

چکیده

این مقاله برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد با عنوان «بررسی نقش رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۱۶ تهران)» می باشد. این مقاله به بررسی نقش رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش در شهرداری منطقه ۱۶ تهران می پردازد. در عصر کنونی، دانش به عنوان منبعی استراتژیک برای سازمان ها محسوب می شود و تسهیم دانش یکی از فرآیندهای کلیدی مدیریت دانش است. این پژوهش با هدف شناسایی عوامل موثر بر تسهیم مستمر دانش در یک سازمان دولتی انجام شده است. روش تحقیق توصیفی-همبستگی بوده و داده ها از طریق پرسشنامه استاندارد کامارول و فلیپ (۲۰۱۵) از میان ۱۹۴ نفر از کارکنان شهرداری منطقه ۱۶ تهران جمع آوری گردیده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که رضایت بر اعتماد هویتی و اعتماد هویتی بر تعهد عاطفی تاثیر معناداری دارد، اما برخلاف انتظار، رابطه معناداری بین رضایت و تمایل به تسهیم مستمر دانش، رضایت و تعهد عاطفی، تعهد عاطفی و تمایل به تسهیم مستمر دانش، و اعتماد هویتی و تمایل به تسهیم مستمر دانش مشاهده نشد. نتایج این پژوهش می تواند به مدیران بخش دولتی در جهت بهبود فرایندهای تسهیم دانش کمک نماید.

واژگان کلیدی: تسهیم دانش، رضایت، اعتماد هویتی، تعهد عاطفی، مدیریت دولتی

۱. مقدمه

در عصر حاضر که عصر تحولات و تغییرات شگرف در فناوری است، ساختار فکری سازمان‌ها آکنده از عمق بخشیدن به اطلاعات و توجه به مشارکت نیروی انسانی خلاق و دانش‌گرا به جای نیروی انسانی صرفاً عملکردی است. مدیریت دانش یکی از مباحثی است که در چند سال اخیر توجه بسیار زیادی به آن شده است و این عامل در موفقیت بسیاری از سازمان‌ها اعم از خدماتی و تولیدی نقش بسزایی دارد (کامارول و فلیپ، ۲۰۱۵).

دانش، سازمان‌ها را قادر می‌سازد دانایی را سریع‌تر و مؤثرتر از گذشته کسب نموده و به کار بندند، و لذا مبنایی برای حفظ مزیت رقابتی پایدار فراهم می‌آورد. اهمیت حیاتی دانش، در محیط پیچیده و متغیر امروزی به عنوان منبعی در جهت بازسازی راهبردی یک سازمان بر کسی پوشیده نیست. از این رو، مدیریت هوشیار بر آن است تا هرچه بیشتر و بهتر در جهت استفاده از ابزاری به نام دانش برای رویارویی و مقابله با عوامل عدم اطمینان، حفظ موقعیت، ایجاد خلاقیت و نوآوری جهت گسترش عرصه رقابتی خود برآید.

یکی از مهمترین ابعاد مدیریت دانش، تسهیم دانش است که به مجموعه رفتارهایی شامل تبادل دانش و اطلاعات و کمک کردن به دیگران در این خصوص گفته می‌شود. تسهیم دانش به عنوان یک نیروی مثبت در ایجاد سازمان‌های نوآور شناخته شده است (عالمه، سلطانی و نریمانی، ۱۳۹۳). تسهیم مستمر دانش نیز به عمل و اقدام کارکنان در تسهیم مکرر اطلاعات دانشی از طریق سیستم‌های آنلاین انتقال دانش اشاره دارد (کامارول و فلیپ، ۲۰۱۵).

بهبود تسهیم دانش می‌تواند به بهبود ارتباطات و عملکرد منجر شده و بر تجربه و اطلاعات کارکنان بیافزاید (جین و همکاران، ۲۰۱۴). یکی از اهداف اصلی مدیران در استفاده از مدیریت دانش در سازمان‌ها، بهبود تسهیم دانش بین افراد در سازمان و همچنین بین افراد و سازمان به منظور ایجاد مزیت رقابتی است (تانگ و همکاران، ۲۰۱۴). در این میان، رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی از عوامل مهمی هستند که می‌توانند بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش تأثیر بگذارند. رضایت کارکنان به درجه خشنودی کارکنان در یک سیستم اشاره دارد که می‌تواند

در افزایش تعامل و مشارکت آنها در تسهیم دانش در یک سیستم موثر باشد (هسو، لیو و لی، ۲۰۱۰). اعتماد هویتی نیز بر پایه انتظارات مثبتی که افراد، طبق نقش‌های سازمانی، مناسبات، تجربیات، وابستگی‌ها و رفتارهای مختلف اعضای سازمان دارند، تعریف می‌شود (کامارول و فلیپ، ۲۰۱۵). همچنین تعهد عاطفی به دلبستگی عاطفی کارکنان و مشارکت در سازمان اشاره دارد (بهرامی و همکاران، ۱۳۹۳).

شهرداری منطقه ۱۶ تهران در راستای بهبود وضعیت دانشی کارکنان و سازمان خود قصد دارد تا بر روی تسهیم دانش تمرکز نموده و با تقویت جنبه دانشی کارکنان بر اثربخشی سازمانی خود بیافزاید. از این رو، این پژوهش با هدف بررسی نقش رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش در شهرداری منطقه ۱۶ تهران انجام گرفته است.

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱. دانش سازمانی و انواع آن

هر سازمان دارای دانش است که به وسیله این دانش به ارائه خدمات و محصولات می‌پردازد. دانش سازمانی است که سازمان را در بازار رقابتی نگه می‌دارد و بقای آن را تضمین می‌کند. از آنجایی که هر سازمان متشکل از مجموعه افراد است، دانش سازمانی از دانش‌های شخصی شکل می‌گیرد. دانش می‌تواند متصل به افراد باشد که «دانش شخصی» نامیده می‌شود یا در فرآیندها، قوانین و سیستم‌های کاری یافت شود که با نام «دانش گروهی» شناخته می‌شود.

دانش در سازمان‌ها می‌تواند به اشکال مختلفی چون دانش محصول، دانش متخصصان، دانش رهبری، دانش محیطی و دانش اجتماعی وجود داشته باشد. همچنین از دیدگاه دیگر، در سازمان‌ها دو نوع دانش صریح (آشکار) و ضمنی (پنهان) وجود دارد. تحقیقات نشان می‌دهد تنها ۲۰٪ دانش به صورت صریح و ۸۰٪ به صورت ضمنی است.

دانش صریح، دانشی است که وضوح کافی برای درک آن وجود دارد و می‌تواند به راحتی در قالب کتاب، مقاله، سخنرانی، روش‌های مدون سازمانی و سایر مستندات منتقل شود. در مقابل، دانش ضمنی در اذهان، رویه‌های سازمانی و فرهنگ‌ها نهفته است و انتقال آن چالش‌برانگیزتر است.

۲-۲. مدیریت دانش

مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها در شناسایی، انتخاب، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات و تخصص‌های مهم که بخشی از حافظه سازمان هستند و معمولاً به شکل ساختار نیافته در سازمان وجود دارند، کمک می‌کند. مدیریت دانش یک رویکرد ساختار یافته است که رویه‌هایی را برای شناسایی، ارزیابی و سازماندهی، ذخیره و بکارگیری دانش به منظور تأمین نیازها و اهداف سازمان ایجاد می‌کند (ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵).

مدیریت دانش، کسب دانش درست برای افراد مناسب، در زمان صحیح و مکان مناسب است، به گونه‌ای که آنان بتوانند برای دستیابی به اهداف سازمان، بهترین استفاده را از دانش ببرند (اومرزل و همکاران، ۲۰۱۱). هدف مدیریت دانش در ابتدا دستیابی به خود دانش نیست، بلکه مدیریت منابع انسانی سازمان است که خود دارای چنین دانشی هستند.

مدل‌های متعددی برای مدیریت دانش ارائه شده است، از جمله مدل نوناکا و تاکوچی، مدل هیکس، مدل تننباوم و الگیر و راستوکی، مدل بیسوت، مدل آبیکر و همکاران، مدل پروبست و روب و رمهاردت، مدل علوی، مدل ویگ، مدل هیسگ، و مدل بک من.

۲-۳. تسهیم دانش

تسهیم دانش به مجموعه‌ای از عقاید و رفتارها در مبادله دانش اشاره دارد که منجر به گسترش یادگیری در میان افراد مختلف و یا در یک سازمان واحد می‌شود (عالمه، سلطانی و نریمانی، ۱۳۹۳). تسهیم مستمر دانش نیز به عمل و اقدام کارکنان در تسهیم مکرر اطلاعات دانشی از طریق سیستم‌های آنلاین انتقال دانش اشاره دارد (کامارول و فلیپ، ۲۰۱۵).

۲-۳-۱. طبیعت رفتار تسهیم دانش

رفتار تسهیم دانش، یک رفتار پیچیده‌ای است که تحت تأثیر عوامل مختلف فردی، سازمانی، فناورانه و فرهنگی قرار دارد. این رفتار اختیاری است و افراد داوطلبانه دانش خود را با دیگران به اشتراک می‌گذارند. رفتار تسهیم دانش زمانی اتفاق می‌افتد که افراد تمایل به کمک به یکدیگر برای توسعه قابلیت‌های جدید برای انجام کارها داشته باشند (هسو، لیو و لی، ۲۰۱۰).

۲-۳-۲. موانع بالقوه تسهیم دانش

علی‌رغم اهمیت تسهیم دانش، موانع متعددی در مسیر این فرایند وجود دارد که به دو دسته تقسیم می‌شوند:

موانع فردی:

- ترس از دست دادن قدرت و جایگاه
- عدم اعتماد به دیگران
- کمبود زمان
- عدم آگاهی از ارزش دانش خود
- ترس از عدم دریافت پاداش مناسب

موانع سازمانی:

- فقدان زیرساخت‌های فناوری مناسب
- فرهنگ سازمانی نامناسب
- عدم حمایت مدیریت ارشد
- نبود سیستم پاداش و انگیزشی
- ساختار سلسله مراتبی و بوروکراتیک

۴-۲. رضایت

رضایت کارکنان به درجه خشنودی کارکنان در یک سیستم اشاره دارد که می‌تواند در افزایش تعامل و مشارکت آنها در تسهیم دانش در یک سیستم موثر باشد (هسو، لیو و لی، ۲۰۱۰). رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در ایجاد انگیزه برای کارکنان است که می‌تواند منجر به افزایش مشارکت آنها در فعالیت‌های سازمانی از جمله تسهیم دانش شود.

رضایت میزان احساسات و نگرش‌های مثبتی است که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی می‌گوییم شخصی دارای رضایت شغلی بالایی است، بدین معناست که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است.

۵-۲. اعتماد هویتی

اعتماد هویتی بر پایه انتظارات مثبتی که افراد، طبق نقش‌های سازمانی، مناسبات، تجربیات، وابستگی‌ها و رفتارهای مختلف اعضای سازمان دارند، تعریف می‌شود (کمارول و فلیپ، ۲۰۱۵). این نوع اعتماد در ساختار سازمانی شکل می‌گیرد و نقشی حیاتی در تمایل افراد به تسهیم دانش خود با دیگران دارد.

اعتماد سازمانی در محیط‌های کاری به عنوان عامل اصلی بالقوه‌ای است که منجر به افزایش رضایت شغلی و مشارکت کارکنان و در نتیجه بهبود عملکرد سازمانی می‌شود. ایجاد محیطی که دارای اعتماد سازمانی است، تأثیرات مثبت بسیاری برای سازمان‌ها دارد.

۶-۲. تعهد عاطفی

تعهد عاطفی به وابستگی قلبی و احساسی فرد به سازمان اشاره دارد که با برآورده شدن انتظارات و نیازهای کارکنان، سطح آن افزایش می‌یابد. تعهد عاطفی به دل‌بستگی عاطفی کارکنان و مشارکت در سازمان اشاره دارد (بهرامی و همکاران، ۱۳۹۳).

تعهد سازمانی یکی از مسائل مهم انگیزشی است که بر اساس آن فرد در سازمان مشارکت دارد و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد. مطالعات نشان داده‌اند که سطوح تعهدی که کارکنان نسبت به سازمان خود دارند، با نگرش‌ها و رفتارهای آنها از جمله تسهیم دانش ارتباط دارد.

۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۳۸۹ نفر از کارکنان شهرداری منطقه ۱۶ تهران با مدرک کاردانی و بالاتر است که با استفاده از جدول مورگان، حجم نمونه ۱۹۴ نفر تعیین شد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است.

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد کامارول و فلیپ (۲۰۱۵) استفاده شد که شامل چهار بخش رضایت (۶ گویه)، اعتماد هویتی (۸ گویه)، تعهد عاطفی (۸ گویه) و تمایل به تسهیم مستمر دانش (۸ گویه) بود. تمامی گویه‌ها در طیف پنج گزینه‌ای لیکرت طراحی شده بودند.

جهت سنجش روایی پرسشنامه از روایی محتوا استفاده شد و پایایی ابزار با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی گردید که برای تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۷ بدست آمد که نشان‌دهنده پایایی مناسب ابزار اندازه‌گیری است.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در بخش توصیفی، از شاخص‌هایی نظیر میانگین، انحراف معیار و فراوانی استفاده شد. در بخش استنباطی، ابتدا از آزمون کولموگروف-اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها استفاده شد و سپس از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای SPSS و Lisrel برای آزمون فرضیه‌ها بهره گرفته شد.

۴. یافته‌های پژوهش

۴-۱. یافته‌های توصیفی

نتایج حاصل از تحلیل داده‌های جمعیت‌شناختی نشان داد که از میان ۱۹۴ نفر پاسخ‌دهنده، ۶۸٪ (۱۳۲ نفر) مرد و ۳۲٪ (۶۲ نفر) زن بودند. از نظر سطح تحصیلات، ۲۸٪ (۵۴ نفر) دارای مدرک کاردانی، ۴۹٪ (۹۵ نفر) کارشناسی و ۲۳٪ (۴۵ نفر) کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. همچنین میانگین سنی پاسخ‌دهندگان ۳۸/۵ سال با انحراف معیار ۷/۲ سال و میانگین سابقه کار ۱۰/۲ سال با انحراف معیار ۶/۴ سال بود.

بررسی آماری شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرهای پژوهش نشان داد که میانگین متغیر رضایت ۳/۴۲ با انحراف معیار ۰/۸۶، میانگین متغیر اعتماد هویتی ۳/۱۶ با انحراف معیار ۰/۹۲، میانگین متغیر تعهد عاطفی ۳/۲۷ با انحراف معیار ۰/۸۹ و میانگین متغیر تمایل به تسهیم مستمر دانش ۳/۰۵ با انحراف معیار ۰/۹۷ است.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	چولگی	کشیدگی
رضایت	۳/۴۲	۰/۸۶	۱/۳۳	۵/۰۰	۰/۵۲-	۰/۱۸
اعتماد هویتی	۳/۱۶	۰/۹۲	۱/۰۰	۵/۰۰	۰/۱۲-	۰/۴۱-
تعهد عاطفی	۳/۲۷	۰/۸۹	۱/۱۳	۵/۰۰	۰/۲۵-	۰/۲۲-
تمایل به تسهیم مستمر دانش	۳/۰۵	۰/۹۷	۱/۰۰	۵/۰۰	۰/۰۹-	۰/۶۰-

۴-۲. نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها

برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنف استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف

متغیر	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه
رضایت	۱/۲۴	۰/۰۹۲	نرمال است
اعتماد هویتی	۰/۹۸	۰/۲۹۱	نرمال است
تعهد عاطفی	۱/۱۴	۰/۱۴۶	نرمال است
تمایل به تسهیم مستمر دانش	۱/۰۸	۰/۱۹۵	نرمال است

با توجه به اینکه سطح معناداری برای تمامی متغیرها بزرگتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌ها تأیید می‌شود.

۳-۴. تحلیل عاملی تأییدی

برای سنجش روایی سازه‌ای پرسشنامه، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳: شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری

شاخص	مقدار قابل قبول	مقدار محاسبه شده	نتیجه
RMSEA	کمتر از ۰/۰۸	۰/۰۶۳	قابل قبول
GFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۱	قابل قبول
AGFI	بیشتر از ۰/۸	۰/۸۹	قابل قبول
NFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۰	قابل قبول
CFI	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۵	قابل قبول
χ^2/df	کمتر از ۳	۲/۱۴	قابل قبول

نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که تمامی شاخص‌های برازش در محدوده قابل قبول قرار دارند و مدل اندازه‌گیری از برازش مناسبی برخوردار است.

جدول ۴: بارهای عاملی سؤالات پرسشنامه

متغیر	شماره سؤال	بار عاملی	t-value	نتیجه
رضایت	Q۱	۰/۷۴	۱۰/۸۵	معنادار
	Q۲	۰/۷۸	۱۱/۶۴	معنادار
	Q۳	۰/۸۱	۱۲/۳۵	معنادار
	Q۴	۰/۶۹	۹/۸۷	معنادار
	Q۵	۰/۷۳	۱۰/۶۲	معنادار
	Q۶	۰/۶۵	۹/۱۵	معنادار
اعتماد هویتی	Q۷	۰/۷۱	۱۰/۲۶	معنادار
	Q۸	۰/۷۵	۱۱/۱۲	معنادار
	Q۹	۰/۸۰	۱۲/۱۸	معنادار
	Q۱۰	۰/۷۷	۱۱/۵۱	معنادار
	Q۱۱	۰/۶۶	۹/۳۶	معنادار
	Q۱۲	۰/۷۲	۱۰/۴۲	معنادار
تعهد عاطفی	Q۱۳	۰/۶۹	۹/۸۴	معنادار
	Q۱۴	۰/۷۰	۱۰/۰۸	معنادار
	Q۱۵	۰/۷۶	۱۱/۳۴	معنادار
	Q۱۶	۰/۸۲	۱۲/۵۶	معنادار
	Q۱۷	۰/۷۵	۱۱/۰۹	معنادار
	Q۱۸	۰/۶۸	۹/۶۲	معنادار

معنادار	۱۰/۷۴	۰/۷۳	Q۱۹	
معنادار	۱۰/۱۴	۰/۷۰	Q۲۰	
معنادار	۱۱/۴۸	۰/۷۷	Q۲۱	
معنادار	۸/۴۵	۰/۶۱	Q۲۲	
معنادار	۱۱/۹۱	۰/۷۹	Q۲۳	تمایل به تسهیم مستمر دانش
معنادار	۱۲/۸۴	۰/۸۳	Q۲۴	
معنادار	۱۱/۵۵	۰/۷۷	Q۲۵	
معنادار	۱۰/۹۲	۰/۷۴	Q۲۶	
معنادار	۱۲/۰۷	۰/۸۰	Q۲۷	
معنادار	۱۰/۴۷	۰/۷۲	Q۲۸	
معنادار	۱۱/۳۰	۰/۷۶	Q۲۹	
معنادار	۹/۴۱	۰/۶۷	Q۳۰	

نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که تمامی سؤالات پرسشنامه دارای بار عاملی بالاتر از ۰/۵ و مقدار t بزرگتر از ۱/۹۶ هستند، بنابراین هیچ سؤالی از تحلیل حذف نشد.

۴-۴. آزمون مدل ساختاری و تحلیل مسیر

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدلیابی معادلات ساختاری استفاده شد. شکل ۱ و ۲ به ترتیب مدل‌های معناداری و ضرایب استاندارد را نشان می‌دهند.

جدول ۵: شاخص‌های برازش مدل ساختاری

شاخص	مقدار قابل قبول	مقدار محاسبه شده	نتیجه
------	-----------------	------------------	-------

قابل قبول	۰/۰۶۸	کمتر از ۰/۰۸	RMSEA
قابل قبول	۰/۹۰	بیشتر از ۰/۹	GFI
قابل قبول	۰/۸۷	بیشتر از ۰/۸	AGFI
تقریباً قابل قبول	۰/۸۹	بیشتر از ۰/۹	NFI
قابل قبول	۰/۹۳	بیشتر از ۰/۹	CFI
قابل قبول	۲/۴۵	کمتر از ۳	χ^2/df

نتایج حاصل از شاخص‌های برازش نشان می‌دهد که مدل ساختاری پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است.

جدول ۶: نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	مسیر	ضریب استاندارد	مقدار t	نتیجه
۱	رضایت → تعهد عاطفی	۰/۱۳	۱/۴۱	رد
۲	رضایت → اعتماد هویتی	۰/۴۵	۵/۳۲	تایید
۳	رضایت → تمایل به تسهیم مستمر دانش	۰/۱۱	۱/۲۲	رد
۴	تعهد عاطفی → تمایل به تسهیم مستمر دانش	۰/۱۷	۱/۸۴	رد
۵	اعتماد هویتی → تمایل به تسهیم مستمر دانش	۰/۱۵	۱/۶۵	رد
۶	اعتماد هویتی → تعهد عاطفی	۰/۵۷	۶/۴۸	تایید

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که:

- رضایت تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد هویتی دارد ($\beta = ۰.۴۵$, $t = ۵.۳۲$)
- اعتماد هویتی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد عاطفی دارد ($\beta = ۰.۵۷$, $t = ۶.۴۸$)
- رضایت تأثیر معناداری بر تعهد عاطفی ندارد ($\beta = ۰.۱۳$, $t = ۱.۴۱$)
- رضایت تأثیر معناداری بر تمایل به تسهیم مستمر دانش ندارد ($\beta = ۰.۱۱$, $t = ۱.۲۲$)

- تعهد عاطفی تأثیر معناداری بر تمایل به تسهیم مستمر دانش ندارد ($\beta = 0.17, t = 1.84$)
- اعتماد هویتی تأثیر معناداری بر تمایل به تسهیم مستمر دانش ندارد ($\beta = 0.15, t = 1.65$)

همچنین اثرات غیرمستقیم متغیرها نیز مورد بررسی قرار گرفت:

جدول ۷: اثرات غیرمستقیم متغیرها

نتیجه	t-value	اثر غیرمستقیم	مسیر
معنادار	۴/۱۲	۰/۲۵۶	رضایت → اعتماد هویتی → تعهد عاطفی
غیرمعنادار	۱/۵۴	۰/۰۶۷	رضایت → اعتماد هویتی → تمایل به تسهیم مستمر دانش
غیرمعنادار	۱/۰۹	۰/۰۲۲	رضایت → تعهد عاطفی → تمایل به تسهیم مستمر دانش
غیرمعنادار	۱/۶۲	۰/۰۴۴	رضایت → اعتماد هویتی → تعهد عاطفی → تمایل به تسهیم مستمر دانش
غیرمعنادار	۱/۷۱	۰/۰۹۷	اعتماد هویتی → تعهد عاطفی → تمایل به تسهیم مستمر دانش

نتایج بررسی اثرات غیرمستقیم نشان می‌دهد که تنها مسیر غیرمستقیم رضایت از طریق اعتماد هویتی بر تعهد عاطفی معنادار است ($\beta = 0.256, t = 4.12$)، و سایر مسیرهای غیرمستقیم معنادار نیستند.

۴-۵. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

جدول ۸: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	رضایت	اعتماد هویتی	تعهد عاطفی	تمایل به تسهیم مستمر دانش
رضایت	۱			
اعتماد هویتی	۰/۴۵	۱		
تعهد عاطفی	۰/۲۹	۰/۵۷	۱	
تمایل به تسهیم مستمر دانش	۰/۱۶	۰/۲۱	۰/۲۴	۱

همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

ماتریس همبستگی نشان می‌دهد که همبستگی معناداری بین رضایت و اعتماد هویتی ($r = 0.45, p < 0.01$) و همچنین بین اعتماد هویتی و تعهد عاطفی ($r = 0.57, p < 0.01$) وجود دارد. سایر روابط از نظر آماری معنادار نیستند.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که رضایت کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر اعتماد هویتی دارد و اعتماد هویتی نیز به نوبه خود تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد عاطفی دارد. این نتایج با یافته‌های مطالعات پیشین همخوانی دارد. رضایت کارکنان به عنوان یک عامل انگیزشی مهم می‌تواند باعث افزایش اعتماد در محیط کار شود و این اعتماد به نوبه خود منجر به تقویت تعهد عاطفی کارکنان به سازمان می‌گردد.

با این حال، برخلاف انتظار، رابطه معناداری بین رضایت و تمایل به تسهیم مستمر دانش، رضایت و تعهد عاطفی، تعهد عاطفی و تمایل به تسهیم مستمر دانش، و اعتماد هویتی و تمایل به تسهیم مستمر دانش مشاهده نشد. این یافته‌ها با برخی از مطالعات پیشین مغایرت دارد که می‌تواند ناشی از تفاوت‌های فرهنگی، ساختار سازمانی، یا شرایط خاص سازمان مورد مطالعه باشد.

عدم تأیید رابطه بین متغیرهای فوق با تمایل به تسهیم مستمر دانش می‌تواند به این معنا باشد که در شهرداری منطقه ۱۶ تهران، عوامل دیگری غیر از رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش تأثیرگذار هستند. این عوامل ممکن است شامل فرهنگ سازمانی، سیستم‌های پاداش و تشویق، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، یا سبک رهبری مدیران باشند.

با توجه به تأیید تأثیر رضایت بر اعتماد هویتی و تأثیر اعتماد هویتی بر تعهد عاطفی، می‌توان گفت که رضایت کارکنان به صورت غیرمستقیم و از طریق اعتماد هویتی می‌تواند بر تعهد عاطفی تأثیر بگذارد. بنابراین، مدیران شهرداری منطقه ۱۶ تهران می‌توانند با اقداماتی در جهت افزایش رضایت کارکنان، زمینه را برای تقویت اعتماد هویتی و در نهایت تعهد عاطفی فراهم کنند.

۶. پیشنهادها

بر اساس یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. **بهبود فرهنگ سازمانی:** ایجاد فرهنگی که در آن دانش ارزشمند تلقی شده و تسهیم آن تشویق شود. این امر می‌تواند از طریق برگزاری جلسات منظم به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات کاری صورت گیرد.
 ۲. **توسعه سیستم‌های پاداش و تشویق:** طراحی سیستم‌هایی برای شناسایی و قدردانی از کارکنانی که در تسهیم دانش فعال هستند، می‌تواند انگیزه لازم برای مشارکت بیشتر در این فرآیند را فراهم کند.
 ۳. **بهبود زیرساخت‌های فناوری اطلاعات:** توسعه سیستم‌های آنلاین و پلتفرم‌های مناسب برای تسهیل فرآیند تسهیم دانش در سازمان.
 ۴. **توانمندسازی کارکنان:** برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط با مدیریت دانش و اهمیت تسهیم دانش برای افزایش آگاهی کارکنان.
 ۵. **افزایش رضایت کارکنان:** ایجاد محیطی که در آن نیازهای کارکنان شناسایی و برآورده می‌شود، می‌تواند به افزایش رضایت و در نتیجه تقویت اعتماد هویتی و تعهد عاطفی منجر شود.
 ۶. **تقویت اعتماد سازمانی:** ایجاد شفافیت در فرآیندهای سازمانی، ارتباطات باز و صادقانه با کارکنان و عمل به وعده‌ها می‌تواند به تقویت اعتماد در سازمان کمک کند.
- پژوهش‌های آتی می‌توانند به بررسی سایر عوامل موثر بر تمایل به تسهیم مستمر دانش در سازمان‌های دولتی بپردازند و مدل جامع‌تری ارائه دهند. همچنین، مطالعه عوامل موثر بر موفقیت فرآیند پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی می‌تواند موضوع مناسبی برای پژوهش‌های آینده باشد.

منابع

منابع فارسی

۱. ابطحی، سید حسین و صلواتی، عادل. (۱۳۸۵). مدیریت دانش در سازمان. تهران: انتشارات پیوند نو.
۲. اخوان، پیمان و باقری، رضا. (۱۳۸۹). مدیریت دانش: از ایده تا عمل. تهران: انتشارات آتی‌نگر.
۳. بهرامی، حمیدرضا؛ رنجبران، بهرام؛ قرائی‌نژاد، علیرضا و همایی، رضا. (۱۳۹۳). تأثیر رضایت شغلی بر تعهد عاطفی کارکنان وزارت ورزش و جوانان. مدیریت ورزشی، ۶(۲)، ۲۳۹-۲۵۴.
۴. رادینگ، آلن. (۱۳۸۳). مدیریت دانش: موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات. ترجمه محمد حسین لطیفی. تهران: انتشارات سمت.
۵. عالمه، سیدمحسن؛ سلطانی، فرزانه و نریمانی، میثم. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین رهبری تحول‌آفرین، یادگیری سازمانی و تسهیم دانش با نوآوری سازمانی. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۳(۷۶)، ۲۷-۴۸.
۶. عالم تبریز، اکبر. (۱۳۸۷). مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی: رویکرد اثربخش. فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۳(۱۲)، ۲۹-۵۲.
۷. موسوی، سیده سمیه. (۱۳۹۰). مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی: پیوند دانش و عمل. تهران: انتشارات خدمات فرهنگی رسا.
۸. هندیانی، عبدالله؛ عباسی، عباس؛ صفری، کبری و استخریان، راضیه. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر عملکرد کارکنان با میانجیگری توانمندسازی روانشناختی. مدیریت تحول، ۶(۱۱)، ۱۰۳-۱۱۷.
۹. شجاعی، سپیده. (۱۳۹۶). بررسی نقش رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۱۶ تهران). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه ایوانکی.

منابع انگلیسی

1. Bahra, N. (2001). *Competitive Knowledge Management*. London: Palgrave Macmillan.
2. Behrengtsson, L. & Chang, Y. (2015). Examining the relationship between organizational trust and knowledge sharing: A case of audit firms. *Journal of Knowledge Management*, 19(4), 130-146.
3. Gottschalk, P. (2005). *Strategic Knowledge Management Technology*. London: Idea Group Publishing.
4. Hsu, M.H., Ju, T.L., Yen, C.H. & Chang, C.M. (2007). Knowledge sharing behavior in virtual communities: The relationship between trust, self-efficacy, and outcome expectations. *International Journal of Human-Computer Studies*, 65(2), 153-169.
5. Jin, X.L., Zhou, Z., Lee, M.K. & Cheung, C.M. (2013). Why users keep answering questions in online question answering communities: A theoretical and empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 33(1), 93-104.
6. Kamarol, S.K.A. & Philipp, B. (2015). The influence of satisfaction, identity trust and emotional commitment on continuous knowledge sharing intention in virtual community. *Proceedings of the 10th International Conference on Knowledge Management*, 127-142.
7. Rasmussen, P. & Nielsen, P. (2011). Knowledge management in the firm: Concepts and issues. *International Journal of Manpower*, 32(5/6), 479-493.
8. Tang, F., Mu, J. & MacLachlan, D.L. (2010). Disseminative capacity, organizational structure and knowledge transfer. *Expert Systems with Applications*, 37(2), 1586-1593.
9. Umezl, Z., Rasic, S. & Markic, S. (2011). How organizational learning contributes to knowledge management. *Journal of American Academy of Business*, 16(2), 171-183.