

رابطه رفتار شهروندی سازمانی با مدیریت دانش (مورد مطالعه: بانک ملت)

مهسا دانیالی^{۱*} احسن فدایی^۲

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۴/۱۴ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۶/۱۵)

چکیده

پیاده‌سازی هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بانک ملت است. بدین منظور از مدل رفتار شهروندی سازمانی ارگان شامل پنج بعد نوع دوستی، ادب، وجدان کاری، جوانمردی و ادب شهروندی و مدل مدیریت دانش از نیومن و کنراد شامل چهار بعد خلق دانش، حفظ و نگهداری دانش، انتقال دانش و به کارگیری دانش استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش شامل تمام کارکنان ستاد مرکزی بانک ملت می‌باشد که از میان آن‌ها نمونه‌ای به حجم ۸۵ نفر به طور تصادفی انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای شامل ۳۵ سوال است که پایایی کل آن با روش آلفای کرونباخ ($\alpha=0/853$) مورد تأیید قرار گرفت. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، داده‌های حاصله تلخیص و طبقه‌بندی شده و در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. نتایج حاصل بیانگر تأیید تمام فرضیه‌های تحقیق است. به عبارتی رابطه معناداری بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و تمام ابعاد مدیریت دانش (خلق دانش، حفظ و نگهداری دانش، انتقال دانش و به کارگیری دانش) وجود دارد. همچنین در سطح کلی می‌توان گفت بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بانک ملت رابطه مثبت و معناداری برقرار است.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت دانش، مدل ارگان، مدل نیومن و کنراد

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی

* پست الکترونیک نویسنده پاسخگو: mahsa.daniali@gmail.com

۲. سرحسابرس دیوان محاسبات استان تهران

مقدمه

در دنیای کنونی سازمان‌ها برای بقا و پیشرفت ناچارند بخش عمده‌ای از تلاش‌های خود را به فرایندها و کارکردهایی معطوف نمایند که در موفقیت و بهبود عملکرد آن‌ها نقش اساسی ایفا می‌کند. عواملی نظیر جهانی شدن، کوچک سازی دولت‌ها، شهروند محوری و ضرورت مشارکت شهروندان و مشتریان می‌طلبند که توجه ویژه‌ای به مدیریت دانش و به عمل آید. سازمان‌ها باید بتوانند به گونه‌ای مؤثر سرمایه‌های دانشی خود را مدیریت نمایند (ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵). امروزه سازمان‌ها بر فراهم سازی فرصت‌های یادگیری برای کارکنان در سطوح مختلف سازمانی تأکید کرده و دریافته‌اند که نیروی انسانی و دانش آن‌ها برترین سرمایه برای سازمان است. بدین جهت مدیران تلاش می‌کنند تا از طریق مدیریت دانش به صورت مؤثرتری به ایجاد، تسهیم و به کارگیری دانش بپردازند و با کمک کارکنان دانشی خود به مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمانی دست یابند.

مدیران در تلاشند تا از طریق فرآیند مدیریت دانش و توجه به دانش ضمنی، دانش انباشته در ذهن اعضای سازمان را استخراج نموده و آن را در میان تمامی افراد تسهیم نمایند. در این حالت دانش ذخیره شده در سیستم، تبدیل به یک منبع قابل استفاده دائمی گشته و مزیت رقابتی پایدار برای سازمان ایجاد می‌کند (قربانی‌زاده و خالقی‌نیا، ۱۳۸۸). در محیط‌های کاری پویای امروزی که کارها اغلب توسط تیم‌های کاری انجام شده و انعطاف‌پذیری ضروری است، سازمان‌ها نیازمند کارکنانی اند که دارای رفتارهای شهروندی سازمانی مناسبی همچون ارائه پیشنهادات سازنده در گروه کاری و سازمان، کمک به دیگران در تیم‌ها، داوطلب شدن برای فعالیت‌های شغلی اضافی، اجتناب از تعارضات غیر ضروری، مراقبت از اموال و دارایی‌های سازمان، احترام به روح قوانین و مقررات و تحمل مؤدبانه مزاحمت‌ها و دردسرهای مربوط به شغل باشند. همچنین رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان رفتارهایی که موجب حفظ و بهبود زمینه روانی و اجتماعی می‌شود، از عملکرد شغلی حمایت می‌کنند (اکانل^۱ و همکاران، ۲۰۰۱).

در جهان رقابتی امروز، سازمانی می‌تواند به بقای خود ادامه دهد که از انعطاف‌پذیری لازم برخوردار بوده و قابلیت سازگاری با محیط متغیر خود را به منظور عملکرد بهینه داشته باشد. بانک

ملت نیز از جمله سازمان‌هایی است که با تغییرات و تحولات موجود در جامعه دست به گریبان است. به ویژه اینکه در سال‌های اخیر با گسترش بانک‌های خصوصی و خصوصی سازی بانک‌های دولتی در راستای اجرای اصل ۴۴ قانون اساسی، صنعت بانکداری نیز دستخوش تغییرات و افزایش رقابت شده است. بدین جهت بانک ملت نیز ناگزیر شده است جهت مقابله با رقبا و جذب مشتریان به دنبال بهترین راهکارها و رویه‌ها باشد و از طریق تأکید بر یادگیری مستمر کارکنان، به مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمانی دست یابد. در این میان مدیریت دانش به سبب پیشنهاد راه حل‌های کارآمد و سودمند جهت موفقیت سازمان‌ها، مورد توجه قرار گرفته است. زیرا مدیریت دانش مؤثر، موجب اشتباهات کمتر، کار کمتر، دوباره کاری کمتر، روابط بهتر با مشتری، سؤالات کمتر، تصمیمات بهتر و خدمات برتر و سودآورتر می‌شود (ربیعی و معالی، ۱۳۸۸) که همه این‌ها در صنعت بانکداری رقابتی ضروری هستند.

از طرفی هر سازمانی به کارکنانی نیاز دارد که با رفتارهای فرانقشی خود که به رفتارهای شهروندی سازمانی موسوم‌اند، سازمان را به سوی تحقق اهدافش که درگرو رضایت مشتری و اعتماد و همکاری بین اعضاست، سوق دهند. رفتارهایی همچون نوع‌دوستی، جوانمردی، خوش خویی، ادب و مهربانی و وظیفه‌شناسی می‌توانند در افزایش رضایت شغلی کارکنان و جذب مشتری مؤثر واقع شوند. به ویژه که در فرآیند تسهیم دانش، روابط نزدیک بین فرستنده و گیرنده دانش و اطلاعات اهمیت بسیاری دارد. چرا که اعتماد اساس مبادله دانش و به ویژه دانش ضمنی است (چای- پنگ^۱، ۲۰۰۸). طبعاً به وجود آمدن اعتماد در بستری از صمیمیت و ارتباطات شخصی شکل می‌گیرد که تبادل غیر رسمی دانش را تسهیل کرده و امکان تسهیم اطلاعات را افزایش می‌دهد. بانک ملت با افزایش سطح رقابت در محیط‌های کار، هزینه‌های بالای منابع انسانی، تغییر شغل‌ها و پست‌های سازمانی، بازنشستگی کارکنان با تجربه و تحولات فناوری به طور فعالانه متقاعد شده است که استفاده مؤثر از دانش و تخصصی که در سازمان به سرمایه فکری معروف است و نیز رفتارهای فرانقشی کارکنان بنماید. از آنجا که مدیریت دانش و رفتارهای شهروندی سازمانی به عنوان اهداف استراتژیک این سازمان در نظر گرفته شده است، پژوهش حاضر با این مسأله پیش رو

است که « آیا بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بانک ملت رابطه معناداری وجود دارد؟ »

مروری بر مبانی نظری

مباحث مرتبط با موضوع مقاله در دو حوزه رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش است که به اختصار به مرور آن‌هامی‌پردازیم.

رفتار شهروندی سازمانی

در دهه ۱۹۳۰ میلادی، چستر بارنارد^۱ پدیده رفتار شهروندی سازمانی را تحت نام « رفتارهای فراتر از نقش » بررسی نمود. کاتز و کان^۲ نیز در دهه ۱۹۶۰، مجموعه‌ای از رفتارهای فراتر از نقش را تشریح نمودند که موجب بهبود اثربخشی سازمان می‌شود. این رفتارها شامل رفتارهایی است که ماشین اجتماعی سازمان را روان کرده و منحصر به انجام وظایف رسمی سازمان نمی‌شود و رفتارهای دیگری همچون کمک کردن به دیگران در حل مشکلات کاریشان، پذیرفتن دیگران در گروه‌های کاری بدون خرده گیری و حفاظت کردن از منابع سازمانی را نیز در بر می‌گیرد (زارعی-متین، جندقی و توره، ۱۳۸۳). اما عنوان رفتار شهروندی سازمانی ابتدا در سال ۱۹۸۸ توسط ارگان معرفی شد (اکانل، ۱۳۸۸).

یکی از دلایل توجه روزافزون به رفتار شهروندی سازمانی این است که محققان از همان ابتدا فرض می‌کردند این رفتارها موجب افزایش و بهبود عملکرد می‌شود (قلی‌پور، ۱۳۸۶). ارگان در کتاب خود تحت عنوان «رفتار شهروندی سازمانی: نشانگان سرباز خوب» این پدیده را چنین تعریف می‌کند: رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای فردی اختیاری و آگاهانه‌اند و به طور مستقیم و صریح به وسیله سیستم‌های پاداش سازمانی و سیستم‌های ارزیابی عملکرد سازمانی شناسایی نشده‌اند. این رفتارها در مجموع اثر بسیار چشمگیری بر اثربخشی سازمانی دارند (اسملدوند^۳، ۲۰۰۹). منظور از اختیاری بودن این است که این قبیل رفتارها جزء الزامات

۱- Chester Barnard

۲- Katz & Kahn

۳-Smeldund

اساسی نقش و شرح شغل کارکنان نمی‌باشد (چیلتون و بلادگود^۱، ۲۰۰۸).

در تحقیق حاضر جهت بررسی متغیر رفتار شهروندی سازمانی از مدل ارگان استفاده شده است. زیرا با وجود مدل‌های بسیار در این زمینه و همپوشانی بسیاری که بین آن‌ها دیده می‌شود، شاید بتوان گفت معتبرترین نوع تقسیم بندی درباره مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، توسط ارگان ارائه شده که در تحقیقات بسیاری نیز مورد استفاده قرار گرفته است (زاهدی، ۱۳۸۷). ابعاد رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از: نوع دوستی، جوانمردی، رفتار مدنی، ادب و نزاکت و وجدان کاری (ارگان، ۱۹۸۸).

• نوع دوستی: به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیر مستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری‌اند کمک می‌کند (هویدا و نادری، ۱۳۸۸).

• ادب و نزاکت: عبارت است از رفتارهای مؤدبانه‌ای که مانع ایجاد مشکل و مسأله در محیط کار می‌شود. این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است (هویدا و نادری، ۱۳۸۸). افراد مؤدب به دیگران توجه دارند و آن‌ها را درباره تغییرات سازمانی که ممکن است بر کارشان تأثیر گذارد آگاه می‌سازند (لوک، ۲۰۰۵).

• وجدان کاری یا وظیفه‌شناسی: به تلاشی فراسوی الزامات رسمی گویند. این بعد رفتارهای کارکنان را در حدی بالاتر از سطوح مورد انتظار هدایت می‌کند. افراد با وجدان آگاه بیش از ملزومات شغلی فعالیت می‌کنند و از زمان به طور کارآمد استفاده می‌نمایند (لوک^۲، ۲۰۰۵).

• جوانمردی یا روحیه‌ی ورزشکار: این بعد رفتار شهروندی سازمانی به شکلیابی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه مندی اشاره دارد (چای‌پنگ^۳، ۲۰۰۸).

• خوش خویی یا رفتار مدنی: افرادی که ادب شهروندی دارند، در اداره سازمان فعالانه و در کارهای تیمی به طور داوطلبانه شرکت می‌کنند. ادب شهروندی موجب می‌شود که افراد پیشنهادهایی برای

۱- Chilton&Bloodgood

۲-Lock

۳-Chieh-Peng

کاهش هزینه و صرفه جویی در منابع ارائه دهند و به کارایی سازمان کمک کنند (هویدا و نادری، ۱۳۸۸).

مدیریت دانش

مدیریت دانش در سال ۱۹۹۷ برای نخستین بار در مجامع دانشگاهی و علمی مطرح و به موضوعی داغ برای مدیران کسب و کار تبدیل شد (فراپائولو، ۱۳۸۸). می‌توان گفت مدیریت دانش یک رشته (علمی) مدیریتی است که به ارتقای سازماندهی پردازش دانش می‌پردازد (اسنودن^۱، ۲۰۰۲). مدیریت دانش شکل قدرتمندتری از مدیریت اطلاعات است که مدیریت فعالیت‌ها را فراهم می‌کند (هافمن^۲، ۲۰۰۵).

پیچیدگی مفهوم دانش موجب شده تا نگرش واحدی در مورد مدیریت دانش شکل نگیرد و به همین دلیل صاحب‌نظران مختلف از زوایای گوناگونی به آن نگرسته‌اند. اکثر تعاریف ذکر شده در خصوص مفهوم مدیریت دانش را می‌توان در دو سوی طیفی تقسیم بندی نمود که در یک سر آن تعاریف مبتنی بر سخت افزار و در سوی دیگر این طیف تعاریف مبتنی بر انسان و نقش انسان در طراحی و اجرای مفهوم مدیریت دانش قرار دارد (لوک، ۲۰۰۵).

از میان نظریه پردازان گروه اول می‌توان به مالهورا^۳ اشاره نمود که تعریف خود از مدیریت دانش را این‌گونه ارائه می‌دهد: «مدیریت دانش، فرآیندی است که به واسطه آن سازمان‌ها در زمینه یادگیری (درونی کردن) دانش، کدگذاری دانش (بیرونی کردن دانش) و توزیع و انتقال دانش، مهارت‌هایی را کسب می‌کنند» (داونپورت و پروساک^۴، ۲۰۰۰).

افرادی مانند نوناکا از جمله نظریه پردازانی بوده‌اند که بیشتر به تأثیر نقش دانش و حضور انسان و مفهوم سرمایه انسانی در سازمان و سیستم مدیریت دانش توجه کرده‌اند. آن‌ها که انسان را محور اصلی اجرای سیستم مدیریت دانش دانسته و فناوری اطلاعات را پشتیبان سیستم مدیریت دانش تلقی نموده‌اند (فایرستون، ۱۳۸۹). نوناکا و تاکایوچی اهمیت گفتگوهای متقابل و تجربه مشترک را

۱-Snowden

۲- Hafman

۳- Malhotra

۴-Davenport & Prusak

در درک ناخودآگاه دانش ضمنی و تسهیل تسهیم دانش در نظر گرفتند. از نظر آن‌ها انتقال یا تسهیم دانش فرایندی است که از تجربه و کنش مستقیم توسعه می‌یابد، به طور ناخودآگاه فهمیده شده و به کار می‌رود و معمولاً از طریق گفتگوهای متقابل و تجربه مشترک به اشتراک گذاشته می‌شود (نوناکا، ۱۳۸۵).

شاید بتوان گفت جامع‌ترین تعریف از مفهوم مدیریت دانش را فرهنگ اصطلاحات مدیریت دانش بیان کرده که به نوعی دربرگیرنده ترکیبی از نگاه نظریه پردازان دو سر طیف به این مفهوم است :

« مدیریت دانش، فرآیند سیستماتیک جستجو، انتخاب، سازماندهی، پالایش و نمایش اطلاعات است ؛ به طریقی که درک کارکنان در زمینه خاص بهبود و اصلاح شود و سازمان بصیرت و درک بهتری از تجربیات خود کسب نماید. فرآیندهای مدیریت دانش، در حل مسئله، یادگیری پویا، برنامه ریزی استراتژیک، تصمیم گیری و محافظت دارایی هوشی از فرسودگی و تباهی به سازمان کمک می‌کند و منجر به انعطاف پذیری فزاینده و افزایش هوش سازمانی می‌شود » (اعرابی و موسوی، ۱۳۸۹: ۳۸). مدیریت دانش در پی اهداف زیر است :

- ۱- تدوین راهبردهای مشخص برای تحقق مبادلات سریع دانش. مبادله دانش می‌تواند از طریق مشارکت در دانش و تدوین و برقراری روابط استاد - شاگردی تحقق پذیرد.
- ۲- تبدیل مدیریت دانش به جزئی از کار کارکنان از طریق انجام دادن وظیفه تمام وقت تعدادی از کارکنان ستادی دانشور که مطلوب است به پدیده‌ای فراگیر تبدیل شود و از کارکنان دانشور به تمامی کارکنان تسری یابد.
- ۳- ایجاد نوعی فرهنگ سازمانی که در آن دانش به سهولت و آزادانه بر سازمان مسلط شود.
- ۴- مدیریت دانش در پی انجام دادن کارهای جدید و نوین است.
- ۵- مدیریت دانش شکل‌های خاصی از دانش را سازمان داده و فعالیت خاص مربوط به دانش را بهبود می‌بخشد.
- ۶ - مدیران دانش بر اعمال مدیریت پروژه، مدیریت تغییر و مدیریت فناوری تسلط دارند (چن^۱ و همکاران، ۲۰۰۹).

در پژوهش حاضر، از مدل عمومی دانشنیومن و کنراد^۱ استفاده شده که شامل چهار فعالیت ذیل است.

- ایجاد دانش: این مرحله شامل فعالیت‌های مرتبط با ورود دانش جدید به سیستم است که شامل توسعه، کشف و تسخیر دانش می‌شود (نیومن و کنراد، ۱۹۹۹).
- نگهداری دانش: به عنوان دومین عنصر مدیریت دانش است که از طریق آن قابلیت ذخیره سازمان یافته‌ی دانش فراهم شده و طی آن امکان جستجوی سریع اطلاعات، دسترسی به اطلاعات برای کارکنان دیگر و تسهیم مؤثر دانش فراهم می‌شود (نلسون و ساندستورن^۲، ۲۰۰۲).
- انتقال (تسهیم) دانش: این فعالیت به توسعه یک روح جمعی کمک می‌کند که در آن افراد به عنوان همکاران یکدیگر تلقی می‌شوند. آن‌ها در جهت دنبال کردن اهداف مشترک با یکدیگر احساس پیوستگی دارند و در فعالیت‌هایشان به هم وابسته‌اند (نوناکا، ۱۹۹۴).
- به کار گیری دانش: چهارمین مرحله از این ایده حاصل می‌شود که ایجاد دانش، بیشتر توسط کاربرد عینی دانش میسر است. کاربرد دانش شامل فعالیت‌هایی می‌شود که با اجرای دانش در فرآیندهای سازمانی مرتبط هستند (مک آدام^۳ و همکاران، ۲۰۰۷).

مدل مفهومی پژوهش

هدف تحقیق پیش رو بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بانک ملت است. بر این اساس یک فرضیه اصلی و دو فرضیه فرعی تنظیم شده است :

فرضیه اصلی :

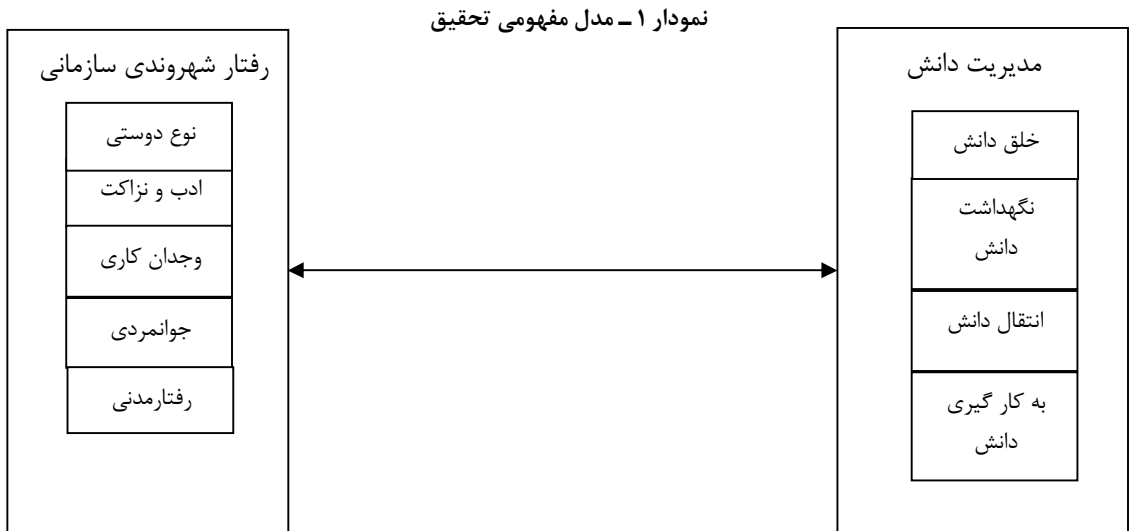
- بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بانک ملت رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه‌های فرعی :
- بین مدیریت دانش و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در بانک ملت رابطه معناداری وجود دارد.
- بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد مدیریت دانش در بانک ملت رابطه معناداری وجود دارد.

۱- Newman & Conrad

۲- Nielson&Sundstorm

۳-Mc Adam

در تحقیق حاضر، جهت بررسی از مدل رفتار شهروندی سازمانی ارگان و مدل مدیریت دانش نیومن و کنراد استفاده شده است که این دو متغیر با ابعادشان در مدل مفهومی تحقیق نشان داده شده است (نمودار شماره ۱).



منبع: بر اساس مدل مدیریت دانش نیومن و کنراد (۱۹۹۹) و مدل رفتار شهروندی سازمانی ارگان (۱۹۸۸)

روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر، از نظر نوع هدف کاربردی و از نظر روش جمع آوری اطلاعات، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق پیش رو عبارتند از کلیه کارکنان مستقر در سازمان مرکزی بانک ملت واقع در شهر تهران که تعداد آنها ۷۰۰ نفر است. جهت نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده و نمونه‌ای به حجم ۸۵ نفر برای بررسی انتخاب شده است. در تحقیق حاضر از منابع کتابخانه ای و کتاب ها و مقاله های موجود جهت بررسی مبانی نظری و پیشینه تحقیق استفاده شده است. همچنین به منظور دسترسی به اطلاعات دست اول از دو پرسشنامه استاندارد استفاده شده است : ۱- پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان، ۲- پرسشنامه مدیریت دانش

نیومن و کنراد؛ که روایی صوری و محتوایی آن توسط اساتید مدیریت تأیید شده است. جهت تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده و ضریب پایایی کل سؤالات پرسشنامه ۰/۸۵۳ به دست آمده که از پایایی قابل قبول و خوبی برخوردار است. همچنین ضریب پایایی هر یک از متغیرها و ابعاد تحقیق به تفکیک در جدول (شماره ۱) آورده شده است. به علاوه جهت تحلیل داده های مربوط به متغیرهای تحقیق از ضریب همبستگی اسپیرمناسفاده شده است.

جدول ۱ - ضریب آلفای کرونباخ متناظر با هر یک از ابعاد تحقیق

متغیر	مؤلفه	ضریب آلفای هر مؤلفه	ضریب آلفای هر متغیر	ضریب آلفای کل پرسشنامه
رفتار شهروندی سازمانی	نوع دوستی	۰/۷۰۹۹	۰/۹۶۳۳	۰/۸۵۳
	وجدان کاری	۰/۹۰۹۴		
	جوانمردی	۰/۸۶۱۴		
	رفتار مدنی	۰/۹۰۷۸		
	ادب و نزاکت	۰/۸۱۵۹		
مدیریت دانش	خلق دانش	۰/۸۷۷۴	۰/۸۱۶۱	
	حفظ و نگهداشت	۰/۷۶۵۰		
	انتقال دانش	۰/۸۳۶۲		
	به کارگیری دانش	۰/۷۸۹۳		

یافته های پژوهش

فرضیه اصلی: بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۲- ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش

متغیر	مدیریت دانش	sig
رفتار شهروندی	۰/۶۷۱	۰۰۱ .۰

مطابق جدول شماره ۲، ضریب همبستگی رتبه ای اسپیرمن بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش برابر با ۰/۶۷۵ به دست آمده و از آنجا که سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ است، با اطمینان ۰/۹۵ می توان گفت بین دو متغیر رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش رابطه معناداری برقرار است.

فرضیه فرعی اول : بین مدیریت دانشو ابعاد رفتار شهروندی سازمانیدر بانک ملت رابطه معناداری وجود دارد.

در جدول شماره ۳، ضرایب همبستگی رتبه ای اسپیرمن بین مدیریت دانش با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، ادب و نزاکت، وجدان کاری، جوانمردی و رفتار مدنی) به ترتیب برابر با ۰/۵۲، ۰/۵۸، ۰/۴۳، ۰/۴۶، ۰/۶۷ است. از آنجا که سطح معناداری در تمامی موارد کوچکتر از ۰/۰۵ است، با اطمینان ۰/۹۵ می توان گفت بین متغیر مدیریت دانش و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری برقرار است.

جدول ۳-ضرایب همبستگی بین مدیریت دانش و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	مدیریت دانش	نوع دوستی	ادب و نزاکت	وجدان کاری	جوانمردی	رفتار مدنی
مدیریت دانش	۱					
نوع دوستی	۰/۵۲	۱				
ادب و نزاکت	۰/۵۸	۰/۴۲	۱			
وجدان کاری	۰/۴۳	۰/۳۸	۰/۳۷	۱		
جوانمردی	۰/۴۶	۰/۴۸	۰/۳۴	۰/۴۱	۱	
رفتار مدنی	۰/۶۷	۰/۵۱	۰/۴۹	۰/۳۵	۰/۴۹	۱

فرضیه فرعی دوم : بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد مدیریت دانشدر بانک ملت رابطه معناداری وجود دارد.

در جدول شماره ۴، ضرایب همبستگی رتبه ای اسپیرمن بین رفتار شهروندی سازمانی با ابعاد مدیریت دانش (خلق دانش، حفظ و نگهداشت دانش، تسهیم دانش و کاربرد دانش) به ترتیب برابر با ۰/۶۱، ۰/۶۴، ۰/۷۳ و ۰/۴۸ است. از آنجا که سطح معناداری در تمامی موارد کوچکتر از ۰/۰۵ است، با اطمینان ۰/۹۵ می توان گفت بین متغیر رفتار شهروندی سازمانی و تمامی ابعاد مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری برقرار است.

جدول ۴- ضرایب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد مدیریت دانش

متغیرها	رفتار شهروندی سازمانی	خلق دانش	نگهداری دانش	تسهیم دانش	کاربرد دانش
رفتار شهروندی سازمانی	۱				
خلق دانش	۰/۶۱	۱			
نگهداری دانش	۰/۶۴	۰/۳۴	۱		
تسهیم دانش	۰/۷۳	۰/۴۹	۰/۵۶	۱	
کاربرد دانش	۰/۴۸	۰/۳۷	۰/۳۹	۰/۴۱	۱

نتیجه گیری و پیشنهادات

هدف از تحقیق حاضر بررسی رابطه بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و مراحل مدیریت دانش در بانک ملت است. بدین منظور از بین کارکنان ستاد مرکزی بانک ملت ۸۵ نفر به صورت تصادفی ساده برای پاسخگویی به سؤالات پرسش‌نامه‌های تحقیق انتخاب شدند. سپس از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق استفاده شد که نتایج به شرح زیر است:

فرضیه فرعی اول: مطابق جدول شماره ۳، ضرایب همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن نشان می‌دهد که مدیریت دانش با تمام ابعاد رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار و مثبتی دارد. بالاترین میزان همبستگی مربوط به بعد رفتار مدنی ($r=0/67$) است. پس از آن ادب و نزاکت ($r=0/58$) و نوع دوستی ($r=0/52$) دارای بیشترین میزان همبستگی رتبه‌ای بوده و ضعیف‌ترین میزان همبستگی مربوط به بعد وجدان کاری ($r=0/67$) است. سطح معناداری آزمون در تمام موارد کوچکتر از $0/50$ است، بنابراین می‌توان با اطمینان ۹۵٪ انتظار داشت که با افزایش میزان مدیریت دانش، تمامی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی افزایش یابند. همچنین با افزایش میزان هر یک از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، افزایش معناداری در مدیریت دانش حاصل می‌شود. ضریب همبستگی رفتار مدنی با مدیریت دانش بیش از سایر ابعاد رفتار شهروندی است. بنابراین قوی بودن وضعیت رفتار مدنی بیش از سایر ابعاد موجب تقویت مدیریت دانش می‌شود.

فرضیه فرعی دوم: یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه فرعی دوم حاکی از این است که رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری با ابعاد مدیریت دانش یعنی خلق دانش، حفظ و نگهداشت دانش، تسهیم دانش و به کارگیری دانش در بانک ملت دارد (جدول شماره ۴). بالاترین میزان همبستگی مربوط به بعد تسهیم دانش ($r=0/73$) است و می‌توان ادعا نمود که از بین ابعاد مدیریت دانش، تسهیم دانش بیشترین رابطه را با رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. پس از آن نگهداری دانش ($r=0/64$) و خلق دانش ($r=0/61$) بیشترین میزان همبستگی را با رفتار شهروندی سازمانی نشان می‌دهند. ضعیف‌ترین میزان همبستگی مربوط به کاربرد دانش ($r=0/48$) است. سطح معناداری آزمون در تمام موارد کوچکتر از $0/05$ است، بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان انتظار داشت که با افزایش میزان رفتار شهروندی سازمانی، افزایش قابل ملاحظه‌ای در تمام ابعاد مدیریت دانش دیده می‌شود. همچنین با افزایش میزان هر یک از ابعاد مدیریت دانش، شاهد افزایش در میزان رفتار شهروندی سازمانی خواهیم بود. از آنجا که تسهیم دانش بیشترین رابطه معناداری را با رفتار شهروندی سازمانی دارد، قوی بودن وضعیت تسهیم دانش بیش از سایر ابعاد موجب تقویت رفتار شهروندی سازمانی می‌شود.

فرضیه اصلی: با توجه به جدول شماره ۲، ضریب همبستگی اسپیرمن بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی برابر با ۰/۶۷ است که نشان‌دهنده رابطه معنادار و مثبت بین این دو متغیر در بانک ملت است. از آنجا که سطح معناداری برابر با ۰/۰۵ تعریف شده، با اطمینان ۹۵٪ می‌توان انتظار داشت که با افزایش میزان رفتار شهروندی سازمانی، افزایش معناداری در مدیریت دانش ایجاد می‌شود. بنابراین قوی بودن وضعیت رفتار شهروندی سازمانی موجب تقویت مدیریت دانش در بانک ملت می‌شود.

اینک با نظر به نتایج تحقیق و ادبیات موضوع پیشنهاد می‌شود:

- بانک ملت به منظور تقویت رفتار شهروندی کارکنان و اطلاع‌رسانی در رابطه با اهداف و اولویت‌های سازمانی، کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی کافی و مناسب در زمینه اصول رفتار شهروندی سازمانی برای کارکنان برگزار نماید.
- مقررات و خط‌مشی‌هایی که دسترسی افراد به اطلاعات و دانش در سازمان را محدود می‌کند حذف گردد و سرعت دسترسی به دانش و تبادل آن را در سازمان افزایش دهند. ۳ - جهت ارتقای سطح رشد و یادگیری، محدودیت‌ها و تعهداتی که مانع از ادامه تحصیل کارکنان می‌شود حذف شوند.
- با جابجایی دوره‌ای افراد در پست‌ها و بخش‌های مختلف سازمان، امکان انتقال و تسهیم دانش فراهم شود.
- به سازمان توصیه می‌شود طی جلسات منظم امکان به اشتراک‌گذاری تجربیات توسط افراد دارای سابقه کار بالاتر به این کارکنان را فراهم آورند.
- به مدیران توصیه می‌شود با صمیمیت و همدلی، دانش خود را در اختیار کارکنان قرار دهند تا به عنوان یک الگو، این امر تبدیل به یک فرهنگ شود و کارکنان نیز به مبادله دانش با یکدیگر بپردازند. این کار تلقی محرمانه بودن دانش و اطلاعات را از بین می‌برد و نوع دوستی و الفت بین کارکنان را تقویت می‌نماید.
- سازمان قبل از هر اقدامی باید به فرهنگ مشارکت و ترویج رفتارهای فراتر از فرامندان توجه نماید. فرهنگی که انتقال و تسهیم دانش در سازمان تشویق می‌کند.
- سازمان می‌تواند با شرکت دادن کارکنان در دوره‌های آموزشی برون سازمانی، امکان کسب دانش از بیرون سازمان را برای کارکنان تسهیل نماید.

منابع

- ابطحی، سید حسین و صلواتی، عادل (۱۳۸۵). مدیریت دانش در سازمان. تهران : انتشارات پیوند نو.
- اعرابی، سید محمد و موسوی، سعید (۱۳۸۹). استراتژی دانش. تهران : انتشارات مهکامه، چاپ اول.
- ربیعی، علی و معالی، مهناز (۱۳۸۸). ارائه مدلی مفهومی جهت استقرار مدیریت دانش در سازمان‌های ایرانی، مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، شماره ۹، ص ۱۰۲ — ۷۷.
- زارعی متین، حسن ؛ جندقی، غلامرضا و توره ؛ ناصر. (۱۳۸۳). نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان. فرهنگ مدیریت، شماره ششم، ص ۱۶۲ — ۱۵۱.
- زاهدی، شمس السادات و خیراندیش، مهدی (۱۳۸۷). تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان : مطالعه موردی در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران. مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال دوم، شماره ۵، ص ۱۸.
- فایرستون، ژوزف و ال روی، مارک مک (۱۳۸۹). مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید. مترجمان : احمد جعفرنژاد و خدیجه سفیری، تهران : مؤسسه کتاب مهربان نشر، چاپ دوم.
- فراپانولو، کارل (۱۳۸۸). مدیریت دانش در سازمان‌ها. مترجم : صدیقه احمدی فصیح، تهران، نشر چاپار، چاپ اول.
- قربانی زاده، وجه ا... و خالقی نیا، شیرین (۱۳۸۸). نقش انتقال دانش ضمنی در توانمندسازی کارکنان. پژوهش نامه مدیریت منابع انسانی، شماره ۲، ص ۱۰۵ — ۸۵.
- قلی پور، آرین و حسنی کاخکی، احمد (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی : گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری. فصلنامه پژوهش‌های بازرگانی، شماره ۴۵، ص ۱۴۵ — ۱۱۵.
- نوناکا، ایکوجیرو و تاکوچی، هیروتاکا (۱۳۸۵). شرکت‌های دانش آفرین : چگونه شرکت‌های دانش آفرین نوآوری را محقق می‌سازند؟. ترجمه : علی عطارفر، آناهیتا کاوه و سعید آنالویی، قم : سماء قم.
- هویدا، رضا و نادری، ناهید (۱۳۸۸). بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان. پژوهشنامه مدیریت اجرایی، دانشگاه مازندران، سال نهم، شماره ۱، ص ۱۱۸ — ۱۰۳.
- Chen,Z ; Elsenberger,R; Johnson,K. M; Sucharski,I. L. &Aselage, J. (۲۰۰۹). Perceived Organizational Support and Extra – role Performance : Which Leads to Which ? Journal of Social Psychology ,Vol ۱۴۹, N۱, PP۱۱۹-۱۲۴.
- Chieh-Peng,L. (۲۰۰۸). Clarifying the Relationship Between Organizational Citizenship Behaviors , Gender , and Knowledge Sharing in Workplace Organizations ; J Bus Psychol ,N۲۲,PP۲۴۱-۲۵۰.

- Chilton, M. A. & Bloodgood, J. M. (۲۰۰۸). The Dimension of Tacit and Explicit Knowledge : A Description and Measure , International Journal of Knowledge Management , Vol ۴, N۲, PP۷۵-۹۱.
- Davenport ,T. H. & Prusak,L. (۲۰۰۰). Working Knowledge : How organization manage what they know ? Harvard business school press ,boston.
- Hafman , J; Hoejscher,L& Karma. (۲۰۰۵). Social capital, knowledge management and sustained superior performance , Journal of knowledge management , Vol ۹, No ۳, pp۱۷۰-۱۸۲.
- Lock ,Alena (۲۰۰۵). The Relation between IndividualisticCollectivistic Orientation and OCB and Positive influence OfLeadership stile , work Organization & Management. Faculty of SocialErasmusUniversityRotterdam , N۲۷ , PP ۵۹-۷۴.
- McAdam,R; Mason,B&McCroy,J. (۲۰۰۷). Exploring the Dichotomies Within the Tacit Knowledge Literature : Towards a Process of Tacit Knowledge in Organizations, Knowledge Management ,Vol ۱۱, No ۲ , PP ۴۳-۵۹.
- management method , practices, and technologies , Organization Science , Vol ۱۱, N۵, PP ۵۳۸ – ۵۵۰.
- Nielson,T. M&Sundstrom ,E. (۲۰۰۲). Organizational Citizenship Behavior and Work Team Performance : A Logitudinal Field Study Society for Industrial and Organizational Psychology Conference in Toronto on Trio , Canada , PP ۵-۳.
- Nonaka , I. (۱۹۹۴). A Dynamic Theory of Organizational KnowledgeCreation .Organization Science ,Vol ۵ , No ۱ ,PP ۱۴ - ۳۵.
- O Connel , M; Doverspike , D; Norriswatts , C & Hatrup, K. (۲۰۰۱). Predictor of OrganizationalCitizenship Behavior amongMexianRetail SalePerson , The InternationalJournal ofOrganaizationalAnalysis, Vol ۹ , N ۳ , PP ۲۴-۴۶.
- Organ, D. W. (۱۹۸۸).Organizational Citizenship Behavior : The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- Smedlund,A. (۲۰۰۹). Social Network Structures for Explicit ,Tacit and Potential Knowledge. InternationalJournal of Knowledge Management ,Vol ۵, No ۱. P۸۰.
- Snowden, D. (۲۰۰۲). Complex Act of Knowing : Paradox and Descriptive Self-awareness , InternationalJournal of Knowledge Management , Vol ۶, No ۲, PP۱۰۰-۱۱۱.