

****

**دانشگاه آزاد اسلامي**

**واحد رشت**

**دانشکده مدیریت و حسابداری**

**گروه آموزشي مديريت دولتي**

پايان نامه تحصيلي جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی گرایش نیروی انساني

**موضوع:‌**

**تببین عوامل موثرتمايل به تسهیم دانش در بانک صادرات استان مازندران**

**استاد راهنما:**

مراد رضایی دیزگاه

**نگارش:**

رسول قاسم نژاد

**شهريور 1395**

**سپاسگزاري**:

اکنون که به یاری ایزد منان تهیه و تدوین پایان نامه تحصیلی اینجانب به پایان رسیده است، بر خود لازم مي‌دانم كه از زحمات بي‌دريغ، تلاش‌هاي بي‌وقفه و راهنمايي ‌هاي استاد ارجمند جناب آقای دکتر مراد رضایی دیزگاه كه در طول اين مسير مرا بسیار ياري نموده اند تشكر وقدرداني نمايم.

**تقديم به**

**خانواده عزيزم**

**فهرست مطالب**

**عنوان صفحه**

**فصل اول: كليات**

چکیده 1

1-1- مقدمه 3

1-2- بیان مساله 5

1-3-اهمیت و ضرورت تحقیق 9

1-4-فرضيه‌ها 11

1-5-چارچوب نظری متغیرهای تحقیق.................................................................................................... 11

1-6-تعریف متغیرها و عملیاتی کردن متغیرها 17

1-7-1- قلمرو موضوعي 20

1-7-2-قلمرو مکانی 20

1-7-3- قلمرو زماني 20

**فصل دوم: ادبیات موضوع**

2- مقدمه 22

2-1- تاریخچه و علل پیدایش مدیریت دانش 23

2-2- دانش 25

2-2-1- دانش اختصاصی، دانش شخصی، دانش عمومی و دانش عرفی 26

2-2-2- دانش واقعی، مفهومی، انتطاری و روش شناختی 26

2-2-3- دانش پنهان یا ضمنی 27

2-2-4- دانش صریح یا آشکار 27

2-3- سلسله مراتب دانش (هرم دانش) 27

2-4- فرآيندهای دانش 28

**فهرست مطالب**

**عنوان صفحه**

2-4-1- پردازش دانش 29

2-4-2- انتقال دانش 29

2-5- مفهوم مدیریت دانش 30

2-6- تسهيم دانش 32

2-6-1-طبيعت رفتار تسهيم دانش 32

2-7-تسهيم دانش سازمانى 33

2-8-ابعاد رفتاری تسهیم دانش 35

2-9-اهداف تسهیم دانش 36

2-10-اهميت تسهيم دانش 36

2-11-دیدگاه های مختلف در زمینه انواع فعالیت های تسهیم دانش 37

2-11-1-فرهنگ سازمانی و تسهیم دانش 37

2-11-2-اعتماد درون سازمانی و تسهیم دانش 39

2-12-موانع تسهیم دانش 39

2-12-1-موانع انسانی 40

2-12-2-موانع سازمانى 40

2-12-3- موانع فناورانه 40

2-13-موانع بالقوه فردی تسهيم دانش 42

2-13-1-موانع بالقوه سازمانی تسهيم دانش 45

2-14-مدلهای تسهیم دانش 48

2-14-1- مدل پايه هاي ساختمان دانش 48

**فهرست مطالب**

**عنوان صفحه**

2-14-2-مدل های بررسی قصد اشتراک دانش در سازمان 50

2-14-3- مدل های اشتراك دانش در جوامع مجازي 53

2-14-4- مدل های اشتراك دانش در جوامع مجازي 52

2-15-نگرش به تسهیم دانش 55

2-16-تمایل به تسهیم دانش 56

2-17-مدل پژوهش 57

2-18 پیشینه پژوهش 58

2-18-1-پیشینه فارسی **58**

2-18-2-پیشینه لاتین **73**

2-19-جمع بندی **79**

**فصل سوم: روش پژوهش**

3-1- مقدمه 81

3-2- روش تحقیق 81

3-3-روش گردآوری داده ها 82

3-4-جامعه آماری 82

3-5-تعیین حجم نمونه 83

3-5-1-روش نمونه گیری 83

3-6- ابزار سنجش، پایایی و اعتبار پرسشنامه 84

3-6-1- مقیاس اندازه گیری و طیف پرسشنامه 85

3-6-2-روایی پرسشنامه 86

3-6-2-1- نتایج تحلیل عاملی تائیدی 86

**فهرست مطالب**

**عنوان صفحه** 3-6-3-پایایی پرسشنامه 88

3-6-4-محاسبه آلفای کرونباخ 89

3-7-روش تجزیه و تحلیل داده ها 91

3-7-1-فنون تحلیل توصیفی 91

3-7-2- معادلات ساختاری 91

3-8-جمع بندی 92

**فصل چهارم: یافته ها**

**4-1-یافته ها...............................................................................................................................**94

4-2-توصیف داده ها 94

4-3-مدل بیرونی 95

4-4-مدل درونی پژوهش 99

4-5-آزﻣﻮن ﮐﯿﻔﯿﺖ ﮐﻞ ﻣﺪل 104

**فصل پنجم: نتایج و پیشنهادات**

5-1-مقدمه 107

5-2-یافته های پژوهش 107

5-3-نتایج حاصل از آزمون فرضیه های پژوهش 109

5-4-پیشنهادات **114**

5-5-محدودیت های تحقیق و پیشنهاد به پژوهشگران آتی **116**

منابع 118

چکیده انگلیسی 124

پیوست 125

**فهرست جداول**

**عنوان صفحه**

جدول (2-1) فهرست نخستین حرکتها و وقایع مهم در رابطه با مدیریت دانش 23

جدول 2-2-پيشينة مطالعات در مورد عوامل مؤثر بر قصد تسهيم دانش در چهارچوب مدل های رفتاری 52

جدول 2-3-مدلهاي اشتراك دانش در جوامع مجازي 54

جدول 3-1-متغیرها و تعداد گویه های پرسشنامه 82

جدول3-1- جامعه آماری به تفکیک شهرستان و تعداد کارکنان 83

جدول 3-3-نمونه گیری متناسب با حجم نمونه .....84

جدول 3-4-متغیرها و تعداد گویه های پرسشنامه.................. ....85

جدول 3-5- شاخص KMO و آزمون کرویت بارتلت 86

جدول(3-6) واریانس توضیح داده شده توسط فاکتورهاي استخراج شده براي تسهیم دانش 87

جدول3-7-ماتریس همبستگی چرخش یافته پرسشنامه 88

جدول 3-8-پایایی ابعاد پرسشنامه 90

جدول4-1: میانگین و انحراف استاندارد متغیرها 94

جدول 4-2: ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش 95

جدول 4-3:بررسی شاخص های پایایی سازه های پژوهش 96

جدول 4-4:نتایج بررسی روایی تشخیصی 97

جدول4-5:نتایج شاخص اعتبار اشتراک سازه ها 98

جدول4-6 :اثر خود کار آمدی حل مشکلات بر مولفه های تمایل تسهیم دانش 99

جدول4-7:ضریب تعیین متغیرهای درونزا توسط متغیر های برون زا 103

جدول 4-8:نتایج بررسی شاخص اعتبار افزونگی متغیرهای پژوهش 104

جدول 4-9:نتا یج بررسی ضریب تبیین متوسط 104

جدول 4-10:نتایج بررسی اشتراک متوسط 105

جدول 5-1- میانگین و انحراف استاندارد متغیرها 109

**فهرست جداول**

**عنوان صفحه**

جدول 5-2-فرضیه های پژوهش 114

**فهرست اشکال**

**عنوان صفحه**

شکل(1): چارچوب نظری پژوهش 12

**نمودار 2-1 سلسله مراتب دانش** 28

شکل 2-1 نمودار چرخه مدیریت دانش 31

نمودار2-2-مدل پايه هاي ساختمان مديريت دانش 48

شکل 2-2-مدل ترکیبی 52

شکل2-3- چارچوب نظری پژوهش .....57

شکل 4-3:مدل آزمون شده تحقیق در حالت استاندارد.................. ....98

شکل 4-4 مدل آزمون شده تحقيق در حالت اعداد معني داری 99

نمودار4-3 حالت استاندارد مدل ساختاری 102

نمودار4-4 حالت معناداری مدل ساختاری 103

**چكيده**

**مقدمه:** با توجه به اهميت فزآينده تسهيم دانش در كسب مزيت رقابتي، شناخت عوامل تأثيرگذار بر تسهيم دانش ضرورتي انكارناپذير بشمار مي رود. اين مطالعه به تببین عوامل موثر تمايل تسهیم دانش در بين کارکنان بانک صادرات استان مازندران پرداخت.

**روش ها:** پژوهش حاضر از منظر هدف، كاربردي و از منظر گردآوري اطلاعات و داد ه ها از نوع توصيفي همبستگي است. جامعه آماري متشكل از کارکنان بانک صادرات استان مازندران در سال 1394که تعداد 1283 می باشند که از این میان 298 نفر با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران و با استفاده از روش نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس انتخاب به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوري اطلاعات، پرسشنامه چانگ و همکاران (2015) می باشد که با استفاده از طیف 5 گزینه ای لیکرت امتیازدهی گردید. براي بررسي تحليل از آمارهاي توصيفي و آزمون هاي ضريب همبستگي، تحليل مسير و شاخص هاي نيكويي برازش با استفاده از نر م افزار SPSS و pls استفاده گردید.

یافته ها: در تمايل به تسهيم دانش در بین کارکنان بانک صادرات متغيرهاي بسياري تأثيرگذارند نتایج آزمون ضریب همبستگی نشان داد بین مولفه های متغیر تسهیم دانش به جز اصول اخلاقی و خود کار آمدی و همچنین نگرش تسهیم دانش و اصول اخلاقی، همبستگی مثبت و معنی دار در سطح 01/0 وجود دارد. نتایج آزمون فرضیات پژوهش نشان داد، روابط متقابل پیش بینی شده بر نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد، اصول اخلاقی ادراک شده بر هنجارهای ذهنی اثر مثبت و معناداری دارد، خودکارآمدی بر نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد ، هنجارهای ذهنی بر نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معنادار دارد و همچنین هنجارهای ذهنی بر تمایل تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد.

نتیجه گیری: برقراري فضاي اعتماد، استفاده از سیستم پاداش دهی، برقراری جلسات در بین کارکنان در سطوح مختلف شغلی می تواند تمايل و توانايي فرد براي تسهیم دانش، را افزايش دهد. زيرا انتقال دانش تنها وابسته به توانايي هاي فرد نيست بلكه بيش تر به خواسته ها و نگرش های فرد وابسته است.

کلید واژه ها: تسهيم دانش،تمایل به تسهیم دانش، نگرش به تسهیم دانش، هنجار ذهني، تحليل مسير

**فصل اول**

**کلیات تحقیق**

**1-1-مقدمه**

دانش یک منبع مهم سازمانی است که مزیت رقابتی پایداری در رقابت و اقتصاد پویا فراهم می کند. (وانگ و نئو[[1]](#footnote-1)، 2010) اکثر سازمان های مدرن درک کرده اند که برای کسب ارزش افزوده از دارایی های دانشی باید آن ها را به جریان اندازند. در این راه مدیریت دانش[[2]](#footnote-2) به عنوان فعالیتی با هدف جذب، ذخیره سازی و تسهیم دانش، به روش های مختلف برای فرآیندهای کسب و کار ضروری است.(ماجوسکی و همکاران[[3]](#footnote-3)،2011)به عنوان یکی از فعالیت های دانش محور، تسهیم دانش ابزاری بنیادی است که از طریق آن کارکنان می توانند به برنامه های دانش، نوآوری و در نهایت مزیت رقابتی سازمان کمک کنند.(صلواتی و همکاران،1393)

یک سازمان جهت تضمین بقاى خود باید راههایى را جهت تسهیم دانشى که در درون سازمان به آن نیاز دارند یا نیاز خواهند داشت، پیدا کند. برخى از منافع استراتژیک مهم تسهیم دانش عبارتاند از: پیوند متخصصان در سراسر سیستم سازمانى در هر نقطه اى، استانداردسازى فعالیت هاى متخصصان، اجتناب از اشتباهات، ترویج بهترین روش ها، کاهش زمان براى نخبگان، ایجاد شهرت و در تعامل بودن براى کسب قابلیتهاى استراتژیک.(دالکر[[4]](#footnote-4)،2006)

تسهیم دانش که بر اشتراک گذاشتن دانش به صورت داوطلبانه بین افراد و تیم ها دلالت دارد، امری حیاتی در مدیریت دانش سازمان به شمار می رود. امروزه توانایی و تمایل افراد در تسهیم دانش یک امر پراهمیت برای هر سازمان است به طوری که یکی از محدودیت های اصلی مدیران در سازمان، عدم توانایی و تمایل در تسهیم و توزیع دانش جدید در بین کارکنان است. باید به این نکته توجه داشت که ترغیب کارکنان برای به اشتراک گذاشتن دانش بر تسهیم دانش تاثیر می گذارد.(ابراهیمی و همکاران،2012).شاید بتوان گفت افرادی که به راحتی می توانند دانشی را که در اختیار دارند با دیگران تسهیم کنند، زیاد نیستند. این در حالیست که داشتن نگرشی مثبت نسبت به تسهیم دانش از جانب افراد می تواند باعث ایجاد فرصت های جدید و خلق نوآوری در فضای سازمان شده و موفقیت بیشتری را برای سازمان و افراد در موقعیت پاسخگویی به تغییرات محیطی و توسعه ظرفیت های جدید فراهم کند. سازمان ها و افراد در چنین موقعیتی می توانند شرایط اجرایی و عملکردی بهتری را در مواقع لزوم داشته باشند. زیرا اگر دانش نهفته در ذهن افراد نتواند به طور مفید و موثری تسهیم شود، به تدریج در ذهن فرد کمرنگ شده و سودمندی و کارایی خود را نیز از دست می دهد.(مونتس و همکاران[[5]](#footnote-5)،2004) در عصری که، رقابت روز به روز شدیدتر می شود و بازارهای مختلف با انبوه نوآوری و خلاقیت ها در ارائه کالاها و خدمات جدید اشباع شده و حق انتخاب مشتریان افزایش یافته است، دستیابی به مزیت رقابتی پایدار، متفاوت بودن از رقبا و از همه مهمتر متفاوت ماندن و حفظ مزیت های رقابتی از طریق تسهیم دانش و نقش آن در یادگیری سازمانی و افزایش عملکرد کارکنان به بزرگترین دغدغه مدیران و سازمان ها تبدیل شده است.(زهرایی،1389)زیرا چنانچه اشاعه فرهنگ تسهیم دانش به طرز صحیحی مدیریت نشود، دانش و تجربه افرادی که سازمان را ترک می کنند، همراه آنها از سازمان خارج می شود و سازمان از این لحاظ دچار خسران می گردد.(رهنود و صدر،1388)

در چنین شرایطی، بانک صادرات ایران پس از خصوصی شدن و تغییر نوع مالکیت و ساختار سازمانی که توقعات مشتریان و سهامداران به شدت بالا رفته است، بهره گیری از فرهنگ تسهیم دانش، با توجه به نقش کلیدی و حیاتی آن در بقا و تداوم حیات بانک را از الویت های خود قرار داده است و تسهیم دانش را موجب اعمال قدرت در کسب مزیت رقابتی پایدار می داند. این فصل شامل بیان مساله، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف، فرضیات، تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها و قلمرو تحقیق می باشد.

**1-2-بیان مسأله**

تسهيم دانش به عنوان یک فعاليت پيچيده ولی ارزش آفرین، بنياد و پایه بسياری از استراتژیهای مدیریت دانش سازمانها می باشد. تسهیم دانش پیامدهای مثبت بسیاری همانند، اثربخشی سازمانی، نوآوری سازمانی، بهبود بهره وری و عملکرد تیمی دارد(تانگاراجا[[6]](#footnote-6) و همکاران،2015).همچنین به تولید ایده های جدید و توسعه فرصت های جدید کمک می کند.این بدین معنی است که هرسازمانی میخواهد در محیط ناپایدار موفق باشد و در صحنه رقابت باقی بماند باید بطور موثر دانش را مدیریت نماید. از این رو هدف اصلی از تسهیم دانش به دلیل تغییر ماهیت دارایی ها و منابع سازمانی است. بنابراین تسهیم دانش، شناسایی نیازهای دانشی، ایجاد زیرساختهای فنی و سیستماتیک، ایجاد دانش در دسترس و دسترسی به افراد مورد نیاز است(بواتنگ[[7]](#footnote-7) و همکاران،2015). همچنین تسهیم دانش به عنوان فرآیندی است که افراد متقابلا در مورد دانش ضمنی و ضریح خود درباره محصولات، رویه ها با هدف خلق دانش جدید و بهره مندی از ارزش دانش مبادله شده بحث می کنند. بر همین اساس تسهیم دانش پتانسیل افزایش بهره وری کارکنان، عملکرد تیمی، ظرفیت تبدیل تنوع به خلاقیت و ظرفیت نو آوری و بهره­وری سازمان را دارد. (پرالتا و سالدانها،2014) اما علی رغم اهمیت تسهیم دانش، محققان اشاره می کنند که پرورش رفتار تسهیم دانش کارکنان در سازمان ها بسیار مشکل است و با توجه به تلاش های انجام­ شده در سازمانها کارکنان تمایلی به تسهیم دانش از خود نشان نمی دهند. (ولسکن[[8]](#footnote-8) و همکاران،2012) پیشینه نظری نشان می دهد تسهیم دانش می تواند به عنوان کارکرد مبادله اجتماعی محسوب شود. افرادی که دانش خود را با دیگران تسهیم می کنند، انتظار دارند دیگران نیز اینگونه رفتار کنند. (لیائو[[9]](#footnote-9) و همکاران،2013)

یکی از دیدگاه هایی که محققان در مطالعه رفتار تسهیم دانش بکار می گیرند نظریه کنش اجتماعی می باشد که از رشته روانشناسی اجتماعی گرفته شده است. مدل اصلی توسط فیشبن و آجزن(1975) توسعه داده شد که روابط بین اعتقادات، نگرش ها، هنجارها، تمایلات و رفتار افراد را تعریف می کند.این نظریه بیان می کند که رفتار یک فرد به تمایل به انجام آن رفتار بستگی دارد و تمایل نیز توسط نگرش ها و هنجارهای ذهنی تعیین می گردد.به عبارت دیگر ، معادله تمایلات رفتاری= نگرش ها+ هنجارهای ذهنی در نظریه کنش اجتماعی وجود دارد.(دانگ[[10]](#footnote-10) و همکاران،2010) هنجارهای ذهنی به باورهای فردی در مورد عوامل تسهیل کننده یا مانع برخی رفتارها اشاره می کند(آجزن[[11]](#footnote-11)،2006) و نگرش، درجه ای از احساس خوشایندی و مثبت فرد در مورد تسهیم دانش است(باک و همکاران،2005).روابط نگرش و تمایل در پژوهش های بسیاری مورد تایید قرارگرفته است که نشان دادند احساسات فردی در مورد تسهیم دانش بازتاب آمادگیشان به منظور درگیر شدن در فرایند تسهیم دانش است(جولائی و همکاران،2014). نگرش افراد نسبت به يك رفتار خاص، مانند تسهيم دانش، مي تواند بر قصد آنان بر انجام آن كار اثر بگذارد و به علاوه، قادر است بر عملكرد واقعي فرد نيز اثر زيادي داشته باشد. (یانگ،2008 و علوی و لیندر،2001) لين و لي(2006) تئوري رفتار برنامه ريزي شده را براي ارزيابي فاكتورهايي براي تشويق تمايل به تسهيم دانش و رفتار آن توسط مديران ارشد بررسي كرده اند. باك و ديگران (2002) ، به نقل از پاي، (2005), و چانگ (2015) نيز تئوري اقدام منطقي را به عنوان چارچوب مفهومي خود براي ايجاد يك درك يكپارچه از فاكتورهاي پشتيباني كننده و ممانعت كننده از قصد و ميل به تسهيم دانش افراد ارائه كرده اند.روابط متقابل پیش بینی شده، وابستگي هاي ارتباطي ميان واحدهاي سازماني به ميزان تعاملات و مراودات بين بخش هاي سازمان مربوط مي شود كه نشانگر تدوام ارتباطات بين بخشي و تمايل به تداوم روابط است. در اين روابط، يكپارچگي سازماني و روابط همكارانه ازطريق آنچه افراد در روابط سازماني مايه مي گذارند، نزديكي روابط، انجام تعهدات و عمق روابط ديده مي شود. با بالا رفتن وابستگي هاي ارتباطي درك مشترك ميان بخ شها بالا مي رود پس بر تسهيم دانش تاثیر مثبت می گذارد. (لین (2008) و درویش پور (1391)). دينگ و نگ[[12]](#footnote-12) در يك تحقيق تجربي نظرية رفتاري عقلايي را براي پيش بيني رفتار تسهيم دانش معماران در تيم هاي طراحي پروژه آزمون نمودند . آنها متوجه شدند كه در تعيين قصد تسهيم دانش در معماران، نگرش بسيار مهم تر از هنجارهاي ذهني مي باشد. بوك و كيم اولين كساني بودند كه باورهاي مهم مرتبط با نگرش نسبت به تسهيم دانش را مطالعه نمودند. آنها رابطة مورد انتظار و كمك مورد انتظار را به عنوان دو عامل تعيين كنندة مهم در نگرش افراد نسبت به تسهيم دانش معرفي نمودند.(بوک،2005) بعدها بوك و همكاران نظرية رفتار عقلايي را براي توسعة يك مدل تحقيق جامع كه عوامل حمايت كننده يا مانع شوندة قصد تسهيم دانش فردي را بررسي مي نمايد، به كار گرفتند. نتايج اين تحقيق نشان داد كه روابط مقابله به مثل مورد انتظار اثر مثبتي بر نگرش نسبت به تسهيم دانش داشته در حالي كه، حس باارز ش بودن بر هنجارهاي ذهني اثر مي گذارد. علاوه بر اين، آنها دريافتند كه جو سازماني مثبت به طور معناداري بر هنجارهای ذهنی و قصد تسهيم دانش اثر مي گذارند.

پیشینه پژوهش تاثیر هنجارهای ذهنی بر تمایل به تسهیم دانش را نیز مورد تایید قرار داده اند(چوانگ[[13]](#footnote-13) و همکاران،2015؛جولائی و همکاران،2014،لیائو وهمکاران،2013، دانگ و همکاران،2010). بنابراین تسهیم دانش یکی از رفتارهایی است که می تواند تحت تاثیر هنجارهای ذهنی قرار گیرد زیرا قدرت هنجارهای ذهنی و نگرش ها در افراد به منظور پیروی از یک الگوی خاص در رفتار تایید شده است. (چوانگ و همکاران،2015). اندورا(1986) خودکارآمدی را باورهای فردی در مورد توانایی های افراد به منظور انجام رفتار خاص می داند.در زمینه تسهیم دانش، خودکارآمدی را می توان به عنوان خود ارزیابی قابلیت های افراد برای ارائه دانش تعریف کرد. اعتماد به نفس در قابلیت تسهیم دانش فرد یک پیش نیاز برای مشارکت در دانش آفرینی است(لیائو[[14]](#footnote-14) و همکاران،2013). تعدادی از پژوهش ها رابطه بین خودکارآمدی و تمایل به تسهیم دانش را تایید کرده اند(چوانگ و همکاران،2015؛ لیائو وهمکاران،2013). از سوی دیگر رفتار تسهیم دانش و خودکارآمدی و نگرش مورد تایید قرار داده اند(چوانگ و همکاران،2015؛ جولائی و همکاران،2014؛ لیائو وهمکاران،2013؛ دانگ و همکاران،2010؛توحید نیا و موسی خوانی،2010). در پژوهش چوانگ و همکاران(2015) اصول اخلاقی ادراک شده یکی از متغیر هایی است که بر ایجاد نگرش و هنجارهای ذهنی موثر است و آن را مهمترین عنصر مسئولیت اجتماعی سازمان می باشد.آگاهی افراد از اخلاق متکی بر اصول اساسی هنجارهای اجتماعی در سازمانها و محیط پیرامونی است و جوی را بوجود می آورد که ترویج کننده توسعه آگاهی اخلاقی فردی همانند پیروی داوطلبانه کارکنان از مقررات مربوطه است. بنابراین از طریق اخلاق ادراک شده در سازمان هم می توان نگرش مثبت را نسبت به تسهیم دانش ایجاد نمود و هم باعث تغییر هنجارهای ذهنی شد که ترکیب این دو می تواند به پیاده سازی موفقیت تسهیم دانش شود. (چوانگ و همکاران،2015) تعدادی از پژوهش ها نشان داده اند که اعضای گروه ها به منظور حفظ و ایجاد روابط خوب با دیگران دانش خود را در اختیار آنها قرار دهند(باک و همکاران،2005؛هانگ[[15]](#footnote-15) و همکاران،2008).هی و وی(2009) بر این باورند که می توان تعامل اجتماعی مداوم با دیگران از طریق تسهیم دانش بدست آورد. بنابراین اگر روابط متقابل ادراک شده از طریق تسهیم دانش بهبود یابد، فرد نگرش مثبتی به تسهیم دانش خواهد داشت که در برخی پژوهش ها این رابطه تایید شده است. (چوانگ و همکاران،2015؛ لیائو و همکاران،2013دانگ و همکاران،2010؛توحید نیا و موسی خانی2010) از این رو بررسی هریک از موارد فوق در نظام بانکی می تواند نقش تاثیر گذاری داشته باشد، زیرا با توجه به فضای رقابتی حاکم در این حوزه، موسساتی از مزیت رقابتی برخوردارند که دارای نو آوری در خدمت باشند که به نوبه خود اهمیت خلق دانش را تشدید می نماید بنابراین این پژوهش تلاش می کند تا به این سوال پاسخ گوید که تاثیر عوامل موثر بر تمایل به تسهیم دانش چگونه است؟

**1-3-اهمیت و ضرورت تحقیق**

پژوهش هاي انجام شده در مورد تسهیم دانش حاکی از پیچیدگی آن و ابعاد چند وجهی مؤثربر این پدیده ي سازمانی است. گرایش کشورها به استقبال از جهانی شدن به همراه توسعه فناوري اطلاعات و ارتباطات، براي ایجاد شبکه هاي جهانی آموزشی و پژوهشی ابزارهاي قدرتمندي فراهم کرده است. (انارکی و نوشین فرد،1393 )دایر و نوبوکا (2000) بیان داشتند که اشتراک گذاری دانش می‌تواند تبادل دانش را تسهیل نماید، ظرفیت یادگیری سازمانی را ارتقا دهد و توانایی دستیابی به اهداف فردی و سازمانی را ارتقا دهد. بنابراین، اگر این نوع دانش برای افراد مناسب و در زمان مناسب فراهم شود، به مزیتی رقابتی تبدیل خواهد شد. برای کارمندان، به اشتراک گذاری دانش شامل ارتباط با همکاران برای کمک به آنها به منظور اجرای بهتر اهداف تعیین شده با سرعت و کارایی بیشتر است. درضمن، خلق یک محیط فعالیت دوستانه باعث ارتقای تعامل دانش به منظور القای تغییر در نگرش های کارمندان به روشی می گردد که آگاهی و اعتماد پذیری کارمندان در مورد اشتراک گذاری دانش را افزایش می دهد. تسهیم دانش مانند ستون فقرات یادگیری سازمانی است و مزایای زیادی را برای سازمان به همراه می آورد.(هسو[[16]](#footnote-16)،2008)

نیروي انسانی در طی سال هاي متمادي فعالیت در یک سازمان، مجموعه اي از اندیشه ها، افکار، مهارت ها، تجربه ها و علوم کاربردي را کسب می کند. مجموعه چنین اندوخته هایی دانش هر فرد است که به مرور زمان در ذهن فرد ثبت می شود. داشتن چنین افرادي براي سازمان سرمایه اي ارزشمند محسوب می شود، در این صورت افراد می توانند دانش خود را با اعضاي درون و بیرون از سازمان به اشتراك بگذارند.(حسین قلی زاده و میرکمالی،2010) در صورتی که فرهنگ به اشتراك گذاري دانش در سازمان هایی همچون بانک ها پذیرفته شود، تعامل علمی حاصل از پذیرش این فرهنگ توسط کارکنان و مدیران و امکان ایجاد آموزش کارآمد و یادگیري اثربخش را فراهم می نماید. از این رو تسهیم دانش به منظور توسعه سرمایه هاي یک سازمان و پیشبرد اهداف آن ظهور کرد.(کیم[[17]](#footnote-17) ،2008)یکی از عوامل کلیدی و مهم در مدیریت دانش، توانایی سازمان ها در به اشتراک گذاری دانش است.(ژانگ و فیرمن،2013)

همچنین در پژوهش های متعدد ارتباط میان تسهیم دانش و نوآوری و عملکرد سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. هارلو[[18]](#footnote-18) (2008) در پژوهشي تاثير دانش ضمني را روي عملکرد 108 شرکت آمريکايي و کانادايي که از مديريت دانش استفاده مي کردند، بررسي نمود. نتايج ضريب همبستگي و تحليل رگرسيون داده ها نشان داد که رابطه معناداري بين دانش ضمني و عملکرد شرکت وجود دارد. همچنین وانگ (2011) رابطه بين تسهيم دانش، نوآوري و عملکرد را در 89 شرکت با تکنولوژي بالا در چين بررسي کرد. نتايج پژوهش نشان داد که اقدامات تسهيم دانش)ضمني و صريح) روي نوآوري و عملکرد تاثيرگذار است. تسهيم دانش صريح تاثير معنادار بيشتري روي سرعت نوآوري و عملکرد مالي دارد؛ در حالي که تسهيم دانش ضمني تاثير معنادار بيشتري روي کيفيت نوآوري و عملکرد عملياتي دارد.

لذا با توجه به نقش مهم تسهیم دانش در یادگیری و ایجاد ساز و کارهای قدرتمند برای بهبود بهره وری و بقاء سازمان و همچنین ایجاد فرصت هایی برای به حداکثر رساندن توان سازمانی برای برآورده کردن نیازها و افزایش کارایی برای حل مسائل و رسیدن به مزیت رقابتی، در پژوهش حاضر به بررسی انگیزه های تاثیرگذار بر مقاصد به اشتراک گذاری دانش در میان کارکنان بانک صادرات استان مازندران پرداخته می شود.

**1-4-فرضيه‌ها**

فرضیه اول: روابط متقابل پیش بینی شده تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد.

فرضیه دوم: اصول اخلاقی ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش درد.

فرضیه سوم: اصول اخلاقی ادراک شده تاثیر مثبت و معنادری بر هنجارهای ذهنی دارد.

فرضیه چهارم: خودکارآمدی تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد.

فرضیه پنجم: خود کارآمدی تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل به تسهیم دانش دارد.

فرضیه ششم: هنجارهای ذهنی تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد.

فرضیه هفتم: هنجارهای ذهنی تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل تسهیم دانش دارد.

فرضیه هشتم: نگرش به تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل تسهیم دانش دارد.

**1-5-چارچوب نظری متغیرهای تحقیق**

در زمینه پذیرش و توزیع دانش، روابط دوجانبه پیش بینی شده به انتظارات فردی از تعاملات با دیگر افراد برای حفظ روابط مناسب مربوط می شود. باک و همکارانش (2005) بیان داشتند که اگر افراد دانشی را فراهم نمایند که روابطشان با دیگران را بهبود بخشد، می توانند نگرش هایی را نسبت به اشتراک گذاری دانش در خود شکل دهند. هال[[19]](#footnote-19) (2000) نشان داد که انتظارات در مورد رابطه بین اعضا موجب تشویق اجرای به اشتراک گذاری دانش و در نهایت تاثیرگذاری بر موفقیت سازمان می گردد. تحقیق حاضر بیان می دارد که اگر کارمندان یک سازمان دارای انتظارات مثبت در مورد روابط دو جانبه باشند، عملکرد سازمانی و مشارکت فردی بهبود می یابد. به همین دلایل، اولین فرضیه مطرح می گردد. (چانگ،2015)



شکل(1): چارچوب نظری پژوهش)چوانگ و همکاران،2015)

با توجه به مدل زیر فرضیات تحقیق با استفاده از مبانی نظری به ترتیب زیر شکل گرفته است.

فرضیه 1: روابط دوجانبه پیش بینی شده، ارتباط مثبت معناداری با نگرش نسبت به اشتراک گذاری دانش دارند.

در داخل سازمان، اصول اخلاقی برداشتی افراد جز عناصر حیاتی مسئولیت پذیری اجتماعی می باشند. هوشیاری افراد نسبت به اصول اخلاقی بر اصول مبنایی هنجاری های اجتماعی درون سازمان ها و اصول اخلاقی بیرونی و همچنین سازمان های مناسب برای ارتقای توسعه آگاهی اخلاقی افراد بستگی دارد. از طریق این تنظیمات، سازمان می تواند اجرای موثر اشتراک گذاری دانش را با آگاهی اخلاقی کارمندان و نگرش های مثبت افراد در مورد اشتراک گذاری میان سازمانی دانش ترکیب نماید. (چانگ،2015) چاومین و چیو (2006)نشان می دهد میان روابط متقابل و نگرش به تسهیم دانش روابط مثبت و معنی داری وجود دارد.

بسياري از دانشكاران تنها براي موفقيت شركت و يا ارضاي انگيزش دروني خود در خصوص كمك به ديگران دانش خود را عرضه مي كنند. انگيزش عرضه دانش، ناشي از عشق به رشته علمي و درجاتي از نوع دوستي است. نوع دوستي در دانش امري ضروري، قابل تشويق و گسترش است.(داونپورت،1998) بحث در مورد مطالعات پیرامون اصول اخلاقی آشکار می سازد که افراد در داخل سازمان تحت تاثیر آگاهی اخلاقی خود قرار می گیرند. این امر باعث می شود تا کارمندان مالکیت شخصی دانش سازمانی را قربانی پیشبرد عملکرد مدیریت دانش سازمانی نمایند. چان و تاچر(2008) رابطه بین اصول اخلاقی (اعتماد متقابل و تعهد) و نگرش به تسهیم دانش را مورد بررسی قرار دادند و بیان داشتند میان اعتماد و تعهد سازمانی و نگرش به تسهیم دانش رابطه معناداری وجود دارد.

برمبنای این مفاهیم، فرضیه 2 و 3 شکل می گیرند.

فرضیه 2: اصول اخلاقی برداشتی دارای ارتباط مثبت معناداری با نگرش نسبت به اشتراک گذاری می باشند.

فرضیه 3: اصول اخلاقی برداشتی ارتباط مثبت معناداری با هنجاری های ذهنی دارند.

به طور كلي ،خود كارآمدي درك شده نقش مهمي در تأثيرگذاري انگيزه و رفتار افراد دارد.بنابراين، به احتمال زياد افرادبا خودكارآمدي بالا تر نسبت به افراد با خودكارآمدي پايين به ايفاي رفتارهاي مرتبط بيشتري خواهند پرداخت. به عنوان مثال افراد با خودكارآمدي بالا داراي مهارت و قابليت بيشتري براي پاسخ به سؤالات مطرح شده مي باشند. (کاظمی و همکاران،1393) . در تئوری برداشت اجتماعی، خود کارآمدی فردی به عنوان مهمترین ساختار توصیف می شود. باندورا، کیوفی، تیلور و برولیارد (1988) بیان داشتند که خود کارآمدی به نحوه قضاوت افراد در مورد توانایی شخصی در اجرای کاری خاص اشاره دارد. باندورا (1996) اثبات نمود که خود کارآمدی برداشتی به سازمان دهی و اجرای شخصی مدیریت فرآیند در واکنش به نیازهای موقعیتی مربوط می شود. باورهای کارآمدی بر نحوه تفکر، احساس، انگیزه دهی و عمل افراد تاثیر می گذارند. انتظارات شخصی افراد با باروهای آنها، توانایی شان در روبرو شدن با سختی و تمایل آنها به تلاش و تاکید بر زمان روبروشدن با موانع بزرگ ارتباط دارند. رفتار یک فرد نه تنها توسط محیط بلکه توسط دانش افراد در مورد نحوه تغییر محیط بیرونی شکل می گیرد.

جابری و همکاران(1392) در مطالعه ای با عنوان « بررسي تأثير انگيزشهاي دروني و بيروني بر تسهيم دانش كاركنان در سازمانهاي ورزشي)مطالعة موردي كارمندان ادارات تربيت بدني استان اصفهان» به این نتیجه رسیدند چهار عامل انگيزشي پاداشهاي سازماني مورد انتظار، منافع متقابل، خودكارامدي دانش و لذت بردن از كمك به ديگران، به طور مثبتي با طرز نگرش و تمايل كاركنان نسبت به تسهيم دانش ارتباط دارد. به طور كلي ،خود كارآمدي درك شده نقش مهمي در تأثيرگذاري انگيزه و رفتار افراد دارد.بنابراين، به احتمال زياد افراد با خودكارآمدي بالا تر نسبت به افراد با خودكارآمدي پايين به ايفاي رفتارهاي مرتبط بيشتري خواهند پرداخت.

به عنوان مثال افراد با خودكارآمدي بالا داراي مهارت و قابليت بيشتري براي پاسخ به سؤالات مطرح شده ميباشند. کاظمی (1393) نشان داد میان خود کارآمدی و نگرش به تسهیم دانش رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

در نتیجه، فرضیه زیر مطرح می گردد:

فرضیه 4: خود کارآمدی ارتباط مثبت معناداری با نگرش نسبت به اشتراک گذاری دانش دارد.

فرضیه 5: خود کارآمدی ارتباط مثبت معناداری با مقاصد اشتراک گذاری دانش دارد.

هنجاری های ذهنی انعکاس دهنده تصمیمات، توصیه ها و ارزیابی فردی می باشند، به این معنا که افراد به طور همزمان با این باورها تطابق می یابند. مطالعات اخیر بیان می دارند که هنجارهای ذهنی دارای تاثیری مستقیم بر نتایج بوده و تاکید می نمایند که قدرت باورهای هنجارمند و نگرش ها تاثیری مستقیم بر احتمال پیروی از مسیرهای رفتاری برداشتی توسط افراد دارد.

هنجارهاي انتزاعی[[20]](#footnote-20) نسبت به رفتار: به فشارهاي درك شده توسط فرد جهت به انجام رساندن یا عدم انجام رفتار هدف اشاره دارد. فیشبن[[21]](#footnote-21) و آجزن هنجارهاي انتزاعی را این طور تعریف میکنند: ادراك فرد درباره اینکه اغلب افرادي که به نظر او مهم هستند (دوستان، همکاران و ...) چه انتظاراتی دارند، چه فکر می کنند و او باید و نبایدهای مورد نظر را، در رفتار خود مورد توجه قرار می دهد. بنابراین چنانچه افرادي که براي فرد مهم هستند نسبت به رفتار نظر مثبتی داشته باشند می توان یک هنجار انتزاعی مثبت را در فرد انتظار داشت و بلعکس در صورتی که دیدگاه آنان را نسبت به رفتار منفی تصور کند یک هنجار انتزاعی منفی مورد انتظار خواهد بود.(پناه و همکاران،1392). جیمز لین (2009) و دانایی فرد 1390 در مطالعه ای با عنوان « تأملي بر ارتقاء تسهيم دانش در پرتو رفتار شهروندي سازماني )مورد مطالعه: وزارتخانه مسكن و شهرسازي و وزارتخانه راه و ترابري) » نشان داد بین هنجارهای ذهنی و رفتار تسهیم دانش رابطه معنی داری وجود دارد. جابری و همکاران (1392) در مطالعه ای با عنوان « بررسي تأثير انگيزشهاي دروني و بيروني بر تسهيم دانش كاركنان در سازمانهاي ورزشي (مطالعة موردي كارمندان ادارات تربيت بدني استان اصفهان) » به بررسی رفتار تسهیم دانش در ادارات دولتی شهر اصفهان پرداختند.نتایج این پژوهش نشان داد كه پاداشهاي سازماني مورد انتظار، مزاياي متقابل، خودكارامدي دانش و لذت بردن از كمك به ديگران، بر نگرش و تمايل نسبت به تسهيم دانش در بين كارمندان ادارات تربيت بدني استان اصفهان تأثير مي گذارد.

برمبنای این مطالعات، فرضیه 6 مطرح می گردد.

فرضیه 6: هنجارهای ذهنی ارتباط مثبت معناداری با نگرش نسبت به اشتراک گذاری دانش دارند.

مطالعات پیشین پی بردند که افرادی با حس قدرتمند هویت گروهی و موقعیت اجتماعی بر هنجارهای ذهنی برای اتخاذ تصمیمات رفتاری تکیه دارند. لین و لی (2004) مقاصد اشتراک گذاری دانش توسط یک مدیر ارشد را پیش بینی کرده و پی بردند که هنجارهای ذهنی افراد دارای تاثیری معنادار بر روابط است. ریو، هو و هان (2003) تاکید داشتند که در زمان بررسی رفتارهای اشتراک گذاری دانش پزشکان، هنجارهای ذهنی دارای تاثیری قدرتمند بر مقاصد رفتاری می باشند. یعنی، هنجارهای ذهنی برای فرآیندهای تاثیرگذاری اجتماعی قادرند تا با کمک نگرش به طور مستقیم و غیر مستقیم بر مقاصد تاثیر بگذارند.

تشویق کارمندان برای مشارکت در فعالیت های تیمی از طریق محیط اجتماعی حمایتی شرکت صورت می گیرد. انجام این امر مطابق با چشم انداز مدیریت کیفیت جامع بوده و محیط دانشی را خلق می نماید که کارمندان را به مشارکت موثر در پیوند فرآیند اجرای تیم ورک با همکارانشان تشویق می کند. با توجه به این مسائل، فرضیه 7 مطرح می گردد.

فرضیه 7: هنجارهای ذهنی ارتباط مثبت معناداری با مقاصد اشتراک گذاری دانش دارند.

آجزن (2002) بیان داشت که نگرش های افراد بیانگر روند تخمین یا ارزیابی آنهاست، برای نمونه نگرش مثبت، منفی، مضر، سودمند، مطبوع و نامطبوع. افراد كلية اطلاعات در دسترس دربارة رفتار مورد نظر را جمع آوري و به طور منظم ارزيابي مي كنند و باتوجه به اثر و نتيجة اعمال خود، براساس استدلال خود تصميم مي گيرند كه عملي را انجام دهند يا ندهند.(چانگ،2015)

در ارتباط با مفهوم تسهیم دانش، می توان اذعان کرد که این پدیدة سازمانی به عنوان عامل اساسی در رشد و پیشرفت فردی و سازمانی، تحت تأثیر عوامل فردی و روا نشناختی مختلفی از جمله نگرش افراد به تسهیم دانش است. در واقع نگرش مثبت زمینه ساز بروز و ظهور رفتار تسهیم دانش خواهد بود. نتايج پژوهش(اکبری و همکاران،1392) نشان داد كه پاداش هاي سازماني مورد انتظار به طور معناداري بر طرز نگرش كارمند و تمايل او نسبت به تسهيم دانش تأثير دارد. تئوري عمل منطقي[[22]](#footnote-22)(TRA) توسط فيشبن و آجزن در كتاب باور، نگرش، تمايل و رفتار: مقدمه اي بر تئوري و پژوهش، مطرح شده و مبتني بر اين فرض است كه رفتار افراد بر مبناي منطقي خاص شكل مي گيرد.(جابری و همکاران،1392) براساس تئوري عمل منطقي، طرز نگرش كاركنان، تمايل رفتاري آنان را پيشبيني مي كند. كاركنان با تمايل تسهيم دانشي قويتر، طرز نگرش مثبت تري نسبت به رفتار تسهيم دانشي در محيط سازماني خواهند داشت.(جابری و همکاران،1392)

داوکینز و فراس (2005) اینگونه مطرح نمودند که نگرش کارمندان یک عامل مهم نیت رفتاری برای مشارکت در اجرای فعالیت های تولیدی است. تانگ و همکاران (2010) تائید نمودند که در زمینه تسهیم دانش در میان کارمندان، عوامل تعیین کننده نیت و نگرش در حقیقت فاکتورهای حیاتی تاثیرگذار بر اجرای مدیریت کیفیت جامع می باشند. در زمینه مدیریت کیفیت جامع، نگرش اصلی به سمت تشویق کارمندان برای اشتراک گذاری داوطلبانه دانش و مشارکت در فعالیت ها سوق می یابد. این دیدگاه با فلسفه مدیریت کیفیت جامع تطابق دارد چون تاثیر افراد بر فاکتورهای تصمیم گیری شکل دهنده باورهای کارمندان نسبت به رفتارها و مقاصد خاص را مورد توجه قرار می دهد. بر این اساس فرضیه 8 به صورت زیر مطرح گردید.

فرضیه 8: نگرش ها نسبت به اشتراک گذاری دانش ارتباط مثبت معناداری با مقاصد اشتراک گذاری دانش دارند.

**1-6-تعریف متغیرها و عملیاتی کردن متغیرها**

-**روابط متقابل پیش بینی شده:** ارتباط میان افراد از نوع حمایتی می تواند شامل تسهیل تبادل اطلاعات، در دسترس بودن همکاران و فرهنگ کلی از تسهیم دانش باشد.( هوف[[23]](#footnote-23) ،2004)

متغیر روابط متقابل پیش بینی شده توسط گویه های: به اشتراک گذاری دانش مرا به خوبی قادر خواهد ساخت تا با اعضای جدید در سازمان آشنا شوم، به اشتراک گذاری دانش من دامنه ارتباطات من با سایر اعضای سازمان را توسعه خواهد داد، به اشتراک گذاری دانش من، مسیر همکاریم با اعضای برجسته سازمان را در آینده ترسیم خواهد نمود توسط ابزار پرسش نامه مورد بررسی قرار می گیرد و این ابزار ها با طیف لیکرت اندازه گیری می شود.

**-اصول اخلاقی ادراک شده:** انتظار به عنوان یک فرد و یا گروه و شرکت از رفتار اخلاقی-که تصمیم گیری و اقدامات درست از نظر اخلاقی بر اساس اصول تجزیه و تحلیل اخلاقی – بر شخص و یا گروه و سازمان دیگر  در یک تلاش مشترک و یا مبادلات اقتصادی .(فرو و کاسپر،2001) این اصول شامل تعهد، اعتماد و فرهنگ در به اشتراک گذاری دانش می باشد.

متغیر اصول اخلاقی ادراک شده توسط گویه های من باور دارم که حرفه من به وسیله ارزش اخلاقی ادراک شده هدایت شده است، من ارزش های اخلاقی ادراک شده فردی و سازمانی را در کارم مورد حمایت قرار می دهم، من معتقدم افراد در حرفه من با یک شیوه اخلاقی در کسب و کارشان رفتار می کنند توسط ابزار پرسشنامه مورد بررسی قرار می گیرد و این ابزار ها با طیف لیکرت اندازه گیری می شود.

**-خودکارآمدی:** خودكارآمدي در واقع يك ساختار شناختي است كه در هركاري و از جمله در كار و حرفه به عنوان يك واسطه بين ويژگيها، نگرش، ديدگاه و تبديل آنها به رفتار و عمل، ايفاي نقش مي كنند. (میرحیدری،1391) خودكارآمدي(Self-efficacy) از نظريه شناخت اجتماعي(Social cognition Theory) آلبرت باندورا (1997) روان‌شناس مشهور، مشتق شده است كه به باورها يا قضاوتهاي فرد به توانائيهاي خود در انجام وظايف و مسئوليتها اشاره دارد. نظريه شناخت اجتماعي مبتني بر الگوي علّي سه جانبه رفتار، محيط و فرد است. اين الگو به ارتباط متقابل بين رفتار، اثرات محيطي و عوامل فردي(عوامل شناختي، عاطفي و بيولوژيك) كه به ادراك فرد براي توصيف كاركردهاي روان شناختي اشاره دارد، تأكيد مي كند.

متغیر خودکارآمدی توسط گویه های به اشتراک گذاری دانش من به سازمان کمک خواهد کرد به اهداف عملکردی خود دست یابد، تسهیم دانش من باعث پیشرفت و ترقی فرآیند کاری در سازمان خواهد شد، به اشتراک گذاری دانشم به سایر اعضای سازمان در حل مشکلاتشان کمک خواهد کرد، توسط ابزار پرسشنامه مورد بررسی قرار می گیرد و این ابزار ها با طیف لیکرت اندازه گیری می شود.

**-هنجارهای ذهنی:** به فشارهاي درك شده توسط فرد جهت به انجام رساندن یا عدم انجام رفتار هدف اشاره دارد. فیشن و آجزن هنجارهاي انتزاعی را این طور تعریف میکنند: ادراك فرد درباره اینکه اغلب افرادي که به نظر او مهم هستند (دوستان و همکاران)، چه انتظاراتی دارند، چه فکر می کنند و او باید و ، نبایدهاي مورد نظر را، در رفتار خود مورد توجه قرار میدهد (فیشن وآجزن، 1975) بنابراین چنانچه افرادي که براي فرد مهم هستند نسبت به رفتار نظر مثبتی داشته باشند می توان یک هنجار انتزاعی مثبت را در فرد انتظار داشت و بلعکس در صورتی که دیدگاه آنان را نسبت به رفتار منفی تصور کند یک هنجار انتزاعی منفی مورد انتظار خواهد بود (نورمن و اسمیت، 1995) متغیر هنجارهای ذهنی توسط گویه های مدیر ارشد من فکر می کند من باید دانش خود را به اشتراک بگذارم، رییس بانک فکر می کند که من باید دانش خود را با دیگر اعضای سازمان به اشتراک بگذارم، همکارانم همیشه فکر می کند من باید دانشم را با دیگر اعضای سازمان به اشتراک بگذارم، من سعی می کنم سیاست و مقاصد مدیر ارشدم را دنبال کنم، توسط ابزار پرسشنامه مورد بررسی قرار می گیرد و این ابزار ها با طیف لیکرت اندازه گیری می شود.

**-نگرش:** ارزشیابی منفی یا مثبت در مورد انجام یک رفتار می باشد. عوامل حصول نگرش نسبت به رفتار را باورهاي رفتاري و ارزیابی از نتایج رفتار شکل می دهند.(اسماعیل پناه،1392)

متغیر نگرش نسبت به تسهیم دانش توسط گویه های به اشتراک گذاری دانش من با دیگر اعضای سازمان یک تجربه لذتبخش است، به اشتراک گذاری دانش برای من با دیگر اعضای سازمان ارزشمند است، به اشتراک گذاری دانش من با دیگر اعضاء برایم رضایتبخش و خوشایند است، توسط ابزار پرسشنامه مورد بررسی قرار می گیرد و این ابزار ها با طیف لیکرت اندازه گیری می شود. تمایل به تسهیم دانش: بر اساس تئوری عمل منطقی، رفتار هر فرد ناشی از قصد یا نیت اوست و تمایل و قصد نیز تابعی از نگرش و هنجارهای ذهنی افراد می باشد.(مونتانو،1997) متغیر تمایل به تسهیم دانش توسط گویه های من تمایل دارم درآینده ای نزدیک دانش خود را به اشتراک بگذارم، من به احتمال زیاد در آینده ای نزدیک دانشم را با همکارانم به اشتراک خواهم گذاشت، من سعی می کنم دانشم را با همکارانم به اشتراک بگذارم، من قصد دارم دانشم را با همکارانم به اشتراک بگذارم، در صورتی دانشم را به اشتراک می گذارم که بدانم دانشم مفید و موثر است، توسط ابزار پرسشنامه مورد بررسی قرار می گیرد و این ابزار ها با طیف لیکرت اندازه گیری می شود.

**1-7-1-** **قلمرو موضوعي**

پژوهش حاضر از نظر موضوعي به مقوله مدیریت دانش و رفتار سازمانی اشاره دارد.

**1-7-2- قلمرو مکاني**

قلمرو مكاني تحقيق حاضر کارکنان بانک صادرات استان مازندران می باشد.

**1-7-3- قلمرو زماني**

قلمرو زماني تحقيق کلیه کارکنان شاغل در بانک صادرات استان مازندران در سال تحصیلی 93-94 می باشد.

فصل دوم

ادبیات موضوع

**2- مقدمه**

دانش همواره به صورت قدرت نگریسته شده است. میتوان از آن به نفع تعداد زیادی از مردم یا برای افزایش ثروت شماری اندک استفاده کرد، همیشه جستجو شده و اگر پیدا نشده، اختراع شده و یا دانش موجود تغییر شکل داده است. در طول تاریخ، صاحبان دانش برای کنترل و جیره بندی دانش، مبارزه کرده اند. دنیای تجارت هم به همین نگرش تمایل داشته است. از اواسط قرن نوزدهم، پیشرفتهای علمی و فنون، قدرت تمدنها و فرهنگهای مختلف را برای انتقال و گسترش دانش مشترک افزایش داده است (کوئین[[24]](#footnote-24)،1992).

جامعه فراصنعتی امروزه جامعه ای اطلاعاتی است که در آن به تدریج فناوریهای نیرو افزا جای خود را به فناوریهای دانش افزا می دهند (صالحی،1390) و در محیط پویا و پیچیده امروزی برای سازمانها ضروری است که به طور مداوم دانش جدید را به شکل ایجاد؛ اعتبار بخشی و کاربرد در محصولات و خدمات خود به کار گیرند. بنابراین مدیریت سازمانها باید با تکیه بر دانش برتر، اتخاذ تصمیمات معقول تر در موضوعهای مهم و بهبود عملکردهای مبتنی بر دانش را پیدا کنند.

در سالهای اخير رشد روزافزونی در زمينه توجه به تسهيم دانش توسط محققين و مدیران سازمانها بخصوص در جهت استفاده از بهترین روشهای انجام کار(Best practices) در جهان و در ایران به چشم می خورد. دليل این توجه این است که کسب مزیت رقابتی و نيل به بسياری از موفقيتها توسط سازمانها ریشه در به کارگيری دانش حاصل از فرایند مدیریت دانش دارد که فعاليتها و ابتکارات تسهيم دانش در زمينه یادگيری سازمانی و فردی عنصر اصلی آن بوده اند.(ارل[[25]](#footnote-25) و همکاران،2001)

در راستای تواناسازی افراد به تسهیم دانش، افراد دارای بصیرت جدیدی می شوند که در نتیجه آن بینش و بصیرت، خواستار کمک دادن و کمک خواستن از همکاران خود برای نیل به نتایج بهتر و تحقق سریع تر هدف ها می شوند، در نتیجه به بحث و تبادل نظر در زمینه مشکلات کاری می پردازند و عقاید خود را در تعامل با عقاید دیگران شکل می دهند. با گسترش چنین فضای تعاملی، افراد و عملکرد آنها در تحقق اهداف اثربخش تر شده و وظایف پیچیده بهتر و سریع تر صورت می گیرد و توانایی برای انجام کارهایی که قبلن غیر ممکن بود، فراهم می شود. لذا در این فصل پس از ارائه ادبیات پژوهش در زمینه مدیریت دانش و تسهیم دانش در بخش دوم به مدلهای مربوط به تسهیم دانش و مدل پژوهش حاضر می پردازیم و در بخش سوم پیشینه داخلی و لاتین مورد بررسی قرار می گیرد.

**2-1- تاریخچه و علل پیدایش مدیریت دانش**

در سال 1979 حسابدار سوئدی به نام کارل اریک سیوبی[[26]](#footnote-26) که بعدها به عنوان یکی از بنیانگذاران علم مدیریت دانش معرفی شد، با پرسش بزرگ روبرو گردید. دفاتر حسابداری (ارزش دفتری) یکی از شعبه های معروف سازمانی که او در آنجا کار می کرد، تنها یک کرون ارزش می داد، در حالی که ارزش واقعی سازمان، به مراتب بیشتر از اینها بود. در این هنگام، وی متوجه شد که ترازنامه مالی شرکت او، تنها ارزش دارایی فیزیکی آن را که شامل چند میز و ماشین تحریر بود نمایش می دهد و ارزش واقعی سازمان به شایستگی کارکنان سازمان و چیزی را که جمع کارمندان سازمان به عنوان یک فکر و مغز جمعی تشکیل می دادند، وابسته است.

سیوبی و دیگران این یافته را به نام «دارایی فکری» و «دارایی ناملموس» معرفی کرد و آن را در کنار دارایی های ملموس قرار داد. به این ترتیب، تعداد نوشته ها، سمینارها در این زمینه رشد کرد و موضوع به طور جدی در دستور کار دانشمندان علم مدیریت و مدیران سازمان های بزرگ قرار گرفت.

**در جدول (2-1) فهرست نخستین حرکتها و وقایع مهم در رابطه با مدیریت دانش، ارائه شده است .(کاویانی و نیازی، 1386).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| سال | طرح کننده | رویداد |
| 1986 | سیوبی/ کونراد | تراز نامه نامشهود |
| 1986 | کارل ویگ | ابداع مفهوم مدیریت دانش |
| 1989 | شرکت های مشاور مدیریتی بزرگ | شروع تلاشهای درونی برای اداره رسمی دانش |
| 1989 | ارزش واترهاوس | از نخستین ها برای تکمیل مدیریت دانش در استراتژی تجاری اش |
| 1991 | بازبینی تجاری هاروارد (نونکا و تاکوچی) | یکی از نخستین مقالات منتشر شده در مورد مدیریت دانش |
| 1993 | کارل ویگ | یکی از نخستین منتشر کننده کتاب در مورد مدیریت دانش |
| 1994 | پیتر دراکر | منبع دانش |
| 1994 | شبکه ارتباطی دانش مدیریت | نخستین کنفرانس مدیریت دانش |
| 1994 | شرکت بزرگ مشاوره | نخستینی که سرویسهای دانش مدیریت را به مشتریها پیشنهاد کرد |
| 1995 | استنفورد پال رومر | دانش به عنوان منبع بی پایان |
| 1995 | دروتی لئونارد بارتون | کتاب سرچشمه های دانش |
| 1996 | انواع شرکت ها و شغل ها | انفجار پر سر و صدای الحاق ها و فعالیتها |

واتسون (2002) در کتاب خود به سه مرحله مشخص در تمدن بشری و چهارمین مرحله ای که اخیرا مطرح شده است اشاره می کند که عبارتند از عصر کشاورزی، عصر صنعت و عصر اطلاعات که در اواخر قرن بیستم آغاز شد. وی پیش بینی می نماید که قرن بیست و یکم شاهد توسعه جوامع بر مبنای ایده ها و خلاقیت می باشد.

نخستین بار در سال 1986 کارل ویگ[[27]](#footnote-27) در کتاب خود از مدیریت دانش نام برد، اما قبل از وی پیتر دراکر، تافلر و سایرین نیز به طور ضمنی ظهور این پدیده را بشارت داده بودند .

به طور خلاصه چهار عامل عمده در بوجود آمدن این پدیده عبارتند از:

* دگرگونی مدل کسب و کار صنعتی که سرمایه های یک سازمان اساسا سرمایه های قابل لمس و ملی بودند (امکانات تولید، ماشین، زمین وحتی نیروی کار ارزان) به سمت سازمان هایی که دارایی اصلی آنها غیر قابل لمس بوده و با دانش، خبرگی و توانایی برای خلاق سازی کارکنان آنها گره خورده است. از زمانی که حرفه ها به این نتیجه رسیدند که باید به طریقی دارایی خود را ارزش گذاری و هزینه ها را کنترل نمایند، دوره ای آغاز شد که امتیاز رقابتی بر خلق دانش و استفاده موثر از آن استوار گشت (سی نت).
* افزایش فوق العاده حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات، به طور کلی ارزش دانش را افزوده است، زیرا فقط از طریق دانش است که این اطلاعات ارزش پیدا می کند، دانش همچنین ارزش بالایی پیدا می کند. زیرا به اقدام نزدیک تر است. اطلاعات به خودی خود تصمیم ایجاد نمی کند، بلکه تبدیل اطلاعات به دانش مبتنی بر انسان هاست که به تصمیم و بنابراین به اقدام می انجامد
* تغییر هرم سنی جمعیت و ویژگی های جمعیت شناختی که فقط در منابع کمی به آن اشاره شده است بسیاری از سازمان ها دریافته اند که حجم زیادی از دانش مهم آنها در آستانه بازنشستگی است این آگاهی فزاینده وجود دارد که اگر اندازه گیری و اقدام مناسب انجام نشود قسمت عمده این دانش و خبرگی حیاتی به سادگی از سازمان خارج می شود (سی نت).
* تخصصی تر شدن فعالیت ها نیز ممکن است خطر از دست رفتن دانش سازمانی و خبرگی به واسطه انتقال یا اخراج کارکنان را به همراه داشته باشد .

زمانی که سازمان ها به سرعت به فناوری روی آوردند، تصور کردند که قدرت فوق العاده رایانه، سیستم ها و بانک های اطلاعاتی پیشرفته می تواند بر کلیه مشکلات سازمانی فائق آید، بنابراین بخش های فناوری اطلاعات مرکز فعالیت های مدیریت دانش بودند. اما وقتی خبرگی و دانش نهفته انسان ها مرکز توجه واقع شد، سایر رشته ها و بخش ها نیز به تدریج درگیر شدند.

در بدو امر به مدیریت دانش فقط از بعد فناوری نگاه می شد و آن را یک فناوری می پنداشتند. اما به تدریج سازمان ها دریافتند که برای استفاده واقعی از مهارت کارکنان، چیزی ماورای مدیریت اطلاعات مورد نیاز است.(افرازه،1384)

.

**2-2- دانش**[[28]](#footnote-28)

دانش مخلوط سیالی از تجربیات، ارزشها، اطلاعات موجود و نگرشهای کارشناسی نطام یافته است که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره گیری از تجربیات و اطلاعات جدید ارائه میکند. دانش، در ذهن دانشور به وجود می آید و به کار میرود. دانش در سازمان نه تنها در مدارک و ذخایر دانش، بلکه در رویه های کاری، فرآیندهای سازمانی، اعمال و هنجارها نیز مجسم می شود. در مشهورترین دسته بندی، دانش را به دو بخش، دانش صریح و ضمنی تقسیم می کنند.

دانش ضمنی دانشی است که به وسیله فرآیندهای فردی داخلی را به دست می آید و در وجود خود شخص ذخیره می شود. بعضی اوقات چنین دانشی را با عناوینی مانند تجربه، بازتاب، استعداد فردی یا درونگرایی تعریف می کنند.

دانش صریح، دانشی است که در یک وسیله مکانیکی یا تکنولوژیکی، ازقبیل اسناد یا پایگاههای اطلاعاتی ذخیره می شود .

دانش را می توان ماحصل تلفیق تجربه، ارزش، اطلاعات وابسته و بصیرت خبرگان دانست. دانش ارتباط بین شخص صاحب دانش با شخصی است که می خواهد دانش را بیاموزد.

دانش ترکیب سازمان یافته ای از داده است که از طریق قوانین، فرآیندها و عملکردها و تجربه حاصل آمده است و به عبارت دیگر دانش معنا و مفهومی است که از فکر پدید آمده است و بدون آن اطلاعات یا داده تلقی می شود. تنها از طریق این مفهوم است که اطلاعات حیات یافته و به دانش تبدیل می شود. بنابراین تمایز بین اطلاعات و دانش به دیدگاه کاربر بستگی دارد (باقری نژاد و قهاری، 1389).

سازمانها با توجه به ماهیت و شرایط خاص خود طبقه بندی خاصی از دانش را ارائه می کنند با وجود این بسیاری از محققان کوشیده اند تا طبقه بندی و ابعاد مختلف دانش را مشخص و تعریف کنند که مهمترین آنها به شرح زیر است:

**2-2-1- دانش اختصاصی، دانش شخصی، دانش عمومی و دانش عرفی**

اگر دانش به صورت رمزگذاری شده و توزیع نشده باشد، به عنوان دانش اختصاصی در نطر گرفته می شود. در این مورد، دانش از قابلیت انتقال برخوردار است اما آگاهانه به یک گروه کوچک منتخب با هدف دانستن (برای مثال سود و قیمت سهام) محدود می شود. دانشی که نسبتا رمزگذاری و توزیع نشده است، به دانش شخصی (مثل ادراکات، بینشها و تجارب) اشاره دارد. همچنین ، دانشی که رمزگذاری و توزیع شده باشد به عنوان دانش عمومی (مثل مجلات، کتابها، کتابخانه ها) در نظر گرفته می شود. سرانجام، دانش عرفی به دانشی گفته می شود که رمزگذاری و نسبتا توزیع شده است. بویسوت معتقد است این دانش به طور آهسته از طریق فرایند اجتماعی شدن، آداب و رسوم و شهود ایجاد می شود (قلیچ لی، 1388).

**2-2-2- دانش واقعی، مفهومی، انتطاری و روش شناختی**

قلیچ لی به نقل از ویگ[[29]](#footnote-29) (1993)چهار نوع دانش را مسخص می کند: دانش واقعی به داده ها و زنجیره های علّی، اندازه گیریها، و متون مربوط است و معمولا محتوی آن قابل مشاهده و تایید است.

دانش مفهومی شامل سیستمها، مفاهیم، و دیدگاهها (مثل مفهوم سابقه کار، بازار سهام داغ) می شود.

دانش انتظاری به قضاوتها، فرضیات و انتظارات دانشگران مربوط می شود. برای مثال شهود، الهام، اولویتها و اکتشافها که در تصمیم گیریها استفاده می کنیم.

سرانجام دانش روش شناختی به استدلال، استراتژیها، روشهای تصمیم گیری، و فنون دیگر مربوط می شود. برای مثال، یادگیری از اشتباهات گذشته یا برآورد مبتنی بر تحلیلهای روند (همان منبع، ص 12).

**2-2-3- دانش پنهان یا ضمنی**[[30]](#footnote-30)

دانشی است فردی یا ذهنی که وابسته به دانش یا آگاهی است که جنبه تجربی دارد و یادگیری آن زمانبر و نیاز به مهارت دارد و مهارت تخصصی بالا می طلبد که آموختنی نیست، دانش ضمنی نامعلوم است و قابل مشاهده و گفتن جهت استفاده نیست و پیچیده و غیر مستند است.

**2-2-4- دانش صریح یا آشکار**[[31]](#footnote-31)

دانشی است قابل مشاهده، عینی و فنی که قائده و فرمول خاصی دارد و مستند و کدگذاری شده است که نیازی به تفهیم ندارد و قابل آموختن و کاربرد آن شماتیک و ساده می باشد. حرکت سازمانها در راستای دانش ضمنی درون زایی دانش و توسعه داخلی آن راسبب می شود و حرکت از دانش ضمنی به صریح سبب برون زایی و توسعه فعالیتهای سازمان می شود.

**2-3- سلسله مراتب دانش (هرم دانش)**

تا زمانی که سازمان تعریف خود را از دانش تعیین نکرده و نوع دانشی که از نظر سازمانی اهمیت دارد، را شناسایی نموده است، قادر به مدیریت دانش عملیاتی خود نخواهد بود. پر واضح است که همه دانشها ارزش یکسانی ندارند.

**داده**: شامل متون، رخدادها، تصاویر تفسیر شده و کدهای عددی تفسیر نشده بدون زمینه و بنابراین بدون معنی است.

**اطلاعات**: عبارت از داده هایی است که با زمینه و معنی ترکیب شده است به گونه ای که شکل و محتوای آن می تواند بعد از تدوین، طبقه بندی، پردازش و چارچوب دهی شود و برای وظیفه خاصی به کار رود.

**دانش**: شامل مجموعه ای از اطلاعات، اصول و تجربیاتی است که به طور فعال اجرا و مدیریت، تصمیم گیری، و حل مساله را هدایت می کند. از طریق دانش می توان به طور هوشمندانه منابع اطلاعاتی موجود را کسب کرده آنها را به کار بست.

**تخصص**: به کارگیری مناسب و موثر دانش برای دستیابی به نتایج و بهبود عملکرد است.

**قابلیت**: شامل ظرفیت و تخصص سازمانی برای ایجاد محصول، خدمات یا فرایند در سطوح بالای عملکردی است. قابلیت، نیازمند یکپارچه سازی، هماهنگی و همکاری بسیاری از تیم ها و افرد است. قابلیت بیش از صرف عملکرد فعلی است، این جز دانش بیانگر توانایی یادگیری، نوآوری و خلق کردن است (مک دانلد،1381).

**قابلیت**

**تخصص**

**دانش**

**اطلاعات**

**داده**

**نمودار 2-1 سلسله مراتب دانش (ماخذ: کاویانی و نیازی، 1386)**

**2-4- فرآيندهای دانش**

دانش فرآيندي خطی و ايستا نيست ،برعکس، فرآيندی پويا و چرخه ايست و به کارکنانی نياز دارد که دائما با اطلاعات سر و کار داشته باشند،دانش جديد کسب کرده و آنرا براي اصلاح تصميمات به کار گيرند.

منظور از فرآيندها در مديريت دانش،جمع آوري و سازماندهي دانش سازماني و بهره برداري و حفاظت از اين سرمايه هاي دانشي،مي باشد. فرآيندهاي مديريت دانش در سازمان بايد داراي اين توانايي باشند که به طور اثر بخش و کارآمد دانش مورد نياز جهت تحقق فرآيندهاي کسب و کار سازماني را پردازش کنند. دست اندرکاران دانش انواع مختلفي از فرآيند دانش پايه را مطرح مي کنند که متشکل از مراحل زير است : در اختيار گرفتن، ذخيره سازي،پردازش،انتقال و تسهيم دانش.(داونپورت[[32]](#footnote-32)،1998)

**2-4-1- پردازش دانش**

دانش خام در مرحله پردازش به صورت دانش با ارزش سازماني در مي آيد. پردازش شامل ذخيره سازي، پالايش، سازماندهي، تحليل، مقايسه، هم بسته سازي،کاوشگري و يا انواع فنون مي شود. اين امر کمي فراتر از عنوان دهي به دانش را در بر مي گيرد به گونه اي که ديگران بتوانند به سادگي در موقع نياز آن را بازيابي کنند، يا اينکه مستلزم تحليل پيچيده، پيشرفته و آماري باشد تا بتوان روابط و بينشهاي پنهان در آن را کشف و آشکار ساخت. به طور مشخص و دقيق به دو نوع پردازش نياز است تا فرآيند ايجاد دانش را از داده هاي خام سرعت بخشد :

**- استخراج**

فرآيند تعريف داده هاي هدف و گرفتن آنها از نظامهاي توليد و پايگاههايي که داده ها در آن قرار دارند استخراج نام دارد.هدف اين است که فقط داده هاي مطلوب استخراج شوند نه تمام داده هاي ديگر.

**- تغيير و تحول يا تبديل**

فرآيند تبديل داده هاي خام استخراج شده به صورتهاي قابل انطباق با ساير داده ها و اطلاعات در انبار ذخيره داده ها مي باشد.تبديل داده ها ،دسترسي به انبار ذخيره داده ها و پردازش هر چه بيشتر آنها را سرعت مي بخشد و به موازات آن نهايتاً بخشي از آن داده ها نيز به دانش تبديل مي شوند. (رادينگ،1383،ص29)

**2-4-2- انتقال دانش**

دانش،خواه فرآيند انتقال آن را به سازمان کنترل کنيم و خواه نقشي را در اين زمينه نداشته باشيم،به سازمان منتقل مي شود. منظور از انتقال دانش،افزايش توانايي سازمان در انجام کارها و در نهايت بالا بردن ارزش آن است.به طور کلي هر چه دانش غني تر و نامشهود تر باشد مي بايستي براي انتقال آن از فناوري بيشتري استفاده شود تا اجازه تسهيم بي واسطه در آن را به خواستارانش بدهد. اما ارزشها،هنجارها و رفتارهايي که فرهنگ يک شرکت را تشکيل مي دهند،تعيين کننده هاي اصلي موفقيت انتقال دانش ارزشمند هستند.

عامل اصلي در موفقيت هر نوع طرح انتقال دانش،پديد آوردن زباني مشترک بين همکاران است.تأكيد نوناكا و تاكه اوچي بر تكرار پذيري يا هم پوشاني حوزه هاي تخصصي و بحث توماس آلن درباره ناسازگاري هاي فرهنگي به عنوان موانع انتقال فناوري،ضرورت دستيابي به زباني مشترك يا همزباني را روشن مي سازد.به گفته آلن ،اگر كساني علائم فرهنگي دو فرهنگ متفاوت يا علائم محيطي دو منطقه مختلف را به مرزهاي قابل درك تبديل كنند ،زبان مشترك و به تبع آن زمينه برقراري ارتباط و مبادله دانش فراهم خواهد بود (آلن[[33]](#footnote-33)،2002).

**2-5- مفهوم مدیریت دانش**

تاکنون تعاریف مختلفی از مدیریت دانش ارائه شده است. مدیریت دانش ناظر بر مجموعه ای از فرآیندهاست که طی آن جریان دانش در یک جامعه به صورت مستمر و فزاینده هدایت می شود.

مدیریت دانش فرآیند شناسایی دارایی هوشمند و ایجاد فرهنگ و زیرساختهای اطلاعاتی است که مشارکت و فراگیری را ترغیب می نماید. این فرآیند به دنبال ایجاد سرمایه هوشمند به وسیله به دست آوردن، پرورش و استفاده از تمامی آن چیزی است که کارکنان می دانند. این سرمایه در سازمان های دانش محور امروزی، زبان مشترکی است که ایده ها، مفاهیم و اطلاعات جدیدی را به کار گرفته، «دانش جمعی» را به وجود می آورد که با انتقال آن به محصولات و خدمات جدید، ارزش افزوده ایجاد می کند.

در حقیقت نکته اساسی در مدیریت دانش تعیین و استخراج گوهر دانش از دریای ژرف اطلاعات است. با توجه به این که ارزش می تواند هم مادی و هم غیرمادی باشد مدیریت دانش را هنر ایجاد ارزش از دارایی های هوشمند دانسته اند .

این مدیریت سرمایه های هوشمند را از تخریب حفظ نموده، فرصت هایی را برای افزایش کیفیت تصمیمات، خدمات و فرآورده ها از طریق افزودن آگاهی و ارزش و فراهم آوردن انعطاف پذیری جستجو نموده و با ممیزی از سرمایه های هوشمند، عملیات بحرانی و تنگناهای بالقوه ای که جریان دانش را از مسیر استفاده منحرف می سازد، مشخص می نماید. به این ترتیب نیروی انسانی سازمان را قادر به مواجهه با موقعیت های مطرح شده و پیش بینی موثر و ساختن آینده می نماید .

واژه مدیریت دانش تعاریف مختلفی دارد که برخی از آنها عبارتند از بخشی از مجموعه سلسله مراتب متشکل از داده، اطلاعات، دانش و معرفت است.

• موقعیتی است که به اطلاعات داخل سازمان ارزش می بخشند.

• مسیری است که در آن دانش خلق و کسب شده و برای نیل به اهداف استفاده می شود.

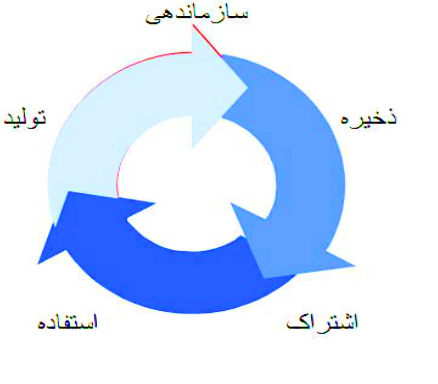
• روند آگاهانه ایجاد، اعتبار بخشی، ارائه و توزیع دانش و کاربرد آن است.

• فرآیند نظام مند بودن، انتخاب، سازماندهی و ارائه دادن، اطلاعات و دانش به گونه ای است که درک فرد را در زمینه خاص و مورد نظر بهبود دهد.

• به سازمان کمک می نماید تا از مجموعه تجربیات حاصله درک مدون و شفافی به دست آورده و انعطاف پذیری را افزایش می دهد.

اجرای مدیریت دانش در سازمان منجر می شود دانش تولید شده توسط افراد برای همیشه در سازمان باقی بماند و در نتیجه خروج کارکنان از سازمان، دانش تولید شده با توجه به هزینه ای که سازمان صرف تولید آن کرده است از سازمان خارج نمی شود. هدف مدیریت دانش شناسایی، جمع آوری، دسته بندی و سازماندهی، ذخیره، اشتراک، اشاعه و در دسترس قرار دادن دانش در سطح سازمان می باشد.

در سازمان هایی که به شکل سنتی اداره می شوند دانش از بالا به پایین در خطوط سازمانی در جریان است. در این صورت دانش به ندرت در زمان درست و در جایی که بیشترین نیاز به آن وجود دارد، قابل دسترس است. اما در سازمان های دانش محور که به اجرا و پیاده سازی مدیریت دانش پرداخته اند، دانش در کل سازمان جاریست و هرکس به فراخور نیاز خود در زمان مناسب می تواند از آن در جهت انجام وظایف خود استفاده کند. برای تفهیم بیشتر این مساله می توان چرخه مدیریت دانش را به شکل (2-1) در نظر گرفت (کریمی، 1385).



**شکل 2-1 نمودار چرخه مدیریت دانش (ماخذ: کریمی،1385)**

عناصر اصلی چرخه مدیریت دانش مطابق دانش، تولید، سازماندهی، ذخیره، اشتراک و استفاده می باشد. دانش از طرق مختلفی به دست می آید، یا از طریق افرادی که دانش را دارا می باشند ویا از طریق انتشارات مختلف، کنفرانس ها، نشست ها به دست می آید. دانش به دست آمده در داخل یا خارج سازمان، که مفید بوده و سازمان را در ادامه حیات خود یاری می رساند، شناسایی شده و کلیه آنها جمع آوری می شود. سپس دسته بندی شده و بر اساس نظم خاصی سازماندهی می شود. دانش سازماندهی شده ذخیره و نگهداری می شود، این دانش می تواند به اشکال مختلفی ذخیره و نگهداری شود مثلا در پرونده ها، پایگاه داده ها، کتابخانه ها و سپس دانش ذخیره شده به اشتراک گذاشته میشود و در نتیجه اشاعه آن، در سطح وسیعی در دسترس همگان قرار می گیرد. سرانجام این دانش باید مورد استفاده و بهره برداری کسانی که به آن نیاز دارند قرار بگیرد. دانش می تواند در سطح گسترده ای به کمک اینترنت در دسترس و مورد استفاده بسیاری از افراد قرار می گیرد**.**

**2-6- تسهيم دانش**

مؤسسات به منظور به کارگيري مطلوب مديريت دانش بايستي ضرورت ايجاد فرهنگ اشتراک دانش ميان کارکنان را از طريق فرآيندي تحت عنوان« نهادينه سازي مديريت دانش» درک نمايند. اهميت نهادينه سازي مديريت دانش در مؤسسه به اين دليل است که اولاً درک نادرست کارکنان را از مديريت دانش تصحيح نموده و ثانياً آنها را در درک مزاياي اشتراک دانش در سازمان ياري رساند. تحقيقات حاکي از اين مطلب است که مهمترين مانع اجراي اثربخش مديريت دانش در سازمان فقدان فرهنگ اشتراک دانش به دليل ارتباطات ضعيف ميان کارکنان مي باشد.

فرهنگ اشتراک دانش در سازمان به نگرش افرادي که اين فرهنگ را ايجاد نموده اند،وابسته است.در صورتيکه کارکنان تمايلي به تقسيم دانش با ديگر اعضا سازمان نداشته باشند، بسيار مشکل خواهد بود که از طريق سيستم پاداش دهي يا الزامات قانوني،فرهنگ اشتراک دانش را ميان آنان گسترش داد. ايجاد فرهنگ اشتراک دانش در سازمان نيازمند آموزش مديران و کارکنان و فرآيند مديريت تغيير مي باشد.

رهبران داراي نقش کليدي در تغيير نگرشهاي کارکنان و ايجاد موفقيت آميز فرهنگ اشتراک دانش و نهادينه سازي مديريت دانش در سازمان هستند .

امروزه اغلب مؤسسات پي برده اند که کارشناس ارشد دانش مي تواند به عنوان رهبر بالقوه جهت بهبود فرآيند کشف و انتشار دانش در سازمان و ترغيب کارکنان با شخصيتهاي متفاوت به منظور پذيرش فرهنگ اشتراک دانش نقش ايفا نمايند .(آغاز و تاجی،1391)

**2-6-1-طبيعت رفتار تسهيم دانش**

در خصوص رفتار تسهيم دانش دیدگاه های متفاوتی وجود دارد که بعضی آن را طبيعی می دانند و بعضی نيز آن را غيرطبيعی می دانند. برای مثال داونپورت می گوید که «تسهيم دانش اغلب غيرطبيعی است». (دانپورت[[34]](#footnote-34)،1997) و افراد دانش خود را تسهيم نمی کنند ، زیرا فکر می کنند که دانش آنها مهم و ارزشمند است. از طرف دیگر محققين دیگری معتقدند که تسهيم دانش یک تمایل طبيعی افراد دارنده دانش است. تسهيم دانش در بعضی سازمانها هم طبيعی و در بعضی سازمانها نيز که تحت تأثير شعار «دانش قدرت است» قرار دارند ، غيرطبيعی می باشد. ولی این دليل اصلی نبود تسهيم دانش نيست. از طرفی در سازمانهای امروزی ، کارها آنچنان به کار گروهی و دانش جمعی وابسته است که این شعار دیگر کاربرد ندارد. بنا بر این به جای تشویق صرف کارکنان به تسهيم دانش ، بهتر این است که عوامل مؤثر بر تسهيم دانش را شناسایی کرد. (دل[[35]](#footnote-35) و همکاران،2000)

**2-7-تسهيم دانش سازمانى**

دانش، عاملی کلیدی و منبعی استراتژيک برای کسب دارايیها و قابلیتهای غیرملموس سازمانی است که میتواند منجر به رشد بیشتر، ارزش آفرينی وکسب مزيت رقابتی شود.(سائو و ژانگ[[36]](#footnote-36)،2012) دانش سازمانی نه تنها در مستندات، بلکه در فرآيندها، شیوه ها و هنجارهای سازمانی نیز وجود دارد.(العلوی[[37]](#footnote-37) و همکاران،2007) و در قالب دو دسته دانش آشکار و دانش ضمنی طبقه بندی میشود. دانش آشکار غالباً به صورت داده های ملموس، مستندات، گزارش ها، نامه ها، کاتالوگ ها، فرمول ها و مانند آن است که اغلب ماهیتی غیرشخصی و رسمی داشته، مکتوب بوده و امکان تسهیم آن با ديگران آسان است.(نوناکا[[38]](#footnote-38) و همکاران،2001) در مقابل، دانش ضمنی به توانايی ها، مهارت های ايجاد شده، تجربیات و فرايندهای مستند نشده، احساسات درونی و مانند آن، که شخصیتر بوده و مکتوب کردن آن دشوار است اشاره دارد. دانش ضمنی در تجارب و ارزش های فردی ريشه دارد.(هلست و فایلدز[[39]](#footnote-39)،2010) بنابراين استخراج آن از ذهن افراد و به رسمیت در آوردن آن پیچیده است که اين امر تسهیم آن با ساير افراد را مشکل می سازد.(پرز[[40]](#footnote-40)،2007) برای سازمانها بسیار مهم است که دانش پیچیده و ضمنی را به دانش آشکار تبديل کنند به نحوی که افراد سطوح و بخشهای مختلف بتوانند آن را از قسمتی به قسمت ديگر منتقل کنند.(چیو[[41]](#footnote-41)،2000)

بنابراين، انديشمندان بسیاری معتقدند تسهیم دانش مهمترين عامل موفقیت در مديريت دانش است و آن را به عنوان انتشار داوطلبانه تجارب و مهارت های به دست آمده در سازمان تعريف می کنند.(لاو [[42]](#footnote-42)و همکاران، 2008) تسهیم دانش به فرايندی اشاره دارد که با استفاده از آن دانش به شکلی تبديل شود که از سوی ديگران فهم، جذب و استفاده گردد.(هانگ و همکاران[[43]](#footnote-43)،2011) تسهیم دانش پلی میان دانش افراد و دانش سازمان است که میتواند ظرفیت جذب و نوآوری را بالا برده و بدين ترتیب منجر به ايجاد مزيت رقابتی شود. (سائو و ژیانگ،2012) تسهیم دانش هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی روی می دهد. در سطح فردی می-

تواند به معنای صحبت با همکاران برای کمک کردن به آنان در جهت عملکرد بهتر، سريعتر و مؤثرتر باشد. در سطح سازمانی، به معنی جذب، سازماندهی، استفاده مجدد و انتقال دانش حاصل از تجربه است.(لین و لی و وانگ[[44]](#footnote-44)،2009) همچنین، تسهیم دانش می تواند میان همکاران درون يک واحد سازمانی يا بین واحدهای مختلف متعلق به يک سازمان و يا حتی در سطح کلان میان سازمانهای مختلف اتفاق افتد.(چن[[45]](#footnote-45)،2010)

تسهيم دانش در موفقيت سازمان، عاملى كليدى است؛ چرا كه مى تواند سبب گسترش سريعتر دانش به بخشهايى از سازمان شود كه قادر به بهره بردارى از آن هستند. در حال حاضر تمركز بسيارى از سازمانها بر اين است كه چگونه مى توانند دانش و به ويژه دانش پنهان، را بين افراد سازمان توزيع كنند. رفتار تسهیم دانش مستلزم تمايل افراد و گروه ها در سازمان به اشتراک دانش در راستاى رسيدن به منافع دو جانبه است و تسهيم دانش رخ نخواهد داد مگر اينكه كاركنان و گرو ههاى كارى سازمان، سطح بالايى از رفتارهاى مشاركت جويانه داشته باشند. (جوه ،2002[[46]](#footnote-46)). انتقال و تسهيم دانش فرصتهايى را براى به حداكثر رساندن توان سازمان براى برآورده كردن نيازهايش، افزايش كارايى براى حل مسائل و رسيدن به مزيت رقابتى فراهم مى كند. تسهيم دانش فرهنگ تعامل اجتماعى است كه دربرگيرنده تبادل دانش كاركنان، تجربه ها و مهارت ها در تمام بخش يا سازمان است. (لین،2004). تسهيم دانش مجموعه فعاليتهايى است كه به گروه ها و افرادى كه با يكديگر كار مى كنند كمك مى كند تا تبادل دانش بين آنها بهبود يابد؛ افراد به سمت يادگيرى بيشتر گرايش يابند و توانايى خود را براى دستيابى اهداف فردى و سازمانى ارتقاء بخشند. (گلد[[47]](#footnote-47)،2001)

**2-8-ابعاد رفتاری تسهیم دانش**

بوئر(2011) بر اساس يک چارچوب نظری جامع برای مطالعه ابعاد رفتاری تسهیم دانش سازمانی، روابط میان افراد در اين زمینه را به چهار شکل طبقه بندی کرده است:

- تسهیم همگانی[[48]](#footnote-48)

- رتبه بندی مقام[[49]](#footnote-49)

- تطبیق برابری [[50]](#footnote-50)

- ارزش گذاری بازار [[51]](#footnote-51)

بر اساس روابط تسهیم همگانی که افراد محدودی به آن قائلند، دانش به عنوان منبعی مشترک و نه به عنوان دارايی فردی در نظر گرفته می شود که به کل گروه تعلق دارد. بنابراين با دانش بايد آزادانه در میان افراد متعلق « هر چیزی که من دارم برای توست» پیروی از اينکه به يک گروه تسهیم شود. در اين حالت، دانش با افرادی که در اين هويت مشترک سهیم نیستند، به اشتراک گذارده نمیشود. در روابط رتبه بندی مقام، افراد براساس سلسله مراتب معینی ردهبندی میشوند. باتوجه به سلسله مراتب تسهیم دانش، دانش وسیله ای برای نشان دادن تفاوت های رده ای می باشد و افراد دارای رده های بالاتر دسترسی بیشتری به دانش دارند. در چنین روابطی، زمانیکه افراد بترسند با تسهیم دانش موقعیتی را که به دست آورده اند از دست بدهند، دانش خود را تسهیم نمیکنند. در روابط تطبیق برابری، تسهیم دانش برمبنای تبادل دانش با دانش مشابه خواهد بود؛ يعنی بر اساس يک رابطه متقابل، دانش توسط فرد الف تسهیم میشود زيرا فرد ب به آن نیاز دارد يا به اين خاطر که فرد ب قبلا دانشی را در اختیار فرد الف قرار داده است. (فرد ب نیز اين را به خاطر سپرده و در آينده جبران خواهد کرد.) (کشاورزی،1386)هنگامی که در روابط تطبیق برابری چنین تقابلی وجود نداشته باشد، دانش تسهیم نمی شود. در روابط ارزش گذاری بازار، دانش به عنوان کالايی ارزشمند در نظر گرفته می شود که قابل معامله است. افراد زمانی برای تسهیم دانش ترغیب می شوند که به ازای اين کار پاداش دريافت کنند و در صورتیکه پاداش در نظر گرفته شده کافی نباشد، دانش خود را تسهیم نمی کنند. در واقع، افراد زمانی حاضر به تسهیم دانش خود خواهند بود که برای هر دو طرف منافعی در برداشته باشد.(کاسیمر و لی و لون،2012) پژوهشگران ديگری نیز به اين نتیجه رسیده اند که وقتی افراد، اعضای واحد يا تیم خود را صادق و صريح بدانند بیشتر حاضر به تسهیم اطلاعات می شوند.(باکر و همکاران،2006) منظور از صراحت، احساس وجود فضای صداقت در سازمان است و به معنای حدی است که افراد اطلاعات خود را از يکديگر پنهان نکنند. زمانیکه کارکنان، همکاران و به ويژه مديران، سازمان خود را صادق و صريح بدانند فضای اعتماد بیشتر خواهد شد. اما از آنجاکه دانش با قدرت همراه است، با تمايل کمتری حاضرند دانش خود را در اختیار اعضای شايسته تر واحد يا گروهشان بگذارند . منظور از شايستگی، ادراک کلی از اثربخشی و شايستگی اعضای سازمان و توانايی سازمان برای بقاست. (کورسنگلو،2009)

**2-9-اهداف تسهیم دانش**

تسهیم دانش هنگامی رخ می دهد که یک فرد مایل به کمک و یادگیري از دیگران در توسعه شایستگی هاي

جدید است. سنگه (1988) می گوید که یادگیري به معنی درك و جذب است. هدف نهایی از تسهیم دانش کارکنان، تلاش براي انتقال و تبدیل تجربیات و دانش همه افراد به دارایی ها و منابع سازمانی، به منظور افزایش و پیشبرد اثربخشی سازمانی است.

سالوپک[[52]](#footnote-52) می گوید: « اگر خواهان این هستیم که افراد در سازمان آن چه را که یاد می گیرند تسهیم کنند باید شرایطی در سازمان فراهم و ایجاد شود که در آن، تسهیم شرایط نتیجه مزیت فردي باشد». برنامه های انگیزشی، شامل پاداش هاي درونی، بیرونی و اجتماعی است که باید ایجاد و توسعه داده شوند. این برنامه ها و پاداش ها موجب افزایش خلق دانش، تسهیم، انتقال و به کارگیري دانش می شوند. کارکنان هم زمان باید این واقعیت را آموزش ببینند که پاداش ها فقط براي تسهیم دانش نمی باشد. کارکنان نه تنها باید دانش خود را پس از تسهیم حفظ کنند، بلکه هم چنین باید یک درون داد مرتبط با دانش تسهیم شده را از گروه یا طرف هاي دیگر دریافت نمایند. (گودرزی،1388)

**2-10-اهميت تسهيم دانش**

یکی از مهمترین اولویتهای اعلام شده توسط محققين مدیریت دانش ، ایجاد انگيزه در افراد برای تسهيم دانش آنان است.(کینگ[[53]](#footnote-53)،2006) اگرچه بعضی ها معتقدند که دانش قدرت است ، ولی به نظر می رسد که دانش به خودی خود قدرت ندارد ؛ بلکه چيزی که به افراد قدرت می دهد ، آن قسمتی از دانش آنهاست که با دیگران تسهيم می کنند.(درموت و ادل[[54]](#footnote-54)،2001) اگر دانشی را که در ذهن افراد قرار دارد به طلای درون یک جعبه تشبيه کنيم ، ارزش آن دانش زمانی مشخص می شود که آن را تسهيم کنند ؛ مانند زمانی که دارنده طلا ، جعبه آن را باز می کند و با نشان دادن طلای درونش ، ارزش آن را نمایان می سازد. نقش تسهيم دانش در مدیریت دانش آنقدر مهم است که بعضی از نویسندگان اظهار می دارند که«وجود مدیریت دانش برای پشتيبانی تسهيم دانش است».(هویسمن و ویت[[55]](#footnote-55)،2000) از دلایل اهميت تسهيم دانش این است که تسهيم دانش موجب کاهش هزینه ها ، بهبود عملکرد ، بهبود ارائه خدمات به مشتریان ، کاهش زمان توسعه محصولات جدید ، کاهش زمان تأخير در تحویل کالاها به مشتریان ، و در نهایت کاهش هزینه مربوط به یافتن و دسترسی به انواع ارزشمند دانش در داخل سازمان می شود.(العلوی و لیدنر[[56]](#footnote-56)،2001 و دیر و نوبکا[[57]](#footnote-57)،2000، سکرمه[[58]](#footnote-58)،2002) برای مثال در شرکت فورد به دليل تسهيم دانش ، زمان توسعه محصول شرکت(اتومبیل) از 36 روز به 24 روز کاهش یافت . در همين شرکت به دليل تسهيم دانش با فروشندگان محصول ، زمان تأخير در تحویل محصول به مشتری از ۵٠ روز به ١۵ روز کاهش یافت.(العلوی و لیدنر،2001). شرکت تویوتا به عنوان یک شرکت پيشرو در صنعت اتومبيل ، با استفاده از یک شبکه تسهيم دانش کارا توانسته است مشکلات بزرگی را در رابطه با تسهيم دانش حل کند ؛ که در نتيجه آن افراد تشویق شده اند تا به راحتی دانش ارزشمند خود را تسهيم کنند و هزینه های مربوط به یافتن و دسترسی به انواع مختلف دانش ارزشمنددر داخل شرکت را کاهش داده است.(دیر و نوبکا،2000)

**2-11-دیدگاه های مختلف در زمینه انواع فعالیت های تسهیم دانش**

در یکی دو دهه اخیر دانشمندان اذعان داشتند که اساس رقابت در حال تغییر بوده و موفقیت سازمان ها به سمت میزان تأکید و توجه آنان بر دانش مرتبط است. این مسأله بسیاري از سازما نهاي پیشرفته را بر آن داشت تا دانش را در سازمان خود مدیریت کرده آن را به بهترین شکل ممکن، مورد استفاده قرار دهند. همچنین تأکید و توجه بیشتر بر منابع انسانی،که تولیدکنندگان و حاملان اصلی دانش در سازمان هستند، به ویژه در زمینه تسهیم دانش و فرهنگ سازمانی، اعتماد و تعهد که جریان دانش در داخل سازمان را شکل می داد، مورد توجه ویژ هاي قرار گیرد.

**2-11-1-فرهنگ سازمانی و تسهیم دانش**

مثالهای متعددی در زمينه عدم حصول فعاليتهای اجرایی تسهيم دانش به اهداف مورد نظربرای مدیریت دانش

و مهارتهای موجود در شرکتها ، وجود دارد که علل آن ریشه در وجود موانع بالقوه متنوعی دارد که در راه تسهيم دانش وجود دارند. بحثهای اخير در زمينه موانع تسهيم دانش بيشتر بر فرهنگ سازمانی ، و فرهنگ ملّی ، تمرکز نموده اند.(چیس[[59]](#footnote-59)،1998،دی لانگ و فاهی[[60]](#footnote-60)،2000،گورتین[[61]](#footnote-61)،1999،فورد و چان،2003،مولر و سوان[[62]](#footnote-62)،2004،خاکپور و همکاران،1388،) تسهیم دانش در تمامى سطوح آن از تعاملات فردى چهره به چهره گرفته تا تسهیم دانش گروهى و حتى تسهیم دانش در تیمهاى مجازى به شدت توسط عوامل فرهنگى تعدیل مى شود. فرایند تسهیم دانش به ویژه تسهیم دانش ضمنى، مستلزم تعاملات اجتماعى است و تعاملات اجتماعى در زمینه و بسترى شکل مى گیرد که حاوى ارزشها و باورهایى استکه الگوهاى رفتارى و هنجارها را مشخص مى کند. به زعم دي لانگ و فاهی فرهنگ سازمانى و به ویژه خرده فرهنگهاى سازمانى به طور معنادارى فرایندهاي مرتبط با دانش را به چهار طریق تحت تأثیر قرار می دهند1- فرهنگ مفروضاتی را در مورد اینکه کدام دانش مفید است شکل می دهد. 2- فرهنگ رابطه بین افراد و دانش سازمانى را تعدیل می کند.3- فرهنگ زمینه اي براى تعامل اجتماعى ایجاد می کند.4- فرهنگ خلق و سازگارى دانش جدید را شکل می دهد.(دی لانگ و فاهی،2000) فرهنگ یا جو سازمانى مى تواند یارى گر یا مانع تسهیم دانش شود. کیز موانع تسهیم دانش را در ادبیات موضوع به سه دسته تقسیم مى کند:

1- پیش زمینه فرهنگى همچون قومیت، سن و سطح تحصیلى 2- فرهنگ سازمانى و 3- پشتیبانى فن آورى اطلاعات.(کیز[[63]](#footnote-63)،2008)یک فرهنگ سازمانى که مشوق اکتشاف و نوآورى است به تسهیم دانش کمک مى کند در حالى که فرهنگ سازمانى که فقط نبوغ فردى را پرورش مى دهد، مانع تسهیم دانش مى شود. سازمانى که به کار جمعى پاداش مى دهد به ایجاد جوى از اعتماد کمک خواهد کرد. بدون یک فرهنگ پذیراى تسهیم دانش، تبادلات دانش به صورت اثربخش اتفاق نمى افتد. در سازمانى که از فرهنگ تسهیم دانش برخوردار است افراد ایده ها و پیشنهاد هاى خود را با دیگران تسهیم مى کنند؛ زیرا به جاى اینکه مجبور به این کار باشند آن را یک فرایند طبیعى مى دانند. بنابراین باید در بین اعضاء سازمان این انگیزه را به وجود آورد که بدون ترس از دست دادن موقعیت خود به تسهیم دانش در سازمان بپردازند.(کاترین و پرویز،2003)

در یک تحقیق کیفی (مصاحبه عمیق) از کارکنان شرکتهاى چند ملیتى مشخص شد که تفاوتهاى فرهنگى (زبان، منطق فکرى متفاوت و سطح متفاوت اعتبار ادراك شده) از عوامل اساسى تأثیرگذار بر تسهیم دانش در کارکنان چینی و آمریکایی است.(لی[[64]](#footnote-64)،2010) ویلکسمان وهمکارانش درتحقیقى به بررسى موانع انتقال دانش از دیدگاه متخصصان هنگ کنگ و آلمان پرداختند.. آنها دریافتند که انتقال دانش با ویژگى هاى فرهنگ ملى (متغیرهاى مورد مطالعه هافستد) رابطه دارد اما این رابطه در جوامع مختلف یکسان نیست؛مثلادًرهنگ کنگ"فاصله قدرت زیاد" تأثیر منفى برانگیزش درونى به انتقال وتسهیم دانش (به ویژه انتقال دانش ازپایین به بالا) دارد، ولى در آلمان فاصله قدرت خیلى تعیین کننده نیست و این ناشی از ساختار سازمانى است. جمعگرایى تأثیر مثبت بر انتقال و تسهیم دانش در هنگ کنگ دارد و افراد دانش خود را بین اعضاى گروه تسهیم مى کنند، ولى تسهیم دانش با اعضاى خارج از گروه کمتراتفاق مى افتد.(ویلکسمان[[65]](#footnote-65) و همکاران،2009)

**2-11-2-اعتماد درون سازمانی و تسهیم دانش**

اينکه چه چیزی باعث می شود افراد به طور موثری دانش خود را با ديگر افراد سازمان تسهیم کنند يک پرسش اساسی است. در واقع، تسهیم دانش در عمل کار سادهای نیست.(رنزل،2008) برای آنکه سازمانها از مزايای تسهیم دانش برخوردار شوند، عوامل متعددی مانند فناوری اطلاعات، جو سازمانی و سیستم پاداش دهی مناسب بايد وجود داشته باشند.(توحیدنیا و همکاران،2010) در حالیکه تأکید مديريت دانش سنتی بر فناوری يا طراحی سیستم های اطلاعاتی پردازشگر دانش بود، در ديدگاههای نوين، بیشتر به افراد و رفتارهای آنان در تسهیم دانش(العلوی،2007) و بر همکاری کارکنان دانشی در خلق و تسهیم دانش تمرکز می شود.(هانگ و همکاران،2011) هرچند انگیزش و تخصص افراد نقش مهمی در مشارکت افراد در تسهیم دانش دارد .(هانگ ولیا،2006) اما همیشه خیلی ساده نمیتوان پیشبینی کرد که کارکنان چه زمان و چرا دانش خود را تسهیم می کنند، زيرا تسهیم دانش پديده ای اجتماعی است و به روابط بین فردی و تعاملات اجتماعی بازمی گردد.(لین و همکاران،2012) بنابراين، عوامل فردی نقش بسیار مهمی در رفتارهای تسهیم دانش دارند.(توحیدنیا و همکاران،2010) که از ديدگاه برخی انديشمندان، يکی از اين عوامل، اعتماد درون سازمانی است. افراد در صورت داشتن اعتماد، تمايل بیشتری برای ارائه دانش مفید به يکديگر خواهند داشت. (چن،2010) و معمولا در سازمانهايی که دانش چندان به خوبی انتقال داده نمیشود، جوی حاکی از عدم اعتماد حکمفرماست. (تانر،2010) اهمیت اعتماد در تسهیم دانش در مطالعاتی توسط کانلی و کلووی(2000) نیز بررسی شده است. در مطالعه آنان، پاسخگويان اذعان داشتند که تنها در شرايطی حاضر به تسهیم دانش خود خواهند شد که به دريافت کننده دانش اعتماد داشته باشند. برخی انديشمندان نیز دريافته اند که اعتماد مبتنی بر احساس، بیش از اعتماد مبتنی بر شناخت با تسهیم داوطلبانه دانش مرتبط است؛ زيرا اعتماد مبتنی بر احساس، آسیب پذيری را کم کرده.(سوارت و هاروی،2011) و ترس از سوءاستفاده گری يا فرصت طلبی طرف مقابل را کاهش می دهد. (کاسیمر و لی،2012)

**2-12-موانع تسهیم دانش**

مايكل دارلينگ معاون اجرايي منابع انساني در بانك امپريال تجارت كانادا بيان مي كند كه دانش سازماني بسياري سازمانها جمع آوري نشده است؛ "آن تنها در مغز افراد است". اين دانشها، بيش از وقايع است؛ آنها شامل تجربيات، استعدادها، سبك مديريت و فرهنگ سازماني است. سازماندهي، چارچوبدهي، قرار دادن دانش در دسترس ديگران، جستجوي را ههاي افزايش مفيد بودن اين دانش با مشاركت همه سامانه هاي سازمان آغاز مي شود كه هدف بسياري از آنها از نظر منطقي در مديريت و توسعه منابع انساني ريشه دارد. امروزه بسيارى از سازمانها از مزايا و منافع تسهيم دانش در سازمان آگاه هستند و تلاش مى كنند تا جريان دانش را در سازمان آسان سازند و بهبود بخشند؛ اما متأسفانه موانع بسيارى بر سر راه جريان دانش در سازمان هست كه مديران ارشد و ميانى سازمان بايد اين موانع را مدنظر داشته باشند و در راستاى رفع آنها اقدام كنند. اين موانع را طبق نظر ريو (2009) مى توان به سه دسته كلى موانع انسانى، ساختارى و فناورانه تقسيم كرد. (ریو[[66]](#footnote-66)،2007)

**2-12-1-موانع انسانی**

كمبود زمان براى تسهيم دانش و شناخت همكارانى كه به دانش خاصى نياز دارند.

• هراس از اينكه تسهيم دانششان موقعيت شخصى آنها را به مخاطره بيندازد.

• عدم آگاهى و اطلاع از اينكه دانش آنها مى تواند براى ديگرانى در سازمان ارزشمند و

قابل استفاده باشد.

• بعضى افراد تسهيم دانش را كارى اضافه و غيرضرورى مى دانند.

• افراد به تسهيم دانش عادت نكرده اند و تسهيم دانش يكى از عادات كارى آنها نيست.

**2-12-2-موانع سازمانى**

سازمان استراتژى منسجم مديريت و تسهيم دانش ندارد.

• نبودن سبك رهبرى مناسب در سازمان كه مزايا و منافع تسهيم دانش را به كاركنان تفهيم كند.

* سازمان سلسله مراتب زيادى دارد و مديرانب ر مبناى قدرت رسمى در سازمانا رتقا مى يابند.

• سازمان فضاى رسمى و غير رسمى لازم براى تشريك مساعى، خلق و تسهيم دانش فراهم نمى كند.

• سازمان از بعضى از جنبه ها، نيازمند تغييرات فرهنگى است.

**2-12-3- موانع فناورانه**

• سامانه فناورى اطلاعات يكپارچه و ابزارهاى آن قادر به پيشتيبانى از فرايندهاى كارى افراد و جريانهاى ارتباطى آنها نيست.

• عدم مطابقت بين نيازهاى افراد و سامانه يكپارچه اطلاعاتى

• سامانه اطلاعاتى و ابزارهاى آن توان كافى ندارد.

• افراد به دليل عدم آشنايى به استفاده از سيستم اطلاعاتى و ابزارهاى آن تمايلى ندارند.

• افراد، انتظارات و توقعات دست نيافتنى از سامانه فناورى اطلاعات دارند.

برخی پژوهشگران نیز به دسته بندی موانع بر سر راه تسهیم دانش پرداخته اند و آنها را در دو گروه موانع فردی و سازمانی جای داد ه اند. موانع فردی شامل مقاومت درونی کارکنان، اعتماد، انگیزش و عدم آگاهی؛ و موانع سازمانی شامل زبان، تعارض، ساختارهای بوروکراتیک و فاصله است. تسهیم موثر دانش زمانی اتفاق می افتد که راه حلهای کافی برای رفع اين موانع تدوين شده باشد.(هانگ[[67]](#footnote-67)،2011) در واقع، تسهیم دانش برای سازمانها به چندين دلیل چالش برانگیز است. دلیل اول اين است که کارکنان دارای دانش ضمنی هستند که بسیار شخصی بوده و رسمی ساختن آن دشوار است، اين امر انتقال يا تسهیم آن را دشوار می سازد؛ دوم آنکه تسهیم دانش يک رفتار داوطلبانه است و ممکن است کارکنان نسبت به دانش خود مطمئن نبوده و تمايلی نداشته باشند آن را با همکاران خود به اشتراک گذارند؛ سوم آنکه، دانش با قدرت همراه است و می تواند برای افراد منبعی از مزيت رقابتی فراهم آورد؛ و در نهايت، عامل کلیدی در تسهیم دانش اعتماد متقابل بین فرستنده و گیرندة دانش است، اگر افراد فاقد اعتماد دو طرفه باشند، ممکن است تسهیم دانش رخ نداده يا به حالت صوری اتفاق بیفتد.(لین و همکاران،2009)

درواقع، به رغم مطالعات گسترده ای که در حوزه مديريت دانش انجام شده است، چندان به جنبه منفی و تاريک آن، يعنی تسهیم صوری ياغیرکارکردی دانش توجه نشده است.(کاکرل و همکاران،2010) برخی انديشمندان از واژه فريبکاری در تسهیم دانش يا تسهیم صوری دانش استفاده میکنند و آن را هدفی برای دريافت پاداش يا جلب رضايت مافوق؛ يا از روی اجبار میدانند که يک استراتژی نمايشی است که در آن فرد فريبکار، واقعیت را به درستی نشان نمیدهد بلکه به صورت ظاهری وانمود به تسهیم دانش میکند يا سعی میکنند اطلاعات بیهوده را مفید جلوه دهند.(پورتولیت،2009) برخی انديشمندان معتقدند برای آنکه چنین حالتی پیش نیايد و اعضای سازمان به تسهیم دانش خود تشويق شوند بايد میان آنان اعتماد وجود داشته باشد. در واقع، اعتماد درون سازمانی يک عامل کلیدی در فرايند تسهیم دانش است که بدون آن تسهیم دانش يا اتفاق نمی افتد يا حالت صوری خواهد داشت.(لین ولوو[[68]](#footnote-68)،2012)

**2-13-موانع بالقوه فردی تسهيم دانش**

موانعی که از رفتار فردی و یا اعمال و برداشتهای افراد سرچشمه می گيرند ، می توانند مربوط به افراد و یا گروههای موجود در داخل واحدهای عملياتی سازمان باشند. با توجه به تفاوتهای موجود بين سازمانها ، بيان این موانع به صورت جداگانه بدین معنی نيست که هر یک به صورت منفرد عمل کنند و یا به ميزان مساوی درهمه سازمانها یافت شوند ، بلکه این امکان وجود دارد که با توجه به ویژگيهای سازمانی ترکيبهای متفاوتی از این موانع در سازمانهای مختلف یافت شود.

**-** زمان : نبود وقت برای تسهيم دانش ، یکی از معمولترین موانع تسهيم دانش است. این مانع شامل نبود زمان لازم برای تسهيم دانش ، ویا نبود زمان برای شناسایی همکارانی که به دانش خاصّی نياز دارند. با وجود اطلاع بسياری از مدیران از منافع تسهيم دانش ، به دليل محدودیتهای زمانیدر این زمينه با مشکل مواجهند(ادل و گرایسون[[69]](#footnote-69)،1998) محدودیت زمانی منجر به اولویت بندی بين تسهيم دانش و سایر فعاليتهایی می شود که کارکنان فکر می کنند برای آنها مفيدتر است و در نتيجه به جای تسهيم دانش به فعاليتهای دیگر می پردازند.(هاستد[[70]](#footnote-70) و همکاران،2003) در این حالت تسهيم دانش به عنوان یک عامل هزینه نگریسته می شود ، چه تسهيم دانش از فردی به فرد دیگر باشد و چه از شکل دانش پنهان به دانش آشکار باشد،گرانت[[71]](#footnote-71)،1996). در نتيجه ، این مهم است که فرایندهای کاری طوری طراحی شوند که از نظر زمانی به افراد اجازه دهند که برای توليد و تسهيم دانش وقت بگذارند ، و سپس افرادی را که مایل به تسهيم دانشند شناسایی کنند. کمبود وقت کافی که کارکنان بتوانند با یکدیگر تعامل کنند ، اغلب منجر به ایجاد موانع تسهيم دانش می شود.(گلد[[72]](#footnote-72)،2001) بسياری از نویسندگان معتقدند که وجود محيطهای رسمی و غير رسمی ، فرصتهایی را برای تسهيم و کسب دانش ایجاد می کند ؛ ولی بندرت در شرکتها می توان چنين محيطهایی را یافت. علّت این است که بسياری از مدیران فکر می کنند که اگر افراد بطور دائم مشغول انجام کاری نباشند ، کار آنها مفيد نخواهد بود.(سکرمه[[73]](#footnote-73)،2000)

-نگرانی افراد دارنده دانش از این که تسهيم دانش منجر به کاهش امنيت شغلی آنان شود: بعضی ها پيرو این دیدگاه قدیمی اند که معتقد است "دانش و اطلاعات قدرت می آورد" و همين توجيهی است که آنها را وادار به مخفی کردن اطلاعات و دانش خود می کنند و آن را وسيله ای برای پيشرفت شغلی تلقی کرده ؛ و تسهيم دانش را عاملی برای تضعيف جایگاه سازمانی ، قدرت و جایگاهسازمانی خود می دانند.(تیوانا[[74]](#footnote-74) ،2002) بسياری از کارکنان به دليل ترس از کاهش امنيت شغلی خود ، تسهيم دانشنمی کنند. یکی از دلایل این مشکل این است که آنان در خصوص اهداف و نيّات افراد مافوق خود در رابطه با تسهيم دانش اطمينان لازم را ندارند.(للیک[[75]](#footnote-75)،2001) بعضی از کارکنان سطوح پایين و متوسط نيز بصورت عمدی ، تسهيم دانش نمیکنند ؛ زیرا احتمال می دهند که اگر سرپرستان آنها احساس کنند که سطح دانش زیردستان از آنها بالاتر است از ارتقاء آنها خودداری کنند. برای مثال تحقيقی نشان داده است که مدیران روسی از کار کردن با افراد پایينتر از خود اکراه داشته و بویژه در زمينه یادگرفتن مطلبی از زیردستان خود،مقاومت می کنند.(هاستد،2003)

-عدم آگاهی دارنده دانش از این که دانش او برای دیگران مفيد و ارزشمند است. بعضی از کارکنان در خصوص ارزشی که دانش آنها برای دیگران دارد مطمئن نيستند.در این حالت ، نه دارنده دانش و نه گيرنده آن خيلی دلواپس این که چه کسی نيازمند دانش است و یا چه کسی دارنده دانش است ،نخواهند بود. این موضوع که به جهالت دو طرفه (ignorance on both ends) نيز معروف است یکی از بزرگترین موانع تسهيم دانش در بيشتر سازمانها می باشد.(سزولانسکی[[76]](#footnote-76)،1998)

-غالب بودن تسهيم دانش صریح بر تسهيم دانش ضمنی در سازمان : بدین معنی که در سازمان بيشتر بر تسهيم دانش مستند شده تأکيد می شود و به تسهيم دانش ضمنی مانند فنون و روشها و تجربيات کاری که احتياج به یادگيری عملی ، مشاهده ، گفت و گو و حل مسئله به روش تعاملی دارند ؛ اهميت کمتری داده می شود. محققين زیادی بر این عقيده اند که لازم است سازمانها بر دلایل بنيادی مربوط به ضرورت تسهيم دانش ، بویژه تسهيم دانش پنهان (مانند فنون و روشهای کاری، و تجربيات) و روشهای تسهيم دانش پنهان مانند یادگيری عملی، مشاهده ، گفت وگو ،وروش حل مسئله تعاملی تأکيد کنند.

-استفاده از سلسله مراتب و جایگاه سازمانی و قدرت رسمی در سازمان توسط افراد: رسمی شدن بيش از حد محيط سازمان ، منجر به کاهش صميميت و افزایش عدم اعتماد بين افراد ، بویژه بين زیردستان و مافوق می شود.یکی از نتایج عدم اعتماد ، کاهش ميزان تسهيم دانش می باشد.

-ناکافی بودن شناسایی ، ارزیابی ، و تحمّل اشتباهات گذشته و بازخورد آن به سازمان و افراد که می توانند منجر به بهبود یادگيری فردی و سازمانی شوند. یکی از موانع تسهيم دانش عدم تحمل اشتباهات کارکنان و درس نگرفتن از آن اشتباهات است. تحقيقات نشان داده است که درسهایی که سازمان در نتيجه شناسایی و ارزیابی اشتباهات گذشته می گيرد، بيشترین تأثير را بر بکارگيری بهترین روشهای انجام کار در آینده دارد.(دی لانگ و فاهی،2000) با این وجود ، به جای شناسایی و اصلاح این اشتباهات ، آنها اغلب پوشانيده می شوند ، توجيه می شوند ، یا دیگران به خاطر آنها سرزنش و مجازات می شوند ، و یا این اشتباهات به فراموشی سپرده می شوند. به نظر می رسد که فرهنگ ملّی یک عامل محدود کننده در رابطه با یادگيری از راه عمل است. برای مثال در حالی که روسها درباره مشکلات و اشتباهات در بيرون از محيط کار صحبت نمی کنند ، در بعضی از فرهنگهای آسيایی و غربی معتقدند که بازتاب مثبت اشتباهات ، به یادگيری و توسعه فردی و سازمانی کمک می کند.(هاتسد،2003)

-تفاوتهای مربوط به سطوح تجربه افرادی که در دو طرف فرایند تسهيم دانش قرار دارند (دارنده و گيرنده دانش)

- نبود و یا کمبود ارتباط و تعامل بين افراد دارنده دانش و افراد نيازمند به دانش آنان: نبود ارتباط بين منبع دانش و گيرنده دانش ، در حالتهایی که در کنار همدیگر و یا در یک گروه کار نمی کنند ؛ ولی دانش مورد نياز گيرنده در نزد منبع دانش وجود دارد یکی از موانع بالقوه تسهيم دانش است.

-مهارتهای فردی و ارتباطات ضعيف (شفاهی یا کتبی): بسياری از محققان و دست اندرکاران اظهار می دارند که توانایی کارکنان برای تسهيم دانش ، در مرحله اوّل و به ميزان زیادی بستگی به مهارتهای ارتباطی آنها دارد. ارتباط مؤثر ، چه بصورت نوشتاری و چه بصورت گفتاری (که رایجترین وسيله تسهيم دانش پنهان است) برای تسهيم دانش مؤثر، مهم و اساسی می باشند.(میر،2002)

-تفاوتهای مربوط به جنسيت ، سن ، و سطح تحصيلات.

-حفظ مالکيت معنوی به دليل ترس از عدم قدرشناسی و اعتباردهی توسط مدیران و همکاران: کارکنان دوست دارند مالکيت بر دانش خود را به نحوی حفظ کنند که از آن طریق نزد همکاران وهمقطاران خود ، کسب اعتبار کنند.(رولی[[77]](#footnote-77)،2002)

-عدم اعتماد: بحث درباره تسهيم دانش بدون توجه به واژه اعتماد غيرممکن است. بدون وجود یک احساس اعتماد ، بيشتر افراد دانش خود را تسهيم نخواهند کرد. اعتماد دو جنبه دارد : جنبه اول عدم اعتماد دارنده دانش به افراد به دليل امکان سوء استفاده یا کسب اعتبار نامشروع از دانش تسهيم شده است ، و جنبه دوم عدم اعتماد گيرنده دانش به صحّت و شایستگی منبع دانش می باشد. هم اعتماد از طرف منبع دانش در این خصوص که گيرنده دانش از آن سوء استفاده نخواهد کرد ، لازم است ؛ و هم اعتماد گيرنده دانش در زمينه صحّت دانش و اطلاعات و هم در مورد صلاحيت دارنده دانش لازم است. چيزی که موجب می شود افراد به یکدیگر اعتماد کرده و بطور داوطلبانه دانش و بينش خود را با یگدیگر تسهيم کنند و بطور فعال و ارادی تشریک مساعی کنند ، وجود شبکه های غيررسمی است. فعاليتهای تسهيم دانش چيزی نيست که بتوان آن را سرپرستی کرد و یا با فشار افراد را وادار به انجام آنها کرد.(استافر[[78]](#footnote-78)،1999)ولی وجوداعتماد بين یک سازمان و زیرمجموعه های آن ، و بين اعضای سازمان اثر مستقيمی بر جریان ارتباطات در سازمان دارد و در نتيجه حجم دانش تسهيم شده در داخل واحدهای سازمان و همچنين بين واحدها و شعبات سازمان را تحت تأثير قرار می دهد.(دی لانگ و فاهی،2000)

**2-13-موانع بالقوه سازمانی تسهيم دانش**

یکی از موضوعات کليدی تسهيم دانش در یک سازمان وجود زمينه مربوط به محيط و شرایط مناسب سازمانی است. موانع بالقوه ای که می توانند منجر به کاهش تسهيم دانش در سازمان شوند عبارتنداز:

-نامشخص بودن استراتژی مدیریت دانش، یا عدم سازگاری آن با اهداف سازمانی و روشهای استراتژیک سازمان: شکست و یا موفقيت استراتژی تسهيم دانش به سازگاری این استراتژی با **اهداف و استراتژی سازمان وابسته است**.(هانسن[[79]](#footnote-79) و همکاران،1999)این سازگاری آنقدر مورد تأکيد است که یکی از نویسندگان می گوید "بدون توجّه به اینکه یک برنامه تسهيم دانش چگونه شروع می شود ، یا چه ساختاری خواهد داشت ؛ موفقترین برنامه های تسهيم دانش آنهایی هستند که بطور کامل با سازمان و اهداف استراتژیک آن مرتبط باشد".(مستر[[80]](#footnote-80)،1999). ایجاد این ارتباط وظيفه مدیریت عالی سازمان است ، و این کار از طریق ابلاغ واضح اهداف و استراتژیهای سازمان به کارکنان، به منظور جلب حمایت آنان انجام می شود. در بيشتر موارد ، این اهداف و استراتژیها توسط مدیران عالی به نحوی مبهم به کارکنان ابلاغ می شوند، که نه تصویر روشنی از آن اهداف و استراتژیها ارائه می دهد و نه راهنمای خوبی برای کارکنان است.

-نبود رهبری وهدایت مدیریتی در زمينه بيان فواید و ارزشهای فعاليتهای تسهيم دانش: نبود هدایت و رهبری مدیریتی می تواند به کاهش فعاليتهای تسهيم دانش منجر شود. با توجه به اینکه تسهيم دانش داوطلبانه اثربخش تر بوده ، و تسهيم دانش آگاهانه رفتار جدیدی است که بعضی افراد به یادگيری آن نياز دارند ؛ به نظر می رسد که آموزش و پشتيبانی مداوم و ارائه رویه های مشخص، یک پيش نياز قطعی برای تسهيم دانش اثربخش در تمامی سطوح سازمانی باشد. چالش مدیران در این خصوص این است، که در سازمان فضایی ایجاد کنند که در آن،افراد هم مایل به تسهيم آنچه که می دانند باشند؛ و هم از آنچه که دیگران می دانند استفاده کنند.

هميشه نمی توان تنها به این دليل که تسهيم دانش کار خوبی است از افراد انتظار داشت که دانش خود را تسهيم کنند. مدیران باید خيال کارکنان را از جهت حفظ مالکيت معنوی آنها آسوده کنند، تا حالتی پيش نياید که کارکنان از ترس دزدیده شدن مالکيت معنوی خود ، ایده هایشان را مخفی کنند. راه حلّ این مشکل این است که افراد ایده هایشان را در تشریک مساعی با افراد دیگر ازطریق تشویق کار گروهی توسعه دهند. (گورتین[[81]](#footnote-81)،1999) بنا براین ، تأکيد بر انتظارات مدیریت و تعهد درازمدت او در قبال فعاليتهای تسهيم دانش ، و ایفای نقش حمایتی در این رابطه ؛ برای ایجاد فرهنگ تسهيم دانش مهم و اساسی است.(مک درمونت و دل[[82]](#footnote-82)،2001)

- کمبود فضاهای رسمی و غيررسمی برای تسهيم دانش و توليد دانش جدید: تفاوت گروههای رسمی و غيررسمی این است که در گروههای رسمی ، اندازه گروه محدود بوده و این گروهها بر موضوعاتی که از نظر سازمان مهمّند تمرکز می کنند ، در حالی که در گروههای غيررسمی اندازه گروه نامحدود بوده و موضوعات مورد توجّه گروه ، موضوعات مورد علاقه اعضای گروه است که امکان تعيين و هدایت آنها توسط هر یک از اعضاء وجود دارد. یکی از موضوعات کليدی در زمينه تسهيم دانش ، ترکيب شبکه های انسانی است. بنابراین ، یکی از اوّلين قدمها در تسهيم دانش ، پشتيبانی و بکارگيری مؤثر دانشی است که از قبل در این شبکه ها وجود دارد و توسط اعضای آن شبکه ها در زمينه موضوعات مهم با یکدیگر تسهيم شده است. در عالم واقع ، برای اینکه یک استراتژی تسهيم دانش بخوبی عمل کند ؛ لازم نيست که حتما مکانيسمهای رسمی داشته باشد ؛ زیرا دليل این که بيشتر افراد با یکدیگر تشریک مساعی می کنند و تسهيم دانش می کنند ، و آنچه را که می دانند به یکدیگر می آموزند این نيست که مدیران از آنها خواسته اند یا آنها را وادار به این کار کرده اند؛ بلکه به این دليل است که فضاهای داخلی سازمان رقابتی تر شده و افراد برای انجام بهتر و سریعترکارهای خود به دانش یکدیگر نياز دارند. به همين دليل از کارهای گروهی که در آنها تسهيم دانش بيشتری انجام می شود بيشتر استقبال می کنند.

- نبود سيستمهای پاداش مشخص که افراد را به تسهيم بيشتر دانش خود ترغيب کند: به دليل طبيعت رقابتی که در نهاد انسانها قرار دارد ، استفاده از تشویقها یکی از روشهای حداکثر کردن عملکرد کارکنان ، برای دستيابی به نتایج بهتر سازمانی می باشد. در حاليکه موتور محرکه بيشتر سازمانها ، سودآفرینی است ؛ عامل مشوّق برای کارکنان مجموعه حقوق و مزایا و تقدیر از عملکرد آنان توسط سازمان است. در خصوص اثربخشی سيستمهای حقوق و مزایا و ارزیابی عملکرد به عنوان عامل انگيزش افراد برای تسهيم دانش ، بحثهایی وجود دارد. بعضی از نویسندگان اظهار می دارند که تغيير در سيستمهای پاداش و سياستهای مربوط به آنها بندرت بر فرهنگ سازمان و تسهيم دانش در درازمدّت اثر می گذارد ؛ زیرا معتقدند که فرایند تسهيم دانش باید طبيعی باشد تا ادامه پيدا کند.(الیس،2001)

- عدم اولویت بالا در سازمان ، برای حفظ و نگهداری دانش کارکنان با تجربه و مهارت بالا: یک چالش مهم برای سازمانهای یادگيرنده ، حفظ کارکنانی است که از دانش با کيفيت بالایی برخوردارند. زمانی که یک فرد برای مدّت طولانی در سازمان حضور ندارد و یا برای هميشه سازمان را ترک می کند ، دانش فردی و سازمانی که فرد همراه دارد نيز از سازمان خارج می شود. همچنين با این فرض که افراد صاحب دانش از فکر خود که در واقع عامل بهبود روشهای انجام کار (توليد یا ارائه خدمت) است استفاده می کنند ؛ زمانی که این افراد سازمان را ترک می کنند ، آن عامل بهبود را نيز همراه خود به خارج از سازمان می برند.(سافر،1999)

- محيط فيزیکی کار و آرایش واحدهای کاری: یکی از موانعی که اغلب نادیده گرفته شده است ، نحوه آرایش و جانمایی واحدهای کاری است بنحوی که فعاليتهای تسهيم دانش را مشکل و یا محدود می کند. در روشهای جانمایی سنّتی ، واحدها و دفاتر کار بيشتر بر مبنای سلسله مراتب و ارشدیت مدیریت مکان یابی می شوند ؛ نه بر مبنای شناسایی این که چه کسانی لازم است که مداوم با یکدیگر کار کنند و یا چه کسی بيشترین بهره را از تبادل دانش با همکاران خود می برد.(پروبست و همکاران[[83]](#footnote-83)،2000) بویژه برای سازمانهایی که واحدهای آنها در موقعيتهای جغرافيایی مختلف مستقر می باشند ، موانع جدّی برای تسهيم دانش وجود دارند ؛ زیرا در این حالت ایجاد ارتباطات مشکلتر شده و ایجاد روابط بر مبنای اعتماد بدون ارتباط چهره-به-چهره مشکلتر می شود. این چالش در حالتی که نياز به ایجادگروههای کاری مختلط وجود دارد و واحدهای سازمانی در مناطق مختلف مستقرند ، تشدید می شود. راه حلی که برای این مشکل پيشنهاد می شود استفاده از برنامه های کامپيوتری کاربردی گروهی است.

**2-14-مدلهای تسهیم دانش**

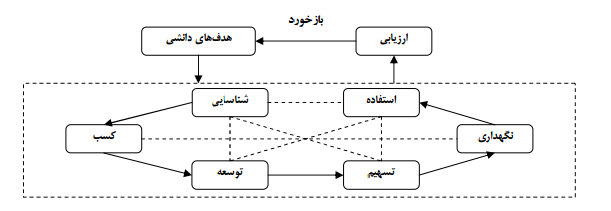
مدل های زیادی برای اندازه گیری تسهیم دانش توسط محققان مطرح شدندیکی از معتبرترین مدل های پیش بینی رفتار، مدل رفتار برنامه ریزی شده است که به سبب داشتن سازه هایی که ابعاد مهم پیش بینی رفتار را مورد توجه قرار می دهند می تواند در بررسی عقاید، ارزش ها و نگرش هایی که در بطن رفتار تسهیم دانش وجود دارد مورد استفاده قرار گیرد .

**2-14-1-مدل پايه هاي ساختمان دانش**

اين مدل توسط " پروبست" ، روب و رمهاردت (2002) به نام "مدل پايه هاي (سنگ بناي) ساختمان مديريت دانش" نام گذاري شده است. طراحان مدل ياد شده، مديريت دانش را به صورت سیکل ديناميكي مي بينند كه در چرخش دايم است . مراحل اين مدل ، شامل هشت جزء ، متشكل از دو سيكل؛ دروني و بيروني است.

• سيكل دروني : به وسيله بلوك ها ي : كشف (شناسايي)، كسب ، توسعه، تسهيم ، كاربرد (بهره برداري) و نگهداري از دانش، ساخته مي شود.

• سيكل بيروني : شامل بلوكها ي اهداف دانش و ارزيابي آن است كه سيكل مديريت دانش را مشخص مي نمايد. كامل كننده اين دو سيكل "بازخور" است.



**نمودار2-2-مدل پايه هاي ساختمان مديريت دانش**(Probst / Raub،2002)

نحوه عملكرد پايه هاي اين مدل به شرح زير است: (افروزه،1384)

- تعيين هدف هاي دانش: هدف هاي مديريت دانش، بايد از هدف هاي اصلي سازمان نشات گرفته و در دو سطح استراتژيك و عملياتي مشخص شوند.

• سطح استراتژيك : تبديل و نگهداري سازمان بر مبناي مديريت دانش و همچنين ايجاد فرهنگ و سياستهاي لازم در اين زمينه انجام مي شود.

• سطح عملياتي ؛ كه در اين سطح ، با توجه به هدف ها بايد نحوه شناسايي ، استفاده ، توزيع ، كاربرد و نگهداري دانش، مشخص و برنامه هاي لازم براي دستيابي به آنها درزمان معين ، طراحي شود و به مرحله اجرا درآيد.

- شناسايي دانش : با طرح اين پرسش كه " آيا مي دانيم كه چه مي داني ؟ " بايد انجام اين وظيفه مديريت دانش؛ يعني مرحله كشف دانش را آغاز كرد. بسياري از سازمانها به خاطر ناآشنا بودن با دانش خود، در تصميم گيري ها و هدف گذاري هايشان دچار مشكل مي شوند، البته ناگفته نماند كه شناسايي منابع دانش درون و بيرون سازمان، به همراه هم انجام مي شود.

پ)كسب دانش : در اين مرحله، دانش ها بايد از بازار داخلي و خارجي نظير دانش هاي مربوط به مشتري، توليد، همكاران ، رقبا و ... از منابع شناسايي شده در مرحله كشف ، كسب گردد و نيز مشخص نمودن آنكه چه قابليت هايي را مي توان از خارج خريداري / تهيه كرد و مورد استفاده قرار داد، مورد توجه قرار مي گيرد.

-توسعه دانش: با توجه به پايه هاي موجود، بايد دانش سازمان را گسترش داد، البته اين امر، شامل توسعه قابليت ، محصول، ايده هاي جديد ، فرايندها و ... و مسائلي از اين دست می شود.

- تسهيم دانش : مسائلي همچون چگونگي به اشتراك گذاري دانش موجود و انتقال آن به محل مناسب و مورد نياز و چگونگي انتقال دانش ، به گونه اي كه در سازمان قابل دسترسي و استفاده باشد و نيز چگونگي انتقال دانش از سطح فردي به سطح دانش گروهي و سرانجا م سطح دانش سازماني ، از جمله مواردي است كه در دستور كار اين بخش از مديريت دانش قرار مي گيرد.

- استفاده از دانش : اطمينان به استفاده مفيد از دانش در سازمان، مربوط به اين قسمت است. در اين بخش، موانعي بر سر راه استفاده مفيد از دانش جديد است كه بايد شناسايي و رفع شوند تا از آن بتوان، به طور عملي درارايه خدمات و محصولات (دانش) استفاده كرد.

- نگهداري دانش : ذخيره و نگهداري و روزآمد كردن دانش به اين بخش مربوط مي شو د . اين روش ، از نابودي دانش جلوگيري كرده به آن اجازه اينكه مورد استفاده قرار گيرد را مي دهد كه البته در اين راستا بايد سازو كارهاي مناسبي براي به روز كردن سيستم ايجاد شود.(پاوسکی[[84]](#footnote-84)،2000)

- ارزيابي دانش : نحوه رسيدن به هدف هاي معين و استفاده از نتايج آن به عنوان بازخور، براي تعيين يا اصلاح هدف، به اين بخش مربوط اس ت . با نگاه به نتايج بعضا كيفي اين فرايند، ضروري است ، آنها را با توجه به نتايج كمي و هزينه هاي انجام شده در اين زمينه، مورد ارزيابي قرار داد.(رومهارد[[85]](#footnote-85)،1998)

**2-14-2-مدل های بررسی قصد اشتراک دانش در سازمان**

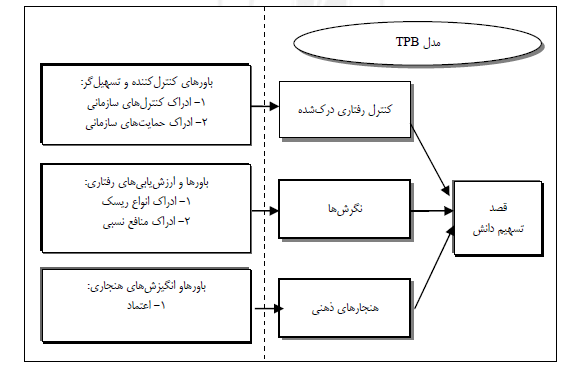
بارتول و سريواستاوا[[86]](#footnote-86) (2002) و كايسر و ميلز[[87]](#footnote-87) (2002)، تسهيم دانش را رفتار انتقال دانش كسب شده در سازمان به همكاران مي دانند كه به طور داوطلبانه و غير اجباري انجام مي شو د. وانگ و نو[[88]](#footnote-88) (2010) با ارائة مدل جامع تسهيم دانش در سطح فردي، به عاملي مهم، يعني عوامل ادراكي / انگيزشي اشاره دارند كه شامل نگرش ها و هنجارهاي ذهني، باورهاي مربوط به مالكيت دانش، ادراك منافع و هزينه هاي آن، ادراك عدالت و اعتماد است. نگرش افراد نسبت به يك رفتار خاص، مانند تسهيم دانش، مي تواند بر قصد آنان بر انجام آن كار اثر بگذارد و به علاوه، قادر است بر عملكرد واقعي فرد نيز اثر زيادي داشته باشد (يانگ[[89]](#footnote-89) ،2008 و علوي و ليندر،2001 ). برای پيش بيني رفتار تسهيم دانش كه متأثر از عوامل مختلف روان شناختي و جامعه شناختي است، استفاده از نظريه هاي پيش بين ي رفتار لازم مي شود (لين و لي،2004) يكي از معتبرترين نظريه هاي پيش بيني رفتار، مدل رفتار برنامه ريزي شده(TPB) [[90]](#footnote-90) است كه مي تواند در بررسي عقايد، ارزش ها و نگرش هايي كه در بطن رفتار تسهيم دانش وجود دارد، مورد استفاده قرار گيرد. نظرية رفتار برنامه ريزي شده، شكل توسعه يافتة نظرية عمل منطقي(TRA) [[91]](#footnote-91) است كه از فراگيرترين مدل هاي پيش بيني رفتار است.( فيشبين و آجزن[[92]](#footnote-92)،1975) بر اساس نظرية عمل منطقي، رفتار هر فرد ، ناشي از قصد اوست و قصد نيز تابعي از نگرش و هنجارهاي ذهني است. البته اگر رفتار كاملاتحت كنترل ارادي فرد نباشد، حتي وقتي كه او به شدت تحت تأثير نگرش و هنجارهاي ذهني خود است، امكان دارد به دليل دخالت شرايط محيطي رفتار مربوطه را انجام ندهد .(رنزل[[93]](#footnote-93)،2008) براي رفع اين مشكل، آجزن در سال 1991 با افزودن جزء سومي به نام «کنترل رفتار ادراک شده» نظرية عمل منطقي را توسعه داده و مدل رفتار برنامه ریزی شده(TPB) را ارائه كرد ،که تاثیر سه عامل نگرش، هنجارهاي ذهني و كنترل رفتاري درك شده را بر قصد انجام رفتار می سنجد. (رودز، مك دانلد و مك لي[[94]](#footnote-94) ،2006)

مطالعات متعددي در حوزة تسهيم دانش از مدل رفتار برنامه ريزي شده بهره گرفته اند. جبر[[95]](#footnote-95)(2007) به بررسي نگرش پزشكان نسبت به تسهيم دانش پرداخت. ريو ، هو و هان[[96]](#footnote-96) (2003) از مدل رفتار برنامه ریزی شده براي بررسي عوامل مؤثر بر قصد تسهيم دانش پزشكان كره اي استفاده كردند كه نتايج مؤيد تأثير مستقيم و قوي هنجارهاي ذهني پزشكان بر قصد تسهيم دانش آنها دارد ؛ اما نگرش و كنترل رفتاري، رابطة معنادار ضعيف تر داشتند.

بوك ، زميد، كيم و لي (2005) به بررسي قصد تسهيم دانش مديران بيست وهفت سازمان در كرة جنوبي پرداختند كه نتايج مؤيد مدل رفتار برنامه ريزي بود. همچنين العجمي[[97]](#footnote-97) (2009) به بررسي رفتار تسهيم دانش در مجامع مجازي پرداخت كه تأثير مثبت و معنادار متغيرهاي نگرش و هنجارهاي ذهني بر قصد تأييد و تأثير كنترل رفتاري درك شده تأييد نشد . سو و بولوجيو[[98]](#footnote-98) (2008) به بررسي اين موضوع در دانشجويان IT پرداختند و نتيجه گرفتند هنجارهاي ذهني، تأثير معناداري بر قصد تسهیم دانش ندارند؛ اما نگرش بيشترين مقدار پيش بيني قصد تسهيم دانش را به خود اختصاص داد. لو[[99]](#footnote-99) (2009) نيز در كشور چين تأثير كار تيمي، انگيزش و شخصيت را از طريق متغيرهاي ميانجي نگرش و هنجارهاي ذهني بر قصد تسهيم دانش اعضاي هيئت علمي در گرو ههاي آموزشي دانشگاه بررسي كرد كه بعضي از فرضيه ها تأييد نشدند.

اقبال و همكاران مالزي (2011) قصد تسهيم دانش و توانمندي هاي نوآورانة اعضاي هيئت علمي دانشگاه UTM را بررسي كردند كه آنها هم در يك مدل تركيبي، تأثير خودسودمندپنداري، شبكه هاي اجتماعي و پاداش هاي بيروني ادراك شده را بر نگرش و سپس قصد تسهيم دانش و نيز، حمايت ادراک شده سازمان را بر هنجارهاي ذهني و سپس قصد تسهيم بررسي كردند. از آنجا كه تأثير عوامل ادراكي بر تسهيم دانش در مقاله ها ي متعددي مطالعه شده است.

علی پور (1393) در مطالعه ای با عنوان « ارائة مدل تركيبي قصد تسهيم دانش اعضاي هيئت علمي دانشگاه آزاد اسلامي با رويكرد عوامل ادراكي (پيمايشي پيرامون واحد تهران شمال و علوم و تحقيقات) » با هدف تعيين عوامل ادراكي مؤثر بر قصد تسهيم دانش اعضاي هيئت علمي پژوهشی انجام دادند.. چارچوب نظري آن، بر اساس نظرية رفتار برنامه ريزي شده و تركيبي از دو مدل معتبر پيش بيني رفتار است. متغيرهاي مدل شامل، قصد تسهيم دانش (متغير وابسته)، نگرش، هنجارهاي ذهني و كنترل رفتاري در ك شده (متغيرهاي ميانجي) و اعتماد به مديريت، حمایت ادراک شده سازمان، ادراك منافع نسبي، پويايي محيط ادراك شده، ادراك حمايت سازما ن ، ادراك كنترل سرپرست و ترس ا زدست دادن ارزش هاي منحصر به فر د (متغيرهاي مستقل ) هستند. نمونه گيري به صورت طبقه اي تصادفي انجام شده است و جامعة پژوهش اعضاي هيئت علمي دانشگاه آزاد، واحد تهران شمال و واحد علوم و تحقيقات هستند. برازش مدل با استفاده از مدل معادلات ساختاري و نرم افزار پي.ال.اس انجام گرفته است و توان پيش بينی مدل 579/0 بوده است. مدل مورد نظر در شکل زیر به تصویر کشیده شده است.



**شکل 2-2-مدل ترکیبی( درویشی،1393)**

در جدول (2-1) خلاصه ای از پژوهش های انجام شده در خصوص قصد و تمایل به اشتراک گذاری دانش نشان داده شده است.

**جدول 2-2-پيشينة مطالعات در مورد عوامل مؤثر بر قصد تسهيم دانش در چهارچوب مدل های رفتاری (رفوآ و سورکی،1394)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| عوامل موثر بر تسهیم دانش | نویسنده | طبقه بندی متغیر در مدل ترکیبی |
| قصد تسهیم دانش | ریو و همکاران، 2003 | متغیر وابسته و میانجی TPB |
| کینگ و مارکز، 2008 |
| چاو و چان،2008 |
| اقبال و همکاران، 2011 |
| علی پور درویشی و دولت آبادی،1391 |
| مهر علیان،2012 |
| هنجارهای ذهنی نسبت به تسهیم دانش | ریو و همکاران،2003 | متغیر میانجی TPB |
| لو،2009 |
| چاو و چان، 2008 |
| اقبال و همکاران، 2011 |
| علی پور درویشی و دولت آبادی،1391 |
| نگرش نسبت به تسهیم دانش | ریو و همکاران،2003 | متغیر میانجی TPB و TRA |
| لو،2009 |
| چاو و چان،2008 |
| اقبال و همکاران، 2011 |
| نورلیزا و همکاران،2012 |
| چانگ،2015 |

**ادامه جدول (2-2-)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| کنترل رفتاری ادراک شده | ریو و همکاران، 2003 | متغیر میانجی TPB |
| چاو و چان، 2008 |
| علی پور و درویشی و دولت آبادی،1391 |
| اعتماد به مدیریت | کینگ و مارکز،2007 | متغير مستقل از نوع باورهاي هنجاري |
| آذربایجانی، 2007 |
| اقبال و همکاران، 2011 |
| چانگ،2015 |
| علی پور و درویشی،1391 |

**2-14-3- مدل های اشتراك دانش در جوامع مجازي**

در جوامع مجازي مانند انجمنهاي گفتگو، اشتراك دانش زماني رخ ميدهد كه افراد وقت گذاشته و تلاش نمايند تا سوالات مطرح شده را بررسي نمايند و پاسخي ارسال کنند (واسکو و فرج،2005) به هر حال، جوامع مجازي موفقتر از افراد يا تكنولوژي كه به آن نياز دارند مي باشند (فيشچر و اوستالد،2001) محققان در اين محيط نياز دارند كه درباره مسائلي كه در جوامع مجازي رخ ميدهد خوب بدانند و همچنين بدانند چه فرايندهايي ميتوانند حامي توانايي و اشتراك دانش اثربخش باشند و بعلاوه چه فرايندهايي براي هريك از اعضاي اين جوامع افزايش ارزش مي نمايند.(مكدرموت، 2000) جوامع مجازي در بسياري از موارد به عنوان مهمترين جزء براي تسهيل اشتراك دانش شناخته شده است .(ييلكسيان ژانك و همكاران،2006)

در زمينه اشتراك دانش در جوامع مجازي پژوهشهاي متعددي صورت گرفته است، از جمله اين تحقيقات ميتوان به پژوهشهاي انجام شده توسط چيه و شيوو [[100]](#footnote-100) در سال2010،چيوو [[101]](#footnote-101) و همكاران در سال 2006 ، جيمز لين [[102]](#footnote-102) و همكاران در سال 2009 ، اشاره نمود. در جدول (2-3) مدلهای اشتراک دانش در جوامع مجازی و متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش ها نشان داده شده است.

متغیرهای مورد بررسی عبارتند از:

هنجارهاي تبادل دانش: هنجارهاي متقابل تبادل دانش معمولا به مجموعه اي از قوانين پذيرفته شده اجتماعي اشاره دارد در مورد تعاملاتي كه در آن يك طرف خود را موظف ميكند تا منابع خود را براي ديگري ارائه دهد به اميد اينكه طرف مقابل منافعي به او برساند (وو و همكاران،2006) و به نفع همه اعضاي درگير در اجتماع مي باشد. در واقع همان حس مقابله به مثل در بازپرداخت مي باشد. در اين پژوهش كمك متقابل افراد در پاسخگويي به سوالات يكديگر در زمان حال و آينده مورد آزمون قرار گرفته است.

اعتماد بين فردي: يك ضرورت در به اشتراك گذاري دانش درجوامع مجازي اعتماد مي باشد.(چو و چان،2008 ، تاتچر و همکاران،2007) اعتماد بين فردي نسبت به تواناييهاي ديگران، خيرخواهي و صداقت و تمايل به ارائه و دريافت اطلاعات را افزايش ميدهد. كه در اين تحقيق ميزان اعتماد متقابل و عدم سودجويي افراد از يكديگر و تعهد افراد نسبت به هم مورد سنجش قرار گرفته است.

خودكارآمدي اشتراك دانش: به طور كلي ،خود كارآمدي درك شده نقش مهمي در تأثيرگذاري انگيزه و رفتار افراد دارد.بنابراين، به احتمال زياد افرادبا خودكارآمدي بالا تر نسبت به افراد با خودكارآمدي پايين به ايفاي رفتارهاي مرتبط بيشتري خواهند پرداخت. به عنوان مثال افراد با خودكارآمدي بالا داراي مهارت و قابليت بيشتري براي پاسخ به سؤالات مطرح شده مي باشند. ميزان اطمينان فرد نسبت به توانايياش در ارائه دانش، اعتماد به نفس در پاسخگويي به سوالات و داشتن تخصص و آگاهي در توليد دانش جديد در اين پژوهش مطرح شده است.(چانگ،2015)

مزيت مرتبط درك شده: به عنوان تجلي افزايش كارايي و اثربخشي، سود اقتصادي و افزايش موقعيت اجتماعي است. مزيت نسبي درك شده از عوامل دانش نشان دهنده مزيتهايي است كه رفتار اشتراك گذاري دانش را توليد و باعث بازگشت مزيتهايي به افراد جامعه كه دانششان را به اشتراك ميگذارند ميباشد. از مزاياي آشكار اشتراك دانش، مانند كاهش هزينه هاي ارتباطي و سريعتر حل شدن مشكل است. افزايش توانايي حل مسائل، جذب اطلاعات جديد توسط دانش به اشتراك گذاشته شده و تأثير تبادل دانش در شغل و عملكرد افراد در اين تحقيق آزمون گرديده اند.

سازگاري درك شده: سازگاري درك شده درجهاي از تناسب نوآوري، با ارزشهاي موجود ، تجربه هاي قبلي و نيازهاي فعلي بالقوه فرد ميباشد كه سازگاري اشتراك دانش با ارزشهاي افراد وتناسب آن با نيازهاي فعلي و تجربيات قبلي شغلشان در پژوهش مورد بحث قرار گرفته است.(کاظمی و همکاران،1393)

**جدول 2-3-مدلهاي اشتراك دانش در جوامع مجازي (کاظمی و همکاران،1393)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ارائه دهندگان مدل | سال | موضوع | متغیرها |
| ییکسیان ژانگ وهمکاران | 2010 | بررسی نقش سلامت رواني در ارتقاء تمايل به تداوم اشتراك دانش در جوامع مجازی | اعتماد، خودآگاهي، سلامت رواني، تمايل به تداوم اشتراك دانش |
| چن و هیونگ | 2010 | عوامل مؤثر بر اشتراك دانش اعضا و پيشبرنده  جوامع در جوامع مجازي حرفه اي | هنجارهاي تبادل دانش، اعتماد بين فردي،  خودكارآمدي اشتراك دانش، مزيت مرتبط درك شده، سازگاري درك شده |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| هونگ و پینگ | 2009 | تاثیر اشتراک گذاری دانش مجازي بر روي اعتماد نام تجاري مصرف كنندگان | محتواي اشتراك، درجه اشتراك، اعتماد در قدرت نام تجاري، اعتماد در خوشنامي |
| جيمز لين و همكاران | 2009 | گسترش عوامل تعيينكننده اشتراك  دانش در جوامع مجازي حرفهاي | هنجارهاي تبادل دانش، اعتماد، خودكارآمدي  اشتراك دانش، مزيت مرتبط درك شده، سازگاريدرك شده |
| تسي هوي و همكاران | 2009 | بررسي الگوهاي رفتاري فعاليت  مباحثه اشتراك دانش آنلاين ميان  اساتيد و استراتژي حل مسئله | پيشنهادات واضح، حلهاي پيشنهادي يا اطلاعات مرتبط، تطبيق انتقال و محاوره محور راه حلها، نتايج پيشنهادي،مباحث ديگر |
| چن و همکاران | 2009 | بررسی عوامل موثر بر رفتار به اشتراک گذاری دانش شرکت کنندگان در جوامع مجازی | گرايش به اشتراك دانش، خود كارآمدي خلق  دانش، خودكارآمدي فضاي وب، هنجارهاي ذهني، روابط شبكه هاي اجتماعي |
| چاوو-مين چيو وهمكاران | 2006 | يادگيري اشتراك دانش در جوامع مجازي: تلفيقي از سرمايه اجتماعي و تئوريهاي شناخت اجتماعي | ارتباطات تعاملات اجتماعي، اعتماد، هنجارهاي تبادل دانش، شناسايي، زبان مشترك،ديدگاه مشترك، انتظارات درآمدي شخص، نتظارات درآمدي جامعه |

**ادامه جدول (2-3)**

**2-15-نگرش به تسهیم دانش**

در واقع نگرش تعیین کننده تعیین کننده نیت رفتاری است که آن نیز به نوبه خود تعیین کننده رفتار است. (پور و مرتضوی،1392) مطالعات تجربی بسیاری تاثیر قابل توجه نگرش را روی قصد و نیت تایید کرده اند. (بوک و همکاران،2005) محققان نشان دادند که در نگرش مثبت افراد نسبت به تسهیم دانش، احتمال بیشتری وجود دارد که آنها دانش خور را با دیگران تسهیم کنند.

نگرش ارزیابی یا برآوردی است که به صورت مطلوب یا نا مطلوب درباره شی یا فرد یا رویدادی صورت می گیرد. نگرش بازتابی از شیوه احساس فرد نسبت به یک چیز یا یک فرد است. مثلا هنگامی می گوییم «کارم را دوست دارم » نگرش خود را درباره کار ابراز کرده ایم.».(االوانی و همکاران1394)

نگرش به تسهیم دانش را را می توان مجموعه ای از عقاید دانست که به گسترش یادگیری در میان افراد مختلف یا در یک سازمان واحد منجر شود. به طور خلاصه می توان اشاره کرد که داشتن نگرش مثبت نسبت به تسهیم دانش از جانب افراد موجب ایجاد فرصت های جدید و خلق نوآوری در سازمان می شود و موفقیت بیشتری را برای سازمان و افراد در موقعیت پاسخگویی به تغییرات محیطی و توسعه ظرفیت های جدید فراهم می آورد.(سلیمی و همکاران،1392)

پژوهش های بسیاری نشان داده اند که نگرش به تسهیم دانش بر فرهنگ به اشتراک گذاری دانش تاثیر مثبت دارد.جابری و همکاران (1392) در مطالعه ای با عنوان «بررسي تأثير انگيزشهاي دروني و بيروني بر تسهيم دانش كاركنان در سازمانهاي ورزشي» با استفاده از ابزار پرسشنامه و با استفاده از مدل معادلات ستختاری به این نتیجه رسیدند بین نگرش درونی (خودکار آمدی) و نگرش بیرونی (پاداش) به تسهیم دانش و فرهنگ به اشتراک گذاری دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

**2-16-تمایل به تسهیم دانش**

در نظریه کنش عقلایی تسهیم دانش رفتار فرد از طریق شدت تمایل فرد به انجام دادن آن رفتار پیش بینی می شود.(سلیمی و همکاران،1392) در تعریفی دیگر تمایل به تسهیم دانش به اینصورت تعریف شده: علاقه به ارائه دانش و دریافت دانش.(سلیمی و همکاران،1392)

صبا و همکاران (2012) و یانگ (2008)، گلاچ (2013) به این نتیجه رسیدند که بین تمایل به تسهیم دانش و به اشتراک گذاری دانش رابطه مثبت و موثری وجود دارد.

وقتی دانش به افراد ربط داده می شود، توسعه، ذخیره، اشتراک و کاربرد دانش به توانایی و تمایل افراد وابسته می شود. به این معنی که آنها باید از تناسب دانش، فرایندهای مختلف و ابزارهای موجود آگاه شوند. سازمان باید رفتارهای دانشی مناسب را شبیه سازی کند. این رفتارها گاهی اوقات می تواند تحت تاثیر معیارهای مختلف بیرونی نظیر طرحواره های انگیزشی، پاداش، ارتقا یا قدردانی آشکار قرار گیرد. اما حداقل، محرکهای شخصی مهم اند- افراد باید بخواهند که مهارتهای دانشی شان را توسعه و مهار کنند.

هوانگ (2013) به بررسی عوامل موثر بر قصد یا تمایل اشتراک دانش در سازمان ها می پردازد،نتایج یافته ­هایش آشکار می کند که تشویق­های سازمانی اثر منفی بر قصد اشتراک دانش ضمنی کارکنان دارد اما بر قصد اشتراک دانش صریح آنها اثر مثبت دارد. نتایج تحلیل تأیید کرد که عمل متقابل و مقابله به مثل کردن ، لذت و خوشی و سرمایه اجتماعی بطور معنی داری در بالابردن تمایل کارمندان در اشتراک دانش صریح و ضمنی سهم دارد. علاوه بر این، این فاکتورها اثرات مثبت بیشتری بر تمایل اشتراک دانش ضمنی تا تمایل اشتراک دانش صریح دارند.

**2-17-مدل پژوهش**

چانگ[[103]](#footnote-103) و همکاران(2015) در پژوهش خود با عنوان «بررسی مفروضات موثر بر قصدهای تسهیم دانش کارکنان بخش مدیریت میانی در زمینه پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع» با هدف بررسی انگیزه های تاثیر گذار بر قصد تسهیم دانش کارکنان بخش مدیریت میانی تایوان در صنعت فناوری اطلاعات پرداختند.

برمبنای پیاده سازی تئوری عمل منطقی، یک مدل تحقیقی طراحی گردید. نمونه های تحقیق از 395 کارمند مدیریت میانی در 50 شرکت تایوانی دارای گواهینامه ISO 9001:2000 در صنعت فناوری اطلاعات انتخاب شدند. به منظور تحلیل اندازه گیری و مدل های ساختاری از نرم افزار PLS بهره برده شد. نتایج تحلیلی نشان داد که روابط دو جانبه پیش بینی شده، اصول اخلاقی برداشتی و خود کارایی دارای تاثیرات مستقیم معناداری بر نگرش ها نسبت به اشتراک دانش داشته و اینکه هنجارهای ذهنی ارتباطی معنادار با مقاصد اشتراک گذاری دانش دارند. هرچند، هنجارهای ذهنی به تنهایی نمی توانند تاثیر قابل توجهی بر نگرش ها نسبت به اشتراک گذاری دانش داشته باشند. در پژوهش حاضر با بهره گیری از مدل چانگ (2015) مدل نظری پژوهش به صورت زیر طراحی شد.



شکل2-3- چارچوب نظری پژوهش)چوانگ و همکاران،2015)

2-18 پیشینه پژوهش

در این بخش ابتدا به تحقیقات داخلی انجام شده در زمینه تسهیم دانش و متغیرهای استفاده شده در پژوهش حاضر که توسط دیگر محققان مورد بررسی قرار گرفته می پردازیم و سپس به پیشینه پژوهش های غیر فارسی خواهیم پرداخت.

2-18-1-پیشینه فارسی

کشاورزی (1386) در پژوهشی با عنوان «موانع و تسهیل کننده های تسهیم دانش در سازمانها»با هدف معرفی طبیعت و اهمیت تسهیم دانش، آن را به طور خلاصه به عنوان یکی از مهمترین جنبه های مدیریت دانش در سازمانها معرفی، و همچنین با یک دیدگاه مدیریتی، موانع و تسهیل کننده های تسهیم دانش را معرفی می کند.او موانع تسهیل کننده دانش را در سه گروه موانع فردی، موانع سازمانی و مانع تکنولوژیکی طبقه بندی می کند و به این نتیجه رسید که شناخت موانع بالقوه و اقدام بجا در خصوص حذف و یا محدود نمودن آنها منجر به ایجاد زمینه ای در سازمان می شود که به تقویت تسهیم دانش کمک می کند.

رهنورد و صدر (1388) در مطالعه ای با عنوان «رابطه ادراک فرهنگ تسهیم دانش کارکنان با عوامل سازمانی در دستگاه های دولتی» با هدف سنجش ادراک فرهنگ تسهیم دانش در سازمان های دولتی و بررسی رابطه آن با عوامل سازمانی در دستگاه های دولتی پرداختند. در این راستا با استفاده از ادبیات موضوعی، عوامل سازمانی مرتبط با ادراک فرهنگ تسهیم دانش احصاء و از طریق پرسشنامه به روش میدانی اطلاعات مورد نظر در سازمان های دولتی دارای بودجه جاری استانی استان قزوین جمع آوری و ارتباط آنها را با ادراک فرهنگ تسهیم دانش از طریق تحلیل همبستگی مورد سنجش قرار دادند. بر اساس یافته های این پژوهش تعهد مدیریت به تسهیم دانش، وجود تکنولوژی مناسب برای تسهیم دانش، اعتماد، اندازه سازمان، فضای تعامل اجتماعی، ساختار پاداش و تفاوت در موقعیت ارتباط رابطه معناداری با ادراک فرهنگ تسهیم دانش در دستگاههای دولتی داشته است.

علیزاده و همکاران (1389) در مطالعه ای با عنوان «بررسی نگرش اعضای هیئت علمی پیرامون تسهیم دانش در موسسات آموزش عالی (مطالعه موردی دانشکده های کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه تهران)» با هدف تسهیم دانش در موسسات آموزش و با استفاده از روش توصیفی-همبستگی و علی مقایسه ای پرداختند. جامعه آماری این تحقیق شامل 197 نفر از اعضای هیئت علمی دانشکده کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه تهران می باشد که به صورت تمام وقت شاغل به تدریس در دانشگاه می باشند، از این تعداد 130 نفر به روش نمونه گیری طبقه ای به عنوان نمونه آماری تحقیق انتخاب شدند. داده های این پژوهش با استفاده از پرسشنامه به عنوان ابزار تحقیق جمع آوری گردید که روایی ظاهر و محتوای آن توسط جمعی از اساتید دانشکده کشاورزی دانشگاه تهران و تربیت مدرس بررسی شد و روایی آن 89/0 به دست آمد. نتایج تجزیه و تحلیل نگرش نسبت به تسهیم دانش، نشان داد که اکثریت اعضای هیئت علمی در دانشکده کشاورزی (71 درصد) و دانشکده منابع طبیعی (80 درصد)، نگرش کاملا مساعدی را نسبت به تسهیم و تبادل دانش خود با سایر همکاران ابراز کردند. بر همین اساس همبستگی معنی داری بین فرهنگ، ساختار دانشکده، فناوری اطلاعات، اعتماد اجتماعی، روابط اجتماعی فردی، و کار گروهی با متغیر وابسته تحقیق (نگرش پیرامون تسهیم دانش) به دست آمد. نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون به روش توام نیز مشخص نمود که متغیرهای بیان شده حدود 50 درصد می توانند در نگرش افراد نسبت به تسهیم دانش نقش داشته باشند.

پژوهی (1391) در پژوهشی با عنوان «[عوامل موثر بر قصد به تسهیم دانش سازمانی درسازمانهای تحقیقاتی و آموزشی وابسته به جهاد کشاورزی استان فارس](http://ganj.irandoc.ac.ir/articles/604262)» انجام دادند. در این پژوهش با توجه به نقش باورها و هنجارهاری ذهنی افراد و تاثیرات آنها که در مطالعات و مدل آیژن و فیشبن به درستی آنها پی برده شده است، سعی گردیده است که به نقش سه متغیر مشوق ها و پاداش سازمانی، اعتماد و لذت کمک به دیگران بر هنجارهای ذهنی و نگرش افراد به تسهیم دانش و تاثیر مستقیم و غیر مستقیم آنها بر قصد به تسهیم دانش سازمانی مورد بررسی قرار گیرد. با توجه به نتایج کلی بدست آمده در این پژوهش به غیر از رابطه مستقیم مشوق ها و پاداش ها و قصد تسهیم دانش و رابطه مستقیم لذت کمک به دیگران و قصد تسهیم دانش کلیه روابط مستقیم و غیر مستقیم فیمابین متغیرهای تعریف شده در فرضیات ارائه شده، تایید گردید. همچنانکه آیژن و فیشبن پیش بینی کرده اند و اکثر تحقیقات بعمل آمده توسط پژوهشگران نشان داده است مساله محوری نقش باورها در افراد است که مدیران می توانند در سازمانها از طرق متغیرهای مختلف و تحت تاثیر قرار دادن باورهای عمومی افراد، تاثیرات بسزائی در ایجاد نگرش و ایجاد هنجار در سازمان اقدام نمایند، که نهایتا با ایجاد قصد انجام آن کار در افراد نسبت به ایجاد رفتار مناسب و مورد تائید در سازمان خود موثر باشند.

قرنجیک،ایری(1391) به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و تمایل کارکنان به تسهیم دانهش در بین کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد استان گلستان پرداخته اند.این پژوهش از نوع همبستگی بوده که 150 نفر( 105 مرد و 45 زن) از بین کارکنان و اعضای هیات علمی واحدهای دانشگاه آزاد استان گلستان با روش نمونه گیری طبقه ای انتخاب شدند. آزمودنی ها جهت اندازه گیری تعهد سازمانی و تمایل به تسهیم دانش به پرسشنامه تعهد سازمانی (آلن و مایر) و تمایل به تسهیم دانش(لین) پاسخ دادند.داده های بدست آمده با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که تعهد سازمانی رابطه مثبتی با تمایل به تسهیم دانش سازمانی دارد و همچنین از بین ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و هنجاری رابطه مثبتی با تمایل به تسهیم دانش دارد.اما تعهد مستمر هیچ رابطه ای با تمایل به تسهیم دانش ندارد.

شائمی و همکاران (1391) در مطالعه ای با عنوان «تاثیر تسهیم دانش بر نوآوری و عملکرد شرکت های کوچک و متوسط با رویکرد کارت امتیازی متوازن» و با هدف بررسی روابط کمی بین تسهیم دانش، نوآوری و عملکرد پرداخته می شود تا بدین وسیله جایگاه تسهیم دانش بر نوآوری و عملکرد پرداخته شده است. این پژوهش با توجه به هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری (SEM) می باشد. جامعه آماری این پژوهش را مدیران شرکت های تولیدی کوچک و متوسط استان مازندران تشکیل می دهند. روایی پرسشنامه به وسیله روایی محتوایی و تحلیل عاملی تاییدی سنجیده شد و همچنین پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر 83/0 مورد تایید قرار گرفت. یافته های پژوهش نشان داد که تسهیم دانش ضمنی و آشکار بر سرعت و کیفیت نوآوری موثر است و نوآوری نیز به نوبه خود بر عملکرد مالی شرکت تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج پژوهش حاکی از تاثیرگذاری تسهیم دانش صریح بر عملکرد (مالی، مشتری و رشد و یادگیری) شرکت به غیر از فرآیندهای داخلی است. از سوی دیگر تاثیر تسهیم دانش ضمنی بر تمامی معیارهای عملکرد به جز بعد مشتری مورد تایید قرار گرفت.

هادیزاده مقدم و همکاران (1391) در مطالعه ای با عنوان «بررسی رابطه بین تسهیم دانش و نوآوری در سازمان های خدمات مالی: بانک رفاه کارگران» با هدف سنجش رابطه بین تسهیم دانش و نوآوری بر اساس مدل دیکسون برای سنجش میزان تسهیم دانش و همچنین از مدل ارزیابی برتری کسب و کار به منظور اندازه گیری میزان نوآوری پرداخته اند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه می باشد که در میان 96 نفر از کارکنان بانک رفاه کارگران صورت پذیرفته است و در سطح اطمینان 95 درصد، نتایج نشان دهنده وجود رابطه معنی دار و مثبت میان تسهیم دانش و نوآوری می باشد. علاوه بر آن، نتایج مشابه میان متغیرهای تسهیم دانش آشکار، تسهیم دانش پنهان، تسهیم دانش استراتژیک، تسهیم دانش کارشناسی با نوآوری مشاهده شد.

علی پور درویشی (1391) در مطالعه ای با عنوان «ارائه مدل عوامل مؤثر بر تسهيم دانش گروه هاي آموزشي

دانشگاه آزاداسلامي (پیمایشی پیرامون واحد تهران شمال و علوم و تحقیقات)» با هدف تعیین عوامل موثر بر تسهیم دانش درون و مابین گروه های آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی پرداخت. متغیرهای مستقل در این پژوهش شامل توانایی های تکنولوژیک، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، وضعیت مستند سازی دانش،كنترل سرپرست، تعامل سازماني، وابستگي هاي ارتباطي و روش هاي انگيزشي از جمله عوامل زمين هاي سازماني و همين طور اعتماد به مديريت، ادراك حمايت سازماني از عوامل ادراكي. تعداد 148 نمونه به صورت طبقه اي تصادفي از اعضاي هيئت علمي واحد تهران شمال و واحد علوم وتحقيقات انتخاب شد و روش تحقيق اين مقاله، ميداني از شاخه همبستگي است و براي تجزيه و تحليل داده ها، روش هاي آماريt تك نمونه اي، تحليل عاملي تأييدي و مدل معادلات ساختاري از طريق نرم های SPSS و PLS استفاده شده اند. نتايج نشان مي دهد، اعتماد به مديريت از طريق مستند سازيدانش بر تسهيم دانش درون و مابين گروهي تأثيردارد. توانمندي هاي تكنولوژيك و ادراك حمايت سازماني از عوامل مؤثر بر تسهيم دانش مابين گروهي بود ه اند. همين طور روش هاي انگيزشي مادي و غيرمادي بر تسهيم دانش درون گروهي تأثير داشته اند.

علی پور درویشی و دولت آبادی (1391) در مطالعه ای با عنوان «ارائه مدل عوامل موثر بر قصد تسهیم دانش پزشکان بر اساس تئوری رفتار برنامه ریزی شده در بیمارستان های آموزشی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران» به هدف بررسی عوامل موثر بر قصد تسهیم دانش در راستای پیش بینی رفتار تسهیم دانش پزشکان در بیمارستان های آموزشی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران با استفاده از مدل رفتار برنامه ریزی شده پرداخته اند. روش این تحقیق توصیفی/پیمایشی از نوع همبستگی و جامعه /آماری تحقیق پزشکان شاغل در بیمارستان های آموزشی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران بودند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه می باشد که با استفاده از نرم افزارهای SPSS و Lisrel تجزیه و تحلیل گردیده است. جهت تعیین روایی از تحلیل عاملی تاییدی و برای سنجش پایایی از آلفای کرونباخ و به منظور آزمون فرضیات تحقیق از مدل معادلات ساختاری استفاده شد. یافته های این پژوهش نشان داد توان پیش بینی مدل برای قصد تسهیم دانش پزشکان 66/0 می باشد. نتایج نشان داد که تاثیر نگرش بر قصد تسهیم دانش معنادار و مثبت با بار عاملی 87/0 می باشد. اما تاثیر هنجارهای ذهنی و کنترل رفتار ادراک شده بر قصد تسهیم دانش تایید نشد. تاثیر هنجارهای ذهنی بر نگرش مثبت و معنادار با بار عاملی 55/0 ارزیابی شد و در نتیجه هنجارهای ذهنی به طور غیر مستقیم با میانجی گری نگرش بر قصد تسهیم دانش تاثیر دارند. تمام آزمون ها در سطح 01/0 ≥ P معنی دار بودند.

سلیمانی و همکاران (1391) در مطالعه ای با عنوان «بررسی نقش و میزان تاثیر فاکتورهای فردی کارکنان بر کیفیت تسهیم دانش (مطالعه موردی : اداره امور زندان ها و اقدامات تامینی و تربیتی استان آذربایجان غربی)» با هدف بررسی جنبه های تکنولوژیک و سازمانی تسهیم دانش پرداخته اند. این تحقیق از نظر هدف، از نوع کاربردی و بر حسب نحوه گردآوری داده ها از نوع توصیفی و از میان انواع تحقیق های توصیفی، از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری در این تحقیق عبارت است از کلیه کارکنان و مدیران امور زندان ها و اقدامات تامینی و تربیتی استان آذربایجان غربی که شامل 499 نفر می باشد که از این بین 212 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. در این تحقیق تاثیر فاکتورهایی مانند آگاهی، انگیزش، شخصیت و اعتماد بر روی کیفیت تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفت و نتایج حاصل از تحقیق رابطه مستقیم و معناداری بین کلیه فاکتورهای فردی و کیفیت تسهیم دانش را اثبات نمودند و ضریب همبستگی بین فاکتورهای آگاهی، انگیزش، شخصیت و اعتماد، با کیفیت تسهیم دانش نیز به ترتیب برابر با 826/0، 796/0، 722/0، 245/0 به دست آمد و بنابراین فرضیه های تحقیق مورد تایید قرار گرفتند.

محمدی فاتح و حاجی پور (1391) در مطالعه ای با عنوان «بررسی نقش اعتماد در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس» به بررسی تاثیر اعتماد سازمانی بر تمایل کارکنان در به اشتراک گذاشتن دانش پرداخته اند. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه تربیت مدرس در شهر تهران بوده است و نمونه مورد بررسی 171 نفر از کارکنان این دانشگاه بوده است. آزمون اصلی مورد استفاده در این پژوهش رگرسیون و آزمون همبستگی پیرسون است. نتایج حاصل از گردآوری پرسش نامه از بین کارکنان نشان می دهد که ابعاد سه گانه اعتماد سازمانی (اعتماد به قابلیت های سازمان، اعتماد به انسجام سازمان و اعتماد به خیرخواهی سازمان) هر کدام تاثیر مثبتی بر تمایل کارکنان در تسهیم دانش دارد.

## صیف (1391) در مطالعه ای با عنوان [عوامل موثر بر قصد(تمایل) به تسهیم دانش سازمانی درسازمانهای تحقیقاتی و آموزشی وابسته به جهاد کشاورزی استان فارس](http://ganj.irandoc.ac.ir/articles/604262) پرداخته است. با توجه به نقش باورها و هنجارهاری ذهنی افراد و تاثیرات آنها که در مطالعات و مدل آیژن و فیشبن به درستی آنها پی برده شده است، به نقش سه متغیر مشوق ها و پاداش سازمانی، اعتماد و لذت کمک به دیگران بر هنجارهای ذهنی و نگرش افراد به تسهیم دانش و تاثیر مستقیم و غیر مستقیم آنها بر قصد به تسهیم دانش سازمانی می پردازد. با توجه به نتایج کلی بدست آمده در این پژوهش به غیر از رابطه مستقیم مشوق ها و پاداش ها و قصد تسهیم دانش و رابطه مستقیم لذت کمک به دیگران و قصد تسهیم دانش کلیه روابط مستقیم و غیر مستقیم فیمابین متغیرهای تعریف شده در فرضیات ارائه شده، تایید گردید.

**تقی زاده و ضیائی حاجی پیرلو(1392) در پزوهش خود با عنوان«ارائه مدل روابط مؤلفه هاي تسهيم دانش در مؤسسات آموزشي با رويكرد مدلسازي ساختاري تفسيري(مطالعه موردي)« با هدف شناسايي روابط مابین مؤلفه­هاي مؤثر در سيستم تسهيم دانش در مراكز آموزشي-پژوهشي و سطح­بندي آنها توسط ارائه مدل ارتباطات دروني و نهايتاً، ايجاد ديدي جامعتر از روابط دروني مؤلفه­ها و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش، مولفه های تسهیم دانش را شناسایی کردند که به شرح زیر است: مولفه های : «ارتباط چهره به چهره افراد در اشتراك دانش اثربخش« و «گشودگي و راحتي ارتباطات ميان افراد«، با بالاترين سطح تاثيرپذيري و مؤلفه هاي: «كانالهاي ارتباطي مبتني بر فناوري اطلاعات براي جمع آوري و اشتراك دانش« و «نظام ارزيابي دانش به اشتراك گذاشته شده، و ارائه پاداش متناسب به آن« كه داراي شاخص قدرت هدايت قوي ولي وابستگي ضعيف بودند ، به عنوان زيرساخت هاي سيستم شناسايي شده اند.**

**چهارسوقی و حسنی(1392) در پژوهشی با عنوان « شناسايي، طبقه بندي و اولويت بندي ابزارهاي اشتراك گذاري دانش در عرصه مديريت پروژه« با هدف شناسايي، طبقه بندي و اولويت بندي دانش و ابزارهاي اشتراك گذاري دانش در عرصه مديريت پروژه با بهره گيري از استاندارد پيكره دانش مديريت پروژه و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش ، پس از طبقه بندي و اولويت بندي دانش و ابزارهاي اشتراك گذاري دانش بر اساس اهميت، ارتباط بين گروه هاي دانشي و گروه ابزارهاي اشتراك گذاري دانش با استفاده از ماتريس ارتباطات مورد بررسی قراردادند .**

قلیچ لی و حکیمی تهرانی (1392) در مطالعه ای با عنوان « تسهیم دانش و کیفیت خدمات واحدهای سازمانی (موردمطالعه: بانک پارسیان )» در صدد آزمون و بررسی میزان رابطه تسهیم دانش و کیفیت خدمات واحدهای سازمانی بانک پارسیان بودند. در این راستا رابطه پنج بعد تسهیم دانش ترتیبی، آشکار، پنهان، کارشناسی و استراتژیک و کیفیت خدمات سازمانی که شامل پنج بعد عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی میباشد را مورد بررسی قرار داده است. روش پژوهش، توصیفی همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش نیز روسای ادارات و کارشناسان واحدهای سازمانی بودند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که بین تسهیم دانش و کیفیت خدمات سازمانی این بانک رابطه معناداری وجود دارد.

باروج (1392) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «[بررسی تأثیر مهم‌ترین عوامل فردی، سازمانی و فناوری بر فرآیند تسهیم دانش در میان اعضای هیئت علمی دانشگاه صنعتی نوشیروانی بابل](http://ganj.irandoc.ac.ir/articles/601248)» به بررسی تأثیرگذاری عوامل فردی، سازمانی و فناوری بر تسهیم دانش در میان اعضای هیئت علمی دانشگاه صنعتی نوشیروانی بابل پرداخته است. به همین منظور برای جمع آوری داده ها و اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است و داده ها توسط مدل معالات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی مورد پردازش قرار گرفته اند. نتایج پژوهش نشان داد عوامل فردی، سازمانی و فناوری تاثیر مثبت بر تسهیم دانش دارند که عوامل فردی شامل اعتماد، خودکارآمدی دانش و لذت حاصل از کمک به دیگران بیشترین تاثیر را در تسهیم دانش در بین اعضای هیئت علمی به خود اختصاص داده است و در این میان نقش عوامل سازمانی یعنی سیستم پاداش سازمانی و پشتیبانی مدیریت ارشد کم رنگ به نظر می رسد. در نهایت پیشنهاداتی نیز در جهت بهبود تسهیم دانش ارائه شده است.

اسماعیل پناه و خیاط مقدم (1392) مطالعه ای با عنوان « بررسی وضعیت موجود اشتراك گذاري دانش بین اعضاي هیأت علمی دانشگاهها (مطالعه موردي دانشگاه آزاد اسلامی مشهد) » انجام دادند. که هدف از این تحقیق بررسی وضعیت موجود اشتراك گذاري دانش بین اعضاي هیأت علمی و شناسایی میزان تأثیرگذاري مؤلفه هاي مدل رفتار برنامه ریزي شده بر رفتار و قصد به اشتراك گذاري دانش می باشد. تحقیق آنها از نوع توصیفی پیمایشی است. جامعه آماري تحقیق را کلیه اعضاي هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی مشهد تشکیل می دهند که تعداد آن ها در زمان انجام تحقیق 435 نفر بودند. از این تعداد 231 نفر بر اساس جدول مورگان، با روش تصادفی طبقه اي به نسبت هر دانشکده به عنوان نمونه آماري تحقیق انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش جهت گردآوري داده ها، پرسشنامه بود. جهت تجزیه تحلیل داده ها از آزمونهاي t تک نمونه اي، همبستگی، رگرسیون و آمار توصیفی استفاده شد. نتایج آزمون t مشخص کرد که اشتراك گذاري دانش بین اعضاي هیأت علمی، به غیر از مؤلفه قدرت دانشی در تمامی مؤلفه هاي مورد بررسی از سطح نسبتاً مطلوبی برخوردار است. بین تمامی متغیرهاي تحقیق (به غیر از مؤلفه قدرت دانشی) رابطه مثبت و معنی داري مشاهده گردید. قصد به اشتراك گذاري بیشترین نقش را در توضیح رفتار به اشتراك گذاري دانش و نگرش نسبت به اشتراك گذاري دانش بیشترین نقش را در توضیح قصد به اشتراك گذاري دانش داشته است.

دولت آبادی و همکاران (1392) در مطالعه ای با عنوان « طراحی مدل تأثیرگذاری فرهنگ سازمانی بر تسهیم دانش و ایجاد چابکی در مهار شرایط بحرانی با رویکرد پدافند غیرعامل » با هدف بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر تسهیم دانش کارکنان و ایجاد چابکی در مهار شرایط بحرانی سوانح آتی با رویکرد پدافند غیرعامل پرداختند. روش این تحقیق، توصیفی- پیمایشی مبتنی بر مدل سازی معادلات ساختاری است و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود. پایایی سؤالات پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ تعیین شد و روایی پرسشنامه ها به وسیله ی خبرگان حوزه ی مدیریت منابع انسانی، رفتار سازمانی و مدیریت دانش، مدیریت بحران و پدافند غیرعامل مورد تأیید قرار گرفت. همچنین بر اساس نتایج، مسیر ارتباط متغیرهای این پژوهش تأیید شد و نتایج پژوهش با استفاده از روش آماری معادلات ساختاری تحلیل شد. یافته های این پژوهش نشان می دهد که فرهنگ سازمان، پیشبینی کننده ی معنا داری نسبت به تسهیم دانش کارکنان است. به عبارت دیگر فرهنگ سازمان بر تسهیم دانش اثرگذار است. از جهتی نتایج حاصل از مدل سازی معادلات ساختاری نشان می دهد که با شناسایی عوامل تأثیرگذار بر تسهیم دانش در شرایط بحرانی، می توان با ایجاد بهبود در این عوامل در جهت تشویق کارکنان به رفتار تسهیم دانش در سوانح آتی با رویکرد پدافند غیرعامل گام برداشت. همچنین یافته های پژوهش حاکی از آن است که فرهنگ سازمانی و تسهیم دانش تأثیر بسزایی در مهار شرایط بحران و ایجاد چابکی در سازمان دارند.

سلیمی و همکاران (1392) مطالعه ای با عنوان « تبیین رابطة التزام دانشجویان و رفتار تسهیم دانش در دانشگاه: سهم متغیر نگرش به تسهیم دانش » انجام دادند. هدف ازاین پژوهش ، بررسی رابطة بین کیفیت التزام دانشجویان و رفتار تسهیم دانش آنان با در نظر گرفتن نقش واسطه گری نگرش به تسهیم دانش است. این پژوهش با روش پیمایشی بین دانشجویان دکتری دانشگاه شیراز انجام شده است که با روش نمونه گیری طبقه ای نسبی انتخاب شدند. جامعة آماری پژوهش شامل دانشجویان دورة دکتری دانشگاه شیراز بود که از بین آنها با استفاده از روش نمونه گیری 250 نفر انتخاب و در نهایت 214 پرسشنامه تحلیل شدند. ابزار مورد استفاده برای جمع آوری داد ه ها، پرسشنامه های التزام دانشجویان شافلی و باکر(2006)، نگرش به تسهیم دانش بوک و همکاران (2005) و تسهیم دانش وندهوف و رايدر (2004)بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش تحلیل مسیربه وسیلة مدل معادلات ساختاری استفاده شد.یافته های پژوهش نشان داد که رابطة مثبت و معناداری بین التزام و نگرش و سرانجام بروز و ظهور رفتار تسهیم دانش در بین دانشجویان دکتری دانشگاه شیراز وجود دارد.

نعمتی انارکی و نوشین فرد (1392)در مطالعه ای با عنوان « ارائه الگوي پيشنهادي اشتراك دانش درون سازماني ميان اعضاي هيأت علمي بر مبناي عوامل فردي، سازماني و فني » با هدف شناسايي و تأييد عوامل مؤثر بر اشتراك دانش درون سازماني و ارائه الگوي پيشنهادي اشتراك دانش ميان اعضاي هيأت علمي دانشگاه ها و مراكز پژوهشي در رشته پزشكي پرداختند. پژوهش حاضر به روش پژوهش تركيبي و كاربردي در سال 1391 انجام شده است . جامعه آماري پژوهش شامل اعضاي هيأت علمي شاغل در دانشگاه هاي علوم پزشكي و مراكز پژوهشي رشته پزشكي بود كه از روش «نمونه گيري تصادفي طبقه اي» استفاده شد و حداقل حجم نمونه لازم برابر 423 نفر به دست آمد . داده ها با استفاده از همبستگي پيرسون تحليل و از نرم افزار SPSS و Amos Graphics و روش مدلسازي معادله ساختاري براي ارائه الگو استفاده شد. با توجه به نتايج آماري و تحليل عاملي از بين سه عامل مورد بررسي، تنها تأثير عامل سازماني بر ميزان اشتراك دانش درون سازماني معنادار تشخيص داده شد و دو عامل فردي و فني تأثير معناداري را بر ميزان اشتراك دانش نشان ندادند. نتایج نشان داد الگوي پيشنهادي ارائه شده در حوزه اشتراك دانش درون سازماني بر اساس نتايج به دست آمده از بخش كمي و پيشنهادهاي ارائه شده كه براي بهبود اشتراك دانش در سازمان هاي مختلف آموزشي و پژوهشي مي تواند الگويي براي پژوهش هاي آينده باشد.

جابری و همکاران (1392) به مطالعه ای با عنوان « بررسي تأثير انگيزش هاي دروني و بيروني بر تسهيم دانش كاركنان در سازمانهاي ورزشي(مطالعة موردي كارمندان ادارات تربيت بدني استان اصفهان) » پرداختند. هدف از انجام اين پژوهش بررسي تأثير انگيزشهاي دروني و بيروني بر تسهيم دانش كاركنان ادارات تربيت بدني استان اصفهان بود. روش تحقيق حاضر توصيفي و از نوع پيمايشي و كاربردي است كه داده ها با استفاده از پرسشنامة استانداردشدة لين (2007) و كو و يانگ (2008) گردآوري شدند. روايي پرسشنامه با استفاده از نظرهاي متخصصان رفتار سازماني تأييد و پايايي پرسشنامه براساس آلفاي كرونباخ براي تمامي متغيرهاي اين تحقيق 86/0 برآورد گردید. جامعة آماري پژوهش، كلية كاركنان ادارات تربيت بدني استان اصفهان بودند كه با استفاده از فرمول تعيين حجم نمونه، 150 نفر به عنوان نمونة آماري پژوهش به طور تصادفي خوشه اي طبقه بندي شده انتخاب و بررسي شدند. چارچوب مفهومي اين پژوهش مدل تكاملي افتة تئوري عمل منطقي بوده است كه سنجش روايي آن از روش مدليابي معادلات ساختاري استفاده شد. متغیرهای پژوهش شامل نگرش به اسهیم دانش، هنجارها، تمایلات فردی به تسهیم دانش به عنوان متغیر مستقل و رفتار تسهیم دانش به عنوان متغیر وابسته توسط گویه هایی در پرسشنامه عملیاتی شد و مورد بررسی قرار گرفت. براي تجزيه وتحليل داده ها از نرم افزار SPSS و Amos استفاده شد. نتايج نشان داد كه پاداشهاي سازماني مورد انتظار، مزاياي متقابل، خودكارامدي دانش و لذت بردن از كمك به ديگران، بر نگرش و تمايل نسبت به تسهيم دانش در بين كارمندان ادارات تربيت بدني استان اصفهان تأثير مي گذارد.

**کاظمی و همکاران(1393) در پژوهشی با عنوان« بررسي تأثير عوامل اثرگذار بر اشتراك دانش در جوامع مجازي ايراني« با هدف شناسايي ارتباط چند عامل بومي­سازي شده با اشتراك دانش در جوامع مجازي و استفاده از رویکرد کمی پرداختند. نتايج حاكي از آن است كه بين هنجارهاي تبادل دانش و اشتراك دانش ضريب معناداري73/17 و بين اعتماد بين فردي و اشتراك دانش ضريب معناداري66/18 همچنين بين خودكارآمدي اشتراك دانش واشتراك دانش ضريب معناداري 83/19 وجود دارد.**

**صلواتی و زندی (1393) در مطالعه ای با عنوان « بررسی رابطه ی بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی) » با هدف شناسایی رابطه بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش در دانشگاه آزاد اسلامی پرداختند. جامعه آماری این پژوهش شامل 380 نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج می باشد که از این تعداد 110 نفر به روش نمونه گیری خوشه ای دو مرحله ای به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند. بدبینی سازمانی بر اساس ندل دین (1998) شامل ابعاد (باورهای مخرب، احساسات منفی و رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهانه) مورد بررسی قرار گرفت. تسهیم دانش نیز بر اساس ابعاد پژوهش فونگ و چوی (2009) مورد بررسی قرار گرفت پژوهش از نظر روش شناسی، توصیفی از نوع همبستگی . مبتنی بر مدل معادلات ساختاری می باشد. برای جمع آوری داده های پژوهش از پرسشنامه استفاده شده است. پایایی پرسشنامه ها به روش آلفای کرونباخ برای دو متغیر اشاره شده به ترتیب 92/0 و 89/0 محاسبه گردیده است. روایی آن نیز با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی و شاخص** KMO **تایید شده است. داده های جمع آوری شده با نرم افزار لیزرل تجزیه و تحلیل شدند. یافته های پژوهش حاکی از رابطه معکوس بین بدبینی سازمانی و ابعاد آن با تسهیم دانش می باشد.**

**آذرخوارانی و همکاران (1393) در مطالعه ای با عنوان « رابطه بين تسهيم دانش و بهبود كيفيت علمي از ديدگاه اعضاي هيأت علمي در دانشگا ه هاي منتخب اصفهان » با هدف تعيين رابطه بين تسهيم دانش و بهبود كيفيت علمي از ديدگاه اعضاي هيئت علمي در دانشگاه هاي اصفهان پرداختند. روش پژوهش توصيفي از نوع همبستگي بود. جامعه آماري اين پژوهش شامل كليه اعضاي هيئت علمي تمام وقت دانشگاه هاي اصفهان (593 نفر)، علوم پزشکی اصفهان (643 نفر) و دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (236 نفر) در سال تحصیلی 92-1391 جمعاً به تعداد 1472 نفر بودكه با استفاده از روش نمونه گيري طبقه اي تصادفي متناسب با حجم، تعداد 177 نفر انتخاب شدند . ابزار جمع آوري اطلاعات شامل پرسشنامه تسهيم دانش با 10 سؤال و پرسشنامه بهبود كيفيت علمي با 30 سؤال با مقياس پنج درجه اي ليكرت بود. روايي پرسشنامه ها به صورت محتوايي، صوري و سازه مورد تأييد قرار گرفت و ضرايب پايايي آنها با استفاده از آلفای کرونباخ 87/0 و 95/0 محاسبه گردید. داده ها با استفاده از نرم افزارهای آماری** spss **نسخه 16 و** Amos **نسخه 18 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتايج ضريب همبستگي پيرسون نشان داد كه بين تسهيم دانش و بهبود كيفيت علمي رابطه مثبت و معناداري وجود دارد، همچنین بين مؤلفه هاي تسهيم دانش با تمام مؤلفه هاي بهبود كيفيت علمي رابطه مثبت و معناداري وجود داشت. نتايج حاصل از مدل معادله ساختاري نشان داد كه تسهيم دانش تأثير مثبت و معناداري بر بهبود كيفيت علمي دارد و ميزان تأثير تسهيم دانش بر بهبود كيفيت علمي برابر با مقدار برآورد شده استاندارد60/0 محاسبه گرديد . به عبارت ديگر تسهيم دانش 35 درصد از واريانس بهبود كيفيت علمي را پيش بيني و تبيين مي كند.**

**طباطبایی منزائی و همکاران (1393) در مطالعه ای با عنوان « شناسائي و رتبه بندي عوامل تاثيرگذار تعهد سازماني بر تسهيم دانش با رورو يي کردکرد**( MCDM ) **موردمطالعه موردي : سازمان بیمه مرکز ی ج.ا.ا » به دنبال این می باشد که بررسی کند آیا عواملی که بر تعهد سازمانی کارکنان بیمه مرکزی ج.ا.ا بر تسهیم دانش در میان این کارکنان نیز تاثیرگذار است یا خیر و مهمتر از همه این عوامل موثر را شناسائی و رتبه بندی کند. روش پژوهش،باتوجه به ماهیت تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان بیمه مرکزی ج.ا.ا هستند. نخست، با به کارگیری نظرخبرگان و کارشناسان و با استفاده از تکنیک دلفی، 45 مولفه موثر بر تعهد سازمانی کارکنان شناسا ئی گردید و در 4 گروه عوامل سازمانی/مدیریتی، مرتبط با شغل، محیطی وفیزیکی، فردی دسته بندی گردید و 4 عامهل اعتماد ،یادگیری،سیسهتم پاداش وفن آوری اطلاعات نیز به عنوان مولفه های تسهیم دانش مشخص گردید.این عوامل در نهایت با استفاده از تکنیک های** FTOPSSDEMATEL-FAHP **رتبه بندی شدند.این بررسی نشان دادکه در بین عوامل تعهد سازمانی موثر بر تسهیم دانش ، عوامل معیار سازما نی(عدالت سازمانی، سبک رهبری، رفتار تقدیر از کارکنان و مدیریت مشارکتی) و عوامل شغلی ( امنیت شغلی، نداشتن تعارض و ابهام، علاقه به شغل و رضایت شغلی) به طور قطع در سیستم تاثیرگذارند. همچنین عوامل فردی(مسئولیت پذیری و داشتن تخصص تاثیرگذار و نیاز به موفقیت، وفادار ی و پایبندی به اصول اعتقادی تاثیرپذیر) و عوامل فیزیکی ( رابطه صمیمانه کارمند و مدیر و احساس ایمنی و آسایش تاثیرگذار و محترم بودن در کار تاثیرپذیر ) و عامل سیستم پاداش( از معیارهای تسهیم دانش) بینابین قرار دارند که از نظر روابط علی و معلولی دارای اهمیت کمتری هستند.**

**چیت ساز و همکاران (1394) در مطالعه ای با عنوان « تحلیل تأثیر زیرساخت هاي تسهیم دانش بر بهبود کیفیت اجراي عملیات مدیریت بحران از طریق یادگیري سازمانی(مطالعۀ موردي: امدادگران جمعیت هلال احمر استان اصفهان)» به بررسی تأثیر زیرساخت هاي تسهیم دانش بر بهبود کیفیت اجراي عملیات مدیریت بحران از طریق یادگیري سازمانی در بین امدادگران جمعیت هلال احمر استان اصفهان پرداخته می شود. این پژوهش به لحاظ هدف کاربردي و از نظر ماهیت و روش، توصیفی- پیمایشی است. جامعۀ آماري، شامل تمامی امدادگران پایگاه هاي خیابانی و شعب مختلف جمعیت هلال احمر در 24 شهر استان اصفهان است که تعداد آنها در مجموع 3082 نفر و حجم نمونۀ 360 نفر به دست آمد و روش نمونه گیري طبقه اي متناسب با حجم می باشد. در این پژوهش به منظور روایی پرسشنامۀ محقق ساخته از روش روایی محتوا و روایی سازه و براي سنجش پایایی از ضریب آلفاي کرونباخ استفاده شده است. نتایج گویاي روایی و پایایی مناسب پرسشنامه ها می باشد. براي توصیف داده هاي پژوهش و تحلیل عاملی تأییدي و آزمون معادلات ساختاري از نرم افزارهای** SPSS20 **و** PLS **استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون تحلیل عاملی تاییدی، بار عاملی راهبرد و استراتژی، فرهنگ، ساختار و فناوری اطلاعات در زیرساخت تسهیم دانش به ترتیب برابر 867/0 ، 824/0 و 828/0 می باشند. ابعاد مدیریت بحران (پیشگیری، آمادگی، واکنش، بازبینی مجدد) به ترتیب 804/0، 840/0،881/0،783/0 برآورد شد. میزان تاثیرگذاری تسهیم دانش بر یادگیری سازمانی و مدیریت بحران به تربیت 81 درصد و 24 درصد برآورد گردید.**

**حسن صیف و همکاران (1394) در مطالعه ای با عنوان « عوامل مؤثر بر تمايل به تسهيم دانش در بين اعضاي هيأت علمي دانشگاه علوم پزشكي شيراز» به شناسايي عوامل مؤثر بر تمايل به تسهيم دانش در بين اعضاي هيأت علمي دانشگاه علوم پزشكي شيراز پرداختند. پژوهش حاضر از منظر هدف، كاربردي و از منظر گردآوري اطلاعات و داد ه ها از نوع توصيفي همبستگي است. جامعه آماري متشكل از اعضاي هيأت علمي دانشگاه علوم پزشكي شيراز در سال 1393 بود كه از اين ميان 140 نفر به عنوان نمونه به روش تصادفي طبقه بندي انتخاب گرديدند. ابزار گردآوري اطلاعات، تلفيقي از چهار پرسشنامه استاندارد( بوك و همكاران، چو و هو، كابرا و همكاران وكنيت) بوده است. امتيازدهي پرسشنامه به صورت ليكرت 7 گزينه اي بود. براي بررسي تحليل از آمارهاي توصيفي و آزمون هاي ضريب همبستگي، تحليل مسير و شاخص هاي نيكويي برازش با استفاده از نر م افزار** lisrel **استفاده گردید. نتايج نشان داد در تمايل به تسهيم دانش در اعضاي هيأت علمي دانشگاه علوم پزشكي متغيرهاي بسياري تأثيرگذارند كه از ميان متغيرهاي پژوهش به ترتيب متغيرهاي كنترل رفتاري ادراك شده، نگرش به تسهيم دانش و هنجار ذهني بالاترين تا پايين ترين ضريب همبستگي را با قصد تسهیم دانش داشتند که همگی در سطح 01/0 معنادار بودند.**

**رفوآ و سورکی (1394) در مطالعه ای با عنوان « تأثير عوامل سازماني و تكنولوژيكي بر تسهيم دانش در كتابخانة ملي جمهوري اسلامي ايران» با هدف بررسی تاثیر عوامل سازمانی و تكنولوژيكي بر تسهيم دانش در كتابخانة ملي جمهوري اسلامي ايران انجام شده است. اين پژوهش از نظر هدف، كاربردي و از نظر گردآوري اطلاعات، توصيفي- پيمايشي است. جامعة پژوهش شامل كتابداران داراي تحصيلات دانشگاهي در كتابخانة ملي در چهار بخش فراهم آوري، سازماندهي، اطلاع رساني و آموزش و پژوهش مي باشد . پس از جمع آوري اطلاعات با استفاده از پرسشنامه، براي آزمون فرضيات پژوهش از مدل سازي معا دلات ساختاري استفاده شده است. نتايج به دست آمده نشان مي دهد كه متغيرهاي جو سازماني، ساختار سازماني و پشتيباني فناوري اطلاعاتي و ارتباطي بر تسهيم دانش تأثير مثبت و معنادار دارند. نتايج به دست آمده از آزمون فرضيات فرعي حاكي از آن است كه متغيرهاي تمركزگرايي، نگرش مدير ارشد، استفاده پذيري و سهولت پذيري فناوري اطلاعاتي و ارتباطي، سيستم پاداش دهي، يادگيري سازماني بر تسهيم دانش تأثير مثبت و معنادار داشته اند.**

**اخوان و سرخوش (1394) در مطالعه ای با عنوان « بررسي عوامل انگيزشي و سازماني مؤثر بر شكل گيري رفتار تسهيم دانش ميان كاركنان(مطالعة موردي در يك مركز تحقيق و توسعة صنعتي)» با هدف بررسي عوامل انگيزش فردي و سازماني مؤثر بر شكل گيري رفتار تسهيم دانش در يك مركز تحقيق و توسعة صنعتي از طريق تركيب دو نظرية رفتار برنامه ريزي شده و نظرية مبادلة اجتماعي مي باشد. روش تحقيق از نوع توصيفي- پيمايشي بوده و ابزار گردآوري اطلاعات پرسشنامه مي باشد. براي آزمون فرضيه ها نيز از روش حداقل مربعات جزئي** (PLS) **استفاده شد. نتایج تجزيه و تحليل 85 دادة گردآوري شده از جامعة آماري، اثر منفي ادراك از دست دادن قدرت دانش و اثر مثبت ادراك لذت بردن از كمك به ديگران و ادراك افزايش شهرت را بر نگرش نسبت به تسهيم دانش تأييد نمود. همچنين، نتايج تحقيق نشان داد كه نگرش نسبت به تسهيم دانش و هنجارهاي ذهني منجر به افزايشِ قصد تسهيم دانش در كاركنان شده و اين قصد در نهايت، موجب افزايش رفتار تسهيم دانش در كاركنان مي شود. علاوه بر اين، نتايج تحقيق از اثر معنادار عوامل سازماني جو سازماني و تسهيلات فناوري اطلاعات و ارتباطات به ترتيب بر هنجارهاي ذهني و كنترل رفتاري درك شده حمايت نمود.**

**قلیچلی و اسدی قره باغی (1394) در مطالعه ای با عنوان « تاثير نيت و شايستگي هاي تسهيم دانش بر عملكرد شغلي مديران سازمان هاي پروژه محور (مطالعه موردي: شركت مديريت توسعه صنايع پتروشيمي)» به بررسي و سنجش عملكرد وب بر اشتراك دانش است و اينكه وب چه تاثيري بر ساختار اشتراك دانش سازمان ها دارد. اين مقاله از نوع موردكاوي است و با روش كتابخانه اي انجام شده است. اشتراك دانش به كاهش هزينه هاي توليد، اتمام سريع تر پروژه هاي مرتبط با توسعه محصول جديد، عملكرد بهتر گروه ها و ايجاد قابليت هاي نوآورانه در عملكرد سازمان ها منجر مي شود. وب مجموعه اي از رويكردهاي جديد ، توسعه اي و انعطاف پذير براي سيستم هاي توليد محتوا در فضاي اينترنت است كه مي تواند به كاهش هزينه هاي توليد و پردازش اطلاعات، افزايش آگاهي عمومي و افزايش كارآيي سيستم ها منجر شود. ويژگي هاي ابزارهاي وب موجب تغييراتي در شيوه هاي تسهيم دانش شده است. اين تغييرات را مي توان در هفت حوزه دسته بندي كرد: تغيير در دامنه تسهيم دانش، تحول در نقش مديريت دانش، اصلاح در ساختار دانش، اصلاح در اعتبار و صحت دانش، تحول در ماهيت تسهيم دانش، تغيير در نقش و درك ابزارهاي تسهيم دانش، و اصلاح در پروژه های دانشی.**

**با ظهور فناوري هاي وب ، كاربردهاي نويني از به اشتراك گذاري اطلاعات و تسهيم دانش به وجود آمده و موجب شده مردم عادت هاي رفتاري جديدي را در كارها و فعاليت هاي روزمره پيدا كنند. اين افراد روزانه فناوري وب را به طور عمومي يا در فضاي خصوصي خود به كار مي گيرند و اشتياق دارند بتوانند در هر زمان و مكان به سادگي و به سرعت به اطلاعات و دانش مورد نظرشان بدون ترس از پيچيدگي ها و سلسله مراتب سازماني دست پيدا كنند.**

**رومیانی و همکاران (1394) در مطالعه ای با عنوان « تاثير تسهيم دانش بر چابكي سازماني كاركنان آموزشي و پژوهشي با نقش ميانجي هوش سازماني (مورد: دانشگاه علوم پزشكي تهران) » به هدف تبيين نقش تسهيم دانش بر چابكي سازماني با نقش ميانجي هوش سازماني در كاركنان دانشگاه علوم پزشكي تهران پرداختند. اين تحقيق از نوع توصيفي- علي و جامعه آماري آن شامل كليه كاركنان معاونت هاي آموزشي و پژوهشي دانشگاه علوم پزشكي تهران در سال 1393 مي باشد كه از بين آن ها 144 نفر به روش نمونه گيري تصادفي طبقه اي به عنوان نمونه انتخاب شده است. در اين پژوهش، به منظور جمع آوري داده ها از سه پرسشنامه، به ترتيب پرسشنامه محقق ساخته تسهيم دانش، پرسشنامه محقق ساخته چابكي سازماني و پرسشنامه استاندارد هوش سازماني آلبرخت (2002)، استفاده شده است، روايي صوري و محتوايي پرسشنامه ها به تاييد متخصصين و پايايي آنها نيز با استفاده از ضريب آلفاي كرونباخ به ترتيب 79/. ، 82/. ، و 83/. محاسبه گرديد. براي تجزيه و تحليل داده ها از آمار توصيفي و مدل يابي معادلات ساختاري با استفاده از نرم افزارهاي آماري**

spss **و** lisrel **استفاده شده است. نتايج پژوهش حاكي از آن است كه ، مدل تحقيق از برازش نسبتاً مطلوبي برخوردار مي باشد. همچنين پس از اجراي مدل مشخص گرديد كه تسهيم دانش با ضريب مسير (77 /0=**Y**) بر چابكي سازمان و با ضريب مسير (64 /0=**γ**) بر هوش سازمان تاثير گذار بوده است. همچنين مشخص گرديد كه تسهيم دانش با ضريب مسير (50/0=**γ**) به صورت غير مستقيم بر چابكي سازماني كاركنان آموزشي و پژوهشي دانشگاه علوم پزشكي تهران تاثير گذار بوده است.**

**تقوی فرد و همکاران (1394) در مطالعه ای با عنوان « چارچوبي براي شناسايي و گروه بندي ابزارهاي تسهيم دانش:(مورد مطالعه : گروه مپنا)» به دنبال ارائه چارچوبي براي شناسايي و گروه بندي سازوكار هاي نشر دانش هستند كه به يادگيري و استفاده از تجارب و تخصص كاركنان درگير در پروژه ها كمك مي كند. بر اين اساس به معرفي چارچوبي براي مقايسه سازوكار هاي نشر دانش كه به طور عموم در سازمان هاي پروژه محور استفاه مي شود، پرداخته اند. در اين مقاله به بررسي دو بعد «سازوكار هاي كدگذاري شده در مقابل سازوكار هاي شخصي سازي» و «سازوكار هاي فردي در مقابل اجتماعي» در قالب يك ماتريس پرداخته شده است كه سپس نحوه تعامل اين سازوكار ها با يكديگر تشريح مي شود. نتایج نشان داد سازوكار هاي نشر دانش فردي غيررسمي و غير ساخت يافته اند. در مقابل سازوكار هاي نشر دانش اجتماعي رسمي، ساخت يافته و توام با امور روزمره سازماني هستند.**

**یوسفی امیری و همکاران (1394) در مطالعه ای با عنوان « بررسي نقش ويژگي هاي شخصيتي در تسهيم دانش (مورد مطالعه: دانشجويان شاغل دانشكده مديريت دانشگاه تهران)» رابطه ميان ابعاد مدل پنج عاملي شخصيت (برون گرايي، سازگاري، وظيفه شناسي، روان رنجوري، گشودگي در برابر تجربه) و رفتار تسهيم دانش را مورد بررسي قرار دادند تا به مديران و سازمان ها در پياده سازي موثر تسهيم دانش كمك كنند. بدين منظور پرسشنامه اي براي سنجش اين متغيرها طراحي شد و پس از اطمينان از پايايي و روايي با اجراي تحليل عاملي تاييدي، در ميان نمونه اي متشكل از 332 نفر از دانشجويان دانشكده مديريت توزيع شد. روش تحقيق پيمايشي– همبستگي و به طور مشخص مبتني بر مدل معادلات ساختاري است. يافته هاي تحقيق نشان داد بعد سازگاري بر تسهيم دانش اثر مثبت و معنا دار، اما بعد روان رنجوري بر تسهيم دانش اثر منفي و معنادار دارد.**

**قلی پور و همکاران (1394) در مطالعه ای با عنوان « ارتقاي توانمندسازي روان شناختي در پرتو تسهيم دانش  » به بررسي رابطه توانمندسازي روان­شناختي و تسهيم دانش كاركنان پرداخته اند. اين پژوهش از نظر نحوه گردآوري داده ها، توصيفي- پيمايشي، و از نظر مقاصد پژوهش، كاربردي است. جامعه آماري اين تحقيق، 387 نفر از كاركنان آموزش وپرورش استان مازندران مي­باشند، كه 172 نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. براي جمع آوري داده­ها، پرسشنامه­هاي استاندارد به كار گرفته شد، و تجزيه وتحليل داده­ها با نرم­افزارهاي** SPSS **و** LISREL **انجام گرفت. يافته­ها نشان مي­دهد بين توانمندسازي روان­شناختي و همه ابعاد تسهيم دانش ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. با توجه به نتايج مشاهده شده، تسهيم دانش عاملي بسيار قوي است، كه به توانمندسازي رواني كاركنان منجر مي­شود.**

**کفاشپور و همکاران (1394) در مطالعه ای با عنوان « اثر حمايت هاي دانشي ادراك شده سازماني توسط پرستاران بر تسهيم دانش حرفه اي انان: مطالعه موردي  » که هدف از انجام آن، بررسي اثر حمايت هاي دانشي ادراك شده پرستاران بر رفتار تسهيم دانش آن ها است.    
اين مطالعه از نوع پيمايشي – علي است كه در سال( 1393) در يكي از بيمارستانهاي شهر ياسوج انجام شده است. تمام پرستاران (104 نفر ) بطور سرشماري در اين مطالعه شركت داشتند. جهت گردآوري داده هاي از دو پرسشنامه حمايت سازماني ادراك شده از پرسشنامه(** Donate **و** Guadamillas 2011**) و براي رفتار تسهيم دانش نيز از پرسشنامه** Huang **و همكاران(2013) استفاده گرديد. آزمون روايي همگرا براي آنها بترتيب بين( 6/0تا 67 /0 ) ومحاسبه ضريب آلفاي كرونباخ براي پايايي نيز به ترتيب( 71/0 و 76/0 ) بوده است. داده هاي حاصل از (98) پرسشنامه( 94% برگشت) با استفاده از آزمون هاي توصيفي (نرم افزار** SPSS**) و همچنين مدل سازي معادلات ساختاري مبتني بر واريانس (نرم افزار** Smart PLS**) مورد تحليل قرار گرفتند. نتایج نشان داد در ميان مولفه هاي حمايت دانشي ادراك شده پرستاران، تنها جو سازماني دانش آفرين بر انگيزه تسهيم دانش ميان آن ها تاثير معني داري داشت (**beta=0.41 T=3.86**). ولي ساير مولفه هاي ؛ اقدامات مديريت منابع انساني و سرپرستي دانش گرا، فاقد چنين تاثيري بودند (**T**<1.96). هم چنين انگيزه پرستاران به تسهيم دانش خود (**beta=0.52 T=4.06**) و وجود فرصت هاي تسهيم دانش براي آن ها (**beta=0.30T=2.64**) نيز به صورت فزاينده اي بر رفتار تسهيم دانش آن ها تاثيرگزار بودند.   
صفاجو و همکاران (1394) در مطالعه ای با عنوان « تاثير مولفه هاي هوش هيجاني بر تسهيم دانش استراتژيك: موردكاوي مديريت اكتشاف شركت ملي نفت ايران  » که هدف از این پژوهش ، ارائه ي مدلي براي بررسي تاثير مولفه هاي هوش هيجاني بر تسهيم دانش است، پرداخته اند. در اين پژوهش از مدل هوش هيجاني بار-آن و مولفه ي دانشِ استراتژيكِ مدلِ تسهيمِ دانشِ ديكسون استفاده شده است. پژوهش فوق در مديريت اكتشاف شركت ملي نفت ايران مورد بررسي قرار گرفت و براي تحليل نتايج از نرم افزار** Smart PLS **استفاده شد. بررسي مدل پيشنهادي بيانگر تاييد رابطه ي معنادار برخي از مولفه هاي هوش هيجاني بر تسهيم دانش استراتژيك است. نتايج نشان داد كه مولفه هايي چون روابط ميان فردي، كنترل استرس يا فشار رواني و خُلق عمومي افراد سازمان، مي تواند به غني سازي تسهيم دانش استراتژيك كمك كند و البته مولفه هايي مانند سازگاري و يا مولفه هاي درون فردي، تاثير معناداري را بر این حوزه نشان ندادند.**

2-18-2-پیشینه لاتین

چاو و چن[[104]](#footnote-104) (2008) در پژوهش خود به بررسی نقش شبکه های اجتماعی، اعتماد اجتماعی و هدف های تسهیم دانش در سازمان پرداختند و این نتیجه به دست آمد که نقش مثبت و تاثیرگذار این عوامل در سازمان ها می تواند تاثیر بسزایی در نگرش افراد به تسهیم دانش و در نتیجه تعاملات بیشتر افراد با هم داشته باشد.

وایتسونتی[[105]](#footnote-105) (2008)به بررسی رابطه تعاملات اجتماعی و تسهیم دانش در تعاملات اجتماعی پرداخته است. وی به بررسی تأثیر عوامل اجتماعی نظیر اعتماد، حمایت های بین فردی، نگرش نسبت به تسهیم دانش بر تسهیم دانش پرداخته است. او دریافت که سطح اعتماد بین فردی به بهبود نگرش نسبت به تسهیم دانش و در نتیجه بهبود رفتار تسهیم دانش منجر می شود.

پریرخ و همکاران(2008) در پژوهشی با عنوان«شناسایی نیازمندیهای تسهیم دانش در کتابخانه های دانشگاهی» با هدف ارزیابی وضعیت موجود تسهیم دانش در کتابخانه های دانشگاه و استفاده از رویکرد کمی نشان دادند که در اغلب کتابخانه های مورد بررسی تسهیم دانش کاملا دوستانه است و اکثر کتابداران ارزش تسهیم دانش را درک کرده اند . نتایج همچنین تایید می کنند که دانشی که آنها بکار میبرند عمدتا دانش نامشهود است.

**کیم و جو[[106]](#footnote-106) (2008) در تحقیقی که بر روی نگرش نسبت به تسهیم دانش در بین اعضای هیئت علمی انجام گرفت، عوامل اعتماد میان اعضا، روابط اجتماعی باز افراد با همدیگر، همکاری میان افراد، وجود سیستم های مشوق به تسهیم دانش در دانشگاه، از دیدگاه اعضا نسبت به تسهیم دانش موثر دانسته شد و رابطه مثبت و معنی داری میان اعتماد، همکاری اعضا و وجود سیستم های تشویقی در فضای دانشگاه با نگرش اعضا نسبت به تسهیم دانش به دست آمد.**

**چاتزوقلو و ورایماکی [[107]](#footnote-107) (2009) در تحقیق خود، رفتار به اشتراک گذاری دانش کارکنان یک بانک یونانی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج این تحقیق بیانگر آن بود که بین نگرش، هنجارهای انتزاعی و کنترل رفتاری ادراک شده با قصد به اشتراک گذاری دانش موثرترین عامل در قصد به اشتراک گذاری دانش شناخته شده است.**

**چاتزقلو و ورایماکی[[108]](#footnote-108)(2009) در پژوهشی با عنوان« رفتار تسهیم دانش کارکنان بانک در یونان» با هدف توسعه توافق عوامل موثر بر رفتار تسهیم دانش کارکنان در چارچوب سازمانی و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش نشان دادند که قصد تسهیم دانش عمدتا توسط نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش و هنجارهای ذهنی تحت تاثیر قرار می گیرد.**

**سینز و ریورا[[109]](#footnote-109) (2009) در تحقیقی میزان اثر مکانیزم های نو آوری بر توانمندی های نوآوری در سازمان ها را اندازه گیری کرده است. همچنین به تحلیل میزان همبستگی هر یک از ابعاد توانمندی نوآوری با خلق ارزش و نیز به بررسی نقش تکنولوژی به عنوان یک میانجی در این رابطه پرداخته است. این تحقیق در شرکت های تولیدی بیش از 50 کارمند- که دارای واحد تحقیق و توسعه می باشند- در اسپانیا انجام شده است و نتایج آن نشان داده است که تسهیم دانش موضوع بسیار مهمی در ارتقای توانمندی نوآوری می باشد. با این حال بسته به ابعاد ظرفیت نوآوری و تکنولوژی مورد استفاده، نوع تسهیم دانش به کار رفته بسیار موثر و مهم خواهد بود.**

**توحید نیا و موسی خانی(2010) در پژوهشی با عنوان«رفتار تسهیم دانش و پیش بین آنهای آن» با هدف بررسی ارزیابی تاثیر عوامل مختلف بر ارائه و گردآوری دانش و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش نشان دادند که خود کارآمدی درک شده و روابط متقابل پیش بینی تاثیر مثبت بر نگرش نسبت به اشتراک دانش دارند،پاداش بیرونی مورد انتظار رابطه معنی داری را با نگرش به اشتراک گذاری دانش نشان نمی دهد، جو سازمانی سازمانی تاثیر مثبت در هنجارهای ذهنی در مورد به اشتراک گذاری دانش دارد و در نهایت میزان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات منعکس کننده اثر مثبت بر رفتار به اشتراک گذاری دانش میباشد.**

**ژو و همکاران(2010) در پژوهشی با عنوان« جو تیم،رهبری توانمند ساز و تسهیم دانش« با هدف بررسی تاثیر جو تیم و رهبری توانمند ساز بر رفتار تسهیم دانش اعضای تیم و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش نشان دادند که جو تیم و رهبری توانمند ساز بطور معناداری بر رفتار تسهیم دانش فردی بوسیله تحت تاثیر قراردادن نگرش آنان نسبت به تسهیم دانش موثر است.**

**سالازار[[110]](#footnote-110)(2010) در پژوهشی با عنوان«توانمندسازها و محدودیت های خلق ، تسهیم و کاربرد دانش: مطالعه موردی: شبکه های حمایتی سیاسی«با هدف توسعه و اعتبارسنجی به چارچوب در مورد توانمندسازها و محدودیت های خلق، تسهیم و کاربرد دانش، بوسیله تجزیه و تحلیل چگونگی توانمندسازها و محدودیت در یک محیط اطلاعاتی خاص - شبکه های حمایتی - تاثیر هر یک از مراحل فرایند دانش و استفاده از رویکرد کیفی در پژوهش نشان دادند که مهترین توانمندسازها درون سازمانی هستند و در مرحله کاربرد دانش تمرکز می کنند.محدودیت های مرتبط با فرهنگ سازمانها، ترجیحات پردازش اطلاعات فردی و سیاست نقش مهمی ایفا میکنند.چارچوب اعتبار سنجی میتواند پس از توضیح چگونگی محدودیت های موثر مراحل خاص خلق،تسهیم و کاربرد دانش و ماهیت این محدودیت ها فرهنگ سازمانی خاصی را تحت شعاع قرار دهد.**

**کاو و زیانگ [[111]](#footnote-111)(2010) در پژوهشی با عنوان« تاثیر حکمرانی دانش بر تسهیم دانش» با هدف بررسی تاثیر حکمرانی دانش، حکمرانی دانش رسمی و غیر رسمی، بر تسهیم دانش و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش نشان دادند که که حکمرانی دانش، از جمله حکمرانی دانش رسمی و غیر رسمی ، نقش کلیدی در به اشتراک گذاری دانش ایفا می کند. ثانیا نفوذ اجتماعی نقش میانجی در حکرانی دانش غیر رسمی و اشتراک گذاری دانش دارد،سوما تاثیر نفوذ اجتماعی یک نقش میانجی گرانه جامعی بین حکمرانی دانش رسمی وتسهیم دانش ایفا میکند.**

**لیو [[112]](#footnote-112)(2011) در پژوهشی با عنوان«تاثیر سبک های ارتباط سازمانی بر سطح تسهیم دانش» با هدف بررسی اثر سبک ارتباط سازمانی (روابط کارکنان با همکاران، سرپرستان، و سازمان) در تسهیم دانش در شرکت های با تکنولوژی بالا و استفادهاز رویکرد کمی در پژوهش نشان دادند که یک سازمان باید روابط بین کارکنان به منظور بهبود تسهیم دانش در سازمان را ایجاد و حفظ نماید.**

**محمد فتحی و همکاران(2011) در پژوهشی با عنوان«عوامل کلیدی به اشتراک گذاری دانش در یک شرکت تولید قطعات الکترونیکی در مالزی» با هدف بررسی عوامل موثر بر نگرش به اشتراک گذاری در مالزی ، با تاکید بر شرکت تولیدی و چگونگی این نگرش بر تمایل به اشتراک گذاشتن دانش و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش نشان دادند که جمع گرایی ، شبکه های اجتماعی، اعتماد اجتماعی، هدف مشترک، سیستم های تشویقی، و خودکارآمدی تاثیر معناداری بر تسهیم دانش دارد و انحصار طلبی تاثیر منفی بر قصد تسهیم دانش در شرکتهای تولیدی مالزی دارد.**

**شی و جولر [[113]](#footnote-113)(2011) در تحقیق خود به بررسی رفتار اشتراک گذاری دانش بین دبیران درس زبان انگلیسی در مدارس تایوان پرداختند. بر اساس این نتایج تحقیق، نگرش، هنجارهای انتزاعی و کنترل رفتاری ادراک شده به صورت معنی داری تمایل رفتاری دبیران را جهت اشتراک گذاری دانش تحت تاثیر قرار می دهند. در این مطالعه از این که میانگین تمام متغیرهای مورد بررسی بین 21/3 تا 28/4 قرار داشتند وضعیت به اشتراک گذاری دانش در هیچ یک از سازه های مدل رفتار برنامه ریزی شده نامطلوب نبوده است این موضع بیانگر نگرش مثبت دبیران درس زبان انگلیسی به فرآیند اشتراک گذاری دانش می باشد.**

**چن و همکاران[[114]](#footnote-114) (2012) نشان داد که نگرش عامل کلیدی در تمایل به تسهیم دانش است. همچنین خودکارآمدی یکی از عوامل اصلی تاثیرگذار بر رفتار تسهیم دانش به شمار می رود.**

**وانگ و وانگ[[115]](#footnote-115) (2012) رابطه بين تسهيم دانش، نوآوري و عملکرد را در 89 شرکت با تکنولوژي بالا در چين بررسي کرده اند. نتايج پژوهش آنها نشان داد که اقدامات تسهيم دانش(ضمني و صريح) روي نوآوري و عملکرد تاثيرگذار است. تسهيم دانش صريح تاثير معنادار بيشتري روي سرعت نوآوري و عملکرد مالي دارد؛ در حالي که تسهيم دانش ضمني تاثير معنادار بيشتري روي کيفيت نوآوري و عملکرد عملياتي دارد.**

**ویک رامسینگ و ویدیارانته[[116]](#footnote-116)(2012) در پژوهشی با عنوان«تاثیر اعتماد بین فردی، حمایت رهبر تیم، پاداش، و مکانیزم های اشتراک گذاری دانش در به اشتراک گذاری دانش در تیم های پروژه« با هدف بررسی تاثیر اعتماد بین فردی، حمایت رهبر تیم، پاداش، و مکانیزم های اشتراک گذاری دانش در به اشتراک گذاری دانش در تیم های پروژه توسعه نرم افزاری درسریلانکا و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش نشان دادند که اعتماد بین فردی و پاداش اثر مثبت و معناداری بر تسهیم دانش دارند.گرچه پیش بینی شده بود که حمایت رهبر تیم می تواند یک پیش بین قابل توجهی در به اشتراک گذاری دانش باشد.اما نتایج رابطه مثبت و معنادار را نشان نداده است .همچنین نتایج پژوهش آنها نشان داد که «ارتباطات گروه کاری » و «تعامل شخصی» اثرات مثبت و معناداری در به اشتراک گذاری دانش دارند.**

**نورالدین[[117]](#footnote-117) و همکاران (2012) در تحقیق خود به بررسی رفتار به اشتراک گذاری دانش بین اعضای هیات علمی دانشگاه در مالزی پرداختند. هدف از این مطالعه شناسایی عوامل موثر بر رفتار به اشتراک گذاری دانش و همچنین بررسی سطح نگرش، هنجارهای انتزاعی و کنترل رفتاری ادراک شده نسبت به اشتراک گذاری دانش بود. یافته های مطالعه نشان داد، کنترل رفتاری ادراک شده موثرترین عامل در تعیین رفتار به اشتراک گذاری دانش می باشد. در راستای پاسخ به هدف دوم تحقیق مشخص گردید که نگرش نسبت اشتراک گذاری دانش با میانگین 15/4 و کنترل رفتاری ادراک شده با میانگین 36/4 در سطح ایده آل قرار دارند و قصد با میانگین 75/3 ، رفتار با میانگین 78/3 و هنجارهای انتزاعی با میانگین 77/3 دارای سطح نسبتا مطلوبی در اشتراک گذاری دانش می باشند. همبستگی درونی و قابلیت اطمینان بالای داده ها در این تحقیق نشان داد که متغیرهای پژوهش ابزار قابل اعتمادی جهت اندازه گیری رفتار به اشتراک گذاری دانش می باشد.**

**لیائو و همکاران[[118]](#footnote-118)(2013) در پژوهشی با عنوان «بررسی تسهیم دانش در جوامع مجازی» با هدف پیشنهاد چهار عامل هدایت کننده :یعنی انگیزه سودمندی ، انگیزه لذت، کنترل عقیده (خودکارآمدی) و نیروی زمینه(فرهنگ تسهیم دانش)، به عنوان عامل محرک نگرش کاربران نسبت به تسهیم دانش و استفاده از رویکرد کمی نشان دادند که نگرش افراد نسبت به دانش توسط هر چهار عامل کلیدی تعیین می شود: انگیزه سودمندی (روابط متقابل، شهرت)، انگیزه لذت (لذت بردن از کمک)، کنرتل عقیده (خودکارآمدی) و نیروی زمینه (فرهنگ تسهیم دانش). نگرش کاربران، خودکارآمدی و فرهنگ تسهیم دانش تاثیر مداوم بر قصد تسهیم دانش دارد.**

**اخوان و همکاران(2013) در پزوهشی با عنوان« توسعه مدل تسهیم دانش برای مراکز تحقیقاتی» با هدف ارائه مدل تسهیم دانش در مراکز تحقیقاتی که تسهیم دانش را در بین کارکنان تسهییل نماید و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش نشان دادند که عوامل انگیزشی درونی و بیرونی و تمایل به روش های تسهیم دانش نقش مهمی در رفتار تسهیم دانش دارد.**

**ویترسپون و همکاران[[119]](#footnote-119)( 2013) در پژوهشی با عنوان «مفروضات تسهیم دانش سازمانی: فراتحلیل و نقد» با هدف ارائه خلاصه عوامل تعیین کننده نیتها و رفتارهای تسهیم دانش فردی در سازمان ها و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش نشان دادند که متغیرها در هرسه دسته از طبقه مفروضات نقش موثری در نیتمندی ها و رفتارهای تسهیم دانش دارد.نتایج همچنین نشان میدهد تسهیم دانش در فرهنگ جمعگرا بیشتر از فرهنگ فردگرا میباشد.**

**کیو[[120]](#footnote-120)(2013) در پژوهشی با عنوان«چگونگی تاثیر مزایای مورد انتظار و اعتماد بر تسهیم دانش» با هدف بررسی عواملی که موجب بهبود تسهیم دانش میشوند و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش نشان داد که اعتماد در محیط کار نقش میانجی در رفتار تسهیم دانش سازمانی دارد.یافته های او همچنین نشان داد که اهمبستگی معنی داری بین منافع شخصی مورد انتظار از طریق تسهیم دانش و توسعه اعتماد در محیط کار وجود دارد.**

**فریرا و فرانسیسکا[[121]](#footnote-121)(2014) در پژوهشی با عنوان«فرهنگ دانش محور و تسهیم دانش: نقش میانجی تمایل به اعتماد« با هدف ارزیابی اینکه اگر فرهنگ دانش محور تسهیم دانش را به همان اندازه در تمامی کارمندان با سطوح مختلف از تمایل اعتماد پرروش میدهد ویژگی فردی پایدار است. و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش نشان دادند که فرهنگ دانش محور ،تنها تسهیم دانش را در افراد با سطح بالایی از تمایل به اعتماد ترویج میکند .بنابراین برای افراد با سطوح پایین تمایل اعتماد، فرهنگ دانش محوری هیچ تاثیری در تسهیم دانش ندارد.**

**بواتنگ و همکاران[[122]](#footnote-122)(2015) در پژوهشی با عنوان« اثر متغیرهای جمعیت شناختی بر تسهیم دانش» با هدف مشخص کردن نقش متغیرهای جمعیت شناختی در به اشتراک گذاری دانش در میان معلمان با استفاده از رویکرد کمی نشان دادند که که معلمان مرد سهم بیشتری از دانش خود را نسبت به معلمان زن به اشتراک میگذارند.**

**چانگ[[123]](#footnote-123) و همکاران(2015) در پژوهش خود با عنوان «بررسی مفروضات موثر بر قصدهای تسهیم دانش کارکنان بخش مدیریت میانی در زمینه پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع» با هدف بررسی انگیزه های تاثیر گذار بر قصد تسهیم دانش کارکنان بخش مدیریت میانی در حوزه پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش نشان دادند که روابط دوجانبه پیش بینی شده،اصول اخلاقی ادراک شده، و خودکارایی تاثیر معناداری بر نگرش های نسبته به تسهیم دانش دارند و اینکه هنجارهای ذهنی تاثیر معناداری در قصد تسهیم دانش در زمینه اجرای مدیریت کیفیت جامع دارد.**

**تانگاراجا[[124]](#footnote-124) و همکاران(2015) در پژوهشی با عنوان«پرروش رفتار تسهیم دانش میان مدیران بخش عمومی :ارائه مدلی برای خدمات بخش عمومی مالزی» با هدف ارائه مدل رفتار تسهیم دانش میان مدیران بخش عمومی مالزی و استفاده از رویکرد کمی در پژوهش سه عامل پیش بین بالقوه رفتار تسهیم دانش میان مدیران بخش عمومی مالزی را شناسایی نمودند: عوامل انگیزشی درونی ، عوامل انگیزشی بیرونی و عوامل جامعه پذیر سازمانی.پژوهشگران تعهد سازمانی را به عنوان متغیر میانجی بین پیش بینی شده و رفتار تسهیم دانش (گردآوری دانش) پیشنهاد می کند.**

**یان و چن (2016) در مطالعه ای با عنوان «اشتراک دانش در جانعه پزشکی در اینترنت»اشتراک دانش را در جامعه مجازی چین با بکارگسری روش معادلات ساختاری در بین 232 نفر از کاربران مورد بررسی قرار دادند. نتایج پژوهش آنان نشان داد بین مولفه های احساس مفید بودن و خودکارآمدی و حمایت اجتماعی ادراک شده، افزایش وجه اجتماعی بر قصد اشتراک دانش تاثسر مثبت دارد.**

**2-19-جمع بندی**

اشتراک دانش، عنصر کلیدی برنامه های مدیریت دانش کارآمد و موثر است. (ریگ،2005). اشتراک هدفمند دانش در سازمان ها به یادگیری سریع تر فردی و سازمانی منجر گشته، خلاقیت را توسعه می دهد و در نهایت به بهبود عملکرد فرد و سازمان می انجامد. بر این اساس است که سازمانها اشتراک دانش را تقویت و کارکنان خود را به این امر تشویق می کنند. (کینگ،2001). چون افراد، به طور معمول کاری را انجام می دهند که به انجام آن گرایش دارند، انتظار می رود افراد زمانی علاقه مند به اشتراک دانش باشند که گرایش مثبتی نسبت به آن پیدا کنند (آجزن،1991 و گائو،2004). لذا در پژوهش حاضر با بررسی ادبیات موضوع و با به کارگیری مدل چانگ **«**عوامل موثرتمايل تسهیم دانش در بانک صادرات استان مازندران»به وسیله متغیرهای نگرش به تسهیم دانش، تمایل به تسهیم دانش، روابط متقابل پیش بینی شده، اصول اخلاقی ادراک شده، خودکارآمدی، هنجارهای ذهنی مورد بررسی قرار می گیرد.

فصل سوم

**روش تحقیق**

**3-1-مقدمه**

به طور کلی هر تحقیق و پژوهش در پی حل مشکل یا مساله ای به وجود می آید. مشکل و مساله است که سوالاتی را در ذهن پژوهشگر به وجود می آورد و موجب پیدایش فرضیاتی می شود. و پژوهشگر با جمع آوری آمار و اطلاعات و تجزیه و تحلیل آن سعی در پاسخ به سوالات پژوهش و تایید یا رد فرضیات می پردازد. لذا جمع آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل آنها از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است. پایه ی هر علمی روش شناخت است و اعتبار و ارزش قوانین علمی به روش شناختی مبتنی است که در آن علم به کار می رود. (خاکی،1384).

در این فصل از پژوهش حاضر، ابتدا به معرفی روش تحقیق و ویژگی آن، جمعیت و نمونه آماری و شیوه جمع آوری اطلاعات، بررسی روایی و پایایی ابزار گرد آوری داده ها خواهیم پرداخت. و سپس به نحوه تجزیه و تحلیل داده ها خواهیم پرداخت.

**3-2- روش تحقیق**

روش پیمایشی در این پژوهش مورد استفاده قرار می گیرد. مزیت پیمایش[[125]](#footnote-125) بر روش های دیگر، در کارآمدی و قدرت توصیف مناسب ویژگی های واحدهای تحلیل و مقایسه ی دقیق خصوصیات آن ها به کمک استنباطات علی است که در پی دستیابی به اهداف علمی، با تاکید بر عملکرد بهتر و مطلوبیت فعالیت ها انجام می پذیرد. خصیصه ای که موجب می شود کوشش افراد برای کسب اطلاعات و دانش منجر به تحقیق کاربردی شود، وجود هدف و مقصود است. روش پیمایشی از نوع تحقیق توصیفی است. در این روش، جمع آوری اطلاعات به طور مستقیم از افراد انجام شود. (کالتون و موزر[[126]](#footnote-126)،1386)

پژوهش حاضر از نظر هدف، جزء تحقیقات کاربردی؛ هدف تحقیقات کاربردی توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است. در واقع تحقیقات کاربردی به سمت کاربرد عملی دانش هدایت می‌شود .

از نظر ویژگی‌های موضوعی جزء تحقیقات توصیفی؛ تحقیقات توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آن‌ها توصیف کردن شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است.

این پژوهش به دنبال تببین عوامل موثرتمايل تسهیم دانش در بانک صادرات استان مازندران می باشد.

**3-3-روش گردآوری داده ها**

-پرسشنامه: برای گرداوری اطلاعات پیمایشی از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه ی پژوهش، از مقدمه ای کوتاه به جهت راهنمایی و اطمینان خاطر آزمودنی ها، همراه با طرح ویژگی های فردی پاسخگویان به صورت محدود برخوردار است. سوالات پرسشنامه به شکل بسته بوده و فضای لازم برای سایر موارد نیز در نظر گرفته شده است. با حضور در مکان های مورد تحقیق، توسط پرسشگران مجرب که از قبل با چگونگی کسب اطلاعات و توجیه جامعه آماری کاملا آشنا گردیدند و نیز با انجام مصاحبه با کارشناسان، در مدت زمان در نظر گرفته شده، جمع آوری اطلاعات میسر خواهد شد.

برای جمع آوری اطلاعات و داده های پژوهش«عوامل موثر بر تسهیم دانش در بانک صادرات» از پرسشنامه چانگ (2015) استفاده شده است. این پرسشنامه دارای 21 سوال است که هر یک از ابعاد شش گانه موثر بر تسهیم دانش که شامل:خودکارآمدی، نگرش نسبت به تسهیم دانش، تمایل به تسهیم دانش،هنجارهای ذهنی، اصول اخلاقی ادراک شده،روابط متقابل پیش بینی شده را مورد ارزیابی قرار می دهد.

در جدول (3-1) متغیرهای پژوهش به همراه تعداد گویه های مربوط به سنجش هر یک از متغیر ها در پرسشنامه نشان داده شده است.

**جدول 3-1-متغیرها و تعداد گویه های پرسشنامه**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ردیف | نام متغیر | شماره سوالات در پرسشنامه | منبع |
| 1 | خودکارآمدی | 3-1 | چانگ،2015 |
| 2 | نگرش نسبت به تسهیم دانش | 6-4 |
| 3 | هنجارهای ذهنی | 10-7 |
| 4 | تمایل نسبت به تسهیم دانش | 15-11 |
| 5 | روابط متقابل پیش بینی شده | 18-16 |
| 6 | اصول اخلاقی ادراک شده | 21-19 |

**3-4-جامعه آماری**

جامعه اماری عبارتست از مجموعه ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند.(سرمد و بازرگان،1380) تعریف جامعه آماری باید جامع و مانع باشد. یعنی این تعریف باید چنان بیان شود که از نقطه نظر زمانی و مکانی همه واحدهای مورد مطالعه را در بر گیرد و در ضمن، با توجه به آن، از شمول واحدهایی که نباید به مطالعه آنها پرداخته شود جلوگیری به عمل آید.

جمعیت آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان بانک صادرات استان مازندران در بازه زمانی گردآوری پرسشنامه طی اسفند ماه 1394 می باشد. در جدول (3-1) جامعه آماری شامل کارکنان بانک صادرات به تفکیک شهرستان و شعبه مورد نظر آورده شده است.

جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش شامل کارکنان بانک صادرات استان مازندران می باشد که جامعه آماری به سه حوزه غربی و مرکزی و شرقی تقسیم شد که براساس پراکندگی تعداد کارکنان در هر شعب این دسته بندی صورت گرفت. در جدول (3-2)جامعه آماری به تفکیک حوزه های مختلف نشان داده شده است.

**جدول3-2- جامعه آماری به تفکیک شهرستان و تعداد کارکنان**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| نام حوزه | تعداد شعب | تعداد کارکنان |
| غربی(تنکابن،رامسر،نوشهر و چالوس) | 28 | 385 |
| حوزه مرکزی(بابل ، بابلسر و محمود آباد و آمل) | 48 | 493 |
| حوزه شرقی (ساری و بهشهر و قائمشهر) | 35 | 405 |
| جمع | 111 | 1283 |

3-5-تعیین حجم نمونه

تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران به صورت زیر محاسبه گردید.

با توجه به مشخص بودن تعداد جامعه کارکنان که مجموعا 1283 نفر می باشد. از فرمول زیر برای تعیین تعداد نمونه کارکنان استفاده شده است که در آن حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران 298 نفر برآورد گردید.

 =  =298 (3-1) 

N **:** حجم جامعه آماري

n**:** حجم نمونه

Z **:** مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد که در سطح اطمینان 95 درصد، برابر 96/1 می باشد**.**

S :واریانس

D **:** مقدار اشتباه مجاز و برابر است با **05/0**

**3-5-2-روش نمونه گیری**

به دلایل مختلف محققان از سرشماری کل جامعه صرف نظر کرده، به تعداد محدودی از عناصر جامعه (نمونه) اکتفا می کنند. این دلایل در چهار دسته به شرح زیر طبقه بندی شده اند:

1. هزینه: اغلب نمونه اطلاعات قابل اعتمادی و مفیدی با هزینه کمتر از سرشماری فراهم می کند.
2. به روز بودن: نمونه اغلب اطلاعاتی بهنگام تر از سرشماری به دست می دهد.
3. درستی: نمونه اغلب اطلاعاتی به درستی و یا حتی درست تر از سرشماری فراهم می کند.
4. زمان: سرشماری کل جامعه آماری به زمان طولانی نیاز دارد.(آذر و مومنی،1380)

با توجه به آنچه گفته شد در این تحقیق برای انتخاب شعبه ها از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده شده است. یعنی ابتدا شعبات بانک صادرات در استان مازندران به سه حوزه (غربی، مرکزی و شرقی) تقسیم و در هر یک از این حوزه ها، شعبات بر اساس درجه طبقه بندی شده و سرانجام در هر حوزه و از هر درجه یک شعبه به تصادف انتخاب شده است و سپس برای انتخاب کارکنان از شعبات انتخابی که با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای برگزیده شده اند از روش نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس استفاده شده است تا پرسشنامه بین آنها توزیع شود.(خیرآذر و خداپرستی،1393)

در جدول (3-3) نحوه اختصاص حجم نمونه به هر یک از حوزه ها و شعبات بانک صادرات نشان داده شده است.

**جدول 3-3-نمونه گیری متناسب با حجم نمونه**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **طبقات مورد بررسی** | **کل شعب موجود در طبقه** | **سهم طبقه در جامعه** | **تعداد افراد نمونه متعلق به طبقه** | **تعداد شعبات انتخابی از هر طبقه** | **تعداد نمونه اختصاص یافته به هر شعبه در هر طبقه** |
| **حوزه 1** | **28** | **25%** | **70** | **7** | **10** |
| **حوزه 2** | **48** | **45%** | **140** | **20** | **7** |
| **حوزه 3** | **35** | **30%** | **88** | **11** | **8** |
| **مجموع** | **111** | **100%** | **298** | **38** |  |

**3-6- ابزار سنجش، پایایی و اعتبار پرسشنامه**

برای جمع آوری اطلاعات و داده های پژوهش«عوامل موثر بر تسهیم دانش در بانک صادرات» از پرسشنامه چانگ (2015) که دارای 21 گویه است. در جدول (3-3) نام متغیر و گویه های مربوط به سنجش هر یک از 6 متغیر خودکارآمدی، نگرش نسبت به تسهیم دانش، تمایل به تسهیم دانش،هنجارهای ذهنی، اصول اخلاقی ادراک شده،روابط متقابل پیش بینی شده که عوامل موثر بر تسهیم دانش در بانک صادرات را در پژوهش حاضر مورد سنجش قرار می دهد نشان داده شده است.

**جدول 3-4-متغیرها و تعداد گویه های پرسشنامه**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر | ردیف | **گویه ها** | منبع | |
| خودکارآمدی | 1 | به اشتراک گذاری دانشم به سایر اعضای سازمان در حل مشکلاتشان کمک خواهد کرد. | چانگ 2015 |
| 2 | تسهیم دانش من باعث پیشرفت و ترقی فرآیند کاری در سازمان خواهد شد. |
| 3 | به اشتراک گذاری دانش من به سازمان کمک خواهد کرد به اهداف عملکردی خود دست یابد. |
| نگرش نسبت به تسهیم دانش | 4 | به اشتراک گذاری دانش من با دیگر اعضای سازمان یک تجربه لذتبخش است. | چانگ 2015 |
| 5 | به اشتراک گذاری دانش برای من با دیگر اعضای سازمان ارزشمند است. |
| 6 | به اشتراک گذاری دانش من با دیگر اعضاء برایم خوشایند است. |
| هنجار های ذهنی | 7 | همکارانم همیشه فکر می کند من باید دانشم را با دیگر اعضای سازمان به اشتراک بگذارم. | چانگ 2015 |
| 8 | مدیر من فکر می کند من باید دانش خود را با دیگران در سازمان به اشتراک بگذارم. |
| 9 | رییس بانک فکر می کند که من باید دانش خود را با دیگر اعضای سازمان به اشتراک بگذارم. |
| 10 | به طور کلی من سعی می کنم سیاست و مقاصد مدیر ارشدم را دنبال کنم. |
| تمایل به تسهیم | 11 | من تمایل دارم درآینده ای نزدیک دانش خود را به اشتراک بگذارم. | چانگ 2015 |
| 12 | من به احتمال زیاد در آینده ای نزدیک دانشم را با همکارانم به اشتراک خواهم گذاشت. |
| 13 | من سعی خواهم کرد دانشم را با همکارانم به اشتراک بگذارم. |
| 14 | من قصد دارم دانشم را با همکارانم به اشتراک بگذارم |
| 15 | در صورتی دانشم را به اشتراک می گذارم که بدانم دانشم مفید و موثر است. |
| روابط متقابل پیش بینی شده | 16 | به اشتراک گذاری دانش مرا به خوبی قادر خواهد ساخت تا با اعضای جدید در سازمان آشنا شوم. | چانگ،2015 |
| 17 | به اشتراک گذاری دانش من دامنه ارتباطات من با سایر اعضای سازمان را توسعه خواهد داد. |
| 18 | به اشتراک گذاری دانش من، مسیر همکاریم با اعضای برجسته سازمان را در آینده ترسیم خواهد نمود. |
| اصول اخلاقی ادراک شده | 19 | من باور دارم که حرفه من با اصول اخلاقی هدایت شده به وسیله ارزش اخلاقی ادراک شده هدایت شده است. | چانگ،2015 |
| 20 | من معتقدم اصول اخلاقی ادراک شده فردی و سازمانی در محیط کار رعایت می شود. |
| 21 | من معتقدم افراد در حرفه من با یک شیوه اخلاقی در کسب و کارشان رفتار می کنند. |

**3-6-1- مقیاس اندازه گیری و طیف پرسشنامه**

از جمله ابزار گردآوری داده ها در تحقیقات، مقیاس های اندازه گیری نگرش است. یکی از رایج ترین مقیاس های اندازه گیری نگرش مقیاس لیکرت است. این مقیاس از مجموعه ای منظم از گویه ها که به ترتیب خاصی تدوین شده است، ساخته می شود. این گویه ها حالات خاصی از پدیده مورد اندازه گیری را به صورت گویه هایی که از لحاظ ارزش اندازه گیری دارای فاصله های مساوی است، عرضه می کند.(سرمد و بازرگان،1380). در تحقیق حاضر از مقیاس پنج گانه لیکرت از شماره 5 (کاملا موافق) تا شماره 1 (کاملا مخالف) برای اندازه گیری متغیرها استفاده شده است.

**3-6-2-روایی[[127]](#footnote-127) پرسشنامه**

روایی یا اعتبار به این سوال پاسخ می دهد که ابزار اندازه گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می سنجد. بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه گیری نمی توان به دقت داده های حاصل از آن اطمینان داشت.

روایی عبارت است از توانایی ابزار مورد نظر در اندازه گیری صفتی که آزمون برای اندازه گیری آن ساخته شده است و شامل روایی صوری، روایی محتوایی و ... است. روش های متعددی برای تعیین اعتبار اندازه گیری وجود دارد که اعتبار صوری یکی از این روش هاست. در این پژوهش به منظور تضمین اعتبار محتوایی پرسشنامه هاي طراحی شده از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاه و کارشناسان بانک در راستاي حذف و تعدیل برخی از سوالات پژوهش استفاده گردید. به منظور تایید اعتبار سازه نیز از تحلیل عاملی تاییدی و شاخص KMO [[128]](#footnote-128)استفاده گردید وهمچنین چانگ (2015) اعتبار پرسشنامه را مطلوب ارزیابی می کند.(مومنی و فعال قیومی،1394)

3-6-2-1- **نتایج تحلیل عاملی** تائیدی

برای ارزیابی متغیرهای خودکارآمدی، نگرش نسبت به تسهیم دانش، تمایل به تسهیم دانش،هنجارهای ذهنی، اصول اخلاقی ادراک شده،روابط متقابل پیش بینی شده مجموعا 21 گویه در پرسشنامه منظور شد و با توجه به این 6 فاکتور تحلیل عاملی تاییدی صورت گرفت. چنانجه در جدول (4-3) آمده است، مقدار شاخص KMO به یک نزدیک است، از کفایت نمونه گیری خبر می دهد. همچنین مقدار SIG آزمون بارتلت کوچکتر از 05/0 است که نشان می دهد ماتریس واحد نیست و می توان تحلیل عاملی را برای شناسایی ساختار پرسشنامه به کار برد.( مومنی و فعال قیومی،1394)

**جدول 3-5- شاخص KMO و آزمون کرویت بارتلت**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| شاخص آماری | | مقدار |
| KMO شاخص | | 777/0 |
| آزمون بارتلت | آماره | 099/1615 |
| درجه آزادی | 210 |
| سطح معنی داری | 000/0 |

در جدول(3-6) واریانس توضیح داده شده توسط فاکتورهاي استخراج شده براي تسهیم دانش نشان داده شده است. با توجه به جدول فوق درصد تجمعی واریانس تبیین شده برابر با 465/51 می باشد و مقادیر ویژه هر یک از این عامل ها بزرگتر از یک بوده، نتیجه می گیریم که اعتبار عاملی این متغیر با قبول پیش فرض مناسب است. پس می توان نتیجه گرفت اجراي تحلیل عاملی بر اساس ماتریس همبستگی حاصل در گروه هاي نمونه مورد مطالعه ، قابل توجیه خواهد بود .

جدول(3-6) واریانس توضیح داده شده توسط فاکتورهاي استخراج شده براي تسهیم دانش

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **واریانس توضیح داده شده** | | | **مقادیر ویژه** | | | عوامل |
| درصد تجمعی | درصد واریانس | کل | درصد تجمعی | درصد واریانس | کل |
| 274/11 | 274/11 | 368/2 | 500/24 | 500/24 | 145/5 | 1 |
| 186/22 | 912/10 | 291/2 | 468/35 | 968/10 | 303/2 | 2 |
| 359/31 | 173/9 | 926/1 | 627/44 | 159/9 | 923/1 | 3 |
| 070/39 | 711/7 | 619/1 | 517/52 | 890/7 | 657/1 | 4 |
| 530/45 | 460/6 | 357/1 | 004/59 | 488/6 | 362/1 | 5 |
| 465/51 | 935/5 | 246/1 | 581/64 | 577/5 | 171/1 | 6 |

در این گام کافیست به ماتریس چرخش یافته مطابق جدول( 3-7)، مراجعه شود تا عامل ها و متغیر ها (سوالات) مربوط به هر یک شناسایی شود. در اینجا هر سوال را با توجه به بالاترین همبستگی به صورت سطری به عامل مربوط وصل می کنیم. بنابراین مطابق جدول (3-7) بعدهای عوامل موثر بر تسهیم دانش در 6 گروه اصلی طبقه بندی شده اند و از آنجایی که بار عاملی سوالات با عامل مربوط به خود بالای 5/0 و با عامل های دیگر کمتر از 5/0 می باشد، روایی حاصل شده است.( مومنی و فعال قیومی،1394)

**جدول3-7-ماتریس همبستگی چرخش یافته پرسشنامه**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rotated Factor Matrixa** | | | | | | |
| گویه ها | متغیر | | | | | |
| نگرش به تسهیم دانش | تمایل به تسهیم دانش | روابط متقابل پیش بینی شده | ارزش اخلاقی ادراک شده | خودکارآمدی | هنجارهای ذهنی |
| 1 | .198 | .073 | -.193 | -.031 | .682 | .046 |
| 2 | .086 | .054 | .067 | -.028 | .583 | -.190 |
| 3 | .097 | .143 | .139 | .029 | .624 | -.105 |
| 4 | .172 | .628 | .254 | -.093 | .215 | -.225 |
| 5 | .186 | .614 | .010 | .095 | .198 | -.063 |
| 6 | .008 | .807 | .022 | .080 | .191 | -.012 |
| 7 | .238 | .742 | .175 | -.074 | .101 | -.043 |
| 8 | .252 | .644 | .195 | -.083 | -.004 | -.122 |
| 9 | .795 | .200 | .099 | .002 | .128 | -.080 |
| 10 | .813 | .215 | .111 | .028 | .121 | .034 |
| 11 | .822 | .114 | .130 | .004 | .150 | -.091 |
| 12 | .268 | .197 | .780 | .111 | .256 | -.036 |
| 13 | .253 | .155 | .811 | .094 | .231 | -.133 |
| 14 | -.073 | .060 | .558 | .347 | -.019 | -.122 |
| 15 | .093 | .014 | .143 | .867 | .035 | .090 |
| 16 | -.051 | -.044 | .157 | .785 | -.105 | .026 |
| 17 | .050 | .233 | .356 | .599 | .209 | .106 |
| 18 | -.001 | -.118 | -.045 | .061 | .028 | .505 |
| 19 | -.059 | -.006 | -.040 | -.050 | -.226 | .644 |
| 20 | -.017 | -.011 | -.202 | -.013 | -.093 | .510 |
| 21 | -.006 | -.126 | -.028 | .154 | -.025 | .608 |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |

3**-6-3-پایایی[[129]](#footnote-129) پرسشنامه**

روایی یا اعتبار به این سوال پاسخ می دهد که ابزار اندازه گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می سنجد. بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه گیری نمی توان به دقت داده های حاصل از آن اطمینان داشت.

با توجه به این امر معمولا قابلیت اعتماد نشانگر آن است که تا چه اندازه ابزار اندازه گیری ویژگی های با ثبات آزمودنی و یا ویژگی های متغیر ان را می سنجد.

یکی از روش های محاسبه قابلیت اعتماد، استفاده از آلفای کرونباخ است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه به کار می رود. (سرمد و بازرگان،1380)

مقدار آلفا را با استفاده از فرمول زیر محاسبه می کنند:

که در آن n : تعداد سوال پرسشنامه

Si : واریانس سوال i

St : واریانس کل

چون α می تواند به عنوان ضریب همبستگی تعیین شود، دامنه آن می تواند از صفر تا 1 در نوسان باشد. آلفای به دست آمده نباید از 70% کمتر باشد تا بتوانیم ادعا کنیم که شاخص های انتخاب شده متغیر مورد نظر را می سنجد و می توان به آنها اعتماد کرد.(ضیاءالدین،1379)

**3-6-4-محاسبه آلفای کرونباخ**

پایایی که به دقت، اعتماد پذیري و ثبات نتایج آزمون اشاره می کند، از جمله ویژگی هاي فنی ابزار اندازه گیري بوده و بیان می دارد که ابزار اندازه گیري در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی بدست می دهد. همچنین، ضریب پایایی نشان دهنده این مطلب است که تا چه اندازه ابزار اندازه گیري ویژگی هاي باثبات و یا ویژگی هاي متغییر آزمودنی را می سنجد.

در این پژوهش به منظور بدست آوردن پایایی پرسشنامه ها از ضریب آلفاي کرونباخ استفاده شد. به این صورت که قبل از اجراي نهایی، 30 نفر از نمونه پژوهش به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه ها در اختیارشان قرار داده شد و پس از جمع آوري پرسشنامه با استفاده از نرم افزار spss آلفای کرونباخ محاسبه گردید. به این ترتیب که بعد از توزیع 30 پرسشنامه به عنوان آزمون ابتدایی[[130]](#footnote-130) آلفای به دست آمده از نرم افزار spss محاسبه گردید که مقدار آلفای محاسبه شده مربوط به هر متغیر در جدول (3-8) آمده است.

**جدول 3-8-پایایی ابعاد پرسشنامه**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر | ردیف | **گویه ها** | پایایی ابعاد | پایایی متغیر |
| خودکارآمدی | 1 | به اشتراک گذاری دانشم به سایر اعضای سازمان در حل مشکلاتشان کمک خواهد کرد. | 849/0 | 829/0 |
| 2 | تسهیم دانش من باعث پیشرفت و ترقی فرآیند کاری در سازمان خواهد شد. | 813/0 |
| 3 | به اشتراک گذاری دانش من به سازمان کمک خواهد کرد به اهداف عملکردی خود دست یابد. | 827/0 |
| نگرش نسبت به تسهیم دانش | 4 | به اشتراک گذاری دانش من با دیگر اعضای سازمان یک تجربه لذتبخش است. | 828/0 | 823/0 |
| 5 | به اشتراک گذاری دانش برای من با دیگر اعضای سازمان ارزشمند است. | 828/0 |
| 6 | به اشتراک گذاری دانش من با دیگر اعضاء برایم خوشایند است. | 815/0 |
| هنجار های ذهنی | 7 | همکارانم همیشه فکر می کند من باید دانشم را با دیگر اعضای سازمان به اشتراک بگذارم. | 821/0 | 826/0 |
| 8 | مدیر من فکر می کند من باید دانش خود را با دیگران در سازمان به اشتراک بگذارم. | 805/0 |
| 9 | رییس بانک فکر می کند که من باید دانش خود را با دیگر اعضای سازمان به اشتراک بگذارم. | 851/0 |
| 10 | به طور کلی من سعی می کنم سیاست و مقاصد مدیر ارشدم را دنبال کنم. | 827/0 |
| تمایل به تسهیم | 11 | من تمایل دارم درآینده ای نزدیک دانش خود را به اشتراک بگذارم. | 818/0 | 819/0 |
| 12 | من به احتمال زیاد در آینده ای نزدیک دانشم را با همکارانم به اشتراک خواهم گذاشت. | 817/0 |
| 13 | من سعی خواهم کرد دانشم را با همکارانم به اشتراک بگذارم. | 809/0 |
| 14 | من قصد دارم دانشم را با همکارانم به اشتراک بگذارم | 838/0 |
| 15 | در صورتی دانشم را به اشتراک می گذارم که بدانم دانشم مفید و موثر است. | 815/0 |
| روابط متقابل پیش بینی شده | 16 | به اشتراک گذاری دانش مرا به خوبی قادر خواهد ساخت تا با اعضای جدید در سازمان آشنا شوم. | 840/0 | 827/0 |
| 17 | به اشتراک گذاری دانش من دامنه ارتباطات من با سایر اعضای سازمان را توسعه خواهد داد. | 808/0 |
| 18 | به اشتراک گذاری دانش من، مسیر همکاریم با اعضای برجسته سازمان را در آینده ترسیم خواهد نمود. | 833/0 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| اصول اخلاقی ادراک شده | 19 | من باور دارم که حرفه من با اصول اخلاقی هدایت شده به وسیله ارزش اخلاقی ادراک شده هدایت شده است. | 818/0 | 822/0 |
| 20 | من معتقدم اصول اخلاقی ادراک شده فردی و سازمانی در محیط کار رعایت می شود. | 835/0 |
| 21 | من معتقدم افراد در حرفه من با یک شیوه اخلاقی در کسب و کارشان رفتار می کنند. | 814/0 |

**ادامه جدول (3-8)**

**3-7-روش تجزیه و تحلیل داده ها**

در پژوهش حاضر به منظور تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه، متناسب با نیاز آماری از نرم افزار آماری spss ، نرم افزار PLS در قالب دو بخش آمار توصیفی و استنباطی استفاده می گردد.

3-7-1-فنون تحلیل توصیفی

در بخش آمار استنباطی به منظور تعیین نرمال و یا غیر نرمال بودن داده های آزمون کلموگروف-اسمرینوف استفاده می گردد و به تناسب نتیجه آزمون از روش هایی نظیر همبستگی بین متغیرهای پژوهش، آزمون T ، تحلیل عاملی استفاده می گردد.

3-7-2- معادلات ساختاری

برای بررسی روابط علی بین متغیرها به صورتی منسجم کوشش های بسیاری در دهه اخیر صورت گرفته است. یکی از روش های نوید بخش در این زمینه مدل معادلات ساختاری یا تحلیل عاملی چند متغیری با متغیرهای مکنون است. از این روش تحت عنوان مدل علی و تحلیل ساختار کوواریانس یاد شده است. از طریق این روش می توان قابل قبوال بودن مدل های نظری را در جامعه های خاص با استفاده از داده های همبستگی، غیرآزمایشی و آزمایشی آزمود.

فرضیه مورد بررسی در یک مدل معادلات ساختاری، یک ساختار علی خاص بین مجموعه ای از سازه های غیر قابل مشاهده است. این سازه ها از طریق مجموعه ای از متغیرهای نشانگر (قابل مشاهده) اندازه گیری می شود. یک مدل معادلات ساختاری کامل از دو مولفه تشکیل شده است: الف) یک مدل ساختاری که ساختار علی خاصی را بین متغیرهای مکنون مفروض می دارد و ب) یک مدل اندازه گیری که روابطی را بین متغیرهای مکنون و متغیرهای نشانگر ( اندازه گیری شده یا سوالات سنجش گ هر متغیر) تعریف می کند. هنگانی که داده های به دست آمده از نمونه مورد بررسی به صورت ماتریس همبستگی یا کوواریانس درآید و توسط مجموعه ای از معادلات رگرسیون تعریف شود، مدل را می توان با استفاده از نرم افزارهای مربوط تحلیل کرد و برازش نمود.و برازش آن را برای جامعه ای که نمونه از آن استخراج شده، آزمود. (بازرگان و دیگران، 1384)

برای برآورد پارامترهای مدل معادلات ساختاری یک مجموعه معادلات رگرسیون بر حسب متغیرهای مستقل و وابسته مدل تدوین می شود (بازرگان و دیگران،1384). تاثیر یک متغیر بر متغیر دیگر، هم می تواند مستقیم باشد و هم از طریق تاثیرگذاری بر متغیر میانی دیگر غیر مستقیم. اکثر تغییرات مستقیم همان تغییراتی هستند که در یک نمودار تحلیل مسیر به وسیله پیکان های یکطرفه مشخص و توسط پارامترهای مدل برآورد می شوند. تاثیرات غیرمستقیم و کل یک متغیر بر متغیر دیگر طبق درخواست، در برنامه قابل محاسبه است.(طباطبایی،1385)

**3-8-جمع بندی**

انتخاب روش پژوهش مناسب به هدف ها، ماهیت و موضوع موید پژوهش و امکانات اجرایی بستگی دارد. روش پژوهش عنوان یک فرآیند نظام مند برای یافتن پاسخ یک پرسش یا حل مساله می باشد. می توان گفت: روش پژوهش مجموعه ای از قواعد، ابزارها و راه های معتبر نظام یافته برای بررسی واقعیت ها، کشف مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است. (خاکی،1384)

تحقيق حاضر از نظر هدف كاربردي و از نظر روش گردآوري داده­ها، توصيفي و از حيث ارتباط بين متغيرهاي تحقيق از نوع علي است.روش انجام تحقيق نيز به صورت پيمايشي بوده كه از مهمترين مزاياي آن قابليت تعميم نتايج است.

در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت کمی آن از روش های میدانی به منظور گردآوری داده ها استفاده می گردد.

با توجه به اینکه در پژوهش حاضر از روش های میدانی نیز برای گرد آوری اطلاعات استفاده میشود به منظور جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه از نوع ساختارمند استفاده میگردد که بر اساس طیف لیکرت طراحی می شود.

پردازش و تحلیل داده ها برای بررسی صحت و سقم فرضیات برای تحقیقات کمی از اهمیت خاصی برخوردار است. امروزه در بیشتر تحقیقاتی که متکی بر اطلاعات جمع آوری شده از موضوع مورد تحقیق است، تحلیل اطلاعات از اصلی ترین و مهمترین بخش های تحقیق محسوب می شود. .بنابراین داده های خام با استفاده از نرم افزار SPSSو Lisrelتحلیل می شوند.

**فصل چهارم**

**یافته ها**

**4-1-یافته ها**

برای آزمون مدل و فرضیه های تحقیق ازمدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. این روش، مدلی برای بررسی روابط خطی بین متغیرهای تحقیق و سوالات پرسشنامه است. به عبارت دیگر، مدل یابی معادلات ساختاری تکنیک آماری قدرتمندی است که مدل اندازه گیری و مدل ساختاری را با یک آزمون آماری هم زمان ترکیب می کند. نرم افزار بکار رفته شده Smart PLS است.در PLS دو مدل تحت آزمون قرار می گیرد: مدل بیرونی که معادل مدل اندازه گیری است و مدل دوم مدل درونی است که معادل مدل ساختاری در ادبیات معادلات ساختاری است. در مدل بیرونی روایی و پایایی ابزار تحقیق و در مدل درونی فرضیه های تحقیق آزموده می شود.

**4-2-توصیف داده ها**

پیش از آزمون فرضیه های پژوهش،مشخصه های آمار توصیفی انجام شده و در جدول4-1 ارائه شده است.

**جدول4-1: میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای هنجارهای ذهنی، خودکارآمدی، نگرش تسهیم دانش، اصول اخلاقی، روابط متقابل پیش بینی شده، تمایل تسهیم دانش**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| متغیر | میانگین | انحراف استاندارد |
| هنجار ذهنی | 14/45 | 3/453 |
| خودکارآمدی | 12/49 | 1/865 |
| نگرش تسهیم دانش | 12/13 | 1/814 |
| اصول اخلاقی | 11/87 | 1/863 |
| روابط متقابل | 61/11 | 2.035 |
| تمایل تسهیم دانش | 18/51 | 3/262 |

براساس جدول 4-1 میانگین کل گروه نمونه در تمایل تسهیم دانش 51/18 و انحراف استاندارد آن 262/3،بیشترین میانگین مربوط به متغیر هنجار ذهنی 45/14 و انحراف استانداردآن 3/453 وکمترین میانگین مربوط به روابط متقابل 61/11 و انحراف استاندارد آن035/2 است.

به منظور آزمون فرضیه های پژوهش ابتدا نتایج ضریب همبستگی بین متغیرهای مختلف پژوهش در جدول 4-2 نمایش داده شده است.

**جدول 4-2: ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | متغیر |
| 177/0\*\* | 489/0\*\* | 284/0\*\* | 028/0 | 146/0\*\* | - | خود کار آمدی |
| 195/0\*\* | 141/0\*\* | 233/0\*\* | 494/0\*\* | - | - | روابط متقابل |
| 146/0\*\* | 068/0 | 157/0\*\* | - | - | - | اصول اخلاقی |
| 290/0\*\* | 332/0\*\* | - | - | - | - | هنجارهای ذهنی |
| 122/0\* | - | - | - | - | - | نگرش تسهیم دانش |
| - | - | - | - | - | - | تمایل تسهیم دانش |

داده های جدول فوق نشان می دهند که بین مولفه های متغیر تسهیم دانش به جز اصول اخلاقی و خود کار آمدی و همچنین نگرش تسهیم دانش و اصول اخلاقی. همبستگی مثبت و معنی دار در سطح 01/0 وجود دارد

**4-3-مدل بیرونی**

جهت سنجش ثبات درونی یا پایایی سازه ها، ملاک های سه گانه فرنل و لاکر مدنظر قرار گرفته است. اولین ملاک بررسی پایایی، بار عاملی متغیرهای مشاهده شده است. نتایج حاصل از الگوریتم PLS نشان داد که میزان بار عاملی و مقادیر T به دست آمده برای متغیرهای مشاهده شده در سطح 01/0 معنی دار است (جدول4-2).

دومین ملاک بررسی پایایی سازه ها، ضریب دیلون-گلداشتاین یا پایایی ترکیبی[[131]](#footnote-131)(شاخص سازگاری درونی مدل اندازه گیری) سازه ها است که باید بیشتر از 7/0 باشد. مقادیر به دست آمده برای این شاخص نیز حاکی از پایایی پذیرفتنی سازه ها بود. سومین ملاک جهت بررسی ثبات درونی سازه ها، میانگین واریانس استخراج شده یا AVE[[132]](#footnote-132) است. میانگین واریانس استخراج شده مبین مقدار واریانس تبیین شده متغیرهای مکنون توسط متغیرهای مشاهده شده مربوطه است. مقادیر بالاتر از 5/0 برای این ملاک پذیرفتنی است. باتوجه به نتایج جداول به جز سوالات 2 نگرش تسهیم دانش ،2و3 اصول اخلاقی و سوال 1 روابط متقابل ، سایر سازه ها و نشانگرهای آنان از پایایی خوبی برخوردار هستند. این مبین قابل اعتماد بودن ابزار پژوهش برای استفاده در بین کارکنان بانک صادرات استان مازندران است.

**جدول 4-3:بررسی شاخص های پایایی سازه های پژوهش**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| متغیر | سوال | بار عاملی | T |
| هنجار  57/0=AVE  84/0=CR | 1 | 0/784 | 20/824 |
| 2 | 0/766 | 20/326 |
| 3 | 0/774 | 19/074 |
| 4 | 0/711 | 17/224 |
| خود  54/0=AVE  77/0=CR | 1 | 0/775 | 7/385 |
| 2 | 0/669 | 5/486 |
| 3 | 0/751 | 6/791 |
| نگرش  48/0=AVE  73/0=CR | 1 | 0/773 | 8/691 |
| 2 | 0/462 | 3/092 |
| 3 | 0/806 | 9/313 |
| اصول  37/0=AVE  56/0=CR | 1 | 0/968 | 7/159 |
| 2 | 0/179 | 0/611 |
| 3 | 0/403 | 1/595 |
| روابط  48/0=AVE  72/0=CR | 1 | 0/474 | 2/764 |
| 2 | 0/684 | 6/398 |
| 3 | 0/869 | 9/717 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| تمایل  29/0=AVE  64/0=CR | 1 | 0/656 | 4/966 |
| 2 | 0/471 | 2/462 |
| 3 | 0/331 | 1/680 |
| 4 | 0/796 | 10/795 |
| 5 | 0/256 | 1/479 |

**ادامه جدول (4-3)**

1/96≤T≤1/96-

به منظور بررسی روایی تشخیصی یا واگرای سازه های تحقیق،چین(1998) پیشنهاد می کند که جذر AVE یک سازه باید بیشتر از همبستگی آن سازه با سازه های دیگر باشد. با توجه به نتایج جدول 4-3 می توان گفت که سازه های تحت بررسی در پژوهش حاضر از روایی تشخیصی خوبی برخوردارند.

**جدول 4-4:نتایج بررسی روایی تشخیصی**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| تمایل | روابط | اصول | نگرش | خود | هنجار |  |
|  |  |  |  |  | 77/0 | هنجار ذهنی |
|  |  |  |  | 73/0 | 0.30 | خودکارآمدی |
|  |  |  | 0.70 | 0.48 | 0.34 | نگرش تسهیم دانش |
|  |  | 0.62 | 0.11 | 0.06 | 0.22 | اصول اخلاقی |
|  | 0.70 | 0.47 | 0.17 | 0.14 | 0.25 | روابط متقابل |
| 0.64 | 0.19 | 0.27 | 0.10 | 0.14 | 0.44 | تمایل تسهیم دانش |

همچنین برای بررسی کیفیت با برازش مدل اندازه گیری ،تن هاوس و همکاران (2005) شاخص بررسی اعتبار اشتراک را پیشنهاد می کنند. مقادیر مثبت این شاخص نشان دهنده کیفیت مناسب ابزار اندازه گیری است. با توجه به این امر و نتایج جدول 4-4 ابزار به کار رفته در پژوهش حاضر از کیفیت مناسبی برخوردار هستند.

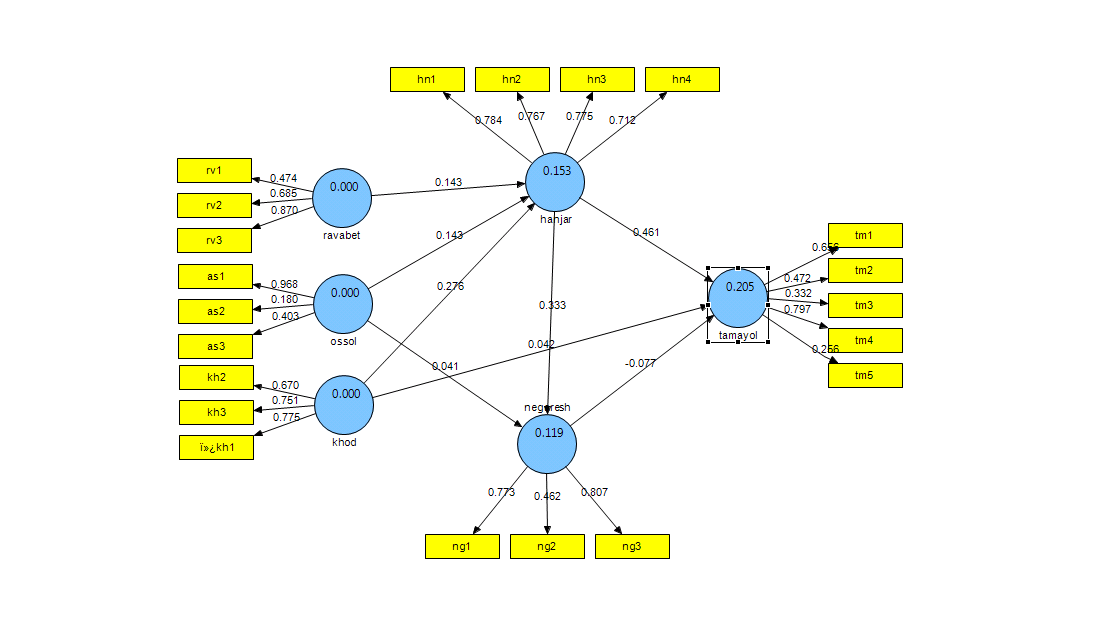
**جدول4-5:نتایج شاخص اعتبار اشتراک سازه ها**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1-SSE/SSO | SSE | SSO | آماره سازه |
| 0.292 | 905 | 1280 | هنجار ذهنی |
| 0.104 | 859 | 960 | خودکارآمدی |
| 0.042 | 919 | 960 | نگرش تسهیم دانش |
| -0.059 | 1016 | 960 | اصول اخلاقی |
| 0.041 | 919 | 960 | روابط متقابل |
| 0.005- | 1608 | 1600 | تمایل تسهیم دانش |

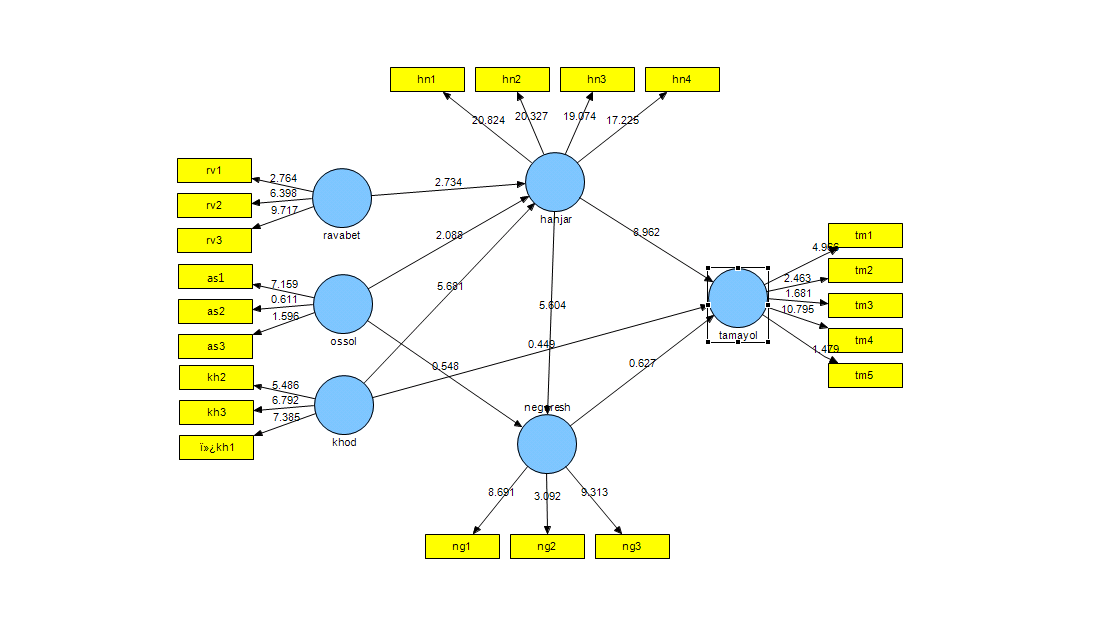
SSO مجموع مجذورات مشاهدات برای متغیر مکنون

SSE مجموع مجذورات خطاهای پیش بینی برای متغیر مکنون

1-SSE/SSO شاخص بررسی اعتبار اشتراک



شکل 4-3:مدل آزمون شده تحقیق در حالت استاندارد



شکل 4-4 مدل آزمون شده تحقيق در حالت اعداد معني داری

**4-4-مدل درونی پژوهش**

در مدل درونی پس از حذف سوالات با بار عاملی زیر 5/0 ، فرضیه های پژوهش آزموده می شوند و نتایج حاصله در جدول 4-5 ارائه شده است :

**جدول4-6 :اثر خود کار آمدی حل مشکلات بر مولفه های تمایل تسهیم دانش**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| جهت مسیر | β | SE | T | P |
| نگرش تسهیم دانش هنجار ذهنی | 0.332 | 0.052 | 6.266 | 000/0 |
| تمایل تسهیم دانش هنجار | 0.454 | 0.048 | 9.330 | 000/0 |
| هنجارذهنی خود | 0.274 | 0.050 | 5.390 | 000/0 |
| نگرش تسهیم دانش خود | 0.091 | 0.028 | 3.217 | 000/0 |
| تمایل تسهیم دانشخودکارآمدی | 0.134 | 0.073 | 1.835 | --- |
| تمایل تسهیم دانشنگرش تسهیم دانش | -0.048 | 0.084 | 0.575 | --- |
| هنجارذهنیاصول اخلاقی | 0.142 | 0.059 | 2.414 | 000/0 |
| نگرش تسهیم دانش | 0.089 | 0.059 | 1.515 | --- |
| تمایل تسهیم دانشاصول اخلاقی | 0.062 | 0.031 | 2.021 | 000/0 |
| هنجارذهنیروابط متقابل پیش بینی شده | 0.149 | 0.053 | 2.812 | 000/0 |
| نگرش تسهیم دانش روابط متقابل پیش بینی شده | 0.049 | 0.018 | 2.638 | 000/0 |
| تمایل تسهیم دانش روابط متقابل پیش بینی شده | 0.067 | 0.024 | 2.820 | 000/0 |

1/96≤T≤1/96

فرضیه یکم: روابط متقابل پیش بینی شده تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد.

نتایج حاصل از آزمون مدل درونی تحقیق نشان داد که روابط متقابل پیش بینی شده بر نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد( 05/0P < و638/2t= و049/0=β). به عبارت دیگر با افزایش روابط متقابل پیش بینی شده نگرش تسهیم دانش نیز افزایش می یابد.

فرضیه دوم: اصول اخلاقی ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد.

با توجه به نتایج مدل درونی نشان می دهد که تاثیر مثبت و معنی دار وجود ندارد (05/0 > p و515/1=t و089/0=β). به عبارت دیگر اصول اخلاقی ادراک شده نمی تواند بر نگرش تسهیم دانش اثر بگذارد.

فرضیه سوم: اصول اخلاقی ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر هنجارهای ذهنی دارد.

با توجه به نتایج مدل درونی پژوهش اصول اخلاقی ادراک شده بر هنجارهای ذهنی اثر مثبت و معناداری دارد(05/0P < و414/2=t و142/0=β). به عبارت دیگر با افزایش اصول اخلاقی ادراک شده هنجارهای ذهنی افزایش می یابد.

فرضیه چهارم: خودکارآمدی تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد.

نتایج حاصل از آزمون مدل درونی تحقیق نشان داد که خودکارآمدی بر نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد(05/0P < و217/3=t و091/0=β). به عبارت دیگر با افزایش خودکارآمدی ، نگرش تسهیم دانش افزایش می یابد.

فرضیه پنجم: خود کارآمدی تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل به تسهیم دانش دارد.

نتایج مدل درونی پژوهش نشان می دهد که خود کارآمدی تاثیر مثبت و معنی دار بر تمایل به تسهیم دانش ندارد (05/0 < p و835/1=t و134/0=β). به عبارت دیگر خود کارآمدی نمی تواند بر تمایل به تسهیم دانش تاثیر بگذارد.

فرضیه ششم: هنجارهای ذهنی تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد.

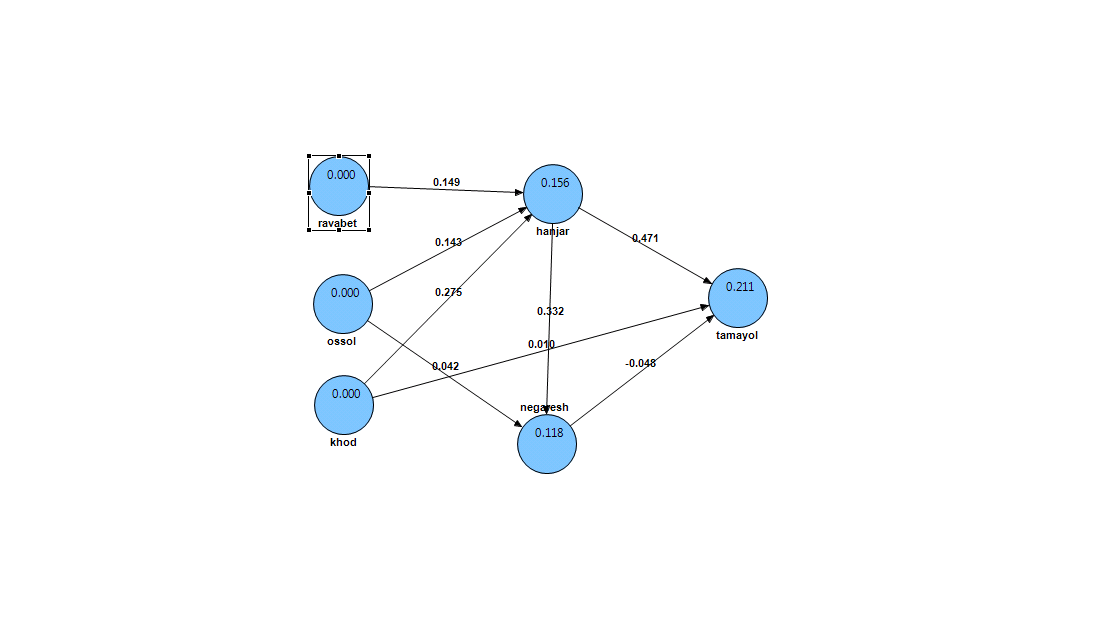
نتایج مدل درونی پژوهش نشان می دهد که هنجارهای ذهنی بر نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معنادار دارد. (05/0>P و266/6=t و332/0=β). به عبارت دیگر با افزایش هنجارهای ذهنی، نگرش تسهیم دانش افزایش می یابد.

فرضیه هفتم: هنجارهای ذهنی تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل تسهیم دانش دارد.

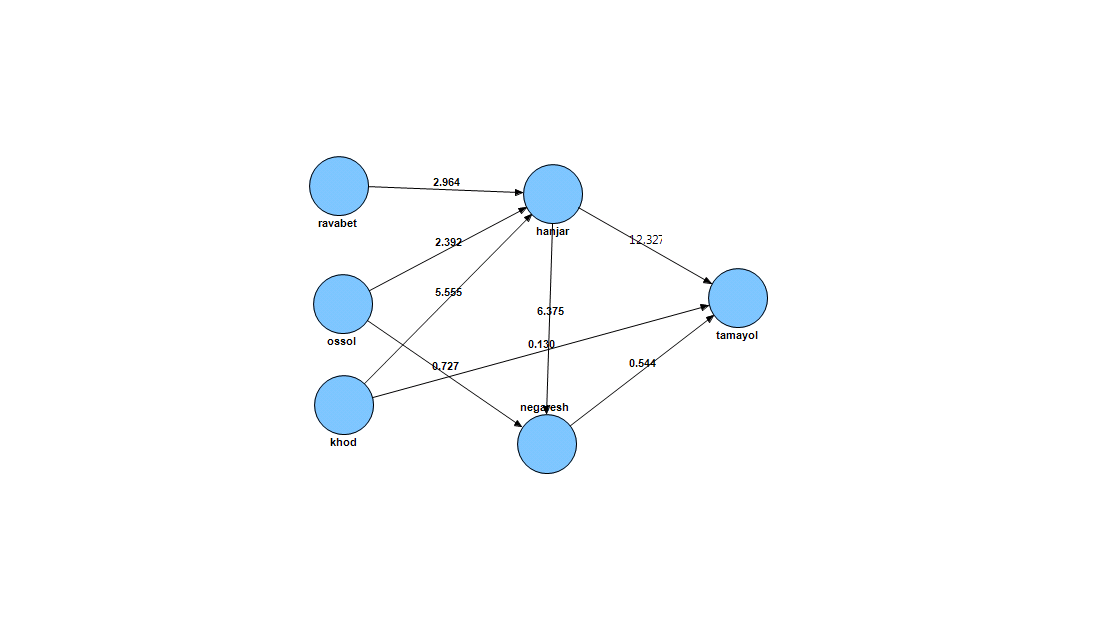
نتایج حاصل از آزمون مدل درونی تحقیق نشان داد که هنجارهای ذهنی بر تمایل تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد(05/0>P و330/9=t و454/0=β). به عبارت دیگر با افزایش هنجارهای ذهنی، تمایل تسهیم دانش افزایش می یابد.

فرضیه هشتم: نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل تسهیم دانش دارد.

با توجه به نتایج مدل درونی پژوهش نگرش تسهیم دانش بر تمایل تسهیم دانش تاثیر مثبت و معنی دار ندارد (05/0 < p و575/0=t و-0.048=β). به عبارت دیگر نگرش به تسهیم دانش نمی تواند بر تمایل تسهیم دانش تاثیر بگذارد.



نمودار4-3 حالت استاندارد مدل ساختاری

نمودار4-4 حالت معناداری مدل ساختاری

با توجه به نتایج جدول 4-6 و ضرایب تعیین به دست آمده، متغیر های برونزا 16درصد متغیر هنجار ذهنی، 12درصد نگرش تسهیم دانش و 21 درصد از متغیر تمایل تسهیم دانش را تبیین می کنند.

**جدول4-7:ضریب تعیین متغیرهای درونزا توسط** متغیر های برون زا

|  |  |
| --- | --- |
| ضریب تعیین | متغیر |
| 0.155 | هنجار ذهنی |
| 0.118 | نگرش تسهیم دانش |
| 0.210 | تمایل تسهیم دانش |

پس از بررسی ضرایب مسیر و آزمون مدل ساختاری تحقیق،برای بررسی کیفیت مدل ساختاری تحقیق از ضریب استون-گیسرQ2 یا اعتبار افزونگی[[133]](#footnote-133) استفاده شد. مقادیر مثبت این شاخص برای متغیرهای مکنون وابسته، مبین کیفیت مدل ساختاری است. با توجه به این موضوع ،و ضرایبQ2 به دست آمده برای متغیرهای مکنون، مدل ساختاری تحقیق از کیفیت خوبی برخوردار بود. بدین مفهوم که متغیرهای مستقل تحقیق توانایی پیش بینی متغیرهای وابسته را دارند.

**جدول 4-8:نتایج بررسی شاخص اعتبار افزونگی متغیرهای پژوهش**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1-SSE/SSO | SSE | SSO | آماره سازه |
| 0.564 | 557.289 | 1280 | هنجار ذهنی |
| 0.481 | 497.430 | 960 | نگرش تسهیم دانش |
| 0.451 | 526.418 | 960 | تمایل تسهیم دانش |

SSO مجموع مجذورات مشاهدات برای متغیر مکنون

SSE مجموع مجذورات خطاهای پیش بینی برای متغیر مکنون

1-SSE/SSO شاخص بررسی اعتبار افزونگی

**4-5-آزﻣﻮن ﮐﯿﻔﯿﺖ ﮐﻞ ﻣﺪل**

ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از ﻓﺮﻣﻮل زﯾﺮ ﮐﯿﻔﯿﺖ ﮐﻞ ﻣﺪل را اﻧﺪازه ﻣﯽ ﮔﯿﺮﯾﻢ

GOF=

**جدول 4-9:نتا یج بررسی ضریب تبیین متوسط**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| میانگینR2 | R Square | سازه |
| 0/1488013 | 0/153011 | هنجار ذهنی |
| 0/118691 | نگرش تسهیم دانش |
| 0/204702 | تمایل تسهیم دانش |

**جدول 4-10:نتایج بررسی اشتراک متوسط**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| communality ﻣﯿﺎﻧﮕﯿﻦ | communality | سازه |
| 45944/0 | 0.577347 | هنجار ذهنی |
| 0.538023 | خودکارآمدی |
| 0.487490 | نگرش تسهیم دانش |
| 0.377597 | اصول اخلاقی |
| 0.483346 | روابط متقابل |
| 0.292837 | تمایل تسهیم دانش |

GOF=

GOF=5/0

ﻫﻤﺎﻧﻄﻮر ﮐﻪ ﻣﺸﺎﻫﺪه ﻣﯽ ﺷﻮد ﻣﻘﺪار ﮐﯿﻔﺖ ﮐﻞ ﻣﺪل ﺑﺮاﺑﺮ ﺑﺎ5/0 ﭼﻮن اﯾﻦ ﻣﻘﺪار ﻣﺜﺒﺖ و ﺑﺎﻻي ﺻﻔﺮ اﺳﺖ ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ اﯾﻦ ﻋﺪد ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ ﮐﻪ ﮐﻞ ﻣﺪل ﻣﺎ از ﮐﯿﻔﯿﺖ ﻗﻮي ﺑﺮﺧﻮردار اﺳﺖ.

فصل پنجم

نتایج و پیشنهادات

**5-1- مقدمه**

این فصل شامل بحث در مورد نتایج، نتیجه گیری نهایی، پیشنهادات پژوهشی و بیان محدودیت های تحقیق است که ابتدا با توضیح مختصری درباره تسهیم دانش آغاز، سپس خلاصه نتایج رد یا پذیرش فرضیات و تطابق آن با نتایج سایر پژوهشگران ارائه می گردد و در پایان پیشنهادات کاربردی و پژوهشی و محدودیت هایی که محقق با آن مواجه بوده است ارائه می گردد.

**5-2-یافته های پژوهش**

سازمان ها در عصر تحولات روزافزون و شتابان، به منظور كسب مزيت رقابتي و براي ادامة بقا و حيات و مقابله با شرايط متغير محيطي، به استفاده از ابزارهاي مديريتي نوين، تكنيك ها و اصول نو رو آورده اند. تسهیم دانش به عنوان يكي از آخرين مباحث سازماني مطرح شده در همين راستا به كمك سازمان ها آمده است. يكي از عوامل كليدي و مهم در تسهیم دانش، توانايي سازمان ها در انتقال و به اشتراك گذاري دانش شناخته شده است. فعاليت هاي اشتراك دانش فرصت هايي براي سازمان ها به منظور افزايش توانايي مقابله با نيازهاي درحال تغيير مشتريان فراهم مي آورد و راه حل هايي براي كسب مزيت رقابتي ايجاد مي كند.(رفوآ و عباسی،1394) سازمان ها بايستي توجه داشته باشند كه چگونه دانش را از خبرگاني كه آن را دارند، به كاركنان كم تجربه و تازه واردي كه به دانستن آنها نياز دارند، انتقال دهند.(هیندس[[134]](#footnote-134) و همکاران،2001) همچنین تسهیم دانش و قابلیت جذب دانش از جمله مباحثی هستند که میتوانند بر ذخیره دانش سازمان بیفزایند و موجب تسهیل در عملکردهاي سازمانی شوند. تسهیم دانش و جذب دانش دو قابلیت مهم و کلیدي در سازمان محسوب میشوند. از یک طرف تسهیم دانش در سازمان موجب می شود تا دانش پنهان و تجربه هاي ارزنده افراد به یکدیگر منتقل شود و از طرف دیگر، قابلیت جذب دانش در سازمان موجب می شود تا دانش خارجی و جدید بیرون از مرزهاي سازمان شناسایی، درك و بهره برداري شود. در نهایت، این دو قابلیت کلیدي؛ یعنی تسهیم دانش و جذب دانش موجب ارتقا و استقرار فرهنگ کیفیت مداري در سازمان می شوند. (آذرخوارانی،1393)

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.(میر اسدالله،1393) بنابراين، در اين تحقيق تلاش شد تا تببین عوامل موثرتمايل تسهیم دانش در بانک صادرات استان مازندران به كمك تحليل معادلات ساختاري بررسي شود.

پژوهش حاضر از نظر هدف، جزء تحقیقات کاربردی از نظر ویژگی‌های موضوعی جزء تحقیقات توصیفی از نظر زمان گردآوری داده‌ها جزء تحقیقات پیمایشی می باشد. جمعیت آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان بانک صادرات استان مازندران که جمعا 1283 نفر می باشد. که از بین آنها 298 نفر به روش نمونه گیری خوشه ای انتخاب شدند و پرسشنامه بین آنها توزیع گردید.

پرسشنامه پژوهش حاضر دارای 21 گویه می باشد که به اندازه گیری 6 متغیر خود کارآمدی، نگرش نسبت به تسهیم دانش، تمایل به تسهیم، هنجار های ذهنی، روابط متقابل پیش بینی شده، اصول اخلاقی ادراک شده، اصول اخلاقی ادراک شده در تسهیم دانش در بین کارکنان بانک صادرات استان مازندران می پردازد. بر اساس نتایج میانگین کل گروه نمونه در تمایل تسهیم دانش 51/18 و انحراف استاندارد آن 262/3، بیشترین میانگین مربوط به متغیر هنجار ذهنی 45/14 و انحراف استانداردآن 453/3 وکمترین میانگین مربوط به روابط متقابل 61/11 و انحراف استاندارد آن035/2 است. در جدول زیر میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش نشان داده شده است.

**جدول5-1- میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای هنجارهای ذهنی، خودکارآمدی، نگرش تسهیم دانش، اصول اخلاقی، روابط متقابل پیش بینی شده، تمایل تسهیم دانش**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| متغیر | میانگین | انحراف استاندارد |
| هنجار ذهنی | 14/45 | 3/453 |
| خودکارآمدی | 12/49 | 1/865 |
| نگرش تسهیم دانش | 12/13 | 1/814 |
| اصول اخلاقی | 11/87 | 1/863 |
| روابط متقابل | 61/11 | 2.035 |
| تمایل تسهیم دانش | 18/51 | 3/262 |

نتایج ضریب همبستگی بین متغیرهای مختلف پژوهش نشان می دهند که بین مولفه های متغیر تسهیم دانش به جز اصول اخلاقی و خود کار آمدی و همچنین نگرش تسهیم دانش و اصول اخلاقی. همبستگی مثبت و معنی دار در سطح 01/0 وجود دارد.

**5-3-نتایج حاصل از آزمون فرضیه های پژوهش**

**فرضیه اول:** روابط متقابل پیش بینی شده تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد.

نتایج حاصل از آزمون مدل درونی تحقیق نشان داد که روابط متقابل پیش بینی شده بر نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد. به عبارت دیگر با افزایش روابط متقابل پیش بینی شده نگرش تسهیم دانش نیز افزایش می یابد.

نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش رنزل (2008) مطابقت دارد. وی به تفاوت تسهيم دانش درون گروه هاي كاري و مابين گروه ها از نظر نزديكي مراودات و روابط و تعداد مراودات پرداخت که نتایج وی نشان داد كه در تسهيم دانش درون گروهي روابط متقابل نزديك تر و تعداد مراودات بيشتر است. در ضمن روابط قوي در درون و بيرون گروه ها بر تسهيم دانش تأثير دارد.همچنین نتایج دیگر بیان داشت اگر دانش موردنظر پيچيده باشد در صورت وجود روابط قوي بين اعضاي گروه بهتر به اشتراك گذاشته مي شود و در صورت وجود روابط ضعيف فقط دانش غيرپيچيده و ساده به اشتراك گذاشته مي شود. همچنین نتایج پژوهش مطابق با پژوهش یانگ (2015) می باشد وی نیز به کمک معادلات ساختاری نشان داد روابط دو جانبه پیش بینی شده اثر مستقیم و معنی داری بر نگرش تسهیم دانش دارد. نتایج پژوهش توحید نیا و موسی خانی نیز نشان داد بین تمام سازه های مدل رفتار برنامه ریزی شده از جمله درک روابط متقابل و نگرش به تسهیم دانش رابطه معنی دار وجود دارد. لذا نتایج پژوهش حاضر موید نتایج توحید نیا و موسی خانی (2010) می باشد. همچنین نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش آذرخوارانی و همکاران با عنوان «رابطه بين تسهيم دانش و بهبود كيفيت علمي از ديدگاه اعضاي هيأت علمي در دانشگا ه هاي منتخب اصفهان» مطابقت دارد آنها نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که میان مولفه های تسهیم دانش (اهدای دانش و گردآوری دانش) و رهبری و ارتباطات متقابل ارتباط مثبت ومعنی داری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش حاضر مطابق نتایج پژوهش پور و مرتضوی (1392) می باشد. نتایج پژوهش آنان بیان داشت که اعتماد بین فردي و ارتباطات پرستاران با یکدیگر و نیز توانمندي مدیر بیمارستان، نگرش به تسهیم دانش پرستاران را تقویت می نماید و منجر به بروز رفتار تسهیم دانش بیشتري در پرستاران می شود.

در تبیین نتایج می توان گفت با توجه به نتایج باک و همکارانش (2005) بیان داشتند که اگر افراد دانشی را فراهم نمایند که روابطشان با دیگران را بهبود بخشد، می توانند نگرش هایی را نسبت به اشتراک گذاری دانش در خود شکل دهند. ویزنفلد (1988) ارتباطات به مفهوم اشتراك گذاري، هنجارها، ارزشها و فرهنگ سازمان کمک می کند. مک درموت در سال 1999 بیان نمود که ارزش تسهیم دانش زمانی شناسایی می شود که به اشتراك گذاري آن با دیگران فزونی یابد. و این امر از طریق ایجاد ارتباط متقابل و اعتماد امکان پذیر است. تسهیم دانش به کیفیت مکالمات به طور رسمی یا غیررسمی بستگی دارد. براي دستیابی به تفکر خلاق، اعتمادسازي و تسهیل تسهیم تجربه، ارتباطات رسایی در محیط غیررسمی لازم است.(توماس و همکاران ،2001) به اشتراک گذاری دانش نیز یکی از انواع ارتباطات است.( ون دن هوف و دي ریدر،2004) در سازمانها انتقال دانش بین افراد نیازمند ارتباطات میان افراد است.(ویبای،2000) لذا ارتباط میان افراد از نوع حمایتی می تواند شامل تسهیل تبادل اطلاعات، در دسترس بودن همکاران و فرهنگ کلی از تسهیم دانش باشد.( ون دن هوف و دي ریدر،2004). مانیان و همکاران (1390) در پژوهش خود بیان می کنند که براي افزایش تسهیم دانش میان پرستاران باید محیط را به گونه اي آماده کرد که پرستاران به راحتی بتوانند با یکدیگر ارتباطات موثري برقرار کنند. با افزایش ارتباطات میان آنها از طریق برگزاري جلسات حضوري، اطمینان دادن به پرستاران که ارتباطات آنها در این بیمارستان زیر ذره بین مدیران قرار ندارد و می توان گشودگی ارتباطات را بیش از پیش تقویت کرد. در این صورت پرستاران نیز حاضرند که دانش و منابع خود را در اختیار یکدیگر قرار دهند.

**فرضیه دوم:** اصول اخلاقی ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد.

با توجه به نتایج مدل درونی نشان می دهد که تاثیر مثبت و معنی دار وجود ندارد. به عبارت دیگر اصول اخلاقی ادراک شده نمی تواند بر نگرش تسهیم دانش اثر بگذارد.

نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش خلیل و همکاران (2014) مطابقت دارد. آنها در مطالعه ای با عنوان «بررسی عوامل تکنیکی و اجتماعی قصد تسهیم دانش معلمان در جامعه مجازی معلمان» به این نتیجه رسیدند که بین ارزشهای اخلاقی و نگرش به تسهیم دانش رابطه مثبت و معنی داری وجود ندارد هر چند بین اصول اخلاقی ادراک شده و قصد تسهیم دانش رابطه مثبت و معنی داری مشاهده شد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش وانگ (2004) و یانگ (2015) جانگ مطابق نمی باشد. زیرا آنها در پژوهش هایشان به این نتیجه رسیدند که بین اصول اخلاقی ادراک شده و نگرش به تسهیم دانش روابط مثبت و معنی داری وجود دارد.

فرضیه سوم: اصول اخلاقی ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر هنجارهای ذهنی دارد.

با توجه به نتایج مدل درونی پژوهش اصول اخلاقی ادراک شده بر هنجارهای ذهنی اثر مثبت و معناداری دارد. به عبارت دیگر با افزایش اصول اخلاقی ادراک شده هنجارهای ذهنی افزایش می یابد.

نتایج پژوهش حاضر با نتایج بوک (2005) مطابقت دارد. نتایج پژوهش بوک نشان داد میان اصول اخلاقی ادراک شده به عنوان یکی از متغیرهای برآورد کننده جو سازمانی و هنجارهای ذهنی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش چانگ (2015) که نشان داد بین اصول اخلاقی ادراک شده و هنجارهی ذهنی رابطه مثبت وجود دارد مطابق است. هر چند نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش تارخ (2014) که نشان داد بین هنجارهای ذهنی و اصول اخلاقی رابطه مثبت و معنی داری وجود ندارد مطابقت ندارد.

در تبیین نتایج می توان گفت با توجه به تعریف هنجارهای ذهنی که عبارت است از به فشارهاي درك شده توسط فرد جهت به انجام رساندن یا عدم انجام رفتار هدف اشاره دارد. ادراك فرد درباره اینکه اغلب افرادي که به نظر او مهم هستند (دوستان، همکاران و... ، چه انتظاراتی دارند، چه فکر می کنند و او باید و، نبایدهاي مورد نظر را، در رفتار خود مورد توجه قرار می دهد.(فیشن وآجزن،1975) بنابراین چنانچه افرادي که براي فرد مهم هستند نسبت به رفتار نظر مثبتی داشته باشند می توان یک هنجار انتزاعی مثبت را در فرد انتظار داشت و بالعکس در صورتی که دیدگاه آنان را نسبت به رفتار منفی تصور کند یک هنجار انتزاعی منفی مورد انتظار خواهد بود. بحث در مورد مطالعات پیرامون اصول اخلاقی آشکار می سازد که افراد در داخل سازمان تحت تاثیر آگاهی اخلاقی خود قرار می گیرند. این امر باعث می شود تا کارمندان مالکیت شخصی دانش سازمانی را قربانی پیشبرد عملکرد اشتراک دانش سازمانی نمایند.

**فرضیه چهارم:** خودکارآمدی تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد.

نتایج حاصل از آزمون مدل درونی تحقیق نشان داد که خودکارآمدی بر نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد. به عبارت دیگر با افزایش خودکارآمدی ، نگرش تسهیم دانش افزایش می یابد.

نتایج پژوهش حاضر با نتایج حاصل از پژوهش و پای لی و همکاران (2011)، چانگ (2015) و محمد فتیح و همکاران (2010) مطابقت دارد.

آنها در بررسی های خود نشان دادند بین متغیر خود کارآمدی و نگرش به تسهیم دانش رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد هرچند نتایج پژوهش حاضر با نتایج چنگ لی و همکاران (2009) مطابقت ندارد. چنگ لی و همکاران در مطالعه ای رفتار تسهیم دانش را با متغیرهایی همچون نگرش به تسهیم دانش، قصد اشتراک دانش و خود کارآمدی، هنجارهای ذهنی را در کمیته های یادگیری در فضای مجازی با کمک تئوری عمل برنامه ریزی شده مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند اگر چه بین متغیر خودکار آمدی و قصد اشتراک دانش رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد بین متغیر نگرش به تسهیم دانش و خود کارآمدی رابطه مثبت و معنی داری مشاهده نشد.

در تبیین نتایج می توان گفت به طور كلي ،خود كارآمدي درك شده نقش مهمي در تأثيرگذاري انگيزه و رفتار افراد دارد خودكارآمدي در واقع يك ساختار شناختي است كه در هركاري و از جمله در كار و حرفه به عنوان

يك واسطه بين ويژگي ها، نگرش، ديدگاه و تبديل آنها به رفتار و عمل، ايفاي نقش مي كنند .بنابراين، به احتمال زياد افراد با خودكارآمدي بالا تر نسبت به افراد با خودكارآمدي پايين به ايفاي رفتارهاي مرتبط بيشتري خواهند پرداخت. (میر حیدری،1391) به عنوان مثال افراد با خودكارآمدي بالا داراي مهارت و قابليت بيشتري براي پاسخ به سؤالات مطرح شده مي باشند. لذا در پژوهش حاضر نیز افراد با خود کارآمدی بالاتر نگرش مثبتی به اشتراک دانش از خود نشان داده اند.

فرضیه پنجم: خود کارآمدی تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل به تسهیم دانش دارد.

نتایج مدل درونی پژوهش نشان می دهد که خود کارآمدی تاثیر مثبت و معنی دار بر تمایل به تسهیم دانش ندارد. به عبارت دیگر خود کارآمدی نمی تواند بر تمایل به تسهیم دانش تاثیر بگذارد.

نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش پی لی و همکاران (2011) مطابقت دارد هر چند نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش چن (2009) و چانگ (2015) مطابق نمی باشد. آنان در پژوهش های خود با کمک معادلات ساختاری نشان دادند بین خود کارآمدی و تمایل به تسهیم دانش رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد.

**فرضیه ششم:** هنجارهای ذهنی تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد.

نتایج مدل درونی پژوهش نشان می دهد که هنجارهای ذهنی بر نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معنادار دارد. به عبارت دیگر با افزایش هنجارهای ذهنی، نگرش تسهیم دانش افزایش می یابد.

نتایج پژوهش حاضر مطابق نتایج بوک (2005) مطابقت دارد. آنها نیز در پژوهش های خود به این نتیجه رسیدند که بین هنجارهای ذهنی و نگرش رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. هر چند نتایج پژوهش چن (2009) و پی لی و همکاران (2011) و گوینگ (2010) و چانگ (2015) با نتایج پژوهش حاضر مطابقت ندارد.

در تبیین نتایج می توان گفت کارکنان به میزان زیادي نظرات و انتظارات همکاران خود را جهت به اشتراك گذاري دانش در نظر می گیرند و زمانی که احساس کنند همکارانشان دید مثبتی به اشتراك گذاري دانش دارند، آن ها نیز نگرش مثبتی جهت به اشتراك گذاري دانش با همکارانشان خواهند داشت.

**فرضیه هفتم:** هنجارهای ذهنی تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل تسهیم دانش دارد.

نتایج حاصل از آزمون مدل درونی تحقیق نشان داد که هنجارهای ذهنی بر تمایل تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری دارد. به عبارت دیگر با افزایش هنجارهای ذهنی، تمایل تسهیم دانش افزایش می یابد.

نتایج پژوهش حاضر با نتایج حاصل از پژوهش حاضر با نتایج حاصل از پژوهش چانگ (2015) و چاتزوقلو (2010) و گمینگ (2010) چن و همکاران (2009) و اسماعیل پناه و مقدم (1392) مطابقت دارد.

در تبیین نتایج می توان گفت چنانچه کارکنان نسبت به دیگر همکاران یا سرپرستان خود اعتماد لازم را داشته باشند و دیدگاه مثبتی نسبت به آنها داشته باشند در پاسخگویی به نیاز دانشی آنها پاسخ مثبت داده و قصد به اشتراک گذاری دانش خود را از حالت بالقوه به بالفعل تبدیل می کنند.

فرضیه هشتم: نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل تسهیم دانش دارد.

با توجه به نتایج مدل درونی پژوهش نگرش تسهیم دانش بر تمایل تسهیم دانش تاثیر مثبت و معنی دار ندارد. به عبارت دیگر نگرش به تسهیم دانش نمی تواند بر تمایل تسهیم دانش تاثیر بگذارد.

نتایج پژوهش حاضر با نتایج حاصل از پژوهش محمد فتیح (2011) مطابقت دارد. هر چند نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش چانگ (2015) و کندل و همکاران (2013) مطابقت ندارد.

در جدول (5-1) تمامی فرضیه ها و نتایج رد یا پذیرش آنها نشان داده شده است.

**جدول 5-2-فرضیه های پژوهش**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | فرضیه | سطح معنی داری | رد یا پذیرش |
| 1 | روابط متقابل پیش بینی شده تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد. | 05/0P < | پذیرفته می شود |
| 2 | اصول اخلاقی ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد. | 05/0 > p | رد می شود |
| 3 | اصول اخلاقی ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر هنجارهای ذهنی دارد. | 05/0P < | پذیرفته می شود |
| 4 | خودکارآمدی تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد. | 05/0P < | پذیرفته می شود |
| 5 | خود کارآمدی تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل به تسهیم دانش دارد. | 05/0 < p | رد می شود |
| 6 | هنجارهای ذهنی تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد. | 05/0>P | پذیرفته می شود |
| 7 | هنجارهای ذهنی تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل تسهیم دانش دارد. | 05/0>P | پذیرفته می شود |
| 8 | نگرش تسهیم دانش تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل تسهیم دانش دارد. | 05/0 < p | رد می شود |

**5-4-پیشنهادات**

-با توجه به تایید شدن فرضیه اول که نشان می دهد، روابط متقابل پیش بینی شده تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد. پیشنهادات زیر ارائه می گردد.

رییس بانک باورهای کارمندان مدیریت میانی را به منظور تامین مقاصد به اشتراک گذاری دانش و ارتباط بیشتر با همکاران برای اشتراک دانش توسعه دهد. برای این منظور می توان جلساتی ترتیب داد تا در آن هر یک از کارکنان در مورد تجربیات خود در برخورد با چالش های مختلف تبادل نظر کنند. در بانك سيستم ها و ابزارهاي الكترونيكي از قبيل نامه هاي الكترونيكي و فر م هاي الكترونيكي پيش بيني شود تا كارشناسان بانك با مدیران و کارشناسان سایر شعب به بحث و تبادل نظر بپردازند. به منظور ارتقا و بهبود ميزان تسهيم دانش پنهان در بانك پيشنهاد می شود كه در اين بانك كنفرانس ها و همايش هايي به منظور تبادل تجربيات بین همکاران برگزار شود.

- با توجه به تایید فرضیه سوم که نشان می دهد اصول اخلاقی ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر هنجارهای ذهنی دارد. پیشنهاد می شود:

در منشور اخلاقی سازمان جایگاه ویژه ای برای تبادل دانش بین کارکنان در نظر گرفته شود تا این امر از بدو ورود برای هر یک از نیروهای انسانی نهادینه شود. همچنین مدیران ارشد باید در خصوص فواید اشتراک دانش از طریق برگزاری کلاس های آموزشی مطلع شوند و آنرا به سایر کارکنان شعب نیز آموزش دهند.

-با توجه به تایید فرضیه چهارم که نشان داد خودکارآمدی تاثیر مثبت و معناداری بر نگرش تسهیم دانش دارد. پیشنهادات ذیل ارائه می گردد:

برگزاري جلسه هاي هم انديشي مديران به منظور آگاهي از مشكلات و مسائل بخش هاي گوناگون بانک و تشريك مساعي جهت حل آن ها، پيگيري مديريت استراتژيك و مشاركتي در جهت پيشبرد فعاليتهاي پژوهشي، آموزشي، خدماتي، ايجاد مركز هم انديشي با حضور دست اندركاران ذي ربط در حوزه پژوهش، آموزش و بازار، براي ارتقاي يادگيري فردي، گروهي و سازماني.

-با توجه به تایید فرضیه ششم که نشان می دهد اصول اخلاقی ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر هنجارهای ذهنی دارد. یافته های زیر پیشنهاد می گردد:

یافته های این تحقیق بیان می دارد که هنجارهای ذهنی قادرند تا به شکلی موفق بر نگرش ها نسبت به اشتراک گذاری دانش تاثیر بگذارند. این یافته همانند یافته های مورد نظر باک و همکارانش (2005) می باشد. این محققان ادعا داشتند که هنجارهای ذهنی کارمندان باعث تولید فاکتورهای حیاتی برای استفاده از قصد اشتراک گذاری دانش می گردد. در نتیجه، نتایج نشان می دهند که فقدان هنجارهای ذهنی مدیریت میانی ممکن است باعث تولید موانعی برای اشتراک دانش گردد. بنابراین، مدیریت ارشد باید سرمایه گذاری بیشتری در آموزش شغلی برای تقویت هنجارهای ذهنی در میان کارمندان مدیریت میانی داشته باشد تا اهداف اشتراک گذاری دانش ارتقا یابد. لذا پیشنهاد می شود مشوق هاي مادي و معنوي با محوریت ارج نهادن به اشتراك گذاري دانش در نظر گرفته شود و همچنین با توجه به نقش دوستان و همکاران در ایجاد هنجار ذهنی مثبت کار گروه هایی جهت تبادل دانش و تجربه تشکیل گردد. همچنین پیشنهاد می شود بانک از کارکنانی که صرفاً به خاطر حس نوع دوستی، کمک به دیگران و حل مشکلات همکاران، دانش خود را به اشتراك می گذارند به صورت ویژه قدردانی کند تا از این طریق موجبات ترویج فرهنگ اشتراک دانش را فراهم آورند.

-با توجه به تایید فرضیه هفتم که نشان داد هنجارهای ذهنی تاثیر مثبت و معناداری بر تمایل تسهیم دانش دارد. پیشنهادات زیر ارائه می گردد:

اعضا در اشتراك دانششان چنانچه به كسب مزايايي از جمله كاهش هزينه هاي ارتباطي و سريع تر حل شدن مشكل جذب مي شوند عملکرد بهتری در اشتراک دانش از خود نشان داده و تمایل بیشتری به اشتراک گذاری دانش خواهند داشت. لذا پیشنهاد می شود با برقراری جو اعتماد متقابل ايجاد فرهنگ و جوي باز، همكارانه، مشاركت آميز و خود تنظيم كننده در درون خود، و برقراری سیستم پاداش دهی و همچنین زیرساختهایی همچون ایجاد فایل های سیستمی جهت به اشتراک گذاری دانش تمایل کارکنان به اشتراک دانش را تقویت کنند.

**5-5-محدودیت های تحقیق و پیشنهاد به پژوهشگران آتی**

این تحقیق به دنبال بررسی باورهای فردی و متغیرهای بیرونی در ارتباط با مقاصد به اشتراک گذاری دانش در میان کارمندان بانک صادرات استان مازندران در زمینه تسهیم دانش می باشد. اگرچه این تحقیق مفاهیم زیادی را به دنبال داشت، محدودیت های آن باید برای مسیرهای تحقیقاتی آتی مشخص گردد. هر تحقیقی محدودیت هایی دارد، از جمله محدودیت های مربوط به فرآیند جمع آوری داده، منابع مالی، انتخاب افراد پاسخ دهنده و زمان مورد نیاز برای تکمیل پرسش نامه ها. در ابتدا، نتایج تحقیق به سطوح مختلف کارکنان اعم از ریاست، مدیران، کارمندن اختصاص یافت با توجه به نقش کلیدی سرپرستان و مدیران رده بالا در اشتراک دانش پیشنهاد می شود در جامعه آماری بزرگتر پژوهش در سطح مدیران رده بالا انجام پذیرد زیرا در جامعه آماری حاضر به علت کوچکی حجم نمونه امکان انجام پژوهش بر اساس رتبه شغلی امکان پذیر نبود. متغیرهای پیش بین دیگر اعم از اعتماد، فرهنگ سازمانی، ابزارها و تکنولوژی و عملکرد سازمانی در به اشتراک گذاری دانش موثرند که پیشنهاد می شود در پژوهش های جداگانه مورد بررسی قرار گیرند. در نهایت پژوهش حاضر بر اساس تئوری عمل برنامه ریزی شده به کمک معادلات ساختاری برآورد شده است لذا پیشنهاد می گردد مدل های تعالی سازمانی با به کارگیری متغیرهای بیشتر بررسی بیشتر اشتراک دانش در سازمان ها بپردازد. در نهایت، مدل تحقیقات تجربی بیان می دارد که تکثیر و توسعه این تحقیق به دیگر افراد با باورهایی متفاوت برای بررسی و درک تسهیم دانش مفید می باشند. علاوه براین، تحقیقات آتی باید متغیرهای بیشتری را که تسهیل کننده بین ساختارهای مقاصد به اشتراک گذاری دانش و تمایل به اشتراک دانش می باشند را مد نظر قرار دهند.

منابع

1-خاکپور.ع، پرداختچی،م.ح، قهرمانی.م،ابوالقاسمی،م.( 1388)، بررسى رابطه فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در بی

اعضاى هیئت علمى،راهبرد فرهنگ،شماره 5

2-صالحی.م.م، دری،ب،صفری.خ، (1390)، بررسي نقش ميانجي كنش متقابل اجتماعي در تأثيرگذاري ساختار و جو سازماني بر مديريت دانش (مطالعه موردي: صنايع خودروسازي در ايران)، مديريت فناوري اطلاعات، دوره 4، شماره 11

3- کاویانی و نیازی (1386)، ارائه چارچوبی برای پیاده سازی نظام مدیریت دانش، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران دانشگاه علم و صنعت ایران.

4- باقری نژاد و قهاری (1389)، مدیریت دانش حرکت به سوی فرادانش، تهران: انتشارات فراشناختی اندیشه.

5- مک دانلد،جان (1381)، مدیریت دانش، ترجمه گروه کارشناسان ایران، انتشارات کیفیت و مدیریت، چاپ اول، تهران.

6- مک دانلد،جان (1381)، مدیریت دانش، ترجمه گروه کارشناسان ایران، انتشارات کیفیت و مدیریت، چاپ اول، تهران.

7- قلیچ لی، 1388. مدیریت دانش: فرایند خلق، تسهیم و کاربرد سرمایه فکری در کسب و کارها. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها(سمت).

8- سی نت (1385)، مدیریت دانش و موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات، ترجمه محمد حسین لطفی، تهران: انتشارات سمت

9- رادینگ، آلن (1383)، مدیریت دانش، ترجمه دکتر مجد حسین لطفی، چاپ اول، انتشارات سمت، تهران.

10- رضائیان علی، نقش مدیر عالی دانش در مدیریت دانش.

11- کریمی، مهوش (1385)، مدیریت دانش، فن آوری و خلاقیت و نقش آنها در بهبود کارایی و اثربخشی فرایندها، تهران: مرکز اطلاع رسانی صنایع و معادن ایران.

12-آغاز،ع.تاجی،ف (1391)، اعتماد درون سازمانی: عاملی کلیدی در جهت تسهیم واقعی دانش،فصلنامه علوم مديريت ايران، سال هفتم، شماره 82 ،

13-علی حسین کشاورزی،1386،موانع و تسهيل کننده های تسهيم دانش در سازمانها،اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش،تهران

14-افرازه، عباس (1384)، مدیریت دانش(مفاهیم، مدلها، اندازه گیري و پیاده سازي)، چاپ اول، انتشارات دانشگاه امیرکبیر.

15- [میر اسدالله لنجرود](http://erj-old.khu.ac.ir/?_action=article&au=107303&_au=%D9%84%DB%8C%D9%84%D8%A7++%D9%85%DB%8C%D8%B1+%D8%A7%D8%B3%D8%AF%D8%A7%D9%84%D9%84%D9%87+%D9%84%D9%86%D8%AC%D8%B1%D9%88%D8%AF)،ل، بررسی عوامل سازمانی موثر بر تسهیم دانش درون گروهی (مطالعه موردی در ادارات سازمان مرکزی بانک صادرات ایران)، نشریه پژوهش های تربیتی، [دوره 1، شماره 29](http://erj-old.khu.ac.ir/issue_375_397_%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87+1%D8%8C+%D8%B4%D9%85%D8%A7%D8%B1%D9%87+29%D8%8C+%D9%BE%D8%A7%DB%8C%DB%8C%D8%B2+%D9%88+%D8%B2%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D9%86+1393%D8%8C+%D8%B5%D9%81%D8%AD%D9%87+1-60.html)، پاییز و زمستان 1393، صفحه 62-78

منابع لاتین

1-Lin, shu-chi & Yin – Mei Huang (2005); “The Role of Social Capital in the Relationship between Human Capital & Career Mobility

2-Goh , S . C . , ( 2002 ) , “ Managing effective knowledge transfer: an integrative framework and some practice implication “ , Journal of knowledge Management , Vol . 6 . No 1 , 23 – 30 .

3-King, W. R. (2006) Maybe a “knowledge culture” isn’t always so important after all. Information Systems Management, 23, 88-89.

4-McDermott, R. and O'Dell, C. (2001), "Overcoming culture barriers to sharing knowledge", Journal of Knowledge Management, Vol. 5 No. 1, pp. 76-85.

5-Huysman, M. & de Wit, D. (2000) Knowledge management in practice. In Edwards, J. & Kidd, J. (Eds.) Knowledge Management Conference (KMAC 2000), Birmingham,UK.

6-Alavi, M. and Leidner, D.E. (2001), "Review: Knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues", MS Quarterly, Vol. 25 No. 1, pp. 107-32.

7-Chase, R. (1998), "The people factor", People Management, Vol. 4 No. 2, p. 38. Chow, C., Deng, 9-J.F. and Ho, J. (2000), "The openness of knowledge sharing within organizations: a comparative study in the United States and the PRC", Journal of Management Accounting Research, Vol. 12, pp. 65-95.

8-Davenport, TH. (1996), "Some principles of knowledge management", Strategy & Business, Vol. 1 No. 2, pp. 34-40.

9-Davenport, TH. (1997), "Ten principles of knowledge management and four case studies",Knowledge and Process Management, Vol. 4 No. 3, pp. 187-208.

10-Davenport, TH. and Prusak, L. (1998), Working Knowledge: How Organisations Manage what they Know, HBS Press, Boston, MA.

11-Dyer, J. H. & Nobeoka, K. (2000) Creating and managing a high-performance knowledge-sharing network: The Toyota case. Strategic Management Journal, 21, 345-367

12-Gold, A.M., Maihotra, A. and Segars, A.M. (2001), "Knowledge management: an organizational capabilities perspective", Journal of Management Information Systems, Vol. 18 No. 1, pp. 185-214.

13-Skyrme, D. J. (2002) The 3Cs of knowledge sharing: Culture, co-opetition and commitment [online].

14-Skyrme, D.J. (2000), "Developing a knowledge strategy: from management to leadership", in Morey, D. et al. (Eds), Knowledge Management, MIT Press, Cambridge, MA.

15-Ford, O.P. and Chan, YE. (2003), "Knowledge sharing in a multi-cultural setting: a case study", Knowledge Management Research & Practice, Vol. 1 No. 1, pp. 11-27.

16-Gurteen, D. (1999), "Creating a knowledge-sharing culture", Knowledge Management, Vol. 2 No. 5.

17-De Long, D.W. and Fahey L. (2000), "Diagnosing cultural barriers to knowledge management", The Academy of Management Executive, Vol. 14 No. 4, pp. 113-27.

18-Moeller, K. and Svahn, S. (2004), "Crossing East-West boundaries: knowledge sharing in intellectual business networks", Industrial Marketing Management, Vol. 33 No. 3, pp. 219-28.

19-Bartol, K.M., Srivastava, A. (2002). Encouraging knowledge sharing: The role of organisational reward systems. Journal of Leadership & Organisational Studies, 9 (1): 64-76.

20-Al-Alawi, A.;N. Y. Al-Marzooqi &F.M.Yasmeen. (2007). Organizational Culture and Knowledge Sharing: Critical Success Factors. Journal of Knowledge Management. 11. 22-24.

21-O'Dell, C. and Grayson, C.J. (1998), "If only we knew what we know: identification and transfer of internal best practices", California Management Review, Vol. 40 No. 3, pp. 154-74.

22-Li,W. (2010). Virtual Knowledge Sharing in aCross-CulturalContext. Journal ofKnowledgeManagement.

14. 38-50.

23-Wilkesmann, U. ; H. Fischer & M. Wilkesmann. (2009). Cultural Characteristics of Knowledge Transfer. Journal of Knowledge Management. 13. 464-477.

24-Drucker, P. F. (2000). Knowledge Work. Executive Excellence. 17(4). 11-12.

25-Quinn J. Intelligent enterprise: A knowledge-and service-based paradigm for industry. The Free Press. New York; 1992.

26- Wig.k,1999,"what future k.m users may expect",journal of knowledge management,Vol.3,No.2.

Davenport, T.H. & L. Prusak (1998), Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know, Boston, MA: Harvard Business School Press.

27-Zheng W., Yang B., McLean GN. Linking organizational culture, structure, strategy, and organizational effectiveness: Mediating role of KM. Journal of Business Research 2010; 63: 763-771

28-Nonaka, I. and T. Nishiguchi (2001), Knowledge Emergence: Social, Technical, and Evolutionary Dimensions of Knowledge Creation, Oxford University Press, New York, NY

29-Holste, J. S. and D. Fields, (2010),”Trust and tacit knowledge sharing and use”, Journal of Knowledge Management, 14(1): 128 –140.

30-Choi, Y.S. (2000), “An empirical study of factors affecting successful implementation of knowledge management”, Doctoral Dissertation, Graduate College at the University of Nebraska, University of Nebraska, Lincoln, NB.

31-Law, Ch.C.H. and E.W.T. Ngai (2008), “An empirical study of the effects of knowledge sharing and learning behaviors on firm performance”, Expert Systems with Applications, 34: 2342–2349.

32-Hong, D., Suh, E. and Ch. Koo (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: 14417–14427.

33-Chen , T. Y., Chen , Y. M., Lin, Ch. J. and P. Y. Chen (2010), “A fuzzy trust evaluation method for knowledge sharing in virtual enterprises”, Computers & Industrial Engineering, 59: 853–864.

34-Lin, H., Lee, H. Sh. and D. W. Wang (2009), “Evaluation of factors influencing knowledge sharing based on a fuzzy AHP approach”, Journal of Information Science, 35: 25- 44.

35-Boer N., Berends H., van Baalen, P. Relational models for knowledge sharing behavior. European Management Journal 2011; 29: 85– 97.

36-Kursunoglu, A. (2009), “An investigation of organizational trust level of teachers according to some variables”, Procedia Social and Behavioral Sciences, 1: 915–920.

37-Swart, J. and P. Harvey (2011), “Identifying knowledge boundaries: the case of networked projects”, Journal of Knowledge Management, 15 (5): 703-21.

38-Lin, T. Ch., Wub, Sh. and Ch. T. Lu (2012), “Exploring the affect factors of knowledge sharing behavior: The relations model theory perspective”, Expert Systems with Applications, 39: 751–764.

39-Bakker, M., Leenders, R. T. A. J., Gabbay, S. M., Kratzer, J., and J. M. L. Van Engelen, (2006), “Is trust really social capital? Knowledge sharing in product development projects”, The Learning Organization, 13(6), 594−605.

40-Renzl, B. (2008), “Trust in management and knowledge sharing: The mediating effects of fear and knowledge documentation”, Omega, 36: 206 – 220.

41-Tohidinia, Z. and M. Mosakhani (2010), “Knowledge sharing behavior and its predictors”, Industrial Management & Data Systems, 110 (4): 611-631.

42-Hong, D. G., Koo, Ch. and E. Suh (2009), “Overcoming barriers of knowledge sharing through communities of practice: A case study of steel company”, Korean journal of Information Systems Review, 11(2): 131–145.

43-Hong, D., Suh, E. and Ch. Koo (2011), “Developing strategies for overcoming barriers to knowledge sharing based on conversational knowledge management: A case study of a financial company”,

44-Casimir, G., Lee, K. and M. Loon (2012), “Knowledge sharing: influences of trust, commitment and cost” , Journal of Knowledge Management, 16 (5): 740- 753.

45-Connelly, C. and K. Kelloway (2000), Predictors of Knowledge Sharing in Organizations, MSc Thesis for Queen’s School of Business, Queen’s University, Kingston.

46-Ryu, S., Ho, S.H., Han, I. “Knowledge sharing behavior of physicians in hospitals,” Expert Systems with Applications, (25:1), 2007, pp. 113-22.

47-Lin, H., Lee, H. Sh. and D. W. Wang (2009), “Evaluation of factors influencing knowledge sharing based on a fuzzy AHP approach”, Journal of Information Science, 35: 25- 44.

48-Hong, D., Suh, E. and Ch. Koo (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: 14417–14427.

49-Lin, T. Ch., Wub, Sh. and Ch. T. Lu (2012), “Exploring the affect factors of knowledge sharing behavior: The relations model theory perspective”, Expert Systems with Applications, 39: 751–764.

50-Kaser, P.A.W., Miles, R.E. (2002). Understanding knowledge activities’ successes and failures. Long Range Planning, 35 (1):9-28.

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

52-Jabr, H. (2007). Physicians' attitudes towards knowledge transfer and sharing. International business journal. 17 (4): 248-260.

53-Alajmi, B.M. (2009). The Intention to Share: Psychological Investigation of Knowledge Sharing Behavior in Online Communities, Ph.D. thesis. School of Communication & Information, Rutgers University, New Jersey, USA.

54-So, J.C.F, Bolloju, N. (2005). Explaning the intentions to share and reuse Knowledge in the context of IT service operations. Journal of Knowledge management, 9 (6): 30-41.

55-Luo, H. (2009). Determinants of Knowledge Sharing in University Academic Team, Knowledge Acquisition and Modeling, KAM '09. Second International Symposium on, 1: 260- 263.

56-Alajmi, B.M. (2009). The Intention to Share: Psychological Investigation of Knowledge Sharing Behavior in Online Communities, Ph.D. thesis. School of Communication & Information, Rutgers University, New Jersey, USA.

57-Bock, G.W., Zmud, R.W., Kim, Y.G. and Lee, J.N. (2005). Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social- Psychological Forces, and Organizational Climate. MIS Quarterly, 29 (1): 87-111.

58-Chen, T-Y., Chen Y-M., Lin, C.Y. and Chen, P-Y. (2010). A fuzzy trust evaluation method for knowledge sharing in virtual enterprises. Computers & Industrial Engineering, 59 (4): 853-864

59- Hong, D., Suh, E. and 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.

60-Lee, M-C. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. Electronic Commerce Research and Applications, 8 (3): 130-141.

61-Salopek. J J (2000). “Common knowledge: how companies thrive by sharing what they know”. Training and Development. 54(4). PP: 63-64.

62-Van den Hooff, B. & De Ridder, J. A. (2004). “Knowledge sharing in context: The influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing”. Journal of Knowledge Management, Vol. 8, No. 6, PP: 117-130.

63-Kasper-Fuehrer, Eva C. , Ashkanasy, Neal M. (2001)”Communicating trustworthiness and building trust ininterorganizational virtual organizations” .Journal of Management ,vol.27 ,pp. 235–254.

64-Montano, D.E. , Kasprzyk, D & Taplin, S.H. The theory of reasoned action and theory of planned

behavior. Ink. Glanz, F.M. lewis, & B.K. Rimer (Eds), "health behavior and health education: theory, research, and practice,(1997),pp. 85-112. San Francisco: Jossey- Bass .

66-Akhavan,P.;Rahimi,A.&Mehralian,Gh.,"Developing a model for knowledge sharing in research centers", VINE,2013, Vol. 43 Iss 3 pp. 357 – 393.

67- Bock, G. and Kim, Y, “Breaking the myths of rewards: an exploratory study of attitudes about knowledge sharing”, Information Resources Management Journal,2002, Vol. 15 No. 2, pp. 14-21.

68- Boateng,H.; Dzigbordi. D,M.& Gyamfi.A ,F.,"The effects of demographic variables on knowledge sharing", Library Review,2015, Vol. 64 Iss 3 pp. 216 – 228.

70-Chuang,Sh.Sh.; Chen,K.Sh.& Tsai,M.T.,” Exploring the antecedents that influence middle management employees' knowledgesharing intentions in the context of total quality management implementations”, Total Quality Management & Business Excellence,2015, Vol. 26, No. 1,pp. 108–122.

71-Chatzoglou,P.D.&Vraimaki,E.,"Knowledge-sharing behaviour of bank employees in

Greece", Business Process Management Journal, 2009,Vol. 15 Iss 2 pp. 245 – 266.

72-Dong,G; Gia,Ch.& M.Grossman,L,"Knowledge-sharing intention in Vietnamese organizations",2010, VINE, Vol. 40 Iss 3/4 pp. 262 - 276

73- Ferreira.P,C.& Francisca.S,M ,"Knowledge-centered culture and knowledge sharing: the moderator role of trust propensity", Journal of Knowledge Management,2014, Vol. 18 Iss 3 pp. 538 – 550.

74- Jiacheng, W., Liu, L. and Calabrese, F.A., ‘‘A cognitive model of intra-organizational knowledge-sharing motivations in the view of cross-culture’’, International Journal of Knowledge Management, 2010,Vol. 30 No. 3, pp. 220-30.

75- Jolaee,A; Md.Nor,Kh; Khani,N& Md.Yusoff ,R.,"Factors affecting knowledge sharing intention among academic staff", International Journal of Educational Management,2014 Vol. 28 Iss 4 pp. 413 - 431.

76- Kuo,T.H,"How expected benefit and trust influence knowledge sharing", Industrial Management & Data Systems,2013, Vol. 113 Iss 4 pp. 506 – 522.

77-Liao,Ch.;To,P.l.&Hsu ,F.Ch.,"Exploring knowledge sharing in virtual communities", Online Information Review, 2013,Vol. 37 Iss 6 pp. 891 – 909

78- Mohammed.F,N.;Cyril.E,U.&Guan .G.G, G,"Key determinants of knowledge sharing in an electronics manufacturing firm in Malaysia", Library Review, 2011,Vol. 60 Iss 1 pp. 53 -67.

79-Nooshinfard,F.&Nemati-Anaraki,Leila.,"Success factors of inter-organizational knowledge sharing: a proposed framework", The Electronic Library,2014, Vol. 32 Iss 2 pp. 239 – 261.

80-Parirokh,M.;Daneshgar,F.&Fattahi,R.,"Identifying knowledge-sharing requirements

in academic libraries", Library Review,2008, Vol. 57 Iss 2 pp. 107 – 122. [19]Salazar,L.,"Enablers and constraints to knowledge creation, sharing and use", VINE,2010, Vol. 40 Iss3/4 pp. 362 – 375.

81-Tangaraja,G.;Mohd.R,R.;Ismail,M.& Abu Samah ,B.,"Fostering knowledge sharing

behaviour among public sector managers: a proposed model for the Malaysian public service", Journal of Knowledge Management, 2015,Vol. 19 Iss 1 pp. 121 - 140

82- Tohidinia,Z.&Mosakhani,M.,"Knowledge sharing behaviour and its predictors", Industrial Management & Data Systems,2010, Vol. 110 Iss 4 pp. 611 – 631.

83-Xue,Y.;Bradley,J.&Liang,H.,"Team climate, empowering leadership, and knowledge sharing", Journal of Knowledge Management,2011, Vol. 15 Iss 2 pp. 299 – 312.

84-Wasko, M. and Faraj, S. ,“It is what one does: why people participate and help others in electronic communities of practice”, The Journal of Strategic Information Systems,2000, Vol. 9 Nos 2/3, pp. 155-173.

85-Welschen, J., Todorova, N. and Mills, A. (2012), “An investigation of the impact of intrinsic motivation on organizational knowledge sharing”, International Journal of Knowledge Management, 2012,Vol. 8 No. 2, pp. 23-42.

86-Wickramasinghe,V.&Widyaratne,R,"Effects of interpersonal trust, team leader support, rewards, and knowledge sharing mechanisms on knowledge sharing in project teams", VINE, 2012.Vol. 42 Iss 2 pp. 214 – 236.

87-Witherspoon,C.L.; Bergner,J.;Cockrell,C.& Stone,D.N.,"Antecedents of organizational knowledge sharing: a metaanalysis and critique", Journal of Knowledge Management, 2013,Vol. 17 Iss 2 pp. 250

88-YAN. C, Wang,T. Chen.Y, Zhang,H. (2016), " Knowledge Sharing in Online Health Communities", Information & Management, Volume 53, Issue 5, July 2016, Pages 643-653

89-Fan-Chuan .T, en-Jung .F (2011), Exploring the Influence of Organizational Ethical Climate on Knowledge Management, [Journal of Business Ethics](http://link.springer.com/journal/10551) June 2011, Volume 101,[Issue 2,](http://link.springer.com/journal/10551/101/2/page/1) pp 325-342

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

91-Wang, Chih-Chien, “The influence of ethical and self-Interest concerns on knowledge sharing intention among managers: an empirical study”, International Journal of Management, 21 (3), 370-381, 2004

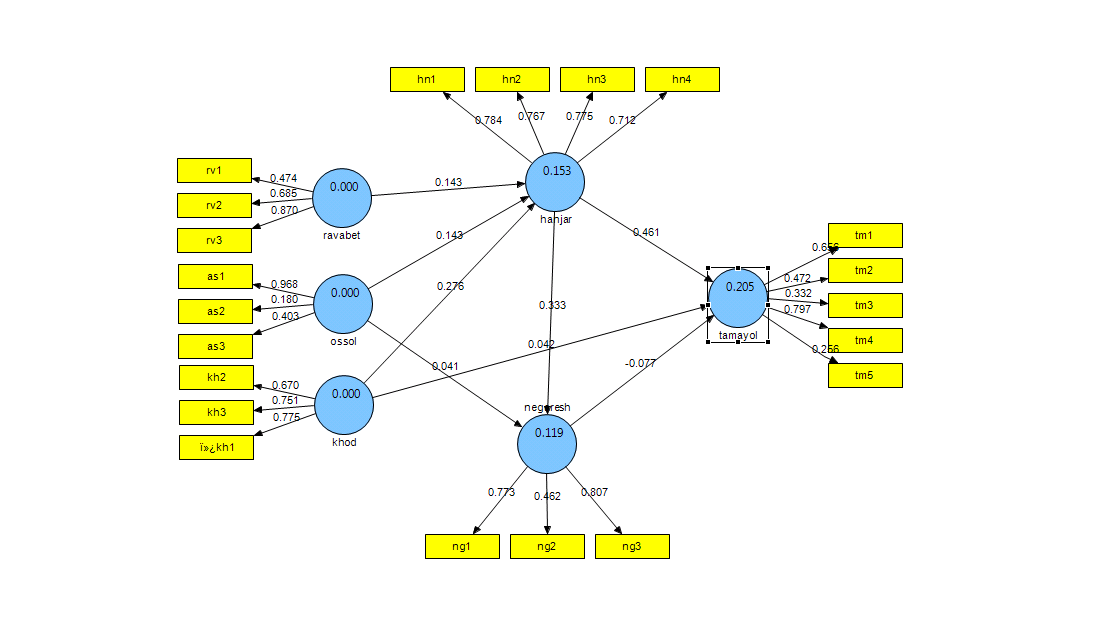
92-Tarekh.kh.2014. Examining the Social and Technical Factors Influencing School Teachers Knowledge Sharing Intentions in a Teachers Online Professional Community. ejkm-volume12-issue3

93-Pei-Lee. T, Jessica Sze-Yin. H, Chen-Chen. Y, Siew-Yong. Y,(,2011), Does Internet Self-Efficacy Affect Knowledge Sharing Behavior ,Conference: Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM), 2010 IEEE

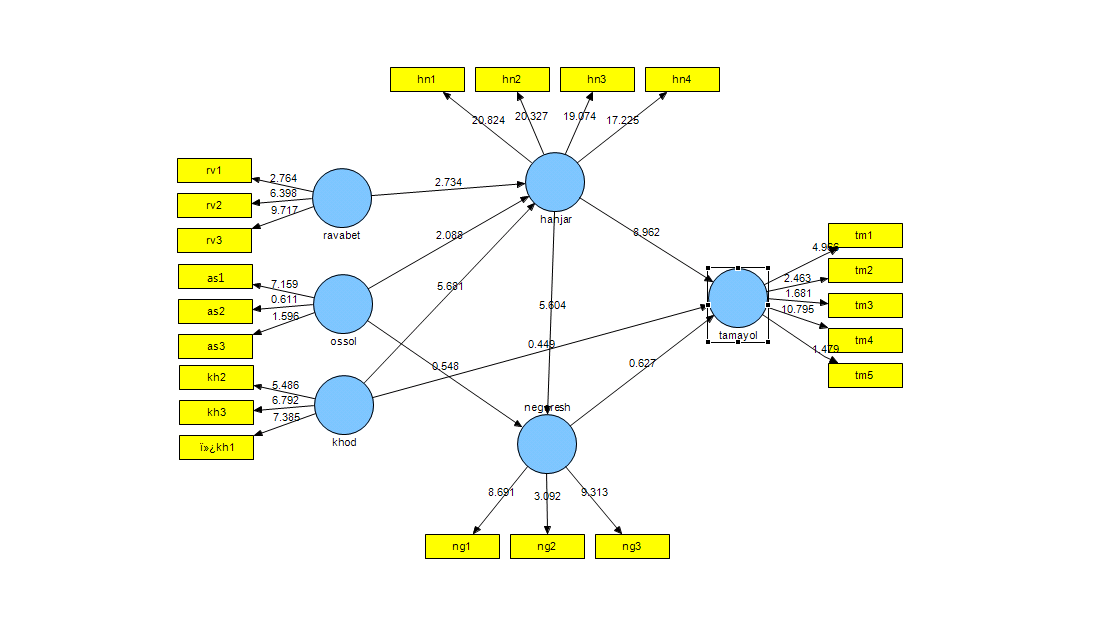
پیوست

پرسشنامه پژوهش

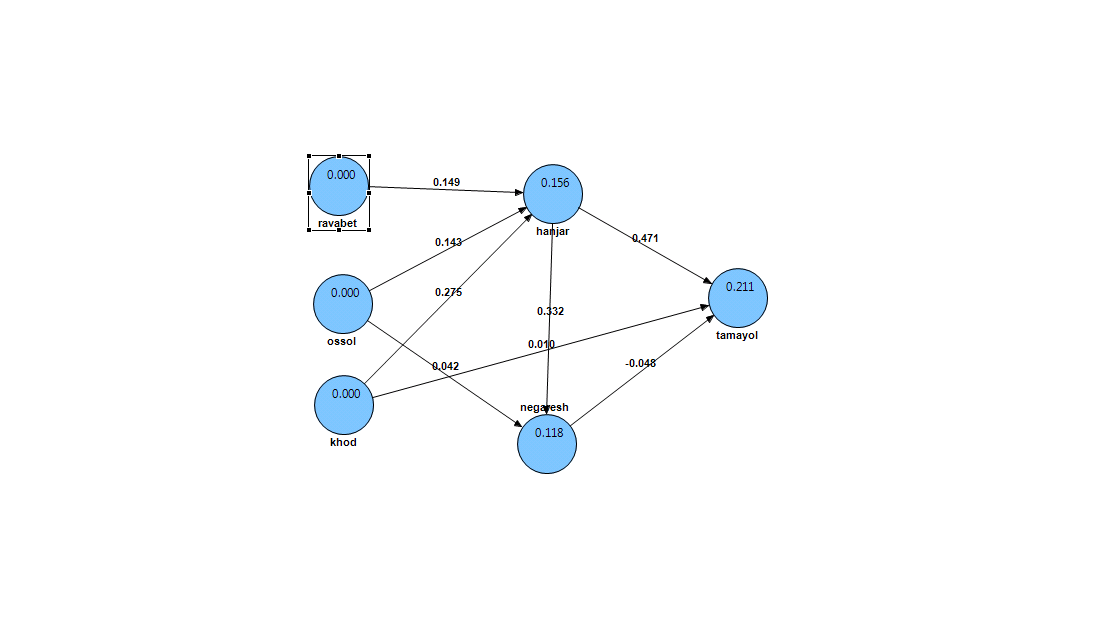
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر | ردیف | **گویه ها** | منبع | |
| خودکارآمدی | 1 | به اشتراک گذاری دانشم به سایر اعضای سازمان در حل مشکلاتشان کمک خواهد کرد. | چانگ 2015 |
| 2 | تسهیم دانش من باعث پیشرفت و ترقی فرآیند کاری در سازمان خواهد شد. |
| 3 | به اشتراک گذاری دانش من به سازمان کمک خواهد کرد به اهداف عملکردی خود دست یابد. |
| نگرش نسبت به تسهیم دانش | 4 | به اشتراک گذاری دانش من با دیگر اعضای سازمان یک تجربه لذتبخش است. | چانگ 2015 |
| 5 | به اشتراک گذاری دانش برای من با دیگر اعضای سازمان ارزشمند است. |
| 6 | به اشتراک گذاری دانش من با دیگر اعضاء برایم خوشایند است. |
| هنجار های ذهنی | 7 | همکارانم همیشه فکر می کند من باید دانشم را با دیگر اعضای سازمان به اشتراک بگذارم. | چانگ 2015 |
| 8 | مدیر من فکر می کند من باید دانش خود را با دیگران در سازمان به اشتراک بگذارم. |
| 9 | رییس بانک فکر می کند که من باید دانش خود را با دیگر اعضای سازمان به اشتراک بگذارم. |
| 10 | به طور کلی من سعی می کنم سیاست و مقاصد مدیر ارشدم را دنبال کنم. |
| تمایل به تسهیم | 11 | من تمایل دارم درآینده ای نزدیک دانش خود را به اشتراک بگذارم. | چانگ 2015 |
| 12 | من به احتمال زیاد در آینده ای نزدیک دانشم را با همکارانم به اشتراک خواهم گذاشت. |
| 13 | من سعی خواهم کرد دانشم را با همکارانم به اشتراک بگذارم. |
| 14 | من قصد دارم دانشم را با همکارانم به اشتراک بگذارم |
| 15 | در صورتی دانشم را به اشتراک می گذارم که بدانم دانشم مفید و موثر است. |
| روابط متقابل پیش بینی شده | 16 | به اشتراک گذاری دانش مرا به خوبی قادر خواهد ساخت تا با اعضای جدید در سازمان آشنا شوم. | چانگ،2015 |
| 17 | به اشتراک گذاری دانش من دامنه ارتباطات من با سایر اعضای سازمان را توسعه خواهد داد. |
| 18 | به اشتراک گذاری دانش من، مسیر همکاریم با اعضای برجسته سازمان را در آینده ترسیم خواهد نمود. |
| اصول اخلاقی ادراک شده | 19 | من باور دارم که حرفه من با اصول اخلاقی هدایت شده به وسیله ارزش اخلاقی ادراک شده هدایت شده است. | چانگ،2015 |
| 20 | من معتقدم اصول اخلاقی ادراک شده فردی و سازمانی در محیط کار رعایت می شود. |
| 21 | من معتقدم افراد در حرفه من با یک شیوه اخلاقی در کسب و کارشان رفتار می کنند. |



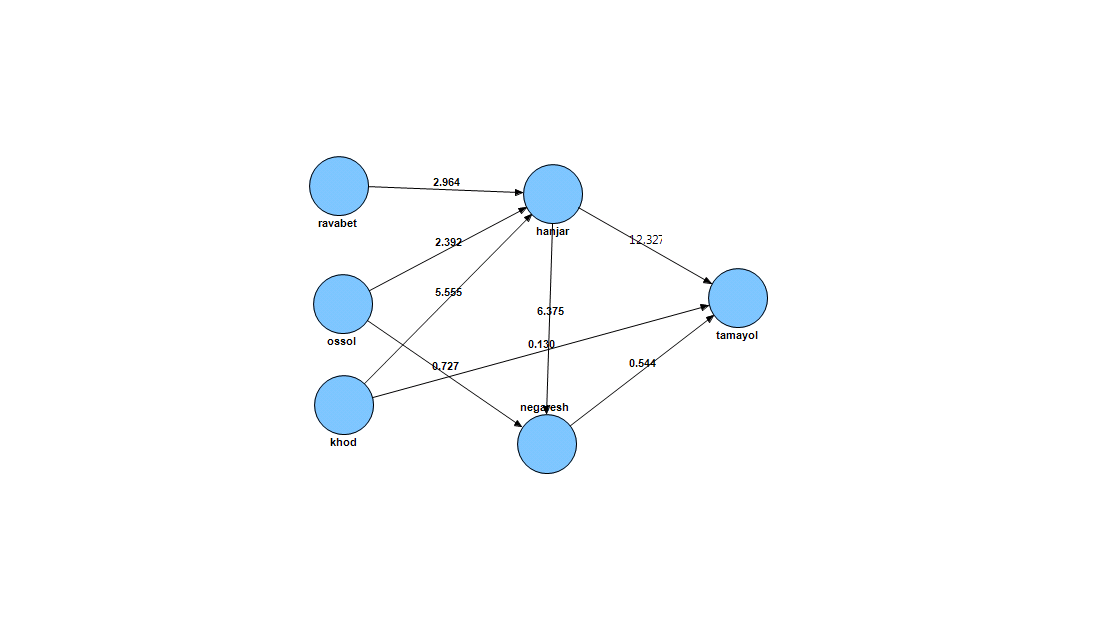
شکل 4-3:مدل آزمون شده تحقیق در حالت استاندارد



شکل 4-4 مدل آزمون شده تحقيق در حالت اعداد معني داری



نمودار4-3 حالت استاندارد مدل ساختاری

نمودار4-4 حالت معناداری مدل ساختاری

**Abstract:**

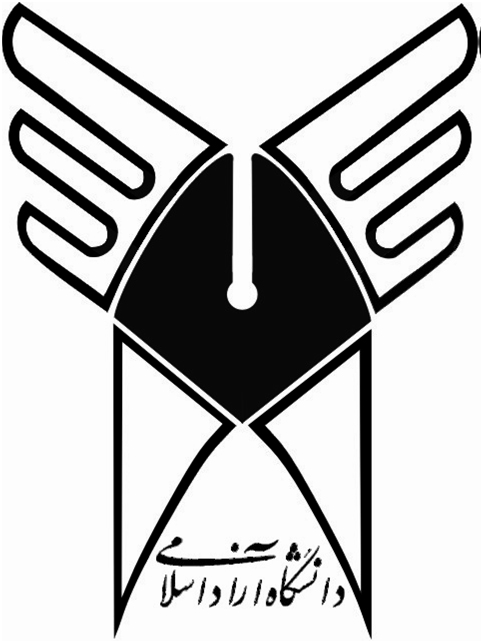
Introduction: Due to the increasing importance of knowledge sharing in competitive advantage, understanding the factors influencing knowledge sharing is an underniable necessity. This study tends to explain the factors influencing knowledge sharing among Saderat bank staff in mazandaran province.

Methods: the purpose of this study is applied and in terms of data collection is type of crosscorrelation. The population consist of 1238 the province’s exports of bank employees in 2016, by using Non – probability Convenience sampling method were selected 298 number of stuffs. The data collection tools is questionnaires Chang et al (2015), which was using the whole five – item Likret scoring. For analysis using descriptive statistics and correlation coefficient, path analysis and indicators of goodness of fit was used the SPSS and SPSS software.

Results: The tendency for knowledge sharing among bank staff are highly influential export variables. Correlation coefficient test showed that there is a significant positive correlation in 0/01 % between the variables, component of ethics and self – efficacy and attitude toward knowledge sharing. Test results according to assumptions showed anticipated reciprocal relationship have a significant positive association with sttitude towards knowledge sharing Preceived ethics have a significant positive association with subjective norms. Self – efficacy has a significant positive association with attitude towards knowledge sharing. Subjective norms have a significant positive association with knowledge – sharing intentions.

Conclusion: establishing an atmosphere of trust, the use of reward systems, career meetings between staff at different levels can increase the willingness and ability to share knowledge. The transfer of knowledgeis not only dependent on individual ability but rather the expectations and attitudes depends on the individual.

**Keywords:** knowledge sharing intention to share knowledge, attitudes toward knowledge sharing, subjective norm, path analysis.

****

**Islamic Azad University**

**Rasht Branch**

**Faculty of Management and Accounting**

**Department of Public Management**

Presented in partial fulfillment of the requirements for (M.A.) degree

**Title:**

**Explain Factors affecting willingness to share knowledge on Mazandaran Saderat bank**

**Supervisor:**

**Dr. Morad Rezaei Dizgah**

**Author:**

**Rasul Ghasemnezhad**

**Sep, 2016**

1. Wang&nie [↑](#footnote-ref-1)
2. Knowledge management [↑](#footnote-ref-2)
3. Majewski,usoro & Imran khan [↑](#footnote-ref-3)
4. Dalker [↑](#footnote-ref-4)
5. Montes, Moreno & fernandes [↑](#footnote-ref-5)
6. Tangaraja [↑](#footnote-ref-6)
7. Boateng [↑](#footnote-ref-7)
8. Welschen [↑](#footnote-ref-8)
9. Liao [↑](#footnote-ref-9)
10. Dong [↑](#footnote-ref-10)
11. Ajzen [↑](#footnote-ref-11)
12. Ding and Ng [↑](#footnote-ref-12)
13. Chuang [↑](#footnote-ref-13)
14. Liao [↑](#footnote-ref-14)
15. Hung [↑](#footnote-ref-15)
16. hsu [↑](#footnote-ref-16)
17. Kim [↑](#footnote-ref-17)
18. Harlow [↑](#footnote-ref-18)
19. hall [↑](#footnote-ref-19)
20. Subjective norms [↑](#footnote-ref-20)
21. fishben [↑](#footnote-ref-21)
22. Theory reason action [↑](#footnote-ref-22)
23. Houf [↑](#footnote-ref-23)
24. Quinn [↑](#footnote-ref-24)
25. Earl [↑](#footnote-ref-25)
26. Karl-Erik Sievby [↑](#footnote-ref-26)
27. wig [↑](#footnote-ref-27)
28. - Knowledge [↑](#footnote-ref-28)
29. vig [↑](#footnote-ref-29)
30. - Tacit knowledge [↑](#footnote-ref-30)
31. - Explicit knowledge [↑](#footnote-ref-31)
32. . Davenport & Prusak [↑](#footnote-ref-32)
33. Allen [↑](#footnote-ref-33)
34. Davenport [↑](#footnote-ref-34)
35. O'Dell [↑](#footnote-ref-35)
36. Cao & Xiang [↑](#footnote-ref-36)
37. Al-Alawi [↑](#footnote-ref-37)
38. Nonaka & Nishiguchi [↑](#footnote-ref-38)
39. Holste & Fields [↑](#footnote-ref-39)
40. Perez [↑](#footnote-ref-40)
41. Choi [↑](#footnote-ref-41)
42. Law [↑](#footnote-ref-42)
43. Hong et al [↑](#footnote-ref-43)
44. Lin, Lee & Wang [↑](#footnote-ref-44)
45. Chen [↑](#footnote-ref-45)
46. Goh [↑](#footnote-ref-46)
47. Gold [↑](#footnote-ref-47)
48. Communal sharing [↑](#footnote-ref-48)
49. Authority ranking [↑](#footnote-ref-49)
50. Equality matching [↑](#footnote-ref-50)
51. Market pricing [↑](#footnote-ref-51)
52. Salvpok [↑](#footnote-ref-52)
53. King [↑](#footnote-ref-53)
54. Dermott and O’Dell [↑](#footnote-ref-54)
55. Huysman and de Wit [↑](#footnote-ref-55)
56. Alavi and Leidner [↑](#footnote-ref-56)
57. Dyer and Nobeoka [↑](#footnote-ref-57)
58. Skyrme [↑](#footnote-ref-58)
59. Chase [↑](#footnote-ref-59)
60. De Long and Fahey [↑](#footnote-ref-60)
61. Gurteen [↑](#footnote-ref-61)
62. Moeller and Svahn [↑](#footnote-ref-62)
63. Keyes [↑](#footnote-ref-63)
64. Li [↑](#footnote-ref-64)
65. Wilkesmann et al [↑](#footnote-ref-65)
66. Ryu [↑](#footnote-ref-66)
67. hong [↑](#footnote-ref-67)
68. Lin & low [↑](#footnote-ref-68)
69. O'Dell and Grayson [↑](#footnote-ref-69)
70. Husted [↑](#footnote-ref-70)
71. Grant [↑](#footnote-ref-71)
72. Gold [↑](#footnote-ref-72)
73. Skyrme [↑](#footnote-ref-73)
74. Tiwana [↑](#footnote-ref-74)
75. Lelic [↑](#footnote-ref-75)
76. Szulanski [↑](#footnote-ref-76)
77. Rowley [↑](#footnote-ref-77)
78. Stauffer [↑](#footnote-ref-78)
79. Hansen et al [↑](#footnote-ref-79)
80. Master [↑](#footnote-ref-80)
81. Gurteen [↑](#footnote-ref-81)
82. McDermott and O'Dell [↑](#footnote-ref-82)
83. Probst et al [↑](#footnote-ref-83)
84. pawlowsky [↑](#footnote-ref-84)
85. Romhard [↑](#footnote-ref-85)
86. Bartol & Srivastava [↑](#footnote-ref-86)
87. Kaser & Miles [↑](#footnote-ref-87)
88. Wang & Noe [↑](#footnote-ref-88)
89. Yang [↑](#footnote-ref-89)
90. Theory of planed Behavior (TPB) [↑](#footnote-ref-90)
91. Reasoned Behavior Theory [↑](#footnote-ref-91)
92. Fishbein, M., Ajzen [↑](#footnote-ref-92)
93. Renzl [↑](#footnote-ref-93)
94. Rhodes, R.E., Courneya, K., Jones, L. [↑](#footnote-ref-94)
95. Jabr [↑](#footnote-ref-95)
96. Ryu, S., Ho, H., Han [↑](#footnote-ref-96)
97. Alajmi [↑](#footnote-ref-97)
98. So, J.C.F, Bolloju, [↑](#footnote-ref-98)
99. *Luo* [↑](#footnote-ref-99)
100. Chih&Shiu [↑](#footnote-ref-100)
101. Chiu [↑](#footnote-ref-101)
102. James Lin [↑](#footnote-ref-102)
103. chuang [↑](#footnote-ref-103)
104. Chaw & Chan [↑](#footnote-ref-104)
105. whaitsonty [↑](#footnote-ref-105)
106. Kim & Ju [↑](#footnote-ref-106)
107. Chatzoglou & Vraimaki [↑](#footnote-ref-107)
108. Chatzoglou & Vraimaki [↑](#footnote-ref-108)
109. Saenz and Rivera [↑](#footnote-ref-109)
110. Salazar [↑](#footnote-ref-110)
111. Kuo & zhiang [↑](#footnote-ref-111)
112. Liao [↑](#footnote-ref-112)
113. Shih and Jer Lou [↑](#footnote-ref-113)
114. Chen and et al [↑](#footnote-ref-114)
115. Wang and Wang [↑](#footnote-ref-115)
116. Wickramasinghe &Widyaratne [↑](#footnote-ref-116)
117. Nooraldin and et al [↑](#footnote-ref-117)
118. Liao and et al [↑](#footnote-ref-118)
119. Witherspoon [↑](#footnote-ref-119)
120. Kuo [↑](#footnote-ref-120)
121. Ferreira.& Francisca [↑](#footnote-ref-121)
122. Boateng [↑](#footnote-ref-122)
123. chuang [↑](#footnote-ref-123)
124. Tangaraja [↑](#footnote-ref-124)
125. Survey [↑](#footnote-ref-125)
126. Kalton & mozer [↑](#footnote-ref-126)
127. validity [↑](#footnote-ref-127)
128. Kaiser Meyer Olkin [↑](#footnote-ref-128)
129. Reliability [↑](#footnote-ref-129)
130. Pretest [↑](#footnote-ref-130)
131. 1.Composite Reliability(CR) [↑](#footnote-ref-131)
132. 2.Average Variance Extracted(AVE) [↑](#footnote-ref-132)
133. 1.CV-Redundancy [↑](#footnote-ref-133)
134. Hinds [↑](#footnote-ref-134)