد فرد در صنعت مالی و بانکداری

حسنعلی سینایی*

حمیده فریسات**

مهدی ناداف***

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۱/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۳/۲۲

چکیده:

یکی از منابع مهم مدیریت برای رقابت‌پذیری و نوآوری، دانش سازمان و فرآیند صحیح مدیریت و تسهیم دانش در آن سازمان است. علی‌رغم ضرورت تسهیم دانش، نیروی انسانی ممکن است از انجام آن اجتناب ورزد. به همین دلیل یکی از چالش‌های اساسی سازمان‌های امروزی شناسایی عوامل تأثیرگذار بر تسهیم دانش به‌منظور تقویت این رفتار در کارکنان و ایجاد انگیزه در آنان است. در این راستا پژوهش حاضر باطراحی مدلی، به بررسی و شناسایی پیشایندها (نگرش به یادگیری و تسهیم، حمایت سازمانی ادراک‌شده و نقش رهبری) و پیامدهای تسهیم دانش (عملکرد شغلی، عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد تطبیق‌پذیر) پرداخته است. جامعه آماری کارکنان بانک تجارت استان خوزستان بوده که نمونه‌ای ۳۸۴ نفری با روش تصادفی ساده انتخاب شد. ابزار گردآوری داده و سنجش متغیرها، پرسشنامه بوده و از روش ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادلات ساختاری در قالب نرم‌افزارهای AMOS و SPSS جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهند متغیر نگرش به تسهیم دانش بیشترین تأثیر را بر تسهیم دانش داشته؛ همچنین تأثیر معنی‌دار و مثبت تسهیم دانش بر عملکرد نیز تایید شد. یافته‌های حاصل، نقش میانجی‌گری تسهیم دانش را در ارتباط با تأثیر متغیرهای نگرش به یادگیری و تسهیم و نقش رهبری بر عملکرد تأیید می‌کند؛ این در حالی است که تأثیر غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراک‌شده باواسطه تسهیم دانش بر عملکرد تایید نشد.

واژگان کلیدی: تسهیم دانش، حمایت سازمانی ادراک‌شده، عملکرد، نقش رهبری، نگرش به یادگیری و تسهیم

* نویسنده مسئول، دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران (Email: ha_sinaei@yahoo.com)

** کارشناس ارشد مدیریت، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران (Email: hmdfarisat@gmail.com)

*** استادیار گروه مدیریت، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران (Email mahdi.nadaf@gmail.com)

مقدمه

در عصر دانش و تکنولوژی موضوع دانش به یک جریان مستمر و دائمی تبدیل شده است. از این رو سازمان‌ها به مدیریت دانش به‌عنوان عامل کلیدی موفقیت می‌نگرند و سرمایه‌گذاری‌های هنگفتی برای به‌کارگیری این نوع مدیریت انجام داده‌اند. سازمان‌های موفق ترکیبی از انسان‌های توانمند، آگاه و دانا هستند که قادر به مطالعه، بررسی و استفاده بهینه از منابع و امکانات خود هستند. به همین سبب کارکنان دانش‌مدار بزرگ‌ترین و ارزشمندترین دارایی سازمان به‌شمار می‌روند. راه‌انداز کلیدی و یکی از عوامل مهم در مدیریت دانش، توانایی سازمان‌ها در به‌اشتراک‌گذاری دانش است. اشتراک‌گذاری دانش بین افراد و بخش‌های سازمان می‌تواند منابع آموزشی و یادگیری قابل توجهی ایجاد کند و سازوکاری قدرتمند برای بهبود بهره‌وری و بقا سازمان است.

اشتراک دانش فرصت‌هایی را برای به‌حداکثر رساندن توان سازمان برای برآورده کردن نیازها ایجاد می‌کند و افزایش کارایی برای حل مسائل و رسیدن به مزیت رقابتی را فراهم می‌کند (انارکی و نوشین فرد، ۹۲، ص ۶۶). تسهیم دانش به‌عنوان ابزاری برای ایجاد مزیت رقابتی، یکی از مهم‌ترین نگرانی‌های مدیریتی سازمان‌هاست. به‌منظور ایجاد قابلیت‌های تسهیم دانش، سازمان‌ها باید زیرساخت‌های جامعی را تدوین کنند که جریان دانش و ارتباطات را تسهیل کند.

باوجوداین، سازمان‌ها هنوز تلاشی در راستای ابداع سازوکاری که بتواند به شکلی کارآمد، کارکنان را به تسهیم دانش تشویق کند، نداشته‌اند (منوریان، فضلی و مصباحی، ۹۳، ص ۲۶). به‌رغم نبود یک سازوکار جامع برای تسهیم دانش، مطالعات زیادی در راستای شناسایی عوامل تأثیرگذار بر تسهیم دانش، پیش‌بین‌ها و پیش-آیندهای تسهیم دانش صورت گرفته است اما همچنان چارچوب جامعی برای صورت-بندی عوامل تأثیرگذار بر اجرای موفقیت‌آمیز تسهیم دانش در مؤسسات مالی و بانک‌ها ارائه نشده است. این موضوع می‌تواند ناشی از فرهنگ حاکم ناظر بر مخفی داشتن اطلاعات و نبود فرهنگ تسهیم و به‌اشتراک‌گذاری دانش در این سازمان‌ها باشد.

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد..... ۱۴۵

این امر باعث شده تلاش مدیران برای تبدیل سازمان به سازمانی یادگیرنده با دشواری جدی همراه باشد. اشتراک مؤثر دانش میان افراد شاغل در این گونه سازمانها در گرو شناخت پیشبینها و پیش‌آیندهای تسهیم دانش و سرمایه‌گذاری در روشها و مجاری بهینه اشتراک دانش است.

تسهیم دانش در مؤسسات مالی از جمله بانکها می‌تواند باعث ایجاد فرصت‌های جدید و خلق نوآوری در فضای سازمان شده و موفقیت بیشتری را برای سازمان و افراد در موقعیت پاسخگویی به تغییرات محیطی و توسعه ظرفیت‌های جدید فراهم کند. لذا بانکها باید با بررسی عوامل تأثیرگذار بر تسهیم دانش امکان بهره‌مندی هرچه بیشتر کارکنان را از دانش موجود فراهم کرده تا بتوانند شرایط اجرایی و عملکردی بهتری را در مواقع لزوم داشته باشند.

اغلب سازمانها، اگرچه تنها بر روی کاغذ و در حد شعار، اما به‌هرحال، دانش‌محوری را در زمره اهداف و برنامه‌های کلان خود قرار داده‌اند تا در فضای رقابتی بازار پرتراکم تجارت از رقبا عقب نمانند. بانکها نیز البته از این مهم غافل نبوده‌اند. آنها از یک سو به منظور رعایت استانداردهای کنترل ریسک و از سوی دیگر برای مدیریت صحیح مجموعه خود نیازمند دسترسی به موقع به اطلاعاتی هستند که در داخل یا خارج از سازمان تولید می‌شود.

بدون شک استقرار نظام بانکداری جامع و سامان‌دهی اطلاعات، به‌عنوان برخی از اصلی‌ترین عناصر یک سازمان دانش‌محور نه فقط نظام بانکی را در مدیریت ریسک، مبارزه با پول شویی، کنترل کیفیت، استقرار نظام جامع بازاریابی یکپارچه و دیگر ضرورت‌های مدیریتی یاری می‌کند، بلکه نقش مهمی در ایجاد امنیت اقتصادی در کشور و تسهیل فعالیت‌های امن بازرگانی خواهد داشت.

مدیریت دانش و اطلاعات به‌عنوان مهم‌ترین منابع استراتژیک برای موفقیت سازمان‌ها، امری حیاتی در نظر گرفته می‌شود. چنان‌چه بانک‌ها بخواهند در دانشی که دارند سرمایه‌گذاری کنند، باید بدانند که چگونه دانش را در سازمان ایجاد کرده، به اشتراک گذاشته و بکار ببرند.

تسهیم دانش در بانک از این جهت حائز اهمیت است که در آن ایجاد، نشر و تغییر دانش بین افراد نقش مؤثری ایفا می‌کند چراکه تمایل این افراد به سمت تسهیم دانش و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر آن می‌تواند به‌طور مستقیم در پاسخگویی به تغییرات محیطی، ایجاد و توسعه ظرفیت‌های جدید و تغییر اهداف در حوزه دانش، تأثیرگذار باشد.

علاوه بر این، مدل‌های بسیاری در رابطه با عوامل تأثیرگذار بر تسهیم دانش در سطح ملی و سازمانی، ارائه و آزمون شده‌اند که تفاوت آن‌ها در متغیرهای وابسته و مستقل آن‌ها است (سبا، راولی و لامبارت^۱، ۲۰۱۲، ص ۳۷۳). نویسندگان ادبیات مدیریت دانش (نظیر داش^۲، ۱۹۹۸، پارلی^۳، ۱۹۹۸، گوپتا و گوینداراجان^۴، ۲۰۰۰، اولیورا^۵، ۲۰۰۰، ستورک و هیل^۶، ۲۰۰۰) عوامل متعددی ارائه کرده‌اند که ممکن است تسهیم دانش را تحت تأثیر قرار دهد.

برخی از این متغیرها شامل پاداش، متغیرهای فناوری اطلاعات، رهبری و فرهنگ شرکتی است که به‌طور تجربی مورد آزمون قرار گرفته‌اند (یانگ، ۲۰۱۰، ص ۴۲). با این وجود هیچ‌یک از پژوهش‌ها، مبادرت به بررسی کلیه این عوامل (فردی و سازمانی) در یک تئوری جامع مدیریت دانش نکرده است.

1- Seba, Rowley and Lambart

2- Dash

3- Parlby

4- Gupta and Govindarajan

5- Olivera

6- Storck and Hill

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد..... ۱۴۷

پژوهش حاضر در پی حرکت در این مسیر، علاوه بر سطح تحلیل سازمانی، سازه‌های سطح فردی شامل نگرش نسبت به یادگیری و تسهیم دانش را نیز لحاظ کرده است. این پژوهش نه تنها به توسعه یک سیستم مدیریت دانش بهتر کمک می‌کند، بلکه بینشی را به بانک‌ها ارائه می‌کند تا بتوانند مفهوم مدیریت دانش را در عمل اجرا کنند.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

تسهیم دانش

مدیریت دانش مفهومی است که با توجه به آن یک بنگاه دانش خود را در قالب منابع، مدارک، مهارت‌های افراد جمع، سازمان‌دهی، تسهیم و تحلیل می‌کند. یکی از اهداف اصلی مدیریت دانش در سازمان نفوذ در دانش افراد و گروه‌هاست تا این دانش به‌عنوان منبعی برای کل سازمان و حمایت از سازمان برای ایجاد مزیت رقابتی بیشتر، موجود و در دسترس باشد. سه هدف اصلی مدیریت دانش، ایجاد، کدگذاری و تسهیم دانش از سطح فردی به کل سازمان است. مفهوم تسهیم، نوعی آگاهی در انتقال اطلاعات و دانش تحت تصرف یک فرد به دیگران است به‌طوری‌که دیگران را قادر سازد تا اطلاعات و دانش یکسانی را کسب کنند. تسهیم دانش عبارت است از توانایی کارکنان به‌عنوان افراد سازمانی در اشتراک‌گذاری تجربه کاری، تخصص و اطلاعات زمینه‌ای با سایر کارکنان در تعاملات رسمی و غیررسمی درون تیم‌ها یا واحدهای کاری (رفوآ و عباسی^۱، ۹۳، ص ۲۲۳). نوناکا و تاکوچی^۲ (۱۹۹۵) تسهیم دانش را فرآیند فعل‌وانفعالات متقابل بین دانش ضمنی و دانش صریح تعریف کرده‌اند، به‌طوری‌که این فعل‌وانفعالات و تعاملات بین دانش‌های مختلف، به توسعه خلاقیت دانشی منجر گردد (لی، چنگ، یونگ و لای^۳، ۲۰۱۱، ص ۶۷). تسهیم دانش عبارت است از توانایی کارکنان به‌عنوان افراد سازمانی در اشتراک‌گذاری تجربه کاری، تخصص و اطلاعات زمینه‌ای با سایر کارکنان در

7- Refoea & Abasy

8- Nonaka & Takeuchi

9- Lee, Cheng, Yeung and Lai

تعاملات رسمی و غیررسمی درون گروه‌ها یا واحدهای کاری (رفوآ^۱ و عباسی، ۹۳، ص ۲۲۳). به عبارتی تسهیم دانش مجموعه‌ای از رفتارها شامل تبادل اطلاعات با دیگران (کانلی و کلوی^۲، ۲۰۰۳، ص ۲۹۴) و نوعی قابلیت فردی است که می‌تواند عملکرد سازمانی را بهبود بخشد (چن و چنگ^۳، ۲۰۱۲، ص ۴۶۹). دانش به‌طور دائم در سازمان یا میان سازمان‌های مختلف تسهیم شده و انتقال می‌یابد، بدون آنکه بتوان تمامی فرایندها را مدیریت کرد. تسهیم دانش موضوعاتی را که مربوط به رقابت‌پذیری هستند را در شرکت‌های کنونی رشد داده و به ایجاد دانش کمک می‌کند. این یک حقیقت شناخته‌شده است که سازمان‌ها منابع ارزشمند را از دانش استخراج‌نشده و ناشناخته به اشکال فن و مهارت، فعالیت‌های برتر و دانش ویژه به دست می‌آورند. در دسترس ساختن این قسمت از دانش شخصی برای دیگران فعالیت اصلی سازمان‌های دانش‌سازنده است. بر اساس انواع مختلف دانش (ضمنی یا صریح) روش‌های مختلفی نیز برای انتقال آن به دیگران به کار می‌رود. برای انتقال دانش صریح فن‌آوری‌های ارتباطی اطلاعاتی مختلف قابل کاربرد است؛ مانند اینترنت، جداول درختی، مخازن داده و غیره. این فن‌آوری‌ها می‌توانند به ذخیره، تسهیم و انتقال اطلاعات و صرفه‌جویی در زمان و غلبه بر مرزهای جغرافیایی کمک کنند؛ چون دسترسی به اطلاعات را در همه زمان‌ها ممکن می‌سازند. ضمناً این جهت می‌تواند روش مناسبی برای تسهیم دانش باشد که سیستم‌های نرم‌افزاری مختلفی را برای تسهیم دانش به کار می‌برد. راجلز^۴ (۱۹۹۷)، داونپورت و پروساک (۱۹۹۸) و دیکسون^۵ بر اهمیت سیستم‌هایی مانند پایگاه‌های داده، داده‌کاوی، مخازن و منابع داده، سیستم‌های خبره و سیستم‌های همکاری در انتقال فرایند داده اصرار داشتند. نرم‌افزارها می‌توانند در شناخت، کسب و کدگذاری دانش و در دسترس قرار دادن آن برای استفاده‌های گسترده مفید می‌شود. با این حال نباید در نقش

10- Refoua

11- Connelly & Kelloway

12- Chen & Cheng

13- Ruggless

14- Dixon

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد..... ۱۴۹

فن آوری زیاد اغراق کرد زیرا فن آوری دارای محدودیت‌هایی است و نیازمند حمایت و پشتیبانی در کل سازمان است. ابزارهای فنی می‌توانند انتشار دانش را بهبود بخشند اما نمی‌توانند جایگزین ارتباطات چهره به چهره‌ای شوند که در روش‌های نرم‌تر مدیریت دانش بر آن‌ها تأکید می‌شود. ارائه‌دهندگان روش نرم؛ وون کروق و روس (۱۹۹۵) بر نقش تعاملات انسانی در فرایند تسهیم دانش تأکید می‌کنند. این روش بیشتر برای انتقال دانش ضمنی به کار می‌رود. از آن جهت که دانش ضمنی سخت‌تر تسهیم شده و انتقال می‌یابد، باید انگیزش‌های ویژه برای انتقال این نوع دانش ایجاد شود که بتواند افراد را با ایجاد یک جو آرام و غیررسمی مانند اتاق‌های چای و قهوه‌خوری و اتاق‌های استراحت به تسهیم دانش با دیگران برانگیزاند.

در چنین محل‌هایی افراد می‌توانند درباره مسائل رایج گفتگو کرده و ایده‌هایشان را مبادله نمایند. این نویسندگان مثال‌هایی از شرکت‌های ژاپنی بیان می‌کنند که اتاق‌های استراحت ویژه‌ای را برای ترغیب مبادله دانش ایجاد شده احداث می‌نمایند در جلسه‌هایی که در چنین اتاق‌هایی برگزار می‌شود، مباحث سازمان‌دهی شده‌ای مطرح نمی‌شوند. هدف از تشکیل چنین اتاق‌هایی این است که کارکنان درباره کارهای روزانه خود با دیگران صحبت کنند و این مبادله نظرات ارزشی را برای سازمان ایجاد کند. چنین انگیزاننده‌هایی جلسات ساختار نیافته‌ای هستند که اجازه می‌دهند افراد خودبه‌خود در مکانی جمع گردند و با یکدیگر به صحبت بپردازند. چنین انگیزاننده‌هایی برای کارکنان جهت تعامل غیررسمی نقش مهمی را در تسهیم دانش بازی می‌کند. برای مثال پیک‌نیک‌های دست جمعی فرصت‌هایی را برای ایجاد ارتباط میان کارکنانی که هرگز فرصت صحبت با یکدیگر را در کارهای روزمره نمی‌یابند؛ فراهم می‌کند.

این دو دیدگاه مختلف درباره مفهوم تسهیم دانش - روش‌های سخت و نرم - باید توسط دیگران به‌منظور انتشار اثربخش دانش ضمنی و صریح موجود در سازمان حمایت شود. با این حال بیشتر تحقیقات مربوط به این موضوع ثابت کردند که تسهیم دانش در سازمان

یک فرایند خودجوش و روان نبوده است (نزدووا و خراسانی، ۲۰۰۵، ص ۱۲). یافته‌های پژوهش فیلسوفیان و اخوان (۱۳۹۵) با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش کارکنان در سازمان فضایی ایران حاکی از این است که ابعاد اشتراک دانش شامل سه بعد تمایل، قصد و رفتار می‌باشند که هرکدام پیش‌نیاز دیگری بوده است. آن‌ها بیان کردند که رفتار تسهیم دانش در سازمان مورد مطالعه بر عملکرد فردی و در نتیجه عملکرد سازمانی تأثیرگذار بوده است. نعمتی و نوشین فرد (۱۳۹۱) در پژوهش خویش با عنوان بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر اشتراک دانش از دیدگاه هیئت‌علمی به بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر اشتراک دانش شامل ساختار، رهبری و راهبرد پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که عوامل سازمانی با اشتراک دانش درون‌سازمانی و برون‌سازمانی رابطه‌ی معناداری داشت و با توجه به نقش و اهمیت عوامل سازمانی در سازمان‌های آموزشی و پژوهشی توصیه نموده‌اند که در استقرار مدیریت دانش به شکل عام و اشتراک دانش به شکل خاص باید به ابعاد مختلف این عوامل در سازمان‌ها توجه همه‌جانبه‌ای صورت گیرد.

نگرش به تسهیم و یادگیری

نگرش نسبت به تسهیم دانش عبارت است از تمایل و اشتیاق برای به اشتراک‌گذاری دانش با دیگران (هوف، سکوتن و سیمونووسکی^۱، ۲۰۱۲، ص ۱۴۹). یانگ^۲ (۲۰۱۰) سازه نگرش به یادگیری را با مفهوم قابلیت جذب تعریف می‌کند که عبارت است از توانایی تشخیص ارزش اطلاعات جدید، تلفیق و اعمال آن‌ها در جهت اهداف تجاری (یانگ، ۲۰۱۰، ص ۴۳). بزرگ‌ترین چالش در به اشتراک‌گذاری دانش، تمایل (نگرش) فرد است؛ به عبارتی نگرش منفی افراد تمایل به کاهش تسهیم دانش را به دنبال دارد (سو، جو، ین و چانگ، ۲۰۰۷، ص ۱۵۶). یئو و گلد (۲۰۱۴) طی پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه نگرش به تسهیم دانش و رفتار تسهیم دانش نشان داد که از بین عوامل

15- Hoof, Scouten and Simonoveski

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد..... ۱۵۱

تأثیرگذار بر نگرش کارکنان، اعتماد با نگرش به تسهیم رابطه منفی و جو همکارانه، حمایت مدیریتی، گشودگی و پاداش رابطه مثبت داشته‌اند. علاوه بر این وجود رابطه مثبت میان نگرش به تسهیم و تسهیم دانش نیز تأیید گردید. در تحقیقی که در سال ۲۰۱۰ توسط یانگ در سطح هتل‌های توریستی بین‌المللی در تایوان صورت گرفت به بررسی عوامل تأثیرگذار بر تسهیم دانش پرداخته شد. نتایج حاکی از وجود رابطه مثبت و معنی‌داری بین متغیرهای نگرش به یادگیری، نگرش به تسهیم: حمایت سازمانی و نقش رهبری با متغیر تسهیم دانش است. سبا، راولی و لامبارت (۲۰۱۲) نیز عوامل مؤثر بر نگرش به تسهیم دانش را بررسی کردند. در این پژوهش متغیرهای مستقل شامل اعتماد، ساختار سازمانی، رهبری، پاداش، زمان و فناوری اطلاعات است. نتایج تجزیه و تحلیل با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که رابطه‌ی قوی میان نگرش به تسهیم دانش و قصد تسهیم دانش وجود دارد. محمودی و همکاران طی پژوهشی در سال ۲۰۱۲ به بررسی رابطه بین نگرش به یادگیری زبان کامپیوتر و عملکرد یادگیرندگان پرداختند. آن‌ها معتقد بودند که مهم‌ترین عامل اثرگذار بر عملکرد افراد نگرش مثبت آنان است. نتیجه تحقیقات آن‌ها نشان داد که نگرش به یادگیری رابطه مثبت و معنی‌داری با عملکرد فارغ‌التحصیلان داشت.

حمایت سازمانی ادراک شده

حمایت سازمانی ادراک شده، احساس افراد به سازمان است، اینکه سازمان نسبت به همکاری کارکنانش ارزش قائل است و به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهد (ایزنبرگر و هانتینگتون^۱، ۱۹۸۶، ص ۵۰۱). دارولیا، سی، کوماری و دارولیا، اس (۲۰۱۰) نیز به بررسی حمایت سازمانی ادراک شده، انگیزش شغلی و تعهد سازمانی به‌عنوان پیش‌بینی کننده‌های عملکرد شغلی پرداختند. نتایج حاکی از وجود همبستگی میان متغیرهای حمایت سازمانی ادراک شده، انگیزش شغلی و تعهد سازمانی، همچنین همبستگی میان

متغیرهای ذکرشده و عملکرد شغلی بود.

نقش رهبری

رهبری عبارت است از فرآیند نفوذ بر دیگران با درک چرایی و چگونگی فعالیت‌ها و اهدافی که نیازمند تحقق هستند (لاکشمین، ۲۰۰۸، ص ۳۴۱). در تحقیق حاضر نقش رهبری عبارت است از پذیرش نقش‌هایی نظیر تسهیل‌گری، مربی‌گری و نوآوری (یانگ، ۲۰۱۰، ص ۴۴). نذیر، فیدا، شاه و زمن (۲۰۱۴) طی پژوهشی به بررسی تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد سازمان با میانجی‌گری تسهیم دانش پرداختند. نتایج بررسی آن‌ها وجود رابطه مثبت و معنی‌داری را میان متغیرهای پژوهش اثبات می‌کند. آن‌ها اظهار می‌کنند رهبری که کارکنان خود را به‌عنوان سرمایه‌های فکری در سازمان در نظر بگیرد؛ عامل مهمی در موفقیت سازمان به حساب می‌آید. زو، بردلی و لیانگ (۲۰۱۱) در پژوهشی در دانشگاه کارولینای غربی نشان دادند که جو تیمی و رهبری توانمندساز از طریق تأثیرگذاری بر نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش بر تسهیم دانش تأثیر معنی‌دار داشته؛ همچنین دو سازه جو تیمی و رهبری توانمندساز به شکل مستقیم بر تسهیم دانش اثر می‌گذارند. تانگ و چانگ (۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر رهبری بر عملکرد با واسطه تسهیم دانش و پیوستگی تیمی» که در سطح فست فودهای زنجیره‌ای بین‌المللی در تایوان صورت گرفت نشان دادند که بین رهبری با متغیرهای تسهیم دانش، پیوستگی تیمی و عملکرد رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. علاوه بر این اثر غیرمستقیم رهبری بر عملکرد از طریق نقش میانجی تسهیم دانش و پیوستگی تیمی مورد تأیید قرار گرفت.

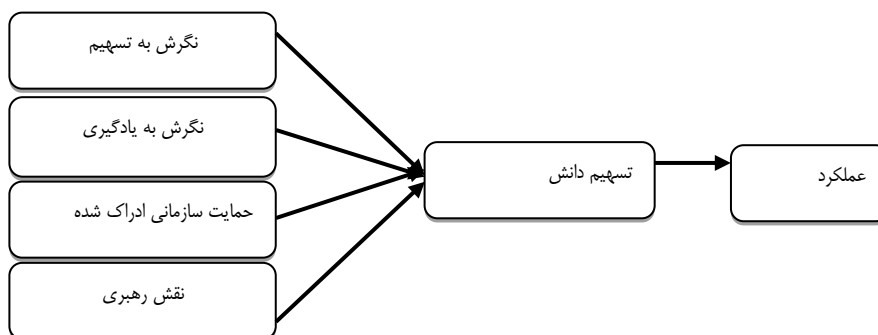
عملکرد

عملکرد فردی عبارت است از سطح دستیابی به اهداف فردی یا گروهی (لی و همکاران^۲، ۲۰۱۲، ص ۶۷). اکرم و بخاری (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی نقش تسهیم

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد..... ۱۵۳

دانش بر عملکرد فردی پرداختند. آنان در بررسی خود ابتدا عوامل انگیزشی مرتبط با تسهیم دانش را شناسایی کرده سپس این عوامل را در سنجش عملکرد فردی بکار بردند. نتایج بررسی آن‌ها بیان جامع و کاملی از تأثیر تسهیم دانش بر عملکرد فردی ارائه داد. در بررسی ونینگ، هاریونو و هارسونو (۲۰۱۶) باهدف شناسایی تفاوت میان تسهیم دانش صریح و دانش ضمنی، ارتباط تسهیم دانش و عملکرد موردبررسی قرار گرفت. ونینگ و همکارانش معتقد بودند که کیفیت رابطه، امکان تبادل منابع را میان مدیریت ارشد و زیردستان افزایش می‌دهد. در بررسی آن‌ها نقش تعدیل‌کنندگی فرهنگ سازمانی در رابطه دانش ضمنی و عملکرد، رد و در رابطه دانش صریح بر عملکرد تأیید گردید. درحالی‌که نقش تعدیل‌کنندگی کیفیت رابطه در رابطه دانش ضمنی و عملکرد، تأیید و در رابطه دانش صریح و عملکرد، رد شد.

مطالعه حاضر بر آن است تا اقدام به جمع‌آوری شواهد برای تأیید، تحکیم یا برجسته کردن نقایص مدل یانگ (۲۰۱۰) کند که پیش‌ازاین در یک زمینه فرهنگی-اجتماعی متفاوت مورد آزمون قرار گرفته بود. در این پژوهش با اضافه کردن متغیر عملکرد که دربرگیرنده سه زیرمتغیر عملکرد شغلی، وظیفه‌ای و تطبیق‌پذیر است به مدل یانگ (۲۰۱۰) برای تسهیم دانش، مدل نهایی پژوهش به شکل زیر ارائه می‌گردد.



شکل ۱: مدل پیشنهادی تحقیق (با اقتباس از یانگ (۲۰۱۰))

باتوجه به مبانی نظری و تجربی و بر اساس مدل یادشده، فرضیات پژوهش به صورت زیر

بیان می‌گردد:

فرضیه‌های پژوهش:

۱. نگرش به تسهیم تأثیر معنی‌دار و مثبتی بر تسهیم دانش دارد.
۲. نگرش به یادگیری تأثیر معنی‌دار و مثبتی بر تسهیم دانش دارد.
۳. حمایت سازمانی ادراک‌شده تأثیر معنی‌دار و مثبتی بر تسهیم دانش دارد.
۴. نقش رهبری تأثیر معنی‌دار و مثبتی بر تسهیم دانش دارد.
۵. تسهیم دانش تأثیر معنی‌دار و مثبتی بر عملکرد دارد.
۶. نگرش به تسهیم باواسطه تسهیم دانش، تأثیر معنی‌داری بر عملکرد دارد.
۷. نگرش به یادگیری باواسطه تسهیم دانش، تأثیر معنی‌داری بر عملکرد دارد.
۸. حمایت سازمانی ادراک‌شده باواسطه تسهیم دانش، تأثیر معنی‌داری بر عملکرد دارد.
۹. نقش رهبری باواسطه تسهیم دانش، تأثیر معنی‌داری بر عملکرد دارد.

روش پژوهش

مقاله حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان بانک تجارت استان خوزستان هستند. بر اساس نوع روش تحقیق حجم نمونه آماری شامل ۳۸۴ نفر از کارکنان شعب و ستاد بوده که به صورت تصادفی انتخاب شدند. ابزار اصلی سنجش، پرسشنامه است و مقیاس این پرسشنامه ۴۴ سؤالی طیف لیکرت بوده است. جهت بررسی روایی پرسشنامه از روایی محتوا استفاده شد. روایی محتوا به این بستگی دارد که سؤال‌های پرسشنامه تا چه میزان محتوای متغیرهای موردنظر در پژوهش را پوشش می‌دهد (بوهریستر، ۱۹۸۳، ص ۲۵). از آنجایی که همه گویه‌های پرسشنامه پژوهش که برای سنجش سازه‌های موجود استفاده شده است، بر اساس مطالعات قبلی بوده که در مقاله یانگ (۲۰۱۰) به آن‌ها ارجاع داده شده است؛ همچنین شماری از استادان متخصص دانشگاه و صاحب‌نظران حوزه مدیریت آن را بررسی کرده‌اند و بر اساس بازخور آن‌ها و

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد..... ۱۵۵

به منظور کاهش ابهامات موجود، پرسشنامه اولیه اصلاح و پرسشنامه نهایی تدوین گردید؛ می توان از روایی محتوایی آن اطمینان حاصل کرد. جهت سنجش پایایی پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شد که محاسبه آن به کمک نرم افزار SPSS انجام گرفت. مقدار آلفای محاسبه شده مربوط به هر متغیر و آلفای کل در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول ۱: میزان آلفای کرونباخ پرسشنامه

ردیف	نام متغیر	آلفای کرونباخ	تعداد سؤالها
۱	نگرش به تسهیم	۰/۷۸۶	۶
۲	نگرش به یادگیری	۰/۷۷۰	۴
۳	حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۸۴۲	۵
۴	نقش رهبری	۰/۸۰۳	۶
۵	تسهیم دانش	۰/۸۴۳	۵
۶	عملکرد	۰/۸۸۵	۱۸
۷	پرسشنامه	۰/۹۲۳	۴۴

بر اساس جدول فوق از آنجا که مقدار آلفای مربوط به هر متغیر و آلفای کل از ۰/۷ بیشتر است تمامی متغیرها به طور مجزا و کل متغیرها با یکدیگر دارای پایایی می باشند. پرسشنامه این تحقیق نیز با داشتن آلفای ۰/۹۲۳ دارای پایایی است.

یافته‌های پژوهش

به‌منظور مشخص کردن نوع آزمون برای سنجش فرضیه‌های پژوهش ابتدا به بررسی نرمال یا غیر نرمال بودن داده‌های مربوط به فرضیه‌ها پرداخته می‌شود سپس با توجه به نتایج این آزمون از روش‌های آماری پارامتری یا غیر پارامتری مناسب برای آزمون فرضیه‌ها استفاده می‌شود.

یکی از روش‌های بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها، استفاده از دو آماره چولگی و کشیدگی است. چولگی و کشیدگی اشاره به شکل توزیع دارند. خطای استاندارد ضریب چولگی که نسبت ضریب چولگی به خطای استاندارد آن است؛ می‌تواند به‌عنوان آزمون نرمال بودن تلقی گردد؛ اگر کوچک‌تر از ۲- یا بزرگ‌تر از ۲+ باشد نرمال بودن رد می‌گردد (مؤمنی، ۱۳۸۹، صص ۳۳-۳۲). نتایج شاخص‌های چولگی و کشیدگی برای هریک از متغیرهای تحقیق در جدول شماره ۲ آورده شده است.

جدول ۲: شاخص‌های نرمال بودن تک متغیره

متغیر	میانگین	خطای استاندارد ضریب کشیدگی	خطای استاندارد ضریب چولگی
نگرش به تسهیم	۳/۷۸۴۷	- ۱/۰۱	- ۱/۱۹
نگرش به یادگیری	۳/۹۶۶۸	+ ۱/۶۵	- ۱/۸۰
حمایت سازمانی	۳/۲۴۶۴	- ۱/۲۸	- ۰/۵۹
نقش رهبری	۳/۳۷۳۵	- ۱/۲۴	- ۰/۷۷
تسهیم دانش	۳/۵۰۳۶	- ۱/۰۱	- ۱/۲۰
عملکرد	۳/۰۰۲۳	- ۱/۴۰	- ۱/۵۰

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد..... ۱۵۷

آزمون همبستگی در این قسمت به بیان فرضیات تحقیق پرداخته و با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون آزمون فرضیات تحقیق انجام می‌شود. ضریب همبستگی یکی از معیارهای مورد استفاده در تعیین همبستگی دو متغیر هست که شدت و نوع رابطه (مستقیم یا معکوس) را نشان می‌دهد. این ضریب بین +۱ تا -۱ است و در صورت عدم وجود رابطه بین دو متغیر برابر صفر هست. فرضیه آزمون برای سنجش همبستگی میان متغیرها به صورت زیر تعریف می‌شود که در آن ρ ، ضریب همبستگی هست.

$H_0: \rho=0$ همبستگی معنی داری وجود ندارد.

$H_1: \rho \neq 0$ همبستگی معنی داری وجود دارد.

نتایج ضرایب همبستگی متغیرهای تحقیق در جدول شماره ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳: نتایج آزمون همبستگی متغیرهای تحقیق

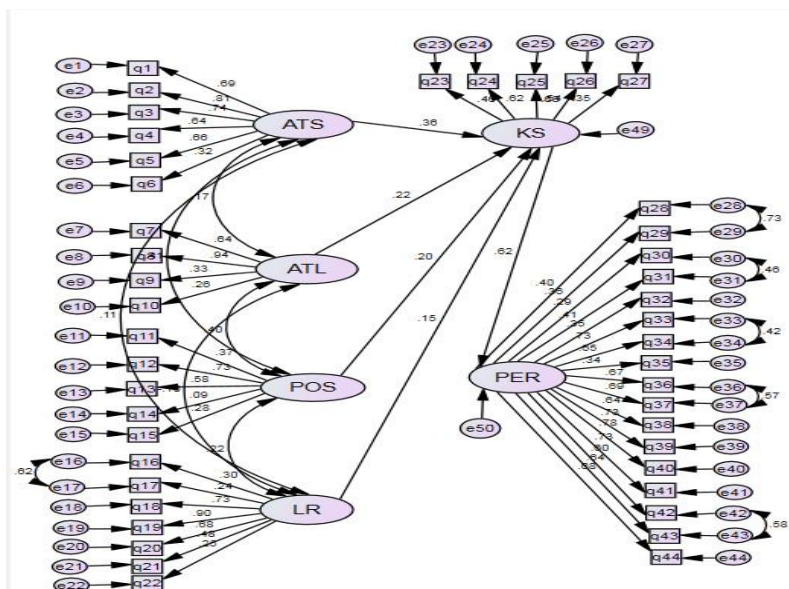
عملکرد	تسهیم دانش	نقش رهبری	حمایت سازمانی	نگرش به تسهیم	نگرش به یادگیری		
					۱	ρ	نگرش به یادگیری
					۰/۰۰۰	Sig	
				۱	۰/۲۸۹	ρ	نگرش به تسهیم
				۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	Sig	
			۱	۰/۲۳۸	۰/۴۱۸	ρ	حمایت سازمانی
			۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	Sig	
		۱	۰/۳۰۷	۰/۱۵۱	۰/۰۰۵	ρ	نقش رهبری
		۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۹۲۸	Sig	
	۱	۰/۲۵۹	۰/۱۸۶	۰/۲۸۶	۰/۲۴۴	ρ	تسهیم دانش
	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	Sig	
۱	۰/۵۰۴	۰/۱۴۱	۰/۳۰۷	۰/۴۵۲	۰/۲۲۹	ρ	عملکرد
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	Sig	

با توجه به جدول فوق میان متغیرهای تحقیق همبستگی وجود دارد و از آنجاکه شاخص معناداری از ۱ درصد کوچک‌تر است با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت که میان متغیرهای تحقیق در مدل مفهومی رابطه وجود دارد. به عبارتی فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می‌گردد.

مدل‌سازی معادلات ساختاری

مدل‌سازی معادلات ساختاری را می‌توان به‌عنوان روشی کمی تلقی کرد که به محقق یاری می‌رساند تا پژوهش خود را از مطالعات نظری و تدوین آن‌ها گرفته تا تحلیل داده‌های تجربی در قالبی چند متغیره سامان بخشد و الگویی نظری را که از اجزای مختلف و متنوعی تشکیل یافته، هم به‌طور کلی و هم به‌گونه‌ای جزئی مورد آزمون و واریسی قرار دهد (بسحاق، ۱۳۹۴، ص ۲۲). مهم‌ترین مرحله پس از ترسیم و تعیین مدل مفهومی، برازش مدل هست. اینکه آیا مدل تدوین‌شده دارای اعتبار است یا خیر، سؤالی است که محقق با آن روبروست. به عبارت دقیق‌تر محقق در این مرحله می‌خواهد بداند که آیا مدل مفهومی تحقیق توسط داده‌های گردآوری‌شده مورد حمایت قرار می‌گیرد یا خیر. اعتبار یک مدل توسط شاخص‌های نیکویی برازش مدل انجام می‌گردد. شاخص‌های برازش مدل تحت عنوان شاخص‌های نیکویی برازش مطرح می‌باشند. از جمله این شاخص‌ها، ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) و خی‌دو بهنجار (CMIN/DF) می‌باشند. اگر شاخص RMSEA کمتر از ۰/۱ باشد مدل از تناسب قابل قبولی برخوردار است و چنانچه کمتر از ۰/۰۵ باشد میزان تناسب مدل ایده‌آل است. همچنین مقادیر بین ۳ تا ۵ برای شاخص خی‌دو بهنجار، مقادیر قابل قبول در نظر گرفته شده است. با توجه به مقادیر ۰/۰۸ و ۳/۸۹ به ترتیب برای RMSEA و خی‌دو بهنجار، مدل از وضعیت مطلوبی برخوردار است. پس از بررسی مدل مفروض و اخذ داده‌های مربوط به متغیرها، مدل نهایی که نشان‌دهنده اثر مستقیم پارامترها است در شکل ۱ ارائه شده است.

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد..... ۱۵۹



شکل ۱: برآورد استاندارد پارامترها در مدل پیشایندها و پیامدهای تسهیم دانش

در مدل فوق نمادهای $e_1 - e_{44}$, $e_{45} - e_{46}$, $q_1 - q_{44}$, ATS, ATL, POS, LR, KS و PER به ترتیب نشان دهنده خطاهای اندازه گیری، خطاهای ساختاری، گویه‌ها، نگرش به تسهیم، نگرش به یادگیری، حمایت سازمانی ادراک شده، نقش رهبری، تسهیم دانش و عملکرد می‌باشند. نتایج حاصل در جدول شماره ۴ نیز قابل مشاهده هست. از آنجاکه مقدار P در همه پارامترها کمتر از 0.05 است؛ بنابراین ارتباط مثبت و معنی داری بین متغیرهای پنهان پژوهش وجود دارد.

جدول ۴: نتایج آزمون اثر مستقیم پارامترها

فرضیات	نتیجه	ضریب تأثیر	P-value
نگرش به تسهیم بر تسهیم دانش تأثیر مثبت و معنی داری دارد.	تأیید	۰/۳۶	۰/۰۰۰
نگرش به یادگیری بر تسهیم دانش تأثیر مثبت و معنی داری دارد.	تأیید	۰/۲۲	۰/۰۰۳

۰/۰۲۶	۰/۲۰	تأیید	حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تسهیم دانش تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
۰/۰۱۹	۰/۱۵	تأیید	نقش رهبری بر تسهیم دانش تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.
۰/۰۰۰	۰/۶۲	تأیید	تسهیم دانش بر عملکرد تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

آزمون Bootstrap تحلیل میانجی‌گری در حقیقت تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام یا انجام مرحله‌به‌مرحله تحلیل رگرسیون به‌منظور تأیید نقش متغیر میانجی در رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته است (بارون و کنی، ۱۹۸۶). به عبارتی متغیر میانجی رابطه دو متغیر را توضیح می‌دهد؛ بنابراین ابتدا باید رابطه معناداری بین دو متغیر مستقل و وابسته وجود داشته باشد تا در مرحله بعد درصدد توضیح آن توسط متغیر میانجی باشیم. لذا اولین گام در آزمون میانجی‌گری اطمینان از معنی‌دار بودن رابطه مستقیم بین دو متغیر مستقل و وابسته است. در صورت معنی‌دار بودن رابطه مذکور در گام دوم روابط میانجی ارزیابی می‌شود. در این مرحله اثر غیرمستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته در حضور متغیر میانجی مورد بررسی قرار می‌گیرد. سپس در مرحله آخر و در صورت معنی‌دار بودن رابطه اخیر به‌منظور تعیین نوع میانجی‌گری (جزئی یا کامل) به بررسی اثر مستقیم متغیر مستقل بر وابسته در حضور متغیر میانجی پرداخته می‌شود؛ به‌این ترتیب که اگر این رابطه معنی‌دار گردد؛ میانجی‌گری جزئی و در غیراین صورت کامل خواهد بود به این معنی که مسیر غیرمستقیم $X \rightarrow M \rightarrow Y$ تمام تأثیر X بر Y را جذب کرده و اصطلاحاً M رابطه X بر Y را به‌طور کامل میانجی‌گری می‌کند (قاسمی، ۱۳۸۹). نتایج حاصل از آزمون معنی‌دار بودن روابط مذکور در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵: نتایج اثر مستقیم پارامترها در غیاب متغیر میانجی «تسهیم دانش»

متغیر مستقل	متغیر وابسته	معنی‌داری	ضریب پیرسون
نگرش به تسهیم	عملکرد	۰/۰۰۰	۰/۳۰۵**

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد..... ۱۶۱

نگرش به یادگیری	عملکرد	۰/۰۰۰	۰/۴۵۲**
حمایت سازمانی ادراکی	عملکرد	۰/۰۰۰	۰/۲۲۹**
نقش رهبری	عملکرد	۰/۰۰۶	۰/۱۴۱**

با توجه به معنی دار بودن روابط، در مرحله بعد اثر غیرمستقیم پارامترها سنجیده می-شود. در این پژوهش برای اندازه گیری اثر غیرمستقیم متغیرهای مستقل نگرش به تسهیم، نگرش به یادگیری، حمایت سازمانی و نقش رهبری بر متغیر وابسته عملکرد با واسطه تسهیم دانش از روش بوت سترپینگ استفاده می شود. فرضیه صفر دال بر فقدان اثر غیرمستقیم با این منطق که آیا حد بالا و حد پایین اثر غیرمستقیم صفر را در برمی گیرد یا خیر؛ آزموده می شود؛ به عبارت دیگر، اگر حدود بالا و پایین اثر غیرمستقیم صفر را شامل نشود؛ فرضیه پژوهش دال بر تأثیر X از طریق M بر Y تأیید می شود. (بشلیده، ۱۳۹۱، ص ۳۰۲). نتایج حاصل از آزمون مسیر غیرمستقیم پارامترها در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶: نتایج آزمون اثر غیرمستقیم پارامترها

فرضیات	نتیجه	حد بالا	حد پایین	P-value
نگرش به تسهیم با واسطه تسهیم دانش تأثیر معنی داری بر عملکرد دارد.	تأیید	۰/۷۴۳	۰/۱۲۲	۰/۰۰۱
نگرش به یادگیری با واسطه تسهیم دانش تأثیر معنی داری بر عملکرد دارد.	تأیید	۰/۷۲۲	۰/۱۲۳	۰/۰۰۱
حمایت سازمانی ادراک شده با واسطه تسهیم دانش تأثیر معنی داری بر عملکرد دارد.	رد	۰/۱۲۷	- ۰/۰۵۴	۰/۲۹۸
نقش رهبری با واسطه تسهیم دانش تأثیر معنی داری بر عملکرد دارد.	تأیید	۰/۴۳۳	۰/۰۴۱	۰/۰۰۸

همان گونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود از آنجاکه حد بالا و پایین اثر غیرمستقیم صفر را شامل نمی‌شود کلیه فرضیات میانجی به‌جز فرضیه تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر عملکرد تأیید می‌گردند. با توجه به مقدار P برای فرضیه میانجی سوم و مقادیر حد بالا و پایین که اثر غیرمستقیم صفر را در برمی‌گیرد؛ این فرضیه رد می‌شود. به عبارتی حمایت سازمانی ادراک‌شده از طریق تسهیم دانش نمی‌تواند بر عملکرد تأثیر بگذارد. در مرحله آخر به‌منظور تعیین نوع میانجی‌گری فرضیه‌های تأییدشده همچنین بررسی تأثیر مستقیم یا غیرمستقیم فرضیه‌های رد شده، اثر مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته در حضور متغیر میانجی سنجیده می‌شود. نتایج حاصل از این بررسی نیز در جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول ۷: نتایج مسیرهای مستقیم در حضور متغیر میانجی

متغیر میانجی: تسهیم دانش متغیر وابسته: عملکرد			
متغیر مستقل	P-Value	حد بالا	حد پایین
نگرش به تسهیم	۰/۰۰۱**	۱/۶۴۶	۰/۳۹۹
نگرش به یادگیری	۰/۰۲۷**	- ۰/۰۵۸	- ۰/۹۹۸
حمایت سازمانی ادراکی	۰/۰۰۱**	۰/۶۶۷	۰/۱۸۱
نقش رهبری	۰/۰۱۷**	- ۰/۰۶۴	- ۰/۷۰۲

با توجه به نتایج گزارش‌شده در جدول‌های ۵، ۶ و ۷ درحالی‌که سه مسیر غیرمستقیم نگرش به تسهیم، نگرش به یادگیری و نقش رهبری بر عملکرد باواسطه تسهیم دانش، با ۹۵ درصد اطمینان معنی‌دار هستند رابطه غیرمستقیم حمایت سازمانی ادراکی بر عملکرد باواسطه تسهیم دانش معنی‌دار نیست. بنابراین طبق جدول تصمیم‌گیری بوت سترپینگ، متغیر تسهیم دانش تأثیر مثبت نگرش به تسهیم، نگرش به یادگیری و نقش رهبری را به‌صورت جزئی میانجی‌گری می‌کند؛ از طرف دیگر حمایت سازمانی ادراکی تنها تأثیر مستقیم بر عملکرد دارد.

نتیجه‌گیری

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد..... ۱۶۳

بی تردید تسهیم دانش به عنوان سازوکار نظام مند و سازماندهی شده، قادر است سازمان‌ها را نسبت به استفاده بهینه از منابع دانش رهنمون سازد. شناسایی پیش‌آیندها و پیامدهای تسهیم دانش و بهره‌برداری از آن‌ها جهت پیاده‌سازی در سازمان‌های عصر جدید اجتناب‌ناپذیر است. از میان متغیرهای پژوهش، متغیر نگرش به تسهیم و نقش رهبری به ترتیب بیشترین و کمترین تأثیر را بر تسهیم دانش داشتند. به منظور بهبود روندهای تسهیم دانش بایستی اولویت با تقویت مؤلفه‌هایی باشد که دارای اثرگذاری بیشتری در سیستم هستند. همچنین بر اساس نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر می‌توان چنین بیان کرد که متغیرهای پژوهش از وضعیت مناسبی در بانک مورد مطالعه برخوردار هستند ولی در عین حال نیازمند توجه و توسعه بوده و با وجود متناسب بودن وضعیت این متغیرها و با در نظر گرفتن رد شدن فرضیه هشتم مبنی بر تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد با واسطه تسهیم دانش، پشتیبانی و حمایت بانک و مدیران ارشد از نیروی انسانی الزامی است. رد شدن فرضیه هشتم احتمالاً ناشی از حمایت‌های ضعیف بانک و بی‌توجهی به اهمیت منابع انسانی و ارزش آن‌ها در پیشبرد بانک به سوی اهدافش، همچنین عدم استفاده از فرآیند تسهیم دانش در جهت تأثیر نقش حمایت سازمانی ادراک شده بر عملکرد است. نتایجی هم‌راستا با نتیجه این فرضیه در میان تحقیقات انجام شده داخلی و خارجی یافت نشد: این در حالی است که نتایج حاصل از سایر فرضیات، هم‌راستا با پیشینه پژوهش بوده و آن‌ها را تأیید می‌کند. مقایسه فرضیه‌های تحقیق حاضر با مطالعات پیشین در جدول شماره ۸ جمع‌بندی شده است.

جدول ۸: مقایسه و مقابله نتایج فرضیه‌های پژوهش با پیشینه داخلی و خارجی

مطابقت با تحقیقات انجام شده	فرضیه‌ها و نتایج پژوهش
Hsu, M; Ju. T; Yen. G and Chang. C, (2007); Yeo & Gold (2014); Yung	نگرش به تسهیم، تاثیر معنی‌دار و مثبت بر تسهیم دانش دارد.

(2010); Seba, Rowley & Lambert (2012)	
Yung (2010)	نگرش به یادگیری تاثیر معنی‌دار و مثبت بر تسهیم دانش دارد.
Yung (2010)	حمایت سازمانی ادراک‌شده تاثیر معنی‌دار و مثبت بر تسهیم دانش دارد.
Tung & Chang (2001); Yung (2010); Xue, Bradley & Liang (2011); Nemati Anaraki, Leila and Nooshinfard, F. (2013)	نقش رهبری تاثیر معنی‌دار و مثبت بر تسهیم دانش دارد.
Wening, N; Haryono, T and Harsono, M, (2016); Akram & Bokhari (2011); Filsufian and Akhavan (2016)	تسهیم دانش تاثیر معنی‌دار و مثبت بر عملکرد دارد.
Filsufian and Akhavan (2016)	نگرش به تسهیم با واسطه تسهیم دانش تاثیر معنی‌دار بر عملکرد دارد.
Mamoudi, E; Abdul Samad and Abdul Razak, N.Z (2012).	نگرش به یادگیری با واسطه تسهیم دانش تاثیر معنی‌دار بر عملکرد دارد.
عدم تطابق با پیشینه مرتبط: Darolia, C.R; Kumari, P and Darolia, S, (2010)	حمایت سازمانی ادراک‌شده با واسطه تسهیم دانش تاثیر معنی‌دار بر عملکرد ندارد.
Tung & Chang (2001); Nazir, Fida & Zaman (2014)	نقش رهبری با واسطه تسهیم دانش تاثیر معنی-دار بر عملکرد دارد.

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش و تاثیر آن بر عملکرد..... ۱۶۵

با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهادهای زیر بیان می‌شود: مدیران و مسئولان از طریق چک‌لیست ارزیابی، نسبت به ارزیابی کارکنان زیرمجموعه اقدام کنند تا اطمینان حاصل شود افراد ماهری که دارای انگیزه برای تسهیم اطلاعات هستند در جای مناسب خود قرار گرفته‌اند. مدیران و سرپرستان اداره‌ها، قدرت انتخاب کارمند شایسته و اصلح را داشته باشند و با گشاده‌رویی از نظرهای کارکنان استقبال کرده و به مسائل و مشکلات یادگیری رسیدگی کرده و الزامات دانشی از قبیل دسترسی به منابع اطلاعاتی، اینترنت، اتاق‌های استراحت و گفتگو را فراهم سازد. جلب اطمینان و تشویق کارمند با ازای انتقال دانش و تجربیات خود به سایر همکاران. به‌عنوان مثال مدیریت منابع انسانی، اداره آموزش و اداره کل رفاه بانک، تشویق‌های مادی و معنوی مناسبی از قبیل اضافه‌کار ساعتی، افزایش امتیاز و سطح شغلی، تشویق درج در پرونده و ... را در دستور کار خود قرار دهند. به لحاظ وسعت و پراکندگی جغرافیایی بانک تجارت، اداره کل انفورماتیک با همکاری واحد متولی نسبت به پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش اقدام و زیرساخت‌های فن‌آوری اطلاعات را گسترش دهد. اجرایی نمودن سیستم مدیریت دانش طراحی شده توسط مرکز تحقیقات و برنامه‌ریزی بانک با پشتیبانی و حمایت مدیران عالی‌رتبه بانک، به‌روزرسانی آن و توسعه شبکه داخلی بانک (اینترانت) به‌منظور خود اظهاری دانش و انتقال تجربیات به دیگر همکاران. توسعه فرهنگ دانش‌محور به گونه‌ای که کارکنان آن را امری ارزشمند و عقلایی که باعث ارتقا شغلی و شناخته شدن آن‌ها در سطح شبکه بانکی و مؤسسات مالی می‌شود بدانند. آگاه نمودن کارکنان جدید هر واحد نسبت به اهمیت به اشتراک‌گذاری اطلاعات صحیح در بین افراد. مرکز تحقیقات و برنامه‌ریزی و مدیریت منابع انسانی بانک با همکاری یکدیگر نسبت به تنظیم دستورالعمل و آیین‌نامه‌های مربوط در خصوص دانش اقدام نمایند. برگزاری دوره‌های آموزشی و کارآموزی رسمی و غیررسمی و در صورت امکان ارائه گواهی‌نامه مبنی بر گذراندن موفقیت‌آمیز دوره‌های مربوطه همچنین همایش‌ها و سمینارهای علمی. توسعه جو اعتماد در بانک به

گونه‌ای که کارکنان به واسطه آن، ترس از دست دادن ارزش منحصر به فرد خود را نداشته باشند و با اطمینان خاطر، دانش و مهارت‌ها و آموخته‌های خود را در اختیار دیگر همکارانشان قرار دهند. با توجه به اینکه این مطالعه در بانک تجارت استان خوزستان صورت گرفته است پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی مطالعات مشابهی در سایر بانک‌ها و دیگر سازمان‌های دولتی و خصوصی برای تقویت قابلیت تعمیم و ایجاد اعتبار برای یافته‌ها صورت پذیرد. همچنین مطالعه مقایسه‌ای جامعی در انواع بخش‌های تولیدی و خدماتی صورت گیرد و نتایج حاصل به منظور تعیین تمایزها و تشابهات رفتار تسهیم دانش و پیشایندها و پیامدهای آن، مورد مقایسه و تجزیه و تحلیل قرار گیرد.

منابع:

- Akram, F and Bokhari, R (2011). The role of knowledge sharing on individual performance, considering the factor of motivation. *International Journal of Multidisciplinary Science and Engineering*, Vol. 2, No.9. pp. 44-48.
- Bes-hagh, M.R (2015). *Structural equation modeling in the humanities*. Tehran: Sociologists. (in Persian)
- Chen, W.J and Cheng, H.y (2012). Factors affecting the knowledge sharing attitude of hotel service personnel. *International Journal of Hospitality Management* vol.31, pp.468-476.
- Connelly, C.E and Kelloway, E.K (2003). Predictors of employees' perceptions of knowledge sharing cultures. *Leadership & Organization Development Journal*, vol.24, pp. 294-301.
- Darolia, C.R; Kumari, P and Darolia, S, (2010). Perceived organizational commitment as determinants of job performance. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, Vol. 36, No. 1, pp. 69-78.
- Eisenberger, R and Huntington, R (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, No.3, pp. 500-507.
- Filsufian, M and Akhavan, P. Call for Papers (2016). The impact of knowledge sharing behavior on organizational performance. The case of the Iranian Space Agency. *Journal of Iranian Research Institute for Information Science and Technology*. (in Persian)

- Gnezdova, I; Khorasani, L and Hrastinski, S, (2005). knowledge sharing in a customer oriented organization, *Bachelors Thesis within informatics, jankoping, Mars*, (2005). pp. 9-28.
- Hoof, B.V.D; Schouten, A.p; Simonoveski (2011). What One Feels and What One Knows: The Influence of Emotions On Attitude and Intentions Toward Knowledge Sharing. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 16, pp. 148 – 158.
- Hsu, M; Ju. T; Yen. G and Chang. C, (2007). Knowledge sharing behavior in virtual communities; The relationship between trust-self efficacy and outcome expectations. *International Journal of Human Computer Studied*, Vol. 65, No. 2, pp. 153-169.
- Khaki, G.R (1389). *The Research Method in Management*. Tehran: Baztab. (in Persian).
- Lakshman, C (2008). Organizational knowledge Leadership: An empirical examination of knowledge management by top executive leaders. *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 30 No. 4, pp. 338-364.
- Lee K.C; Cheng. T.C; Yeung. C.L and Lai. K.H, (2011). An empirical study of transformational leadership, team performance and service quality in retail banks. *The International Journal of Management Science*, Vol. 39, pp. 690-701.
- Mamoudi, E; Abdul Samad and Abdul Razak, N.Z, (2012). Attitude and students' performance in Computer Assisted English Language Learning (CALL) for learning vocabulary. *Social and Behavioral Science*, Vol. 66, pp. 489-498.
- Momeni, M and Ghayumi, F (1389). *Statistical analyzes using SPSS*. Tehran: Author. (in Persian).
- Monavarian, A; Fazli, F and Mesbahi, J (2014). Identification and ranking of knowledge sharing preventive and deterrent factors in a government organization. *Development management process*. Vol. 4, pp.25-46.
- Nazir, T; Fida, S; Shah, H and Zaman, Kh, (2014). Mediating effect of knowledge sharing between participative and organization performance, *Journal Management Information*, Vol. 1, No. 1, pp. 1-12.

- Nemati Anaraki, L and Nooshinfard, F. (1392). Organizational factors influencing knowledge sharing perspective of faculty members. *Health Management*: 17 (56): Ss79-65. (in Persian)
- Refoua, S; Abbasi, F (2015). The Effect of Technological and Organizational Factors on Knowledge Sharing in National Library and Archives of I.R of Iran. *Iranian Research Institute for Science and Technology*, Vol.31, No.1, pp: 217-239.
- Sarmad, Z; Bazargan, A and Hijazi E (1383). *Research methods in the behavioral sciences*. Tehran: Aware. (in Persian)
- Seba, I; Rowley, J; Lambert, S (2012). Factors affecting attitudes and intentions towards knowledge sharing in the Dubai Police Force. *International Journal of Information Management* vol.32, pp.372– 380.
- Tung, H.L; Chang, Y.H (2011), "Effects of empowering leadership on performance in management team", *Journal of Chinese Human Resources Management*, Vol. 2, pp. 43 – 60.
- Wening, N; Haryono, T and Harsono, M, (2016). Relationship between knowledge sharing to individual performance: The role of organizational culture and relationship quality as moderator in family business. *International Journal of Research in Business Management*, Vol. 4, pp. 67-78.
- Xue. Y; Bradley. J and Liang. H, (2011). Team climate, empowering Leadership. *Journal of knowledge management*, Vol. 15, pp. 299-231.
- Yang, J.T (2010). Antecedents and consequences of knowledge sharing in international tourist hotels. *International Journal of Hospitality Management* 29 (2010) 42–52.
- Yeo, R.K and Gold, J, (2014). knowledge sharing attitude and behavior in Saudi Arabian organizations: Why trust matters?. *International Journal of Human Resource Development and management*. Vol. 14, pp. 97-118.