

تأثیر رضایت شغلی بر به اشتراک گذاری دانش کارکنان (مورد مطالعه: بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران)

هما بذرائی

فارغ التحصیل مقطع کارشناسی ارشد بازاریابی دانشگاه آزاد واحد تهران جنوب، تهران، ایران.

h.bazraee@gmail.com

چکیده

یکی از ضروریات اساسی در عصر حاضر، به اشتراک گذاری دانش در میان افراد در سازمان‌ها است. به اشتراک گذاری دانش در سازمان نقش اساسی در حفظ دانش موجود داشته و به خلق دانش جدید در سازمان کمک می‌کند. از آنجا که به اشتراک گذاری دانش از طریق افراد صورت می‌پذیرد، از این رو شناسایی عوامل فردی موثر بر به اشتراک گذاری دانش بسیار با اهمیت است. در این مطالعه تأثیر رضایت شغلی بر به اشتراک گذاری دانش کارکنان در بانک مرکزی ایران مورد بررسی قرار گرفت. مطالعه یک تحقیق توصیفی و کاربردی بود که با استفاده از پرسشنامه رضایت شغلی و تسهیم دانش انجام گرفت. جامعه آماری این پژوهش کارکنان تخصصی ادارات حوزه‌های بین‌الملل و ارزی، نظارت و بازرسی و نیز حوزه اقتصادی بانک مرکزی بودند که ۱۹۶ نفر از آنان براساس جدول مورگان انتخاب شد. تحلیل آماری داده‌ها به وسیله ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون بوده است. بررسی نتایج حاصل از تحقیق نشان داد رضایت شغلی بر به اشتراک گذاری دانش اثر مثبت و معنادار دارد. از آنجا که به اشتراک گذاری دانش از مهمترین جنبه‌های مدیریت دانش است و رویکرد سازمان‌های داخلی در سال‌های اخیر به موضوع تقویت دانش درون سازمانی روزافزون بوده است، تقویت رضایت شغلی می‌تواند به عنوان عاملی موثر مورد توجه مدیران قرار گیرد.

واژگان کلیدی: به اشتراک گذاری دانش، مدیریت دانش، رضایت شغلی

مقدمه

دانش به شکل گسترده، فارغ از رویکرد اقتصادی آن، به عنوان منبعی اساسی و مهم در سازمان‌ها می‌باشد (داونپورت و پروساک، ۱۹۹۸). از آنجا که عصر حاضر عصر یادگیری است، مدیریت دانش از ضروریات سازمان‌ها در چنین دورانی می‌باشد. در بسیاری از پژوهش‌ها مدیریت دانش به عنوان فاکتور مهم در حفظ مزیت رقابتی در سازمان مطرح شده است (همان منبع، ۱۹۹۸). از سوی دیگر به اشتراک گذاری دانش از فرآیندهای اصلی مدیریت دانش بوده و توجه قابل ملاحظه‌ای را به خود جلب نموده است. با توجه به ابعاد ضمنی و مشکل بودن تقلید از دانش و جایگزینی برای آن، به اشتراک گذاری دانش می‌تواند منبعی ارزشمند و مزیت رقابتی پایداری را برای سازمان‌ها بوجود آورد (ماتزler و میولر، ۲۰۱۱).

از آنجا که دانش منبعی ارزشمند برای توانمندسازی سازمان‌ها در جهت نوآوری و رقابت می‌باشد و می‌تواند منجر به آگاهی بخشی در میان کارکنان گردد، سازمان‌های موفق در جهان به چگونگی انتقال دانش کارکنان در گستره سازمان اهمیت بسیاری می‌دهند. در

¹ Davenport and Prusak

² Matzler and Mueller

عصر حاضر فشار بر انتقال دانش در سازمان‌ها افزایش یافته و سازمان‌ها به دنبال شناسایی موانع و تسهیل‌کننده‌های این مسیر هستند. امروزه سازمان‌ها به شناسایی و بهره‌برداری موثرتر از دارایی‌های نامشهود خود مبادرت بیشتری می‌ورزند و در میان این دارایی‌ها، دانش تنها دارایی شناخته‌شده‌ای است که با سهیم کردن و به اشتراک گذاشتن آن با دیگران، افزایش می‌یابد و این تسهیم و توزیع به رشد آن کمک می‌کند (کاظمی و وحیدی مطلق، ۱۳۹۳).

این باور وجود دارد که رضایت شغلی در کارکنان، باعث ایجاد وفاداری به سازمان می‌شود و کیفیت خروجی عملکرد کارکنان را افزایش می‌دهد (میرس و تیت‌جن، ۱۹۹۸)، از این رو دیگر عاملی که می‌توان رابطه آن با مبحث به اشتراک گذاری دانش را سنجید، میزان رضایت شغلی کارکنان است. رضایت شغلی خود موضوعی چندوجهی است که برای ارزیابی آن نظریه‌های مختلفی را می‌توان مدنظر قرار داد. در عمده پژوهش‌های صورت گرفته، مواردی چون روابط انسانی میان همکاران و یا امنیت شغلی از اساسی‌ترین مولفه‌های ایجاد رضایت‌مندی شغلی است. حال آنکه آنچه پیش‌تر در خصوص حفظ دانش فردی به منظور صیانت از موقعیت شغلی در سازمان به عنوان یکی از پارامترهای تعیین رضایت شغلی مطرح گردید می‌تواند با مفهوم به اشتراک گذاری دانش در تعارض باشد. در برخی از پژوهش‌هایی که اثر ویژگی‌های شخصیتی را بر تسهیم دانش بررسی نموده‌اند به یکی از عوامل مهم فردی یعنی رضایت شغلی که به زعم پژوهشگر می‌تواند متغیر تأثیرگذاری بر روی به اشتراک گذاری دانش باشد توجه چندانی نشده است. در نتیجه از آنجا که به اشتراک گذاری دانش به شدت قائم به افراد می‌باشد و همچنین رضایت شغلی می‌تواند تأثیر اساسی بر رفتار و رویکرد کارکنان در یک سازمان داشته باشد، اضافه شدن این متغیر نیز می‌تواند به عنوان یک فاکتور اساسی در بررسی رضایت شغلی کارکنان مورد ارزیابی قرار گیرد. از این رو در این پژوهش به بررسی رضایت شغلی نیز به عنوان مولفه‌ای برای سنجش ارتباط آن با به اشتراک گذاری دانش بهره برده‌ایم. ما در این پژوهش به دنبال پاسخ به این سوال بودیم که تأثیر رضایت شغلی آنها بر به اشتراک گذاری دانش را مورد سنجش قرار دهیم.

به اشتراک گذاری دانش

دانش یا شخصی می‌شود و یا در قالب مناسب برای استفاده نیازهای خاص کاربران توزیع می‌شود. دانش به یک زبان مشترک و با کمک ابزارهای مناسب به بیان در می‌آید تا قابل درک برای همه کاربران باشد. در برخی از سازمان‌ها، به اشتراک گذاری دانش امری طبیعی است اما در برخی دیگر هنوز این نگرش قدیمی که دانش قدرت است، حکمفرمایی می‌کند. بسیاری از سازمان‌های روشنفکر، استراتژی‌هایی را با هدف تدبیر این نگرش‌های منسوخ شده آغاز کرده‌اند. آنها عوامل انگیزشی متنوعی را به کار گرفته‌اند تا نشان دهند در زمینه تسهیم دانش در سازمان خود مصمم و جدی هستند. به عنوان مثال برخی از آنها، برای افرادی که دانش خود را در اختیار دیگران قرار می‌دهند، برنامه‌های قدردانی و پاداش‌دهی در نظر گرفته‌اند که از قدردانی در شرکت، درج در خبرنامه تا پرداخت پاداش‌های مادی قابل توجه را شامل می‌شود. برخی دیگر از شرکت‌ها، کارمندان خود را بر مبنای این که به چه میزان در فعالیت‌های تسهیم دانش مشارکت داشته‌اند ارزیابی نموده و برای آنها ترفیع و یا مرخصی‌های فوق‌العاده در نظر می‌گیرند. برای به اشتراک گذاری دانش روش‌های متفاوتی، بسته به نوع دانش وجود دارد. در مورد دانش آشکار (صریح) اشتراک دانش به دو روش مستند کردن دانش و تعامل صورت می‌پذیرد. مستند کردن در قالب فرم‌های کاغذی، مستند کردن در مخازن دانش و بانک‌های اطلاعاتی

¹ Myers and Tietjen

انجام می‌شود (نوناکا، ۱۹۹۴). تعامل به دو شکل تعامل چهره به چهره و تعامل افراد در بستر فناوری اطلاعات صورت می‌گیرد. در مورد دانش پنهان (ضمنی) اشتراک دانش تنها از طریق تعامل صورت می‌گیرد. تعامل به شکل چهره به چهره و تعامل از طریق فناوری اطلاعات از انواع راه‌های به‌اشتراک‌گذاری دانش پنهان است.

رضایت شغلی

عامل انسانی به عنوان اصلی‌ترین متغیر در فرآیند به‌اشتراک‌گذاری دانش شناخته می‌شود. به همین جهت متغیر مورد بررسی در این پژوهش هم حول محور همین عامل انسانی انتخاب شد. این متغیر مفهوم رضایت شغلی است.

رضایت شغلی به صورت گسترده در رشته‌های متعدد از جمله تجارت، روانشناسی و جامعه‌شناسی مورد مطالعه قرار گرفته است. انگیزه‌های افراد و نیازهایشان محرک و برانگیزاننده آنها در اقدامات و عملکردشان است. انگیزش، میل کار کردن تعریف شده است و کار باید بتواند برخی از نیازهای افراد را برآورده سازد. اگر هدفی برای فرد از ارزش و اهمیت بیشتری برخوردار باشد فرد برای دستیابی به آن فعالیت بیشتری انجام خواهد داد، تا جایی که همتایان با استعدادتر را از میدان به در کند. احساس رضایت منجر به تحریک فرد برای تلاش بیشتر و کارایی مطلوب‌تر می‌شود. اگر انتظارات فرد از حرفه‌اش برآورده شود و به هدفی که از انتخاب شغل خود داشته است برسد حس رضایت در او ایجاد شده و خود را موفق احساس می‌کند (بروس ای شرتزر، ۱۳۶۹). رضایت شغلی؛ مجموعه‌ای از احساسات و باورها است که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند (جورج و جونز، ۱۹۹۹). رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد (عبدالله شفیق آبادی، ۱۳۷۶). رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود (بروس ای شرتزر، ۱۳۶۹).

رضایت شغلی مفهومی بسیار گسترده است و از این رو در تعاریف ساده بالا قابل تبیین نیست. هاپاک^۱ رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی تعریف می‌کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده‌های اشتغال در زمان‌های متفاوت دارد، به طرق گوناگون از شغلش احساس رضایت می‌نماید (شفیق آبادی، ۱۳۷۶).

بخشی از رضایت شغلی از مقایسه شرایط واقعی کار با انتظارات از کار و بخش دیگر از طرز تلقی افراد نسبت به کار حاصل می‌شود. پس در محیط کار طرز تلقی‌های فرد می‌تواند عاملی برای ایجاد انگیزه و رضایت باشد. در واقع طرز تلقی میزان احساس مثبت فرد نسبت به هدف یا موضوع خاص می‌باشد. همانطور که قبلاً گفته شد ادراک فرد از شغلش بهتر از شغل بوده و طرز تلقی فرد از شغل باید در طراحی شغل و انگیزش مدنظر باشد (رفتار سازمانی، گریفین، ترجمه الوانی). کینزبرگ و همکاران رضایت شغلی را به دو نوع تقسیم می‌نمایند. اول رضایت بیرونی که از دو منبع حاصل می‌شود. یکی احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت به‌دست می‌آورد و نیز لذتی که بر اثر مشاهده یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی، به‌ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی

¹ Nonaka

² Happok

به دست می آید. دیگر رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر است. از جمله این عوامل می توان شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش و نوع کار و روابط موجود میان کارگر و کارفرما را ذکر نمود. ضمناً رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است.

تحقیقات انجام شده

- مدهوشی و جباری (۱۳۹۲) در پژوهش خود که به روش داده کاوی نظریه بنیانی بوده است به اکتشاف عوامل موثر بر به اشتراک گذاری دانش در میان اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها پرداخته‌اند. یافته‌های آنها حاکی از آن است که ۴ عامل پیوند عاطفی - اجتماعی، ارزش بازاری، رشد و ارتقای فردی، الزامات (بیرونی و درونی) از جمله مهمترین عوامل به اشتراک گذاری دانش در میان اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها هستند.

- پهلوانی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی و اولویت بندی عوامل فرهنگی موثر بر به اشتراک گذاری دانش در مراکز تحقیق و توسعه پتروشیمی پرداخته‌اند که در آن عوامل موثر در فرهنگ سازمانی را در موفقیت فرآیند به اشتراک گذاری دانش بررسی نموده‌اند. آنها از روش میدانی و با ابزار پرسشنامه، دریافته‌اند که هر ۵ فرضیه آنها مبنی بر اعتماد متقابل میان افراد، ارتباطات کارکنان، سیستم‌های اطلاعاتی، سیستم پاداش و ساختار سازمانی به ترتیب مهمترین نقش‌های شناخته شده در زمینه برداشتن موانع بر سر به اشتراک گذاری دانش را ایفا می کنند.

- اخوان و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان مدل کاربردی به اشتراک گذاری دانش کارکنان و مقایسه آن در مراکز تحقیقاتی و تولیدی، به بررسی مدل های مختلف ارائه شده درخصوص به اشتراک گذاری دانش پرداخته است. در نتیجه پژوهش مشخص گردیده دو عامل موثر شامل عوامل انگیزشی و علاقه به روش‌های تسهیم دانش، مدل کاربردی در به اشتراک گذاری دانش است. پژوهش نشان داده است که این مدل در مقایسه محیط‌های مختلف تحقیقاتی در بیش از ۶۰ درصد مواقع منجر به رفتار به اشتراک گذاری دانش گردیده است. مدل کاربردی این پژوهش با استفاده از معادلات ساختاری (SEM) و نرم افزار Liserl 8.8 در هر یک از محیط‌های تحقیق مورد تأیید قرار گرفته است.

- تقوی فرد و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش بین کارکنان، به بررسی نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش در میان کارکنان اداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران پرداخته است. جامعه آماری ۱۲۰ نفر در پژوهش از نوع پیمایشی با ابزار پرسشنامه انتخاب شده بود. نتایج این پژوهش نشان می‌داد بین اعتماد سازمانی (اعتماد افقی، عمودی و نهادی) و تسهیم دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و همچنین مشخص شد که مولفه اعتماد افقی دارای بیشترین ضریب همبستگی و مولفه اعتماد عمودی دارای کمترین ضریب همبستگی با تسهیم دانش است.

- هادی زاده و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان رابطه بین تسهیم دانش و نوآوری در سازمان‌های خدمات مالی: بانک رفاه که با ابزار پرسشنامه و ۹۶ نمونه آماری صورت گرفته معین کرده است که رابطه معنادار و مثبت میان تسهیم دانش و نوآوری وجود دارد. همچنین میان متغیرهای تسهیم دانش آشکار، تسهیم دانش پنهان، تسهیم دانش استراتژیک، تسهیم دانش کارشناسی با نوآوری نیز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

- تونگ و همکارانش (۲۰۱۴) در پژوهش خود به دنبال بررسی وجود تأثیر متقابل به اشتراک گذاری دانش با فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی در شرکت های حوزه ارتباطات هنگ کنگ بوده اند و با بررسی به نمونه ۲۲۸ نفری از افراد شاغل در این حوزه متوجه گردیده اند که این فرهنگ سازمانی بر روی به اشتراک گذاری دانش و رضایت شغلی تأثیر معناداری می گذارد.
- سید شاه عالم و همکاران^۲ (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان بررسی رفتار به اشتراک گذاری دانش در میان کارکنان شرکت کوچک و متوسط در مالزی، با نمونه گیری از شرکت هایی در دو ایالت کشور مالزی به این نتیجه رسیده است که سیستم های پاداش، فرهنگ، اعتماد میان کارکنان و تکنولوژی، چهار فاکتور کلیدی هستند که بر رفتار به اشتراک گذاری دانش در شرکت ها تأثیر می گذارد.

روش پژوهش

پژوهش صورت گرفته از لحاظ هدف کاربردی و روش انجام پژوهش همبستگی بود. نوع بررسی به صورت میدانی و گردآوری داده ها به صورت پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه استاندارد صورت گرفت و تحلیل داده ها از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این تحقیق از میان کارکنان تخصصی ادارات حوزه های بین الملل و ارزی، نظارت و بازرسی و نیز حوزه اقتصادی که پست هایی چون کارشناس و محقق (یا سمت های با شرح شغلی مشابه) و سطوح بالاتر تا ریاست دوایر ادارات را احراز نموده اند، انتخاب شد. عموم جامعه آماری از سطح تحصیلی حداقل کارشناسی برخوردار بودند. تعداد کل جامعه آماری ۴۰۱ نفر بود که برای تعیین تعداد نمونه ها از جدول مورگان و کرجسی و فرمول کوکران استفاده شد. و با توجه به حجم جامعه آماری میزان نمونه قابل بررسی براساس جدول مورگان ۱۹۶ نمونه می باشد. جهت جمع آوری اطلاعات از پرسش نامه استاندارد استفاده شد. متغیر رضایت شغلی با پرسشنامه ای استاندارد رضایت شغلی مینه سوتا شامل ۱۹ سوال بود. برای متغیر تسهیم دانش نیز پرسشنامه ای استاندارد که توسط چنگ و لی^۳ شامل ۱۰ سوال است استفاده شد.

پرسشنامه رضایت شغلی

در این پژوهش منظور از رضایت شغلی نمره ای است که کارکنان به سوالات ۱۹ گویه ای پرسشنامه ای رضایت شغلی می دهند. این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت (کاملاً مخالف: ۱، مخالف: ۲، نظری ندارم: ۳، موافق: ۴، کاملاً موافق: ۵) می باشد. هدف این پرسشنامه بررسی ابعاد رضایت شغلی در ۶ بعد سیستم پرداخت دستمزد و پاداش (سوالات ۱، ۲، ۳)، نوع شغل (سوالات ۴، ۵، ۶، ۷)، فرصت های پیشرفت (سوالات ۸، ۹، ۱۰)، جو سازمانی (سوالات ۱۱، ۱۲)، سبک رهبری (سوالات ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶)، شرایط فیزیکی (سوالات ۱۷، ۱۸، ۱۹) می باشد. تحلیل پرسشنامه بر اساس میزان نمره ای کسب شده بدین صورت خواهد بود که نمره های به دست آمده را جمع می شود. اگر نمرات پرسشنامه بین ۱۹ تا ۳۸ باشد، میزان رضایت شغلی در این جامعه ضعیف بوده، در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۳۸ تا ۵۷ باشد، میزان رضایت شغلی در سطح متوسطی می باشد و در نهایت نمرات بالای ۵۷ نشان دهنده ای میزان رضایت شغلی بسیار خوب می باشد. در خصوص پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا که از مطالعات دانشگاه مینه سوتا در پروژه تطبیق شغلی حاصل گشته و در دنیا بسیار مورد استفاده قرار گرفته نیز باید ذکر شود که روایی آن چندین مرتبه و توسط پژوهشگران

¹ Tong et al. (2014)

² Shah Alam S. et al.

³ Cheng and Lee

مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. بطور مثال روایی این پرسشنامه توسط سه تن از اساتید در پژوهش محمدی (۱۳۹۰) مورد تأیید قرار گرفته است و پایایی آن بر اساس آلفای کرونباخ ۰/۸۶ می باشد.

پرسشنامه تسهیم دانش

پرسشنامه تسهیم دانش توسط چنگ و لی طراحی شده و منظور از تسهیم دانش نمره‌ای است که کارکنان به سوالات ۱۰ گویه‌ای آن می دهند. این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت (کاملاً مخالف: ۱، مخالف: ۲، نظری ندارم: ۳، موافق: ۴، کاملاً موافق: ۵) می باشد و از سه بخش تشکیل شده است. در این پرسشنامه تسهیم دانش، در سه بعد تسهیم دانش فردی (سوالات ۱ تا ۵)، تسهیم فرصت یادگیری (سوالات ۶ تا ۸) و تشویق به انگیزه یادگیری (سوالات ۹ و ۱۰) مورد بررسی قرار گرفته است. پرسشنامه مربوط به تسهیم دانش، پرسشنامه توسط چنگ و لی طراحی شده و روایی آن به تایید سه تن از اساتید حوزه مدیریت رسیده است. در نهایت برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون های آماری در دو سطح توصیفی مانند شاخص های پراکندگی و استنباطی نظیر تحلیل رگرسیون استفاده شد.

نتایج

یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش: جدول ۱ اطلاعات توصیفی متغیرهای پژوهش را نشان می دهد.

6

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار میزان متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار
اشتراک گذاری دانش	۱۸/۱۴	۱/۲۱
رضایت شغلی	۴۱/۹۹	۲/۰۸

جدول ۲- کجی و کشیدگی مقیاس ها

مقیاس ها	کجی	خطای استاندارد کجی	کشیدگی	خطای استاندارد کشیدگی
اشتراک گذاری دانش	۱/۴۷۵	۰/۱۷۴	۱/۱۵۰	۰/۳۴۶
رضایت شغلی	۰/۷۵۳	۰/۱۷۴	-۱/۲۰۶	۰/۳۴۶

بررسی نرمال بودن داده ها:

در جدول ۲ کجی و کشیدگی متغیرها پژوهش که نرمال بودن کشیدگی یا چولگی داده ها را نشان می دهد آورده شده است. مقدار این عدد باید مابین ۲+ تا ۲- باشد. همانطور که مشاهده می گردد این مقدار در مقیاس های پژوهش بین ۲+ تا ۲- قرار دارد، بنابراین نیازی به تبدیل داده ها نمی باشد.

چندهم خطی و تک خطی:

چندهم خطی^۱ زمانی وجود دارد که متغیرهای پیش بین رابطه قوی با همدیگر داشته باشند. تک خطی زمانی اتفاق می افتد که یک متغیر پیش بین در واقع ترکیبی از متغیرهای پیش بین دیگر باشد. در مورد پیش فرض تک خطی نمره خرده مقیاسها وارد تحلیل شد و همزمان با آن هیچ نمره کلی که از مجموع خرده مقیاسها حاصل شده باشد، وارد معادلات رگرسیونی نگردید. به منظور تشخیص چند هم خطی از دو آزمون Tolerance و VIF استفاده گردید. در آزمون Tolerance مقدار به دست آمده، نباید کمتر از ۰/۱ و در آزمون VIF مقدار به دست آمده، نباید بالای ۱۰ باشد. نتایج دو آزمون یاد شده نشان می دهد که از مقادیر ملاک تخطی صورت نگرفته و احتمال چند هم خطی بودن رد می گردد. این پیش فرض در جدول مربوط به رگرسیون گزارش می شود.

آزمون کالموگراف- اسمیرنوف:

به منظور مشخص شدن توزیع دادهها از این آزمون استفاده می شود. در این آزمون اگر سطح معناداری بالاتر از ۰/۰۵ باشد، در این صورت گفته می شود که دادهها نرمال است. این آزمون به دو شیوه زیر نوشته می شود:

دادهها نرمال است (دادهها از جامعه نرمال به دست آمده است) H_0 :

دادهها نرمال نیست (دادهها از جامعه نرمال نیامدهاند) H_1 :

اگر سطح معناداری از مقدار خطا بالاتر باشد، فرض H_0 تأیید می شود و می توان گفت که دادهها نرمال است. طبق نتایج جدول ۳ داده های پژوهش نرمال هستند.

جدول ۳- نتایج آزمون کالموگراف متغیرهای پژوهش

نتیجه آزمون	سطح معناداری	آماره کالموگراف	مقیاسها
دادهها نرمال است	۰/۲۰۳	۱/۲۵۵	اشتراک گذاری دانش
دادهها نرمال است	۰/۲۲۰	۱/۲۱۲	رضایت شغلی

آزمون فرضیه:

تأثیر رضایت شغلی بر اشتراک گذاری دانش کارکنان به چه صورت است؟

نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش در جدول ۴ گزارش می شود.

نتایج بدست آمده از جدول ذیل نشان می دهد که بین رضایت شغلی با اشتراک گذاری دانش رابطه مثبت معنادار وجود دارد. ($p < ۰/۰۵$).

جدول ۴- همبستگی پیرسون بین رضایت شغلی با اشتراک گذاری دانش

متغیرهای پژوهش	اشتراک گذاری دانش
رضایت شغلی	۰/۲۹۸*

* $p < ۰/۰۵$

¹ Multicollinearity

² Singularity



علاوه بر تحلیل همبستگی، به منظور تعیین دقیق تر رابطه و همچنین تشخیص سهم متغیر پیش بین در تبیین متغیر ملاک از تحلیل رگرسیون استفاده شد.

جدول ۵- خلاصه آزمون دوربین- واتسون

آزمون دوربین واتسون	خطای معیار برآورد	R^2 تعدیل شده	R^2	R	رضایت شغلی
۱/۷۷	۹/۷۷	۰/۰۸۴	۰/۰۹۸	۰/۲۹۸	

آزمون دوربین واتسون مفروض استقلال مشاهدات را آزمون می کند. بر این اساس می توان گفت که اگر مقدار آماره ی این آزمون بین ۱/۵ الی ۲/۵ قرار داشته باشد، می توان استقلال مشاهدات را پذیرفت و تحلیل را دنبال کرد. مقدار این آماره در پژوهش حاضر برای رضایت شغلی برابر با ۱/۷۷ است که نشان دهنده ی تأیید استقلال مشاهدات است.

جدول ۶: آنالیز واریانس

8

شاخص آماری	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری (P)
رگرسیون	۱۸۰۵/۸۳۴	۱	۱۸۰۵/۸۳۴	۱۸/۹۰۵	۰/۰۰۱
باقیمانده	۱۸۵۳۰/۸۷۵	۱۹۴	۹۵/۵۲۰		
مجموع	۲۰۳۳۶/۷۰۹	۱۹۵			

در جدول ۶ مقدار R و R^2 و R^2 تعدیل شده مشاهده می گردد. در این جدول مقدار R^2 تعدیل شده بسیار مهم بوده و میزان برازندگی مدل را نشان می دهد. مقدار این عدد بین صفر تا یک می باشد که هر چه به یک نزدیکتر باشد، دقت بیشتر مدل را نشان می دهد. همانطور که مشاهده می گردد این مقدار در تحلیل فوق برای رضایت شغلی برابر ۰/۰۸۴ با است که نشان می دهد ۸ درصد تغییرات اشتراک گذاری دانش به رضایت شغلی وابسته است. علاوه بر این در جدول ۷ مقدار ANOVA گزارش شده که آن مقدار اعتبار

جدول ۷- ضریب رگرسیون

متغیر	B	خطای استاندارد	ضرایب استاندارد شده	t	سطح معناداری
رضایت شغلی (Constant)	۱۲/۰۰۷	۱/۵۷۵		۷/۶۲۲	۰/۰۰۱
رضایت شغلی	۰/۱۴۶	۰/۰۳۴	۰/۲۹۸	۴/۳۴۸	۰/۰۰۱

آماره ی مدل را ارزیابی می کند.

با توجه به جدول ۷، سطح معناداری ($p < 0/05$) قرار دارند، بنابراین می‌توان تاثیر متغیر پیش‌بین را بر اشتراک‌گذاری به لحاظ آماری پذیرفت. حال با توجه به اینکه ضریب رگرسیون معنادار می‌باشد، می‌توان بوسیله جدول ضریب رگرسیون استاندارد شده و استاندارد نشده میزان اهمیت و معناداری هریک از متغیر پیش‌بین را در تعیین متغیر ملاک به تفکیک مشخص نمود.

بر اساس جدول ۷ و سطوح معناداری، به منظور پیش‌بینی اشتراک‌گذاری دانش رضایت شغلی معنادار بوده و می‌تواند این متغیر را پیش‌بینی کند. با توجه به ضرایب بتا، می‌توان گفت تغییر به اندازه یک انحراف معیار در رضایت شغلی باعث ۰/۲۹ انحراف معیار تغییر در اشتراک‌گذاری دانش می‌شود.

نتیجه‌گیری

امروزه دانش یکی بزرگترین مزیت‌های رقابتی پایدار در سازمان‌هاست و مدیریت دانش اساسی‌ترین رویکرد برای موفقیت در دستیابی به اهداف یک سازمان است. به اشتراک‌گذاری دانش به عنوان یکی از مهمترین ارکان فرآیند مدیریت دانش شناخته می‌شود. مدیرانی که اهمیت به اشتراک‌گذاری دانش و نقش کلیدی آن را در رشد و توسعه‌ی سازمان‌های خود درک کرده‌اند، تلاش خود را در راستای ایجاد شرایطی به کار خواهند گرفت که رفتار به اشتراک‌گذاری دانش به سهولت از سوی کارکنان صورت گیرد. از آنجا که عوامل شناسایی شده موثر در به اشتراک‌گذاری دانش دارای ابعاد پیچیده و متنوعی است، شناخت مدیران از مولفه‌های موثر در آن می‌تواند در فراهم آوردن راهبرد مناسب در این خصوص حیاتی باشد. همچنین می‌دانیم که به اشتراک‌گذاری دانش یک رفتار است و رفتار امری انسانی است که می‌تواند ناشی از عوامل مختلفی باشد.

طبق یافته‌های این پژوهش مولفه رضایت شغلی در میان کارکنان بانک مرکزی، رابطه مثبت معناداری با اشتراک‌گذاری دانش دارد؛ همین مؤلفه، در مطالعه آهی (۱۳۹۳) با عنوان بررسی عوامل روانشناختی موثر بر تسهیم دانش با تعیین نقش میانجیگری رضایت شغلی، مورد ارزیابی واقع شده اما مورد تأیید قرار نگرفته است.

رضایت شغلی یکی از اساسی‌ترین مفاهیم در رفتار سازمانی است که خود متاثر از عوامل بسیاری می‌باشد. رضایت شغلی در بروز رفتار و عملکرد کارکنان یک سازمان بسیار اثرگذار است. این اثرگذاری منشا مطالعات و نظریه‌های فراوانی بوده است که در آنها به وجوه مختلفی که موثر بر آن می‌باشد اشاره می‌شود. تأثیر این عوامل در ایجاد و یا عدم ایجاد رضایت شغلی خود می‌تواند دلیل بروز رفتارهای متفاوتی در افراد باشد.

ایجاد مزیت رقابتی پایدار و تلاش مستمر برای حفظ و گسترش این مقوله از مهمترین اهداف استراتژیک سازمانی است که مدیریت منابع انسانی با به اشتراک‌گذاری دانش در سطح داخلی در میان کارکنان و در سطح بیرونی، بین سازمان با دیگر مجموعه‌های سازمانی مرتبط، به دنبال تحقق آن است. از این رو در عصر کنونی، تقویت سازمان در جهت گسترش دانش و به اشتراک‌گذاری آن در میان کارکنان خود و نیز با سایر سازمان‌ها، موضوعی بسیار با اهمیت است.

از آنجا که تقویت به اشتراک‌گذاری دانش از مهمترین عوامل حفظ دانش، گسترش و ارتقا آن در سازمان می‌باشد، شناسایی مولفه‌های موثر بر اشتراک‌گذاری دانش می‌تواند راهبرد موثری برای مدیریت منابع انسانی در سازمان تلقی گردد.

با توجه به نتایج دست آمده در این مطالعه و نظر به مطالعات متعدد پیشین، اثر بالا بردن سطح رضایت شغلی، در ارتقا کیفی عملکرد بسیاری از بخش‌های کاری سازمان اثبات گردیده است و در این پژوهش نیز رابطه مثبت این مولفه با اشتراک‌گذاری دانش اثبات شد. در این خصوص به طور مشخص برای این سازمان می‌توان پیشنهاد نمود آن جنبه از ابعاد رضایت شغلی که میانگین نمره کمتری در میان جامعه آماری کسب نموده‌اند مورد مطالعه و بررسی مجدد قرار گرفته و سازمان نسبت به بهبود آن جنبه‌ها اقدام و اهتمام نماید.

این پژوهش به صورت مقطعی انجام شده است. بنابراین ممکن است در مواردی علیت پاسخگویی پرسش‌شوندگان متأثر از شرایط زمانی باشد.

مراجع

- آهی، رقیه، (۱۳۹۳)، "بررسی اثر ادراک از سیاست در سازمان و ویژگی‌های شخصیتی بر تسهیم دانش از طریق رضایت شغلی کلی کارکنان"، پایان نامه کارشناسی ارشد
- داوینپورت، تامس و لارنس پروساک، (۱۹۹۸)، مدیریت دانش، مترجم دکتر حسین رحمان سرشت، ناشر شرکت طراحی مهندسی و تامین قطعات ایران خودرو واحد آموزش
- کاظمی، مهدی؛ وحیدی مطلق، طیبه؛ وحیدی مطلق، سمانه؛ (۱۳۹۳)، "بررسی تأثیر عوامل اثرگذار بر اشتراک دانش در جوامع مجازی ایرانی"، پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال هفتم، شماره بیست و سوم، صص ۱۲۸-۱۰۷
- شرتز، بروس ای، (۱۳۶۹)، بررسی و برنامه ریزی زندگی شغلی، ترجمه زندی پور، تهران، ناشر فردوس
- شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۷۶)، "راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای"، نشر رشد
- مدهوشی، مهرداد و جباری، نگین. (۱۳۹۲)، "نظریه برخواسته از داده‌کاوی کیفی در به‌اشتراک‌گذاری دانش و طراحی مقیاس بومی آن"، فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، صص ۸۳-۱۰۴
- پهلوانی، معصومه؛ پیرایش، رضا؛ علیپور، وحید و باشکوه، محمد، (۱۳۸۹)، "بررسی و اولویت‌بندی عوامل فرهنگی موثر در به‌اشتراک‌گذاری دانش در مراکز تحقیق و توسعه پتروشیمی"، مجله مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۴، صص ۳۶-۹
- اخوان، پیمان؛ امیران، حیدر و رحیمی، اکبر، (۱۳۹۳)، "مدل کاربردی اشتراک‌گذاری دانش کارکنان و مقایسه آن در مراکز تحقیقاتی و تولیدی"، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت دانشگاه جامع امام حسین، زمستان ۱۳۹۳، شماره ۴، صص ۱۸۳-۲۰۵
- تقوی‌فرد، محمد؛ تقوی حاجیان، معصومه؛ پورسیاح، الهام و طحان، مرتضی. (۱۳۹۳)، "نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش بین کارکنان"، فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، زمستان ۱۳۹۳، صص ۷۹-۹۹
- هادی‌زاده مقدم، اکرم؛ قلیچ‌لی، بهروز و محبی، پروین. (۱۳۹۲)، "بررسی رابطه بین تسهیم دانش و نوآوری در سازمان خدمات مالی: بانک رفاه کارگران"، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران، شماره ۱، بهار ۱۳۹۲، صص ۲۰۱-۲۲۰
- محمدی، صلاح‌الدین، (۱۳۹۰)، "بررسی رابطه بین هویت سازمانی رضایت شغلی و تعهد سازمانی در میان دبیران دوره دبیرستان شهرستان سنندج"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران
- Tong, canon, Wong, Anthony, Wong, Chesney, (2014), "The Effects of Employment Opportunity on Organizational Commitment and Intention to Quit in China's IT Outsourcing Industry", EP, Volume 3 Number 3, 243-270
- Shah Alam, Syed, Zaini, Abullah, Amir Ishak, Noormala. (Apr. 2009), "Assessing knowledge sharing behavior among employees in SMEs: An Empirical study", International Business research
- George J. M. and Jones, G. R. (1999), "Organizational spontaneity in context", Human Performance, 10, 153-170.
- Tietjen, M, Myers, R., (1998) "Motivation and job satisfaction", Management Decision, Vol. 36 Iss: 4, pp.226 – 231
- Nonaka, I., (1994), "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation, Organization Science", Vol. 5, No. 1, p. 14.
- Matzler, K.; Renzl, B.; Mooradian, T.; Krogh, G. V.; Mueller, J., (2011), "Personality traits, affective commitment, documentation of knowledge, and knowledge sharing", The International Journal of Human Resource Management, 22(2), 296-310.