

## تبیین نقش تعهد عاطفی و اعتماد شناختی در ارتباط بین رضایت و قصد تسهیم دانش (مطالعه موردی: بانک انصار استان گیلان)

قاسم مینویی<sup>۱</sup>، مراد رضایی دیزگاه\*<sup>۲</sup>، علیرضا داداشی جوکندان<sup>۳</sup>

۱- گروه مدیریت، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.

۲- گروه مدیریت، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.

۳- گروه مدیریت، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران.

phdalirezadadashi@yahoo.com

### چکیده

هدف از این تحقیق نقش تعهد عاطفی و اعتماد شناختی در ارتباط بین رضایت و قصد تسهیم دانش کارکنان در بانک انصار استان گیلان می‌باشد. رضایت کارکنان به‌عنوان متغیر مستقل، تسهیم دانش به‌عنوان متغیر وابسته و نیز تعهد عاطفی و اعتماد شناختی به‌عنوان متغیر میانجی می‌باشند. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان بانک انصار استان گیلان است که تعداد آن ۱۲۱ نفر است. پژوهش حاضر براساس هدف از نوع کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات؛ توصیفی و از نوع همبستگی است. روش گردآوری اطلاعات میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. روایی تحقیق با استفاده از روایی محتوا از طریق اساتید محترم و خبرگان مورد سنجش قرار گرفت. پایایی تحقیق نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ سنجیده و تأیید می‌گردد که میزان آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷۰ قابل قبول تلقی می‌شود. در این تحقیق به منظور بررسی نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد. از آنجایی که متغیرها نرمال بودند و هدف تحقیق سنجش تاثیرگذاری بین متغیرها بود؛ لذا از رگرسیون استفاده گردید و به‌منظور آزمون مدل تحقیق و بررسی تاثیرگذاری متغیرهای تحقیق بر روی یکدیگر از معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که رضایت بر تسهیم دانش کارکنان بانک انصار استان گیلان تأثیر موثر نمی‌باشد. رضایت بر تسهیم دانش با توجه به اعتماد شناختی کارکنان بانک انصار استان گیلان تأثیر دارد. رضایت بر تسهیم دانش با توجه به تعهد عاطفی کارکنان بانک انصار استان گیلان تأثیر دارد. اعتماد شناختی بر تعهد عاطفی کارکنان بانک انصار استان گیلان تأثیر دارد.

واژگان کلیدی: تعهد عاطفی، اعتماد شناختی، رضایت کارکنان، تسهیم دانش

### ۱- مقدمه

دانش به‌عنوان یک منبع مزیت رقابتی و ایجاد ارزش؛ یک فاکتور ضروری توسعه ی تداوم پذیر و یک عامل تعیین‌کننده برای شرکت‌ها با آرمان‌های جهانی شناخته شده است. افزون بر این؛ دانشی که شرکت‌ها شناسایی کرده‌اند، منبع پویایی است که به مدیریت فعال نیاز دارد (حدادیان، منظمی، نکائی و طلوع‌نیا، ۲۰۱۴). تسهیم دانش به یک موضوع مهم تحقیقاتی در رشته‌های مختلف مدیریت تبدیل شده است (بوئر، برنرز و ون‌بالن، ۲۰۱۱). دانش از طریق تعامل میان افراد در سطوح مختلف سازمان ایجاد شده و به‌اشتراک گذاشته می‌شود. به‌عبارت دیگر سازمان‌ها نمی‌توانند دانش را بدون افراد و گروه‌ها ایجاد کنند و دانش فرد به احتمال زیاد تأثیر محدودی بر اثربخشی سازمان دارد مگر اینکه دانش فرد با دانش افراد و گروه‌های دیگر به‌اشتراک گذاشته شود (هنگ، سائو و کو، ۲۰۱۱). تسهیم دانش به‌عنوان تمایل افراد در یک سازمان برای به‌اشتراک گذاشتن اطلاعات سازمانی مرتبط، ایده‌ها، پیشنهادات و تخصص‌ها با یکدیگر تعریف شده است (یگانه‌راد و طاهری، ۱۳۹۳). تسهیم دانش به مثابه اساسی‌ترین کارکرد مدیریت

دانش است. در این مرحله تعاملات و ارتباطات متعدد و مستمر بین تکنولوژی و فنون و مهارت‌های افراد لازم است تا سازمان بتواند به صورت اثربخشی دانش را گسترش دهد. یک شبکه پایدار، عمیق و غنی از روابط و هنجارهای مشترک باعث تسهیل کسب اعتماد، خودباوری و تسهیم دانش می‌گردد (ایلی و زارع خلیلی، ۱۳۹۲). بسیاری از سازمان‌ها در تلاش هستند تسهیم دانش را ارتقاء دهند. یک مخزن دانش ایجاد می‌کنند که کارکنان به طور الکترونیکی تجربیات خود را در ارتباط با سازمان به گونه‌ای که سایر افراد بتوانند از آن استفاده کنند، تسهیم می‌کنند (رهنورد و صدر، ۱۳۸۸).

تسهیم دانش هنگامی رخ می‌دهد که یک فرد میل به کمک و یادگیری از دیگران در توسعه شایستگی‌های جدید است. هدف نهایی از تسهیم دانش، تلاش برای انتقال و تبدیل تجربیات و دانش همه افراد به دارایی‌ها و منابع سیستم‌های اطلاعاتی به منظور افزایش و پیشبرد اثربخشی سیستم است. اگر خواهان این هستیم که کاربران در سیستم آنچه را که یاد می‌گیرند؛ تسهیم کنند، باید شرایطی در سیستم فراهم و ایجاد شود که در آن تسهیم شرایط؛ نتیجه مزیت فردی باشد (یوسفی، مرادی و تیشه‌ورز دانه، ۱۳۸۹). رضایت کاربر به معنای نگرش و نظر کاربر در خصوص فناوری اطلاعات یا یک برنامه خاص رایانه ای است (اکبری، اصل نوپسند، زاهدفر و ناصری، ۱۳۹۳). رضایت کاربر بدین صورت تعریف گشته است: آن میزانی که کاربران معتقدند سیستم‌های اطلاعاتی در دسترس، نیازهای اطلاعاتی آن‌ها را برآورده می‌سازد. رضایت کاربر جایگزین اساسی معیارهای کلی اثربخشی سیستم، شناخته شده است (الهی و نامداریان، ۱۳۸۹). درحقیقت چنانچه کاربران سیستم‌ها؛ فناوری اطلاعات را ساده و سودمند ادراک نمایند و از خدمات ارائه شده توسط شبکه‌ها راضی باشند، از آن‌ها استفاده بیشتری می‌کنند و رسیدن به این باور تا حد زیادی به مجذوب شدن کاربر وابسته است. جذب شدن به معنای درگیری عمیق یا تجربه جامع یک فرد با فناوری اطلاعات است که به عنوان یک جریان هم‌گرا و تعامل شناختی تعریف می‌شود. چنانچه یک کاربر در طی استفاده از شبکه؛ حس کنجکاوی‌اش برانگیخته شود، از تعامل احساس شادمانی کند و تمام توجهش را بر تعامل متمرکز نماید به گونه‌ای که گذشت زمان را احساس نکند، در این صورت جذب استفاده از آن شبکه شده است. جذب شدن کاربر سبب می‌شود تا او شبکه مورد استفاده را سودمند و ساده ادراک نماید و نسبت به آن رضایت داشته باشد. این امر سبب قصد استفاده کاربر از آن شبکه خواهد شد و این قصد استفاده؛ تداوم استفاده از آن را به همراه خواهد داشت (اکبری و همکاران، ۱۳۹۳).

رضایت کاربر تنها زمانی تامین می‌شود که اطلاعات ارائه شده توسط سیستم در قالب و ساختار صحیح باشد. استفاده از اطلاعات و جلب رضایت کاربر بر افراد درون سازمان دارد و حیاتی است که این تاثیر برای بهبود اثربخشی و بهره‌وری فردی دیده شود. هدف نهایی هر سیستم به هر حال تاثیر سازمانی سیستم است. در درون چارچوب کسب و کار سازمان باید از تولید سیستم جدید سود ببرد و همراه با منفعت فردی باید برخی از بهبود در بهره‌وری و اثربخشی سازمان وجود داشته باشد. رضایت کاربر از مهم‌ترین معیارهای مورد استفاده برای موفقیت یک سیستم اطلاعاتی است به علاوه اگر سیستم نتواند آنچه کاربر می‌خواهد را تامین کند، رضایت کاربر از سیستم کاهش می‌یابد. در نتیجه استفاده کاربر از سیستم پائین می‌آید و این خود یکی از نشانه‌های عدم موفقیت سیستم است (وحدت و بابایی، ۱۳۸۹). رضایت کاربر عاملی است که به طور اصلی انگیزه کاربران سیستم‌های اطلاعاتی را در تمایل به تسهیم دانش تقویت می‌کند زیرا باعث افزایش احساس مثبت در بین کاربران می‌گردد (هاشیم و تن، ۲۰۱۵). لذا با توجه به اهمیت تسهیم دانش در این پژوهش به دنبال آزمون مدل تحقیق در جوامع آماری بانک انصار استان گیلان می‌باشیم تا با توجه به مدل تحقیق؛ عوامل موثر را مورد بررسی قرار دهیم.

## ۲- مروری بر ادبیات نظری

سازمان‌ها قرن بیست و یکم مدام با تغییر و تحول از دنیایی که به منابع فیزیکی وابسته بوده است؛ به دنیایی که به دانش وابسته است، در حال حرکت هستند. این دگرگونی تغییری اساسی در توان اقتصادی سازمان‌ها ایجاد کرده است. از اواسط دهه ۱۹۷۰ به بعد به تدریج جوامع صنعتی به جوامع اطلاعاتی و دانش بنیان تغییر شکل داده‌اند و اطلاعات و دانش جای منابع مادی و فیزیکی را گرفته‌اند. از این رو مدیریت دانش در کسب موفقیت سازمان نقشی حیاتی را ایفا می‌کند و پویایی سازمان‌ها در فراگیری دانش و کسب تجربه کارکنان و به کارگیری آن‌ها در اجرای وظایف و نقش‌های سازمانی است. یکی از چالش‌های اساسی مدیریت دانش، ترغیب افراد برای تسهیم دانش آنان است (کشاورزی، بیگی‌نیا و رضائی، ۱۳۹۱). امروزه همان طوری که سازمان‌ها بر

به‌کارگیری سرمایه انسانی در مواجهه با تنگنایهای بازار کار تمرکز دارند، کارکنان نیز به‌دنبال انتشار دانش خود در سراسر سازمان هستند. بنابراین ابزارهای رقابتی پیشین و سنتی چندان کارساز نیستند (رهنورد و صدر، ۱۳۸۸).

تسهیم دانش یکی از مهم‌ترین مولفه‌ها می‌باشد و به‌عنوان یکی از رقابت‌های اصلی و بنیادی در مدیریت دانش محسوب می‌شود. بازده حیاتی و تعیین‌کننده تسهیم دانش؛ ایجاد دانش جدید و نوآوری است که به‌طور معناداری کارایی را بهبود خواهد بخشید. بنابراین برای درک عوامل تاثیرگذار بر فعالیت‌های تسهیم دانش و بررسی رفتار تسهیم دانش در سازمان‌ها باید تلاشی اعمال شود زیرا تسهیم دانش به رشد فردی کمک می‌کند. تسهیم دانش به ارتباط همه انواع دانش اشاره دارد که شامل دانش صریح و ضمنی از طریق جامعه‌پذیری، تعامل و آموزش می‌باشد. از این رو تسهیم دانش موثر شامل فعالیت‌های انتقال و جذب ارسال‌کننده و دریافت‌کننده می‌باشد. بنابراین در زمانیکه سازمان‌ها تسهیم دانش را به‌طور اثربخش و کارآمدی انجام ندهند؛ در معرض ریسک از دست دادن پول، وقت و توانایی قرار دارند (ابراهیم و هک هنگ، ۲۰۱۵).

تسهیم دانش عبارت است از یک مجموعه رفتارهایی است که تبادل اطلاعات یا کمک به دیگران را منجر می‌شود. ادراک تسهیم دانش عبارتست از یک نیروی قطعی و مثبت در ایجاد نوآوری سازمان‌ها. تبدیل دانش به مساله انتقال دانش ضمنی به درون پایگاه دانش سازمانی می‌پردازد که در آنجا می‌توان آن را تحت مدیریت و مشارکت قرار داد. در غیر این صورت، این دانش کاملاً شخصی باقی می‌ماند و انتقال آن بسیار دشوار خواهد بود (رهنورد و صدر، ۱۳۸۸).

تسهیم دانش انتشار داوطلبانه مهارت‌ها و تجربیات اکتسابی به سایر افراد است. به بیان دیگر تسهیم دانش به‌عنوان اقدامی تعریف می‌شود که افراد طی آن اطلاعات مربوط را میان دیگران منتشر می‌کنند (وانگ و دیگران، ۲۰۱۰). تسهیم دانش متشکل از عرضه دانش جدید و تقاضای دانش جدید می‌باشد. به‌علاوه فردی که دانش خود را تسهیم می‌کند؛ ایده‌آل 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 به‌کار گرفته نشود و یا از آن استفاده مجدد نشود، به‌عبارت 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؛ به‌کار گیرند. 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 (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰).

درخصوص طبیعت رفتار تسهیم "داونپورت" می‌گوید: تسهیم دانش اغلب غیرطبیعی است. محققین دیگری معتقدند که تسهیم دانش یک تمایل طبیعی از طرف افراد دارنده دانش است (کشاورزی و یکتایی، ۱۳۹۱).

به‌نظر می‌رسد دانش به خودی خود، قدرت ندارد؛ بلکه چیزی که به افراد قدرت می‌دهد، آن قسمتی از دانش آن‌هاست که با دیگران تسهیم می‌کنند. اگر دانشی را که در ذهن افراد قرار دارد به طلای درون یک جعبه تشبیه کنیم، ارزش آن دانش زمانی مشخص می‌شود که آن را تسهیم کنند، مانند زمانی که دارنده طلا، جعبه آن را باز می‌کند و با نشان دادن طلا، ارزش آن را نمایان می‌سازد. تسهیم دانش را دادن و گرفتن دانش از دیگران تعریف کرده‌اند. به‌زعم "مک درموت" وقتی می‌گوئیم فردی دانش خود را تسهیم می‌کند، به این معنی است که آن فرد، فرد دیگری را با استفاده از دانش، بینش و افکار خود در جهت تقویت موقیعت فرد مزبور؛ راهنمایی می‌کند. به‌علاوه فردی که دانش خود را تسهیم می‌کند، باید از هدف دانش تسهیم‌شده و کاربرد آن و همچنین از نیازها و شکاف‌های اطلاعاتی فرد گیرنده دانش اطلاع داشته باشد (سرلک و اسلامی، ۱۳۹۰). در الگوهای سنتی، سازمان‌ها و افراد اغلب تمایلی به انتقال و تسهیم دانشی که از آن برخوردار بودند را نداشته و به‌جای اینکه به دانش به‌عنوان یک سرمایه علمی نگاه کنند، آن را به‌عنوان منبع قدرت، اهرم نفوذ و ضامن استمرار شغل خود می‌پنداشته و تمایلی به تسهیم آن با دیگران نداشتند (کوکو، ۲۰۱۳).

یک فرهنگ سازمانی که مشوق اکتشاف و نوآوری است به تسهیم دانش کمک می‌کند در حالیکه فرهنگ سازمانی که فقط نبوغ فردی را پرورش می‌دهد، مانع تسهیم دانش می‌شود. سازمانی که به کار جمعی پاداش می‌دهد، به ایجاد جو از اعتماد کمک خواهد کرد. بدون یک فرهنگ پذیرای تسهیم دانش، تبادلات دانش به‌صورت اثربخش اتفاق نمی‌افتد. در سازمانی که از فرهنگ تسهیم دانش برخوردار است؛ افراد ایده‌ها و پیشنهادهای خود را با دیگران تسهیم می‌کنند؛ زیرا به‌جای اینکه مجبور به این کار باشند، آن را یک فرآیند طبیعی می‌دانند. بنابراین باید در بین اعضای سازمان این انگیزه را به‌وجود آورد که بدون ترس از دست دادن موقعیت خود به تسهیم دانش در سازمان بپردازند (کاترین و پرویز، ۲۰۰۳).

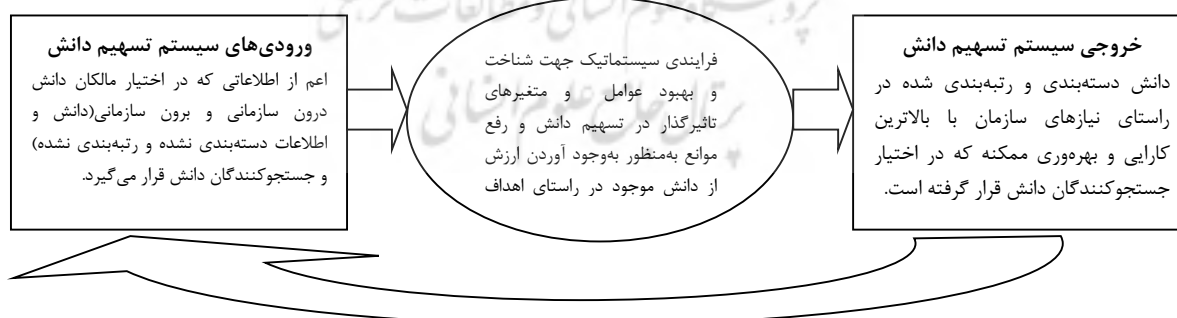
سازمان‌های بخش دولتی جهت استقرار مدیریت دانش به چالش‌های زیادی نیاز دارند. در جدول (۱) مشوق‌های تسهیم دانش در بخش خصوصی و دولتی مقایسه شده است. به اعتقاد یائو و همکاران (۲۰۰۷) در بخش خصوصی تسهیم دانش همیشه می‌تواند با استفاده از ابزارهای مالی و پاداش مورد تشویق قرار گیرد اما در بخش دولتی چون با محدودیت‌های مالی مواجه هستند و بوروکراسی به آن تحمیل شده است، تشویق به صورت گزینه‌ای انجام می‌گیرد. برخلاف بخش خصوصی، کارکنان بخش دولتی برای جزئی‌ترین وظایف مانند پرکردن فرم دورنگار یا ثبت یک درخواست بایستی از کاغذ بازی بهره‌گیرند. این امر می‌تواند مانع بهره‌وری کارکنان شود و موجب ناکامی و ناامیدی شده، ایجاد تمایل برای انجام پائین‌ترین سطح مقتضیات شغلی در کارکنان را کاهش دهد (رهنورد و صدر، ۱۳۸۸).

جدول (۱). مقایسه مشوق‌های تسهیم دانش در بخش خصوصی و دولتی (رهنورد و صدر، ۱۳۸۸)

عنوان	بخش خصوصی	بخش دولتی
اهداف سازمانی	بهبود فروش و سود	ماموریت انجام و ارائه خدمات اجتماعی
محدودیت‌های اطلاعاتی	دلایل رقابتی همچون حفاظت از اسناد تجاری و استراتژی‌های کسب و کار	امنیت ملی، پنهان‌کاری، توجهات قانونی و سیاسی
هدف تسهیم	کارایی عملیاتی، رشد فروش، صرفه‌جویی هزینه، نوآوری و سودهای گلوگاهی	کاهش موانع بروکراتیک، ناامیدی اجتماعی و عدم رضایت کارکنان
انگیزه تسهیم	ارزیابی رسمی وابسته به شغل و واکنش درمقابل کم‌آموزی	وابستگی کم‌تر به ارزیابی عملکرد، بیشتر داوطلبانه و به پیش‌زمینه فرد مرتبط است

سیستم تسهیم دانش آن جنبه از یک سازمان یادگیرنده است که از دیدگاه حمایتی؛ چگونگی استفاده مجدد و تسهیم دانش سازمانی را در اختیار افراد و گروه‌های کاری قرار می‌دهد. به گفته آبرگر (۱۹۹۷) اصلی‌ترین عملکرد یک سیستم تسهیم دانش، ارتقاء قابلیت رقابتی سازمان از طریق بهبود فراگردهای مدیریت دانشی است. در یک نگرش سیستمی به سیستم‌های تسهیم دانشی، اعضای سازمان قادرند دانش مورد نیاز خویش را به صورت صریح و با سرعت و شفافیت قابل قبولی از همدیگر دریافت کنند. به علاوه؛ مدام در تلاشند تا اجزاء و فراگرد سیستم را با کمک بازخوردگیری از خروجی خودشان بهبود بخشند. این مطلب در نمودار (۱) نشان داده شده است.

نمودار (۱). نگرش سیستمی بر تسهیم دانش بدون لحاظ نمودن خصوصیات و نوع سازمان (تقی زاده و ضیائی حاجی پیرلو، ۱۳۹۲)



فرناندز و ساب هروال (۲۰۱۰) انواع سیستم‌های تسهیم دانش را براساس خصوصیات و کارکرد بدین صورت طبقه‌بندی نموده‌اند.

۱. پایگاه‌های داده گزارش رویداد؛
۲. سیستم‌های هشدار و اعلام خطر (که با هدف انتشار و پخش اطلاعات درباره حادثه یا تجربه‌ای منفی که قبلاً روی داده و یا انتظار می‌رود در آینده رخ دهد، ایجاد شده است)؛
۳. پایگاه‌های داده ارائه بهترین تجربه (بهترین روش انجام کار)؛
۴. سیستم‌های مهیاکننده (و یا اجاره‌دهنده) افراد متخصص و با تجربه؛

۵. سیستم‌های یادگیری و تدریس (تقی زاده و ضیائی حاجی پیرلو، ۱۳۹۲).

رضایت شغلی همواره به‌عنوان یک مسأله مهم در سازمان‌ها مطرح بوده است. بنابراین می‌توان گفت یکی از موضوعات مهم در مبحث حفظ و نگهداری سرمایه انسانی سازمان می‌باشد چراکه عدم توجه به رضایت شغلی؛ در بلندمدت سیستم اجتماعی سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصبان، کاهش حس مسئولیت و نهایتاً ترک خدمت می‌شود.

رابینز (۱۳۷۸) رضایت شغلی را نگرش کلی فرد درباره شغلش می‌داند و عنوان می‌کند کسی که رضایت شغلی وی در سطح بالایی است، نسبت به شغل خود نگرش مثبت دارد و کسی که از کار خود ناراضی است، نگرشی منفی نسبت به کار خود دارد. رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی شخصی می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغل یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت؛ کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی می‌کند (حسینی‌پور، ۱۳۸۸).

رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساس‌ها، به کار خود می‌نگرند (رابینز، ۱۳۸۷).

اغلب گفته می‌شود که کارمند خوشحال یک کارمند کارا است و یک کارمند خوشحال باید با از شغلش راضی باشد. اهمیت رضایت شغلی از آنجا ناشی می‌شود که بیشتر افراد، تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کار می‌گذرانند. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند.

هیچ تردیدی نیست که رضایت شغلی اهمیت زیادی دارد و مدیران دست کم به سه دلیل باید به رضایت شغلی افراد و اعضاء سازمان اهمیت دهند:

۱. مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی؛ سازمان را ترک می‌کنند و بیشتر استعفاء می‌دهند.
۲. ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردار هستند و بیشتر عمر می‌کنند.
۳. رضایت شغلی پدیده‌ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می‌رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود (مایلز و مانگولد، ۲۰۰۲).

تعهد عبارت است از وفادار بودن و احساس مسئولیت‌پذیری به یک سازمان و یا یک شغل خاص، در ارتباط با اهداف و مقاصد مربوطه، استراتژی‌ها و سیاست‌های مدیریتی و رویکردهای سازمان می‌شود (مارکویتس، ۲۰۱۳).

تعهد عاطفی به درجه‌ای از دلبستگی عاطفی فرد به سازمان و اهداف آن اشاره می‌کند. به عبارت دیگر تعهد عاطفی به‌عنوان احساس هیجانی کارکنان برای وابستگی به سازمان، همانندسازی با آن و درگیری در سازمان مفهوم‌سازی شده است. افراد با تعهد عاطفی قوی در استخدام سازمان باقی می‌مانند زیرا دوست دارند که عضو سازمان باشند (زارع شحنه، ۱۳۹۲).

در تعریفی دیگر؛ تعهد عاطفی عبارت است از وابستگی عاطفی کارکنان به سازمان و تعیین هویت با آن و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمان است. در واقع هر فردی که تعهد عاطفی بالایی دارد، در سازمان باقی می‌ماند، اهداف آن را می‌پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف، تلاش بیش از حد یا حتی ایثار از خود نشان می‌دهد (حاجی کریمی، طبرسا و رحیمی، ۱۳۸۷).

اندیشه تعهد موضوعی اصلی در نوشته‌های مدیریت است. این اندیشه یکی از ارزش‌های اساسی‌ای است که سازمان‌دهی بر آن متکی می‌باشد و کارکنان براساس ملاک تعهد، ارزشیابی می‌شوند. تعهد و پایبندی مانند رضایت؛ دو طرز تلقی نزدیک به هم هستند که بر رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می‌گذارند. کارکنان متعهد و پایبند در کار خود نظم بیشتری دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان به سازمان را حفظ کنند و به این منظور باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلیشان، تعهد و پایبندی آنان را افزایش دهند (دانیالی‌ده‌حوض، مردانی، انصاری و رحمانی، ۱۳۹۰).

آن و می‌پر معتقدند که یک فرد زمانی در خود وابستگی عاطفی نسبت به سازمان احساس خواهد کرد که اهداف سازمانی را اهداف خود دانسته و متقاعد شود که سازمان را باید در راه رسیدن به اهدافش یاری کند. همچنین آن‌ها بیان می‌کنند که تعیین هویت فرد از طریق سازمان زمانی رخ می‌دهد که ارزش‌های فردی افراد، با ارزش‌های سازمان سازگار بوده؛ به نحوی که فرد قادر باشد ارزش‌های سازمان را در خود درونی سازد. بی‌شک در این تعیین هویت از طریق سازمان یک رابطه روانشناسانه وجود دارد و فرد

به دلیل تعیین هویت از طریق سازمان؛ در خود نوعی احساس غرور می‌کند. براساس گفته‌های آلن و می‌یر (۱۹۹۶) عوامل پیش‌بینی کننده تعهد عاطفی به‌طور کلی در سه مقوله جای می‌گیرند:

ویژگی‌های شخصی؛

ویژگی‌های سازمانی؛

تجربه‌های کاری (زارع شهنه، ۱۳۹۲).

اعتماد یکی از موضوعات مهم در رفتار و روابط انسانی است که احساس اعتماد کارکنان به مدیر، سازمان و سهام‌داران در زندگی سازمانی، رفتار سازمانی و روابط بین کارکنان و سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین انتظاری است مبنی بر اینکه کارکنان دیگر به خود اجازه نمی‌دهند در زمانی که دیگران آسیب‌پذیر هستند، ضرر و زبانی به آن‌ها وارد نمایند. اعتماد نظیر هواست. همچنین مانند اعتبار؛ متاعی گذرا درون هر سازمان است و باید برای خدمت و رشد به‌طور مستمر پرورش یابد و نوسازی شود. اعتماد نگرشی جمعی است که باعث ترویج ابتکار، خلاقیت و مخاطره‌پذیری می‌شود (نادی و مشفق، ۱۳۸۸).

اعتماد یکی از مباحث عمده جامعه‌شناسی است. اعتماد به‌عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی در رشته‌ها و در سطوح مختلف قابل تحصیل است. اعتماد کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی به‌شمار می‌رود. سطح پائین اعتماد باعث می‌شود کارکنان جریان اطلاعات را در سازمان منحرف کنند و سوءظن و بدگمانی در بین کارکنان رواج یابد و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیمات سازمان کیفیت مطلوبی نداشته باشد. اعتماد نقش چشمگیری در افزایش مشارکت در سازمان‌ها دارد. اعتماد فرصتی را برای ایجاد همکاری سازمان‌ها ایجاد می‌کند تا بر مبنای آن سرمایه‌گذاری خود را افزایش دهند. از نظر "رابینز" ویژگی عمده تیم‌هایی که عملکرد عالی دارند، اعتماد متقابل اعضا به یکدیگر است. اعتماد یکی از جنبه‌های محوری فرهنگ دانش‌مدار است. بدون درجه بالایی از اعتماد متقابل میان کارکنان، آن‌ها در خصوص اهداف و رفتارهای یکدیگر بدبین خواهند شد و از تسهیم دانش خود با یکدیگر سرباز خواهند زد. ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد بین افراد و گروه‌ها به تسهیل فرایند تسهیم دانش کمک چشمگیری خواهد کرد. نبود اعتماد میان کارکنان؛ یکی از مهم‌ترین موانع تسهیم دانش است. تمام روابط سازمانی بر مبنای اعتماد ایجاد می‌شود. خیلی مهم است که مدیر و کارکنان سازمان، اهمیت اعتماد، چگونگی ترویج و ارتقاء آن و نقش خودشان در ایجاد اعتماد را مورد توجه قرار دهند (فیتزوری، ۲۰۰۷).

## ۲-۱- پیشینه تحقیق

سیدجوادین و رضایی (۱۳۹۴) تحقیقی را تحت عنوان بررسی تأثیر سیستم کاری تعهد بالا بر تسهیم دانش و نوآوری سازمانی انجام دادند. کارکنان دانشی شرکت سیماران به‌عنوان جامعه آماری این تحقیق انتخاب شدند. طبق یافته‌های این پژوهش، سیستم کاری تعهد بالا هم بصورت مستقیم و هم از طریق متغیر میانجی ادراک از اعتماد سازمانی بر تسهیم دانش تأثیر مثبت و معنادار دارد. نتایج همچنین نشان می‌دهد که تسهیم دانش بر نوآوری سازمان تأثیر مثبت و معنادار می‌گذارد.

رحمان سرشت و شیخی (۱۳۹۳) تحقیقی را تحت عنوان نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در اثرگذاری عوامل نگرش شغلی بر رفتار تسهیم دانش انجام دادند. نتایج حاکی از آن بود که از میان ابعاد نگرش شغلی، عجبین‌شدن با شغل و تعهد سازمانی به‌طور مستقیم و رضایت شغلی به‌طور مستقیم و غیر مستقیم منجر به تسهیم دانش سازمانی می‌شوند. به‌علاوه، کنترل رفتاری به‌صورت غیرمستقیم و هنجار ذهنی به‌طور مستقیم و غیر مستقیم بر رفتار تسهیم دانش اثر می‌گذارند. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی فقط در رابطه عجبین‌شدن با شغل - تسهیم دانش و تعهد سازمانی - تسهیم دانش نقش میانجی را ایفا نمی‌کند؛ یعنی عجبین‌شدن با شغل و تعهد سازمانی فقط به‌طور مستقیم به تسهیم دانش میان کارکنان منجر می‌شود. این یافته‌ها بر لزوم توجه به رفتار شهروندی سازمانی در تسهیم دانش سازمانی اشاره می‌کنند.

مرتضوی و همکاران (۱۳۹۳) تحقیقی را تحت عنوان بررسی اثر ادراک از سیاست در سازمان و ویژگی‌های شخصی بر تسهیم دانش از طریق رضایت شغلی کلی کارکنان مورد مطالعه دانشگاه فردوسی مشهد انجام دادند. نتایج نشان داد که ادراک از سیاست در سازمان از تاثیر منفی و معناداری بر رضایت شغلی کلی برخوردار است. ویژگی‌های شخصی (وظیفه‌شناسی و توافق‌پذیری) تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی کلی و تسهیم دانش دارد اما نقش میانجی‌گری رضایت شغلی کلی بین متغیرهای ادراک از سیاست در سازمان و ویژگی‌های شخصی (وظیفه‌شناسی و توافق‌پذیری) بر تسهیم دانش مورد تأیید قرار نگرفت.

اکرامی و همکاران (۱۳۹۰) تحقیقی را تحت عنوان ارزیابی عوامل سازمانی تسهیم دانش در ادارات آموزش و پرورش مناطق شهر انجام دادند. نتایج حاصله حاکی از آن است که متغیرهای وجود تکنولوژی مناسب تسهیم دانش و ساختار پاداش گروهی در حد پائین هستند و متغیرهای تعهد مدیریت و تفاوت‌های موقعیتی تسهیم دانش در حد متوسط و ادراک تسهیم دانش، اعتماد بین کارکنان و فضای تعامل اجتماعی در حد بالا مشخص شده است. علاوه بر این مشخص شد که اعتماد بین کارکنان بالاترین رتبه و ساختار پاداش گروهی در پائین‌ترین رتبه قرار دارد و بقیه متغیرها در رتبه دوم تا ششم قرار دارند و غیر از رابطه ویژگی‌های فردی، متغیرهای وجود تکنولوژی مناسب تسهیم دانش، فضای تعامل اجتماعی، اعتماد بین کارکنان و ساختار پاداش گروهی با منطقه آموزشی و فضای تعامل اجتماعی با سن رابطه دارد و دیگر ویژگی‌های فردی با هیچ یک از عوامل سازمانی تسهیم دانش دیگر رابطه معنادار ندارد.

هاشیم و تن (۲۰۱۵) تحقیقی را تحت عنوان نقش میانجی اعتماد و تعهد در میان کاربران برای تسهیم پیوسته ی دانش بر مبنای تئوری اعتماد- تعهد انجام دادند. نتیجه پژوهش حاکی از تأیید نقش میانجی تعهد عاطفی و اعتماد شناختی در ارتباط بین رضایت و تسهیم دانش مستمر بود. از سوی دیگر تأثیر اعتماد شناختی و تعهد عاطفی بر تسهیم دانش مستمر نیز به تأیید رسید. اوبیدات و همکاران (۲۰۱۴) تحقیقی را تحت عنوان ارتباط بین مدیریت منابع انسانی، تعهد و فرایندهای مدیریت دانش انجام دادند. نتایج تجزیه و تحلیل پژوهش حاکی از این بود که فعالیت‌های کارکنان و تعهد عاطفی، تعهد مستمر تأثیر معنادار و مهمی بر فرایندهای مدیریت دانش (کسب و دانش، توزیع دانش و تسهیم دانش) داشت و رابطه علی معلولی بین تعهد و فرایندهای دانش برقرار بود.

عبدالله و موسی (۲۰۱۴) تحقیقی را تحت عنوان تأثیر اعتماد، تسهیم دانش و تعهد در مدیریت زنجیره تامین انجام دادند. نتایج پژوهش حاکی از این بود که اعتماد بین شرکای داد و ستد منجر به بهبود در سطوح مختلف و تسهیم اطلاعات در بین کارکنان شد و در نهایت منجر به بهبود تعهد رابطه‌مند در سطوح سازمانی و مدیریت زنجیره تامین شده است.

سلیمان و الحسینی (۲۰۱۴) تحقیقی را تحت عنوان رضایت و تسهیم دانش انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که سطح رضایت کارکنان تأثیر مثبت و مستقیمی بر تسهیم دانش داشت.

انوری و همکاران (۲۰۱۳) تحقیقی را تحت عنوان تأثیر میانجی تعهد سازمانی موثر و ارتباط آن و شیوه‌های جبران خسارت و به‌اشتراک‌گذاری دانش انجام دادند. نتایج پژوهش حاکی از این بود که ارتباط معناداری بین تعهد عاطفی، تسهیم دانش و استراتژی‌های مدیریت وجود دارد.

رنزل (۲۰۰۸) تحقیقی را تحت عنوان اعتماد در مدیریت و تسهیم دانش انجام دادند. نتایج پژوهش حاکی از این است که اعتماد عامل مهمی در تسهیم دانش محسوب می‌شود.

## ۲-۲- فرضیه‌های پژوهش

بر اساس مبانی نظری و پیشینه تحقیقاتی، فرضیات ذیل مورد آزمایش قرار خواهد گرفت:

### فرضیه‌های اصلی پژوهش

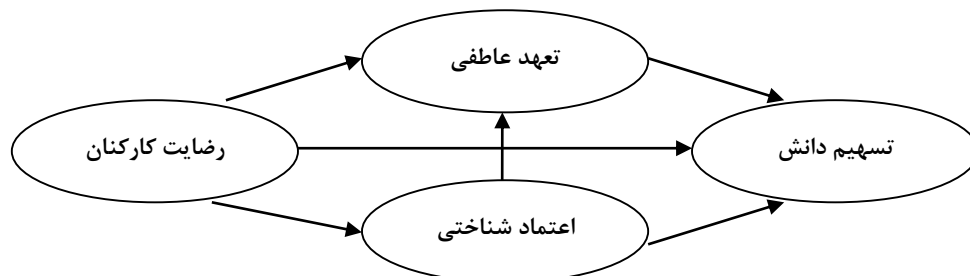
۱. رضایت بر تسهیم دانش کارکنان بانک انصار استان گیلان تأثیر دارد.
۲. رضایت بر تسهیم دانش با توجه به اعتماد شناختی کارکنان بانک انصار استان گیلان تأثیر دارد.
۳. رضایت بر تسهیم دانش با توجه به تعهد عاطفی کارکنان بانک انصار استان گیلان تأثیر دارد.

### فرضیه‌های فرعی پژوهش

۱. رضایت بر اعتماد شناختی کارکنان تأثیر دارد.
۲. رضایت بر تعهد عاطفی کارکنان تأثیر دارد.
۳. اعتماد شناختی بر تسهیم دانش کارکنان تأثیر دارد.
۴. تعهد عاطفی بر تسهیم دانش کارکنان تأثیر دارد.
۵. اعتماد شناختی بر تعهد عاطفی کارکنان تأثیر دارد.

## ۲-۳- مدل مفهومی تحقیق

نمودار (۲). مدل مفهومی تحقیق (هاشیم و تن، ۲۰۱۵)



## ۳- روش تحقیق

پژوهش حاضر براساس هدف از نوع کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع همبستگی و میدانی است. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان بانک انصار استان گیلان است که تعداد آن ۱۲۱ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری در پژوهش حاضر سرشماری است. به عبارت دیگر؛ کل جامعه آماری به‌عنوان نمونه در نظر گرفته شد. پرسشنامه تحقیق از نوع پرسشنامه استاندارد می‌باشد که توسط "هاشیم و تن" در سال ۲۰۱۵ طراحی شده است. این پرسشنامه بعد از ترجمه و بومی‌سازی در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. رضایت به‌عنوان متغیر مستقل، تسهیم دانش به‌عنوان متغیر وابسته و نیز تعهد عاطفی و اعتماد شناختی به‌عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده‌اند.

**رضایت کارکنان (متغیر مستقل):** رضایت کارکنان به نگرش‌ها و نظرات پرسنل نسبت به شغلشان یا محیط مربوطه و واکنش هیجانی کلی آن‌ها در مقابل نقش‌های شغلی مربوط می‌شود و یکی از اثربخش‌ترین و موثرترین شاخص‌های خوشحالی حرفه‌ای یا شغلی محسوب می‌شود. رضایت کارکنان معمولاً به‌عنوان حالات عاطفی یا روانشناختی؛ ساختار بندی می‌شود که حالت یا وضعیت عاطفی مثبت پرسنل را در جهت کار منعکس می‌سازد. رضایت کارکنان یک نتیجه‌ای از انتظارات و تجارب از یک شغل می‌باشد و به میزان زیادی غیرفردی، ذهنی و درونی محسوب می‌شود (اویانگ، سانگ، لی و پنگ، ۲۰۱۵). این متغیر از طریق اندازه‌گیری سازه‌های رضایت از طرح و برنامه‌های مربوط به انتشار دانش، رضایت از کاربرد بجا و مناسب افراد در توزیع دانش، رضایت از شخصیت افراد تسهیم‌کننده دانش و رضایت از مجموعه دانش؛ قابل اندازه‌گیری است (هاشیم و تن، ۲۰۱۵). این متغیر از طریق ۴ سوال پرسشنامه هاشیم و تن (۲۰۱۵) در قالب طیف پنج گزینه‌ای لیکرت مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد.

**تعهد عاطفی (متغیر میانجی):** تعهد عاطفی به‌عنوان احساس وابستگی مثبت کارکنان و یک حس عاطفی و احساسی از هویت‌یابی با سازمان تعریف می‌شود. کارمندی که تعهد عاطفی نسبت به سازمان دارد، آرزو دارد که جزئی از سازمان بماند (شن و زو، ۲۰۱۱). اعتماد به‌عنوان یک پل میان رضایت و روابط فردی عمل می‌کند که جهت‌گیری مثبت معامله را به سمت روابط نزدیک، پایدار و متعده افراد با سازمان سوق می‌دهد (مرتضوی، حاجی کریمی و خداداد حسینی، ۱۳۹۳). این متغیر از طریق اندازه‌گیری سازه‌های احساس تعلق خاطر به سازمان، دلبستگی عاطفی به همکاران، اهمیت تبادل اطلاعات و دانش با همکاران، حضور پیوسته در فعالیت‌های سازمان و مشارکت و حضور فعال در بخش‌های مختلف سازمان قابل اندازه‌گیری است. این متغیر از طریق ۵ سؤال پرسشنامه هاشیم و تن (۲۰۱۵) در قالب طیف پنج گزینه‌ای لیکرت مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد.

**اعتماد شناختی (متغیر میانجی):** این متغیر از طریق اندازه‌گیری سازه‌های بحث با همکاران در مورد مسائل شخص، اعتماد به همکاران در دریافت پاسخ درست برای حل مشکلات، ظرفیت و توانایی همکاران در کمک به سایرین، صادقانه بودن همکاران و عدم دخالت همکاران در مسائل غیر آشنا قابل اندازه‌گیری است. این متغیر از طریق ۵ سؤال پرسشنامه هاشیم و تن (۲۰۱۵) در قالب طیف پنج گزینه‌ای لیکرت مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد.

**تسهیم دانش (متغیر وابسته):** تسهیم دانش انتشار داوطلبانه مهارت‌ها و تجربیات اکتسابی به سایر افراد است. به بیان دیگر، تسهیم دانش به‌عنوان اقدامی تعریف می‌شود که افراد طی آن؛ اطلاعات مربوط را میان دیگران منتشر می‌کنند (وانگ و نو، ۲۰۱۰).



این متغیر از طریق اندازه‌گیری سازه‌های قصد و نیت انتشار دانش در آینده، استفاده از دانش انتشار یافته در آینده و تمایل به ادامه انتشار دانش در بین همکاران قابل اندازه‌گیری است (هاشیم و تن، ۲۰۱۵). این متغیر از طریق ۳ سوال پرسشنامه هاشیم و تن (۲۰۱۵) در قالب طیف پنج گزینه‌ای لیکرت مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد. مقادیر آلفای کرونباخ برای تمام متغیرهای پرسشنامه و کل پرسشنامه در جدول (۲) در ذیل آمده است:

جدول (۲). ضرایب پایایی متغیرهای پرسشنامه

متغیرهای مدل	ضرایب آلفای کرونباخ
رضایت کارکنان	۰/۷۳۸
تعهد عاطفی	۰/۷۱۶
اعتماد شناختی	۰/۸۲۳
تسهیم دانش	۰/۷۳۵

#### ۴- نتایج

##### ۴-۱- مدل‌یابی و تحلیل معادلات ساختاری:

در رابطه با قدرت برازش و اعتبار مدل، شاخص‌های مختلفی مورد ارزیابی قرار گرفت که همانطور در جدول (۳) نشان داده شده است، تمام شاخص‌های مورد بررسی نشان می‌دهد که مدل از برازش قوی برخوردار است.

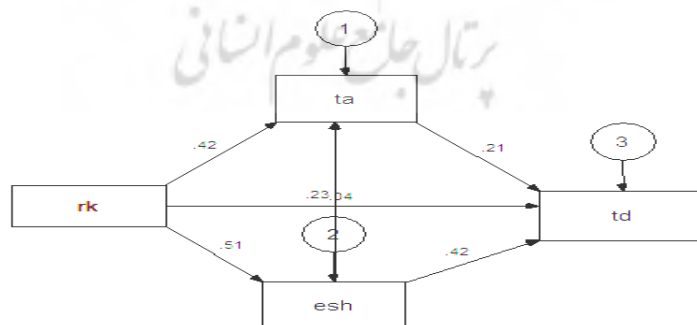
جدول (۳). برازش مدل

مدل	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
تخمین مدل	.۹۳۳	.۸۸۶	.۹۷۳	.۹۱۰	.۹۰۳	.۰۷۳
میزان قابل قبول	عدد نزدیک به یک	عدد نزدیک به یک	عدد نزدیک به یک	عدد نزدیک به یک	عدد نزدیک به یک	عدد زیر ۰/۱

نتایج بدست آمده از جدول (۳) که به تحلیل عاملی و بررسی بارگیری گویه‌ها پرداخته است؛ حاکی از تائید ساختار نظری و اصلی مدل مفهومی دارد.

نمودار (۳) نشان‌دهنده مدل تحقیق در حالت استاندارد می‌باشد.

نمودار (۳). مدل ساختاری در حالت استاندارد



ضرایب مسیر متغیرها در حالت استاندارد و سطح خطای ۰/۰۵ در جدول (۴) نشان داده شده است.

جدول (۴). ضرایب مسیر در حالت استاندارد

نتیجه	سطح معنی داری	ضرایب مسیر	فرضیه‌ها			
رد فرضیه	.۰۶۲	.۰۴۲	تسهیم دانش	<---	رضایت کارکنان	فرضیه‌های اصلی
تأیید فرضیه	.۰۰۰	.۲۱۴	تسهیم دانش	<---	رضایت * اعتماد شناختی	
تأیید فرضیه	.۰۰۰	.۰۸۸	تسهیم دانش	<---	رضایت * تعهد عاطفی	
تأیید فرضیه	.۰۰۰	.۰۵۱۳	اعتماد شناختی	<---	رضایت کارکنان	فرضیه‌های فرعی
تأیید فرضیه	.۰۰۰	.۰۴۱۹	تعهد عاطفی	<---	رضایت کارکنان	
تأیید فرضیه	.۰۰۰	.۰۴۱۵	تسهیم دانش	<---	اعتماد شناختی	
تأیید فرضیه	.۰۲۸	.۰۲۱	تسهیم دانش	<---	تعهد عاطفی	
تأیید فرضیه	.۰۰۸	.۰۲۳۱	تعهد عاطفی	<---	اعتماد شناختی	

\* سطح خطا ۰,۰۵ می‌باشد.

#### ۴-۲- بررسی تاثیرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها:

جدول (۵). بررسی تاثیرات مستقیم متغیرها

رضایت کارکنان	اعتماد شناختی	تعهد عاطفی	
.۰۵۱۳	.۰۰۰	.۰۰۰	اعتماد شناختی
.۰۴۱۹	.۰۲۳۱	.۰۰۰	تعهد عاطفی
.۰۰۴۳	.۰۴۱۵	.۰۲۱۰	تسهیم دانش

جدول (۶). بررسی تاثیرات غیر مستقیم متغیرها

رضایت کارکنان	اعتماد شناختی	تعهد عاطفی	
.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	اعتماد شناختی
.۰۱۱۹	.۰۰۰	.۰۰۰	تعهد عاطفی
.۰۳۲۶	.۰۰۴۹	.۰۰۰	تسهیم دانش

#### ۵- نتایج

##### ۵-۱- بررسی فرضیه‌های پژوهش

##### ۵-۱-۱- فرضیه‌های اصلی پژوهش

رضایت بر تسهیم دانش کارکنان بانک انصار استان گیلان تاثیر دارد: ضریب مسیر بین رضایت کارکنان و تسهیم دانش برابر ۰,۰۴۲ می‌باشد که با سطح معنی داری ۰,۰۶۲ مورد تأیید قرار نمی‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت رضایت کارکنان بر تسهیم دانش موثر نخواهد بود.

رضایت بر تسهیم دانش با توجه به اعتماد شناختی کارکنان بانک انصار استان گیلان تاثیر دارد: در این فرضیه به بررسی تاثیر رضایت بر تسهیم دانش با توجه به اعتماد شناختی کارکنان پرداخته می‌شود.

$$\text{اعتماد شناختی} * \text{رضایت} = \text{تسهیم دانش}$$

$$۰/۲۱۴ = ۰/۰۵۱ * ۰/۴۲ = \text{تسهیم دانش}$$

همانطور که نشان داده شده است؛ رضایت از طریق اعتماد شناختی به اندازه ۰/۲۱ بر تسهیم دانش تاثیر می‌گذارد درحالی‌که رضایت به صورت مستقیم به اندازه ۰/۰۴ بر تسهیم دانش تاثیر می‌گذارد که نشان می‌دهد رضایت از طریق اعتماد شناختی تاثیر بیشتری بر تسهیم دانش می‌گذارد و با توجه سطح معنی‌داری ۰,۰۰۰ مورد تأیید قرار می‌گیرد.

**رضایت بر تسهیم دانش با توجه به تعهد عاطفی کارکنان بانک انصار استان گیلان تاثیر دارد:** در این فرضیه به بررسی تاثیر رضایت بر تسهیم دانش با توجه به تعهد عاطفی کارکنان پرداخته می‌شود.

$$\text{تعهد عاطفی} * \text{رضایت} = \text{تسهیم دانش}$$

$$۰/۲۱ * ۰/۴۲ = ۰/۰۸۸ = \text{تسهیم دانش}$$

همانطور که نشان داده شده است؛ رضایت از طریق تعهد عاطفی به اندازه ۰/۰۸ بر تسهیم دانش تاثیر می‌گذارد درحالی‌که رضایت به صورت مستقیم به اندازه ۰/۰۴ بر تسهیم دانش تاثیر می‌گذارد که نشان می‌دهد رضایت از طریق تعهد عاطفی تاثیر بیشتری بر تسهیم دانش می‌گذارد و با توجه سطح معنی‌داری ۰,۰۰۰ مورد تأیید قرار می‌گیرد.

## ۵-۱-۲- فرضیه‌های فرعی پژوهش

**رضایت بر اعتماد شناختی کارکنان تاثیر دارد:** ضریب مسیر بین رضایت کارکنان و اعتماد شناختی برابر با ۰/۵۱۳ می‌باشد که با سطح معنی‌داری ۰,۰۰۰ مورد تأیید قرار می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت رضایت کارکنان بر اعتماد شناختی موثر خواهد بود.

**رضایت بر تعهد عاطفی کارکنان تاثیر دارد:** ضریب مسیر بین رضایت کارکنان و تعهد عاطفی برابر با ۰/۴۱۹ می‌باشد که با سطح معنی‌داری ۰,۰۰۰ مورد تأیید قرار می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت رضایت کارکنان بر تعهد عاطفی موثر خواهد بود.

**اعتماد شناختی بر تسهیم دانش کارکنان تاثیر دارد:** ضریب مسیر بین اعتماد شناختی و تسهیم دانش برابر با ۰/۴۱۵ می‌باشد که با سطح معنی‌داری ۰,۰۰۰ مورد تأیید قرار می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت اعتماد شناختی بر تسهیم دانش موثر خواهد بود.

**تعهد عاطفی بر تسهیم دانش کارکنان تاثیر دارد:** ضریب مسیر بین تعهد عاطفی و تسهیم دانش برابر با ۰/۲۱ می‌باشد که با سطح معنی‌داری ۰,۰۲۸ مورد تأیید قرار می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت تعهد عاطفی بر تسهیم دانش موثر خواهد بود.

**اعتماد شناختی بر تعهد عاطفی کارکنان تاثیر دارد:** ضریب مسیر اعتماد شناختی و تعهد عاطفی برابر با ۰/۲۳۱ می‌باشد که با سطح معنی‌داری ۰,۰۰۸ مورد تأیید قرار می‌گیرد. بنابراین می‌توان گفت اعتماد شناختی بر تعهد عاطفی موثر خواهد بود. با توجه به نتایج پژوهش، می‌توان به این نتیجه رسید که بجز فرضیه اصلی اول مابقی فرضیه‌های اصلی و فرعی این تحقیق با نتایج فرضیه‌های پژوهش هاشیم و تن (۲۰۱۵) همراستاست و مطابقت دارد. به همین دلیل برای بهبود عملکرد تسهیم دانش در بین کارکنان بانک انصار استان گیلان باید از متغیرهایی چون تعهد عاطفی و اعتماد شناختی برای تسهیم دانش کارکنان این بانک استفاده نمود تا در نهایت به چرخش اطلاعات و رفتارهایی که به تبادل اطلاعات یا کمک به دیگران را منجر می‌شود، بیانجامد.

## ۵-۲- پیشنهادات براساس یافته‌های تحقیق

با توجه به رابطه رضایت کارکنان و اعتماد شناختی، به مدیران بانک انصار استان گیلان پیشنهاد می‌گردد که با جلب رضایت کارکنان از طرح و برنامه‌های مربوط به انتشار دانش و استفاده و کاربرد بجا و مناسب کارکنان در توزیع دانش و گسترش فرهنگ انتشار دانش در بین همکاران و انتخاب مناسب افرادی تسهیم‌کننده دانش در سازمان؛ باعث گسترش تسهیم دانش در کارکنان بانک انصار استان گیلان شوند.

با توجه به رابطه رضایت کارکنان و تعهد عاطفی، به مدیران بانک انصار استان گیلان پیشنهاد می‌گردد که با ایجاد اقداماتی در جهت ارتقاء احساس تعلق خاطر کارکنان به سازمان نظیر افزایش امنیت شغلی کارکنان و توجه مداوم به تبادل اطلاعات کارکنان با یکدیگر و تشویق آن‌ها به مشارکت در فعالیت‌های سازمان؛ باعث گسترش تسهیم دانش در کارکنان بانک انصار استان گیلان شوند.

با توجه به رابطه اعتماد شناختی و تعهد عاطفی، به مدیران بانک انصار استان گیلان پیشنهاد می‌گردد که با جلب اعتماد کارکنان در دریافت پاسخ درست برای حل مشکلات و افزایش ظرفیت و توانایی کارکنان در کمک به سایرین و گسترش فرهنگ صداقت در کار بین کارکنان؛ باعث گسترش تسهیم دانش در کارکنان بانک انصار استان گیلان شوند.

با توجه به رابطه رضایت کارکنان و تسهیم دانش، به مدیران بانک انصار استان گیلان پیشنهاد می‌گردد که با تشویق کارکنان در انتشار داوطلبانه مهارت‌ها و تجربیاتشان به سایرین و پاداش به افرادی که به اشاعه دانش در سازمان کمک می‌کنند و گسترش سطح دانش بانک، باعث گسترش تسهیم دانش در کارکنان بانک انصار استان گیلان شوند.

در ذیل پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی ارائه شده است:

پیشنهاد می‌گردد که در تحقیقات آتی مدیریت دانش به‌عنوان متغیر وابسته به مدل اضافه گردد.

پیشنهاد می‌گردد که در تحقیقات آتی علاوه بر اعتماد شناختی، سایر ابعاد اعتماد نظیر اعتماد عاطفی نیز بررسی شود.

پیشنهاد می‌گردد که در تحقیقات آتی شیوه‌های منابع انسانی به‌عنوان عاملی موثر در افزایش تعهد و اعتماد کارکنان بررسی شود.

پیشنهاد می‌گردد که در تحقیقات آتی علاوه بر تعهد عاطفی، سایر ابعاد تعهد نظیر تعهد هنجاری نیز بررسی شود و ...

## منابع

۱. ابیلی، خدایار و زارع خلیلی، مجتبی. (۱۳۹۲). رابطه بین سرمایه اجتماعی سازمانی با مدیریت دانش در یک شرکت بیمه دولتی، فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهشنامه بیمه، دوره ۱۱۰، تابستان، صص ۱۲۹-۱۵۲.
۲. اکبری، محسن، اصیل‌نویسنده، سیدمحمد، زاهدفر، کامران و ناصری، سحر. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر مجذوب‌شدن و ویژگی‌های وبسایت بر رضایت و استفاده کاربران از شبکه‌های اجتماعی (مطالعه موردی: فیس‌بوک)، فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین، سال ۴، دوره ۲، صص ۹۵-۱۱۰.
۳. اکرامی، محمود، فرج‌الهی، مهران و مولایی، سیمین. (۱۳۹۰). ارزیابی عوامل سازمانی تسهیم دانش در ادارات آموزش و پرورش مناطق شهر، پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد دانشگاه پیام‌نور، دانشکده علوم انسانی.
۴. الهی، شعبان و نامداریان، لیلا. (۱۳۸۹). آرایه مدلی برای رضایت کاربران نهایی سیستم‌های اطلاعاتی با رویکرد عدالت‌محوری، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۲، شماره ۵، پاییز، صص ۳-۱۸.
۵. تقی‌زاده، هوشنگ و ضیائی‌حاجی‌پیرلو، مصطفی. (۱۳۹۲). ارائه مدل روابط مولفه‌های تسهیم دانش در موسسات آموزشی با رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری (مطالعه موردی)، پژوهشنامه مدیریت اجرایی علمی - پژوهشی، دوره ۵، شماره ۲، صص ۵۹-۸۴.
۶. حاجی کریمی، عباسعلی، طبرسا، غلامعلی و رحیمی، فرج‌الله. (۱۳۸۷). بررسی تاثیرگذاری اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ نمودن نقش تعهد سازمانی، اندیشه مدیریت راهبردی، دوره ۲، شماره ۱، بهار و تابستان، صص ۱۰۳-۱۲۳.
۷. حسینی‌پور، سعید. (۱۳۸۸). مهارت‌های ارتباطی و تاثیر آن بر رضایت شغلی کارکنان ستاد فرماندهی انتظامی استان هرمزگان، فصلنامه دانش انتظامی هرمزگان، دوره ۱، پائیز، صص ۵۱-۶۸.
۸. دانیالی‌ده‌حوض، محمود، مردانی، ایوب، انصاری، منوچهر و رحمانی یوشانلوئی، حسین. (۱۳۹۰). مطالعه موردی رابطه مولفه مشتری‌مداری مدیریت کیفیت فراگیر با تعهد سازمانی می‌یر- آرن در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه، فراسوی مدیریت، سال ۵، شماره ۱۸، صص ۵۳-۷۶.
۹. رابینز، استیفن. (۱۳۸۷). رفتار سازمانی، جلد اول، ترجمه: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی (چاپ دوم)، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۰. رحمان سرشت، حسین و شیخی، نرگس. (۱۳۹۳). نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در اثرگذاری عوامل نگرش شغلی بر رفتار تسهیم دانش، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۶، شماره ۳، صص ۴۸۱-۵۰۲.

۱۱. رهنوردآهن، فرج الله و صدر، فاطمه. (۱۳۸۸). رابطه ادراک فرهنگ تسهیم دانش کارکنان با عوامل سازمانی در دستگاه‌های دولتی، فصلنامه فراسوی مدیریت، دوره ۲، شماره ۸، بهار، صص ۵۱-۷۴.
۱۲. زارع شحنه، مجید. (۱۳۹۲). بررسی راهکارهای افزایش تعهد عاطفی از دیدگاه اسلام، مجله اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، سال ۲، شماره ۲، صص ۱۱۷-۱۳۴.
۱۳. سرلک، محمدعلی و اسلامی، زهره. (۱۳۹۰). تسهیم دانش در دانشگاه صنعتی شریف: رویکرد سرمایه اجتماعی، نشریه مدیریت دولتی دانشکده تهران، دوره ۳، شماره ۸، صص ۱-۱۸.
۱۴. سیدجوآدین، سیدرضا و رضایی، سعید. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سیستم کاری تعهد بالا بر تسهیم دانش و نوآوری سازمانی، مجله پژوهش‌های مدیریت عمومی، دوره ۸، شماره ۲۷، بهار، صص ۲۳-۴۴.
۱۵. کشاورزی، علی‌حسین؛ بیگی‌نیا، عبدالرضا و رضائی، زهرا. (۱۳۹۱). نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در سازمان (ستاد مرکزی شرکت ملی گاز ایران)، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، سال ۲، شماره ۲، صص ۱۰۹-۱۲۷.
۱۶. کشاورزی، علی‌حسین و یکتایی، محمدرضا. (۱۳۹۱). رفع موانع تسهیم دانش در سازمان بر پایه آموزه‌های اسلامی، دوفصلنامه مدیریت در دانشگاه آزاد اسلامی، دوره ۱، شماره ۲، تابستان و پاییز، صص ۳۴۷-۳۷۴.
۱۷. مرتضوی، مونسادات؛ حاجی کریمی، عباسعلی و خدادادحسینی، سیدحمید. (۱۳۹۳). بررسی و تحلیل تأثیر اعتمادشناختی و عاطفی بر تبادلات رابطه‌ای خریداران و فروشندگان (مورد مطالعه: شرکت‌های صادراتی صنعت مواد غذایی)، اولین همایش ملی بازاریابی: فرصت‌ها و چالش‌ها، دانشگاه فردوسی مشهد، جلد ۴، صص ۱۶۷-۱۸۲.
۱۸. نادى، محمدعلی و مشفقى، نزهت‌الزمان. (۱۳۸۸). شناخت ادراک معلمان از روابط ابعاد اعتماد سازمانی با تعهد مستمر و عاطفی به‌منظور ارائه یک مدل معادلات ساختاری مناسب در آموزش و پرورش اصفهان، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال ۳، شماره ۴، زمستان، صص ۱۵۵-۱۷۴.
۱۹. وحدت، داوود و بابایی، حسین. (۱۳۸۹). بررسی تاثیر مشارکت و رضایت کاربران در موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی، اولین کنفرانس دانشجویی فناوری اطلاعات ایران، سنندج، دانشگاه کردستان.
۲۰. یگانه‌راد، معصومه و طاهری، مرتضی. (۱۳۹۳). نقش واسطه‌ای فرهنگ سازمانی و تسهیم دانش در رابطه رهبری تحولی و موفقیت برنامه‌ریزی منابع سازمان (ERP) در دانشگاه، فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۳۷-۱۶۳.
۲۱. یوسفی، سجاد؛ مرادی، مرتضی و تیشه‌ورزداظم، محمدکاظم. (۱۳۸۹). نقش تعهد سازمانی کارکنان در تسهیم دانش، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، دوره ۷، شماره ۳۰، صص ۲۳-۳۶.
22. Abdullah, Z. & Musa, R. (2014). The Effect of Trust and Information Sharing on Relationship Commitment in Supply Chain Management. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 130, 266-272.
23. Anvari, R., Abu Mansor, N. N., Panatik Abdul Rahman, S. A. Bt., Abdull Rahman, R. H. B. & Hosseinpour Chermahini, S. (2013). Mediating effects of affective organizational commitment and psychological contract in the relationship between strategic compensation practices and knowledge sharing. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129, 111-118.
24. Boer, N. I., Berends, H., Van Baalen, P. (2011). Relational models for knowledge sharing behavior, *European Management Journal*, 29, 2, 85-97.
25. Catherine, L.W. & K. A. Pervize. (2003). Structure and Structural Dimension of Knowledge-Based Organizations. *Journal of Knowledge Management*, 7, 51-62.
26. Fitzroy, T. (2007). *The Importance of organizational trust*, Best Advice Forum, Retrieved from <http://www.articlesbase.com>.
27. Hadadian, A., Monazzami Borhani, M., Nekahi, M. A., Tolunia, Sh. (2014). Examining the role of knowledge management on organizational performance with considering mediating role of market orientation and innovation, *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, 3, 4, 250-259.
28. Hashim, K. F. & Tan, F. B. (2015). The mediating role of trust and commitment on members' continuous knowledge sharing intention: A commitment-trust theory perspective. *International Journal of Information Management*, 35, 2, 145-151.

29. Hong, D., Suo, E, Koo, CH. (2011). Developing strategies for overcoming barriers to knowledge sharing based on conversational knowledge management: A case study of a financial company, *Expert Systems with Applications*, 38, 12, 14417-14427.
30. Ibrahim, S. & Hock Heng, L. (2015). The roles of learning in stimulating knowledge sharing at SMEs. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 230-237.
31. Kukko, M. (2013). Knowledge sharing barriers in organic growth: A case study from a software coanyp. *Journal of High Technology Management Research*, 24, 1, 11-23.
32. Markovits, Y., Boer, D. & Dick, R. V. (2013). Economic crisis and the employee: The effects of economic crisis on employee job satisfaction, commitment, and self-regulation. *European Management Journal*, 32, 3, 413-422.
33. Miles, S. J., Mangold, G. (2002). The impact of team leader performance on team member satisfaction: The subordinate's perspective. *Team Performance Management: An International Journal*, 8, 113-121
34. Obeidat, B. Y., Masa'deh, R., & Abdallah, A. B. (2014). The Relationships among Human Resource Management Practices, Organizational Commitment, and Knowledge Management Processes: A Structural Equation Modeling Approach. *International Journal of Business and Management*, 9, 3, 9-26.
35. Ouyang, Zh., Sang J., Li, P., Peng, J. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China, *Personality and Individual Differences*, 76, 147-152.
36. Renzl, B. (2008). Trust in management and knowledge sharing: The mediating effects of fear and knowledge documentation. *Omega*, 36, 2, 206-220.
37. Suliman, A. & Al-Hosani, A. (2014). Job satisfaction and knowledge sharing: The case of the, *Issues in Business Management and Economics*, 2, 2, 24-33.
38. Shen, J. & Zhu, J. C. (2011). Effects of socially responsible human resource management on employee organizational commitment, *International Journal of Human Resource Management*, 22(15), 3020-3035.
39. Wang, Sh., Noe, A., R. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research, *Human Resource Management Review*, 20(2), 115-131.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی