

شناسائی و رتبه بندی عوامل تاثیرگذار تعهد سازمانی بر تسهیم دانش با رویکرد MCDM (مطالعه موردی: سازمان بیمه مرکزی ج.ا.ا.)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۲/۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱/۱۶

دکتر سید ولی طباطبائی منزائی^۱

دکتر محمود مدیری^۲

سمیه عسکری فهلیانی^۳

چکیده

پژوهش حاضر به دنبال این می باشد که بررسی کند آیا عواملی که بر تعهد سازمانی کارکنان بیمه مرکزی ج.ا.ا. تاثیرگذار می باشد بر تسهیم دانش در میان این کارکنان نیز تاثیرگذار است یا خیر و مهمتر از همه این عوامل موثر را شناسائی و رتبه بندی کند. روش پژوهش، باتوجه به ماهیت تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان بیمه مرکزی ج.ا.ا. هستند. نخست، با به کارگیری نظر خبرگان و کارشناسان و با استفاده از تکنیک دلفی، ۱۶ مولفه موثر بر تعهد سازمانی کارکنان شناسائی گردید و در ۴ گروه عوامل سازمانی/مدیریتی، مرتبط با شغل، محیطی و فیزیکی، فردی دسته بندی گردید و ۴ عامل اعتماد، یادگیری، سیستم پاداش و فن آوری اطلاعات نیز به عنوان مولفه های تسهیم دانش مشخص گردید. این عوامل در نهایت با استفاده از تکنیک های FTOPSIS DEMATEL-FAHP رتبه بندی شدند.

این بررسی نشان داد که در بین عوامل تعهد سازمانی موثر بر تسهیم دانش، عوامل معیار سازمانی (عدالت سازمانی، سبک رهبری، رفتار تقدیر از کارکنان و مدیریت مشارکتی) و عوامل شغلی (امنیت شغلی، نداشتن تعارض و ابهام، علاقه به شغل و رضایت شغلی) به طور قطع در سیستم تاثیرگذارند. همچنین عوامل فردی (مسئولیت پذیری و داشتن تخصص تاثیرگذار و نیاز به موفقیت، وفاداری و پایبندی به اصول اعتقادی تاثیرپذیر) و عوامل فیزیکی (رابطه صمیمانه کارمند و مدیر و احساس ایمنی و آسایش تاثیرگذار و محترم بودن در کار تاثیرپذیر) و عامل سیستم پاداش (از معیارهای تسهیم دانش) بینا بین قرار دارند که از نظر روابط علی و معلولی دارای اهمیت کمتری هستند.

واژه های کلیدی: تعهد سازمانی، تسهیم دانش، کارکنان، تکنیک دلفی، FTOPSIS-FAHP-MADM، بیمه مرکزی ج.ا.ا.

۱. استاد مدیریت دانشکده مدیریت تهران جنوب

۲. استاد مدیریت دانشکده مدیریت تهران جنوب

۳. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی (بیمه)، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران شمال

۱- مقدمه

امروزه دانش به عنوان دارایی ارزشمند و استراتژیک سازمان مطرح است و ارائه محصولات و خدمات با کیفیت مناسب و اقتصادی، بدون مدیریت و استفاده صحیح از این منبع ارزشمند، امری سخت و بعضاً غیرممکن است. تسهیم دانش، یکی از حوزه‌های کلیدی در مدیریت دانش است که برای سازمان‌ها اهمیت بسیاری دارد، زیرا آنها را قادر به بهبود مهارت‌ها و شایستگی‌ها، و حفظ مزیت رقابتی می‌کند. محققان بسیاری همچون نوناکا و تاکیوچی (۱۹۹۵)، تسهیم دانش را به عنوان پیش نیاز توسعه فناوری، و ایجاد محصولات جدید می‌دانند. از سوی دیگر عوامل مؤثر در افزایش تمایل افراد به تسهیم دانش، همیشه یک سؤال بوده در این مقاله، به بررسی ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق در زمینه تعهد سازمانی و تسهیم دانش پرداخته شده است، و در انتها با استفاده از نظر خبرگان بیمه مرکزی مدل مفهومی متشکل از معیارها و زیرمعیارهای تعهد سازمانی و شاخص‌های تسهیم دانش ترسیم شد، در پایان با استفاده از تکنیک‌های FAHP-FTOPSIS و DEMATEL عوامل تاثیرگذار و تاثیر پذیر در سیستم شناسائی و رتبه‌بندی شد.

۲- پیشینه تحقیق

خاتمیان فر (۱۳۸۶) به بررسی وضعیت تسهیم دانش، زیرساخت‌ها، بسترها و شیوه‌های تسهیم دانش در سازمان کتابخانه‌های آستان قدس رضوی پرداخته است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که به طور کلی وضعیت زیرساختی تسهیم دانش در سازمان کتابخانه‌ها به نسبت مناسب است. افزون بر این در رابطه با عوامل مشوق و بازدارنده تسهیم دانش در این سازمان، یافته‌ها نشان داد که از میان عوامل فردی و سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش، نبود زمان کافی برای شرکت در فعالیت‌های تسهیم دانش به عنوان مانعی برای این فعالیت است. در این میان کسب دانش ایجاد ارتباط و کسب وجهه اجتماعی، احساس مسئولیت، اعتماد میان کتابداران و اعتماد سازمانی به عنوان عوامل مشوق تسهیم دانش شناخته شد.

مرتضوی (۱۳۸۷) در تحقیق خود، به بررسی سه عامل، ساختار سازمانی (شامل پیچیدگی، رسمیت، تمرکز)، فرهنگ سازمانی (شامل فرهنگ بوروکراتیک، فرهنگ خلاق و نوآور، و فرهنگ حمایتگر)، و تعامل بین واحدها از نظر مهمترین عوامل انسانی شامل اعتماد، تعهد که

بر تسهیم دانش مؤثرند، پرداخته است. نتایج تحقیق وی نشان داد که با افزایش پیچیدگی و تمرکز در ساختار سازمانی و فرهنگ بوروکراتیک تسهیم دانش کاهش می‌یابد. اما با افزایش تعهد و اعتماد و فرهنگ حمایتگر تسهیم دانش افزایش می‌یابد.

رهنورد، صدر (۱۳۸۸) رابطه ادراک فرهنگ تسهیم دانش کارکنان با عوامل سازمانی در دستگاههای دولتی را مورد بررسی قرار دادند که در این ارتباط با استفاده از ادبیات موضوعی عوامل سازمانی مرتبط با ادراک فرهنگ تسهیم دانش احصاء و از طریق پرسشنامه به روش میدانی اطلاعات موردنظر در سازمان‌های دولتی دارای بودجه جاری استانی استان قزوین را جمع آوری و ارتباط آنها را با ادراک فرهنگ تسهیم دانش از طریق تحلیل همبستگی مورد سنجش قرار گرفت. بر اساس یافته‌های این پژوهش تعهد مدیریت به تسهیم دانش وجود تکنولوژی مناسب برای تسهیم دانش، اعتماد، اندازه سازمان فضای تعامل اجتماعی، ساختار پاداش و تفاوت در موقعیت ارتباط رابطه معنا داری با ادراک فرهنگ تسهیم دانش در دستگاههای دولتی دارای بودجه جاری استانی در استان قزوین دارند.

قرنجیک، ایری (۱۳۹۱) به بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و تمایل کارکنان به تسهیم دانش در بین کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد استان گلستان پرداخته‌اند. این پژوهش از نوع همبستگی بوده که ۱۵۰ نفر (۱۰۵ مرد و ۴۵ زن) از بین کارکنان و اعضای هیات علمی واحدهای دانشگاه آزاد استان گلستان با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. آزمودنی‌ها جهت اندازه‌گیری تعهد سازمانی و تمایل به تسهیم دانش به پرسشنامه تعهد سازمانی (آلن و مایر) و تمایل به تسهیم دانش (لین) پاسخ دادند. داده‌های بدست آمده با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که تعهد سازمانی رابطه مثبتی با تمایل به تسهیم دانش سازمانی دارد و همچنین از بین ابعاد تعهد سازمانی، تعهد عاطفی و هنجاری رابطه مثبتی با تمایل به تسهیم دانش دارد. اما تعهد مستمر هیچ رابطه‌ای با تمایل به تسهیم دانش ندارد.

مطالعات ون و هوف و ون وینن (۲۰۰۴) که نشان داد تعهد افراد به سازمانشان به طور مثبت بر تسهیم دانش اثر دارد.

مطالعه واسکو و فرج (۲۰۰۵) مطالعه‌ای در مورد مشارکت افراد در تسهیم دانش در یک شبکه اینترنت انجام دادند که نشان داد تعهد به شبکه اثری بر تمایل افراد به مشارکت دانش‌شان در شبکه نداشته است.

تحقیق لی و کیم (۲۰۰۶) همچنین نشان دادند که تعهد سازمانی یک اثر مهم بر سطح تسهیم دانش دارد.

فالنبرگ و اسپینزا^۱ (۲۰۰۷) به بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با غیبت و جابجایی کارکنان پرداخته است. نتیجه این پژوهش ارتباط منفی میان متغیرهای رضایت شغلی و تعهد سازمانی با جابجایی کارکنان را نشان داد. همچنین این نتایج نشان داد که میان تعهد تکلیفی و جابجایی کارکنان رابطه معنادار و مثبتی وجود دارد.

وایتسونتی^۲ (۲۰۰۸) به بررسی رابطه تعاملات اجتماعی و تسهیم دانش در تعاملات اجتماعی پرداخته است. وی به بررسی تأثیر عوامل اجتماعی نظیر اعتماد، حمایت‌های بین فردی، نگرش نسبت به تسهیم دانش بر تسهیم دانش پرداخته است. او دریافت که سطح اعتماد بین فردی به بهبود نگرش نسبت به تسهیم دانش و در نتیجه بهبود رفتار تسهیم دانش منجر می‌شود.

و^۳ و همکاران (۲۰۰۹) در مطالعه خود به بررسی اعتماد بین فردی در بین کارکنان و نیز اعتماد به سرپرست در سازمان با در نظر گرفتن دو متغیر تعدیل گر نوع دوستی فردی و محیط اجتماعی، پرداخته و تأثیر آن‌ها بر تسهیم دانش سنجیده‌اند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که اعتماد به دست آمده از هر دو گروه کارکنان و سرپرستان به طور مثبت مرتبط با رفتار تسهیم دانش در محیط کاری می‌باشد. آن‌ها همچنین دریافتند که اعتماد به همکاران، نسبت به اعتماد به سرپرست، به میزان بیشتر، موجب تسهیم دانش در سازمان می‌شود.

آکروید، لگ، جکواسکی و آدامز^۴ (۲۰۰۹) مطالعه ای با هدف بررسی تأثیر عوامل سازمانی بر تعهد سازمانی انجام دادند. نتایج این پژوهش از رابطه مثبت و معنادار حمایت سازمانی و رفتار سرپرستان با تعهد عاطفی و مستمر آنان حکایت دارد.

مکس ایوانز (۲۰۱۲) تسهیم دانش و رابطه آن با اعتماد کارکنان به یگدیگر را مورد بررسی قرار داد. یافته‌های این تحقیق نشان داد که رابطه مثبتی میان اعتماد کارکنان به یکدیگر با تمایل به تسهیم دانش وجود دارد.

اخوان، قجاوندو عبدالی (۲۰۱۲)^۵ مطالعه‌ای به هدف بررسی درجه تأثیر مکانیسم‌های تسهیم دانش بر خلق دانش در صنایع تولیدی ایران انجام دادند که نشان داد تسهیم دانش تأثیر مثبتی بر خلق دانش در صنایع تولیدی ایران دارد.

۳- روش تحقیق

در مطالعه حاضر چون از تکنیک‌های تحقیق در عملیات استفاده شده است بنابراین جامعه مورد بررسی را خبرگان و کارشناسان ارشد حوزه مورد مطالعه تشکیل می‌دهند. در هر یک از فازهای مطالعه نیز گروه خبرگان براساس تکنیک مورد استفاده تعیین شده است. در این مطالعه از تکنیک فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی و تحلیل شبکه فازی برای اولویت‌بندی معیارها استفاده شده است. ساعتی (۲۰۰۲) معتقد است تعداد ده نفر از خبرگان برای مطالعات مبتنی بر مقایسه زوجی کافی است. همچنین ریزا و وازیلیس (۱۹۸۸) با اشاره به این نکته که تعداد خبرگان به عنوان مصاحبه شونده نباید زیاد باشد در کل ۵ الی ۱۵ نفر را پیشنهاد می‌کنند. در نتیجه تعداد ۵ نفر از خبرگان به عنوان نمونه مورد بررسی در این مطالعه استفاده شده‌اند.

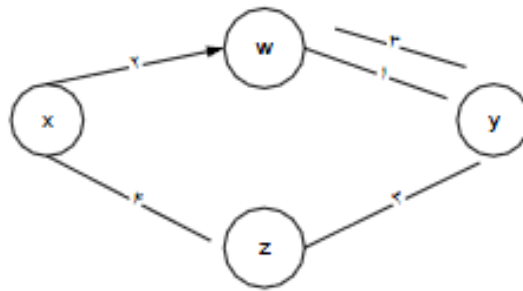
۴- سوال تحقیق

عوامل تاثیرگذار تعهد سازمانی بر تسهیم دانش کدامند؟
اولویت بندی عوامل تاثیرگذار تعهد بر تسهیم دانش چگونه است؟

۵- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

۵-۱- چگونگی استفاده از DEMATEL برای ساختن نگاشت روابط شبکه

روش DEMATEL جهت شناسایی و بررسی رابطه متقابل بین معیارها و ساختن نگاشت روابط شبکه به کار گرفته شد. (۱) از آن جا که دیاگرام‌ها (گراف‌های جهت دار) روابط عناصر یک سیستم را بهتر می‌توانند نشان دهند، لذا DEMATEL مبتنی بر نمودارهایی است که می‌تواند عوامل درگیر را به دو گروه علت و معلول تقسیم نماید و رابطه میان آن‌ها را به صورت یک مدل ساختاری قابل درک درآورد. گام‌های روش DEMATEL عبارتند از: ساختن ماتریس رابطه مستقیم، نرمال کردن ماتریس رابطه مستقیم، به دست آوردن ماتریس روابط کلی و تشکیل نگاشت روابط شبکه بر مبنای دو بردار c و R . نتایج می‌بایست درجه ارتباط مستقیم بین معیارها را مشخص کند. ارقام ۰، ۱، ۲، ۳ و ۴ به ترتیب نمایانگر درجه "بدون تاثیر"، "تا" تاثیر بسیار زیاد " می‌باشند. دیاگرامی که نشان دهنده روابط بین معیارها می‌باشد در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. گراف ارتباط مستقیم

1. Tzeng, G.H., Chiang, C.H. and Li, C.W., (2007). Evaluating intertwined effects in elearning programs: A novel hybrid MCDM model based on factor analysis and DEMATEL, Expert Systems with Applications, Vol. 32, pp. 1028–1044.

داده‌های حاصل پرسش نامه معیارها و زیر معیارها با استفاده از تکنیک F AHP و F TOPSIS به روش چانگ و برنامه نویسی در Excel اولویت بندی می‌شود.

۲-۵- روش تحلیل سلسله مراتبی فازی^۶ (F AHP)

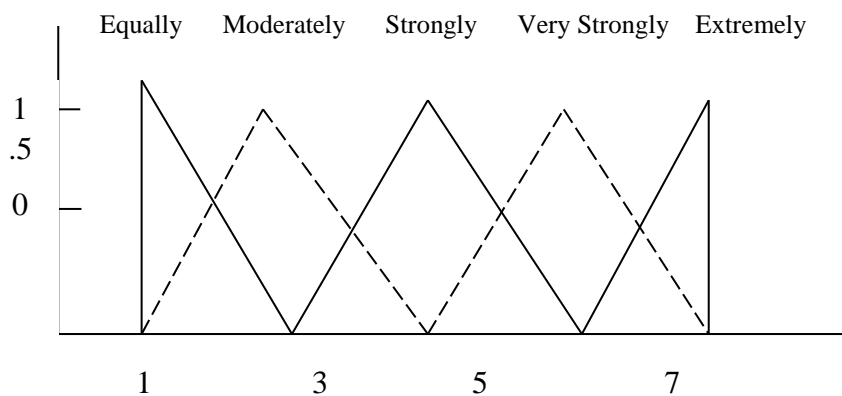
هر چند هدف از به کارگیری روش تحلیل سلسله مراتبی به دست آوردن نظر کارشناسان و متخصصین است با این وجود روش تحلیل سلسله مراتبی معمولی به درستی نحوه ی تفکر انسانی را منعکس نمی کند. زیرا در مقایسات زوجی این روش از اعداد دقیق‌تر استفاده می‌شود. از دیگر مواردی که اغلب روش تحلیل سلسله مراتبی به خاطر آن‌ها مورد نکوهش قرار می‌گیرد عبارتند از: وجود مقیاس نامتوازن در قضاوت‌ها، عدم قطعیت و نا دقیق بودن مقایسه‌های زوجی. تصمیم گیرندگان اغلب به علت طبیعت فازی مقایسه‌های زوجی قادر نیستند به صراحت نظرشان را در مورد برتری‌ها اعلام کنند. به همین دلیل در قضاوت‌هایشان ارائه یک بازه را به جای یک عدد ثابت ترجیح می‌دهند. برای غلبه بر این مشکلات روش تحلیل سلسله مراتبی فازی ارائه شده است.

در روش تحلیل سلسله مراتبی فازی، پس از تهیه نمودار سلسله مراتبی از تصمیم گیرنده (یا تصمیم گیرندگان) خواسته می‌شود تا عناصر هر سطح را نسبت به هم مقایسه کنند و اهمیت نسبی عناصر را با استفاده از اعداد فازی بیان کنند. به طور مثال در جدول ۳-۲ نمونه‌ای از

اعداد فازی مثلثی تعریف شده و شکل ۳-۴. تابع عضویت فازی را برای متغیرهای زبانی نشان داده شده است.

جدول ۱- نمونه ای از اعداد فازی تعریف شده در روش تحلیل سلسله مراتبی فازی

دامنه	مقیاس فازی مثلثی	تعریف	عدد فازی
$7 \leq X \leq 9$	(۹،۹،۷)	اهمیت مطلق	~ 9
$7 \leq X \leq 9$	(۵،۷،۹)	اهمیت خیلی قوی	~ 7
$5 \leq X \leq 7$			
$5 \leq X \leq 7$	(۳،۵،۷)	اهمیت قوی	۵
$3 \leq X \leq 5$			
$3 \leq X \leq 5$	(۱،۳،۵)	اهمیت ضعیف	~ 3
$1 \leq X \leq 3$			
$1 \leq X \leq 3$	(۱،۱،۳)	اهمیت یکسان	~ 2
-	(۱،۱،۱)	دقیقاً مساوی	۱



شکل ۲- تابع عضویت فازی برای متغیرهای زبانی

۳-۵- روش شباهت به گزینه ایده آل فازی (F TOPSIS)

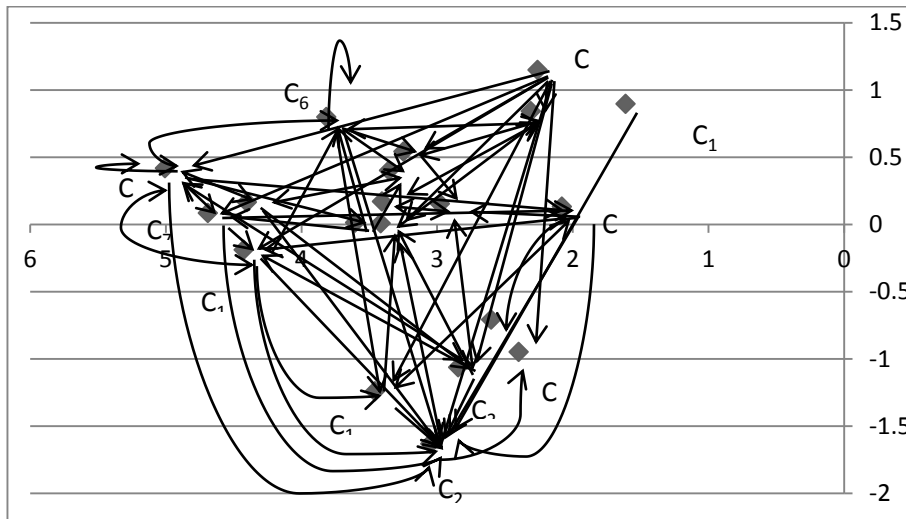
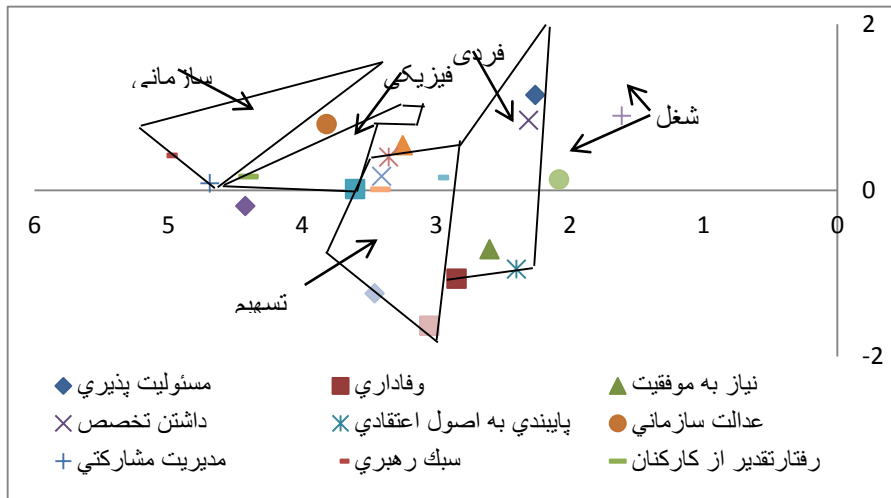
در روش شباهت به گزینه ایده آل کلاسیک، برای تعیین وزن معیارها و رتبه بندی گزینه‌ها از مقادیر دقیق و معین استفاده می‌شود. در بسیاری از مواقع تفکرات انسان با عدم قطعیت همراه است و این عدم قطعیت در تصمیم‌گیری تأثیرگذار است. در این گونه موارد بهتر است از روش‌های تصمیم‌گیری فازی استفاده شود که روش شباهت به گزینه ایده آل فازی یکی از روش‌هاست. در این حالت عناصر ماتریس تصمیم‌گیری با وزن معیارها و یا هر دوی آن‌ها توسط متغیرهای زبانی که توسط اعداد فازی ارائه شده‌اند، ارزیابی شده و بدین ترتیب بر مشکلات روش شباهت به گزینه ایده آل کلاسیک غلبه شده است.

۶- نتایج

نتایج حاصل از این تحقیق در مطالعه موردی ذکر شده را می‌توان در ۸ خوشه که معیارهای "فردی"، "سازمانی - مدیریتی"، "محیطی - فیزیکی" و "مرتبط با شغل" را مربوط به عامل "تعهد سازمانی" و معیارهای "سیستم پاداش"، "اعتماد"، "یادگیری" و "فناوری اطلاعات" را جزء عوامل "تسهیم دانش" خلاصه کرد. (نمودار به پیوست)

این بررسی نشان داد که در بین عوامل تعهد سازمانی موثر بر تسهیم دانش، عوامل معیار سازمانی (عدالت سازمانی، سبک رهبری، رفتار تقدیر از کارکنان و مدیریت مشارکتی) و عوامل شغلی (امنیت شغلی، نداشتن تعارض و ابهام، علاقه به شغل و رضایت شغلی) به طور قطع در سیستم تأثیرگذارند. همچنین عوامل فردی (مسئولیت‌پذیری و داشتن تخصص تأثیرگذار و نیاز به موفقیت، وفاداری و پایبندی به اصول اعتقادی تأثیرپذیر) و عوامل فیزیکی (رابطه صمیمانه کارمند و مدیر و احساس ایمنی و آسایش تأثیرگذار و محترم بودن در کار تأثیرپذیر) و عامل سیستم پاداش (از معیارهای تسهیم دانش) بینا بین قرار دارند که از نظر روابط علی و معلولی دارای اهمیت کمتری هستند.

نمودار ۱. تعیین ترتیب عناصر موثر تعهد سازمانی بر تسهیم دانش



نمودار ۲. نقشه شبکه روابط مربوط به عوامل موثر تعهد سازمانی بر تسهیم دانش

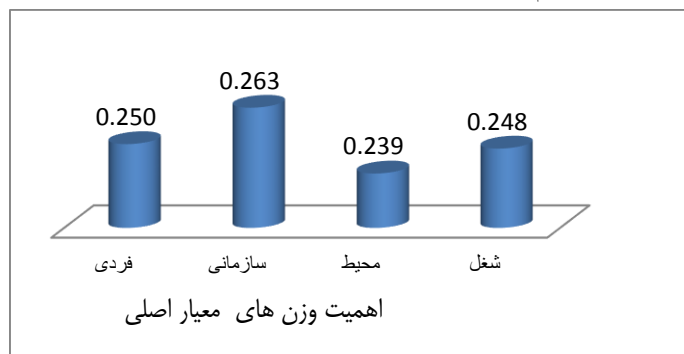
عوامل فنآوری اطلاعات، یادگیری به طور قطع و اعتماد به طور تقریبی تأثیر پذیرند. عامل‌های "یادگیری" و "فنآوری اطلاعات" ۵۰٪ از وزن کل مقادیر معیارهای تأثیر پذیری را دارد که این عوامل مربوط به متغیر "تسهیم دانش" می‌باشند و نشان دهنده‌ی این است که عامل "تسهیم دانش" در سیستم تأثیرپذیر است. عامل‌های مسئولیت پذیری، دانش‌تن تخصص (خوشه

فردی) و عدالت سازمانی (خوشه سازمانی) و نداشتن تعارض و ابهام (خوشه شغل) و رابطه صمیمانه کارمند و مدیر (خوشه فیزیکی) ۷۳٪ از وزن کل مقادیر تأثیرگذاری را دارند که این عوامل مربوط به متغیر "تعهد سازمانی" می‌باشند نشان دهنده ی این است که عامل "تعهد سازمانی" در سیستم تأثیرگذار است. عامل سبک رهبری (خوشه سازمان) با سایر عوامل سیستم بیشترین تعامل را دارد. و عامل نداشتن تعارض و ابهام (خوشه شغل) کمترین تعامل با سایر عوامل در سیستم را داراست. همچنین عامل مسئولیت پذیری (خوشه فردی و معیار تعهد سازمانی) بیشترین تأثیرگذاری و فنآوری اطلاعات (خوشه تسهیم دانش) بیشترین تأثیر پذیری را در سیستم دارند. به این ترتیب، نتایج حاصل از تحقیق بیانگر آن است که عامل‌های تعهد سازمانی بر تسهیم دانش تأثیر دارند و عوامل تسهیم دانش از تعهد سازمانی تأثیر می‌پذیرند.

جدول ۳: ترتیب اثرگذاری و اثر پذیری هر یک از عوامل موثر تعهد سازمانی بر تسهیم دانش

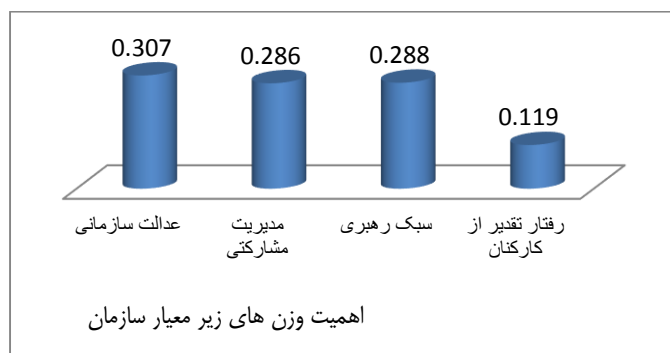
اولویت	ترتیب اثرگذاری	R	ترتیب اثر پذیری	D
۱	سبک رهبری	۲.۷۱۳	یادگیری	۲.۳۵
۲	مدیریت مشارکتی	۲.۳۸۷	فن آوری اطلاعات	۲.۳۴۱
۳	عدالت سازمانی	۲.۳۰۸	محترم بودن در محیط کار	۲.۳۰۷
۴	رفتار تقدیر از کارکنان	۲.۲۸۴	مدیریت مشارکتی	۲.۳۰۳
۵	محترم بودن در محیط کار	۲.۱۱۸	سبک رهبری	۲.۲۹۴
۶	رابطه صمیمانه کارمند-مدیر	۱.۸۹۶	رفتار تقدیر از کارکنان	۲.۱۱۹
۷	علاقه به شغل	۱.۸۷۸	وفاداری	۱.۹۵۴
۸	احساس ایمنی و آسایش	۱.۸۰۹	احساس ایمنی و آسایش	۱.۷۹۵
۹	رضایت شغلی	۱.۷۸۸	اعتماد	۱.۷۰۴
۱۰	اعتماد	۱.۷۱۳	پایبندی به اصول اعتقادی	۱.۶۷۴
۱۱	مسئولیت پذیری	۱.۷۰۴	نیاز به موفقیت	۱.۶۵۵
۱۲	داشتن تخصص	۱.۵۷۵	رضایت شغلی	۱.۶۱۸
۱۳	سیستم پاداش	۱.۵۶۷	عدالت سازمانی	۱.۵۰۹
۱۴	نداشتن تعارض و ابهام	۱.۲۵۴	علاقه به شغل	۱.۴۷۶
۱۵	یادگیری	۱.۱۰۹	سیستم پاداش	۱.۴۱۲
۱۶	امنیت شغلی	۱.۱۰۷	رابطه صمیمانه کارمند-مدیر	۱.۳۵۴
۱۷	نیاز به موفقیت	۰.۹۴۷	امنیت شغلی	۰.۹۷۵
۱۸	وفاداری	۰.۸۹۲	داشتن تخصص	۰.۷۳۳
۱۹	پایبندی به اصول اعتقادی	۰.۷۲۵	مسئولیت پذیری	۰.۵۵۵
۲۰	فن آوری اطلاعات	۰.۷۰۹	نداشتن تعارض و ابهام	۰.۳۵۷

-رتبه بندی شاخص‌ها و زیر شاخص‌ها با تکنیک F. A H P و F. TO PSIS یافته‌های تحقیق نشان داد که معیار "عوامل سازمانی/مدیریتی"، "عوامل فردی"، "عوامل مرتبط با شغل" و "عوامل محیطی/فیزیکی"، به ترتیب دارای بیشترین ضریب اهمیت وزنی ذیل هستند و نتایج ضریب اهمیت وزنی هر کدام از زیرمعیارهای آن‌ها به تفکیک دارای اولویت بندی زیر می‌باشد:



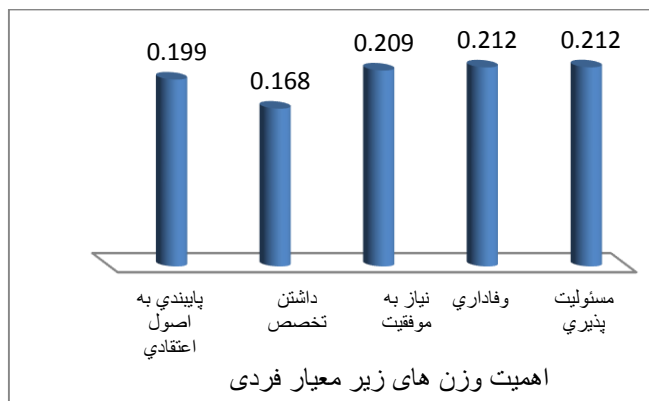
اهمیت وزن‌های زیرمعیارهای سازمان

عدالت سبک رهبری، مدیریت مشارکتی، رفتار تقدیر از کارکنان



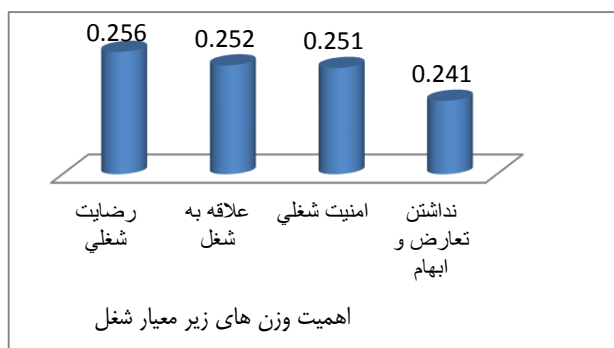
اهمیت وزن‌های زیرمعیارهای فردی

مسئولیت پذیری، وفاداری، نیاز به موفقیت، پایبندی به اصول اعتقادی، داشتن تخصص



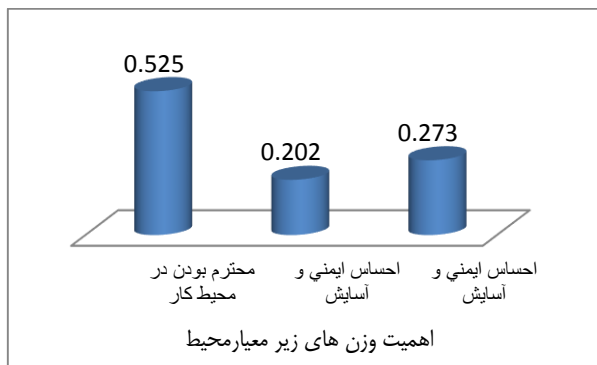
اهمیت وزن های زیر معیارهای مرتبط با شغل

رضایت شغلی، علاقه به شغل، امنیت شغل، نداشتن تعارض و ابهام



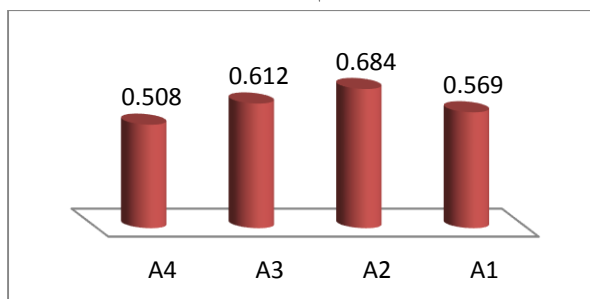
اهمیت وزن های زیر معیارهای محیطی/فیزیکی

محترم بودن در محیط کار، احساس ایمنی و آسایش



همچنین اولویت بندی اهمیت وزنی زیرمعیارهای تسهیم دانش به روش TOPSIS فازی نیز به شکل زیر است:

اعتماد، یادگیری، سیستم پاداش، فناوری اطلاعات



۳-۵- پیشنهادات

۱-۳-۵- پیشنهادات کاربردی

معیار سازمانی / مدیریتی تاثیرگذارترین شاخص و یادگیری و فن آوری اطلاعات و اعتماد تاثیرپذیرترین معیارها شناخته شدند به بیانی دیگر عوامل سازمانی/مدیریتی علت و عوامل یادگیری فن آوری اطلاعات و اعتماد معلول در سازمان بیمه مرکزی برای تسهیم دانش هستند و این سازمان برای کنترل و مدیریت این عوامل باید :

الف) از آنجائیکه عامل سازمانی /مدیریتی بیشترین اهمیت وزنی را در این تحقیق در بین سایر عوامل سیستم به خود اختصاص داد و از طرفی به عنوان تاثیرگذارترین شاخص در سیستم شناخته شد بنابراین پیشنهاد می شود سازمان مذکور در جهت بهبود و کنترل این عامل بیشتر تلاش کند که در این راستا موارد ذیل پیشنهاد می گردد:

۱. اقدام به تجدید نمودار سازمانی و سعی در مشارکت دادن همه کارکنان در سازمان و افزایش انعطاف و حس مسئولیت پذیری بیشتر نماید. در این رویکرد به گونه ای عمل کند که مشاغل طوری طراحی شوند که وظایف برنامه ریزی و اجرا با هم ترکیب شده و تلاش هایی برای بهبود عملیات و نه حفظ آنها تدارک دیده شود.

انتظار می رود متناسب با تغییر شرایط، مسئولیت های فردی تغییر کند و گروه ها به جای افراد در قبال عملکرد واحدهای سازمانی پاسخگو باشند و نیز با تخت شدن سلسله مراتب، پایگاه ها در رده های مختلف تنزل پیدا کرده و نهایتاً کنترل و هماهنگی افقی بر اساس اهداف مشترک و تخصصی حاصل شود.

۲. همچنین خط‌مشی‌هایی وضع می‌شود تا بر جبران خدمات، رشد و توسعه فردی و گروهی، ارزشیابی بهتر مشاغل، مشارکت در مالکیت و مدیریت، مشارکت در سود و سهام تأکید بیشتری شود.
۳. اقدام به کاهش سلسله مراتب، افزایش حیطه کنترل مدیران، و فراهم کردن تسهیلات جدید برای کارکنان نماید.
۴. کارکنان را در تصمیم‌گیری و قبولاندن و متقاعد کردن تصمیمات مشارکت دهد.
۵. اعضای سازمان را در تمرین‌های تیمی و آموزش درگیر کنید. این کار تعهد گروه را ضمن افزایش دادن رضایت اعضاء نسبت به یکدیگر، افزایش می‌دهد.
۶. به ارزش‌های والای انسانی وفادار و متعهد باشید و این وفاداری و تعهد خودتان را به ارزش‌های عالی انسانی به صورت مکتوب اعلام دارد.
- آموزش‌های لازم برای آشنا کردن کارکنان با سیستم‌ها و فرایندهای جدید فناوری اطلاعات مورد توجه قرار گیرد.
۱. عدم ابلاغ و افشای فواید سیستم‌های جدید فناوری اطلاعات در مقایسه با سیستم‌های موجود توسط سازمان برای کارکنان موجب کاهش انگیزه آنها شده، بنابراین باید به کارکنان آموزش داد که استفاده مناسب از سیستم‌های جدید فناوری اطلاعات، انگیزه افراد را برای تسهیم دانش افزایش می‌دهد، زیرا این سیستم‌ها با بهبود فرایند تسهیم دانش و قرار دادن دارنده و جوینده دانش در یک فضای مجازی؛ مرزهای زمانی، فیزیکی، و فاصله اجتماعی بین آنها را از میان برمی‌دارند.
۲. به دلیل طبیعت رقابتی که در نهاد انسانها قرار دارد، استفاده از تشویق‌ها یکی از روش‌های حداکثر کردن یادگیری، برای دستیابی به نتایج بهتر سازمانی می‌باشد.
۳. در یک سازمان به شدت ساختارمند، سلسله مراتبی و چند لایه؛ که در آن جریان ارتباطات از بالا به پایین است، احتمال تسهیم دانش مؤثر بشدت کمتر از یک سازمان باز و انعطاف‌پذیر است.

۵-۳-۲- پیشنهادات برای تحقیقات آینده

می‌توان این تکنیک‌ها را جهت شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر تعهد بر تسهیم دانش در دیگر موسسات اقتصادی، اعتباری، و سازمان‌های خدماتی و تولیدی به کار برد.

این پژوهش به شناسایی و اولویت بندی شاخص های انگیزشی تاثیرگذار تعهد سازمانی بر تسهیم دانش بین کارکنان سازمان بیمه مرکزی پرداخته است؛ لذا پیشنهاد می شود از سایر شاخص ها در سازمان های دیگر بهره گیرند.

با توجه به اینکه این پژوهش در سازمان بیمه مرکزی مورد مطالعه قرار گرفته است؛ لذا پیشنهاد می شود که سازمان های دیگر این کار را انجام و از نتایج آن، یک چارچوب کلی استخراج شود و در تمامی سازمان ها مورد استفاده قرار گیرد.

با توجه به گستردگی و تنوع شاخص های مورد مطالعه در پیشینه تحقیقات این پژوهش، می توان شاخص های دیگر را جایگزین کرد و تاثیر و اهمیت آن ها را بر انگیزش تسهیم دانش یا سایر عناصر چرخه مدیریت دانش، مورد سنجش قرار داد.

می توان با توجه به ویژگی ها، ارتباط یا عدم ارتباط میان شاخص هایی که در انجام پژوهش های آتی مورد بررسی واقع می شوند از سایر تکنیک های تصمیم گیری چند معیاره مانند ANP, VIKOR, روش آنتروپی شانون, LINMAP و... به صورت کلاسیک یا فازی استفاده کرد.

منابع

1. akhavan.chojavand(2012). Knowledge shairng & its impact on knowledge creation, journal of nformation & knowledge management; vol.11 pp.1-12
2. Ashkansay ,Neal M., et al.(2000), "Hand book of organizational Culture & Climate, sange publication ", Inc ,London ,UK
3. King, Marie Jennifer(2001). Employee Participation in Organizationally Maintained Knowledge Sharing Activities. Master's Thesis. University Of Toronto .Retrieved September03,2006,from
4. Wu, Wei-Li; Lin, Chien-Hsin; Hsu, Bi-Fen; Yeh, Ryh-Song (2009). Social Behavior and Personality; ProQuest Psychology Journals pg. 83
5. Hoof, Bart van den, Ridder, Jan A. de(2004). Knowledge sharing in context: th influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing, Journal of knowledge management, vol 8, no.6, p117.
6. Ma, Zhenzhong, Qi, Liyun, Wang, Keyi(2008). Knowledge sharing in Chinese construction project teams and its affecting factors, Chinese Management Studies, Vol. 2 No. 2, pp. 97-108
7. Wu, Wei-Li; Lin, Chien-Hsin; Hsu, Bi-Fen; Yeh, Ryh-Song (2009). Social Behavior and Personality; ProQuest Psychology Journals pg. 83

8. Ma, Zhenzhong, Qi, Liyun, Wang, Keyi(2008). Knowledge sharing in Chinese construction project teams and its affecting factors, Chinese Management Studies, Vol. 2 No. 2, pp. 97-108
9. Wu, Wei-Li; Lin, Chien-Hsin; Hsu, Bi-Fen; Yeh, Ryh-Song (2009). Social Behavior and Personality; ProQuest Psychology Journals pg. 83
10. Michel max evans(2012). An empirical study of the role of trust and other social-cognitive factors in organizational setting(doctor of philosophy faculty of information university of Toronto)
11. Faiz uniah pangil& aizzat mohd.nasurdin.(2009) assessing the relationship between organizational commitment & knowledge sharing behavior.unversiti utara Malaysia
- 12.akhavan.chojavand(2012). Knowledge shairing & its impact on knowledge creation.journal of nformation & knowledge management; vol.11 pp.1-12
13. Kramer,Robin.(1998),”**Flexibility In Australia:Implication For Employees Andd Manager** “,Employees Relation ,Vol.20,No.5,pp453-460.
14. Han, Brent & Anantatmula, Vi al (2007) “Knowledge sharing in large IT organiza ons: a Case study” Journal of informa on and knowledge management system, Vol 37, No 4.pp 421-439.
۱۴. ابطحی، سید حسین، صلواتی، عادل(۱۳۸۵). "مدیریت دانش در سازمان"، تهران، انتشارات پیوند نو، ص ۱۹-۳
۱۵. افزه، عباس(۱۳۸۴). "مدیریت دانش(مفاهیم، مدل‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی)، تهران، انتشارات دانشگاه صنعتی امیر کبیر، ص ۳۵-۱۵
۱۶. ازکیا، مصطفی (۱۳۸۲)، روش‌های کاربردی تحقیق، تهران: انتشارات کیهان
۱۷. بانسی، علیرضا.(۱۳۸۷)، «بررسی رابطه بین نوع استخدام و تعهد سازمانی (مطالعه موردی: دانشگاه شاهد)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، دانشگاه شاهد.
۱۸. تامپلسون، آر-یال، جانکینز، میشل.(۱۳۷۶)، «نقش تعهد سازمانی و رضایت شغلی در پیشگیری از ترک خدمت کارکنان» ترجمه محمدرضا زالی، تازه‌های مدیریت، دوره پنجم. شماره هجدهم ۹م.
۱۹. لالیان پور و دیگران،(۱۳۸۸)، «مفهوم توانمندسازی و تعهد سازمانی کارکنان(مورد مطالعه: یک شرکت بیمه)» تازه‌های جهان بیمه، شماره ۷۵
۲۰. رضائیان، علی. (۱۳۸۴)، «مبانی مدیریت رفتار سازمانی»، تهران، انتشارات سمت.
۲۱. ساروقی، احمد.(۱۳۷۵)، «تعهد سازمانی و رابطه آن با تمایل به ترک خدمت»، فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۳۵
۲۲. ساروخانی، باقر(۱۳۷۸)؛ روشهای تحقیق در علوم اجتماعی جلد ۱ و ۲، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

۲۳. سرمد، زهره-بازرگان، عباس-حجازی، الهه (۱۳۸۰)، روش تحقیق در علوم رفتار، تهران: انتشارات آگاه
۲۴. شهبازی، محمد؛ علی اکبری، آرش؛ اسعدی، علی و جواهری کامل، مهدی (۱۳۸۷)، تاثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر قصد ترک خدمت کارکنان، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره
۲۵. نئوستورم و دیویس. (۱۳۷۴)، «تعهد و سازمان؛ نگرش مجدد به سازمان»، ترجمه اسفندیار فرجوند، مجله زمینه، شماره ۵۱ و ۵۲
۲۶. هرسی، پاول. بلانچارد، کنت. (۱۳۷۵)، «مدیریت رفتار سازمانی»، ترجمه قاسم کبیری، تهران، انتشارات جهاد دانشگاهی
۲۷. هادی خامنه، اعظم؛ ۱۳۸۵؛ بررسی رابطه تعهد سازمانی و اثربخشی مدیران در نظام‌های آموزشی، همایش چالش‌های فراروی مدیریت در نظام‌های آموزشی، دانشگاه امام صادق.
۲۸. رنجبران، بهرام. (۱۳۷۵)، «تعهد سازمانی»، اصفهان، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال دهم، شماره ۱ و ۲.
۲۹. موسی پور، حامد (۱۳۸۹). بررسی و شناسایی اختلالات و موانع تسهیم سازی دانش،
۳۰. نورادصدیق، میترا (۱۳۸۶). " بررسی رابطه فرایند دانش و تجربه با توسعه سرمایه اجتماعی میان دانشجویان ساکن خوابگاه‌های دانشگاه شهید بهشتی"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی
۳۱. قلیچ لی، بهروز (۱۳۸۸). مدیریت دانش: فرایند خلق، تسهیم و کاربرد سرمایه فکری در کسب و کارها، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت)
۳۲. قرنجیک و ایری، (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و تمایل کارکنان به تسهیم دانش سازمانی در بین کارکنان و اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد استان گلستان
- شریف زاده، فتاح، بودلایی، حسن (۱۳۸۷). مدیریت دانش در سازمان‌های اداری، تولیدی و خدماتی، انتشارات جهاد دانشگاهی دانشگاه علا

یادداشت:

۱. Falken burg & schyns
۲. Vithessonthi
۳. Wu
۴. Akroyd, legg, jackwski & adams

۵. Akhavan Ghojavand& abdali

۶. Fuzzy Analytical Hierarchy ProcesS

