

MDOI-01-2026.0128
MNR--1-6C14C5

بررسی نقش رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۱۶ تهران)

نویسنده: سپیده شجاعی- دانشجوی دکتری مهندسی صنایع، دانشگاه ایوان کی، برگرفته از پایان نامه مقطع کاشناسی ارشد

چکیده

هدف از این تحقیق بررسی نقش رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۱۶ تهران) است. تحقیق حاضر یک تحقیق کاربردی می باشد. از حیث روش نیز می توان آن را یک تحقیق توصیفی- پیمایشی برشمرد. جامعه آماری این تحقیق ۳۸۹ نفر از کارکنان این منطقه با مدرک کاردانی و بالاتر است. مقدار حجم نمونه با توجه به حجم جامعه با استفاده از جدول مورگان ۱۹۴ نفر برآورد می شود. روش نمونه گیری نیز تصادفی ساده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد ۳۰ سوالی (کامارول و فلیپ، ۲۰۱۵) است. از آزمون طبق آزمون کولموگروف- اسمیرنف جهت بررسی نرمال بودن و در گام بعد از آزمون معادلات ساختاری استفاده شد. جهت انجام محاسبات نرم افزار SPSS و LISREL مورد استفاده قرار گرفت. نتایج نشان داد رضایت در تمایل به تسهیم مستمر دانش، رضایت در تعهد عاطفی، تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش، اعتماد هویتی در تمایل به تسهیم مستمر دانش تاثیر ندارد اما رضایت در اعتماد هویتی و اعتماد هویتی بر تعهد عاطفی تاثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی: رضایت، اعتماد هویتی، تعهد عاطفی، تمایل به تسهیم مستمر دانش



۱-۱. مقدمه

مدیریت دانش در سال‌های اخیر توجه زیادی را به خود جلب کرده و در موفقیت سازمان‌های خدماتی و تولیدی نقش مهمی دارد. یکی از مهم‌ترین ابعاد آن، تسهیم دانش است. در محیط پیچیده و متغیر امروز، دانش منبعی راهبردی برای بازسازی سازمان به شمار می‌آید. دانش به سازمان امکان می‌دهد سریع‌تر و مؤثرتر یاد بگیرد و از آموخته‌ها استفاده کند و بدین ترتیب مبنایی برای مزیت رقابتی پایدار فراهم می‌کند.

عصر حاضر عصر تحول فناوری است و در آن، نیروی انسانی خلاق و دانش‌گرا جایگزین نیروی انسانی صرفاً عملیاتی می‌شود. مدیریت هوشیار از دانش به عنوان ابزاری برای مقابله با عدم اطمینان، حفظ موقعیت و ایجاد نوآوری استفاده می‌کند. مطالعات نشان داده‌اند که میزان تعهد کارکنان نسبت به سازمان با نگرش‌ها و رفتارهای آنان از جمله تسهیم دانش ارتباط دارد.

۱-۲. تعریف مسئله

هدف مدیران سازمان‌ها از ایجاد سیستم‌های مدیریت دانش، بهره‌گیری از نتایج مفید آن است و تسهیم دانش یکی از مهم‌ترین و مشترک‌ترین فرایندهای این سیستم‌هاست. بهبود تسهیم دانش به بهبود ارتباطات و عملکرد می‌انجامد (جین و همکاران، ۲۰۱۴). تسهیم دانش شامل تبادل دانش و اطلاعات و کمک به دیگران در این زمینه است (کامارول و فلیپ، ۲۰۱۵) و به عنوان نیرویی مثبت در ایجاد سازمان‌های نوآور شناخته شده است.

از سوی دیگر، تعهد سازمانی یکی از مسائل مهم انگیزشی است. بر اساس تعریف آلن و مایر (۱۹۹۱)، تعهد عاطفی وابستگی قلبی و احساسی فرد به سازمان است که با برآورده شدن انتظارات و نیازهای کارکنان افزایش می‌یابد. اعتماد سازمانی نیز عاملی بالقوه برای افزایش رضایت شغلی، مشارکت کارکنان و در نتیجه بهبود عملکرد سازمانی است. نبود اعتماد هزینه‌های سنگینی مانند عدم همکاری، کیفیت پایین کار و نیاز به کنترل بیشتر دارد (هندیانی و همکاران، ۱۳۹۳). رضایت کارکنان نیز که به درجه خشنودی آنان در سیستم اشاره دارد، می‌تواند تعامل و مشارکت آنان در تسهیم دانش را افزایش دهد (هسو، لیو و لی، ۲۰۱۰).

شهرداری منطقه ۱۶ تهران قصد دارد با تمرکز بر تسهیم دانش، وضعیت دانشی کارکنان و اثربخشی سازمانی خود را بهبود دهد. بررسی‌های اولیه، با توجه به ضعف‌ها و قوت‌های سازمان و مشاوره با خبرگان، نشان داد که تمرکز بر رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی می‌تواند مؤثر باشد. با این حال، چون موضوع جدید است، تحقیق مشابهی انجام نشده (شکاف تحقیقاتی) و تغییر رویه‌ها هزینه‌بر است، سازمان می‌خواهد پیش از اجرای طرح، اثربخشی آن را بررسی کند. بر این اساس، این پژوهش به بررسی نقش رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش در این شهرداری می‌پردازد.



۱-۳. اهمیت و ضرورت تحقیق

پژوهش‌های متعددی به تأثیر عوامل مختلف بر تسهیم دانش پرداخته‌اند، از جمله مطالعات بهرامی و همکاران (۱۳۹۳) درباره رضایت شغلی و تعهد عاطفی، بهرنگ و چانگ (۲۰۱۵) درباره اعتماد سازمانی، آرپاسی و بالوگلو (۲۰۱۶) درباره فرهنگ جمع‌گرایی، و کاویان و تجری (۱۳۹۳) درباره اعتماد بین‌فردی و تعهد سازمانی. با وجود این، پژوهشی که هر سه متغیر رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی را همزمان در نظر بگیرد، در ایران انجام نشده است.

مذاکرات با مدیران آموزش شهرداری منطقه ۱۶ نشان داد که آنان بر اجرای این تحقیق تأکید دارند. نتایج تحقیق می‌تواند جنبه‌های مجهول اجرای طرح را روشن کند، هزینه‌ها را کاهش دهد و در صورت اثبات، مدیران مخالف را نیز متقاعد سازد. همچنین سازمان می‌تواند بر عوامل اثرگذار مانند اعتماد هویتی و تعهد عاطفی تمرکز کند. از سوی دیگر، عدم انجام تحقیق موجب از دست رفتن فرصت و نقص در فرایندهای تسهیم دانش خواهد شد.

۱-۴. اهداف تحقیق

هدف اصلی: بررسی نقش رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش.

اهداف فرعی:

۱ .بررسی نقش رضایت در تعهد عاطفی

۲ .بررسی نقش رضایت در اعتماد هویتی

۳ .بررسی نقش رضایت در تمایل به تسهیم مستمر دانش

۴ .بررسی نقش تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش

۵ .بررسی نقش اعتماد هویتی در تمایل به تسهیم مستمر دانش

۶ .بررسی نقش اعتماد هویتی بر تعهد عاطفی

۱-۵. فرضیات و سؤالات تحقیق

سؤال اصلی: آیا رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش تأثیر دارند؟

فرضیه‌ها:

۱ .رضایت بر تعهد عاطفی تأثیر دارد.

۲ .رضایت بر اعتماد هویتی تأثیر دارد.

۳ .رضایت بر تمایل به تسهیم مستمر دانش تأثیر دارد.

۴ .تعهد عاطفی بر تمایل به تسهیم مستمر دانش تأثیر دارد.

۵ .اعتماد هویتی بر تمایل به تسهیم مستمر دانش تأثیر دارد.

۶ .اعتماد هویتی بر تعهد عاطفی تأثیر دارد.

۱-۶. روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش همبستگی و پیمایشی است، زیرا روابط میان متغیرها را بررسی می‌کند و داده‌ها را از طریق پرسشنامه گردآوری می‌نماید.

جامعه آماری: ۳۸۹ نفر از کارکنان دارای مدرک کاردانی و بالاتر

حجم نمونه: ۱۹۴ نفر (بر اساس جدول مورگان)

روش نمونه‌گیری: تصادفی ساده

تحلیل داده‌ها: آمار توصیفی برای ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و آمار استنباطی (مدل ساختاری و رگرسیون) برای پاسخ به سؤالات. پیش از آزمون‌های پارامتریک، نرمال بودن داده‌ها با آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بررسی می‌شود.

نرم‌افزار: SPSS

۱-۷. قلمرو تحقیق

موضوعی: بررسی نقش رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی در تمایل به تسهیم مستمر دانش، در حوزه علم سازمان و مدیریت

مکانی: شهرداری منطقه ۱۶ تهران

زمانی: همزمان با توزیع پرسشنامه‌ها در سال ۱۳۹۶

۱-۸. جدید بودن و نوآوری

نوآوری این تحقیق در دو نکته است. نخست، در ایران تاکنون پژوهشی همزمان این سه عامل را بررسی نکرده است. دوم، این تحقیق از دو متغیر میانجی (اعتماد هویتی و تعهد عاطفی) برای توضیح تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته استفاده می‌کند. این ساختار می‌تواند نتایج را متمایز کرده و سازوکاری تازه ارائه دهد. نتایج این پژوهش می‌تواند پایه‌ای برای تحقیقات آتی در این سازمان و سازمان‌های دیگر باشد.

۱-۹. تعاریف واژه‌ها

تعاریف مفهومی:

تسهیم مستمر دانش: اقدام مکرر کارکنان برای به اشتراک‌گذاری اطلاعات دانشی از طریق سیستم‌های آنلاین انتقال دانش (کامارول و فلیپ، ۲۰۱۵).

تعهد عاطفی: وابستگی قلبی و احساسی فرد به سازمان و دلبستگی عاطفی او به مشارکت در سازمان (بهرامی و همکاران، ۱۳۹۳).

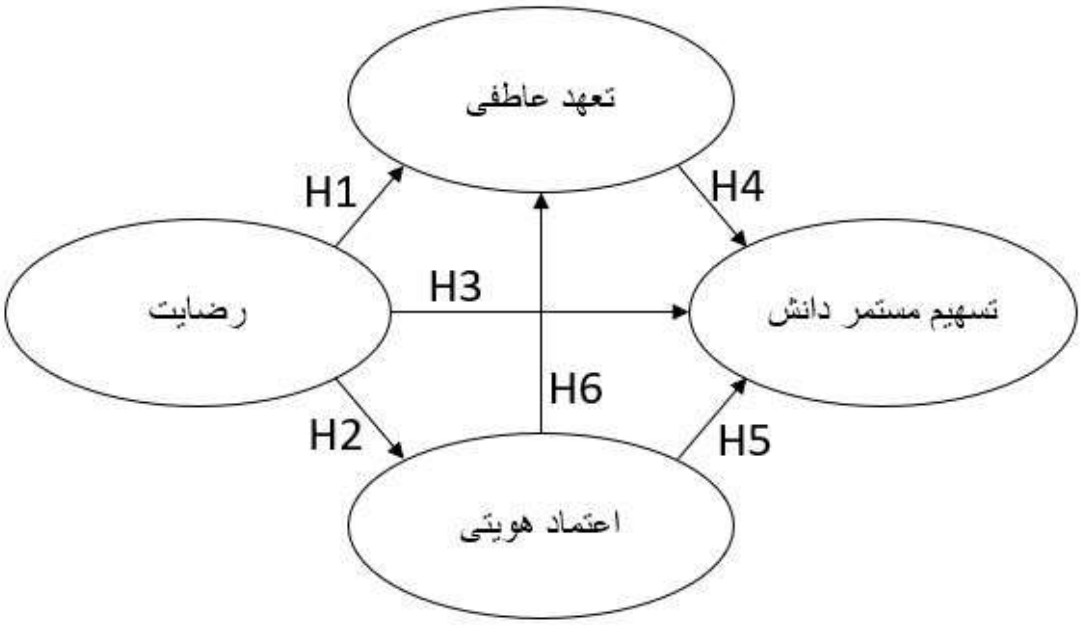
اعتماد هویتی: انتظارات مثبت افراد از نقش‌ها، مناسبات، تجربیات و رفتارهای سایر اعضای سازمان (کامارول و فلیپ، ۲۰۱۵).

رضایت: درجه خشنودی کارکنان در یک سیستم (هسو، لیو و لی، ۲۰۱۰).

تعاریف عملیاتی: هر سه متغیر تسهیم مستمر دانش، تعهد عاطفی و اعتماد هویتی با پرسشنامه‌ای ۸ گویه‌ای و متغیر رضایت با پرسشنامه‌ای ۶ گویه‌ای، همگی در طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت و بر اساس شاخص‌های استاندارد کامارول و فلیپ (۲۰۱۵) سنجیده می‌شوند.

چارچوب نظری و مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی تحقیق از پژوهش (کامارول و فلیپ، ۲۰۱۵) اقتباس شده است. رضایت متغیر مستقل، تعهد عاطفی و اعتماد هویتی متغیر میانجی و تسهیم مستمر دانش نیز متغیر وابسته است.





پیشینه تحقیق

این فصل ادبیات تحقیق را در دو بخش مبانی نظری و پیشینه پژوهش (داخلی و خارجی) مرور می‌کند.

۲-۱. دانش سازمانی و انواع آن: دانش سازمانی از دانش افراد شکل می‌گیرد و سازمان را در بازار رقابتی نگه می‌دارد. این دانش به صورت دانش محصول، دانش متخصصان، دانش رهبری، دانش محیطی و دانش اجتماعی ظاهر می‌شود. از نظر دیگر، دانش به دو نوع صریح (مدون، مانند کتاب و مستندات) و ضمنی (نهفته در ذهن افراد و فرهنگ سازمان) تقسیم می‌شود. بر اساس برخی تحقیقات، حدود ۸۰٪ دانش سازمان ضمنی است. دانش ضمنی به سختی بیان و منتقل می‌شود و باید به کلمات یا اعداد قابل فهم تبدیل شود.

۲-۲. ویژگی‌های دانش سازمانی: دانش سازمانی منحصربه‌فرد، ارزشمند، غیرقابل جایگزین و راهبردی است. هر سازمان بر اساس تجربه و مهارت‌های خود دانشی متفاوت دارد و این دانش مزیت رقابتی ایجاد می‌کند.

۲-۳. مدیریت دانش: مدیریت دانش یعنی فراهم کردن دانش درست برای افراد مناسب، در زمان و مکان مناسب. این مفهوم شامل شناسایی، ذخیره، توزیع و بهره‌برداری از دانش است و در سه سطح فردی، سیستمی و سازمانی اجرا می‌شود.

۲-۴. ضرورت مدیریت دانش: پیچیدگی‌های تجاری، جابه‌جایی نیروی کار، نیاز به یادگیری مداوم و پیشگیری از از دست رفتن سرمایه‌های فکری، مدیریت دانش را ضروری می‌کند. مدیریت دانش با صرفه‌جویی مالی و تسریع نوآوری به ایجاد ارزش برای سازمان کمک می‌کند.

۲-۵. مکاتب مدیریت دانش: ایرل سه مکتب را معرفی می‌کند: اقتصادی (تمرکز بر بهره‌برداری از دارایی‌های فکری)، سازمانی (تمرکز بر ساختارها و گروه‌های تسهیم تجربه) و راهبردی (مدیریت دانش به عنوان بخشی از استراتژی رقابتی).

۲-۶. مدل‌های فرایندی: مدیریت دانش فرایندی مستمر است که از کسب دانش آغاز و با استفاده مؤثر از آن ادامه می‌یابد. فرایندهای آن شامل کسب، اشتراک، ذخیره و بهره‌برداری از دانش است. مدل‌های مختلف از نظر محتوا شبیه‌اند اما مراحل و اصطلاحات متفاوتی دارند.

مدل نوناکا و تاکچی مدیریت دانش را فرآیند خلق دانش می‌داند. از نظر آن‌ها، خلق دانش از فرد آغاز می‌شود؛ یعنی دانش شخصی که بیشتر پنهان است، باید به دانش ارزشمند سازمانی تبدیل شود. محور اصلی این مدل، در دسترس قرار دادن دانش فردی برای بسیاری از افراد سازمان است.

خلق دانش فرآیندی اجتماعی و میان افراد است و تبدیل دانش یک مسیر یک‌طرفه نیست، بلکه تعاملی و مارپیچی است. این فرآیند چهار مرحله دارد: اجتماعی‌سازی (انتقال دانش ضمنی از طریق تجربه مشترک)، بیرونی‌سازی (تبدیل دانش ضمنی به صریح)، ترکیب (ترکیب دانش‌های صریح در قالب‌های جدید) و درونی‌سازی (تبدیل دانش صریح به دانش ضمنی و یادگیری فردی).

دانش آشکار	دانش پنهان	❋
بیرونی کردن	اجتماعی کردن	دانش پنهان

شکل (۲-۶-۱): مدل مدیریت دانش نوناکا و تاکچی (۱۹۹۵)

مدل‌های فرایندی مدیریت دانش

نوناکا و تاکچی: خلق دانش از فرد آغاز می‌شود و از طریق چهار فرایند تعاملی و مارپیچی انجام می‌گیرد: اجتماعی‌سازی (انتقال دانش ضمنی از پنهان به پنهان، از طریق تعامل چهره به چهره و تجربه مشترک)، بیرونی‌سازی (تبدیل دانش پنهان به آشکار، مانند مدل و مفهوم)، ترکیب (ترکیب دانش‌های آشکار و ایجاد دانش جدید از آن‌ها) و درونی‌سازی (تبدیل دانش آشکار به مدل‌های ذهنی فردی و یادگیری عملی). مزیت این مدل سادگی آن است، اما به نقش دانش در تصمیم‌گیری کمتر توجه دارد.

سایر مدل‌ها: لی و چوی، مدیریت دانش را شامل خلق، تسهیم، ذخیره‌سازی و کاربرد می‌دانند. گراور و داونپورت الگوی «هفت‌سین» را ارائه کرده‌اند. مک‌الروی بر «چرخه عمر دانش» تأکید دارد و معتقد است دانش پس از تولید قابل مهار، کدگذاری و تسهیم است. بک‌من هشت مرحله (شناسایی تا تجارت) را معرفی می‌کند. تننباوم و الگیر و راستوگی، اثربخشی را با تسهیم، دسترسی، جذب و کاربرد دانش می‌سنجند و خلق دانش را پیشرفته‌ترین مرحله می‌دانند. بیسوت نیز چرخه یادگیری اجتماعی شش‌مرحله‌ای (بررسی، حل مسئله، تعمیم، اشاعه، جذب، تأثیر) را پیشنهاد می‌دهد.

۲-۷. مراحل مدیریت دانش: با مطالعه مدل‌های گوناگون، ۲۶ فرایند شناسایی شد؛ از جمله خلق، ترکیب، تسهیم، کاربرد، کسب، ذخیره، دسترسی، فرهنگ‌سازی، همکاری و ایجاد انگیزه برای کاربرد دانش.

۲-۸. اجزای مدیریت دانش (مدل پروبست، روب و مهاردت):

تشخیص دانش: شناسایی دانش مورد نیاز بر اساس اهداف استراتژیک، ارزشی و عملیاتی و شناسایی خبرگان داخل و خارج سازمان.



تحصیل دانش: از طریق کسب (خرید، استخدام، اجاره دانش) و خلق دانش (واحدهای تحقیق و توسعه، تعامل، نوآوری و بنچمارکینگ). اومرزل و همکاران معتقدند توجه به کسب دانش جدید کمتر از انتشار دانش موجود بوده است.

توسعه دانش: از راه تحقیق و توسعه، توسعه انسانی و توسعه فرهنگی.

کاربرد دانش: مهم‌ترین مرحله، زیرا دانش بدون کاربرد ارزشی ندارد. انواع آن: دانش چگونگی، چرایی و چیستی.

نگهداری دانش: انتخاب، ذخیره و به‌روزآمدی دانش در حافظه سازمانی.

تسهیم دانش: از طریق فناوری اطلاعات، ساختارهای رسمی و غیررسمی. دانش صریح به‌راحتی منتقل می‌شود، اما دانش ضمنی عمدتاً از راه تعامل و تجربه منتقل می‌شود.

۲-۹ تا ۲-۱۲. تسهیم دانش: تسهیم دانش انتقال دانش بین افراد است و در سازمان‌های دولتی به ارائه خدمات باکیفیت و مزیت رقابتی کمک می‌کند. رفتار تسهیم دانش طبیعی یا غیرطبیعی است و انگیزه‌سازی مهم‌ترین اولویت است. موانع آن در سه دسته فردی (کمبود زمان، ترس از کاهش امنیت شغلی، ارتباطات ضعیف)، سازمانی (نبود استراتژی، رهبری و پاداش) و فناوری‌محور قرار می‌گیرد.

۲-۱۳ تا ۲-۱۵. اعتماد: اعتماد انتظار مثبت فرد از رفتار دیگران و پذیرش آسیب‌پذیری است. اعتماد پیش‌نیاز همکاری، تسهیم اطلاعات، تعهد سازمانی و رضایت شغلی است. کمبود اعتماد بین مدیران و کارکنان به ناکارآمدی تصمیمات و کاهش اثربخشی سازمان می‌انجامد. اعتماد بزرگ‌ترین تسهیل‌گر بهره‌وری سازمانی و کاهنده هزینه‌های اقتصادی است.

۲-۱۶. انواع اعتماد در سازمان

در ارتباطات سازمانی سه نوع اعتماد وجود دارد: اعتماد مبتنی بر بازدارندگی، اعتماد مبتنی بر آگاهی و اعتماد مبتنی بر شناسایی.

بازدارندگی: شکننده‌ترین نوع اعتماد است و بر ترس از تنبیه استوار است. افراد وظایف خود را به دلیل ترس از پیامدهای عدم انجام آن انجام می‌دهند و این اعتماد تنها تا زمانی کارساز است که امکان مجازات وجود داشته باشد.

آگاهی: بیشتر روابط سازمانی بر این پایه است و بر پیش‌بینی‌پذیری رفتار حاصل از تجربه‌های گذشته استوار است. هرچه فرد دیگری را بهتر بشناسیم، رفتار او را دقیق‌تر پیش‌بینی می‌کنیم.

شناسایی: بالاترین سطح اعتماد است و بر پیوند عاطفی و درک متقابل از نیت و خواسته‌های یکدیگر استوار است. در این سطح نظارت به حداقل می‌رسد و وفاداری بی‌قیدوشرط است.

مزایای اعتماد برای سازمان: اعتماد ثبات سازمان، تمرکز بر فعالیت‌های بلندمدت و ارتباطات صحیح را تقویت می‌کند. از پیامدهای آن می‌توان به توانمندسازی کارکنان، نوآوری، بهبود کیفیت خدمات، افزایش



مسئولیت‌پذیری، بهبود روحیه و کاهش غیبت و ترک خدمت اشاره کرد. بـه همـین دلیـل، اعتمـاد عنصـری کلیدی برای تغییر اثربخش سازمان است.

بخش اعتماد سازمانی، اعتماد را در سه سطح باور، تصمیم و عمل بررسی می‌کند. به بـاور نویسـنده، اعتمـاد یعنی پذیرش آسیب‌پذیری در برابر رفتار دیگران و پیامدهای آن. اعتماد در سازمان‌ها بر پایه خـوش‌گمـانی، پاسخگویی مدیران و رفتارهای مبتنی بر اتکا و افشای اطلاعات شکل می‌گیـرد. نبـود اعتمـاد باعـث کـاهش همکاری، پنهان‌کاری در انتقال دانش و افزایش مقاومت می‌شود. برای ایجاد اعتماد، باید فرهنـگ مبتنـی بـر ارزش‌های مشترک، ارتباط صادقانه، رهبری مناسب و تبادل آزادانه دیدگاه‌ها را تقویت کرد.

بخش رضایت شغلی، آن را احساس خشنودی کارکنان از شغل خود تعریف می‌کند و نظریه‌های گونـاگون، از نظریه نقش و نظریه نیاز تا نظریه روابط انسانی، را مرور می‌کند. در این نظریه‌ها بـر آزادی عمـل، مشـارکت، رشد توانایی‌ها و عدالت در پاداش تأکید شده است. رضایت شغلی با کاهش غیبت و تـرک خـدمت، سـلامت بهتر و بهبود عملکرد همراه است و بر تعهد و تلاش کارکنان اثر می‌گـذارد. مؤلفـه‌هـای آن شـامل پرداخـت، ارتقا، سرپرستی، مزایا، شرایط کاری، همکاران، ماهیت کار و ارتباطات است.

بخش تعهد سازمانی، آن را وفاداری به ارزش‌ها و اهداف سازمان و تمایل به ماندن در آن می‌داند. مـدل‌هـای گوناگون، از جمله مدل سه‌بعدی میر و آلن شامل تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری را بررسی می‌کنند. تعهـد بالا با کارایی، کاهش ترک شغل و بهبود عملکرد مرتبط است. نویسنده تعهد عاطفی را مهم‌ترین بعد می‌داند و نشان می‌دهد که حمایت سازمانی و احساس تعلق، آن را تقویت می‌کند.

در بخش پیشینه پژوهش، چند مطالعه داخلی و خارجی مرور شده اسـت. نتـایج آن‌هـا نشـان مـی‌دهـد کـه اعتماد، فرهنگ سازمانی، رضایت و تعهد عاطفی بر تسهیم دانش اثر مثبت دارند.

در پایان، مدل مفهومی پژوهش معرفی می‌شود. در این مدل، رضایت شغلی متغیر مسـتقل، تعهـد عـاطفی و اعتماد هویتی متغیرهای میانجی، و تسهیم مستمر دانش متغیر وابسـته اسـت. مـدل از پـژوهش کامـارول و فیلیپ اقتباس شده و هدف آن بررسی این است که رضایت چگونه از طریق تعهد و اعتماد، تمایـل کارکنـان به اشتراک‌گذاری مستمر دانش را افزایش می‌دهد. پرسشنامه پژوهش نیز بر پایه همین ابعـاد طراحـی شـده است.



روش شناسی

روش تحقیق در علوم اجتماعی، به دلیل انسانی بودن موضوع، بیشتر بر مشاهده و مقایسه شرایط گذشته و حال استوار است، زیرا امکان آزمایش مستقیم روی انسان وجود ندارد. هدف پژوهشگر انتخاب مناسب‌ترین روش برای کشف واقعیت و روابط میان متغیرهاست.

نوع پژوهش

این تحقیق از نظر هدف کاربردی است، زیرا به دنبال دستیابی به هدفی علمی است و بر حل یک مسئله واقعی تأکید دارد. نتایج آن می‌تواند در زمینه‌ای مشخص به کار گرفته شود و دانش کاربردی را توسعه دهد. از نظر روش، تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. تحقیق توصیفی شرایط، روابط، عقاید رایج و فرایندهای جاری را توصیف و تفسیر می‌کند و توجه اصلی آن به وضعیت موجود است، هرچند رویدادهای گذشته مرتبط را نیز بررسی می‌کند. پیمایش نیز گردآوری اطلاعات از طریق نمونه‌گیری از جامعه است. این پژوهش از نوع پیمایش مقطعی است، یعنی داده‌ها در یک مقطع زمانی مشخص جمع‌آوری می‌شوند. هدف دو سطح دارد. در سطح توصیف، تصویری از شرایط موجود در نمونه ارائه می‌شود. در سطح تحلیل، روابط میان متغیرهای مستقل و وابسته بررسی می‌شود و تلاش می‌شود تغییرات متغیر وابسته با توجه به متغیرهای مستقل تبیین شود.

جامعه آماری و نمونه

جامعه آماری مجموعه‌ای از افراد یا واحدهایی است که حداقل یک ویژگی مشترک دارند. تعریف جامعه باید از نظر زمان و مکان همه واحدهای مورد مطالعه را در بر گیرد و واحدهای نامرتبط را حذف کند. نمونه، بخش کوچکی از جامعه است که انتخاب می‌شود و با مطالعه آن می‌توان نتایج را به کل جامعه تعمیم داد.



روش‌های متداول نمونه‌گیری در علوم رفتاری شامل نمونه‌گیری تصادفی ساده، تصادفی نظام‌مند، طبقه‌ای، خوشه‌ای و چندمرحله‌ای است. جامعه این تحقیق کارکنان دارای مدرک کاردانی و بالاتر در منطقه مورد مطالعه است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان برآورد شده و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است.

روش‌های گردآوری اطلاعات

برای گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. مطالعات کتابخانه‌ای مبنای تدوین چارچوب نظری بوده است. روش میدانی نیز برای دریافت اطلاعات از کارکنان از طریق پرسشنامه به کار رفته است.

ابزار گردآوری اطلاعات

پرسشنامه یکی از ابزارهای رایج و روشی مستقیم برای کسب داده است. این ابزار مجموعه‌ای از پرسش‌هاست که پاسخ آن‌ها داده‌های مورد نیاز پژوهش را فراهم می‌کند. از طریق پرسشنامه می‌توان دانش، علایق، نگرش‌ها و عقاید افراد را سنجید و از تجربه‌های قبلی و وضعیت فعلی آن‌ها آگاه شد.

ابزار این پژوهش، پرسشنامه استانداردی است که در پژوهش‌های پیشین خارجی تدوین شده و سی پرسش دارد.

روایی

ابزار گردآوری باید روایی و پایایی لازم را داشته باشد تا داده‌های مناسب گردآوری شود و فرضیه‌ها با آن آزموده شوند. روایی نشان می‌دهد که ابزار تا چه اندازه همان چیزی را می‌سنجد که برای سنجش آن ساخته شده است. به بیان دیگر، روایی میزان انطباق تعریف مفهومی متغیر با تعریف عملیاتی آن است.

از آنجا که پرسش‌های پرسشنامه استاندارد هستند و ویژگی‌های مورد نظر محقق را نشان می‌دهند، روایی محتوایی آن مورد تأیید قرار گرفته است. اساتید متخصص، استاد راهنما و دیگر صاحب‌نظران آن را بررسی کرده‌اند. از آنجا که پرسشنامه برای کشوری خارجی تنظیم شده بود، ابتدا به استاد راهنما ارائه شد و پس از بررسی‌های ایشان، نسخه نهایی تهیه شد.

پایایی

پایایی یا قابلیت اعتماد، ویژگی فنی ابزار اندازه‌گیری است که نشان می‌دهد ابزار در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسان می‌دهد. روش‌های محاسبه پایایی شامل اجرای مجدد آزمون، روش موازی، روش تنصیف، روش کودر-ریچاردسون و روش آلفای کرونباخ است.

در روش اجرای مجدد، آزمون در شرایط یکسان بیش از یک بار به یک گروه داده می‌شود. در روش موازی، ضریب پایایی از همبستگی نمرات دو آزمون همتا به دست می‌آید. در روش تنصیف، سؤال‌ها به دو نیمه تقسیم می‌شوند و همبستگی دو نیمه محاسبه می‌شود. روش کودر-ریچاردسون از واریانس کل و میانگین نمرات آزمون استفاده می‌کند.



روش آلفای کرونباخ برای سنجش هماهنگی درونی ابزاری به کار می‌رود که ویژگی‌های مختلف را می‌سنجد. دامنه این ضریب از صفر، یعنی عدم ارتباط، تا یک، یعنی ارتباط کامل است. هرچه مقدار آن بالاتر باشد، پایایی بیشتر است. به عنوان قاعده کلی، این ضریب باید دست‌کم هفتاد درصد باشد. برای محاسبه آن، واریانس هر زیرمجموعه سؤال و واریانس کل محاسبه می‌شود. اگر مقدار آلفا از هفت‌دهم بیشتر یا مساوی باشد، سؤال‌های پرسشنامه اعتبار لازم را دارند.

برای سنجش پایایی در این تحقیق، ابتدا سی پرسشنامه توزیع شد و آلفای کرونباخ آن محاسبه گردید. مقادیر آلفا برای متغیرهای رضایت، تمایل به تسهیم مستمر دانش، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی همگی در سطحی بالا قرار داشتند و نشان‌دهنده پایایی مناسب ابزار بودند.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. پس از استخراج داده‌های پرسشنامه، ابتدا با روش‌های توصیفی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و متغیرهای مورد مطالعه بررسی شد. سپس برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش از آمار استنباطی بهره گرفته شد.

پیش از استفاده از آزمون‌های پارامتریک باید نرمال بودن داده‌ها تأیید شود. برای این کار از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. اگر فرض صفر مبنی بر نرمال بودن داده‌ها تأیید شود، امکان استفاده از آزمون‌های پارامتریک وجود دارد. محاسبات با نرم‌افزارهای SPSS و LISREL انجام شد.

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف توزیع یک صفت در نمونه را با توزیع مفروض جامعه مقایسه می‌کند. اگر داده‌ها نرمال باشند، می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد. در غیر این صورت باید از آزمون‌های ناپارامتریک بهره گرفت. در خروجی SPSS ، اگر سطح معناداری کمتر از پنج صدم باشد، توزیع نرمال نیست. در غیر این صورت، امکان استفاده از آزمون‌های پارامتریک وجود دارد.

معادلات ساختاری

حلیل چندمتغیره از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌ها در علوم رفتاری و اجتماعی است، زیرا این پدیده‌ها ماهیت چندمتغیره دارند و با روش‌های دومتغیره قابل تبیین نیستند. مدل معادلات ساختاری یکی از اصلی‌ترین روش‌های تحلیل ساختار داده‌های پیچیده است و امکان تحلیل همزمان چند متغیر مستقل و وابسته را فراهم می‌کند.

از آنجا که در این پژوهش چند متغیر مستقل باید اثر خود را بر یک متغیر وابسته نشان دهند، استفاده از مدل معادلات ساختاری ضروری است. برای تأیید یا رد فرضیه‌ها از آماره t و ضریب بتا استفاده می‌شود.



در این تحقیق، برای آزمون فرضیه‌ها از تحلیل مسیر، یعنی بخشی از مدل معادلات ساختاری، استفاده شده است. تحلیل مسیر روابط میان متغیرهای مستقل و وابسته را به صورت همزمان نشان می‌دهد و هدف آن شناسایی روابط علی میان متغیرهای مدل مفهومی است. تأیید یا رد فرضیه‌ها بر اساس معناداری روابط مشخص می‌شود. اگر مقدار آماره t بزرگ‌تر از مقدار بحرانی مثبت یا کوچک‌تر از مقدار بحرانی منفی باشد، فرضیه تأیید می‌شود.

نتایج تحقیق

این بخش به تحلیل داده‌های گردآوری‌شده و آزمون فرضیه‌ها می‌پردازد. تحلیل داده‌ها مهم‌ترین مرحله تحقیق است، زیرا نتایج تلاش‌های پیشین را نشان می‌دهد و امکان بررسی رابطه میان متغیرها را فراهم می‌کند. محقق با استفاده از روش‌های آماری مناسب با نوع متغیرها و فرضیه‌ها، داده‌ها را دسته‌بندی و تحلیل می‌کند. در این تحقیق از آمار توصیفی برای بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و از آمار استنباطی، شامل آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و رگرسیون، برای آزمون فرضیه‌ها و مدل استفاده شده است. همچنین این تحلیل می‌تواند به اصلاح مدل و پیشنهاد مسیرهای پژوهشی آینده کمک کند.

تجزیه و تحلیل داده ها

آمار توصیفی

جدول (4-2)(الف) جنسیت افراد

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۱۲۹	٪۶۶,۴۹
زن	۶۵	٪۳۳,۵۱
مجموع	۱۹۴	٪۱۰۰

در این فصل به پیاده‌سازی روش تحقیق و تحلیل نتایج اختصاص دارد. هدف تحلیل داده‌ها، بررسی رابطه میان متغیرها و آزمون فرضیه‌های پژوهش است. این مرحله مهم‌ترین بخش تحقیق است، زیرا نتیجه



تلاش‌های پیشین را نشان می‌دهد. محقق با روش‌های آماری مناسب و بر پایه منطق، داده‌ها را دسته‌بندی و تحلیل می‌کند تا فرضیه‌ها را بسنجد و در صورت لزوم، مدل را اصلاح کرده یا پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده ارائه دهد.

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

در این پژوهش، از مجموع ۱۹۴ نفر نمونه، بیشترین سهم به مردان با شصت و شش درصد و چهل و نه صدم درصد تعلق دارد. از نظر سنی، گروه سی و شش تا چهل و پنج سال با سی و هفت درصد و شصت و دو صدم درصد بیشترین فراوانی را دارد. گروه چهل و شش تا پنجاه و پنج سال با سی و شش درصد و هشت صدم درصد در رتبه بعد قرار دارد. تنها سه نفر، یعنی حدود یک و پنجاه و پنج صدم درصد، بالای بیست و پنج سال سن دارند.

از نظر سابقه کار، بیشترین فراوانی مربوط به گروه بیست و یک تا بیست و پنج سال با بیست و شش درصد و بیست و نه صدم درصد است. گروه بیست و شش تا سی سال با بیست و یک درصد و شصت و پنج صدم درصد و گروه شانزده تا بیست سال با بیست و دو درصد و شصت و هشت صدم درصد در جایگاه‌های بعدی هستند. کمترین سابقه، یعنی کمتر از پنج سال، تنها دو نفر را شامل می‌شود.

از نظر تحصیلات، بیشترین افراد دارای مدرک کارشناسی با شصت و هفت درصد و پنجاه و دو صدم درصد هستند. دارندگان کارشناسی ارشد حدود بیست و نه درصد و سی و هشت صدم درصد را تشکیل می‌دهند و تنها شش نفر، یعنی یک درصد و سی و نه صدم درصد، دارای مدرک دکتری هستند.

این اطلاعات نشان می‌دهد نمونه پژوهش عمدتاً از مردان میانسال با سابقه کاری متوسط و تحصیلات کارشناسی تشکیل شده است.

آزمون نرمال بودن داده‌ها

پیش از آزمون فرضیه‌ها، نرمال بودن توزیع داده‌ها با آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بررسی شد. فرض صفر این بود که داده‌ها نرمال‌اند و فرض مقابل، نرمال نبودن آن‌هاست. سطح خطای در نظر گرفته شده پنج صدم بود. سطح معناداری متغیر رضایت چهارصد و پنجاه و یک هزارم، تمایل به تسهیم مستمر دانش سیصد و بیست و دو هزارم، تعهد عاطفی چهارصد و ده هزارم و اعتماد هویتی دویست و شصت و شش هزارم به دست آمد. همه این مقادیر از سطح خطا بزرگ‌ترند. بنابراین فرض صفر تأیید و توزیع داده‌ها نرمال تلقی شد. در نتیجه، امکان استفاده از نرم‌افزار لیزرل و تحلیل‌های پارامتریک فراهم شد.

تحلیل عاملی تأییدی و برازش مدل

برای ارزیابی برازش مدل، دو گروه شاخص به کار می‌روند. شاخص‌های خوبی برازش، مانند NFI ، NNFI و CFI، هرچه بالاتر باشند بهترند و مقدار مطلوب آن‌ها حدود نه دهم است. شاخص‌های بدی برازش، مانند



نسبت کای دو به درجه آزادی و RMSEA، هرچه پایین‌تر باشند مدل بهتری را نشان می‌دهند. در این میان، شاخص‌های بد بودن اولویت بیشتری دارند.

کای دو نشان‌دهنده اختلاف میان ماتریس واریانس-کوواریانس داده‌ها و مدل است، اما به حجم نمونه حساس است و برای نمونه‌های صد تا دویست نفری قابل اتکاتر است. درجه آزادی نیز باید بزرگ‌تر یا برابر صفر باشد تا مدل قابل اجرا و دارای جواب یکتا باشد. نسبت کای دو به درجه آزادی معمولاً باید کمتر از سه باشد. شاخص RMSEA نیز کمتر از هشت صدم یا حداکثر یک دهم مطلوب است. شاخص‌های GFI، AGFI و NFI هم در صورت بالاتر بودن از نه دهم، برازش مناسب را نشان می‌دهند.

با توجه به نتایج، هر دو دسته متغیرهای مستقل و وابسته برازش مناسبی داشتند و امکان استفاده از معادلات ساختاری فراهم شد.

مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر

نتایج مدل ساختاری نشان داد که شاخص نسبت کای دو به درجه آزادی یک و هشتاد و هشت صدم است که از سه کمتر است. مقدار RMSEA برابر هفتاد و هفت هزارم است که در محدوده مطلوب قرار دارد. شاخص‌های CFI و NNFI هر کدام نه دهم وs ه صدم، و NFI برابر نه دهم و دو صدم است. همه این مقادیر نشان می‌دهند داده‌ها تا حد زیادی با مدل مفهومی پژوهش همخوان هستند.

در تحلیل مسیر، ضریب تأثیر نشان‌دهنده شدت رابطه و آماره t نشان‌دهنده معناداری آن است. اگر مقدار آماره t از حدود یک و نود و شش صدم بیشتر باشد، رابطه معنادار و فرضیه تأیید می‌شود.

بر این اساس، در رابطه رضایت با تعهد عاطفی، ضریب تأثیر سی و یک صدم و آماره t شصت و سه صدم است. این رابطه معنادار نیست و فرضیه رد شد. رابطه رضایت با اعتماد هویتی، با ضریب نود و سه صدم و آماره t پنج و نود و پنج صدم، معنادار و تأیید شد. این یافته نشان می‌دهد که رضایت شغلی نقش مهمی در شکل‌گیری اعتماد هویتی دارد.

رابطه رضایت با تمایل به تسهیم مستمر دانش، با ضریب پنجاه و سه صدم و آماره t یک و دو صدم، معنادار نبود و رد شد. همچنین رابطه تعهد عاطفی با تمایل به تسهیم دانش، با ضریب سی و هفت صدم و آماره t یک و چهل و سه صدم، و رابطه اعتماد هویتی با تمایل به تسهیم دانش، با ضریب یک و چهارده صدم و آماره t یک و پنجاه و نه صدم، نیز معنادار نبودند و رد شدند.



در مقابل، رابطه اعتماد هویتی با تعهد عاطفی، با ضریب یک و شانزده صدم و آماره t دو و هفده صدم، معنادار و تأیید شد. این یافته نشان می‌دهد که اعتماد هویتی می‌تواند به تقویت تعهد عاطفی کارکنان منجر شود.

جمع‌بندی

نتایج نشان می‌دهد رضایت شغلی بر اعتماد هویتی و اعتماد هویتی بر تعهد عاطفی اثر معنادار دارد، اما اثر مستقیم معناداری بر تمایل به تسهیم مستمر دانش در این مدل مشاهده نشد. بنابراین، تأثیر این متغیرها بر تسهیم دانش بیشتر از مسیرهای غیرمستقیم است و تحلیل کامل این مسیرها می‌تواند موضوع پژوهش‌های بعدی باشد.

نتیجه گیری

در فصل نخست، کلیات پژوهش شامل موضوع، پرسش‌ها، اهداف، پیشینه، فرضیه‌ها، روش، ابزار گردآوری داده، جامعه آماری و قلمرو زمانی و مکانی بررسی شد. فصل دوم به ادبیات موضوع پرداخت. فصل سوم روش پژوهش را شرح داد و فصل چهارم داده‌ها را با نرم‌افزار لیزرل و معادلات ساختاری تحلیل کرد. این فصل نتایج را جمع‌بندی می‌کند و بر پایه آن‌ها پیشنهادهای کاربردی و پژوهشی ارائه می‌دهد.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

در آزمون فرضیه‌ها با مدل معادلات ساختاری، شاخص‌های برازش نشان دادند که مدل برای آزمون فرضیه‌ها مناسب است. نسبت کای دو به درجه آزادی از سه کمتر بود و همین امر نشان می‌دهد مقدار کای دو مناسب و پایین است. شاخص RMSEA نیز در محدوده مطلوب قرار داشت و بیانگر آن است که داده‌های مشاهده‌شده تا حد زیادی با مدل مفهومی پژوهش تطابق دارند. شاخص‌هایCFI ، NNFI و NFI نیز بالاتر از حد مطلوب بودند و برازش مناسب مدل را تأیید کردند.

در تحلیل مسیر، ضریب تأثیر شدت رابطه را نشان می‌دهد و آماره t معناداری آن را. اگر مقدار t بزرگ‌تر از یک و نود و شش صدم باشد، فرضیه تأیید می‌شود. بر این اساس، از شش فرضیه، تنها دو فرضیه تأیید و چهار فرضیه رد شد.



فرضیه نخست، یعنی تأثیر رضایت بر تعهد عاطفی، با ضریب سی و یک صدم و آماره t شصت و سه صدم رد شد، زیرا آماره از حد مجاز کمتر بود. فرضیه دوم، یعنی تأثیر رضایت بر اعتماد هویتی، با ضریب نود و سه صدم و آماره t پنج و نود و پنج صدم تأیید شد. فرضیه سوم، یعنی تأثیر رضایت بر تمایل به تسهیم مستمر دانش، با ضریب پنجاه و سه صدم و آماره t یک و دو صدم رد شد. فرضیه چهارم، یعنی تأثیر تعهد عاطفی بر تمایل به تسهیم مستمر دانش، با ضریب سی و هفت صدم و آماره t یک و چهل و سه صدم رد شد. فرضیه پنجم، یعنی تأثیر اعتماد هویتی بر تمایل به تسهیم مستمر دانش، با ضریب یک و چهارده صدم و آماره t یک و پنجاه و نه صدم رد شد. فرضیه ششم، یعنی تأثیر اعتماد هویتی بر تعهد عاطفی، با ضریب یک و شانزده صدم و آماره t دو و هفده صدم تأیید شد.

پاسخ به پرسش اصلی پژوهش این است که هیچ‌یک از سه متغیر رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی به‌طور مستقیم بر تمایل به تسهیم مستمر دانش اثر معنادار ندارند. پاسخ به پرسش‌های فرعی نیز چنین است: رضایت بر تعهد عاطفی اثری ندارد، اما بر اعتماد هویتی اثر دارد. رضایت، تعهد عاطفی و اعتماد هویتی هیچ‌کدام بر تمایل به تسهیم دانش اثر مستقیم ندارند. اعتماد هویتی بر تعهد عاطفی اثر دارد.

جنبه جدید بودن و نوآوری

بر اساس گفت‌وگوهای انجام‌شده با مدیران آموزش شهرداری منطقه شانزده تهران، همه آن‌ها بر اجرای این پژوهش تأکید داشتند. آنان یادآور شدند که این تحقیق می‌تواند بسیاری از ابعاد مجهول موضوع را روشن کند و در صورت اجرای عملی، از هزینه‌های سازمان بکاهد و موجب بهبود بسیاری از جنبه‌ها شود. همچنین اگر نتایج اثبات شود، می‌توان مدیرانی را که همراه نبودند متقاعد کرد.

با اجرای این پژوهش، سازمان می‌تواند روی عوامل اصلی و تأثیرگذاری مانند اعتماد هویتی و تعهد عاطفی متمرکز شود و اثربخشی اقدامات خود را افزایش دهد. در ایران تاکنون پژوهشی که هر سه عامل رضایت، اعتماد هویتی و تعهد عاطفی را هم‌زمان بررسی کرده باشد انجام نشده است. همچنین این پژوهش از دو متغیر میانجی در رابطه میان متغیر مستقل و وابسته استفاده کرده است که می‌تواند نتایج را متمایز کند و سازوکار جدیدی را معرفی نماید. از این رو، این تحقیق می‌تواند در پژوهش‌های آینده در این سازمان و سازمان‌های دیگر به کار گرفته شود و شکاف پژوهشی در زمینه عوامل مؤثر بر تسهیم دانش را کاهش دهد.

مقایسه با تحقیقات پیشین



بهرنگ و چانگ به بررسی رابطه اعتماد سازمانی و تسهیم دانش پرداختند و نشان دادند که اعتماد سازمانی تأثیر مثبت بر تسهیم دانش دارد. در پژوهش حاضر، با توجه به جامعه مورد مطالعه، اعتماد هویتی تأثیری بر تسهیم مستمر دانش نشان نداد که با یافته آن پژوهش تفاوت دارد.

بهرامی و همکاران تأثیر رضایت شغلی بر تعهد عاطفی کارکنان وزارت ورزش و جوانان را بررسی کردند و نشان دادند که این تأثیر مستقیم و قوی است. یافته پژوهش حاضر با این نتیجه همسو نیست، زیرا در این پژوهش رضایت اثر معناداری بر تعهد عاطفی نداشت.

کامارول و فیلیپ در پژوهشی که میان دویست و بیست کاربر آنلاین انجام شد، نشان دادند که رضایت بر تعهد عاطفی و اعتماد و نیز بر تسهیم دانش اثر دارد و رضایت از طریق دو متغیر میانجی نیز موجب بهبود تسهیم دانش می‌شود. در پژوهش حاضر، با توجه به جامعه مورد مطالعه، نتایج متفاوتی به دست آمد. در این پژوهش، رضایت بر اعتماد هویتی و اعتماد هویتی بر تعهد عاطفی اثر معنادار داشت.

محدودیت‌های تحقیق

اجرای این پژوهش با محدودیت‌هایی همراه بود که برخی از آن‌ها به ماهیت پژوهش‌های انسانی مربوط است. نخست آنکه پژوهش در بخش کوچکی از یک جامعه بزرگ آماری انجام شده و تعمیم نتایج به بخش‌ها و دستگاه‌های مشابه ممکن نیست. دوم آنکه در پژوهش‌هایی که با پرسشنامه انجام می‌شوند، امکان برداشت نادرست یا متفاوت از پرسش‌ها وجود دارد و این می‌تواند نتایج را مخدوش کند. سوم، همکاری نکردن برخی کارکنان به دلیل کمبود وقت بود. چهارم، به دلیل جدید بودن موضوع و نبود سابقه پژوهشی در اداره آموزش شهرداری منطقه شانزده، تنها سه متغیر پیشنهادی مدیران بررسی شد.

پیشنهادها

پیشنهادها برای کاربران:

برای تأثیر رضایت بر تعهد عاطفی، پرداخت مناسب و عادلانه به کارکنان و فراهم کردن شرایط کاری که کارکنان کار خود را ارزشمند بدانند، پیشنهاد می‌شود تا دلبستگی آنان افزایش یابد.

برای تأثیر رضایت بر اعتماد هویتی، با توجه به اینکه اعتماد مفهومی نسبتاً جدید در مدیریت است، انجام پژوهش‌های بیشتر در سازمان‌های مختلف پیشنهاد می‌شود تا نتایج دقیق‌تری از عملکرد کارکنان به دست آید.

برای تأثیر رضایت بر تمایل به تسهیم مستمر دانش، مدیران می‌توانند با پاداش و مزایای مناسب برای کارکنانی که دانش خود را به اشتراک می‌گذارند، انگیزه ایجاد کنند.

برای تأثیر تعهد عاطفی بر تمایل به تسهیم دانش، صداقت به عنوان ارزش کلیدی در عملکرد کارکنان باید تقویت شود تا آنان به تعهد خود در تبادل اطلاعات پایبند باشند.



برای تأثیر اعتماد هویتی بر تمایل به تسهیم دانش، افزایش اعتماد کارکنان به سیستم می‌تواند آنان را به انتقال تجربیات ترغیب کند. همچنین فراهم کردن روش‌هایی مانند عضویت در کمیته‌ها و شرکت در همایش‌ها می‌تواند به این امر کمک کند.

برای تأثیر اعتماد هویتی بر تعهد عاطفی، ایجاد رابطه صمیمی میان مدیران و کارکنان و تقویت احساس تعلق به سازمان توصیه می‌شود.

پیشنهادها برای پژوهش‌های آینده

با توجه به اندک بودن پژوهش‌های مربوط به تسهیم دانش در سازمان‌های کشور، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های بیشتری در سازمان‌های دیگر انجام شود. با توجه به تنوع شاخص‌های پیشینه، می‌توان شاخص‌های دیگری را جایگزین کرد و تأثیر آن‌ها بر تسهیم دانش را سنجید. همچنین پیشنهاد می‌شود تسهیم دانش در اولویت راهبردهای سازمانی قرار گیرد و سپس شاخص‌های مؤثر بر افزایش تمایل به تسهیم دانش بررسی شوند. در نهایت، مدل پیشنهادی می‌تواند در سازمان‌های دیگر پیاده‌سازی شود تا نواقص احتمالی آن رفع و نتیجه مطلوب حاصل شود.

منابع

- بهرامی و همکاران (۱۳۹۳): تأثیر رضایت شغلی بر تعهد عاطفی کارکنان وزارت ورزش و جوانان. جامعه ۷۷۲ نفر و نمونه ۲۵۶ نفر بود. رضایت شغلی تأثیر مستقیم و قوی بر تعهد عاطفی دارد (بتا ۰,۶۱).
- کاویان و تجری (۱۳۹۴): رابطه اعتماد بین‌فردی و تعهد سازمانی با تسهیم دانش کارکنان استانداری گلستان. بین اعتماد بین‌فردی (شناختی و عاطفی) و تسهیم دانش رابطه معنادار است. تعهد سازمانی (عاطفی، هنجاری و مستمر) نیز با تسهیم دانش رابطه مثبت دارد.
- حسن‌زاده (۱۳۸۳): بی‌اعتمادی در سازمان باعث انحراف جریان اطلاعات، ضعف تصمیم‌گیری و ترس از نوآوری می‌شود. کارکنان هم نوآوری را به سخره می‌گیرند و هم از شیوه‌های نو می‌ترسند.



- چاوشی (۱۳۸۶): از میان عوامل اعتمادساز، رفتار و برخورد مدیر و رهبر بیشترین تأثیر را دارد.
- صحت، عطوفی و جعفری (۱۳۹۱): رضایت شغلی یک مفهوم واحد نیست. فرد ممکن است از یک جنبه شغل خود راضی و از جنبه‌ای دیگر ناراضی باشد.
- Kamarul Faizal Hashim & Felix B. Tan (2015). “The mediating role of trust and commitment on members’ continuous knowledge sharing intention: A commitment-trust theory perspective.” International Journal of Information Management, 35, 145–158.
- Examines how satisfaction, identity-based trust, and affective commitment affect members’ continuous knowledge-sharing intention, based on 220 online users. Satisfaction influences knowledge sharing directly and through the two mediators. The thesis’s conceptual model is adapted from this study.
- Behrang Samadi, Chong Chin Wei, Sara Seyfee & Wan Fadzilah Wan Yusoff (2015). “Conceptual Model of Organizational Trust and Knowledge Sharing Behavior among Multigenerational Employees.” Asian Social Science, 11(9).
- In the thesis text, this study is cited as “Behrang and Chang (2015).” Organizational trust has a positive effect on knowledge sharing.
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). “Commitment in the workplace: Toward a general model.” Human Resource Management Review, 11(3), 299–326.
- Cited in the thesis for the concept and dimensions of organizational commitment. I only have the in-text references, not the full text.
- Alonen et al. (2008). Cited in the thesis for honesty as a key value in staff performance. It appears alongside Kamarul & Philip in the questionnaire. I only have the in-text reference, so the full bibliographic details are not available.
- Kamarul Faizal Hashim & Felix B. Tan (2016 in table). Cultural collectivism and knowledge sharing among staff. Collectivist culture has a positive,



significant effect on attitudes toward subjective norms and, through them, on knowledge sharing.