

بررسی نقش سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری به عنوان عوامل تأثیرگذار بر وضعیت تسهیم دانش ضمنی میان کارکنان: بانک ملی شهر کرمانشاه

محمد محمودی میمند¹، مریم شهابی^{2*}

1- دانشیار، گروه مدیریت اجرایی و MBA، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

2- دانشجوی دکتری، مرکز تحصیلات تکمیلی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

پذیرش: 1393/7/14

دریافت: 1392/12/18

چکیده

امروزه یکی از مهم‌ترین اولویت‌های اعلام شده به وسیله پژوهشگران مدیریت دانش، ایجاد انگیزه در افراد برای تسهیم دانش آنان است. اگرچه بعضی‌ها معتقدند که دانش قدرت است ولی به نظر می‌رسد که دانش به خودی خود قدرت ندارد بلکه چیزی که به افراد قدرت می‌دهد، آن قسمتی از دانش آنان است که با دیگران تسهیم می‌کند.

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری به عنوان عوامل تأثیرگذار بر وضعیت تسهیم دانش ضمنی میان کارکنان به آزمون 6 فرضیه در میان کارکنان و مدیران بانک ملی شهر کرمانشاه پرداخته است. جامعه آماری شامل 540 نفر بود که با استفاده از فرمول جامعه محدود 312 نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب و اطلاعات مورد نظر با استفاده از پرسشنامه بسته جمع‌آوری شد. در این راستا براساس ادبیات پژوهش، مدلی برای نشان دادن تأثیر سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری بر رفتار تسهیم دانش ضمنی طراحی و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل مدل مذکور مورد آزمون قرار گرفت.

در نهایت نتایج حاصل از تحلیل معادلات ساختاری و تحلیل رگرسیون نشان داد که سرمایه اجتماعی در قالب دو متغیر اعتماد مبتنی بر تمایل و ارزش‌های مشترک و کنترل داخلی بر قصد تسهیم دانش ضمنی



تأثیر مثبت دارد. همچنین قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی زمانی که کنترل خارجی بیشتر است، نسبت به زمانی که کنترل خارجی کمتر می‌باشد، بیشتر است. در مدل بررسی شده مقدار شاخص‌های برازش ($GFI = 0/99$ و $AGFI = 0/96$) نشان‌دهنده مناسب بودن مدل است. **واژه‌های کلیدی:** تسهیم دانش، سرمایه اجتماعی، کنترل داخلی، کنترل خارجی.

1- مقدمه

تحولات پویا و پرشتاب در هزاره سوم، پیچیدگی فعالیت سازمان‌ها را به دنبال داشته است و مدیریت کارکنان دانشی و سازمان‌های یادگیرنده را با چالش مواجه کرده است، به طوری که با اصول و قواعد سنتی نمی‌توان این وضعیت را مدیریت کرد. بنابراین سازمان‌ها نیازمند مهندسی مجدد همه مؤلفه‌های منطبق با چنین شرایطی هستند. استقرار مدیریت دانش از جمله الگویی نوین تلقی شده است که با توجه به عوامل مختلف از جمله سرمایه اجتماعی به‌عنوان عامل مهم عملیاتی می‌شود [1، ص 16].

2- بیان مسئله

در سال‌های اخیر سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف، پیوستن به روند دانش را آغاز کرده‌اند و مفاهیم جدیدی همچون کاردانشی، مدیریت دانش و سازمان دانشی خبر از شدت یافتن این روند می‌دهند. دراکر با به‌کارگیری این واژگان، خبر از ایجاد نوع جدیدی از سازمان‌ها می‌دهد که در آنها به جای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد [2، ص 132]. با توجه به این‌که یکی از مهم‌ترین و عمومی‌ترین فرآیندهای معرفی شده برای مدیریت دانش، تسهیم دانش می‌باشد، انگیزش افراد برای تسهیم دانش خود در سازمان‌ها، یکی از مهم‌ترین اولویت‌های دست‌اندرکاران مدیریت دانش در جهان است [3، ص 238]. اگر چه بعضی‌ها معتقدند که دانش قدرت است ولی به نظر می‌رسد که دانش به خودی خود قدرت ندارد بلکه چیزی که به افراد قدرت می‌دهد، آن قسمتی از دانش آنان است که با دیگران تسهیم می‌کند [4، ص 77]. دانش می‌تواند در دو نوع صریح و ضمنی دسته‌بندی شود. دانشی که می‌تواند ابراز و به شکل مستقل ذخیره شود، قابل تولید و بیان باشد و به راحتی قابل ارتباط برقرار کردن باشد، جزء صریح از اشکال دوگانه دانش است. درمقابل دانش ضمنی غیرقابل تفسیر و شهودی و بخشی



از تفکر و ادراک فرد است [5، ص 469]. دانش ضمنی منعکس کننده دانش و تجربه اقدام‌های گذشته افراد است و به طور فزاینده‌ای به عنوان یک منبع با ارزش نامشهود که تقلید و به دست آوردن آن مشکل می‌باشد، در نظر گرفته شده است و می‌تواند به عنوان مهم‌ترین منبع مزیت رقابتی فرد، گروه و شرکت در نظر گرفته شود [6، ص 25]. این امر به‌ویژه در زمینه کارهای نوآورانه که در آن دانش مربوط به بسیاری از وظایف ذاتی می‌باشد، صدق می‌کند. بنابراین به اشتراک‌گذاری دانش ضمنی در میان اعضا برای ایجاد عملکرد جمعی بالاتر بسیار مهم است [7، ص 9]. دانش ضمنی به راحتی به اشتراک گذاشته نمی‌شود و تلاش برای به اشتراک گذاشتن آن می‌تواند کند، پر هزینه و نامطمئن باشد. با این حال میزان و ارزش دانش ضمنی برای سازمان به این دلیل که تسهیم دانش مزایای بالقوه زیادی برای افراد و سازمان در پی دارد، برای موفقیت یک شرکت، حیاتی و امری ضروری است [8، ص 285]. با این حال افراد ممکن است دانش ضمنی خود را به دلیل ارزش و اهمیت آن احتکار کنند که در نتیجه تسهیم دانش ضمنی به آسانی قابل اندازه‌گیری و قابل پاداش نخواهد بود [9، ص 540]. در حالی که تسهیم دانش صریح و آشکار می‌تواند به وسیله فناوری اطلاعات تسهیل شود، تسهیم دانش ضمنی تابع تعامل اجتماعی می‌باشد [7، صص 9-10]. به عبارت دیگر، تسهیم دانش ضمنی در میان اعضای سازمان از لحاظ اجتماعی هدایت می‌شود. علاوه بر این، رفتار تسهیم دانش به طور ذاتی یک نوع عمل اجتماعی است و گاهی اوقات خارج از کنترل ارادی فرد می‌باشد [10، ص 85]. توجه به آنچه گذشت، اگر چه که فراگیر ساختن دانش دارای مزایای ذاتی است، اما افراد تمایل چندانی برای این کار ندارند. دلایل متعددی برای این مسئله شناسایی شده است که در پژوهش حاضر سعی بر این است تا نقش سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری در رفتار تسهیم دانش ضمنی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمانشاه بررسی شود.

3- چارچوب نظری پژوهش

3-1- سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که نقش بسیار مهم‌تری نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند. امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد و به تازگی در



مدیریت و سازمان مفهوم سرمایه اجتماعی به صورت گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است. مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبع با ارزش اشاره دارد و با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست داده و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌شود [11، ص 66]. مطالعات اخیر مدیریت دانش، سرمایه اجتماعی را به عنوان یک تسهیل‌کننده کلیدی برای ایجاد و تسهیم دانش سازمانی تعریف می‌کند [12، ص 12]. سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان‌ها در خلق و تسهیم دانش کمک کند و برای آنها در مقایسه با سازمان‌های دیگر «مزیت سازمانی پایدار» ایجاد کند [13، ص 18]. ابعاد سرمایه اجتماعی در سه طبقه دسته‌بندی می‌شوند:

- 1- بعد رابطه‌ای¹: بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعامل‌های خود برقرار می‌کنند [14، ص 246].
 - 2- بعد شناختی²: بعد شناختی سرمایه اجتماعی اشاره به منابعی دارد که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها، تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است [15، ص 154].
 - 3- بعد ساختاری³: بعد ساختاری سرمایه اجتماعی اشاره به الگوی کلی تماس‌های بین افراد دارد؛ یعنی شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید [16، ص 87].
- مطالعات مدیریت دانش اثبات کرده است که وابستگی‌های اجتماعی (بعد ساختاری)، اهداف و ارزش‌های مشترک (بعد شناختی) و اعتماد اجتماعی (بعد رابطه‌ای) به عنوان ساختارهای اصلی سرمایه اجتماعی هستند، بعلاوه وابستگی‌های اجتماعی، اهداف، ارزش‌های مشترک و اعتماد اجتماعی یک اثر ترکیبی بر تسهیم دانش دارند [17، ص 179]. چيو و همكاران [18، ص 1881] نیز در پژوهشی آثار مثبت سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش در روابط مجازی را اثبات کردند. همچنین در پژوهش دیگری نشان داده شد که سرمایه اجتماعی (شبکه‌های اجتماعی و ارزش‌های مشترک) تأثیر مثبتی بر قصد تسهیم دانش از طریق نگرش‌ها و هنجارهای ذهنی درباره تسهیم دانش داشته‌اند [19، ص 459]. به طور کلی براساس تئوری سرمایه اجتماعی

1. Relational Dimension
2. Cognitive Dimension
3. Structural Dimension



تمایل کارکنان برای تسهیم دانش توسط سرمایه اجتماعی تحت تأثیر قرار می‌گیرد. دلیل آن، این است که کارکنان وقتی تمایل دارند دانش درونی و عمیق خود را تسهیم کنند که تعامل‌های اجتماعی آنها دوستانه و نزدیک باشد [20، ص 366]. همچنین یک فرد با سرمایه اجتماعی بالاتر به طور یقین با احتمال بیشتری با دیگر اعضای گروه به منظور حفظ رابطه بین فردی در شبکه اجتماعی خود رفتار خواهد کرد. بنابراین یک فرد زمانی که سرمایه اجتماعی قوی‌تری دارد، تمایل بیشتری دارد که دانش ضمنی خود را با همکارانش از طریق ارزش‌های مشترک و روابط متقابل تسهیم کند. با توجه اینکه اعتماد و ارزش‌های مشترک از ابعاد سرمایه اجتماعی هستند، فرضیه اول و دوم به صورت زیر بیان می‌شوند:

فرضیه 1: اعتماد مبتنی بر تمایل بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه 2: ارزش‌های مشترک بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.

3-2 - تسهیم دانش

دانشی که عینی است و می‌تواند به صورت رسمی در قالب زبان سیستماتیک بیان شود. این نوع دانش، مستقل از کارکنان است و در سیستم‌های اطلاعات کامپیوتری، کتاب‌ها، مستندها، مدارک سازمانی و نظایر این‌ها وجود دارد. اما در مقابل، دانشی که منابع و محتوای آن در ذهن نهفته است. دانش نهفته به آسانی قابل دستیابی نیست و غیر ساختارمند است. درحقیقت این نوع دانش، دانش غیر مکتوب سازمان است [21، ص 18]. یکی از مهم‌ترین اولویت‌های اعلام شده به‌وسیله پژوهشگران مدیریت دانش، ایجاد انگیزه در افراد برای تسهیم دانش آنان است [22، صص 493-494]. تسهیم دانش را به عنوان فرایندی که شامل مبادله دانش بین افراد و گروه‌ها می‌باشد، تعریف می‌کنند [23، ص 111]. از آن جایی که هدف تسهیم دانش می‌تواند خلق دانش جدید از طریق ترکیب‌های مختلف دانش موجود یا بهره‌برداری بهتر از آن باشد، به این منظور باید افراد برای ایجاد یک فرایند تسهیم دانش اثربخش از تمایل و توانایی بالایی برخوردار باشند [24، ص 37]. طبیعی است که کارکنان برای تسهیم دانش تمایلات خود را با منافع بیرونی و درونی که برای آنها به ارمغان می‌آورد، تطبیق دهند [8، ص 287].



با توجه به اینکه دانش در تعامل‌های اجتماعی خلق و تسهیم می‌شود، از این رو مهم‌ترین مسئله در فرایند تسهیم دانش تعامل‌های مؤثر است و این معمولاً از راه ارتباطات مستقیم و رو در رو اتفاق می‌افتد. تعامل‌های اجتماعی، رسمی و غیر رسمی میان افراد کانال‌هایی را برای تسهیم دانش کارکنان در سازمان ایجاد می‌کند. از طریق تعامل‌های اجتماعی، افراد فرصت‌های بیشتری برای تسهیم دانش و تجربیات خود پیدا کرده و در نتیجه جریان دانش در سازمان افزایش پیدا می‌کند [14، صص 103-105]. پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد وجود کارکنانی که تمایل به تسهیم دانش و تجربه دارند، موجب می‌شود این فرایند به طور خودکار آغاز شده و گسترش پیدا کند [24، ص 37]. از این رو فرضیه سوم به صورت زیر بیان می‌شود:

فرضیه 3: قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.

3-3- کنترل رفتاری

یکی از بهترین تئوری‌های پیشگویی‌کننده رفتار، تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده می‌باشد. این مدل وقوع یک رفتار ویژه را پیش‌بینی می‌کند مشروط بر اینکه فرد قصد انجام آن را داشته باشد. براساس این مدل، قصد انجام یک رفتار به وسیله سه عامل شامل نگرش نسبت به رفتار، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده پیش‌بینی می‌شود. نگرش نسبت به رفتار ارزشیابی مثبت یا منفی در مورد انجام یک رفتار می‌باشد [25، ص 17]. هنجارهای ذهنی به فشار اجتماعی درک شده توسط فرد برای انجام یا عدم انجام رفتار هدف اشاره دارد. افراد اغلب بر مبنای ادراک خود از آنچه که دیگران فکر می‌کنند، عمل می‌کنند و قصد آنها جهت پذیرش رفتار به صورت بالقوه، متأثر از افرادی است که ارتباطات نزدیکی با آنها دارند [26، ص 44]. کنترل رفتاری درک شده که عبارت است از درجه‌ای از احساس فرد در مورد اینکه انجام یا عدم انجام یک رفتار تا چه حد تحت کنترل ارادی وی می‌باشد. عوامل کنترل شامل عوامل داخلی و عوامل خارجی است. فاکتورهای داخلی مربوط به شخص بوده و شامل مهارت‌ها، توانایی‌ها، اطلاعات و احساسات می‌باشد و در بررسی عوامل خارجی به فاکتورهایی همچون عوامل محیطی یا شغلی اشاره شده است [27، ص 44]. نتیجه عقاید هنجاری فشار اجتماعی درک شده یا هنجارهای ذهنی می‌باشد. عقاید کنترلی هم به وجودآورنده کنترل رفتاری درک



شده می‌باشند. نگرش نسبت به رفتار همراه با هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده منجر به شکل‌گیری قصد رفتاری می‌شوند. رفتار نیز همیشه بعد از قصد رفتاری و متصل به آن است. این تئوری رفتار به طور انحصار تحت کنترل قصد رفتاری می‌باشد [28، ص 88]. با توجه به آنچه گذشت، یکی از عواملی که بر قصد افراد برای انجام رفتار و یا عدم انجام رفتار تأثیر دارد، مربوط به کنترل رفتاری درک شده می‌باشد. در تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده کنترل رفتاری درک شده به عنوان ارزیابی فرد از سخت بودن یا آسان بودن یک رفتار تعریف می‌شود. کنترل رفتاری درک شده از دو قسمت تشکیل شده است:

الف) عقیده درباره اینکه عواملی وجود دارند که تسهیل‌کننده و یا مانع انجام یک رفتار مشخص می‌باشند؛

ب) قدرت درک شده برای کنترل هر یک از این عوامل تسهیل‌کننده و یا بازدارنده [29، ص 200]. کنترل رفتاری درک شده اشاره به درجه‌ای دارد که یک فرد احساس می‌کند انجام دادن یا ندادن یک رفتار تحت کنترل ارادی او می‌باشد. اگر افراد معتقد باشند که آنها منابع یا فرصت‌هایی برای انجام دادن رفتار مورد نظر در اختیار ندارند، احتمال انجام رفتار مورد نظر کمتر خواهد شد. حتی اگر افراد نسبت به انجام رفتار مورد نظر نگرش مثبتی داشته باشند و یا اگر آنها اعتقاد داشته باشند که افراد مهم دیگر انجام آن رفتار را تأیید می‌کنند [30، ص 236]. با توجه به آنچه گذشت، متغیر کنترل رفتاری در قالب دو متغیر کنترل داخلی و کنترل خارجی در قالب سه فرضیه به صورت زیر بیان می‌شود:

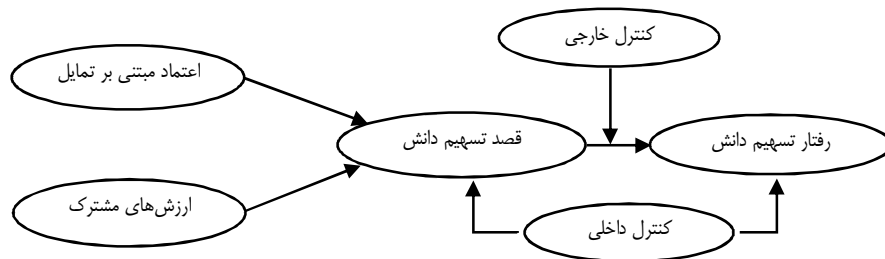
فرضیه 4: کنترل داخلی بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه 5: کنترل داخلی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد.

فرضیه 6: تأثیر قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی زمانی که کنترل خارجی بیشتر باشد نسبت به زمانی که کنترل خارجی کمتر باشد، بیشتر است.

4- توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مفاهیم بالا، مدل مفهومی زیر برای بررسی قصد و رفتار تسهیم دانش در میان کارکنان بانک ملی شهر کرمانشاه مطرح می‌شود (شکل 1).



شکل 1 مدل مفهومی پژوهش

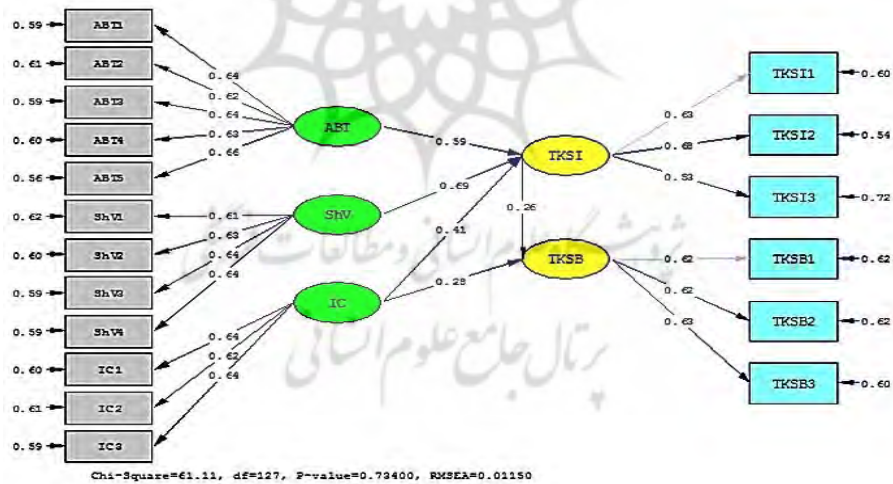
5- روش پژوهش

در این پژوهش نخست براساس مطالعات کتابخانه‌ای به تعریف عوامل تعیین‌کننده تسهیم دانش ضمنی، سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری پرداخته شده است. سپس با استفاده از پرسشنامه‌ای بسته حاوی سؤال‌های جمعیت‌شناختی و 21 سؤال تخصصی به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد یانگ و همکاران (2009) می‌باشد که سؤال‌های آنها پس از انتخاب با انجام تغییراتی متناسب با شعب بانک ملی شهر کرمانشاه مورد استفاده قرار گرفته‌اند. در این پرسشنامه از طیف 5 تایی لیکرت که از 1 = کاملاً مخالف تا 5 = کاملاً موافق استفاده شده است. در تحلیل داده‌های آماری این پژوهش از روش تحلیل معادلات ساختاری و تحلیل رگرسیون و از نرم‌افزار لیزرل استفاده شد. برای بررسی روایی پرسشنامه، نخست پرسشنامه برای تعدادی از صاحب‌نظران ارسال شد و در مورد هر سؤال و همچنین ارزیابی فرضیه‌ها نظرخواهی شد که در نهایت با اعمال نظرات، روایی صوری آن تأیید شد. همچنین روایی ابزار پژوهش برای استفاده از روش تحلیل عامل اکتشافی¹ و آزمون بارتلت² مورد تأیید قرار گرفت. برای تعیین پایایی پرسشنامه نیز به نمونه‌ای با حجم 20 نفر از مدیران و کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمانشاه مراجعه شد. سپس با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ³ ($\alpha = 0/8545$) میزان پایایی آن مشخص و مورد قبول واقع گردید. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان و مدیران شعب بانک ملی شهر کرمانشاه است که حجم آن 540 نفر می‌باشد. نمونه انتخابی این مطالعه با استفاده از روش نمونه‌گیری ساده و براساس مطالعه مقدماتی از طریق فرمول جامعه محدود، برابر 312 نفر محاسبه شده است.

1. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
 2. Bartlett's Test of Sphericity
 3. Cronbach's Coefficient Alpha

6- آزمون فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مدل مفهومی پژوهش، به منظور آزمون چهار فرضیه نخست، از تحلیل معادلات ساختاری تحت نرم‌افزار لیزرل 8/8 استفاده شده است. در این مدل اعداد پیکان‌هایی که از بیضی‌ها (متغیرهای پنهان) به مستطیل‌ها (متغیرهای آشکار) ترسیم شده است، نشانگر بارهای عاملی مربوط به سؤال‌های پرسشنامه می‌باشد. همان طور که در شکل 2، خروجی نرم‌افزار مشاهده می‌شود، از آن جایی که بارهای عاملی، همگی بالای 0/06 می‌باشند، می‌توان گفت سؤال‌های پرسشنامه به خوبی عامل‌ها (متغیرها) ی پژوهش را سنجیده‌اند. در مدل اجرا شده تحت نرم‌افزار، متغیر سرمایه اجتماعی متناظر با فرضیه‌های پژوهش به صورت دو متغیر اعتماد مبتنی بر تمایل و ارزش‌های مشترک تعریف شده و تجزیه تحلیل شده است. همچنین برای ترسیم متغیرهای پژوهش؛ اعتماد مبتنی بر تمایل، ارزش‌های مشترک، قصد تسهیم دانش ضمنی، رفتار تسهیم دانش ضمنی و کنترل داخلی¹، از اختصار لاتین آنها استفاده شده است.



شکل 2 ضرایب استاندارد مدل معادلات ساختاری پژوهش

¹ 1. ABT, SHV, TKSI, TKSB, IC



جدول 1 ضمن بررسی فرضیه‌های پژوهش در سطح خطای 0/05، شاخص‌های برازندگی معادلات ساختاری را به همراه ناحیه مجاز آنها نشان می‌دهد. از آن جایی که آماره آزمون تمامی مسیرهای ترسیم شده در مدل بزرگ‌تر از 2 است، می‌توان نتیجه گرفت که تمامی پنج فرضیه در این سطح خطا پذیرفته می‌شود؛ به عبارت دیگر اعتماد مبتنی بر تمایل، ارزش‌های مشترک و کنترل داخلی بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت داشته‌اند. در عین حال قصد تسهیم دانش ضمنی و کنترل داخلی نیز بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت گذاشته‌اند. ضرایب استاندارد مسیرهای میان متغیرهای پژوهش بیانگر این است که از میان متغیرهای تأثیرگذار بر قصد تسهیم دانش ضمنی، متغیر ارزش‌های مشترک بیش‌ترین تأثیر مثبت و مستقیم را داراست. همچنین کنترل داخلی نسبت به قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر بیشتری بر رفتار تسهیم دانش ضمنی دارد. شاخص‌های برازندگی که همگی در ناحیه مجاز قرار دارند، نشان‌دهنده برازندگی داده‌های پرسشنامه بر مدل نظری پژوهش می‌باشند.

جدول 1 خلاصه آزمون پنج فرضیه نخست پژوهش در قالب معادلات ساختاری

| پذیرش یا رد فرضیه | t-value (آماره آزمون) | ضریب استاندارد | فرضیه | |
|-------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|---------------------------------------------------------------|------------|
| پذیرش | 4/23 | 0/59 | اعتماد مبتنی بر تمایل بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد. | |
| پذیرش | 4/44 | 0/69 | ارزش‌های مشترک بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد. | |
| پذیرش | 2/47 | 0/26 | قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد. | |
| پذیرش | 3/39 | 0/41 | کنترل داخلی بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد. | |
| پذیرش | 2/56 | 0/28 | کنترل داخلی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت دارد. | |
| شاخص‌های برازندگی معادلات ساختاری با مقادیر مجاز آنها | | | | |
| GFI(>0/9) | RMSEA(<0/08) | RMR(<0/1) | P-Value(>0/05) | X2/df (<2) |
| .99 | 0/01 | 0/02 | 0/73 | 0/48 |

برای آزمون فرضیه ششم از آن جایی که در آن نقش تعدیل‌کنندگی یک متغیر در رابطه، یک سوی میان دو متغیر دیگر ادعا شده است از تحلیل رگرسیون تعدیل شده استفاده شده است. در این فرضیه آمده است که تأثیر قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی



زمانی که کنترل خارجی بیشتر باشد، نسبت به زمانی که کنترل خارجی کمتر باشد، بیشتر خواهد بود. به این ترتیب سه مدل رگرسیونی زیر برای آزمون نقش تعدیل‌کنندگی متغیر کنترل خارجی در رابطه متغیر مستقل قصد تسهیم دانش ضمنی و متغیر وابسته رفتار تسهیم دانش ضمنی در نظر گرفته می‌شود که در جدول 2 آمده است.

همان‌طور که در جدول 2 مشاهده می‌شود، از آنجا که شاخص معناداری برای تغییرات ضریب تعیین از مدل 2 به مدل 3 کوچک‌تر از 0/05 می‌باشد، نقش تعدیل‌کنندگی متغیر کنترل خارجی در سطح خطای 0/05 معنادار است، به عبارت دیگر تأثیر قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی زمانی که کنترل خارجی بیشتر است، نسبت به زمانی که کنترل خارجی کمتر می‌باشد، بیشتر خواهد بود. به این ترتیب فرضیه ششم پژوهش حاضر در سطح خطای 0/05 پذیرفته می‌شود. بعلاوه معناداری تغییرات ضریب تعیین از مدل 1 به مدل 2 نشان‌دهنده این موضوع است که کنترل خارجی شبه تعدیل‌کننده بوده، به دیگر سخن می‌توان آن را به عنوان یک متغیر پیشگو نیز در مدل رگرسیونی پژوهش در نظر گرفت.

جدول 2 تحلیل رگرسیون تعدیل شده برای آزمون تأثیر تعدیل‌کنندگی متغیر کنترل خارجی (EC)

بر رابطه TKSI بر TKS_B

| مدل‌ها | R ² | Δ(R ²) | sig for Δ(R ²) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|----------------------------|
| 1 TKSB = b ₀ + b ₂ TKSI + b ₂ IC | 0/410 | | |
| 2 TKSB = b ₀ + b ₂ TKSI + b ₂ IC + b ₃ EC | 0/567 | 0/157 | 0/000 |
| 3 TKSB = b ₀ + b ₂ TKSI + b ₂ IC + b ₄ EC × TKSI | 0/590 | 0/023 | 0/012 |

7- نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی نقش سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری در رفتار تسهیم دانش ضمنی در میان کارکنان و مدیران شعب بانک ملی در شهر کرمانشاه پرداخته است. در این مطالعه به بررسی قصد و رفتار تسهیم دانش در یک چارچوب منسجم پرداخته شده است. همچنین ارتباط قصد و رفتار تسهیم دانش به وسیله متغیر واسطه کنترل خارجی در تسهیم دانش بررسی شده است.



یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که اعتماد مبتنی بر تمایل، ارزش‌های مشترک و نظارت داخلی بر قصد تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت داشته‌اند. در عین حال قصد تسهیم دانش ضمنی و نظارت داخلی نیز بر رفتار تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت گذاشته‌اند. همچنین تأثیر قصد تسهیم دانش ضمنی بر رفتار تسهیم دانش ضمنی زمانی که نظارت خارجی بیشتر است، نسبت به زمانی که نظارت خارجی کمتر می‌باشد، بیشتر خواهد بود. مطالعات چندی در زمینه مدیریت دانش و تسهیم دانش صورت گرفته است. پژوهش حاضر چشم‌اندازی از سرمایه اجتماعی برای بررسی قصد و رفتار تسهیم دانش کارکنان را معرفی می‌کند. در بحث تئوری، مطالعات زیادی وجود دارد که ادعا می‌کنند تسهیم دانش میان کارکنان یک محرک اجتماعی قوی است اما مطالعات تجربی زیادی درباره تسهیم دانش میان کارکنان در دسترس نمی‌باشد. اغلب مطالعات تسهیم دانش مانند لی آو و همکاران¹ (1999) رفتار واقعی را اندازه‌گیری نکرده‌اند با این فرض که قصد رفتار به مقدار زیادی مرتبط با رفتار واقعی است. همچنین نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش یانگ و همکاران (2009) همخوانی دارد. یافته‌ها در زمینه تأثیر کنترل داخلی بر تسهیم دانش یافته‌های پژوهش‌های آرمیتج و همکاران² (2001)، کونر و مک میلان³ (1999)، تری و اولیری⁴ (1995) را تأیید می‌کند.

در ادامه با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهادهایی برای مدیران جهت بهبود فرآیند تسهیم دانش در سازمان ارائه شده است. نتایج نشان می‌دهد که اعتماد مبتنی بر تمایل یک پیشنهاد مهم برای تسهیم دانش میان فردی است. بنابراین مدیران نیاز دارند یک شبکه اجتماعی متمرکز در جهت ارتقای تسهیم دانش در بین کارکنان از راه ارائه و آموزش رفتارهای خارج از نقش آنها پرورش دهند. با توجه به اینکه نظریه‌پردازان اعتماد در درون سازمان معتقدند که اگر مدیر به کارمند توجه و نیازهای آنها را مد نظر داشته باشد، در سازمان ارتباطات کارکنان و مدیریت از طریق مجاری غیر رسمی انجام بگیرد، جریان اطلاعات در سازمان شفاف و روشن باشد، کارکنان رفتار سازمان را در مورد پرداخت حقوق و مزایا منصفانه بدانند؛ این احساس را داشته باشند که رفتار مدیران در سازمان از ثبات و قابلیت اطمینان برخوردار است، کارکنان به

1. Liao et al

2. Armitage and et al

3. Conner and McMillan

4. Terry and O'Leary



توانایی‌های مدیریت در انجام امور مربوط به مدیریت ایمان داشته باشند در فرآیند هدفگذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشند به مدیریت اعتماد می‌کنند و خود را جزئی از سازمان می‌دانند و بهره‌وری و کارایی آنها در سازمان افزایش پیدا خواهد کرد و نسبت به سازمان متعهد می‌شوند و به میزان مشارکت خود در سازمان افزایش می‌دهند.

کنترل داخلی کارکنان درباره تسهیم دانش معمولاً از ویژگی‌های شخصی و تجربیات سازمانی کارکنان سرچشمه می‌گیرد. زمانی که یک فرد برای تسهیم دانش تشویق می‌شود و با موانع کمتری در این زمینه مواجه است، او اطمینان پیدا خواهد کرد که توانایی تسهیم دانش با همکاران را دارد. همچنین کنترل خارجی نیز یک تأثیر احتمالی بر تسهیم دانش کارکنان دارد. وقتی یک کارمند احساس کند که او فرصتی برای تسهیم دانش ندارد، به‌طور طبیعی تجربیات خود یا چگونگی آنچه را می‌داند با دیگران تسهیم نخواهد کرد.

این نتایج نشان می‌دهد که توجه به مکانیسم‌های ارتباطات باز که مورد خواست و مناسب برای تسهیم دانش میان کارکنان می‌باشد، بسیار مهم است. ایجاد یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک و توانمندسازی کارکنان، به ایجاد ارتباطات باز بر مبنای صداقت، انسجام و توجه واقعی به افراد و دیگران منجر خواهد شد. زمانی که یک کارمند بتواند به خوبی و به راحتی از مسائل و مشکلات سازمان و دیگر کارکنان مطلع شود و همچنین در کانال‌های ارتباطی میان کارکنان مانع ایجاد نشود، او به راحتی قصد تسهیم دانش خود را به مرحله عمل می‌رساند. بنابراین با توجه به اهمیت دانش و تسهیم آن در سازمان برای مدیران بسیار مهم است که سعی در کاهش موانع و مشکلات موجود بر سر راه تسهیم دانش میان کارکنان داشته باشند.

8- منابع

- [1] Alvani M., Shirvani A.; "Socialcapital: Guiding principle of development, Tadbir"; Vol. 147, 2003, pp: 16-22.
- [2] Abtahi H., Salavati A.; "Knowleg management in organization"; Tehran, Paivand No Publication, 2006.



- [3] Huff A. S., Huff J. O.; "When firms change direction"; Oxford University Press, Oxford, 2000.
- [4] Mc Dermott R., O'Dell C.; "Overcoming cultural barriers to sharing knowledge"; *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5, No. 1, 2001, pp: 76-85.
- [5] Suppiah V., Sandhu M.S.; "Organisational culture's influence on tacit knowledge-sharing behavior"; *Journal of Knowledge Management*, Vol. 15, No. 3, 2011, pp: 462-477.
- [6] Berma S. L., Down J., Hill C.W. L.; "Tacit knowledge as a source of competitive advantage in the National Basketball Association"; *Academy of Management Journal*, Vol. 45, No. 1, 2002, pp: 13-31.
- [7] Käser P. A. W., Miles R. E.; "Understanding knowledge activists' successes and failures"; *Long Range Planning*, Vol. 35, 2002, pp: 9 - 28.
- [8] Reyshav I., Weisberg J.; "Bridging intention and behavior of knowledge sharing"; *Journal of Knowledge Management*, Vol. 14, 2010, pp: 285-300.
- [9] Osterloh M., Frey B. S.; "Motivation, knowledge transfer, and organizational forms"; *Organization Science*, Vol. 11, No. 5, 2000, pp: 538-550.
- [10] Bock G., Lee J., Zmud R., Kim Y.; "Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators"; *Social-Psychological Forces and Organizational climate; MIS Quarterly*, Vol. 29, 2005, pp: 87-111.
- [11] Putnam R. D.; "Bowling alone: America's declining Social Capital"; *Journal of Democracy*, Vol. 6, No. 10, 1995, pp: 65-78.
- [12] Nahapiet J., Ghoshal S.; "Social capital, intellectual capital and the organizational advantage"; *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 2, 1998, pp: 243-266.
- [13] Cicourel A.; "Cognitive sociology"; Harmondsworth, England; Penguin Books, 1973.
- [14] Boisot M.; "Information space: A framework for learning in organizations; Institutions And culture"; London: Routledge, 1995.



- [15] Burt R. S.; Structural holes: The social structure of competition; Cambridge; M. A: Harvard University Press, 1992.
- [16] He W., Qiao Q., Wei K. K.; "Social relationship and its role in knowledge management system usage"; *Information and Management*, Vol. 46, 2009, pp: 175-180.
- [17] Chiu C. M., Hau M. H., Wang E. T. C.; "Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital cognitive theories"; *Decision Support Systems*, Vol. 42, 2006, pp: 1872- 1888.
- [18] Chow W. S., Chan L. S.; "Social network, social trust, and shared goals in organizational knowledge sharing"; *Information and Management*, Vol. 45, 2008, pp: 458- 465.
- [19] Yang S. C., Farn C. K.; "Social capital, behavioural control, and tacit knowledge sharing-A multi-informant design"; *International Journal of Information Management*, Vol. 29, 2009, pp: 210-218.
- [20] Share pour M.; "Social capital and Education"; Tehran, Samt Publication, 2005.
- [21] Berma S. L., Down J., Hill C.W. L.; "Tacit knowledge as a source of competitive advantage in the National Basketball Association"; *Academy of Management Journal*, Vol. 45, No. 1, 2002, pp: 13 -31.
- [22] Davenport T, Prusak L.; "Working knowledge-How organizations manage what they know"; Harvard Business School Press: Boston, MA, 1998.
- [23] Liao S.H., Feib W.C., Liub C.T.; "Relationships between knowledge inertia"; *Organizational Learning And organization Innovation*, Technovation, Vol. 28, 2008, pp: 183- 195.
- [24] Sharma M., Romas J. A.; "Theoretical foundations of health education and health promotion"; 2st ed. USA: Jones and Bartlet Publishers, 2008.
- [25] Jalilian F., Allahverdi pour H., Moeni B., Moghimbeigi A.; "Effectiveness of Ana- bolic Steroid Preventative Intervention among Gym Users: Applying Theory of lanned Behavior"; *Health Promot Perspect*, 1, 2011, pp: 380- 385.



- [26] Godin G., Kok G.; "The theory of planned behavior: A review of its applications to health-related behaviors"; *American Journal of Health Promotion*, Vol. 11, No. 2, 1996, pp: 87- 98.
- [27] Aizen I.; "The theory of planned behavior"; *Organizational Behavior and Human Decision Process*, Vol. 50, 1991, pp: 179-211.
- [28] Tavoosi M., Haidarnia A., Montazeri A. A., Taremian A., Haeeri F., Akbari H.; "Are perceived behavioral control and self-efficacy distinct constructs"; *Journal of Ofogh-e-Danesh*, Vol. 15 , No. 3, 2009, pp: 36-44.
- [29] Christopher J. A.; "Can the theory of planned behavior predict the Maintenance of physical activity"; *Health Psychology*, Vol. 124, No. 3, 2005, pp: 235 – 245.
- [30] Bandura A., "Self efficacy :The exercise of control"; New york: freeman, 1997.

