

بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش درون گروهی (مطالعه موردی در ادارات ساختمان مرکزی بانک صادرات ایران)

لیلا میراسدالله لنجروود^۱، دکتر زهرا علی پور درویش^۲

تاریخ دریافت: ۹۳/۷/۲۱

تاریخ ویرایش: ۹۳/۹/۸

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۰/۲۳

چکیده

یکی از منابع مهم هر سازمان جهت رقابت پذیری و نوآوری، دانش سازمان و فرایند صحیح مدیریت و تسهیم دانش در آن سازمان است. علیرغم اهمیت زیاد تسهیم دانش، نیروی انسانی سازمان ممکن است از انجام آن اجتناب ورزد. به همین دلیل، یکی از چالش‌های کلیدی در مدیریت صحیح دانش این است که چگونه میتوان کارکنان را برای تسهیم دانش خود در سازمان تشویق و در آنها ایجاد انگیزه کرد. این مقاله درصدد بررسی عوامل سازمانی مؤثر (فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده، توانمندی‌های تکنولوژیک، روش‌های انگیزشی، کنترل سرپرست) بر تسهیم دانش درون گروهی است. ادارات کل ساختمان مرکزی بانک صادرات استان تهران به عنوان مطالعه موردی این تحقیق انتخاب شده است. روش تحقیق، کتابخانه‌ای و میدانی است. پرسشنامه سنجش تسهیم دانش و عوامل مؤثر بر آن بین ۲۹۰ نفر از کارکنان و کارشناسان توزیع شد و نتایج آن براساس نمونه گیری تصادفی طبقه ای بدست آمد. در این تحقیق به منظور تحلیل ساختار درونی پرسشنامه و کشف عوامل تشکیل دهنده هر سازه، از نرم افزار SPSS و Lisrell (مدل معادلات ساختاری و ابزار تحلیل عاملی تأییدی) استفاده گردیده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که ساختار سازمانی بیشترین تأثیر را بر تسهیم دانش دارد. پس از آن به ترتیب، کنترل سرپرست، روش‌های انگیزشی، توانمندی‌های تکنولوژیک، ادراک حمایتی و فرهنگ سازمانی در رتبه‌های بعدی قرار دارند. در پایان، راهکارهای لازم با توجه به نقایص موجود در سازمان جهت پیشرفت و ترقی بانک صادرات ایران ارائه خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: تسهیم دانش درون گروهی، فرهنگ و ساختار سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده، توانمندی‌های تکنولوژیک، روش‌های انگیزشی، کنترل سرپرست

مقدمه

یکی از اهداف اصلی مدیران در استفاده از مدیریت دانش در سازمانها، بهبود تسهیم دانش بین افراد در سازمان و همچنین بین افراد و سازمان به منظور ایجاد مزیت رقابتی

۱- کارشناس ارشد مدیریت دولتی - منابع انسانی، کارشناس تجزیه و تحلیل سیستم-بانک صادرات ایران، mirasad1144@yahoo.com

۲- استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی، z-alipour@iau-tnb.ac.ir

می‌باشد. تسهیم دانش مؤثر بین اعضای سازمان منجر به کاهش هزینه‌ها در تولید دانش و تضمین انتشار بهترین روش‌های کاری در داخل سازمان شده و سازمان را قادر به حل مسائل و مشکلات خود می‌نماید (دانایی فرد، مجله پژوهش‌های مدیریت، زمستان ۱۳۹۰: ۸۴-۶۳).

مدیران به طور مداوم در جستجوی راه‌هایی برای تسهیل تبادل دانش در درون هر واحد و نیز در بین واحدهای سازمانی هستند. این مسئله بسیار مهم است و در صورت عدم نشر آن نمیتواند به طور مؤثر مورد استفاده قرار گیرد و میتواند اثربخشی سازمانی را مختل کند (کارملی و همکاران: ۲۰۱۱). تحقیقات به مشکلات زیاد پیش روی شرکتها جهت تسهیم دانش در بین اعضای سازمان اشاره کرده اند. زمانی که تصرف و در اختیار گرفتن دانش، قسمتی از مشخصات حرفه ای افراد است، آنها از تسهیم دانش با دیگران خودداری خواهند کرد (کارملی و همکاران: ۲۰۱۱). هنگامی که کارکنان سازمان را ترک میکنند، سازمان ممکن است دانش خود را از دست بدهد مگر اینکه سازمان امکان انتشار دانش شخصی افراد را برای دیگران تسهیل کند. حتی اگر افراد در سازمان بمانند، چنین به نظر میرسد که دانش فردی آنها قابل تشخیص و قابل دستیابی نیست، مگر اینکه فرصتها و کانالهایی برای کارکنان وجود داشته باشد تا دانش خود را در اختیار سایر کارکنان قرار دهند (کارملی و همکاران: ۲۰۱۱). تسهیل به اشتراک گذاری دانش کاری دشوار است. تمایل افراد برای تسهیم و ادغام دانش خود یکی از موانع اصلی است. با وجود مبنای زیاد در مورد یادگیری سازمانی و مدیریت دانش، ماهیت ارتباط بین انگیزه‌های فردی و تسهیم دانش در سازمانها تا حد زیادی مغفول مانده و کمتر درک شده است (Chesebrough, et al: 2006). تسهیم دانش به صورت مؤثر، نمیتواند بالا جبار صورت گیرد، بلکه این امر باید تشویق و تسهیل شود (اچ.اس.یو: ۲۰۰۸، ۳۵). اگر شخصی نخواهد که دانش خود را منتشر کند، تسهیم دانش اتفاق نخواهد افتاد. تحقیقات پیشین نقش اساسی ایجاد انگیزه را به عنوان عامل موفقیت در تسهیم دانش نشان می‌دهند (اچ.اس.یو: ۲۰۰۸، ۳۵)؛ بنابراین، مدیریت با این چالش روبرو است که چگونه در کارکنان سازمان انگیزه تسهیم دانش ایجاد کرده و این فرایند را تسهیل کند (وان بالن و همکاران: ۲۰۱۱، ۸۵-۹۷). پژوهش‌های قابل توجهی که در این باره انجام شده اند باعث شده که تسهیم دانش در سطح فردی و سازمانی یکی از پرکارترین

موضوعات پژوهشی در تمام شاخه های مدیریتی باشد. (نعمتی، جمشیدی: "بررسی رابطه و تاثیر فرایند تسهیم دانش و تجربه بر توسعه سرمایه اجتماعی در میان اعضای واحدهای فناوری مرکز رشد دانشگاه شهید بهشتی" ۱۴-۱۳ بهمن ۱۳۸۶، مرکز همایش های بین المللی رازی- علوی و لیندر: ۲۰۰۱، ۱۰۷-۳۲).

بیان مساله

شرکت های بزرگی مانند مایکروسافت (پر ارزش ترین شرکت سال ۱۹۹۸) مالک چیز ارزشمندی جز دانش و اطلاعات نیستند. بازی اقتصادی آنها این است که حریم مالکیت علمی و فنی خود را حفظ کرده و قلمرو دانش و تخصص خود را گسترش دهند. این متخصصان هستند که دانش جدید را کشف می کنند، محصولات جدید و فرآیندهای نو را اختراع می کنند، فرآیندهای تولید را اداره می کنند، ماشین ها و تجهیزات پیچیده را به خوبی نگهداری می کنند و حتی ابزارها و فرآیندهای جدید را که حاصل پیشرفت دانش است به کار می گیرند. ایجاد سرمایه انسانی به اقتضای طبیعت، خود فرآیندی اجتماعی است نه فردی. تخصص و مهارت فنی انسان فقط وقتی رشد می کند که هر نسلی آنچه را آموخته است به نسل بعدی بیاموزد تا نسل بعدی وقت و نیروی خود را برای پیشبرد دانش موجود و کسب تخصص ها و مهارت های فنی جدید وقف نماید، نه اینکه وقت خود را به کشف دوباره کشف شده ها بگذراند. بر اساس تحقیقات انجام شده توسط نوناکا و تاکوچی، دانش آفرینی و مدیریت دانش از سوی سازمانها همواره در تحقیقات مدیریتی و به ویژه در سازمانهای دولتی مورد غفلت قرار گرفته شده است (گاندى، ۲۰۰۴، ۸۱).

علی رغم آگاهی روز افزون در خصوص فواید تسهیم دانش، هنوز در زمینه دسترسی به دانشی که در ذهن افراد جای دارد و به دانش ضمنی (پنهانی) مشهور است و به صورت مستند شده و مکتوب در اختیار افراد خاصی قرار دارد (دانش صریح یا آشکار)، محدودیتهایی وجود دارد. دانش کارکنان بعنوان منبع اصلی مولد داراییهای ناملموس در بانک می باشد. در صورتی که دانش کارکنان توسط سازمان کسب نشود، امکان دارد به دلایل مختلف دانش آنان بسرعت منسوخ شود و یا همزمان با ترک سازمان توسط افراد، از دسترس سازمان خارج شود. این مسئله در موسسات مالی و اعتباری و بانکها

که دانش و تخصص و مهارت‌های افراد جزو سرمایه‌های اصلی و حیاتی برای بقاء در میان رقبای تجاری محسوب می‌شود، بعضاً خسارت جبران ناپذیری را به‌مراه دارد. مضاف بر اینکه سالانه هزینه‌های زیادی صرف آموزش پرسنل و کسب دانش و تخصص‌های گوناگون بانکی می‌شود. از سویی، پرسنل بانک برای بالا بردن کیفیت عملکردشان نیاز دارند علاوه بر کسب دانش‌های تئوری، تجربیات عملی و سینه‌به‌سینه خود را منتقل نمایند و از مکانیزم‌های گوناگون یادگیری سازمانی استفاده نمایند. به این منظور رفتار تسهیم دانش پرسنل بانک باید مورد بررسی و مطالعه دقیقتری قرار گیرد.

ضرورت و اهمیت تحقیق

بی تردید نقش کانونی نظام‌های بانکی در کارکرد نظام‌های اقتصادی انکارناپذیر است. در کشورهای صنعتی، نقش بانک‌ها طی دهه‌های اخیر با سرعت چشمگیری متحول شده و ابزارهای جدید همراه با فناوری نوین در اختیار خدمات بانکی درآمده است. با گسترش یافته‌های علمی و توسعه تخصص‌های گوناگون در حوزه‌های مختلف علوم بخصوص علوم بانکی و لزوم پاسخگویی به مشتریان و مراجع ذیصلاح و ارائه خدمات ارزنده تر به آنها، نقش تعیین کننده و حساس کسب و انتقال دانش در بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری در ماندگاری و کسب مزیت رقابتی نمایان می‌گردد. از آنجا که سلامت انجام کار تاثیر مستقیمی بر عملکرد بانک، دارد بعضاً عدم کسب دانش و انتقال اطلاعات لطمات جبران ناپذیری برای پرسنل و بانک به دنبال خواهد داشت. بنابراین، حساسیت بسیار بالای این موضوع نیاز به ایجاد نظام یکپارچه و هماهنگ و متمرکز ثبت و مستند سازی تجارب و فراهم سازی بستر فراگیر به اشتراک گذاشتن دانش و درس‌های آموخته که در ذهن افراد جای دارد بیش از پیش احساس می‌شود. اجرای موفقیت آمیز تسهیم دانش در بانک بدون توجه به عوامل سازمانی موثر بر تسهیم دانش به سادگی امکان پذیر نخواهد بود.

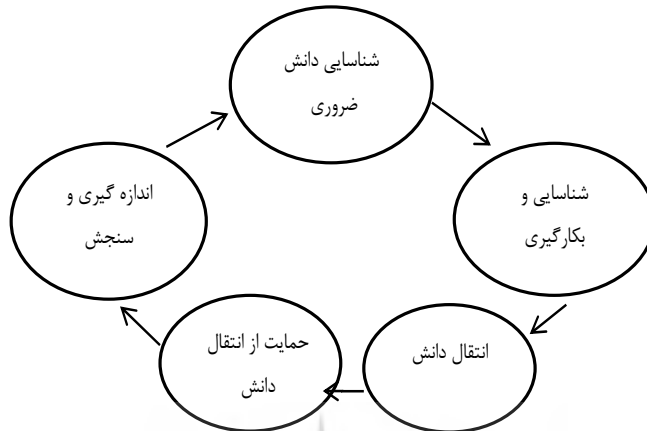
مبانی نظری پژوهش

کلیه فعالیت‌های مربوط به انتقال یا توزیع دانش از یک فرد یا سازمان به فرد، گروه،

یا سازمان دیگر، فرآیند انتشار یا تسهیم دانش نامیده می‌شود (لی، ۲۰۰۱ و هانگ: ۲۰۰۹، ۲۹). تسهیم دانش شامل مجموعه‌ای از رفتارها است که میتواند تسهیل گر نوع روابط افراد با همدیگر، دستیابی بهتر به اطلاعات مورد نیاز افراد، کاهش دهنده زمان مورد نیاز برای حل مسائل و در نهایت بهبود دهنده کیفیت در روند انجام امور باشد (هالس: ۲۰۰۱). به بیان دیگر تسهیم دانش به عنوان اقدامی تعریف میشود که افراد طی آن اطلاعات مربوط را میان دیگران منتشر می‌کنند (هانگ، ۲۰۰۹).

تسهیم دانش توسط مک درمت (۱۹۹۹) بدین صورت تشریح شده که وقتی که می‌گوییم فردی دانش خود را تسهیم می‌کند، به این معنی است که آن فرد، فرد دیگری را با استفاده از دانش، بینش و افکار خود راهنمایی می‌کند تا او را کمک کند که موقعیت خود را بهتر ببیند. بعلاوه فردی که دانش خود را تسهیم می‌کند، ایده آل این است و باید از هدف دانش تسهیم شده، و کاربرد آن و همچنین از نیازها و شکافهای اطلاعاتی فرد گیرنده دانش اطلاع داشته باشد. این بیانگر این نکته است که همه کارکنان نیاز به تسهیم دانش خود ندارند، زیرا ممکن است دانش آنان بکار گرفته نشود و یا از آن استفاده مجدد نشود. به عبارت دیگر، تسهیم دانش زمانی مفید خواهد بود که همه کارکنان در کار خود به آن نیاز داشته باشند و یا حداقل بیشتر دانشی را که دریافت می‌کنند بکار گیرند (هاف: ۲۰۰۹، ۴۶). از دلایل اهمیت تسهیم دانش این است که تسهیم دانش موجب کاهش هزینه‌ها، 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 و دسترسی به انواع ارزشمند دانش در داخل سازمان می‌شود (هانگ، چن و همکاران: ۲۰۰۹، ۹۳۹-۹۲۹). انتقال و تسهیم دانش هم می‌تواند به معنی فرایند مستقیم و متمرکز توزیع دانش بین گروه خاصی از کارکنان باشد و هم به معنی انتقال دانش بین افراد - درون تیم‌ها و یا گروه‌های کاری باشد (لام و فور: ۲۰۱۰، ۱۴).

عوامل متعددی می‌توانند به فرایند و تسهیم دانش کمک کنند از جمله این عوامل تسهیلات ارتباط و فرهنگ سازمانی است در مورد تسهیلات ارتباطی باکمن (۲۰۰۸) بیان می‌کند یکی از مقاصد اصلی مدیریت دانش تسهیل ارتباطات در تمام قلمروهای سازمانی است تا اعضای سازمان با همکاری هم چالش‌ها و فرصت‌های پنهان را



شکل ۱- فرایند انتقال دانش (لیندا بریور، ۲۰۰۶)

شناسایی کنند. همچنین مدل‌های جدید، مدیریت دانش را عبارت از انتقال پیام می‌دانند و آن را به منزله یک سیستم ارتباطی معرفی می‌کنند. بر این اساس مدیران دانش ابزارها و تکنیک‌های مختلفی برای افزایش همکاری و برقراری ارتباط است بین اعضای سازمان و تشویق اعضا به تبادل دانش نیاز دارند. شکل ۱ مثالی برای فرایند انتقال دانش است.

از آنجا که تسهیم دانش در سطح فردی و سازمانی، درون گروهی و برون گروهی، رسمی و غیررسمی و غیره موضوع پژوهش‌های زیادی بوده است. وانگ ونو (۲۰۱۰) (رنزل: ۲۰۰۸، ۳۶) یک مدل جامع از انواع پژوهش‌های انجام شده است. تسهیم دانش را در سطح فردی ارائه داده است و براساس پژوهش‌هایی که تا به حال اجرا شده یا نیاز به اجرا دارند یک تقسیم بندی از عوامل مؤثر بر رفتار تسهیم دانش ارائه داده اند که عبارتند از:

۱. عوامل زمینه‌ای- محیطی مانند: بافت سازمانی (ساختار، حمایت مدیریت، پاداش‌ها و مشوق‌ها، فرهنگ و جو سازمانی، ویژگی‌های رهبری و زمینه ارتباطی رودرو-آنلاین (ویژگی‌های میان فردی- تیمی) شبکه‌های اجتماعی، تنوع- تفاوت (ویژگی‌های فرهنگی) جمع‌گرایی.

۲. عوامل ادراکی/انگیزشی مانند باورها در خصوص مالکیت دانش، ادراک منافع و هزینه‌ها و ادراک عدالت و همینطور اعتماد، هزینه‌های اجتماعی، سطح اعتماد و انسجام تیمی سبک‌های رهبری.

۳. ویژگی‌های فردی مانند جنسیت، شخصیت، خودکارایی، دلهره ارزیابی و مدیریت ادراکات.

۴. ادراکات مربوط به تسهیم دانش مانند نگرش‌ها، هنجارهای ذهنی و قصد تسهیم دانش.

۵. از آنجاکه این پژوهش به تسهیم دانش درون و مابین گروه‌های آموزشی می‌پردازد، به طور مستقیم شامل پژوهش‌های با محوریت عوامل ادراکی فردی نمی‌شود. جدول شماره ۱ پژوهش‌های انجام شده عوامل مؤثر بر تسهیم دانش افراد سازمانی را در درون

جدول ۱- پیشینه خارجی پژوهش‌ها درباره عوامل مؤثر بر تسهیم دانش

عوامل مؤثر	نویسنده	نتایج
فناوری اطلاعات (تکنولوژیک)	علی پور درویش و همکاران (۲۰۰۷) گوپتا و همکاران (۲۰۰۹) ریچاو و تینی (۲۰۰۹) هوف و هوسمن (۲۰۰۹) هاوک (۲۰۰۵) وانگ، یانگ و چاو (۲۰۰۸) میر غفوری و همکاران (۲۰۰۸)	تأیید تأثیر مثبت توانایی‌های تکنولوژیک بر تسهیم دانش فردی و گروهی
روشهای انگیزشی مادی و معنوی	لین (۲۰۰۸) لی و آهن (۲۰۰۷) چیاچینگ، لو و فرانچسکو	تأیید تأثیر روش‌های انگیزشی در سطح درون گروهی و بین گروهی
ادراک از حمایت سازمانی	کینگ و مارکز ۲۰۰۸ آذربایجانی ۲۰۰۷	تأیید تأثیر مثبت ادراک از حمایت سازمانی در سطح فردی
کنترل سرپرست	کینگ و مارکز ۲۰۰۸	تأیید تأثیر مثبت تلاش سرپرست برای اطمینان از انجام وظایف در سطح فردی
ویژگی‌های ساختار سازمانی (رسمیت، پیچیدگی، تمرکز)	کینگ و مارکز ۲۰۰۸ لین ۲۰۰۸ ویلم و بولنز ۲۰۰۹ هوف و هوسمن ۲۰۰۹	تأیید تأثیر منفی ابعاد تمرکز و رسمیت در سطح فردی/گروهی و بین گروهی
فرهنگ سازمانی	لین ۲۰۰۸ کلموست، گانسچاک و هوف و هوسمن ۲۰۰۹	تأیید تأثیر منفی فرهنگ بوروکراتیک و تأثیر مثبت فرهنگ نوآوری و حمایتی در سطح گروهی و بین گروهی

عوامل تسهیم کننده مدیریت دانش

گروه‌ها نشان می‌دهد.

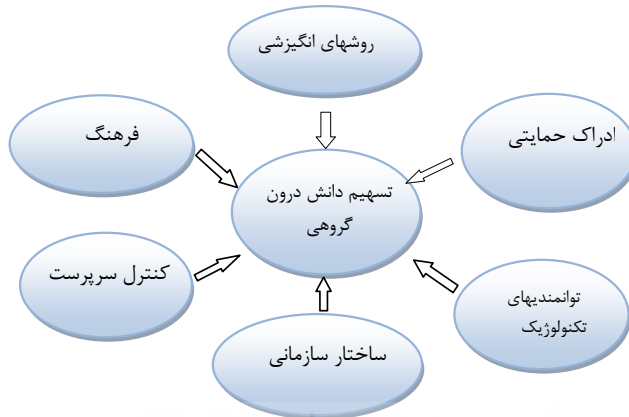
پیشینه پژوهش

پژوهش‌های قابل توجهی که در این باره انجام شده‌اند به پیش نیاز بودن تسهیم دانش در توسعه محصولات، خدمات و تکنولوژی‌های جدید تأکید دارند این امر باعث شده که تسهیم دانش در سطح فردی و سازمانی یکی از پرکارترین موضوعات پژوهشی در تمام شاخه‌های مدیریتی باشد.

از آنجا که این پژوهش به تسهیم دانش درون گروهی پرداخته است جدول شماره ۱ تحقیقات صورت گرفته در خارج از کشور را در این زمینه نشان می‌دهد. در تحقیقی که شامی زنجانی و همکاران (۱۳۹۰) برای بررسی زیرساخت‌های تسهیم دانش در طرح جامع مالیاتی کشور انجام دادند، عوامل مؤثر در تسهیم دانش در این طرح را زیرساخت‌های رهبری و راهبرد (همانند عدم درک ارزشهای تسهیم دانش، عدم وجود چشم انداز روشن، رویکرد محافظه کارانه)، فرهنگ (همانند عدم اعتماد میان افراد، عدم مشاوره)، ساختار (همانند تمرکز زیاد، تفویض اختیار محدود، عدم توزیع قدرت تصمیم‌گیری) و فناوری اطلاعات (همانند اینترنت، مخزن الکترونیکی مستندات، پست الکترونیکی) می‌دانند.

- سهرابی و همکاران (۱۳۹۰) برای بررسی عواملی که بر عملکرد تسهیم دانش در سازمان‌های دولتی مبتنی بر پروژه هستند، به انجام پژوهشی در یکی از سازمان‌های بزرگ دولتی پرداختند. بر طبق نتایج این تحقیق، سه دسته عوامل بر تسهیم دانش در سازمان مؤثر بوده‌اند: ۱. عوامل فردی شامل تمایل به کمک به دیگران، تخصص فردی، تجربه فردی، ساختار سازمانی؛ ۲. عوامل سازمانی شامل ساختار سازمان، پاداش سازمان، مسیرهای ارتباطی، حمایت مدیران عالی؛ ۳. عامل فنی شامل کاربرد فناوری اطلاعات، دسترسی به فناوری اطلاعات و سهولت استفاده از فناوری.

- علی پور درویش (۱۳۹۰) عوامل مؤثر بر تسهیم دانش درون و مابین گروه‌های آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی پرداخته است. توانایی‌های تکنولوژیک، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، وضعیت مستندسازی دانش، کنترل سرپرست، تعامل سازمانی، وابستگی‌های ارتباطی و روش‌های انگیزشی از جمله عوامل زمینه‌ای سازمانی و همین



شکل ۲- مدل مفهومی تحقیق: عوامل موثر بر تسهیم دانش درون گروهی بر گرفته از مدل علی پور درویش (۱۳۹۱)

طور اعتماد به مدیریت، ادراک حمایت سازمانی از جمله عوامل ادراکی هستند که همگی به عنوان متغیر مستقل بررسی شدند.

مدل مفهومی پژوهش

تسهیم دانش در سطح فردی^۱ و سازمانی^۲، درون گروهی^۳ و برون گروهی^۴، رسمی^۵ و غیررسمی^۶ و غیره موضوع پژوهش های زیادی بوده است. مدل مفهومی این پژوهش برگرفته از مدل طراحی شده علی پور درویش در سال ۱۳۹۱، که در تحقیقات پیشین ذکر شده است، می باشد. مدل پژوهش در شکل ۲ نمایان شده است.

-
1. Individual
 2. Organizational
 3. Inter group
 4. Out of group
 5. Official
 6. Informal

اهداف تحقیق

هدف اصلی

بررسی عوامل سازمانی مرتبط با تسهیم دانش درون گروهی در ادارات مرکزی بانک صادرات ایران به منظور کسب اهداف آرمانی بانک.

اهداف فرعی

۱. بررسی وضعیت رابطه کنترل سرپرست بر تسهیم دانش درون گروهی
۲. بررسی وضعیت رابطه ادراک حمایتی بر تسهیم دانش درون گروهی
۳. بررسی وضعیت رابطه فرهنگ سازمانی بر تسهیم دانش درون گروهی
۴. بررسی وضعیت رابطه ساختار سازمانی بر تسهیم دانش درون گروهی
۵. بررسی وضعیت رابطه روشهای انگیزشی بر تسهیم دانش درون گروهی
۶. بررسی وضعیت رابطه توانمندیهای تکنولوژیک (IT) بر تسهیم دانش درون گروهی

فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی

عوامل سازمانی موثر بر تسهیم دانش درون گروهی ادارات مرکزی بانک صادرات ایران عبارتند از: فرهنگ سازمانی، توانائی‌های تکنولوژیک، ادراک حمایت سازمانی، کنترل سرپرست، ساختار سازمانی و روشهای انگیزشی.

فرضیه های فرعی

۱. فرهنگ سازمانی بر رفتار تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد.
۲. روشهای انگیزشی بر رفتار تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد.
۳. کنترل سرپرست بر رفتار تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد.
۴. ساختار سازمانی بر رفتار تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد.
۵. توانمندی‌های تکنولوژیک بر رفتار تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد.
۶. ادراک حمایتی سازمان بر تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد.

روش

روش تحقیق این مقاله از نوع کتابخانه‌ای و میدانی است. این تحقیق بر اساس هدف، از نوع زمینه‌ای-کاربردی بوده و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است.

قلمرو تحقیق

پژوهش حاضر به بررسی عوامل سازمانی موثر بر تسهیم دانش درون گروهی پرداخته است. ادارات ساختمان مرکزی بانک صادرات ایران به عنوان مطالعه موردی انتخاب شد.

حجم و نمونه آماری

در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه بندی استفاده شد و تعداد نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۲۹۰ نفر از کارکنان ادارات مرکزی ساختمان مرکزی بانک صادرات ایران در نظر گرفته شد. با استفاده از پرسشنامه طیف لیکرت اطلاعات مورد نیاز از جامعه آماری گردآوری گردید. به منظور سنجش پایایی تحقیق از معیار آلفای کرونباخ استفاده شد. بعد از استخراج داده‌ها و نمره هر پرسشنامه و به منظور تحلیل ساختار درونی پرسشنامه و کشف عوامل تشکیل دهنده هر سازه، از نرم‌افزار SPSS و Lisrell (مدل معادلات ساختاری و ابزار تحلیل عاملی تأییدی) استفاده گردید. محدوده زمانی گردآوری اطلاعات بهار و تابستان سال ۱۳۹۲ است. ۵۵٪ پاسخ دهندگان زن و ۴۵٪ پاسخ دهندگان مرد بودند. ۶۱٪ پاسخ دهندگان در رده سنی ۳۰ سال و کمتر، ۳۱ درصد آنان در رده سنی ۳۱-۳۵ سال، ۴ درصد در رده سنی ۳۶-۴۰ سال و ۴ درصد از پاسخ دهندگان در رده سنی بالای ۴۰ سال قرار داشتند. ۱۱ درصد پاسخ دهندگان دارای تحصیلات فوق دیپلم، ۸۲ درصد دارای تحصیلات لیسانس و ۷ درصد دارای تحصیلات فوق لیسانس و در مجموع ۶۴ درصد پاسخ دهندگان مجرد و ۳۶ درصد متأهل بوده‌اند.

یافته‌ها

در این تحقیق ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۱۸ برآورد شد، که میزان آن بالای ۰/۷ و در حد قابل قبول است.

به منظور بررسی فرضیات پژوهش از فن مدل‌یابی معادلات ساختاری بهره‌گرفته شده است. نحوه دآوری در مورد معنی‌دار بودن ارتباط میان متغیرها به این ترتیب است که اگر قدم‌مطلق عدد معنی‌داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) باشد آن متغیر از جمله عوامل اثرگذار بر متغیر مورد بررسی می‌باشد و اگر عدد معنی‌داری کوچکتر از مقدار ذکرشده باشد آن متغیر جزء عوامل اثرگذار بر متغیر مورد بررسی نبوده و باید از مدل کنار گذاشته شود.

این یافته‌ها نشان می‌دهد تمام عوامل سازمانی در نظر گرفته شده در این پژوهش بر تسهیم دانش درون گروهی ادارات مرکزی بانک صادرات اثر دارند. ضریب همبستگی چندگانه بین عوامل سازمانی و تسهیم دانش برابر (۰/۸۵) می‌باشد که نشان می‌دهد عوامل سازمانی یادشده (۸۵٪) از تغییرات متغیر تسهیم دانش را بیان می‌کنند. همچنین با توجه به ضرایب تخمین استاندارد، ساختار سازمانی از عوامل سازمانی با ضریب مسیر (۰/۴۵) بیشترین تأثیر را بر تسهیم دانش دارا می‌باشد. پس از آن به ترتیب کنترل سرپرست با ضریب مسیر (۰/۳۲)، روش‌های انگیزشی با ضریب مسیر (۰/۲۴)،

جدول ۲- نتایج مدل معادلات ساختاری

متغیرها	t-value	ضریب استاندارد	R2
فرهنگ سازمانی	۲,۲۶	۰,۱۴	۰,۰۱۹۶
روش های انگیزشی	۴,۴۲	۰,۲۴	۰,۰۵۷
کنترل سرپرست	۴,۶۴	۰,۳۲	۰,۱۰۲۴
ساختار سازمانی	۷,۰۵	۰,۴۵	۰,۲۰۲۵
توانمندیهای تکنولوژیک	۲,۵۰	۰,۱۵	۰,۰۲۲۵
ادراک حمایتی	۲,۴۶	۰,۱۵	۰,۰۲۲۵

جدول ۳- الویت بندی یافته های تحقیق

ردیف	متغیرها	ضریب استاندارد	R2
۱	ساختار سازمانی بر تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد	۰,۴۵	۰,۲۰۲۵
۲	کنترل سرپرست بر تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد	۰,۳۲	۰,۱۰۲۴
۳	روشهای انگیزشی بر تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد	۰,۲۴	۰,۰۵۷
۴	توانمندیهای تکنولوژیک بر تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد	۰,۱۵	۰,۰۲۲۵
۵	ادراک حمایتی بر تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد	۰,۱۵	۰,۰۲۲۵
۶	فرهنگ سازمانی بر تسهیم دانش درون گروهی اثر دارد	۰,۱۴	۰,۰۱۹۶

توانمندی‌های تکنولوژیک و ادراک حمایتی با ضریب مسیر (۰/۱۵) و فرهنگ سازمانی با ضریب مسیر (۰/۱۴) در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

در کشورهای صنعتی نقش بانک‌ها طی دهه‌های اخیر با سرعت چشمگیری متحول شده و ابزارهای جدید همراه با فناوری نوین در اختیار خدمات بانکی درآمده است. با گسترش یافته‌های علمی و توسعه تخصص‌های گوناگون در حوزه‌های مختلف علوم به‌خصوص علوم بانکی و لزوم پاسخگویی به مشتریان و مراجع ذیصلاح و ارائه خدمات ارزنده‌تر به آنها، نقش تعیین‌کننده و حساس کسب و انتقال دانش در موسسات مالی و اعتباری و بویژه بانک‌ها برای ماندگاری و کسب مزیت رقابتی نمایان می‌گردد. پرسنل بانک در قالب گروه‌ها و دوایر، طیف وسیعی از فعالیت‌ها و خدمات بانکی را ارایه می‌نمایند. افراد مطلع و کاردان بانکی (روسا - کارشناسان و همکاران) علاوه بر کسب دانش‌های تخصصی غالباً دوست دارند تجربیات و تخصص خود را به دیگران انتقال دهند، اما غالباً موانعی در محیط کاری وجود دارد که این سرشت طبیعی آنها را دلسرد می‌کند. بنابراین، برای انتقال تجربه و دانش کارکنان به سایر افراد سازمان، نیاز به وجود سیستم تسهیم دانش قوی و منظم در بانک است. بدلیل حساسیت بسیار بالای این موضوع، در تحقیق حاضر به بررسی عوامل سازمانی موثر بر تسهیم دانش درون گروهی در ادارات ساختمان مرکزی بانک صادرات ایران پرداخته شده است. شاخص‌های روایی و پایی مدل قابل قبول ارزیابی شده‌اند. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد تمامی متغیرهای مستقل تحقیق تاثیر معناداری بر متغیر وابسته (تسهیم دانش درون گروهی) دارد. در یافته‌های تحقیق، اولویت هریک از عوامل مشخص گردیده که ساختار سازمانی بیشترین اولویت و فرهنگ سازمانی پائین‌ترین اولویت را نشان می‌دهد.

بر اساس اولویت یافته‌های تحقیق پیشنهاد می‌گردد:

۱. با توجه به اهمیت شایانی که ساختار سازمانی در تسهیم دانش درون گروهی ادارات مرکزی بانک صادرات دارد، اداره کل سازمان و روش‌ها و مرکز تحقیقات بانک نسبت به شناسایی ساختار مطلوب دانش محور و مقایسه ساختار فعلی با وضع مطلوب اقدام کند و در جهت رفع موانع و حرکت به سوی وضع مطلوب با حمایت و پشتیبانی

- مدیران عالی رتبه بانک تلاش نماید.
۲. مدیران و مسئولان از طریق چک لیست ارزیابی، نسبت به ارزیابی پرسنل زیر مجموعه اقدام کنند تا اطمینان حاصل شود افراد ماهره که دارای انگیزه برای تسهیم اطلاعات هستند در جای مناسب خود قرار گرفته‌اند.
 ۳. مدیران و سرپرستان ادارات قدرت انتخاب کارمند شایسته و اصلح را داشته باشند و با گشاده‌رویی از نظرهای کارکنان خود استقبال کنند.
 ۴. جلب اطمینان و تشویق کارمند به ازای انتقال دانش و تجربیات خود به سایر همکاران. بعنوان مثال مدیریت منابع انسانی، اداره آموزش و اداره کل رفاه بانک، تشویق‌های مادی و معنوی مناسبی را از قبیل: اضافه کار ساعتی، افزایش امتیاز و سطح شغلی، تشویق درج در پرونده و... را در دستور کار خود قرار دهند.
 ۵. به لحاظ وسعت و پراکندگی جغرافیایی بانک صادرات، اداره کل انفورماتیک با همکاری واحد متولی نسبت به پیاده سازی سیستم مدیریت دانش اقدام و زیرساخت‌های فن آوری اطلاعات را گسترش دهند.
 ۶. اجرایی نمودن سیستم مدیریت دانش طراحی شده توسط مرکز تحقیقات و برنامه ریزی بانک با پشتیبانی و حمایت مدیران عالی رتبه بانک، به روزرسانی آن و توسعه شبکه داخلی بانک (اینترانت) به منظور خوداظهاری دانش و انتقال تجربیات به دیگر کارکنان.
 ۷. توسعه فرهنگ دانش محور به گونه‌ای که کارکنان آن را امری ارزشمند و عقلایی که باعث ارتقاء، شغلی و شناخته شدن آنها در سطح شبکه بانکی و موسسات مالی می‌شود بدانند.
 ۸. آگاه نمودن پرسنل جدید هر واحد نسبت به اهمیت به اشتراک گذاری اطلاعات صحیح در بین افراد.
 ۹. مرکز تحقیقات و برنامه ریزی و مدیریت منابع انسانی بانک صادرات با همکاری یکدیگر نسبت به تنظیم دستورالعمل و آئین‌نامه‌های مربوطه در خصوص تسهیم دانش اقدام نمایند.
 ۱۰. 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.

منابع

- حسینی خواه، علی. (۱۳۸۵). مدیریت دانش، چاپ اول، تهران، سیطرون.
- دولان شیمون ال و شولر، رندال اس. (۱۳۸۴). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمد صائبی و محمدعلی طوسی، موسسه آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- دانایی فرد، حسن. خائف الهی، احمد و حسینی سید مجتبی. (۱۳۹۰). تاملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه وزارتخانه مسکن و شهرسازی و وزارتخانه راه و ترابری). مجله پژوهش‌های مدیریت عمومی، شماره چهاردهم.
- رضائیان، علی. (۱۳۸۴). مبانی سازمان و مدیریت، تهران، سمت.
- سهرابی، بابک. فروزنده، سکینه. و رئیسی وانانی، ایمان. (۱۳۹۰). ارائه مدلی جامع برای ارزیابی تسهیم دانش در سازمانهای پروژه محور دولتی بر مبنای عوامل انسانی، سازمانی، فنی. مجله مدیریت دولتی.
- شامی زنجانی، مهدی، مهرگان محمدرضا، مانیان، امیر و رحیمیان، حمید. (۱۳۹۰). رویکرد کیفی در بررسی وضعیت زیرساختارهای تسهیم دانش در طرح جامع مالیاتی کشور. فصلنامه علمی پژوهش پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران.
- علی پور درویش، زهرا. (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش درون و مابین گروههای آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی. مجله مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۴ شماره ۱۰.
- عدلی، فریبا. (۱۳۸۴). مدیریت دانش حرکت به فراسوی دانش چاپ اول، انتشارات فراشناختی.
- نعمتی، محمدعلی. جمشیدی، لاله. (۱۳۸۶). بررسی رابطه و تاثیر فرایند تسهیم دانش و تجربه بر توسعه سرمایه اجتماعی در میان اعضای واحدهای فناوری مرکز رشد دانشگاه شهید بهشتی " ۱۴-۱۳ بهمن ۱۳۸۶، مرکز همایش‌های بین المللی رازی.

Alvai, M. Linder, D.E. (2001). Knowledge mangement and knowledge management system : Conceptual foundations and research Issue , MS Quartery, vol.25,no.1,pp. 107-32.

Boer N., Berends H., Van Baalen, P. Relational models for knowledge sharing behavior. *European (2011) Management Journal*;29: 85– 97.

Bock, G.W., R.W. Zmud, and Y.G. Kim. 2006. Behavioral intention formation in knowledge sharing: examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly (29)*1: 87-111.

Carmeli, A., Atwater, L., & Levi, A. (2011). How leadership enhances employees' knowledge sharing: the intervening.

Chesebrough, D. E., & President, P. (2006). Knowledge management a tool for SMEs to enhance competitiveness. *CACCI Journal*, 1, 1-12.

Dove ,B & Koshela, (2009) . Collaborative knowledge management– A cost ruction case study , *Journal of Automation in Construction* , 18,894-902.

Hsu C. Knowledge sharing practices as a facilitating factor formproving organizational performance though human capital: Preliminary test: *Export systems with applications 2008*; 35:1316-1326.

Huang Ch. Knowledge sharing and group cohesiveness on performance: an empirical study of technology R&D teams inTaiwan. *Technovation 2009*; 29: 786-797.

Hales, Steve. (2001).Dimensions knowledge and its management.available at: www.insighting .co.uk.

Hooff B., Husman M. Managing knowledge sharing: emergentand engineering approaches?": *Information and Management 2009*;46: 1-8.

Ji L-M., Hung J., Chen S-W., Jou C. Fostering the determinants of knowledge sharing, virtual communities. *Computers in HumanBehavior 2009*; 929–939.

Lam, A., & Ford, J. P. (2010). Knowledge Sharing in Organisational Contexts: a Motivation-Based Perspective. *Journal of Knowledge Management*, 14, 51-66.

Lee,J,N.(2001).The impact of knowledge sharing. Organizational capability and partnership guality on is outsourcing success. *Information and management: Vol.38.No.5.pp.5323-35.*

Roles of Relational and Organizational Identification. *J Technol Transf*, 5, 257–274.

Renzl B. Trust in management and knowledge sharing: Themediating effects of fear and knowledge documentation. *Omega*2008; 36: 206-220.

Siemsen, E., Roth, A. V., & Balasubramanian, S. (2008). How Motivation, Opportunity, and Ability Drive Knowledge Sharing:The Constraining-factor Model. *Journal of Operations Management*, 26, 426–445.

Tsai, M.-T., Chen, K.-S., & Chien, J.-L. (2012). The Factors Impact of Knowledge Sharing Intentions: the Theory of Reasoned action Perspective. *Qual Quant*, 46, 1479–1491.

Wang Sh., Noe R. Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review* 2010;20(2): Publisher: Elsevier In., 115-131.

Wang Sh., Noe R. Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review* 2010;20(2): Publisher: Elsevier In., 115-131.

Zahra S., Neubaum D., Larrañeta B. Knowledge sharing and technological capabilities: The moderating role of family involvement. *Journal of Business Research* 2007; 60(10): 1070-1079.

Mc Dermott, R.(1999), "Why information technology inspired but cannot deliver knowledge management" *California management review*, Vol.23.No2,pp.242-66.

