



Knowledge Sharing in Banking Industry: Roles of Individual Knowledge Absorption Capacity and Employee Agility

Younes Jabarzadeh¹, Seyed Samad Hosseini², Younes Nikkhah³, Arezoo Farajolahi⁴

Abstract

Background & Purpose: Knowledge sharing is a prerequisite for the acquisition of competitive advantage and sustainable innovation. At the same time, the effective adaptability of an organization depends on the ability to adapt to all business elements such as the labor force. Hence, this study analyzed the effect of individual knowledge absorption capacity on knowledge sharing through the mediation of employee agility in the banking system.

Methodology: This is an applied causal study, in which data were collected from the questionnaires distributed among 226 employees working at different bank branches in Tabriz. The partial least square structural equation modeling (PLS-SEM) model was used for data analysis.

Findings: According to the software outputs, all direct relationships of variables are significant. Furthermore, employee agility mediates the relationship between individual knowledge absorption capacity and knowledge sharing.

Conclusion: Improving employee agility can affect the relationship between individual knowledge absorption capacity and knowledge sharing, help improve knowledge sharing among employees, and move towards better competitive advantages for banks.

Keywords: *Individual Knowledge Sharing Capacity, Employee Agility, Knowledge Sharing, Banking System*

Citation: Jabarzadeh, Younes; Hosseini, Seyed Samad; Nikkhah, Younes; Farajolahi, Arezoo (2020), Knowledge Sharing in Banking Industry: Roles of Individual Knowledge Absorption Capacity and Employee Agility, *Journal of Human Resource Studies*, 9(4), 123-144.

1. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Economics and Management, University of Tabriz, Tabriz, Iran

2. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Economics and Management, University of Tabriz, Tabriz, Iran

3. MSc of Business Management, Faculty of Economics and Management, University of Tabriz, Tabriz, Iran

4. MSc of MBA, Faculty of Economics and Management, University of Tabriz, Tabriz, Iran

Article Type: Research-based

DOI: 10.22034/JHRS.2020.105740

Received: 03/12/2019

Accepted: 14/03/2020

Corresponding Author: Younis Jabarzadeh

E-mail: yjabarzade@tabrizu.ac.ir



دانشکده مدیریت

فصلنامه مطالعات منابع انسانی

شاپای انتشار: ۹۱/۳۹۱۷۶

دوره ۹، شماره ۴

زمستان ۹۸

صص ۱۲۳-۱۴۴

تسهیم دانش در صنعت بانکی: نقش ظرفیت جذب دانش فردی و چابکی کارکنان

یونس جبارزاده^۱، سید صمد حسینی^۲، یونس نیکخواه^۳، آرزو فرج‌الهی^۴

چکیده

زمینه و هدف: تسهیم دانش برای کسب مزیت رقابتی و نوآوری پایدار ضروری است. از دیگر سوی، انطباق‌پذیری مؤثر سازمان نیز به توانایی سازگاری با همه عناصر کسب‌وکار از جمله نیروی کار بستگی دارد. در این راستا پژوهش حاضر به بررسی تأثیر ظرفیت جذب دانش فردی بر تسهیم دانش با میانجی‌گری چابکی کارکنان در سیستم بانکی پرداخته است.

روش‌شناسی: این پژوهش از نوع کاربردی و علی است. گردآوری داده‌ها به وسیله پرسشنامه و از نظرات ۲۲۶ نفر از کارکنان شعب بانکی شهر تبریز انجام پذیرفته است. تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی انجام شده است.

یافته‌ها: خروجی نرم‌افزارها نشان می‌دهد که تمامی روابط مستقیم در رابطه بین متغیرها معنادار است. همچنین، چابکی کارکنان رابطه بین ظرفیت جذب دانش فردی و تسهیم دانش را میانجی‌گری می‌کند.

نتیجه‌گیری: تقویت چابکی کارکنان می‌تواند در رابطه بین ظرفیت جذب دانش فردی و تسهیم دانش مؤثر باشد و به توسعه و بهبود تسهیم دانش در میان کارکنان و حرکت به سوی مزیت رقابتی بهتر بانک‌ها یاری رساند.

کلیدواژه‌ها: ظرفیت جذب دانش فردی، چابکی کارکنان، تسهیم دانش، سیستم بانکی

استناد: جبارزاده، یونس؛ حسینی، سید صمد؛ نیکخواه، یونس؛ فرج‌الهی، آرزو (۱۳۹۸). تسهیم دانش در صنعت بانکی: نقش ظرفیت جذب دانش فردی و چابکی کارکنان. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۹ (۴)، ۱۲۳-۱۴۴.

۱. استادیار، گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران

۲. استادیار، گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران

۳. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران

۴. کارشناس ارشد MBA، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران

نوع مقاله: پژوهشی

DOI: 10.22034/JHRS.2020.105740

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۰۹/۱۲

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۸/۱۲/۲۴

نویسنده مسئول مقاله: یونس جبارزاده

E-mail: yjabarzade@tabrizu.ac.ir

مقدمه

شرایط پیچیدهٔ امروزی سازمان‌ها را بیش از پیش به فکر داشتن مزیت رقابتی برتر سوق داده است. از دیگر سوی، نمی‌توان نقش دانش را در کسب مزیت رقابتی نادیده گرفت؛ زیرا یکی از چالش‌های آتی جوامع و سازمان‌ها داشتن کارکنان چابک با توانایی دانشی بالا است، یعنی اینکه چطور می‌توانیم دانش صحیح را ایجاد و تسهیم کنیم و به کار ببریم. ظرفیت جذب دانش فردی و چابکی کارکنان از جمله عوامل مهمی هستند که در سیستم بانکی، می‌توانند در تسهیم دانش در میان کارکنان بانک نقش به‌سزایی داشته باشند.

در اقتصاد دانش‌گرای امروزی، مزیت رقابتی بیش از آنکه به منابع فیزیکی وابسته باشد، تحت تأثیر دانش در اختیار افراد است (قلیزاده و همکاران، ۱۳۹۴). به گونه‌ای که ارائهٔ خدمات شایسته بدون بهره‌گیری از این منبع ارزشمند کاری بسیار دشوار است (حسن‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲)؛ از این‌رو با ظهور اقتصاد دانشی، مدیریت دانش برای هر سازمان به ویژه در تسهیم دانش به جنبهٔ بسیار مهمی تبدیل شده است (لیفیکا و میرنز^۱، ۲۰۱۵). گفتنی است فعالیت‌ها و استراتژی‌های مدیریت دانش، نقش مهمی در عملکرد سازمان‌ها ارائه می‌کنند (حسینی و همکاران، ۲۰۱۹). در این راستا، تسهیم دانش می‌تواند به طور گسترده به عنوان ارتباطات میان فردی تعریف شود که شامل ارتباط و دریافت دانش از دیگران است که یکی از راه‌های اصلی انتقال دانش مانند تعامل انسان است (سیگیوا و آندریوا^۲، ۲۰۱۶). هر فرآیند تسهیم دانشی، از دو بخش مهم ارائهٔ دانش^۳ و کسب دانش^۴ تشکیل شده است (ون‌دن‌هوف و دریدر^۵، ۲۰۰۴). تسهیم و به اشتراک‌گذاری دانش، به‌عنوان یکی از مراحل چرخه مدیریت دانش است (سرلک و اسلامی، ۱۳۹۰) که ضرورت آن امروزه بسیار نمایان است. از دیگر سوی، سازمان‌هایی که از توانایی‌های دانش قوی‌تری برخوردارند می‌توانند اعتبار خوبی در کسب‌وکار ایجاد کنند (ریتالا^۶ و همکاران، ۲۰۱۵)؛ بنابراین سازمان‌ها از جمله بانک‌ها تنها زمانی که دانش افراد به دانش سازمانی تبدیل شود، می‌توانند مدیریت این منبع را به صورت کارا پیش ببرند.

1. Lefika and Mearns
 2. Sergeeva and Andreeva
 3. Knowledge Donating
 4. Knowledge Collecting
 5. Van den Hoof and De Ridder
 6. Ritala

پژوهشگران از مباحث ظرفیت جذب^۱، در تحلیل پدیده‌های سازمانی متنوع، مهم و پیچیده بهره می‌برند. مطالعات گذشته ظرفیت جذب را به صورت توانمندی پویا ارائه داده‌اند (وُلبردا^۲ و همکاران، ۲۰۰۵؛ لَنه و کواک^۳، ۲۰۰۶؛ رابرتز^۴ و همکاران، ۲۰۱۲). ظرفیت جذب نوعی سازهٔ چندسطحی است (رابرتز و همکاران، ۲۰۱۲)، زیرا به ظرفیت جذب اعضای آن وابسته است (کوهن و لوینتال^۵، ۱۹۹۰). این کارکنان سازمان هستند که فرآیند انتقال دانش در سازمان را بر عهده دارند (مرادی و همکاران، ۱۳۹۱)؛ بنابراین، ظرفیت جذب سازمان، تنها به تعامل مستقیم سازمان با محیط خارجی وابسته نیست؛ بلکه به انتقال دانش میان کارکنان و داخل واحدهای سازمانی وابسته است (رابرتز و همکاران، ۲۰۱۲).

در این راستا، چابکی برای بقاء، پیش از اینکه یک هدف یا استراتژی باشد، نوعی ضرورت محسوب می‌شود. چابکی در لغت به معنای حرکت سریع، آسان و قادر بودن به تفکر سریع با روشی هوشمندانه است (زنجیرچی و ابراهیمی، ۱۳۹۳). در حقیقت، چابکی کارکنان به توانایی کارکنان جهت پاسخ سریع و مناسب به تغییرات غیرمنتظره نیاز دارد که اهرم این تغییرات، فرصتی مهم به شمار می‌آید (کای^۶ و همکاران، ۲۰۱۸). در نتیجه، پاسخگویی سریع و موفقیت‌آمیز به تغییرات محیطی نیازمند این است که سازمان چابک باشد و توانایی انطباق با همهٔ عناصر کسب‌وکار مانند اهداف، فناوری، سازمان و افراد را با تغییرات غیرمنتظره داشته باشد. در یک محیط در حال تغییر، انتظار می‌رود که نیروی کار چابک به رویدادهای غیرمنتظره واکنش سریع نشان دهند (پلونکا^۷، ۱۹۹۷). چابکی کارکنان ممکن است دامنه‌ای گسترده از منافع همانند بهبود کیفیت، خدمات مشتری، تسریع در منحنی یادگیری را به همراه داشته باشد (هوپ و ون‌اوین^۸، ۲۰۰۴). ادبیات چابکی بر اهمیت توسعه نیروی کار منعطف و تطابق‌پذیر که توانایی رویارویی با موقعیت‌های غیرمنتظره و نامطمئن را داشته باشند، تأکید می‌کند.

1. Absorption capacity
 2. Volberda
 3. Lane and Kwok
 4. Roberts
 5. Cohen & Levintal
 6. Cai
 7. Plonka
 8. Hopp and Van Oyen

مطالعات پیشین، بیشتر در سطح سازمانی این متغیر را مورد بررسی قرار داده‌اند. پژوهش‌های بسیار اندکی به بررسی چابکی در سطح فردی پرداخته‌اند؛ از این رو، این مطالعه در مقیاس فردی با بررسی متغیرهای مطرح شده، بر ادبیات موضوع مورد مطالعه خواهد افزود و به دلیل کمبود شدید مطالعاتی موضوع در سطح فردی، این پژوهش می‌تواند از اهمیت بالایی برخوردار باشد.

مبادله دانش در میان کارکنان و بخش‌ها راه تبدیل دانش فردی به دانش سازمانی است. بانک‌ها نیز، در صورتی که بخواهند هزینه‌های ارائه خدمات و آموزش کارکنان را کاهش، عملکرد تیم‌های کاری را ارتقا، توانمندی‌های کاری کارکنان را تقویت، سرعت ارائه خدمات جدید را افزایش و عملکرد سازمان را در حوزه درآمد و رقابت‌پذیری بهبود دهند، بهتر است به متغیرهایی اساسی همچون تسهیم و ترکیب دانش در میان کارکنان که با این موضوعات ارتباطی مثبت دارند را مورد توجه خود قرار دهند؛ از این رو سازمان برای کسب مزیت رقابتی از طریق مدیریت و تسهیم دانش در گام نخست نیازمند کسب دانش، ذخیره و بهره‌برداری از آن است. این مهم حاصل نمی‌شود مگر به وسیله سرمایه‌گذاری روی کارکنان سازمان؛ زیرا این کارکنان هستند که فرآیند جذب و تسهیم دانش در سازمان را بر عهده دارند. در این میان، چابکی کارکنان می‌تواند در تسریع یادگیری و عکس‌العمل سریع به تغییرات، به صورت خاص تغییرات تسهیم دانشی افراد تأثیرگذار باشد. به‌طور کلی، سؤال اصلی این تحقیق این است که در سیستم بانکی، آیا چابکی کارکنان می‌تواند رابطه بین ظرفیت جذب دانش فردی و تسهیم دانش را میانجی کند یا خیر؟

پیشینه پژوهش

ظرفیت جذب دانش فردی

اولین بار کوهن و لوینتال (۱۹۹۰) در زمینه فعالیت‌های نوآوری، تحقیق و توسعه، مفهوم ظرفیت جذب را مطرح کردند. آن‌ها ظرفیت جذب دانش را توانایی یک عضو سازمانی برای ارزش‌گذاری، همانندسازی و به کار بردن دانش جدید تعریف کرده‌اند. از دید نظریه یادگیری سازمانی، لنه و همکاران (۲۰۰۶) ظرفیت جذب دانش را با سه

مؤلفه ارائه کرده‌اند: اول، شناسایی و فهم^۱ دانش که به صورت بالقوه با ارزش است؛ دوم، همانندسازی و تبدیل^۲ دانش با ارزش به صورت کارا و مؤثر؛ و سوم، به کارگیری^۳ دانش همانندسازی شده برای خلق دانش و خروجی‌های تجاری جدید. سازمان‌ها از ظرفیت جذب برای تأثیرگذاری بر متغیرهای مهم سازمانی که منافع بسیاری را عاید سازمان می‌کنند، استفاده می‌کنند.

برخی از مطالعات سیستم‌های اطلاعاتی ظرفیت جذب را در سطح فردی مورد مطالعه قرار داده‌اند، مانند مطالعات پارک^۴ و همکاران (۲۰۰۷) و وانگ^۵ و همکاران (۲۰۱۴). در مقاله اصلی کوهن و لوینتال (۱۹۹۰) در مورد ظرفیت جذب، به افراد به عنوان عواملی نگرسته شده است که در خط مقدم برای یاری رساندن به سازمان برای فراگیری از منابع خارجی دانش حضور دارند. اساساً، ظرفیت جذب یک سازمان وابسته به توانایی اعضا برای شناسایی دانش خارجی ارزشمند موجود در محیط، تطبیق دادن و هم‌راستا کردن آن با توانمندی‌های موجود سازمانی و ترویج استفاده از آن در داخل سازمان است. سطح فردی به دلیل درک عمیق از فرآیندهای دانشی درون سازمانی، نمی‌تواند بدون شروع از افراد به دست آید. از دیگر سوی، این کارکنان سازمان هستند که فرآیند انتقال دانش^۶ در سازمان را بر عهده دارند (مرادی و همکاران، ۱۳۹۱).

در واقع، همان‌طور که لئه و همکاران (۲۰۰۶) بیان کرده‌اند، منحصربه‌فرد بودن دانش شخصی و سبک‌های ذهنی افراد در سازمان که در محیط دانشی کاوش می‌کنند، دانش را به داخل سازمان سوق می‌دهد که از این دانش می‌توان در محصولات، فرآیندها و خدمات بهره‌برداری کرد. همچنین، اگر قرار است پیوند بین ظرفیت جذب سازمانی و انتقال دانش درون سازمانی توصیف شود، لازم است در سطح جزئی‌تر، یعنی سطح فردی، به دنبال آن باشیم. بنابراین، اگر انگیزه کافی وجود نداشته باشد، فرآیند ظرفیت جذب دانش با موفقیت انجام نمی‌شود و باید این مورد را در نظر گرفت که افراد ظرفیت جذب دانش متفاوتی دارند که می‌تواند بر روی انتقال آن مؤثر باشد.

1. Recognition and Understanding
 2. Assimilation and Transformation
 3. Applying
 4. Park
 5. Wang
 6. Knowledge transfer

چابکی کارکنان

چابکی در لغت به معنای حرکت سریع، آسان و قادر بودن به تفکر سریع با یک روش هوشمندانه است (زنجیری و ابراهیمی، ۱۳۹۳). در مطالعه شیره‌ی (۲۰۰۸)، چابکی کارکنان به عنوان یک عملکرد یا رفتار چابک قابل مشاهده در کار و نه زمینه‌ها یا ویژگی‌های شخصیتی چابک، معرفی شده است. بر اساس بررسی‌های انجام شده توسط گریفین و هسکث^۱ (۲۰۰۳) که به عنوان چارچوب راهنما جهت طبقه‌بندی ویژگی‌ها و رفتارهای چابکی کارکنان مورد استفاده قرار می‌گیرد، جوانب عملکرد نیروی کار چابک در سه بُعد اصلی، گروه‌بندی شده‌اند:

اول. بُعد کش گرای^۲ مربوط به موقعیتی است که یک فرد فعالیت‌هایی را ابداع می‌کند تا تأثیرات مثبتی را بر محیط تغییر یافته داشته باشد. تعدادی رفتار متعلق به این طبقه است، مانند پیش‌بینی مشکلات مربوط به تغییر، ابداع فعالیت‌هایی که منتهی به راه‌حلی برای مشکلات مربوط به آن تغییر و بهبودهایی در کار می‌شوند و راه‌حلی برای مشکلات مربوط به تغییر. به منظور پیش‌بینی مشکلات مربوط به تغییر، نیروی کار چابک باید محیط داخلی و خارجی (بازار، محل کار، مصرف‌کنندگان و رقابت) را برای شناسایی تغییرات، فرصت‌ها و تهدیدات کنترل کرده و تحلیل کنند. به منظور یافتن راه‌حلی برای مشکلات مربوط به تغییر، نیروی کار بایستی توانایی ارزیابی اطلاعات مرتبط با تغییر را داشته و پاسخ به آن را برنامه‌ریزی کند. راه‌حل مربوط به مشکلات مربوط به تغییر نیازمند این موارد است: روش‌های جدید برای انجام کار و وظایف؛ ابتکار و آزمایش و حل مسئله‌های مربوط به وظایف پیچیده، بد تعریف شده و جدید.

دوم. بُعد انطباق‌پذیری^۳ بر مبنای تغییر یا تعدیل یک فرد یا رفتار وی برای سازگاری بهتر با محیط جدید شکل می‌گیرد. این بُعد شامل انطباق‌پذیری میان فردی و فرهنگی است و مرتبط با زمانی است که افراد با پیشینه‌ها و تجارب مختلف روبه‌رو می‌شوند. بُعد انطباق‌پذیری، یادگیری دائم مهارت‌ها، وظایف، فناوری‌ها و رویه‌های جدید را نیز در برمی‌گیرد. همچنین، رفتار انطباق‌پذیری، نیاز به انعطاف‌پذیری حرفه‌ای دارد که شامل این موارد است: توانایی بر عهده گرفتن نقش‌های چندگانه، تغییر آسان از یک نقش به نقش دیگر و توانایی و شایستگی کار هم‌زمان بر روی وظایف مختلف در تیم‌های گوناگون.

1. Griffin and Hesketh

2. Proactivity

3. Adaptivity

سوم. بُعد تاب‌آوری^۱، با وجود محیط متغیر و استراتژی‌های شکست خورده، توانایی کار کردن کارآمد را تحت فشار روانی توصیف می‌کند. موارد ذیل به این بُعد متعلق هستند: نگرش مثبت به تغییرات، ایده‌ها یا فناوری جدید؛ داشتن تحمل نسبت به وضعیت‌های پیش‌بینی‌نشده و نامطمئن، اختلاف‌نظرها و رویکردها و داشتن تحمل نسبت به وضعیت‌های پرفشار و کنترل و اداره کردن فشار روانی.

تسهیم دانش

امروزه توانایی و تمایل افراد به تسهیم دانش نیز به یک امر پراهمیت برای هر سازمانی تبدیل گشته است، به طوری که یکی از محدودیت‌های اساسی مدیران در سازمان ضعف در توانایی و تمایل به تسهیم دانش جدید در میان کارکنان است (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۱). از دیگر سوی، تسهیم دانش، رفتاری است که فرد دانش دریافتی خود را با دیگر اعضا در داخل سازمان به اشتراک می‌گذارد (ریوو^۲ و همکاران، ۲۰۰۳). همچنین، تسهیم دانش موجب افزایش کارایی کارکنان می‌شود (وَن وِرکام و ساندرز^۳، ۲۰۱۰). حسن‌زاده و همکاران (۱۳۹۲) در یک مطالعه به این مهم دست پیدا کردند که مراکز ملی اطلاعات برای ارتقای تسهیم دانش بین کارکنان خود باید اعتماد متقابل بین کارکنان، ایجاد هنجارهای مشترک و همچنین استحکام روابط بین آن‌ها را تقویت کنند. این مهم، راه را برای چابکی کارکنان می‌گشاید.

تسهیم دانش، فرآیندی است که در آن افراد به صورت دوجانبه و متقابل، دانش (آشکار و پنهان) خود را مبادله می‌کنند و به صورت مشترک دانش جدیدی را خلق می‌کنند. ون‌دن‌هوف و دریدر (۲۰۰۴) این چشم‌اندازها را با نام‌گذاری آن‌ها در دو فرآیند مرکزی، ترکیب کرده‌اند: ۱. اهدای دانش که مخابره کردن سرمایه ذهنی شخصی یک فرد با دیگران بوده و ۲. گردآوری دانش که مشورت با دیگران به منظور متمایل کردن آن‌ها به تسهیم سرمایه ذهنی آن‌ها است. این فرآیندها ماهیت خاص خود را دارند و از عواملی گوناگون تأثیر می‌پذیرند.

1. Resilience
2. Ryu
3. Van Woerkom and Sanders

مدل مفهومی پژوهش

ظرفیت جذب یک قابلیت است، اما ممکن است مورد استفاده قرار نگیرد؛ بنابراین، ظرفیت جذب باید به عنوان پدیده‌ای مجزا در نظر گرفته شود و از انتقال دانش جدا شود، در حدی که در واقع از این توانایی استفاده کرده و به انتقال مؤثر دانش یاری رساند (ژو^۱ و همکاران، ۲۰۱۸). در حال حاضر، سازمان‌ها در صنایع مختلف با تبادل دانش خود با نمایندگان خارجی، به طور فزاینده‌ای روندهای نوآوری خود را باز می‌کنند (فرنچ و همکاران، ۲۰۱۷). بنگاهی که به‌طور مداوم روابط تنگاتنگ با تأمین‌کنندگان یا مشتریان ایجاد کرده و پایدار باشد، در موقعیت بهتری برای شناسایی و جذب دانش جدید خارجی از جمله پیشرفت‌های فناوری، تغییرات تنظیم و ترجیحات مشتریان خواهد بود؛ بنابراین بانک‌ها نیز به دلیل داشتن روابط مستمر و تنگاتنگ با مشتریان می‌توانند از این دانش برای افزایش مشارکت و عملکرد سازمان استفاده کنند (سیتیا و پاتیل، ۲۰۱۳). از سوی دیگر، ظرفیت جذب دانش می‌تواند در جهت مثبت و ارتقاء تسهیم دانش افراد، گام بردارد، به‌طوری که به آگاهی منتهی شده و دانش درونی افراد را توسعه بخشد (کواک و گائو^۲، ۲۰۰۵)؛ بنابراین، فرضیه اول پژوهش به شکل زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۱: ظرفیت جذب دانش فردی به‌طور مثبت و معنادار بر تسهیم دانش تأثیر دارد. زمانی که اثرات ظرفیت جذب بر تولید، عوامل مالی، بازاریابی، روابط با مشتری متمرکز شود و عملکرد کلی شرکت به شکل صحیح و مطلوب ادراک شده باشد، علاقه به ظرفیت جذب بهبود خواهد یافت (تزوکاس^۳ و همکاران، ۲۰۱۵). در همین راستا، چابک بودن فرصتی را برای مشاغل فراهم می‌کند تا به سرعت در برابر تغییرات واکنش نشان دهند، انعطاف‌پذیر باشند، با تغییرات سازگار شوند و اقدامات لازمی را که کنترل ریسک و عدم اطمینان بازار را کنترل می‌کند را اجرا کنند (شِرهی و همکاران، ۲۰۰۷). با سازمان‌دهی مجدد سیستم، استراتژی مناسب و پاسخ‌گویی به تغییرات محیطی، می‌توان تغییرات را به فرصت تبدیل کرد (شین^۴ و همکاران، ۲۰۱۵). از دید کامکال (۲۰۱۶) وقتی مشاغل چابک به شکل استراتژیک درمی‌آیند، می‌توانند به نوعی مزیت رقابتی دست یابند و عملکرد خود را بهبود بخشند؛ از این رو در اینجا نیز سیستم‌های بانکی نباید از این مهم غافل شده و با به‌کارگیری این مهم، در جهت مزیت و

1. Zhou
2. Kwok and Gao
3. Tzokas
4. Shin

عملکرد برتر می‌توانند گام مهمی بردارند. چابکی، پیشرو بوده و مبتنی بر دانش است (اوجها^۱، ۲۰۰۸) و اهمیت نهادن به ظرفیت جذب دانش موجبات چابکی را برای افراد و سازمان فراهم می‌کند (کاله و همکاران، ۲۰۱۸). از این‌رو، فرضیه دوم این پژوهش شکل می‌گیرد:

فرضیه ۲: ظرفیت جذب دانش فردی به‌طور مثبت و معنادار بر چابکی کارکنان تأثیر دارد.

رقابت جهانی در حال رشد، وجود بازارهای تضمین‌شده را از میان برده است و سازمان‌ها را وادار به یافتن مدل‌های تولیدی جدیدی که به تولید چابکی معروف بوده، سوق داده است. به‌طوری‌که امروزه حیاتی‌ترین نقش در تولید چابکی مربوط به چابکی کارکنان است (علوی و عبدالوهاب، ۲۰۱۳). از دیگر سوی، ساختن سیستم‌های جدید مبتنی بر دانش، اغلب نیازمند ساختن پایه‌های دانش جدید از ابتدا است که با ساخت اجزایی که قابل استفاده مجدد است، انجام می‌شود. توسعه‌دهندگان سیستم تنها می‌توانند نگران تولید دانش تخصصی خود به‌ویژه سیستم وظیفه‌ای باشند. سیستم جدید می‌تواند با سیستم‌های موجود در تعامل باشد و از آن‌ها برای اجرای برخی از استدلال‌ها استفاده کند. به این ترتیب، تکنیک‌های حل مسئله و خدمات استدلالی همه می‌توانند در این سیستم‌ها نقش مؤثری داشته باشند (نیچس^۲ و همکاران، ۲۰۱۱). همچنین، ارتقای سطح چابکی و تسریع در روند کارها موجب توسعه و بهبود در تسهیم دانش می‌شود (صوفی و همکاران، ۲۰۱۴)؛ بنابراین می‌توان فرضیه ذیل را مطرح کرد:

فرضیه ۳: چابکی کارکنان به‌طور مثبت و معنادار بر تسهیم دانش تأثیر دارد.

از دیگر سوی، برخی مطالعات به صورت غیرمستقیم روابط موضوع حاضر را با متغیرهای مختلفی مورد بررسی قرار داده‌اند. ادریس و آلروبی (۲۰۱۳) دریافته‌اند که ابعاد یادگیری استراتژیک که شامل کسب دانش، تفسیر، انتشار و فعال‌سازی (ایجاد دانش استراتژیک، تفسیر دانش استراتژیک و اجرای دانش استراتژیک) است، همه مربوط به چابکی استراتژیک است. سامبامورتی و همکاران (۲۰۰۳) بر اهمیت دستیابی دانش و غنای آن برای چابکی تأکید داشته‌اند. مائو و همکاران (۲۰۱۳) نشان داد که توانایی فناوری اطلاعات و قابلیت‌های دانش تأثیر مثبتی بر چابکی سازمانی دارند. توانایی چابک بودن به‌طور مستقیم با عملکرد انسان، فرآیندها و فناوری‌های سازمان ارتباط دارد (الظلم و همکاران، ۲۰۱۷). همچنین، شِرهی و کارووسکی^۳ (۲۰۱۴) اظهار

1. Ojha

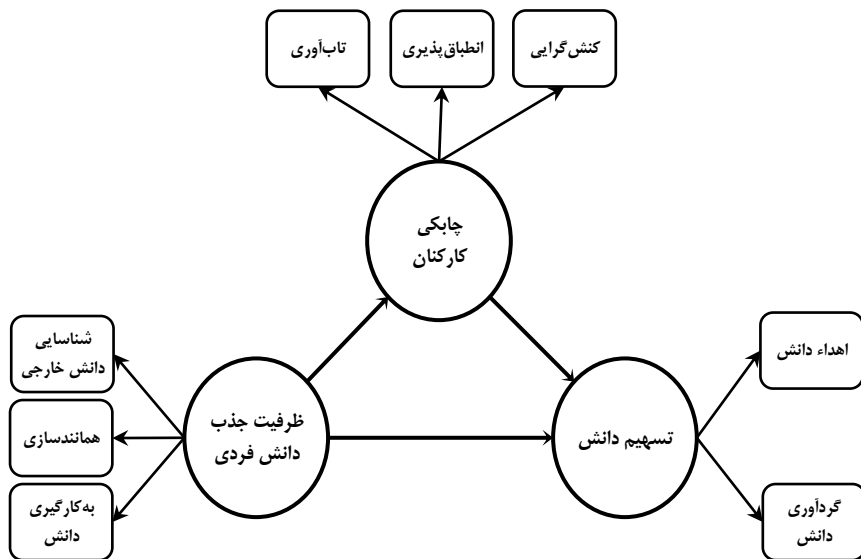
2. Neches

3. Sherehiy and Karwowski

دارند که چابکی سازمانی نیازمند توسعه نیروی کار سازگار و تطبیق‌پذیر است که توانایی رویارویی با تغییرات پیش‌بینی‌نشده و پویا در محیط کسب‌وکار را داشته باشد. از این‌رو، کشف تأثیر استراتژی‌های چابکی، بر روی سازمان کاری^۱ و عملکرد کارکنان تمرکز دارد. از نظر کواک و گائو (۲۰۰۵) اهمیت نهادن به ظرفیت جذب به تسهیم بهتر دانش (کواک و گائو، ۲۰۰۵) و تقویت چابکی منتهی می‌شود (کاله و همکاران، ۲۰۱۸) که در این راستا نیز، چابکی کارکنان به توسعه فرایندهای تسهیم دانش منتهی می‌شود (صوفی و همکاران، ۲۰۱۴؛ نوربخش سامانی و همکاران، ۲۰۱۷). به همین دلیل، انتظار می‌رود سیستم‌های بانکی می‌توانند از طریق چابکی کارکنان بر رابطه بین ظرفیت جذب دانش فردی و تسهیم دانش کارکنان بانک‌های مورد مطالعه نقش مؤثری را داشته باشند؛ از این‌رو، فرضیه چهارم پژوهش به صورت ذیل شکل می‌گیرد:

فرضیه ۴: چابکی کارکنان به‌طور مثبت و معنادار رابطه بین ظرفیت جذب دانش فردی و تسهیم دانش را میانجی‌گری می‌کند.

بر این اساس، مدل مفهومی پژوهش حاضر به صورت شکل ۱ ارائه شده است:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه به لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی به شمار می‌رود و به صورت کمی است. بانک‌ها به دلیل داشتن مسئولیت‌های سنگین مالی، همیشه درگیر تصمیماتی هستند که با چالش روبرو هستند. تسهیم دانش یکی از کلیدی‌ترین متغیرهای حال حاضر در پاسخ‌گویی به این‌گونه چالش‌ها در تصمیمات بانکی است که تصمیم‌گیری‌های صحیح را برای مدیران و کارکنان به ارمغان می‌آورد. به همین منظور جامعه آماری تحقیق شامل شعبه‌های بانک سپه در سطح شهر تبریز بوده است. برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران در حالت جامعه نامعلوم بهره گرفته شد که در خطای ۰/۰۵، تعداد ۳۸۴ حجم نمونه، برآورد شد. برای ادبیات از روش کتابخانه‌ای با مرور کتاب‌ها و مقالات مرتبط با موضوع پژوهش، اقدام کردیم و برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه با مقیاس ۵ سطحی لیکرت استفاده شد که معیارهای روایی و پایایی آن بررسی شد. برای به دست آوردن داده‌های بیشتر ما تعداد ۴۰۰ پرسشنامه بین جامعه آماری به روش تصادفی ساده پخش کردیم که تعداد ۲۲۶ پرسشنامه قابل تحلیل برگشت خورد. در راستای بررسی متغیرهای پژوهش، چندین فرضیه ارائه شد که به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری بررسی شدند. برای تحلیل داده‌ها نیز از نرم‌افزارهای SPSS و SmartPLS به ترتیب با نسخه‌های ۲۳ و ۳ استفاده شد.

اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق از طریق مرور مطالعات صاحب‌نظران در باب متغیرهای این پژوهش، مورد بررسی قرار گرفته است. برای اندازه‌گیری متغیر ظرفیت جذب دانش فردی از پرسشنامه استاندارد وانگ و همکاران (۲۰۱۴) استفاده شده است. این متغیر با سه مؤلفه شناسایی دانش خارجی با ۲ گویه، همانندسازی با ۴ گویه و به‌کارگیری دانش با ۳ گویه که در مجموع با ۹ سنجه اندازه‌گیری شده است. برای اندازه‌گیری متغیر چابکی کارکنان از پرسشنامه استاندارد علوی^۱ و همکاران (۲۰۱۴) استفاده شده است. این متغیر نیز با سه مؤلفه کنش‌گرایی با ۵ گویه، انطباق‌پذیری با ۶ گویه و تاب‌آوری با ۴ گویه که در مجموع با ۱۵ سنجه مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین، متغیر تسهیم دانش با دو مؤلفه اهداء دانش با ۴ گویه و گردآوری دانش با ۲ گویه که در مجموع با ۶ سنجه اندازه‌گیری شده است و توسط وان‌دن‌هوف و دیریدر (۲۰۰۴) تدوین شده است.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش از پایایی بارهای عاملی (تحلیل عامل تأییدی)، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای بررسی پایایی استفاده شده است. در تحلیل بار عاملی مقدار مطلوب بهتر است بالای ۰/۷ باشد و همچنین مقدار بالای ۰/۷ برای آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی در نظر گرفته می‌شود (حسینی و همکاران، ۱۳۹۷). نتایج بارهای عاملی نشان‌دهنده مقدار بارهای عاملی مناسب برای هر متغیر آشکار است؛ یعنی همه بارهای عاملی بالاتر از ۰/۷ حاصل شده است که نتایج مربوط به بارهای عاملی در خروجی مدل بین متغیرهای آشکار و پنهان آمده‌اند (شکل ۲). نتایج پایایی آلفای کرونباخ و ترکیبی نیز نشان‌دهنده پایایی بالای متغیرها است. نتایج این بخش در جدول ۲ آمده است که آمار توصیفی متغیرها از جمله میانگین و انحراف معیار نیز گزارش شده است.

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی و پایایی متغیرها

پایایی ترکیبی		آلفای کرونباخ		انحراف معیار		میانگین		متغیرها	
								کل	مؤلفه
۰/۹۰۰	۰/۸۹۵	۰/۸۷۴	۰/۷۶۵	۰/۶۵۷	۰/۷۵۵	۳/۶۲۸	۳/۶۱۷	شناسایی دانش	ظرفیت جذب دانش فردی
	۰/۸۶۹		۰/۸۰۰		۰/۷۳۸		۳/۶۰۴	همانندسازی	
	۰/۸۵۹		۰/۷۵۴		۳/۶۶۸		به‌کارگیری		
۰/۹۳۵	۰/۹۱۲	۰/۹۲۵	۰/۸۷۸	۰/۶۸۶	۰/۷۹۵	۳/۶۴۶	۳/۷۶۲	کنش‌گرایی	چابکی کارکنان
	۰/۹۲۱		۰/۸۹۶		۰/۸۲۰		۳/۶۰۶	انطباق‌پذیری	
	۰/۹۰۰		۰/۸۵۱		۳/۵۶۱		تاب‌آوری		
۰/۸۷۱	۰/۹۱۵	۰/۸۲۰	۰/۸۷۶	۰/۶۹۸	۰/۸۲۷	۳/۶۷۷	۳/۶۹۳	اهداء دانش	تسهیم دانش
	۰/۹۱۶		۰/۸۱۷		۰/۸۷۲		۳/۶۴۵	گردآوری دانش	

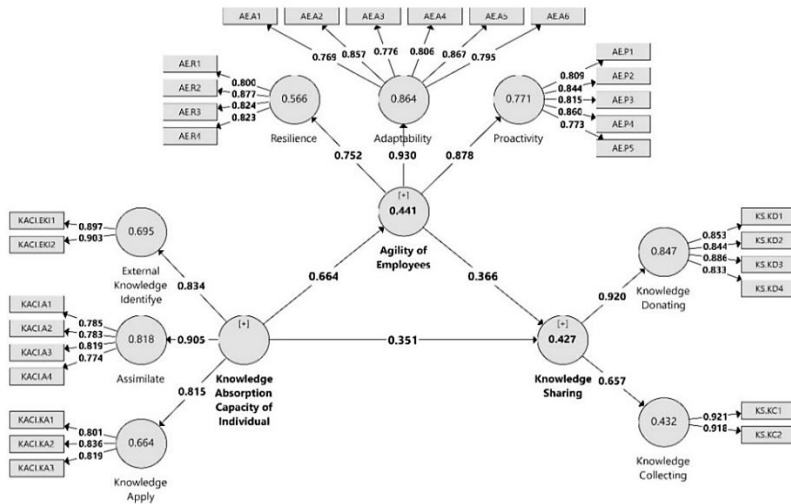
میانگین واریانس استخراج شده (AVE) میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را بیان می‌کند که هرچه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است که برای روایی همگرا کاربرد دارد. مقدار مطلوب برای میانگین واریانس استخراج شده باید بالای ۰/۵ باشد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۷). قابل ذکر است که محاسبه این معیار برای متغیرهای پنهان درجه دوم از طریق مجموع توان دوم ضرایب مسیرهای مؤلفه‌های مربوط به آن متغیر تقسیم بر تعداد مؤلفه‌ها حاصل می‌شود. برای روایی واگرا در این مطالعه از معیار فورنل-لاکر استفاده شده است. این معیار، میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با دیگر سازه‌ها را بررسی می‌کند. نتایج این گونه تفسیر می‌شود که اگر مقدار جذر میانگین واریانس استخراج شده متغیرهای مکنون که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، به نسبت از مقدار همبستگی بین خانه‌های زیرین و سمت راست ماتریس بیشتر باشد؛ از این رو، می‌توان گفت روایی واگرا مطلوب است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۷). نتایج روایی همگرا و واگرای در جدول ۳ آمده است که برای هر یک از متغیرها مطلوب هستند.

جدول ۳. روایی‌ها، ضرایب تعیین و شاخص افزونگی

فورنل-لاکر								AVE	Q ²	R ²	متغیر
۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱				
								۰/۷۲۶	-	-	ظرفیت جذب دانش فردی
								۰/۷۳۴	۰/۲۱۳	۰/۴۴۱	چابکی کارکنان
								۰/۶۳۹	۰/۲۰۴	۰/۴۲۷	تسهیم دانش
							-۰/۸۱۲	۰/۶۶۰	۰/۵۲۹	۰/۸۶۴	۱. انطباق‌پذیری
						۰/۷۹۰	۰/۵۷۸	۰/۶۲۵	۰/۴۸۱	۰/۸۱۸	۲. همانندسازی
					۰/۹۰۰	۰/۶۵۳	۰/۵۷۱	۰/۸۰۹	۰/۵۳۹	۰/۸۳۴	۳. شناسایی دانش خارجی
				۰/۸۱۹	۰/۵۵۷	۰/۵۷۱	۰/۴۲۳	۰/۶۷۱	۰/۴۲۲	۰/۶۶۴	۴. به‌کارگیری دانش
			۰/۹۲۰	۰/۳۷۸	۰/۴۳۷	۰/۴۰۹	۰/۴۷۵	۰/۸۴۶	۰/۳۴۴	۰/۴۳۲	۵. گردآوری دانش
		۰/۸۵۴	۰/۳۱۰	۰/۳۲۵	۰/۳۱۹	۰/۵۷۵	۰/۴۹۳	۰/۷۲۹	۰/۵۸۱	۰/۸۴۷	۶. اهداء دانش
	۰/۸۲۱	۰/۳۵۷	۰/۴۶۴	۰/۴۸۳	۰/۴۷۰	۰/۴۶۸	۰/۶۷۷	۰/۶۷۴	۰/۴۸۷	۰/۷۷۱	۷. کنش‌گرایی
۰/۸۳۲	۰/۵۶۱	۰/۳۲۰	۰/۶۸۹	۰/۴۳۸	۰/۶۲۳	۰/۵۳۳	۰/۶۴۲	۰/۶۹۲	۰/۳۶۷	۰/۵۶۶	۸. تاب‌آوری

ارزیابی مدل ساختاری از معیارهایی چون ضریب تعیین (R^2)، شاخص افزونگی (Q^2) و اعداد معناداری تی انجام می‌گیرد. معیار ضریب تعیین برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر درون‌زا بر یک متغیر درون‌زا می‌گذارد. مقدار R^2 تنها برای سازه‌های درون‌زای مدل محاسبه می‌شود. سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی ضریب تعیین معرفی شده است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۷). همچنین، شاخص افزونگی، قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌کند. محققان در مورد شدت قدرت پیش‌بینی مدل برای سازه‌های درون‌زا به ترتیب برای شدت‌های ضعیف، متوسط و قوی سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را تعیین کرده‌اند (هینسلر و همکارانش، ۲۰۰۹). نتایج این معیارها در جدول ۳ قابل مشاهده است که برای هر یک از متغیرهای درون‌زا بسیار مطلوب است.

خروجی مدل مفهومی در شکل ۲ قابل مشاهده است که با توجه به این خروجی، بین متغیرهای پنهان تحقیق رابطه خطی وجود دارد. در این خروجی، اعداد بین متغیرهای آشکار و پنهان، بارهای عاملی را نشان می‌دهد، اعداد بین متغیرهای پنهان، ضرایب مسیر را نشان می‌دهد و اعداد داخل دایره‌ها، ضرایب تعیین متغیرهای پنهان درون‌زا است.



شکل ۲. خروجی مدل به همراه ضرایب مسیر و ضرایب تعیین

به‌طور کلی، با توجه به موارد حاصل از کلیه معیارها در بخش یافته‌های پژوهش، نتایج فرضیه‌های پژوهش نشان‌دهنده تأیید همه فرضیه‌ها بوده است که در جدول ۴ قابل مشاهده است.

جدول ۴. نتایج فرضیه‌ها

نتیجه	ضریب t	ضریب مسیر	فرضیه
تأیید	*** ۴/۷۱۰	۰/۳۵۱	۱. ظرفیت جذب دانش فردی ← تسهیم دانش
تأیید	*** ۱۱/۶۲۵	۰/۶۶۴	۲. ظرفیت جذب دانش فردی ← چابکی کارکنان
تأیید	*** ۴/۵۴۹	۰/۳۶۶	۳. چابکی کارکنان ← تسهیم دانش
تأیید	*** ۴/۴۷۴	۰/۲۴۳	۴. ظرفیت جذب دانش فردی ← چابکی کارکنان ← تسهیم دانش

* در سطح ۹۵ درصد؛ ** در سطح ۹۹ درصد؛ *** در سطح ۹۹/۹ درصد

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه سازمان‌های خدماتی به صورت خاص بانک‌ها با حجم بسیار زیادی از دانش درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، همانند مبارزه با پول‌شویی، مدیریت ریسک، مدیریت روابط با مشتری، تجهیز منابع و از این قبیل روبه‌رو هستند. سازمان‌دهی و هدایت این دسته از دانش‌ها و همچنین، تجارب گذشته به عنوان یکی از مهم‌ترین منابع سازمانی در مسیرهای صحیح، امکان استفاده فراگیر از آن‌ها را برای بالا بردن رقابت‌پذیری در بانک‌ها را افزایش می‌دهد و بقای این سازمان‌ها در گرو افزایش رقابت‌پذیری آنان است. از دیگر سوی، توجه به این موضوع که کارکنان سازمان چه فرآیندی را باید طی کنند تا به شکل اثربخشی دانش‌های جدید و تجارب قبلی را در فعالیت‌ها و وظایف خود به کارگیرند، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ زیرا نبود توجه صحیح به فرآیند دریافت اطلاعات مبتنی بر دانش، تبدیل، انتقال و بهره‌برداری از آن در سطح کارکنان، امکان استفاده مطلوب از دانش را میسر نمی‌سازد؛ از این رو، این پژوهش می‌تواند در سطح فردی راهگشای این مفهوم مهم باشد که با دو عامل ظرفیت جذب دانش فردی و چابکی کارکنان در سیستم بانکی می‌توان تأثیر مثبت و مؤثری بر تسهیم دانش گذاشت. همچنین، این مطالعه در حوزه چابکی، ظرفیت جذب و تسهیم دانش جزء معدود مطالعاتی بوده است که در سطح فردی مورد بررسی قرار گرفته است و می‌تواند در افزایش ادبیات موضوعی تحقیق و چشم‌اندازهای مختلف برای پژوهشگران آتی مؤثر واقع شود.

مدیران در دهه‌های اخیر، مزیت رقابتی منتج از دانش را درک کرده و همیشه به دنبال سیاست‌های کارا برای ترغیب کارکنان برای تسهیم دانش خود در سازمان با دیگران هستند. افزایش توانایی مدیریت تسهیم دانش در داخل و سراسر سازمان‌های امروزی به چالشی بزرگ تبدیل شده است (داونپورت و پروساک، ۱۹۹۸). افرادی که دانش خاص در اختیار دارند، از برخی از موقعیت‌ها و منافع منحصربه‌فرد لذت خواهند برد و در صورتی که دانش خود را با دیگران به اشتراک بگذارند، این موقعیت‌ها را از دست خواهند داد، اما این موضوع به عنوان یک روش حیاتی برای سازمان‌ها برای توسعه مهارت‌ها و رقابت‌ها برای حفظ حالت رقابتی سازمان، توسط محققین این حوزه به‌خوبی مستند شده است؛ بنابراین سازمان‌ها همیشه به دنبال ابزارها یا سیستم‌هایی هستند که می‌توانند موانع فردی و سازمانی را از بین ببرند و کارکنان را برای تسهیم مؤثر دانش توانمند سازند (شویر^۱ و همکاران، ۲۰۱۲).

از دیگر سوی، افراد برای ارتقای عملکرد خود در وظایف کاری مهم به صورتی فزاینده به توانمندی‌های دانشی خود برای نوآوری‌های مستمر وابسته هستند؛ ظرفیت جذب به سازمان‌ها در راستای شناسایی ارزش دانش جدید، همانندسازی آن و به‌کارگیری این دانش برای اهداف تجاری کمک می‌کند. ظرفیت جذب سازمانی، تابعی از ظرفیت جذب در سطح فردی است و با وجود اعتراف به هسته‌ای بودن نقش افراد در ظرفیت جذب، محققین بیشتر گرایش به نادیده گرفتن نقش افراد در فرآیند جستجو، همانندسازی و بهره‌برداری از دانش خارجی داشته‌اند (کوهن و لوینتال، ۱۹۹۰). اگرچه روش‌های مختلفی برای سازمان‌ها برای پی بردن به توسعه‌های محیط پیرامون و دریافت دانش مربوطه از آن وجود دارد، اما وظیفه نظارت بر محیط و شناسایی فرصت‌های باارزش در نهایت بر عهده افراد است. افزون بر این، افراد در دستیابی به دانش خارجی در روابط بین سازمانی نیز، نقش اصلی را ایفا می‌کنند (نوتبوم^۲، ۱۹۹۹). ظرفیت جذب دانش فردی، تأثیر قابل توجهی بر انتقال بهتر تخصص در داخل سازمان دارد و این نشان می‌دهد ظرفیت جذب دانش فردی با عملکرد انتقال دانش در ارتباط بوده و وجود ظرفیت جذب بالاتر برای ارتقاء عملکرد انتقال دانش بهتر است. توسعه و نگهداشت ظرفیت جذب برای بقا و موفقیت بلندمدت سازمان حیاتی است، زیرا ظرفیت جذب می‌تواند بنیان دانشی سازمان را تقویت کند (کوهن و لوینتال، ۱۹۸۹).

1. Schwaer
2. Nooteboom

تقسیم‌بندی‌های بازارها و سطح توقعات بالای مشتریان در ارتباط با محصولات سفارشی، منجر به تغییرات سریع و متلاطم در محیط کسب‌وکار شده است. در چگونگی روبه‌رو شدن با محیط نامطمئن و غیر قابل پیش‌بینی، مفهوم چابکی برجسته بوده است؛ زیرا مطابق با نظر شرهی (۲۰۰۸)، چابکی برجسته‌ترین پیشنهاد برای چگونگی رویارویی با محیط‌های غیرمنتظره و نامطمئن بوده است. کسب‌وکار چابک نیازمند افراد با دانش و مهارت بالا است که منعطف، برانگیخته و پاسخگو نسبت به تغییر هستند، به این دلیل که بدون نیروی کار چابک، به چابکی کسب‌وکار نمی‌توان دست یافت. چابکی کارکنان ممکن است منافی همانند بهبود کیفیت، تسریع در منحنی یادگیری، خدمات بهتر به مشتریان و فرهنگ بهبودیافته سازمانی را مهیا سازد (هوپ و ون‌اوپن، ۲۰۰۴).

از این رو، با ورود بانک‌ها و مؤسسات خصوصی به عرصه بانکداری حرفه‌ای، پیچیده و نگرش جدید آن‌ها به حوزه‌هایی همانند شیوه ارائه و کیفیت خدمات، خصوصی‌سازی خدمات و مشتریان، خدمات ارزش‌افزوده و از این قبیل، توجه بیشتر به میزان انطباق‌پذیری با تغییرات در سلاقی و نیازها و خواسته‌های مشتریان، نقش حیاتی پیدا کرده است؛ از این رو تنها سازمان‌هایی می‌توانند در عرصه رقابتی پایدار حضور فعالانه و کنش‌گرایانه و نه منفعلانه داشته باشند که توجهی ویژه به هماهنگ کردن همه عناصر خود به ویژه کارکنان با تغییرات محیطی غیرمنتظره داشته باشند که این مهم با وجود نیروی کار چابک محقق می‌شود.

در این پژوهش تلاش شد تا بر پایه مطالعه کارهای پژوهشی داخلی و خارجی، روابط بین متغیرها به شکل مدل مفهومی ارائه شود که با ۴ فرضیه به بررسی این موضوع پرداخته شد. این در حالی بود که سازمان برای کسب مزیت رقابتی از طریق مدیریت و تسهیم دانش در قدم اول نیازمند کسب، همانندسازی، تبدیل و بهره‌برداری از آن است. این مهم حاصل نمی‌شود مگر به وسیله سرمایه‌گذاری بر روی کارکنان سازمان چراکه این کارکنان هستند که فرآیند جذب و تسهیم دانش در سازمان را بر عهده دارند. همچنین فرض شد چابکی کارکنان در تسریع یادگیری و عکس‌العمل سریع به تغییرات به صورت خاص تغییرات دانش می‌تواند بر روی تسهیم دانش تأثیرگذار باشد؛ بنابراین چابکی فردی به عنوان متغیر میانجی در رابطه بین ظرفیت جذب فردی و تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج تحلیل فرضیه‌های تحقیق نشان می‌دهد که تمامی فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید قرار گرفت که این نتایج می‌تواند مطابق با مطالعات انجام‌شده توسط کواک و گائو (۲۰۰۵)؛ صوفی و همکاران (۲۰۱۴) و سووک هتو و جونگ چئون (۲۰۱۵) باشد. بدین مفهوم که با افزایش ظرفیت جذب دانش فردی هم به صورت مستقیم و هم از مسیر افزایش چابکی کارکنان می‌توان تسهیم دانش را در جامعه مورد مطالعه به صورت مثبت تحت تأثیر قرار داد. افزایش تسهیم دانش مطابق با پژوهش‌های انجام‌گرفته می‌تواند دارای نتایجی از قبیل این موارد باشد: کاهش هزینه‌های ارائه خدمات و آموزش کارکنان، ارتقاء عملکرد تیم‌های کاری، تقویت توانمندی‌های کاری کارکنان، افزایش سرعت ارائه خدمات جدید و به صورت کلی، بهبود عملکرد سازمان در حوزه افزایش درآمد و رقابت‌پذیری. با توجه به نتایج فرضیه‌های تحقیق، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

- برگزاری دوره‌های حین خدمت در ارتباط با مسیر تکاملی سازمان و دانش عمومی مربوط به سازمان برای شاغلین در سازمان.
- امکان ایجاد سیستم آنلاین تبادل نظر بانکی و بین‌بانکی برای اشتراک اطلاعات و ترفندهای جدید.
- قرار دادن کارکنان در سیمت‌های سازمانی مرتبط با رشته تحصیلی برای چابکی تخصصی افراد.
- انتخاب افراد با سطح تحصیلات بالاتر در مشاغل و سیمت‌های سازمانی مرتبط با دانش برای مشاغل دانش‌محور.
- فراهم‌سازی محیطی مناسب برای کارکنان در راستای قرارگیری مستمر در معرض اطلاعات به‌روز.
- استفاده از پایگاه‌های داده‌ای از پیش تهیه‌شده و گروه‌های کاری مجازی برای تبادل دانش پنهان.

وجود چندین محدودیت نیز در این مطالعه باعث جلوگیری از ارائه دلایل و تبیین هرچه بهتر روابط بین متغیرها شد. محدودیت اصلی مطالعه وجود مطالعات و ادبیات بسیار اندک در خصوص رابطه بین متغیرها در سطح فردی بوده است. همچنین، انجام این پژوهش در سطح فردی با کمبود مطالعات جدیدتر مواجه بود. مقطعی بودن این مطالعه می‌تواند یکی دیگر از محدودیت‌ها باشد که انجام آن به صورت طولی در سازمان‌ها و فرهنگ‌های مختلف، می‌تواند در تبیین نتایج مؤثر باشد. درنهایت با بررسی ادبیات مرتبط با موضوع پژوهش برای مطالعات آتی پیشنهاد می‌شود تا از متغیرهایی چون انگیزش روانشناختی، اعتماد به نفس و خودکارآمدی برای توسعه این مطالعه در پژوهش‌های خود بهره ببرند.

منابع

- ابراهیمی، سیدعباس؛ محمدی فاتح، اصغر؛ حاجی‌پور، ابراهیم (۱۳۹۱). بررسی نقش اعتماد در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس. *فصلنامه مدیریت نظامی*، ۱۲(۴۷)، ۱۳۵-۱۶۲.
- حسن‌زاده، محمد؛ علیپور ابرائیم؛ سکینه؛ زندیان، فاطمه (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در مراکز ملی اطلاعات ایران. *تعامل انسان و اطلاعات*، ۱۱(۱)، ۲۷-۴۳.
- حسینی، سید صمد؛ کرمی، اژدر؛ نیکخواه، یونس (۱۳۹۷). مدل‌سازی معادلات ساختاری با *Smart PLS V3* رویکرد *پایان‌نامه‌نویسی و مقاله‌نویسی*. چاپ اول، تهران: انتشارات اندیشه فاضل.
- حسینی، سیدمحمد؛ حاجی‌پور، بهمن (۱۳۸۶). تبیین روابط ذهنیت مشترک، ظرفیت جذب دانش، نوآوری و انعطاف‌پذیری: شرکت‌های دارویی کشور. *فصلنامه مدرس علوم انسانی*، ۱۲(۴)، ۱۵۶-۱۷۶.
- رجائی آذرخوارانی، عباس؛ رجائی پور، سعید؛ هویدا، رضا (۱۳۹۳). تعیین روابط چندگانه بین تسهیم دانش و قابلیت جذب دانش با بهبود کیفیت علمی از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های منتخب اصفهان. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۲۰(۴)، ۱۲۳-۱۴۴.
- زنجیری، سیدمحمد؛ ابراهیمی، علی (۱۳۹۳). تأثیر توانمندی‌های چابکی بر مزیت‌های رقابتی سازمان با رویکرد شبکه‌های بیز: مطالعه موردی شرکت‌های پارک علم و فناوری یزد. *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، ۶(۱۱)، ۳۵-۵۸.
- سرلک، محمدعلی؛ اسلامی، طاهره (۱۳۹۰). تسهیم دانش در دانشگاه صنعتی شریف: رویکرد سرمایه اجتماعی. *فصلنامه مدیریت دولتی*، ۳(۸)، ۱-۱۸.
- صنوبر، ناصر؛ سلمانی، بهزاد؛ خیرخواهان حقیقی، وحدت (۱۳۸۹). *شناسایی تعیین‌کننده‌های ظرفیت جذب دانش و تأثیر آن بر قابلیت پاسخگویی سریع سازمان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه تبریز.
- قلی‌زاده، حسین؛ معینی، علیرضا؛ بنیادی نائینی، علی؛ محمدی، مهدی (۱۳۹۴). ارائه مدل برای شناسایی ابعاد و اندازه‌گیری ظرفیت جذب: مطالعه موردی نانو فناوری ایران. *فصلنامه رشد فناوری*، ۱۱(۴۲)، ۵۷-۶۹.
- مرادی، محمود؛ عبداللهیان، فرزانه؛ صفر دوست، عاطفه (۱۳۹۱). بررسی نقش ظرفیت جذب دانش بر رابطه بین یادگیری از خطاهای سازمانی و نوآوری سازمانی. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۲(۶۹)، ۱۲۱-۱۴۹.
- Alavi, S. & Abd Wahab, D. (2001). A review on workforce agility. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 5(16), 4195-4199.
- Alavi, S. Abd Wahab, D. Muhamad, N. & Shirani, B. A. (2014). Organic structure and organisational learning as the main antecedents of workforce agility. *International Journal of Production Research*, 52, 6273-6295.
- Al-Azzam, Z. F., Irtaimah, H. J., & Khaddam, A. A. H. (2017). Examining the mediating effect of strategic agility in the relationship between intellectual capital and organizational excellence in Jordan service sector. *Journal of Buisness*, 6(1), 7-15.
- Cai, Z. Huang, Q. Liu, H. & Wang, X. (2018). Improving the agility of employees through enterprise social media: The mediating role of psychological conditions. *International Journal of Information Management*, 38(1), 52-63.

- Cohen, W. M. & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 128-152.
- French, A., Luo, X., & Bose, R. (2017). Toward a holistic understanding of continued use of social networking tourism: A mixed-methods approach. *Information & Management*, 54(6), 802-813.
- Griffin, B. & Hesketh, B. (2003). Adaptable behaviours for successful work and career adjustment. *Australian Journal of Psychology*, 55(2), 65-73.
- Henseler, J. Ringle, C. M. & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277-320.
- Hopp, W. J. & Van Oyen, M. P. (2004). Agile workforce evaluation: A framework for cross-training and coordination. *IIE Transactions*, 36(10), 919-940.
- Hosseini, S., Nikkhash Tekmedash, Y., Karami, A., & Jabarzadeh, Y. (2019). The impact of knowledge management strategy on service innovation performance in private and public hospitals. *Iranian Journal of Management Studies*, 12(1), 1-24
- Idris, W. M., & Al-Rubaie, M. T. (2013). Examining the impact of strategic learning on strategic agility. *Journal of Management and Strategy*, 4(2), 70-77.
- Kale, E., Aknar, A., & Başar, Ö. (2018). Absorptive capacity and firm performance: The mediating role of strategic agility. *International Journal of Hospitality Management*, 78, 276-283.
- Kumkale, I. (2016). Organization's tool for creating competitive advantage: strategic agility. *Balkan and Near Eastern Journal of Social Sciences*, 2(3), 118-124.
- Kwok, S. H. & Gao, S. (2005). Attitude toward knowledge sharing behavior. *Journal of Computer Information Systems*, 46(2), 45-51.
- Lane, P. J. & Koka, B. R. (2006). The reification of absorptive capacity: A critical review and rejuvenation of the construct. *Academy of Management Review*, 31(4), 833-863.
- Lefika, P. T. & Mearns, M. A. (2015). Adding knowledge cafés to the repertoire of knowledge sharing techniques. *International Journal of Information Management*, 35(1), 26-32.
- Mao, H., Liu, S., & Zhang, J. (2013). How the effects of IT capability and knowledge capability on organizational agility are contingent on environmental uncertainty and information intensity. *Information Development*, 31(4), 358-382.
- Neches, R., Fikes, R. E., Finin, T., Gruber, T., Patil, R., Senator, T., & Swartout, W. R. (1991). Enabling technology for knowledge sharing. *AI magazine*, 12(3), 36-56.
- Noorbakhsh Samani, S. P., Sadeghiyan, M., Keshavarz, S., & Ziglari, F. (2017). Organizational Agility and Knowledge Sharing Process in the Staffs of the

- Iran's Central Plateau Contractor Company. *Journal of Modern Processes in Manufacturing and Production*, 6(3), 58-65.
- Ojha, D. (2008). *Impact of strategic agility on competitive capabilities and financial performance*. Unpublished doctoral dissertation. Philosophy Management, Graduate School of Clemson University.
- Park, J. H. Suh, H. J. & Yang, H. D. (2007). Perceived absorptive capacity of individual users in performance of Enterprise Resource Planning (ERP) usage: the case for Korean firms. *Information & Management*, 44, 300-312.
- Ritala, P. Olander, H. Michailova, S. & Husted, K. (2015). Knowledge sharing, knowledge leaking and relative innovation performance: an empirical study. *Technovation*, 35, 22-31.
- Roberts, N. Galluch, P. S. Dinger, M. & Grover, V. (2012). Absorptive capacity and information systems' research: review, synthesis, and directions for future research. *MIS Quarterly*, 6(1), 25-40.
- Ryu, S. Ho, S. H. & Han, I. (2003). Knowledge sharing behavior of physicians in hospitals. *Expert Systems with Applications*, 25(1), 113-122.
- Sambamurthy, V., Bharadwaj, A., & Grover, V. (2003). Shaping agility through digital options: reconceptualizing the role of it in contemporary firms. *MIS Quarterly*, 27(2), 237-263.
- Sergeeva, A. & Andreeva, T. (2016). Knowledge sharing research: bringing context back in. *Journal of Management Inquiry*, 25(3), 240-261.
- Setia, P., & Patel, P. (2013). How information systems help create OM capabilities: Consequences and antecedents of operational absorptive capacity. *Journal of Operations Management*, 31(6), 409-431.
- Sherehiy, B. & Karwowski, W. (2014). The relationship between work organization and workforce agility in small manufacturing enterprises, *International Journal of Industrial Ergonomics*, 44, 466-473.
- Sherehiy, B., Karwowski, W., Layer, J. K. (2007). A review on enterprise agility: concepts, frameworks, and attributes. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 37(5), 445-460.
- Shin, H., Lee, J. N., Kim, D. S., & Rhim, H. (2015). Strategic agility of Korean small and medium enterprises and its influence on operational and firm performance. *International Journal of Production Economics*, 168, 181-196.
- Sook Heo, M. & Joong Cheon, M. (2015). An empirical study on the relationship between employee's agility and work performance: Focused on the agility's influence factors and knowledge-oriented leadership. *Knowledge Management Review*, 16(2), 139-172.
- Suofi, H. Hosnavi, M. & Mirsepasi, N. (2014). A study on relationship between workforce agility and knowledge sharing. *Management Science Letters*, 4(5), 1015-1020.
- Suofi, H., Hosnavi, M. R., & Mirsepasi, N. (2014). A study on relationship between workforce agility and knowledge sharing. *Management Science Letters*, 4, 1015-1020.

- Tzokas, N., Kim, Y., Akbar, H., & Al-Dajani, H. (2015). Absorptive capacity and performance: the role of customer relationship and technological capabilities in high-tech SMEs. *Industrial Marketing Management*, 47, 134-142.
- Van den Hoof, 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*, 8(6), 117-130.
- Van Woerkom, M. & Sanders, K. (2010). The romance of learning from disagreement. The effect of cohesiveness and disagreement on knowledge sharing behavior and individual performance within teams. *Journal of Business and Psychology*, 25(1), 139-149.
- Volberda, H. W. Jansen, J. J. & Van den Bosch, F. A. (2005). Managing potential and realized absorptive capacity: how do organizational antecedents matter? *The Academy of Management Journal*, 48(6), 999-1015.
- Wang, Sh. & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20, 115-131.
- Wang, W. W. Liu, L. Feng, Y. and Wang, T. (2014). Innovation with IS usage: individual absorptive capacity as a mediator. *Industrial Management & Data Systems, Emerald Group Publishing limited*, 114(8), 1110-1130.
- Zhou, J., Fey, C., & Yildiz, H. E. (2018). Fostering integration through HRM practices: An empirical examination of absorptive capacity and knowledge transfer in cross-border M&As. *Journal of World Business*. Available online 7 June 2018, 100947. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2018.05.005>.