



بررسی رابطه مدیریت دانش با اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان

نمونه موردی کارکنان بانک مسکن سرپرستی شعب جنوبشرق استان
تهران

علاالدین اعتماد اهری^۱

امیرحسین محمد داودی^۲

هانیه عسکری کچوسنگی^۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه مدیریت دانش با اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان بانک مسکن در سال ۹۴ است. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بوده و جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان بانک مسکن (سرپرستی شعب جنوبشرق استان تهران) می باشد که بر اساس آخرین آمار تعداد آنها ۴۸۰ نفر می باشد و بر اساس روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۲۱۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ۹۶ نفر (۴۴/۹٪) از پاسخ دهندگان مرد و ۱۱۸ نفر (۵۵/۱٪) از پاسخ دهندگان زن می باشند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش، شامل سه پرسشنامه مدیریت دانش، اعتماد سازمانی و رضایت شغلی می باشد که بین شعب بانک توزیع گردیده است. یافته های پژوهش نشان داد که مدیریت دانش و تمامی ابعاد آن- خلق دانش، تسهیم دانش، کاربرد دانش و ذخیره دانش- با اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان بانک مسکن رابطه معناداری دارد. نتایج همچنین نشان داد که بین اعتماد سازمانی و ابعاد آن (اعتماد

۱- استادیار دانشکده علوم تربیتی و مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، رودهن، ایران
ala.etemad@gmail.com

۲- استادیار گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه، ساوه، ایران
adavoudi838@yahoo.com

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
hanieh3261@hotmail.com



نهادی، عمودی و جانبی) با رضایت شغلی کارکنان بانک مسکن رابطه وجود دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، اعتماد سازمانی، رضایت شغلی

مقدمه

رضایت شغلی تاثیر متقابلی روی فرد و سازمان داشته و خود باعث نوآوری، خلاقیت در کار، افزایش میزان تولید و یا خدمات می شود. کارکنانی که از رضایت اندکی برخوردارند به طور معمول به نرخ‌های بالای جایگزینی گرفتار می شوند و احتمال دارد چشم به جاهای دلخواه‌تر بدوزند، در حالیکه کارکنانی که از رضایت بیشتری برخوردارند در جای خود باقی می مانند (جعفری و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲۲۵).

زندگی در دنیای رقابتی و چالش برانگیز امروز، بدون تلاش در همسویی با تحولات فزاینده علم و فن آوری میسر نیست و تنها رمز بقاء، احراز مزیت رقابتی قابل قبول در عرصه رقابت های ملی و بین المللی است. سازمان‌های پیشرو امروز، از ویژگی دانشگری و دانایی محوری لازم برخوردار هستند و ضمن شناسایی شکاف های موجود، همواره برای پر کردن آن و خلق دانایی جدید تلاش می کنند (ابیلی و موفقی، ۱۳۸۶، ص ۵۴).

سازمان هایی که به طور موفقیت آمیزی تسهیم دانش را در بین کارکنان خود تشویق می کنند، بهبود عملکرد سازمانی خود را تضمین می کنند (آرگوت و اینگرام^۴، ۲۰۰۰، ص ۱۳۱).

از طرف دیگر می توان گفت که اعتماد سازمانی در سازمان، منجر به رضایت و دلگرمی کارکنان شده و در نهایت تغییر بینش و نگرش فرد نسبت به وظایف و شغل خود را به دنبال خواهد داشت. این امر خود منجر به تعهد شغلی فرد و فعالیت او در جهت تحقق اهداف فردی و سازمانی خواهد شد (بنی‌طبا و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۷۰)

⁴.Argote & Ingram



مفهوم دانش و مدیریت دانش

دانش منبعی برای بقا و شرط موفقیت سازمانها دستیابی به دانش مربوط و فهم عمیق در تمامی سطوح است. تحلیل گران برآورد می کنند که بدون اعمال مدیریت دانش، بیش از ۸۰ درصد اطلاعاتی که کارکنان در عمل و اجرا به دست می آورند، در سازمان نامشهود بوده و گویی ذخایر پنهان و غیرقابل استفاده از دید مدیریت هستند و در حقیقت باید آنها را منابع اطلاعاتی اتلاف شده نامید (زارع خلیلی، ۱۳۹۰، ص ۳۲).

به روایتی دیگر دانش عبارت است از اطلاعات دسته بندی شده و مرتبط که در سازمان کاربرد اجرایی و عملی یافته اند. به بیانی دیگر؛ دانش عبارت است از مجموعه باورها، مهارت ها، شناخت ها، تئوری ها، مقررات و اقدامات عملی که سازمان و افراد آن را در اختیار دارند و برای اتخاذ تصمیمات و حل مسایل مختلف از آن استفاده می کنند (باقری و سلاجقه، ۱۳۸۹، ص ۷۷).

اغلب کتاب های مربوط به حوزه تکنولوژی با تعدادی تعریف شروع می شود، اما تعریف مدیریت دانش کار آسانی نیست. نویسندگان مختلف از دیدگاه های مختلف و با رویکرد های متفاوت و انگیزه های گوناگون، به تعریف مدیریت دانش پرداخته اند. اغلب، مدیریت دانش به طور کلی تعریف شده و آن را به عنوان هر آنچه که سازمان برای داشتن نحوه انجام وظایف و فعالیت هایش نیاز دارد، تعریف کرده اند. این تعریف از مدیریت دانش، شامل دانش رسمی، قوانین برنامه ها و رویه ها و دانش فنی ناملموس، مهارت ها و تجارب افراد است. پیشرفت فناوری های اطلاعاتی و ارتباطاتی از قبیل سیستم های



کامپیوتری، ابزارهای گروهی، اینترنت و اینترنت این نکته را به اثبات رسانده است که در حال حاضر ارزش مدیریت دانش از لحاظ فنی کمتر از یک موضوع اساسی و حیاتی سازمانی نمی باشد (دیویس^۵، ۲۰۰۵، ص ۸۶).

منزعه با مفهوم دانش به قدمت تاریخ تفکر انسان است. همه اندیشمندان از افلاطون گرفته تا دکارت و کانت در جستجوی اصطلاحی بودند که ماهیت دانش را بیان کند (عدلی، ۱۳۸۴: ۵۰)

اصطلاح سرمایه هوشی اولین بار توسط فی ول در سال ۱۹۶۹ به کار رفت. بعدها ادوینسون، اسکاندا و سالیوان نیز اصطلاح سرمایه هوشی و ارزشهای پنهان را به عنوان دانشی که قابلیت تبدیل به ارزش را دارد به کار بردند.

در سال ۱۹۸۸ اصطلاحات سرمایه دانش و دارائی های غیرملموس توسط سویبی پیشنهاد شد. در اواسط دهه هشتاد نوناکا، برای اولین بار اصطلاح مدیریت دانش را به کار برد و اصطلاح مدیریت دانش به طور رسمی در فرهنگ واژگان در سال ۱۹۸۹ ثبت شد. (همان، ۱۳۸۴: ۵۱-۵۰)

اورنسون و توربن بیان می کنند: توافقی روی تعریف مدیریت دانش وجود ندارد و این عدم توافق بیشتر ناشی از پیچیدگی و ابهام در مفهوم دانش است.

درذیل نمونه هایی از معروف ترین تعاریف مدیریت دانش بیان شده است:

مکینتاش، (۱۹۹۹)، مدیریت دانش، تجزیه و تحلیل مورد نیاز دانش است که شامل فرایندهای برنامه ریزی و کنترل برای توسعه دارائی های دانش برای نیل به هدف های سازمانی می باشد.

دافوس، (۲۰۰۳)، مدیریت دانش ترکیب فرایندهای اداره، کنترل، خلاقیت، اشاعه و اعمال قدرت دانش در سازمان است و هدف اصلی آن اطمینان از این است که شخص نیازمند، دانش مورد نیاز خود

⁵. Davis



را در زمان مناسب به دست آورد، به گونه ای که توانایی تصمیم گیری به موقع و درست برای او ممکن شود.

اسکیم، (۲۰۰۳)، مدیریت دانش عبارت است از مدیریت سیستماتیک و آشکار دانش که با فرایندهای خلق، جمع آوری، سازماندهی اشاعه و کاربرد دانش پیوند دارد.

امروزه در جوامع اطلاعاتی، دانش به عنوان یک منبع کلیدی رشد و توسعه شناخته شده است. حرکت جوامع به سوی جامعه دانشی، که اقتصاد دانشی و اقتصاد یادگیرنده از مشخصه های اصلی آن می باشد، این موضوع را تایید می کند. (نوناکا و همکاران^۶، ۲۰۰۰، ص ۷).

تسهیم دانش موضوعی مهم برای سازمان ها جهت توسعه مهارت ها و شایستگی هایی است که موجب نوآوری می شود و نوآوری هنگامی رخ خواهد داد که دانش کارکنان در سازمان تسهیم می شود. از دلایل اهمیت تسهیم دانش آن است که موجب کاهش هزینه ها، بهبود عملکرد، بهبود ارائه خدمات به مشتریان، کاهش زمان توسعه محصولات جدید، کاهش زمان تأخیر در تحویل کالاها به مشتریان و در نهایت، کاهش هزینه مربوط به یافتن انواع ارزشمند دانش در داخل سازمان می شود (کریمی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۵۱).

بنابراین عامل موفقیت سازمان ها در عصر اطلاعات و همچنین در صحنه های رقابتی پیش روی آنها، حرکت به سوی دانش محوری و به تبع بکارگیری سیستم مدیریت دانش در سازمان می باشد. (لویه^۷، ۲۰۰۸، ص ۱۵۷).

اعتماد سازمانی و اهمیت و ضرورت ایجاد آن در سازمان

مفهوم اعتماد از جمله مفاهیمی است که از سوی صاحب نظران رشته های علمی مختلف، مورد توجه و بررسی قرار گرفته است.

^۶. Nonaka et al

^۷. Loye



در واقع محققان در این رشته ها، موضوع مشابهی را از رویکرد های مختلف مورد بررسی قرار داده اند، که هر یک بر جنبه های خاصی از مفهوم اعتماد تمرکز کرده اند که این امر خود منجر به ارائه ی تعریفی ناقص از سازه ی اعتماد شده است (لویسکی و همکاران^۸، ۱۹۹۸).

در حقیقت اعتماد، باور ما به این امر است که دیگران همان کاری را انجام می دهند که ما از آن ها انتظار داریم، بدون اینکه آن ها تحت نظارت باشند (لیویس^۹، ۲۰۰۷، ص ۶۵).

پورس^{۱۰} (۲۰۰۷، ص ۴۸) معتقد است هنگامی که روابط شخصی یا نهادی از اعتماد بالایی برخوردار باشد، افراد عموماً تمایل دارند در تبادلات اجتماعی مشارکت و به طور مشخص همکاری کنند، اعتماد با افزایش تعاملات، کاهش هزینه کنترل کاهش فرصت طلبی، عملکرد سازمانی را بهبود می بخشد. تمایل به همکاری متقابل، احتمال رفتارهای سودجویانه و انگیزه های منفی در سازمان را کاهش می دهد و هرچه قدر میزان اعتماد افزایش یابد، تمایل به راه حل های همکارانه بیشتر می شود (شریفیان ثانی، ۱۳۸۴، ص ۱۳۱).

امروزه اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی بطور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است. در مطالعات سازمانی نیز از اعتماد به عنوان عامل بنیادی برای سازمان های اثر بخش نام برده می شود و متخصصین رهبری و محققان به اهمیت ایجاد اعتماد در بین نیروی کار اذعان دارند. مطالعه ادبیات سازمانی نشان می دهد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی می باشد. بالا بودن اعتماد درون سازمانی، ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقاء

⁸ . Lewicki, et al

⁹ . Lewis

¹⁰ Pors



بهره وری را تا حدی جبران می کند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۶۰).

مفهوم اعتماد و مسائل مربوط به آن در چند سال گذشته به طور فزاینده ای محور مطالعه سازمان ها گردیده است. امروزه اهمیت اعتماد در سازمان ها به خوبی آشکار گردیده است چرا که برقراری ارتباطات و تحقق همکاری میان افراد نیازمند وجود اعتماد است. در عصری که روابط بین افراد و گروه ها سست تر شده و به سرعت در حال تغییر است، اعتماد که عمدتاً مبتنی بر استنتاج ها و تفاسیر در مورد انگیزه ها، شخصیت و باطن دیگران است، موضوع محوری سازمان ها است که رشد و حیات آنها را تضمین می نماید. اهمیت اعتماد به این دلیل است که مدیران به دنبال درک و شناخت چگونگی ایجاد همکاری موثر در سازمان ها می باشند. اعتماد عاملی کلیدی است زیرا همکاری را به وجود می آورد (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۴۷).

رضایت شغلی و اهمیت آن

درباره رضایت شغلی تعاریف بسیاری ارائه شده است؛ برخی از این تعاریف بر روی خود شغل متمرکز شده اند؛ تعاریف دیگر شامل عوامل وابسته به شغل هستند (چنگ و همکاران، ۲۰۰۷). رضایت شغلی، مفهومی پیچیده و چندبعدی است که با عوامل روانی، اجتماعی و جسمانی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجبات رضایت شغلی را فراهم نمی آورد بلکه ترکیب معینی از عوامل گوناگون سبب می شود که فرد شاغل در لحظه معینی، از شغل خود احساس رضایت کرده و از آن لذت ببرد (همان).

رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است، عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز

¹¹ - Cheng et al



احساس رضایت فردی می‌گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و الزامات یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌باشد (میرکمالی و همکاران، ۱۳۸۸).

انسان، مهم‌ترین سرمایه سازمان است اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم، آنچه باقی می‌ماند، امکاناتی نظیر ساختمان، ماشین آلات، تجهیزات، مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت انسان به اشیاء روح دمیده و از آنها برای بهبود و تکامل زندگی خود استفاده می‌کند. بنابراین، با عامل انسانی باید در نهایت عزت و احترام برخورد شود، زیرا سالها وقت و سرمایه گزاف سازمان و در کل جامعه، صرف تربیت و پرورش انسان‌های متخصص، فهیم، متعهد شده تا پس از سالها برنامه ریزی به اوج بازدهی خود برسند. (میرکمالی و همکاران، ۱۳۸۸).

رضایت شغلی نیز یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی هر فرد است و موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت در فرد می‌شود. رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است که با عوامل جسمانی، روانی و اجتماعی گوناگون ارتباط دارد. رضایت شغلی شرط اساسی حضور و همکاری فرد با سازمان است و این، به دلیل نقش مهم رضایت شغلی در افزایش بهره‌وری، تعهد به سازمان، تضمین سلامت فیزیکی و روانی، تسریع در یادگیری مهارت‌های جدید شغلی و افزایش روحیه فرد است (بازوند و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۳۳). بررسی‌ها نشان داده‌اند که با افزایش میزان رضایت شغلی، خلاقیت و مولد بودن فرد افزایش انگیزه‌های کاری بیشتر و غیبت از کار (کمتر)، تعهد سازمانی بیشتر و سودآوری کسب و کار افزایش می‌یابد. به علاوه، پایین بودن و یا نبودن رضایت شغلی باعث کاهش عملکرد سازمان می‌شود (دهقان و همکاران، ۱۳۹۱).



پیشینه تحقیق تحقیقات داخلی

سارانی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان «بررسی تاثیر ابعاد عدالت و اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی مردان ورزشکار لیگ برتر فوتسال ایران» چنین نتیجه گرفت که از بین ابعاد عدالت سازمانی، عدالت رویه ای و عدالت مراوده ای با اعتماد سازمانی تاثیر معنی داری دارند. افزون بر این عدالت توزیعی و مراوده ای بر رضایت شغلی ورزشکاران تاثیر می گذارد. و در نهایت اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی ورزشکاران اثرگذار است.

بنی سی و مقسمی (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان « بررسی تاثیر اعتماد سازمانی بر مدیریت دانش (مطالعه موردی سازمان ورزش و جوانان)» به این نتایج دست یافتند که اعتماد سازمانی بر مدیریت دانش کارکنان سازمان ورزش و جوانان تاثیر دارد.

کوروش نیا (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی « بررسی رابطه بین مدیریت دانش و رضایت شغلی کارکنان بانک ملت استان تهران (مطالعه موردی: شعب منطقه سه بانک ملت)» پرداخت و به این نتایج دست یافت که بین ابعاد مدیریت دانش و رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد و همچنین بین مدیریت دانش و رضایت شغلی نیز رابطه معنی داری وجود دارد و این رابطه از نوع همبستگی مثبت می باشد.

غنیمت و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی « بررسی رابطه بین عوامل موثر بر مدیریت دانش با رضایت شغلی» پرداختند و به این نتایج دست یافتند که از بین عوامل موثر



بر مدیریت دانش، رهبری و تعهد مدیریت ارشد، مشارکت کارکنان، آموزش کارکنان، توانمندسازی کارکنان، زیرساختار سیستم اطلاعاتی، سنجش عملکرد و الگوبرداری با رضایت شغلی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد پارس آباد رابطه معنی داری وجود دارد و بین فرهنگ سازمانی، کار گروهی ارزشمند و ساختار دانش رابطه معنی داری وجود ندارد.

ذوالفقاری (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «ارائه مدل جامع عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک پاسارگاد» به این نتایج دست یافت که سبک رهبری مدیران، ویژگی های شخصیتی کارکنان و عدالت سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیرگذار هستند. در این پژوهش ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی موثر نبوده است.

حقیقتیان و مرادی (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان اداره تعاون مورد مطالعه: استان کرمانشاه» به این نتایج دست یافتند که سرمایه اجتماعی متشکل از شبکه های بین افراد، اعتماد، مشارکت و تعهد سازمانی، رابطه مثبت و معنادار داشت. از مولفه های سرمایه اجتماعی، اعتماد بیشترین تاثیر را داشت. از متغیرهای فردی، جنسیت تاثیر معنادار بر رضایت شغلی داشته، گویای رضایت شغلی بیشتر زنان نسبت به مردان بود.

یوسفی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی «بررسی رابطه میان اعتماد سازمانی کارکنان پرستاری با میزان رضایت شغلی ایشان در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۴» پرداختند و به این نتایج دست یافتند که بین میزان رضایت شغلی پرستاران با اعتماد سازمانی رابطه وجود دارد. همچنین میانگین نمرات ابعاد امنیت شغلی، نظارت، حقوق و مزایا به ترتیب بیشترین میانگین را در



میزان رضایت شغلی پرستاران در رابطه با ابعاد اعتماد داشته است؛ بنابراین می توان گفت که بین اعتماد سازمانی کارکنان پرستاری و رضایت شغلی ایشان رابطه وجود دارد. به عبارت دیگر هرچه پرستاران به مدیران سازمان اعتماد بیشتری داشته باشند رضایت شغلی آنان بیشتر خواهد بود.

سینا (۱۳۸۸) در پژوهشی تحت عنوان « بررسی رابطه کاربرد مدیریت دانش مدیران آموزشی و رضایت شغلی معلمان ناحیه دو شیراز در سال تحصیلی ۸۸-۸۷» به این نتایج دست یافت که بین مدیریت دانش و همه ی ابعاد آن با رضایت شغلی رابطه ی مثبت و معناداری وجود دارد.

تحقیقات خارجی

بجو و همکاران^{۱۲} (۱۹۹۸) در پژوهشی با عنوان « رابطه بین اعتماد، اخلاقیات و رضایت » به این نتایج دست یافت که مشتری مداری و اخلاقیات همبستگی قوی و معنی داری هم با اعتماد و هم با رضایت دارد. همچنین نتایج پژوهش آنها نشان داد که رفتارهای اخلاقی و مشتری مداری با اعتماد کارکنان رابطه معنی داری دارد.

سابرینا و همکاران^{۱۳} (۲۰۰۵) در تحیق خود تحت عنوان " اشتراک گذاری دانش مبتنی بر تکنولوژی اطلاعات (IT) و اعتماد سازمانی : توسعه و آزمون اولیه از یک مدل جامع " چنین نتیجه گیری کرده اند که استفاده از عامل پیش بینی در استفاده از سیستمهای مدیریت دانش در جهت اشتراک گذاشتن دانش از اهمیت نسبی برخوردار است. این مورد می تواند سازمان را از ضعف خود آگاه در ارائه یک محیط موثر دانش و بهتر تخصیص یافتن منابع کمک کند. به عنوان یک عامل کنترلی، سازمان باید سعی کنید به ارائه پشتیبانی فنی بیشتر و یا آموزش به اعضای سازمان اهتمام ورزد.

¹² . Bejou et al

¹³ . Sabrina S. S. Fu



در تحقیقی که توسط پتی جان و چارلز^{۱۴} (۲۰۰۸) یک موسسه بازرگانی بر روی قوای درک فروشنده از اصول اخلاق کار و رفتارهای مصرفی و روابط موجود میان این مشاهدات و رضایت شغلی فروشنده‌ها انجام گرفته است؛ این نتیجه عاید شده است که رابطه مثبتی بین ادراک فروشنندگان از اخلاق کار و اصول اخلاقی کارفرمایان و رضایت شغلی آنان وجود دارد.

ویجینگ^{۱۵} (۲۰۱۰) در تحقیق خود تحت عنوان "بررسی رابطه بین مدیریت دانش با نوآوری سازمانی" به این نتیجه دست یافت که خلق دانش می‌تواند تأثیر معنی داری بر روی قابلیت نوآوری سازمانی شرکت‌ها داشته باشد.

دونات و گادامیلاس^{۱۶} (۲۰۱۱) در تحقیقی تحت عنوان "فاکتورهای سازمانی حمایت‌کننده مدیریت دانش و نوآوری" به این نتایج دست یافت که فرهنگ دانش‌محور، رهبری دانش‌محور و مدیریت منابع انسانی دانش‌محور بر رابطه بین جستجو و کشف دانش و فرایند نوآوری سازمانی تأثیر می‌گذارد. همچنین دیگر نتایج تحقیق نشان داد که فرایند مدیریت دانش برای اهداف نوآوری در سازمانی خیلی مهم هستند.

سالینا و همکاران^{۱۷} (۲۰۱۱) در تحقیق خود تحت عنوان "سرمایه فکری واسطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی" است، نتایج نشان داد که مدیریت دانش پیش‌نیاز سرمایه فکری است و سرمایه فکری بعنوان یک واسطه می‌باشد که از طریق مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی اثر می‌گذارد، همچنین نشان داد که ترکیب مدیریت دانش بعنوان قابلیت سازمانی با سرمایه فکری به عنوان یک استراتژی مهم سازمانی در بهبود عملکرد سازمانی کمک می‌کند.

¹⁴ - Pettijohn & Charles.

¹⁵ . Weijing

¹⁶ . Donate & Guadamillas

¹⁷ . Salina et al



چانگ چین وی و همکاران ۱۸ (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان "مدل مفهومی اعتماد سازمانی و به اشتراک گذاری دانش رفتاری در میان نسل های مختلف کارکنان" چنین نتیجه گرفته اند مشارکت با همکاران از نسل های مختلف برای درک بهتر یکدیگر از طریق اشتراک گذاری دانش سازمانی موجب اعتماد سازی مناسب بین ایشان می شود و نهایتا اعتماد سازمانی مبتنی بر تشخیص متناسب روابط سازمانی است.

آتاناسیوس و همکاران ۱۹ (۲۰۱۵) در تحقیق با عنوان " برقراری ارتباط میان مدیریت دانش، رضایت شغلی و بهره وری در بخش دولتی یونان" به طور خلاصه، یافته های پژوهش تاثیر مثبت مدل *CKM (Customer Knowledge Management Models)* بر بهره وری و رضایت شغلی کارگران را نشان می دهد. در این زمینه، اهمیت مطالعه حاضر در این مسئله که با طیف بخش عمومی یونانی مواجه است. علاوه بر این، آن را نشان می دهد که یک سطح عمیق تر و گسترده تر از تحقیقات در رابطه بین مدیریت دانش، بهره وری و رضایت شغلی در سایر صنایع مورد نیاز است.

مدل های مفهومی

جامعه آماری مورد مطالعه این تحقیق، کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق استان تهران می باشد که تعداد آن ۴۸۰ نفر می باشد که نمونه ای به حجم ۲۱۴ نفر با به کارگیری فرمول نمونه گیری کوکران انتخاب و در انجام تحقیق میدانی به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است.

جدول (۱): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت

متغیر جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۹۶	۴۴/۹
زن	۱۱۸	۵۵/۱
نمره کل	۲۱۴	۱۰۰ %

18 . Chong Chin Wei et al

19 . Athanasios N et al



اولین ابزار اندازه گیری مدیریت دانش در این پژوهش، پرسشنامه نیومن (۱۹۹۹) می باشد که بر اساس مطالعات مربوط به مدیریت دانش و بررسی پرسشنامه های مشابه تدوین گردیده است.

جدول (۲): تطبیق سوالات پرسشنامه مدیریت دانش با مؤلفه های آن

ردیف	ابعاد	گویه ها
۱	خلق دانش	(۱ تا ۶)
۲	تسهیم دانش	۷ تا ۱۱
۳	بکارگیری دانش	۱۲ تا ۱۵
۴	ذخیره دانش	۱۶ تا ۲۰

دومین ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه اعتماد سازمانی الونن و همکاران (۲۰۰۸) می باشد که سه مؤلفه اعتماد نهادی، اعتماد جانبی و اعتماد عمودی را مورد سنجش قرار می دهد.

جدول (۳): تطبیق سوالات پرسشنامه اعتماد سازمانی با مؤلفه های آن

مقیاس	سوالات مربوط به هر مقیاس	خرده مقیاس	سوالات مربوط به هر خرده مقیاس
اعتماد سازمانی	سوالات ۱ تا ۲۱	اعتماد جانبی	۱ تا ۱۰
		اعتماد عمودی	۱۱ تا ۱۵
		اعتماد نهادی	۱۶ تا ۲۱

سومین ابزار مورد استفاده در این پژوهش، به منظور سنجش رضایت شغلی کارکنان از شاخص توصیف شغلی (JDI) اسمیت، کندال و هولین^{۲۰} (۱۹۶۹) استفاده شده است.

جدول (۴): تطبیق سوالات پرسشنامه رضایت شغلی با مؤلفه های آن

ردیف	مؤلفه ها	گویه ها
۱	عوامل محیط کاری	۱ تا ۷
۲	سرپرست	۸ تا ۱۱
۳	فرصت های ترفیع	۱۲ تا ۱۴
۴	همکاران	۱۵ تا ۱۶
۵	پرداخت	۱۷ تا ۱۸

²⁰ - Smith, Kendall & Hulin



بررسی توصیفی مؤلفه های پرسشنامه های مدیریت دانش، اعتماد سازمانی و رضایت شغلی

الف) مدیریت دانش
جدول شماره (۵): میانگین و انحراف معیار نمرات مدیریت دانش و مؤلفه های آن

انحراف معیار	میانگین	نص های آماری مقیاس
۱/۳۵	۲/۶۶	خلق دانش
۱/۲۴	۲/۷۳	تسهیم دانش
۱/۲۵	۳/۱۴	بکارگیری دانش
۱/۲۴	۲/۵۶	ذخیره دانش
۱/۱۶	۲/۷۵	مدیریت دانش (نمره کل):



نمودار ششگانه (۶): میانگین و انحراف معیار نمرات مدیریت دانش و مؤلفه های آن
کل

نتایج جدول و نمودار (۵-۴) نشان می دهد میانگین مدیریت دانش و هر یک از ابعاد آن- خلق دانش، تسهیم دانش، بکارگیری دانش و ذخیره دانش - به ترتیب برابر با ۲/۷۵، ۲/۶۶، ۲/۷۳، ۳/۱۴ و ۲/۵۶ است. که بالاترین میانگین مربوط به مؤلفه ی

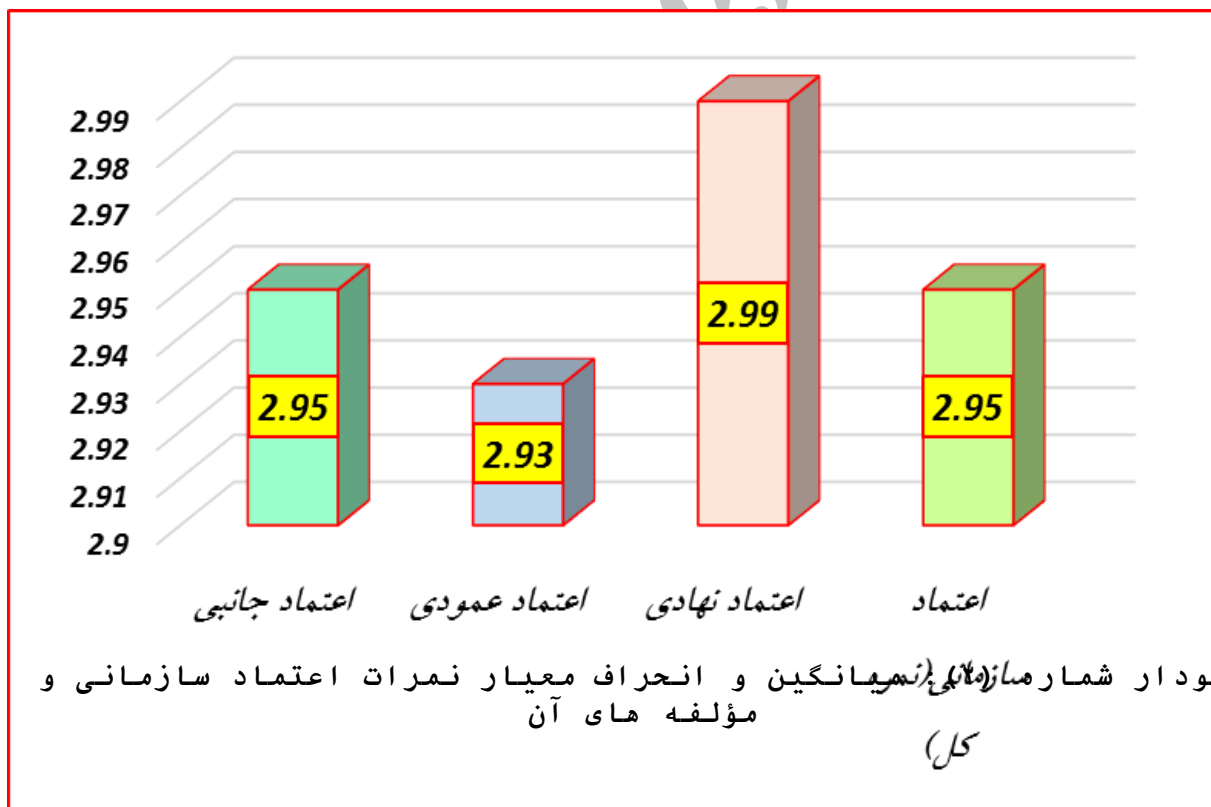


بکارگیری دانش (۳/۱۴) و پایین ترین میانگین مربوط به مولفه
ی ذخیره دانش (۲/۵۶) می باشد.

(ب) اعتماد سازمانی:

جدول شماره (۶): میانگین و انحراف معیار نمرات اعتماد سازمانی و
مؤلفه های آن

انحراف معیار	میانگین	شاخص های آماري مقیاس
۱/۰۷	۲/۹۵	اعتماد جانبی
۰/۶۶۰	۲/۹۳	اعتماد عمودی
۰/۹۱۳	۲/۹۹	اعتماد نهادی
۰/۷۷۵	۲/۹۵	اعتماد سازمانی (نمره کل)



نتایج جدول و نمودار (۴-۶) نشان می دهد میانگین اعتماد
سازمانی و هر یک از ابعاد آن- اعتماد جانبی ، اعتماد عمودی

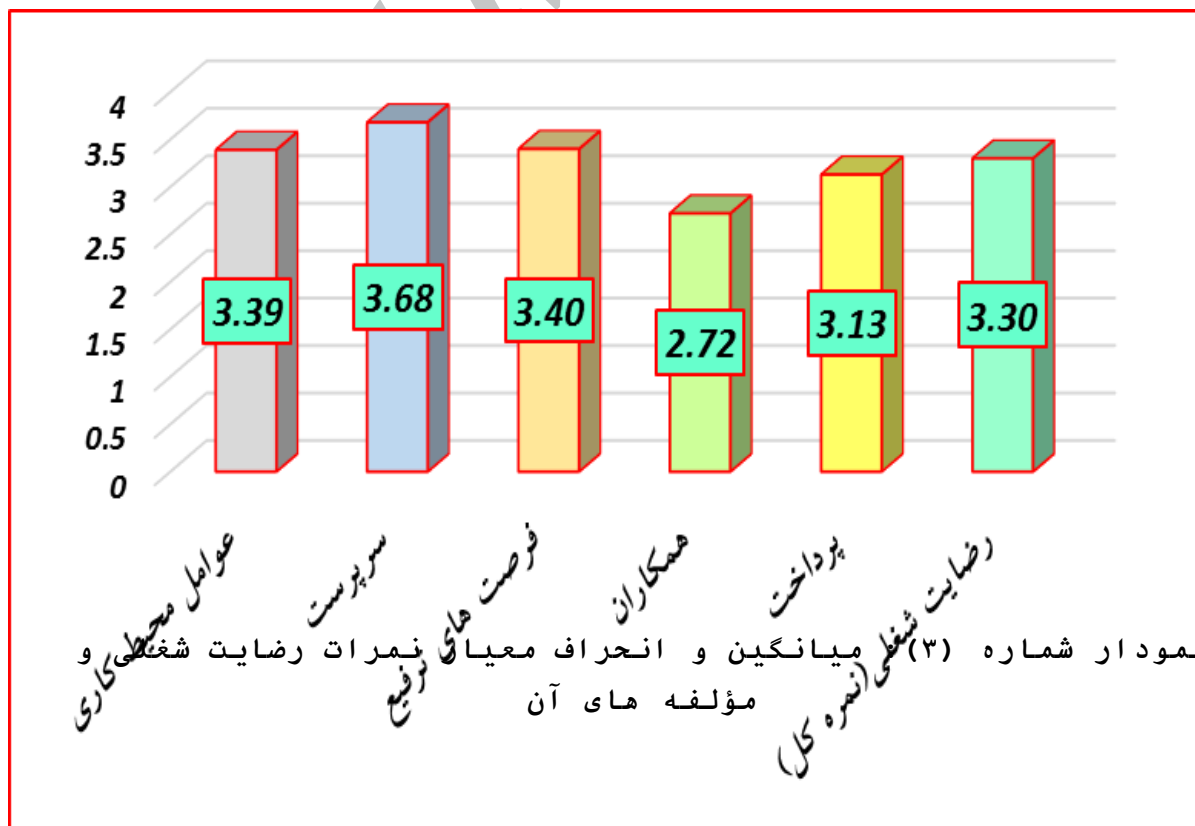


و اعتماد نهادی به ترتیب برابر با ۲/۹۵ ، ۲/۹۵ ، ۲/۹۳ و ۲/۹۹ است. که بالاترین میانگین مربوط به بعد اعتماد نهادی (۲/۹۹) و پایین ترین میانگین مربوط به بعد اعتماد عمودی (۲/۹۳) می باشد.

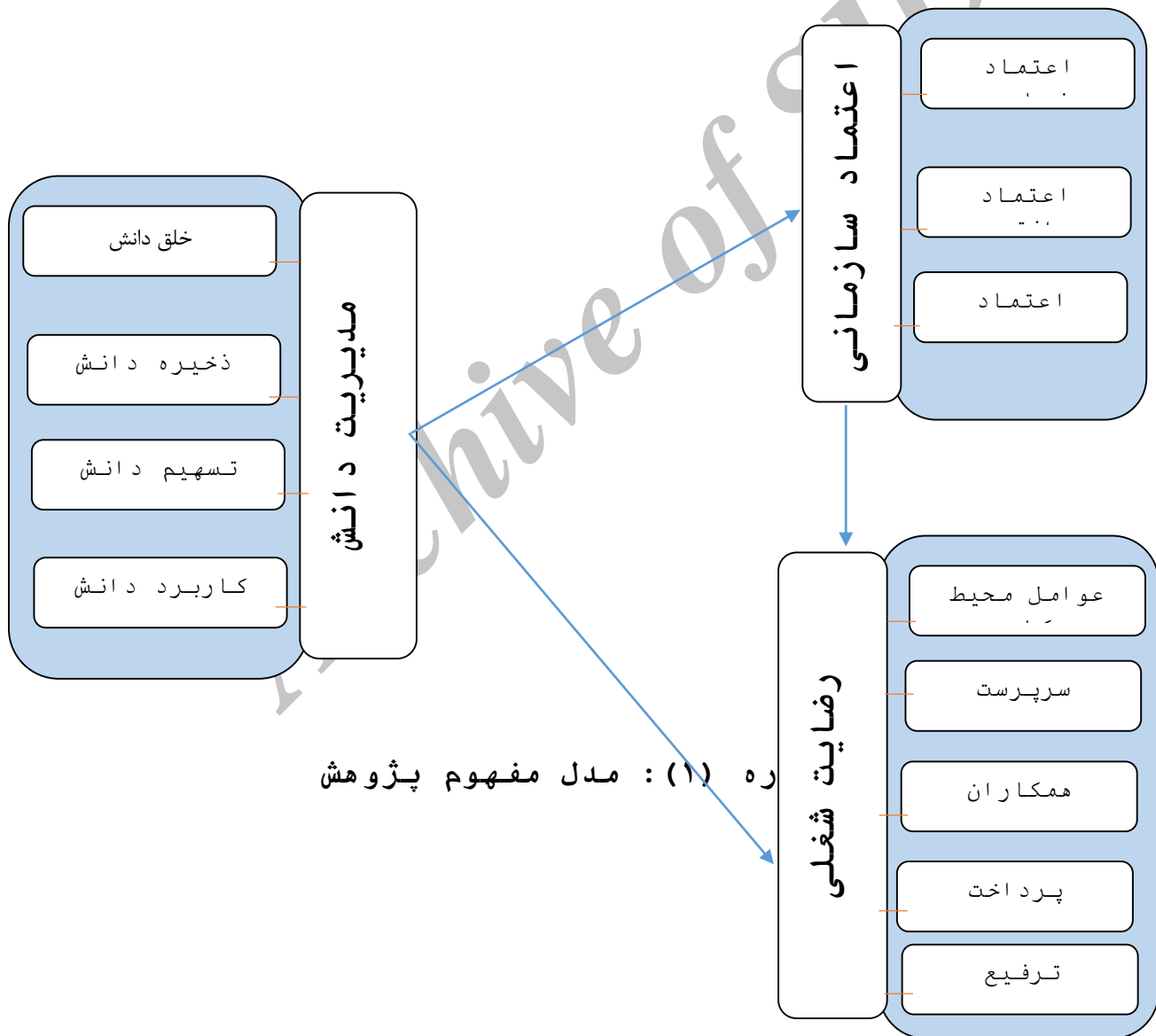
ج) رضایت شغلی

جدول شماره (۷): میانگین و انحراف معیار نمرات رضایت شغلی و مؤلفه های آن

انحراف معیار	میانگین	شاخص های آماری مقیاس
۰/۸۷۳	۳/۳۹	عوامل محیط کاری
۰/۸۳۳	۳/۶۸	سرپرست
۱/۰۴	۳/۴۰	فرصت های ترفیع
۱/۳۳	۲/۷۲	همکاران
۱/۴۰	۳/۱۳	پرداخت
۰/۶۶۹	۳/۳۰	بایت شغلی (نمره کل):



نتایج جدول ۷ و نمودار (۳) نشان می دهد میانگین رضایت شغلی و هر یک از ابعاد آن- عوامل محیط کاری ، سرپرست ، فرصت های ترفیع ، همکاران و پرداخت - به ترتیب برابر با ۳/۳۰ ، ۳/۳۹ ، ۳/۶۸ ، ۳/۴۰ ، ۲/۷۲ و ۳/۱۳ است. بالاترین میانگین مربوط به مولفه ی سرپرست (۳/۶۸) و پایین ترین میانگین مربوط به مولفه ی همکاران (۲/۷۲) می باشد.





بر اساس فرضیات مطرح شده یافته پژوهش حاضر نشان داد که مدیریت دانش و ابعاد آن (خلق دانش، تسهیم دانش، کاربرد دانش، ذخیره دانش) با اعتماد سازمانی و رضایت شغلی و توانایی پیش‌بینی اعتماد کارکنان بانک مسکن (جنوب شرق استان تهران) رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر مدیریت دانش منجر به بهبود اعتماد سازمانی و بهبود رضایت شغلی و توانایی پیش‌بینی اعتماد سازمانی می‌شود.

اعتماد سازمانی و ابعاد آن (اعتماد نهادی، اعتماد عمودی و اعتماد جانبی) با رضایت شغلی کارکنان بانک مسکن در جنوب شرق استان تهران رابطه مثبت و معنی داری دارد. به عبارت دیگر ابعاد اعتماد سازمانی منجر به بهبود رضایت شغلی می‌شود.

پیشنهادهات

- ✓ ایجاد ارتباطی تنگاتنگ با مراکز و موسسات دانش محور از جمله دانشگاه ها
- ✓ تقویت قابلیت های پژوهشی کارکنان مستعد در جهت خلق دانش از طریق فعالیت های تیمی
- ✓ برنامه های تشویقی برای ارائه دهندگان ایده های با ارزش علمی در جهت بالا بردن سطح سازمان
- ✓ تشویق به اشتراک گذاشتن و کاربرد دانش در بین مدیران بانک مسکن
- ✓ مدیران بانک مسکن می‌بایست که به کارکنان و پذیرش منطقی اشتباهات آنها اعتماد کنند.
- ✓ ایجاد فضایی جهت مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها برای افزایش میزان ارتباطات و روابط درون سازمان
- ✓ به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود پژوهش های بعدی را بر اساس نمونه های بزرگ تر و در میان سایر گروه ها انجام دهند.

منابع



ابراهیمی، سید علی، و... (۱۳۹۱). بررسی نقش اعتماد در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس، **فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت نظامی**، ۴۷ (۱۲): ۱۳۵-۱۶۲.

ابیلی، خدیار و نارنجی ثانی، فاطمه و رشیدی، محمد مهدی و مختاریان، فرانک (۱۳۹۰). نقش عوامل موثر بر به اشتراک گذاری دانش سازمانی در موسسه مطالعات بین المللی انرژی. **فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت**. ۴ (۱۴): ۳۱-۵۴.

ابیلی، خدیار؛ شاطری، کریم؛ یوزباشی، علی رضا؛ فرجی، حاتم (۱۳۸۸). رفتار شهروندی سازمانی (OXB): ویژگی ها، ابعاد، متغیر های پیش شرط و پیامدها. **اولین کنفرانس ملی رفتار شهروندی سازمانی**، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

ابیلی، خدیار؛ موفقی، حسن (۱۳۸۶). **دریچه ای بر مفاهیم نوین مدیریتی: با تاکید بر منابع انسانی**، تهران: انتشارات سارگل، چاپ دوم

احمدپور، محمود (۱۳۸۷). کارآفرینی ضرورت توسعه. **ماهنامه تدبیر**. سال دهم، شماره ۹۵، صص ۷۲-۷۷.
ازکمپ، استورات (۱۳۸۶). **روان شناسی اجتماعی کاربردی**، ترجمه فرهاد ماهر، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.
اسلامی کرم شاهلو،

وحید (۱۳۸۸). گام های پیاده سازی مدیریت دانش و موانع استقرار آن در سازمانها. **دومین کنفرانس ملی مدیریت دانش**، تهران: مرکز همایش های بین المللی رازی.

اشجع، آرزو؛ نوری، ابوالقاسم؛ عریضی، حمیدرضا و سماواتیان، حسین (۱۳۸۸). رابطه ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان، **دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)**، ۴۰: ۲۱-۴۰.
اشرف آبادی کرمانشاهی، فائزه (۱۳۹۳). **رابطه مدیریت دانش با سرمایه اجتماعی در کارکنان سازمان صدا و سیما استان تهران**، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه پیام نور، استان تهران.

اقبال سرابی، مهدی؛ اسماعیلی، حسن (۱۳۸۶). مدیریت دانش تجربه ای جدید در شرکت آب و فاضلاب خراسان رضوی. **اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش**. تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
اکبرپور شیرازی، محسن و دره کاظمی صفت (۱۳۸۶). مطالعه تطبیقی مدل های سنجش آمادگی سازمانی جهت پذیرش مدیریت دانش، **مجموعه مقالات اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش**، تهران: موسسه اطلاع رسانی نفت، گاز و پتروشیمی، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

امینایی، فرزانه (۱۳۹۰). **بررسی رابطه بین مدیریت دانش با نوآوری سازمانی در شرکت ذوب آهن اصفهان**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.

بازوند، کیومرث؛ کاشف، میرمحمد؛ اسمعیلی، محمدرضا (۱۳۹۲). رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان، **فصلنامه مدیریت ورزشی**، شماره ۴: صص ۱۲۵-۱۴۳.
باقری، شیرین و سلاجقه، سنجر (۱۳۸۹). از مدیریت داده تا مدیریت دانش، **مجله عصر مدیریت**، ۴ (۱۴): ۷۶-۸۱.



بنی سنی، پری، تأثیر اعتماد سازمانی بر مدیریت دانش (مطالعه موردی سازمان ورزش و جوانان)، **نخستین همایش ملی علوم تربیتی و روان شناسی،**

مرودشت، شرکت اندیشه سازان مبتکر جوان.

بنی طببا، سیدمصطفی؛ شاه طلبی، بدری و کریمی، فریبا (۱۳۸۸). بررسی وضعیت تعهد شغلی و اعتماد درون سازمانی

در دبیرستان های شهر اصفهان. **فصلنامه علوم تربیتی.** ۲(۷): ۶۷-۹۸. بازارگردی، مهنوش و جهانگیر، فریدون(۱۳۸۵). تعهد سازمانی پرستاران و عوامل مرتبط با آن. **نشریه دانشکده پرستاری و مامایی شهید بهشتی.** ۱۶(۵۴): ۳-۱۳.

جعفری، نسرین؛ میرکمالی، سیدمحمد میرکمالی؛ صدق پور، بهرام صالح (۱۳۹۲). تأثیر جو سازمانی بر رضایت شغلی با میانجی گری سرمایه ی انسانی، **دوفصلنامه ی پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)**، -سال پنجم، شماره ی ۲: صص ۲۲۱-۲۴۱.

چوپانی، حیدر، زارع خلیلی، مجتبی، الهی گل، اکرم و غلام زاده، حجت(۱۳۹۰). بررسی و تحلیل رابطه بین مدیریت دانش با نوآوری سازمانی در شرکت سهامی بیمه معلم، **چهارمین کنفرانس کسب و کار بیمه، تهران.**

حسینی نسب، سید داوود؛ جویانی، مهناز (۱۳۸۷). "رابطه بین فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل"، **مجله روان شناسی و علوم تربیتی**، شماره ۱، صص ۷۳-۱۰۶.

حسینی، میرزا حسن؛ عبیدی پور، سیما؛ هاشمی، سیده نرگس (۱۳۹۲). بررسی تأثیر ارتباطات بر تسهیم دانش؛ مطالعه موردی، **فصلنامه مطالعات منابع انسانی**، ۳(۹): ۱۰۳-۱۲۲.

حقیقتیان، منصور و مرادی، گل مراد(۱۳۹۰). بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی کارکنان اداره تعاون مورد مطالعه: استان کرمانشاه، **فصلنامه جامعه شناسی کاربردی(مجله پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان)**، ۲۲(۴(پیاپی ۴۴)): ۱۱۵-۱۳۰.

خلیل زاده، نورالله (۱۳۷۶). **بررسی عوامل مؤثر در رضایت و عدم رضایت شغلی دانشجو معلمان دانشگاه پیام نور ارومیه**، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

دانایی فرد، حسن؛ رجب زاده، علی و حصیری، اسد(۱۳۸۸). ارتقاء اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران. **پژوهشهای مدیریت.** ۲(۴): ۵۹-۸۹.

دانایی فرد، حسن؛ رجب زاده، علی و حصیری، اسد(۱۳۸۸). ارتقاء اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران. **پژوهشهای مدیریت.** ۲(۴): ۵۹-۸۹.

دموری، داریوش، منصور، حسین و طاهری دمنه، محسن(۱۳۸۸). بررسی ارتباط مدیریت دانش با سرمایه اجتماعی در دانشگاه اسلامی (از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه یزد)، **فصلنامه مدیریت در دانشگاه اسلامی**، ۱۳(۱): ۴۴-۶۴.

دموری، داریوش؛ منصور، حسین؛ طاهری دمنه محسن(۱۳۸۸). بررسی ارتباط مدیریت دانش با سرمایه اجتماعی در دانشگاه اسلامی از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه یزد. **مدیریت در دانشگاه اسلامی.** ۴۱: ۴۴-۶۴.



دهقان، نسی اله کتبی، سید مجتبی وکی وکی وکی، سید محمد علی، سید محمد مهدی (۱۳۹۱). تأثیر تعهد مدیران بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد کارکنان، فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، شماره ۶۷، صص ۹۷-۱۲۸.

ذوالفقاری، فاطمه (۱۳۹۱). ارائه مدل جامع عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان بانک پاسارگاد، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.

راوری، علی؛ میرزایی، طیبه؛ ونکی، زهره (۱۳۹۱). تبیین ماهیت مفهوم رضایت شغلی: مطالعه مروری، فصلنامه مدیریت پرستاری، ۱(۴): ۶۱-۷۱.

رحمان سرشت، حسین (۱۳۷۷). تئوری‌های سازمان و مدیریت از نوگرایی تا پسانوگرایی، تهران: مؤسسه فرهنگی انتشاراتی فن و هنر.

زارع خلیلی، مجتبی (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش در شرکت سهامی بیمه آسیا، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.

زارعی‌متین، حسن؛ طهماسبی، رضا و موسوی، سید محمد مهدی (۱۳۸۸). نقش مولفه های فرهنگ سازمانی در اعتماد سازی:

بررسی روابط بین ابعاد فرهنگی گلوب و اعتماد. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال چهارم، شماره ۱۵. صص ۱۴۵-۱۷۶.

زارعی‌متین، حسن؛ طهماسبی، رضا و موسوی، سید محمد مهدی (۱۳۸۸). نقش مولفه های فرهنگ سازمانی در اعتماد سازی:

بررسی روابط بین ابعاد فرهنگی گلوب و اعتماد. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال چهارم، شماره ۱۵. صص ۱۴۵-۱۷۶.

سارانی، حمید، صفانی، علی محمد و رضوی، محمد حسین (۱۳۹۳). بررسی تأثیر ابعاد عدالت و اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی مردان ورزشکار لیگ برتر فوتسال ایران، فصلنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، ۱۰(۱۹): ۱۵۹-۱۶۸.

سرلک، محمد علی (۱۳۸۶). مدیریت دانش، چاپ اول، تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.

سلیمانی، حسین اصل؛ ساعی، فرید؛ صداقت، مجتبی؛ مشکانی، زهرا سادات. (۱۳۸۶). بررسی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشکده پزشکی تهران و عوامل مؤثر بر آن". مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران. ۶۵ (۱۳): ۵۹-۶۳.

سید جوادین، سید رضا، (۱۳۸۵). "مدیریت منابع انسانی" تهران: انتشارات ترمه.

سینا، حمید (۱۳۸۸). بررسی رابطه کاربرد مدیریت دانش مدیران آموزشی و رضایت شغلی معلمان ناحیه دو شیراز در سال تحصیلی ۸۸-۸۷، همایش شیوه های نوین در مدیریت مدارس در هزاره سوم، کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه.

شریفیان ثانی، مریم (۱۳۸۰). سرمایه اجتماعی: مفاهیم اصلی و چارچوب نظری. فصلنامه رفاه اجتماعی، شماره ۲، صص. ۵-۸.

شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۷۶). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای، تهران: انتشارات رشد.

شیرالی، مریم، نعمی، عبدالزهرا و شاهی، سکینه (۱۳۹۱). بررسی رابطه مدیریت دانش با انگیزش شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی

صادقی، علی منصور؛ حسن زاده، علی؛ باقری، قدرت الله؛ امیری، علی نقی (۱۳۹۱). شناسایی عوامل درون و برون سازمانی موثر بر جلب رضایت مشتریان در موسسه مالی و اعتباری صالحین (بانک آینده)، **چهارمین کنفرانس بازاریابی خدمات بانکی**، تهران، مرکز همایش بین المللی صدا و سیما.

طبرسا، غلامعلی. اورمزدی، نوشین (۱۳۸۷). تبیین و سنجش عوامل زمینه ای برای استقرار مدیریت دانش: مطالعه موردی در شرکت پخش فراورده های نفتی ایران. **پیام مدیریت**. ۷ (۲۶): ۳۹-۷۰.

علی زاده اقدم، محمداقبر؛ عباس زاده، محمد؛ حسین پوراصل، مهدی (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان گمرکات استان آذربایجان غربی. **جامعه شناسی**، ۱ (۲): ۹۷-۱۱۴.

غنیمت، پیمان، عطا زاده، یاشار، حسین زاده، عسگر و عشقی، داریوش (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین عوامل موثر بر مدیریت دانش با رضایت شغلی، **همایش ملی تازه های مدیریت**، رشت، دانشگاه آزاد اسلامی. فراهانی، حسن (۱۳۸۸). مدیریت دانش و کارکردهای آن در سازمان ها. **ماهنامه معرفت**. ۱۸ (۲) (پیاپی ۱۳۷): ۱۹-۳۴.

فروغی، فیضاله؛ خرازی، هادی؛ ایرانفر، شیرین و رضایی، منصور (۱۳۸۶). رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن از دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه. **مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی**، ۷ (۲): ۳۳۵-۳۴۲.

فروگذار، حامد، نمازی، نوید رضا و حمیدی، وحید رضا (۱۳۸۹). ارزیابی ابعاد شناختی و ساختاری سرمایه اجتماعی در کارآفرینی. **اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، نوآوری و کارآفرینی**. شیراز:

۲۷ و ۲۸ بهمن ماه

قربانی زاده، وجه الله (۱۳۸۸). ساخت و اعتباریابی مقیاسی برای سنجش ویژگیهای سازمان یادگیرنده. **فصلنامه مدرس علوم انسانی**، ۱۳ (۲): ۲۰۹-۲۳۸.

کریمی، احسان؛ مانیان، امیر؛ میرا، سید ابوالقاسم (۱۳۹۰). بررسی شاخص های موثر بر تسهیم دانش در میان دانشجویان دوره های آموزش الکترونیکی، **پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات**. ۲۷ (۱): ۴۷-۶۵. کوروش نیا، الهام (۱۳۹۳). **بررسی رابطه بین مدیریت دانش و رضایت شغلی کارکنان بانک ملت استان تهران (مطالعه موردی: شعب منطقه سه بانک ملت)**، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، موسسه آموزش عالی غیر دولتی و غیر انتفاعی مولانا.

مهداد، علی؛ دهقان، الهام؛ گلپرور، محسن؛ و شجاع، علی (۱۳۹۱). رابطه مؤلفه های سلامت روان شناختی محیط کار با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم. **دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی**. سال سیزدهم، شماره ۲، (پیاپی ۴۸).

موسوی، محمدمهدی؛ زارعی متین، حسن؛ طهماسبی، رضا (۱۳۸۸). نقش مولفه های فرهنگ سازمانی در اعتماد سازی: بررسی روابط بین ابعاد فرهنگی گلوب (GLOBE) و اعتماد، **فصلنامه علوم مدیریت ایران**، ۴ (۱۵): ۱۴۵-۱۷۸.



میرکمالی، سیدمحمد و ناستی زایی، ناصر (۱۳۸۹). بررسی رابطه توانمندسازی روان شناختی با رضایت شغلی در پرسنل پرستاری. فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره هشتم، شماره دوم، میری، سید مهدی (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان و رابطه آن با بازاریابی کارکنان بانک کشاورزی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.

نادی، محمدعلی و مشفقی، نزهت الزمان (۱۳۸۸). شناخت ادراک معلمان از روابط ابعاد اعتماد سازمانی با تعهد مستمر و عاطفی به

منظور ارائه یک مدل معادلات ساختاری مناسب در آموزش و پرورش اصفهان.

فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۳ (۴): ۱۷۴-۱۵۵.

ونوس، داور و صفاریان، میترا (۱۳۸۴). روشهای کاربردی بازاریابی خدمات بانکی برای بانکهای ایرانی، چاپ سوم، تهران، انتشارات نگاه دانش

یوسفی، علیرضا، پور میری، منصوره و صفاری انارکی، عفت (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان اعتماد سازمانی کارکنان پرستاری با میزان رضایت شغلی ایشان در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۴، فصلنامه ی آموزش در علوم پزشکی، ۱۰ (۵): ۵۸۶-۵۹۲.

منابع لاتین:

Ah lee, K (2005). **The effects of locus of control and organizational structure on job satisfaction and turnover intention of hotel managerial employee.** Submitted to the Faculty of the Graduate College of the Oklahoma State University requirement for the Degree of Doctor of Philosophy.

Argote, L. and Ingram, P. (2000). "Knowledge transfer: a basis for competitive advantage in firms". **Organizational behavior human decision processes.** 82 (1): 126-150.

Athanasios N. Tsirikas, Kleanthis K. Katsaros (2015) **Linking knowledge management, job satisfaction and productivity in the Greek public sector.** International Journal of Knowledge Management Studies 01/2014; 5(3/4):244. DOI: 10.1504/IJKMS.2014.067219

Banerji, Priyanka & Krishnan, Venkat R (2000). Ethical preferences of transformational leaders: an empirical investigation. **Leadership & Organization Development Journal.** 21(8):405- 413.

Behrang Samadi¹, Chong Chin Wei², Sara Seyfee³ & Wan Fadzilah Wan Yusoff² (2015) **Conceptual Model of Organizational Trust and Knowledge Sharing Behavior among Multigenerational Employees.** Asian Social Science; Vol. 11, No. 9; 2015 ISSN 1911-2017 E-ISSN 1911-2025 Published by Canadian Center of Science and Education

...u, D. Ennew, Christine F & Pamela, Arian (1998), "Trust, ethics and relationship satisfaction", **International Journal of Bank Marketing**, Vol. 16 ISS: 4 pp. 170 – 175.

Bhatt, G. (2001), "Knowledge Management in Organizations: Examining the Interaction between Technologies, Techniques, and People", **Journal of Knowledge Management**, 5(1): 68-75.

Boyas, J.; Wind, L.H. & Kang, S.Y. (2011). Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, employee burnout and intent to leave among child protection workers: An age-based path analysis model. **Children and Youth Services Review**, under press, Available online at: Elsevier.

Cazier J. A, Shao B. M & Louis. R. D. St, (2007), sharing information & building trust through value congruence, **Information Systems Frontiers**, 9(5):515-529.

Chang lee, K. Lee, S. And In. W (2005). "KMPI: measuring knowledge management performance". **Information and management**.42: 469-382

Cheng Philip, F Tsai., Fang Yen, Yu., Chih Hung, liang., Chung Hung, Ing. (2007). A Study on Motivating Employees Learning Commitment in the Post –Downsizing Area: Job Satisfaction Perspective. **Journal of World business**, 42, 157.

Chua, A., and Lam., W. (2005), "Why Km Projects Fail: a Multi-case Analysis". **Journal of Knowledge Management**, 9(3):6-17.

Crawford, C.B (2005). "Effects of transformational leadership and organizational position on knowledge management". **Journal of knowledge management**.9 (6):6-16.

Davis.J. Subrahmanian.E and Websterberg.A (2005). "the global and the local in knowledge management". **Journal of knowledge management**.9 (1):101-112.

Dess, G.G. & Shaw, J. (2001). Voluntary turnover, social capital, and organizational performance. **Academy of Management Review**, 26(3), pp. 446-456.

Donate, M.J & Guadamillas, F (2011). Organizational factors to support knowledge management and innovation. **Journal of Knowledge Management**. 15(6): 890 – 914.

Ellonen R, Blomqvist K, Puumalainen K (2008), the role of trust in organizational innovativeness. **European Journal of Innovation Management**, 11(2): 160-181.

Givens, Roger J(2008).Transformational Leadership: The Impact on Organizational and Personal Outcomes. **Emerging Leadership Journeys**, 1(1): 4-24

Gupta.A. and Macdaniel. J (2002). "Creating competitive advantage by effectively managing knowledge: a framework for knowledge management. **Journal of knowledge management practice**.3 (2):40-49.

Second National Conference on Psychological and Educational Sciences and its Related Fields, L.E., Andon, K. W. & Danbar, E. (2007). Job Satisfaction and its Related Factors: a questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China, **International Journal of Studies**, 44, 574.

- Kalseth, K (1999).” Knowledge management from a business strategy”, **perspective Journal**, 13(5): 37-41
- Kinjerski .V. M. and Skrypnek, B.J. (2004). Defining spirit at work: finding common ground. **Journal of Organizational Change Management**, .17(1):26-42.
- Kreitner, Robert, kinicki, Angelo & Murc, Buelens. (1999). **Organizational Behavior**. FIRST Edition, Mc Graw-Hill publisher.
- Lipiniskiene D. (2008). The examinational relationship between organizational commitment and job satisfaction of employees’ , **Ekonomika in vadyba: aktualijos is perspectives**, 4(13):.282-289.
- Lopez. S. P, Peon. J.M.M .and Ordas. C.J.V (2004).”Managing knowledge: the link between culture and organizational learning”. **Journal of knowledge management**.8 (6):93-104.
- Loye, R (2008).”Requirement for knowledge management: business driving information technology”. **Journal of knowledge management**.12 (3):156-168.
- Lund Dean, k., Fornaciari, C.J. and McGee, J.J. (2003). Research in spirituality, religion, and work. **Journal of Organizational Change Management**, .16, No.4, pp.378-395.
- Marques, J., Dhiman, S. and King, R. (2005). Spirituality in the workplace: Developing an Integral model and a Comprehensive Definition. **The Journal of American Academy of Business**, 7(1):81-91.
- Modassir, A & Singh, T (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. **International Journal of Leadership Studies**, 4(1):3-21.
- Nonaka, I. Toyama, R. and Konno, N. (2000).”SECI, Ba, and leadership: a unified model of dynamic knowledge creation”. **Long range planning**.33 (1): 5-34.
- Pettijohn, M., Charles. B. (2008). Salesperson Perceptions of Ethical Behaviors: Their influence on Job satisfaction and turnover Intention. **Journal of Business Ethics**, 4(78), 547-557.
- Pors, N.O (2007). “Globalizations, culture and social capital: library professionals on the move”. **Library management**.Vol.28, No.4-5. 45-61.



Sabrina S. S. Fu, Matthew K. O. Lee(2005) **IT-Based Knowledge Sharing and Organizational Trust: The Development and Initial Test of a**

Comprehensive Model.Conference: Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems, Information Systems in a Rapidly Changing Economy, ECIS 2005, Regensburg, Germany, May 26-28, 2005,Source: DBLP

Salina, D and Wan F., Wan, Y. (2011), “How intellectual capital mediates the relationship between knowledge management processes and organizational performance?” **African Journal of Business Management**, 5(7):2607-2617.

Shih, H.A & Ching, Y.H (2005). "Strategy Alignment between KM", HRM and Corporate Development, **International Journal of Manpower**, 26(6): 583-584.

Shockley-Zalabak, P., Ellis, K. & Winograd, G. (2000). Organizational trust: what it means, why it matters, **Organization Development Journal**, 18 (4), 35-48.

Skerlavaj ,M., Song, J.H. and Lee, Y. (2010).” Organizational learning culture, innovative culture and innovations in South Korean firms”, **Expert Systems with Applications**, 37:6390-6403.

Suhaimee, S., Abu Bakr, A. Z and Alias, R.A. (2006).” Knowledge Sharing Culture in Malaysian Public Institution of Higher Education: An Overview”, **proceedings of the Postgraduate Annual Research Seminar**, 354-359.

Weber, B and Weber, CH (2007). Corporate venture capital as a means of radical innovation: relational fit, social Capital and knowledge transfer. **Journal of Engineering & Technology**, 24(1-2):11-35

Weijing, C. (2010). The Study on Relation between Knowledge Management and Organizational Innovation. **Future Information Technology and Management Engineering (FITME), 2010 International Conference on.**

Wickramasinghe, N., Fadlalla, A., Geisler, E., & Schaffer, J. (2003). Knowledge Management and Data Mining: Strategic Imperatives for Healthcare. **Proceedings of the 3rd Hospital of the Future Conference**

Yilmaz K. (2008). The Relationship between Organizational Trust and Organizational Commitment in Turkish Primary Schools. **Journal of Applied Sciences**. 8 (12): 2293-2299.