

## بررسی رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمان با تأکید بر نقش رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی

مهتری مقامی دولت آباد<sup>۱\*</sup>، آراین قلی پور<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشگاه غیرانتفاعی خاتم، تهران، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

<sup>۲</sup> استاد، گروه مدیریت منابع انسانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

تاریخ دریافت: اردیبهشت ۱۳۹۹، اصلاحیه: مهر ۱۳۹۹، پذیرش: آبان ۱۳۹۹

### چکیده

مقاله حاضر با هدف بررسی رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمان با تأکید بر نقش رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بانک پاسارگاد در شهر تهران انجام شد. روش تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی و از نظر هدف کاربردی بود. جامعه آماری شامل ۳۲۵۰ نفر از کارکنان بانک پاسارگاد بود که با استفاده از جدول مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای ۳۵۳ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای با ۲۹ گویه بوده که برای تعیین دانش نه گویه، عملکرد سازمانی شش گویه، رضایت شغلی نیز هفت گویه و رفتار شهروندی سازمانی نیز هفت گویه طراحی شد. برای تعیین روایی ابزار اندازه‌گیری از روایی محتوا و روایی سازه استفاده شد. همچنین برای محاسبه میزان پایایی ابزار نیز از ضریب آلفا کرونباخ استفاده شد. نتایج نشان داد که ابزار اندازه‌گیری از روایی و پایایی مناسبی برخوردار بوده است. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق نیز از آزمون نرمال بودن داده‌ها، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل مسیر با استفاده از نرم‌افزار SPSS و AMOS استفاده شد، که نتایج نشان‌دهنده‌ی رابطه‌ی مثبت و معنادار مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی بود و همچنین نتایج رابطه میانجی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نیز نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی تأثیری به اندازه ۸۴٪ بر روی عملکرد سازمانی دارد.

**واژه‌های اصلی:** مدیریت دانش، عملکرد سازمان، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی.

### ۱- مقدمه

متغیر امروز ایجاب می‌کند که سازمان‌ها برای بقا به دنبال ابزاری نوین باشند، یکی از ابزارهایی که می‌تواند سازمان‌ها را در تأمین اهداف بهبود عملکرد سازمان یاری کند، مدیریت دانش است. مدیریت دانش از آنجا که باعث ساده‌سازی عملکردهای سازمان به خصوص تحویل به موقع و مؤثر اطلاعات می‌گردد، در حال تبدیل شدن به مهمترین اصل مدیریتی در همه بانک‌ها می‌باشد. این اطلاعات در تمامی فرایندهای سازمانی از قبیل برنامه‌ریزی، کنترل، تصمیم‌گیری و ارزیابی مورد استفاده قرار می‌گیرد. مدیریت دانش در تدوین فعالیت‌های کارکنان و رضایت آنان به منظور دستیابی به اهداف مطلوب سازمانی به بهترین شکل به مدیران کمک می‌کند. از طرفی اهمیت دانش را در محیط جهانی و پیچیده امروزی نمی‌توان نادیده گرفت. دنیای متغیر امروز ایجاب می‌کند که سازمان‌ها برای بقا به دنبال ابزاری نوین باشند، یکی از ابزارهایی که می‌تواند سازمان‌ها را در تأمین این اهداف یاری کند، مدیریت دانش است. مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند اطلاعات مهم را بیابند، گزینش، سازماندهی و منتشر کنند و تخصصی است که برای فعالیت‌هایی چون حل مشکلات، آموختن پویا و تصمیم‌گیری ضروری

در دنیای کسب و کار امروزی بخش عظیمی از فعالیت‌های سازمان‌ها مبتنی بر اطلاعات و دانش است و زمان کمتری برای کسب تجربه و به دست آوردن دانش در دسترس است. در این شرایط سازمان‌ها براساس میزان دانش خود با یکدیگر به رقابت می‌پردازند، در صورتی که محصولات و خدمات سازمان‌ها هر روز پیچیده‌تر شده و سهم اطلاعات در آن افزایش می‌یابد. به نظر دراگر<sup>۱</sup> (۱۹۹۳)، تنها مزیت رقابتی پایدار در آینده دانش خواهد بود [۱].

با مطالعه ادبیات مربوط به مدیریت دانش و پی بردن به رابطه آن در بهبود عملکرد سازمانی و نقش بسیار مهم عامل انسانی در این میان بر کسی پوشیده نیست، در نتیجه موجب مدیریت فرآیندهای خلق، ذخیره، نگهداری و به اشتراک گذاردن دانش در سرتاسر سازمان می‌شود. دنیای

<sup>۱</sup> Dracker, P.

\*mehri.maghamii@gmail.com

موضوع کرده است که تا کارکنان از شغل خود راضی نباشند، بروز چنین رفتارهایی تقریباً امکان پذیر نمی‌باشد [۳۵]. بنابراین مدیریت دانش به یکی از کلیدی‌ترین بخش‌ها در صنعت بانکداری تبدیل شده است و هر چه قابلیت‌های بانک‌ها در این حوزه افزایش یابد، توان رقابتی آن‌ها در بازار افزایش خواهد یافت. با توجه به مشکلات عملکردی و پایین بودن بهره‌وری در کشور، بانک‌ها نیز مانند دیگر بخش‌ها باید به دنبال بهبود عملکرد سازمانی خود باشند. پیاده‌سازی مدیریت دانش در بانک پاسارگاد می‌تواند به عنوان مزیت رقابتی پایدار برای این بانک محسوب شود و عملکرد سازمانی این بانک را بهبود دهد. اما مهمترین مسأله در بررسی رابطه بین مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی، پذیرش پیاده‌سازی مدیریت دانش توسط کارکنان بانک پاسارگاد است. این امر می‌تواند تحت تأثیر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی باشد، چراکه در واقع عامل موفقیت سازمان‌های بزرگ داشتن کارکنانی است که بدون هیچ اجباری فراتر از وظایف رسمی خود در سازمان عمل می‌کنند و این رفتارهای فراتر از وظیفه کارکنان مانند رفتار شهروندی سازمانی که در گذشته توجه چندانی به آن نمی‌شد، ولی امروزه این امر در کانون توجه بسیاری از محققان، مدیران و سازمان‌ها قرار گرفته است [۱۴].

در سازمان‌های خدماتی به دلیل ارتباط مستقیم کارمندان با مشتریان، رفتارهای کارکنان این سازمان‌ها بیشتر از سازمان‌های دیگر در مرکز توجه قرار می‌گیرد و تأثیر مستقیمی بر سودآوری و اثربخشی سازمان که هدف نهایی سازمان است، دارد. بانک‌ها هم جزو سازمان‌های خدماتی هستند که صحنه‌ی رقابت گسترده‌تری نسبت به گذشته پیدا کرده‌اند به همین علت تمرکز بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان باید بیشتر مورد توجه و استفاده قرار گیرد. از این رو مسأله‌ای که در این پژوهش به آن پرداخت می‌شود این است که آیا فرآیند مدیریت دانش از طریق نقش میانجی رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی کارکنان بانک پاسارگاد شهر تهران رابطه مثبت و معناداری دارد؟

## ۲- مبانی و چارچوب نظری پژوهش

امروزه این موضوع بر همگان آشکار است که با تجهیز سیستم‌های کامپیوتری و امکانات فراوان، سازمان‌ها در مسیر رشد و توسعه قرار نمی‌گیرند و همواره نیازمند مدیریت دانش هستند که با کمک آن‌ها بتوانند در رقابت پیروز گردند. تغییرات موجود در محیط کار، سازمان‌ها را مجبور کرده که به منظور بقا در محیط متلاطم، در نظام‌های مدیریت خود، بازنگری کنند و رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی به منزله موضوع اصلی مربوط به بهبود عملکردهای سازمان در این تحقیق قرار گیرد، این امکان را برای سازمان‌ها فراهم ساخته که رقابتی‌تر شوند. همچنین سازمان‌ها به دنبال افزایش بهره‌وری از طریق کارکنانشان می‌باشند در نتیجه می‌توان مدیریت دانش، راهبرد افزایش عملکرد و تأمین بقای سازمانی تلقی می‌شود [۱۹].

۲-۱ مدیریت دانش

است. سازمان‌هایی که می‌دانند چگونه اطلاعات را به طور مؤثر کسب، توزیع و مدیریت کنند، رهبران صنعت خود خواهند بود. ما امروزه به سوی دوره‌ای حرکت می‌کنیم که مزیت رقابتی نه فقط از طریق دستیابی به اطلاعات، بلکه مهمتر از آن، از طریق ایجاد دانش جدید حاصل می‌شود [۳۲].

به هر حال تمامی محیط بانکی به دلیل رقابت بالا و خواسته‌های نسبتاً بلوغ یافته مشتریان و نیز تعامل بسیار زیاد بین مدیران بانک و کارکنان و ذینفعان، نیاز به مدیریت دانش را بیشتر از سایر خدمات احساس می‌کند. با رویکرد توسعه‌ای نسبت به اهمیت و جایگاه کارکنان به عنوان دارایی ارزشمند در سازمان‌ها می‌توان به این نکته پی برد که سازمان‌ها اگر بخواهند در اقتصاد و بازار کار پیشتاز باشند و از عرصه رقابت عقب نمانند باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق، توانمند و بانگیزه‌ی بالا برخوردار باشند و توانمندسازی، تکنیکی مؤثر جهت دستیابی به این هدف از طریق بهره‌گیری از توان کارکنان می‌باشد که تحت تأثیر عوامل مختلفی می‌باشد که یکی از این عوامل مدیریت دانش می‌باشد. خارج از مرزهای سازمانی منابعی از دانش وجود دارند که سازمان‌ها با بهره‌گیری از آن‌ها می‌توانند قابلیت‌های رقابتی خود را توسعه دهند یا قابلیت‌های نوینی را خلق کنند. مدیریت دانش موجب می‌شود که کارکنان بتوانند ارزش جدید محیطی را درک کنند، آن را کسب کنند و در فرایندها و محصولات نهایی مورد استفاده قرار دهند [۳۸].

و همچنین مؤلفه‌ای که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته و در این تحقیق رابطه آن با دانش و عملکرد کارکنان و رضایت آنان بررسی می‌شود، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی است که در آغاز به وسیله بتمن و اورگان در سال ۱۹۸۳ مطرح شد. به طور کلی آن دسته از رفتارهایی مورد توجه قرار می‌گیرد که علی‌رغم این که اجباری از سوی سازمان برای انجام آن‌ها وجود ندارد، در سایه انجام آن‌ها از جانب کارکنان برای سازمان منفعتهایی ایجاد می‌شود، در نتیجه سازمان‌ها دریافته‌اند که کارکنان در زمان رضایت‌مندی رفتارهایی را از خود بروز می‌دهند که خارج از محدوده الزامات ویژه آن نقش است [۱۲]. این رفتارها به گونه‌ای کاملاً مثبت به اثربخشی عملکرد سازمان کمک می‌کند. مدیریت دانش به طور مثبت با عملکرد شرکت از طریق برخی از شیوه‌های منابع انسانی مانند: عملکرد بالا، نیروی انسانی گزینش شده، آموزش فردی، مشارکت فعال، ارزیابی عملکرد جامع و جبران خدمات مبتنی بر عملکرد رابطه دارد، رابطه معناداری با رضایت کارکنان دارد؛ زیرا نقطه مبهم باقی نمی‌گذارد و در بروز رفتارهای خودجوش و مثبت کمک می‌کند. برجسته کردن نقش مدیریت منابع انسانی در این رابطه و نیاز به تراز شیوه‌های منابع انسانی بر استراتژی‌های سازمان تأثیر می‌گذارد [۱۶].

مدیران برای برقراری چنین سیستمی نیاز به کسب دانش همه‌جانبه نسبت به این رفتارها دارند. آن‌ها باید بدانند که چه اقداماتی از سوی مدیر باعث بروز رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی ناشی از رضایت شغلی است و این امر مدیران را متوجه این

در اختیار پرسنل سازمان بوده و شامل دانش کاربردی، توانایی‌های کاربردی سطح بالا و درکی از سیستم‌ها است [۳۶].

تحلیل تعاریف ارائه شده از مدیریت دانش نشان می‌دهد که بسیاری از آن‌ها در یک مورد دارای شباهت هستند: این که مدیریت دانش منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود. امروزه تمامی سازمان‌های کوچک و بزرگ نیازمند پیاده‌سازی مدیریت دانش در خود هستند تا از گردونه رقابت عقب نمانند. مدیریت دانش راهی است که سازمان‌ها، دانش را ایجاد، کسب، طبقه‌بندی، اصلاح، تسهیم و منتشر می‌کنند [۱].

در سازمان‌های دانشی، دانش به سادگی منتقل می‌شود و در اختیار تمامی کارکنان قرار می‌گیرد. زمانی که کارکنان به دانش سازمانی دسترسی پیدا می‌کنند، می‌توانند محیط خود را بشناسند و آن را معنادار نماید. آن‌ها می‌توانند روش‌های جدید و بهتری را در اجرای کارها بیابند، با هم کار کنند، خلأ دانش را جبران کنند، بهره‌وری را افزایش دهند، مشتریان را راضی کنند و نهایتاً توان رقابت موثر را کسب کنند. سازمان‌هایی که از طریق تحقیق و توسعه یا فرآیندهای یادگیری غیررسمی‌تر در جهت تولید دانش جدید اقدام می‌کنند، نسبت به سازمان‌هایی که بر مبنای دانش دیگران عمل می‌کنند، برتری دارند. مدیریت دانش به مسائلی مهم چون سازگاری سازمانی، بقا و توانایی در مواجهه با تغییرات فزاینده محیطی می‌پردازد. در حقیقت مدیریت دانش درصد ترکیب سینرژیک<sup>۱</sup> قابل پردازش اطلاعات، تکنولوژی اطلاعات و توانای خلاقانه انسان‌هاست. تکنولوژی اطلاعات ابزار است و اندیشه حاکم بر آن عنصر اساسی تولید دانش است. بیابید انسان را دریابیم و سایر امکانات و سرمایه‌ها را در خدمت به شکوفایی استعدادهای نهفته‌اش درآوریم. دانش مخلوق انسان است. انسان را اسیر سازمان نکنیم تا در پرتو رهایی از اسارت ثمره اصلی خویش را عاید ما سازد [۳۱].

## ۲-۲ چرخه مدیریت دانش

۱- ایجاد دانش، شامل فعالیت‌هایی است که به تعبیر شکل و ترکیب مجدد قطعات موجود دانش، محدود کردن کاستی‌ها، تقویت تحقیقات و توسعه قابلیت‌ها، پوشش و کنترل محیط‌های بیرونی و کاربرد فناوری‌های بیرونی از سازمان می‌پردازد؛ ۲- ذخیره دانش، در حالی که افراد دانش را خلق می‌کنند و آن را یاد می‌گیرند، ممکن است آن را فراموش کنند، یعنی چگونگی خلق دانش یا چگونگی کسب آن را از یاد برند. بنابراین حافظه (سازمانی و یا فردی) نیازمند ذخیره، سازماندهی و بازیابی دانش افراد است. حافظه سازمانی<sup>۲</sup> بدین صورت تعریف می‌شود «وسیله‌ای که از طریق آن دانش تجربیات گذشته و رخدادهایی که بر فعالیت‌های سازمان کنونی تأثیر می‌گذارد، ذخیره می‌گردند»؛ ۳- تسهیم دانش، کلیه فعالیت‌های مربوط به انتقال یا توزیع دانش از یک فرد یا سازمان به فرد، گروه یا سازمان دیگر فرآیند انتشار یا تسهیم دانش نامیده می‌شود؛

در سال‌های اخیر، سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف، پیوستن به روند دانش را آغاز کرده‌اند و مفاهیم جدیدی چون کار دانشی، دانش‌کار، مدیریت دانش و سازمان‌های دانشی، خبر از شدت یافتن این روند می‌دهند. پیتر دراکر، با به کارگیری این واژگان خبر از ایجاد نوع جدیدی از سازمان‌ها می‌دهد که در آن‌ها به جای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد. براساس این نظریه در آینده جوامعی می‌توانند انتظار توسعه و پیشرفت داشته باشند که از دانش بیشتری برخوردار باشند. به این ترتیب برخورداری از منابع طبیعی نمی‌تواند به اندازه دانش مهم باشد. سازمان دانشی به توانمندی‌هایی دست می‌یابد که قادر است از نیروی اندک قدرتی عظیم بسازد [۲۷].

این گونه سازمان‌ها با چالش‌های نوینی روبه‌رو هستند. امروزه شرایط و فضای رقابتی سازمان‌ها بیش از پیش پیچیده و متغیر شده است. این فضا به سرعت در حال تغییر است به گونه‌ای که برای بیشتر سازمان‌ها، این سرعت به مراتب بیش از سرعت پاسخگویی و توان تطبیق آن‌هاست. تغییرهای مستمر دانش نیز وضعیت عدم تعادل جدیدی را برای سازمان‌ها به وجود آورده است. جریان بی‌پایان دانش، بازارها را در حال تغییر مداوم قرار داده که این امر سازمان‌ها را ملزم به تغییرهای مستمر می‌کند [۷].

امروزه دانش کلید اصلی رقابت‌پذیری سازمان‌ها به شمار می‌رود. سازمان‌های جدید مبتنی بر دانش هستند و این بدان معنی است که آن‌ها باید به گونه‌ای طراحی شوند که بتوانند دانش سازمانی خود را شناخته، آن را احصا و ذخیره کرده و در موقع لزوم از آن بهره‌برداری نمایند و همچنین نیازهای دانشی خود را شناخته و از اطلاعات و دانش جدید به نواحی استفاده کنند. مجموعه‌ی این عوامل پارادایم جدیدی را در عرصه مدیریت بنیان نهاده است که از آن به عنوان مدیریت دانش یاد می‌شود. امروزه سازمان‌ها دریافته‌اند که هیچ چیز به اندازه دانش نمی‌تواند آن‌ها را در دنیای رقابتی نگهدارد. لذا بیش از هر چیز کارکنان سازمان به عنوان صاحبان دانش و مهمترین سازمان مورد توجه قرار گرفته‌اند، مدیریت دانش به عنوان ابزاری که می‌تواند دانش موجود را گردآوری کرده و نظم و پویایی بخشیده و در کل سازمان اشاعه دهد اهمیت یافته است. اخیراً مدیریت دانش، به خاطر کاربرد وسیع نظریه‌ها و روش‌های آن در رسیدگی به امور دانشی مؤسسات و شرکت‌ها، به طور جدی مورد توجه محافل دانشگاهی و شرکت‌های تجاری و تحقیقاتی قرار گرفته است. از آنجایی که فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان توانمندساز در روش‌های مدیریت ظاهر می‌شود مدیریت دانش نیز از بستر فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت توسعه استفاده می‌کند [۳۷].

مهمترین نقشی که می‌توان به مدیریت دانش نسبت داد این است که آن را به عنوان یک متدولوژی تغییر در نظر بگیرند. مدیریت دانش از یک طرف با جذب دانش‌های جدید به درون سیستم و از طرفی دیگر به اداره مؤثر آن دانش‌ها می‌تواند مهمترین عامل تغییر یک سازمان باشد. پالربی و تیلور (۲۰۰۲) مدیریت دانش پشتیبان نوآوری، ایجاد ایده‌های جدید و بهره‌برداری از قدرت تفکر سازمان است. یکی از دارایی‌های سازمانی که

<sup>۱</sup> synergistic

<sup>۲</sup> Organizational Memory

۴- کاربرد دانش، دانش به خودی خود ارزشمند نیست آن زمان ارزشمند خواهد بود که به کار گرفته شود [۶].

#### ۲-۲ عملکرد سازمانی

به نظر صاحب‌نظران از نظر فردی، عملکرد سابقه موفقیت‌های یک فرد است. همچنین عملکرد اشاره به اجرای وظایف محوله به فرد دارد و از سوی دیگر برای انجام کارها، هر سازمانی در محدوده وظایف خویش که برای آن به وجود آمده است، عمل می‌نماید و بدیهی است که وظیفه فرد جزئی از وظایف سازمانی محسوب می‌شود و شخص در انجام وظایف خود التزام اخلاقی یا قانونی در عمل دارد. آنچه یک کارمند در کار انجام می‌دهد، یا نحوه انجام وظیفه یک فرد را عملکرد می‌نامند. بنابراین، عملکرد (فرآیند عمل) عبارت است از مجموعه رفتارهای فرد در ارتباط با شغل که افراد از خودشان بروز می‌دهند. به عبارتی می‌توان عملکرد را محاسبه یا سنجش نتیجه‌ها دانست. همچنین عملکرد انسان در سازمان بازتاب دانش، مهارت، رفتار و ارزش‌های اخلاقی اوست [۲۵].

عملکرد یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می‌رود، چراکه بسیاری از وظایف مدیریت براساس آن شکل می‌گیرد؛ به عبارتی موفقیت سازمان‌ها را می‌توان در آینه عملکردشان مشاهده کرد. عملکرد سازمانی پدیده‌ای پیچیده است که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی سازمانی دانست [۱۷]. عملکرد سازمانی به چگونگی مأموریت‌ها و وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج آن‌ها اطلاق می‌گردد. عملکرد، مفهومی چندبعدی است که وضعیت سازمان را نسبت به رقبا مشخص می‌کند. عملکرد سازمانی، فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته است. عملکرد سازمانی به بهره‌گیری بهینه از منابع، ظرفیت‌ها و فرصت‌ها برای تحقق کارایی و اثربخشی اشاره دارد. عملکرد به دو گروه عملیاتی و مالی تقسیم شده است. عملکرد عملیاتی به رفتارها و فرایندهای انجام کار در سازمان، یعنی تولید محصولات و یا خدمات و تحویل به مشتریان برمی‌گردد. عملکرد مالی به دستیابی به نتایج مالی مانند نرخ و میزان رشد سوددهی، نرخ بازگشت سرمایه و رشد فروش‌ها می‌پردازد و برای ذینفعان سازمان اهمیت بسیاری دارد [۲۰].

باید در نظر داشت که عملکرد مطلق نیست و معیار نسبی موفقیت محسوب می‌شود. عملکرد در موارد زیر مورد توجه قرار می‌گیرد: الف) مجموعه‌ای از اهداف مقایسه‌ی واقعی و برنامه‌ریزی شده، مقایسه‌ی اقدامات انجام شده با برنامه‌ریزی شده؛ ب) مقایسه‌ی دوره‌های زمانی معین (مقایسه‌ی موقتی)؛ ج) مقایسه‌ی اشیا و الگوها (مقایسه‌ی الگوها و معیارها. تعاریف مربوط به عملکرد در دو واژه‌ی اصلی کارایی و اثربخشی اشتراک دارند [۸]. هانگ (۲۰۱۰) عملکرد سازمانی را نشان‌دهنده میزان دستیابی سازمان به اهداف بازاری و مالی می‌باشد [۳۴].

برای سنجش عملکرد سازمان ابتدا به بررسی اهداف و مقاصد سازمان بپردازیم و پس از میزان دستیابی به اهداف، اولویت‌ها را مشخص کنیم. در عین حال نیز باید بررسی کنیم از چه طریقی به این اهداف دست پیدا

کرده‌ایم. آیا در این راه منابع زیادی را به هدر داده‌ایم؟ آیا از رویه‌های مناسب و بدیعی استفاده کرده‌ایم. از دو بخش فوق می‌توانیم تحت عنوان مفاهیم کارایی و اثربخشی یاد کنیم. عملکرد هر سازمان از همین دو بعد تشکیل شده است. کارایی همه‌ی کارهایی که انجام می‌دهد (کارها را درست انجام دادن) و اثربخشی آنچه که انجام می‌دهد (کارهای درست انجام دادن، ارزش‌ها). بنابراین باید برای مشخص کردن امتیازهای سازمان یا همان مشخص کردن سطح عملکرد فعلی باید این دو بعد را مورد سنجش قرار دهیم. برای سنجش این ابعاد نیاز به معیارهایی داریم که مشخص‌کننده اولویت‌های سازمان است. از این معیارهای تحت عنوان شاخص‌های عملکرد سازمان یاد می‌شود. این شاخص‌ها یا به صورت کمی هستند و یا کیفی که باید در نهایت برای نمایش تحت عنوان یک امتیاز به عدد تبدیل شده و کمی شوند [۴]. پس می‌توان عنوان داشت: اندازه‌گیری عملکرد، فرآیند کمی‌سازی کارایی و اثربخشی است.

#### ۲-۳ رضایت شغلی

شغل یعنی کاری که فرد، مشغول به انجام آن است و از طریق آن، هم انجام وظیفه می‌کند و هم امرارمعاش می‌نماید. عبارت است از گروهی از موقعیت «شغل»، در تعریف مشابه دیگر در یک مؤسسه، اداره یا کارگاه که افراد واجد شروط خاص، می‌توانند این موقعیت‌ها را احراز کنند و وظایف محوله را انجام دهد [۲۴].

از میان همه‌ی مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روان‌شناسان سازمانی و صنعتی در موقعیت‌های مختلف مورد بررسی قرار داده‌اند، رضایت شغلی از مهمترین زمینه‌های پژوهشی بوده است. اهمیت رضایت شغلی، از یک سو به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از سوی دیگر، به علت آن است که مفهوم رضایت شغلی، علاوه بر تعاریف و مفهوم‌های متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و فصل مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند روان‌شناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی و حتی اقتصاد و سیاست است. به همین دلیل دیدگاه‌ها و مفهوم‌های متعدد و گاه متناقضی درباره‌ی آن شکل گرفته و توسعه یافته است. رضایت شغلی، از جمله عوامل مهمی است که باید در توسعه‌ی اقتصادی مورد توجه دقیق قرار گیرد، چراکه یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌شود [۲۳].

مفهوم رضایت شغلی برای اولین بار در مطالعات هوپوک در سال ۱۹۳۵ مطرح گردید؛ او چنین فرض کرد که رضایت شغلی شامل چیزی است که در محیط کار احساس شده و کارکنان را هم از لحاظ روحی و هم از لحاظ جسمی راضی و خشنود می‌کند [۹].

رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است، عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود. با توجه به مطالب مزبور،

الزامات سازمانی است. وی معتقد است که رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیم به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود [۴۲].

بینستاک، دی‌مورانویل و اسمیت<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) عنوان داشت که این رفتارها با وجود این که در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی، به طور ناقص اندازه‌گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفتند، اما در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند [۲۹].

بولینو، تورنلی و بلاگود<sup>۵</sup> (۲۰۰۲) بر این اعتقادند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو مؤلفه‌ی عمومی هستند، اول این که به طور مستقیم قابل تقویت نیستند (به عنوان نمونه، نیازی نیست که آن‌ها از جنبه‌ی فنی به عنوان بخشی از شغل افراد باشند)، دیگر این که ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت از کارکنانشان انتظار دارند [۳۰].

رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست، اما عملکرد مؤثر سازمان را بهبود می‌بخشند. رفتار شهروندی سازمانی بیانگر فعالیت‌های کاری مرتبط، داوطلبانه و اختیاری، به طور مستقیم و ضمنی از طریق توصیف رسمی شغل و سیستم‌های پاداش سازمان‌دهی شده، در نهایت کارایی و اثربخشی سازمان را ارتقا می‌دهد. همچنین رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است، اما با این وجود باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود [۵].

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان آن دسته از رفتارهایی تعریف شده است که کارکنان سازمان در انجام آن صرف نظر از اهداف بهره‌وری شخصی - اثربخشی عملکردشان را ارتقا می‌دهند و ابعاد آن عبارتند از: ۱- وجدان کاری، به معنای انجام رفتارهای درون‌نقشی فراتر از حداقل وظیفه مورد نیاز؛ ۲- نوع‌دوستی، کمک به دیگران همکاران؛ ۳- فضیلت (رفتار) مدنی مشارکت در چرخه حیات سیاسی سازمان؛ ۴- جوانمردی، تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر ناراحت‌کننده در کار، بدون شکایت و ابراز ناراحتی؛ ۵- ادب و نزاکت، به معنای با احترام رفتار کردن با دیگران. رفتارهای شهروندی سازمانی می‌توانند موجب ارتقای عملکرد واحدها و سازمان‌ها شوند؛ زیرا چنین رفتارهایی در محیط کاری می‌توانند کارکنان و سرپرستان را مولدتر و همکاری را تسهیل کنند و موجب تسهیل جذب و حفظ کارکنان شوند و سرمایه اجتماعی را نیز توسعه دهند. رفتارهای شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمان تأثیر می‌گذارند؛ چراکه آن‌ها به آزاد شدن سایر منابع کمک می‌کنند، بهره‌وری را ارتقا می‌دهند، هماهنگی فعالیت‌ها را بهبود می‌بخشند و موجب افزایش انطباق‌پذیری می‌شوند [۱۵].

وقتی کارکنان می‌بینند که در سازمان دارای حقوق اجتماعی هستند، به سازمان وفادار خواهند بود و رفتار شهروندی (از نوع وفاداری) از خود بروز می‌دهند،

می‌توان گفت در این تحقیق: «رضایت شغلی یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می‌کند و لذتی که از آن می‌برد و در پی آن، به شغل خود دلگرمی و وابستگی پیدا می‌کند.» رضایت شغلی حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است، مفهومی دارای ابعاد، جنبه‌ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن‌ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می‌توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود [۲۴]. فیشر و هانا<sup>۱</sup> رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد کرده و آن را به صورت نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل تعریف می‌کند.

به این معنا که اگر شغل شرایطی مطلوب را برای فرد فراهم کند فرد از شغلش رضایت خواهد داشت اما اگر شغلی برای فرد رضایت و لذت مطلوب را فراهم نکند فرد شروع به مذمت شغل کرده و در صورت امکان شغل خود را ترک خواهد کرد. هاپاک<sup>۲</sup> رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی دانسته و آن را با عوامل روانی جسمانی و اجتماعی مرتبط کرده است. به نظر او صرفاً وجود یک عامل موجب رضایت شغلی فرد نخواهد شد بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه معینی از شغل خود احساس رضایت کند.

اگر انگیزه‌های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او و کارهایی که انجام می‌دهد ارضا شوند هر چه فاصله بین نیازهای شخصی فرد و ادراک یا نگرش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضا این نیازها کمتر باشد رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود. وجود انگیزش در شغل برای ادامه اشتغال لازم و ضروری است و اگر فرد به شغل خود علاقمند نباشد و در انجام وظایفش برانگیخته نشود، ادامه حرفه برایش ملامت‌آور خواهد بود. ولی برآورده شدن نیازها از طریق حرفه احساس رضایت نسبت به شغل ایجاد می‌شود. بسته به اهمیت و شدت وجود نیاز و میزان ارضا آن توسط حرفه، احساس رضایت نیز بیشتر خواهد بود [۱۱].

کینزبرگ<sup>۳</sup> (۱۹۵۱) رضایت شغلی را به دو نوع تقسیم می‌نماید. رضایت بیرونی از دو منبع حاصل می‌شود: یکی احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت به دست می‌آورد و نیز لذتی که بر اثر مشاهده یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به دست می‌آید [۲۴].

#### ۲-۴ رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط اورگان در اوایل دهه‌ی ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیت‌ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان بروز می‌دادند، اما اغلب نادیده انگاشته می‌شد. اورگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت کارکنان، برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام در محیط کاری می‌داند که واری

<sup>۱</sup> Fisher, V.E.; Hanna, J.V.

<sup>۲</sup> Hoppock, R.

<sup>۳</sup> Ginzberg, E.

<sup>۴</sup> Bienstock, C.C.; DeMoranville, C.W.; Smith R.K

<sup>۵</sup> Bolino, M.C.; Turnley, W.H.; Bloodgood, J.M.

کاری، در رابطه بین معنویت در محل کار و عملکرد سازمانی تأثیر دارد [۳۳]. انواری و همکاران ۲۰۱۵ با پژوهشی با عنوان رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی در بین مهندسين نشان دادند که بین رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی رابطه مثبت وجود دارد. همچنین بین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی رابطه وجود دارد [۲۸].

#### ۴- اهداف پژوهش

##### ۴-۱ هدف اصلی

هدف اصلی این تحقیق، بررسی رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمان با تأکید بر نقش واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی در شعب بانک پاسارگاد استان تهران می‌باشد.

##### ۴-۲ اهداف فرعی

- بررسی رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمان در کارکنان؛
- ارائه سیاست‌ها برای پیاده‌سازی مدیریت دانش؛
- ارائه راهکارها برای بهبود عملکرد سازمان با استفاده از پیاده‌سازی مدیریت دانش؛
- بررسی نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمان در کارکنان بانک.
- بررسی نقش میانجی مدیریت رضایت شغلی در رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمان در کارکنان بانک.

#### ۵- فرضیات پژوهش

##### ۵-۱ فرضیه اصلی پژوهش

مدیریت دانش با عملکرد سازمان رابطه مثبت و معناداری دارد.

##### ۵-۲ فرضیات فرعی پژوهش

- مدیریت دانش با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری دارد؛
- رضایت شغلی با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارد؛
- مدیریت دانش با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارد؛
- رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شرکت رابطه مثبت و معناداری دارد؛
- رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارد؛
- رضایت شغلی رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمان را میانجی‌گری می‌کند؛
- رفتار شهروندی سازمانی رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمان را میانجی‌گری می‌کند.

#### ۶- روش‌شناسی

مقاله حاضر براساس روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی-پیمایشی و از نوع مقطعی به شمار می‌رود. به این دلیل که به توصیف منظم و نظام‌دار وضعیت فعلی می‌پردازد و ارتباط بین متغیرها را بررسی می‌نماید و همچنین به توزیع ویژگی‌های یک جامعه می‌پردازد. پارامترهای جامعه بررسی می‌شوند و با انتخاب نمونه‌ای که معرف جامعه است به بررسی

سرانجام وقتی کارکنان می‌بینند به حقوق سیاسی آن‌ها در سازمان، احترام گذاشته می‌شود و به آن‌ها حق مشارکت و تصمیم‌گیری در حوزه‌های سیاست‌گذاری سازمان داده می‌شود، رفتار شهروندی (از نوع مشارکت) از خود نشان خواهند داد [۶].

#### ۳- پیشینه تجربی

نادی و همکاران (۱۳۹۶) با مطالعه‌ای با عنوان تبیین نقش تعدیل‌کنندگی دلبستگی به تغییر در روابط ساختاری رهبری اخلاقی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی مدیران نشان دادند که بین متغیرهای پیش‌بین با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هر سه متغیر دلبستگی به تغییر و رهبری اخلاقی و رضایت شغلی قابلیت پیش‌بینی عملکرد سازمانی را دارند. همچنین معادلات ساختاری نشان داد رهبری اخلاقی با رضایت شغلی، عملکرد سازمانی و رفتار شهروندی سازمان رابطه معنادار و مستقیم دارد [۲۶].

مطالعه محمداباذری محمودآباد و امیریان‌زاده، (۱۳۹۵) تحت عنوان رابطه معنویت در کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نشان داد که بین معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و همچنین هر دو متغیر تعهد سازمانی و معنویت در محیط کار پیش‌بینی‌کننده معنادار برای رفتار شهروندی سازمانی هستند [۲۲].

صادقی‌بروجردی و حسنی در مقاله خود با موضوع رابطه بین مدیریت دانش و توانمندسازی کارمندان سازمان ورزش و جوانان به این نتیجه رسیدند که رابطه معناداری بین تمام جنبه‌های مدیریت دانش و ابعاد توانمندسازی کارمندان وجود دارد. قبادی‌انسرودی و همکاران (۲۰۱۳) در مقاله «بررسی رابطه بین مدیریت دانش و توانمندسازی شغلی در اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی» به این نتیجه رسیدند که ارتباط مثبت معناداری بین مدیریت دانش و توانمندسازی شغلی در آن اداره وجود دارد. مقاله مدیریت دانش و بهبود عملکرد سازمانی در SEM نقش سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر واسطه توس دیوید سالینا و همکارانش در سال ۲۰۱۰ انجام شده نتایج پژوهش نشان می‌دهد که فرایند مدیریت دانش به طور مثبت بر سرمایه اجتماعی تأثیر می‌گذارد و سرمایه اجتماعی عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد و سرمایه اجتماعی واسطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی می‌باشد و نتایج پژوهش نشان داد که مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد. عنوان بررسی تأثیر مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی ۱۳۸۹ توسط مهدی مالک ثابت به رشته تحریر درآمده که نتایج پژوهش نشان می‌دهد رابطه مثبت و معناداری میان مدیریت دانش و یادگیری سازمانی و بین ذخیره دانش، تسهیم دانش و کاربرد دانش با یادگیری سازمانی وجود دارد. در این پژوهش سعی شده که با اندازه‌گیری تأثیر مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی بر اهمیت مدیریت دانش در رشد سازمان‌ها در عصر رقابت تأکید شود [۲]. یافته‌های گارگ (۲۰۱۷) با عنوان بررسی رابطه معنویت در محیط کار بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی‌گری تعهد کارکنان، مشارکت کارکنان و انگیزه کاری نشان داد که دو مؤلفه تعهد سازمانی (عاطفی و هنجاری)، مشارکت کارکنان و انگیزه

۷-۲-۱ آمار توصیفی

۷-۲-۱-۱ توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت

جدول (۲): درصد پاسخ‌دهندگان برحسب جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۱۶۲	۴۵/۹
زن	۱۹۱	۵۴/۱
جمع	۳۵۳	۱۰۰/۰

توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب تحصیلات

جدول (۳): درصد پاسخ‌دهندگان برحسب تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
زیردیپلم	۱	۰/۳
فوق‌دیپلم	۱	۰/۳
لیسانس	۲۳۵	۶۶/۶
فوق‌لیسانس	۱۱۶	۳۲/۹
جمع	۳۵۳	۱۰۰/۰

توزیع فراوانی پاسخ‌گویان برحسب سن

جدول (۴): درصد پاسخ‌دهندگان برحسب سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی
زیر ۳۰ سال	۱۱۵	۳۲/۶
۳۰ تا ۳۵ سال	۱۹۹	۵۶/۴
۳۵ تا ۴۵ سال	۳۸	۱۰/۸
بیشتر از ۴۵ سال	۱	۰/۳
جمع	۳۵۳	۱۰۰/۰

توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب سابقه کاری

جدول (۵): درصد پاسخ‌دهندگان برحسب سابقه کاری

سابقه کاری	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۵ سال	۱۲۵	۳۵/۴
۵-۱۰ سال	۱۸۶	۵۲/۷
۱۰-۱۵ سال	۴۱	۱۱/۶
۲۰ سال به بالا	۱	۰/۳
جمع	۳۵۳	۱۰۰/۰

۷-۲-۲ آمار استنباطی

متغیرهای پژوهش می‌پردازیم. از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده می‌شود و در بین حالات مختلف آن، از نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای بهره برده‌ایم. جامعه آماری تمامی کارکنان بانک پاسارگاد در نظر گرفته شده است که در بین سازمان‌های خدماتی بانک‌ها به دلیل رقابتی‌تر شدن بیشتر مورد توجه قرار گرفته‌اند. روش گردآوری داده‌ها به دو روش انجام می‌شود که در روش اول به صورت کتابخانه‌ای برای جمع‌آوری اطلاعات در زمینه پیشینه تحقیق و ادبیات موضوع استفاده شده است و روش دوم به صورت میدانی که از ابزار پرسشنامه استفاده می‌شود، به این صورت که شعبات بانک پاسارگاد را در پنج ناحیه شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز دسته‌بندی می‌کنیم و از هر ناحیه به صورت تصادفی خوشه‌ای نمونه‌ی خود را انتخاب می‌کنیم. حجم جامعه که شامل ۳۲۵۰ نفر است و قرار دادن آن در جدول مورگان حجم نمونه ۳۵۳ نفر به دست می‌آید.

۷-۲ یافته‌های پژوهش

۷-۲-۱ رویی و پایایی پرسشنامه

۱- رویی پرسشنامه، از نظر ظاهری متناسب و از نظر محتوایی طبق آزمون CVI و CVR ۳۰ نفر از کارشناسان متخصص در زمینه محتوای آزمون مورد تأیید قرار گرفت؛ ۲- پایایی پرسشنامه یا قابلیت اطمینان، دامنه ضریب پایایی از صفر تا یک است. ضریب پایایی صفر معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک معرف پایایی کامل است. «پایایی کامل» واقعاً به ندرت دیده می‌شود. برای محاسبه ضریب پایایی ابزار اندازه‌گیری، شیوه‌های مختلفی به کار برده می‌شود. یکی از روش‌های محاسبه قابلیت اعتماد استفاده از فرمول کرونباخ است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه‌ها یا آزمون‌هایی که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند به کار می‌رود [۱۴].

جدول (۱): جدول آلفا کرونباخ ۲۹ پرسشنامه

متغیر	تعداد سؤالات	آلفا کرونباخ
مدیریت دانش	۹	۰/۹۶۶
عملکرد سازمان	۶	۰/۹۶۳
رضایت شغلی	۷	۰/۹۸۳
رفتار شهروندی سازمانی	۷	۰/۹۰۸

و با استفاده از نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس<sup>۱</sup>، آلفای کرونباخ را برای همان تعداد از پرسشنامه به دست آوردیم. همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌شود، آلفای کرونباخ هر سه متغیر بالاتر از ۰/۷ است که همبستگی بین سؤالات مورد تأیید قرار می‌گیرد و پایایی پرسشنامه مورد قبول واقع می‌شود. برای تجزیه تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار آموس<sup>۲</sup> استفاده شده است.

۷-۲-۲ تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

<sup>۱</sup> SPSS

<sup>۲</sup> AMOS

۲-۲-۷-۱ تست آلفا کرونباخ برای تمامی ۳۵۳ داده

سؤالات	چولگی	کشیدگی	سؤالات	چولگی	کشیدگی
۱	-۰/۳۲۶	-۰/۰۱۹	۱۶	-۰/۱۶۰	-۰/۰۷۲۰
۲	-۰/۲۳۰	۰/۲۵۹	۱۷	-۰/۵۶۶	۰/۲۷۱
۳	-۰/۲۶۵	-۰/۲۳۳	۱۸	-۰/۳۰۳	-۰/۲۲۷
۴	-۰/۱۱۸	-۰/۷۳۶	۱۹	-۰/۹۳۷	۰/۱۶۱
۵	-۰/۴۹۴	۰/۱۳۱	۲۰	-۰/۵۴۴	۰/۰۱۶
۶	-۰/۳۵۶	-۰/۰۱۷	۲۱	-۰/۸۵۹	۰/۳۵۰
۷	-۰/۴۶۳	-۰/۳۳۵	۲۲	-۰/۷۷۲	۱/۱۵۲
۸	-۰/۳۶۲	-۰/۱۲۵	۲۳	-۰/۸۳۰	۰/۳۳۴
۹	-۰/۴۶۶	۰/۰۸۸	۲۴	-۰/۲۹۲	-۰/۸۷۲
۱۰	-۰/۱۰۱	-۰/۴۹۳	۲۵	-۰/۲۷۰	۰/۲۲۱
۱۱	-۰/۱۰۵	-۰/۷۱۶	۲۶	-۰/۱۱۲	-۰/۳۴۰
۱۲	-۰/۴۸۷	-۰/۲۵۸	۲۷	-۰/۱۱۷	۰/۵۵۷
۱۳	-۰/۱۶۱	-۰/۷۳۰	۲۸	-۰/۴۰۶	۰/۱۸۸
۱۴	-۰/۶۴۶	۰/۱۷۱	۲۹	-۰/۲۳۱	-۰/۳۹۳
۱۵	-۰/۵۰۳	-۰/۲۲۷			

جدول (۶): آلفا کرونباخ برای ۳۵۳ پرسشنامه

متغیر	تعداد سؤالات	آلفا کرونباخ
مدیریت دانش	۹	۰/۸۳۹
عملکرد سازمان	۶	۰/۸۶۴
رضایت شغلی	۷	۰/۷۹۳
رفتار شهروندی سازمانی	۷	۰/۷۰۸

آلفای کرونباخ برای هر سه متغیر از مقدار ۰/۷ بیشتر است. بنابراین همبستگی بین سؤالات و پایایی پرسشنامه مورد تأیید واقع شد.

۲-۲-۷-۲ آزمون کفایت اندازه نمونه (KMO)

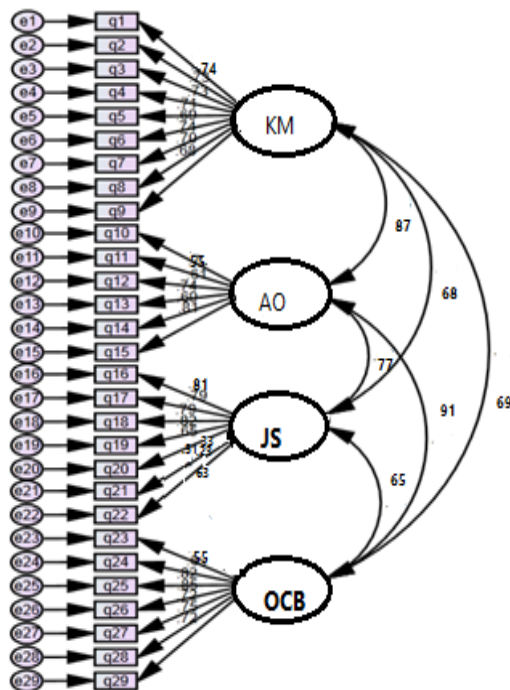
جدول (۷): نتایج آزمون KMO و بارتلت

سطح معناداری	آزمون کرویت بارتلت	KMO
۰/۰۰۰	۷/۱۹۴	۰/۸۶۸

با توجه به جدول (۷) مقدار شاخص KMO برابر ۰/۸۶۸ شده است که از مقدار معیار ۰/۶ بیشتر است. لذا تعداد نمونه (تعداد پاسخ‌دهندگان) برای انجام تحلیل عاملی کافی می‌باشد. همچنین سطح معناداری آزمون بارتلت<sup>۱</sup> کمتر از مقدار ۰/۰۵ شده است. این مطلب نشان‌دهنده این موضوع است که ماتریس داده‌ها یک ماتریس اتحاد<sup>۲</sup> نیست. به عبارت دیگر داده‌ها دارای تقارن و همبستگی هستند.

۲-۲-۷-۳ نرمال بودن توزیع داده‌ها

جدول (۸): چولگی و کشیدگی



شکل (۱): مدل اندازه‌گیری اولیه در حالت تخمین ضرایب غیراستاندارد

<sup>۱</sup> Bartlett's Test

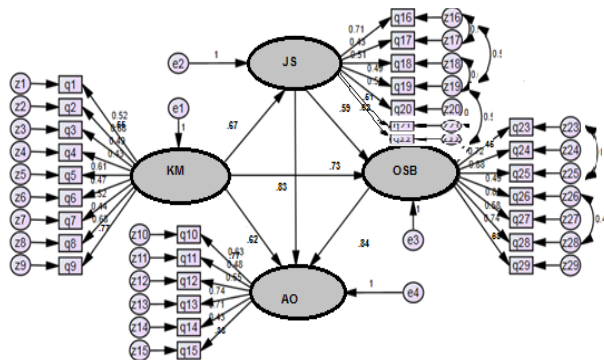
<sup>۲</sup> Identity Matrix



جدول (۱۱): بررسی روایی سازه و پایایی ترکیبی

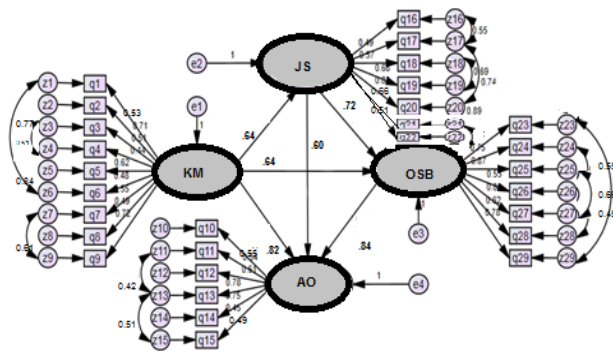
متغیرها	CR	AVE	MSV	ASV	KM	AO	JS	OSB
KM	۰/۹۰۱	۰/۵۰۴	۰/۴۰۷	۰/۱۸۰	۰/۷۵۲			
AO	۰/۷۳۸	۰/۴۶۲	۰/۱۴۲	۰/۰۶۸	۰/۲۰۸	۰/۷۴۳		
JS	۰/۷۸۱	۰/۵۳۰	۰/۳۷۰	۰/۱۱۵	۰/۵۳۸	۰/۷۸۲	۰/۸۷۹	
OSB	۰/۸۷۱	۰/۶۳۰	۰/۲۷۰	۰/۱۰۵	۰/۵۳۹	۰/۷۱۲	۰/۷۴۹	۰/۸۰۳

۷-۲-۶ مدل ساختاری



شکل (۳): مدل اندازه‌گیری اصلاح شده در حالت

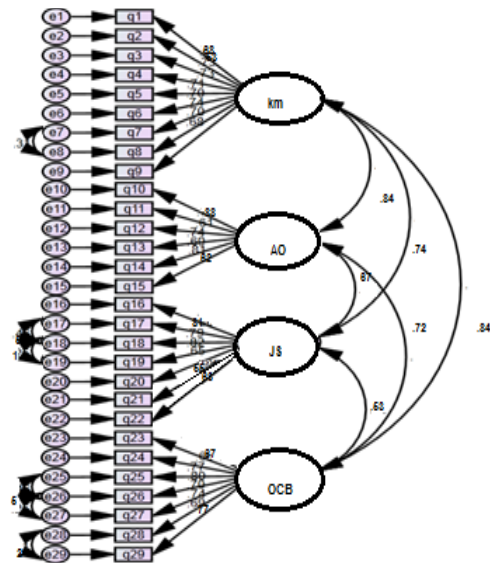
تخمین ضرایب غیراستاندارد



شکل (۴): مدل اندازه‌گیری اصلاح شده در حالت تخمین ضرایب استاندارد

جدول (۱۲): مدل اندازه‌گیری اصلاح شده در حالت تخمین ضرایب استاندارد

نتیجه آزمون	فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب مسیر	آماره T
تأیید	اصلی	مدیریت دانش	عملکرد سازمان	۰/۸۲	۱۳/۵۱
تأیید	فرعی ۱	مدیریت دانش	رضایت شغلی	۰/۶۴	۱۵/۷۲
تأیید	فرعی ۲	مدیریت دانش	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۴	۱۰/۴۳
تأیید	فرعی ۳	رضایت شغلی	رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۲	۸/۳۲
تأیید	فرعی ۴	رفتار شهروندی سازمانی	عملکرد شرکت	۰/۸۴	۱۳/۶۳
تأیید	فرعی ۵	رضایت شغلی	عملکرد شرکت	۰/۶۰	۶/۳۳
تأیید	فرعی ۶	مدیریت دانش	رفتار شهروندی	۰/۶۴	۰/۶۴



شکل (۲): مدل اندازه‌گیری اولیه در حالت تخمین ضرایب استاندارد

جدول (۹): حروف اختصاری

معادل فارسی	حروف اختصاری
مدیریت دانش	KM
عملکرد سازمانی	AO
رضایت شغلی	JS
رفتار شهروندی سازمانی	OSB

۷-۲-۴ شاخص‌های برازش مدل اصلاح شده

جدول (۱۰): شاخص‌های نیکویی برازش مدل اصلاح شده

شاخص‌های بر ارزش	حد مجاز	مقدار به دست آمده
CMIN/df	< ۳	۲/۰۶۷
RMSEA	< /۰۸	۰/۰۵۳
PNFI	> /۰۵	۰/۶۵۶
GFI	> /۸	۰/۸۲۵
AGFI	> /۸	۰/۸۰۵
NFI	> /۹	۰/۹۵
RFI	> /۹	۰/۹۶
IFI	> /۹	۰/۹۵
TLF	> /۹	۰/۹۳
CFI	> /۹	۰/۹۰

طبق جدول (۱۰) تمامی شاخص‌های برازش حد مجاز را رعایت کرده‌اند که نشان‌دهنده این است که مدل از نظر برازش در وضعیت بسیار مناسبی قرار دارد، بنابراین می‌توان به سمت تخمین مدل ساختاری حرکت کرد.

۷-۲-۵ بررسی روایی سازه و پایایی ترکیبی

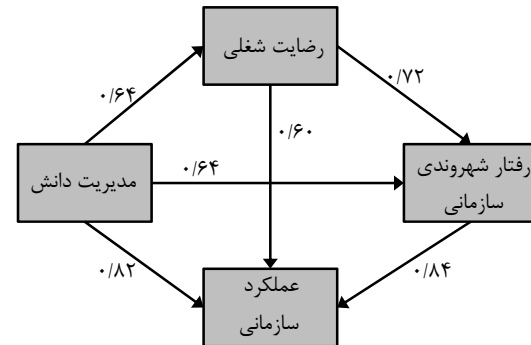
		سازمان	سازمانی		
فرعی ۷	مدیریت دانش	عملکرد سازمان	رضایت شغلی	۰/۸۴	تأیید

۷-۲-۷-آزمون فرضیات

جدول (۱۳): آزمون فرضیات در حالت تخمین ضرایب استاندارد

ضریب مسیر	فرضیات
۰/۸۲	مدیریت دانش ← عملکرد سازمان
۰/۶۴	مدیریت دانش ← رضایت شغلی
۰/۶۴	مدیریت دانش ← رفتار شهروندی سازمانی
۰/۶۰	رضایت شغلی ← عملکرد سازمانی
۰/۷۲	رضایت شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی
۰/۸۴	رفتار شهروندی سازمانی ← عملکرد سازمان
۰/۶۴، ۰/۸۴	مدیریت دانش ← رفتار شهروندی سازمانی ← عملکرد سازمان
۰/۶۴، ۰/۶۰	مدیریت دانش ← رضایت شغلی ← عملکرد سازمان

از برابند اطلاعات جدول بالا چنین استنباط می‌شود که بیشترین تأثیر را متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی داشته است و کمترین تأثیر را متغیر رضایت شغلی بر عملکرد سازمانی بانک پاسارگاد در شهر تهران داشته است؛ هستند. پس از انجام تحلیل‌های آماری ضرایب همبستگی بین متغیرها در مدل مفهومی به صورت شکل (۵) به دست می‌آید.



شکل (۵): مدل مفهومی به همراه ضرایب رگرسیونی

## ۸- نتیجه‌گیری

نتایج آماری نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی در ابعاد نوع‌دوستی، وجدان، جوان‌مردی و فضیلت و مدیریت دانش همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد و همچنین بین مدیریت دانش در ابعاد، خلق دانش، تسهیم دانش، به کارگیری دانش و ذخیره‌سازی دانش و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت، حاضر با بخش‌هایی از نتایج و یافته‌های محققان داخلی مانند مایل‌افشار، رجب‌زاده و معمارپور (۱۳۹۱)؛ افخمی‌روحانی؛ رحمان‌سرشت؛ کوشازاده (۱۳۹۱)؛ فانی؛ دانایی‌فرد؛ زکیانی (۱۳۹۲)؛ دانایی‌فرد، ابراهیمی‌بلوط‌بازه (۱۳۸۸) و مطابقت و همسویی دارد [۲۱، ۱۸، ۳].

این محققان در مطالعات خود به بررسی اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر روی موضوعاتی نظیر نوع‌دوستی، رضایت شغلی و بهره‌وری نیروی انسانی و مدیریت دانش پرداخته‌اند و در نتایج تحقیقات خود گزارش نموده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی بر مؤلفه‌های گوناگونی مانند رضایت شغلی و بهره‌وری نیروی انسانی و نوع‌دوستی و همچنین مؤلفه‌های مدیریت دانش تأثیر مثبتی داشته به نحوی که اگر عملکرد سازمانی به وسیله رفتار شهروندی سازمانی ارتقا نیابد، سطح رضایت شغلی نیز در بین کارکنان افزایش می‌یابد. می‌توان اذعان نمود که عوامل بسیاری وجود دارد که به طور مستقیم و یا غیرمستقیم بر روی رابطه بین مدیریت دانش و بهبود عملکرد سازمانی تأثیر دارند و البته این تأثیر نیز تعاملی بوده و متقابلاً مدیریت دانش نیز قادر است بر رفتار شهروندی سازمانی نیز تأثیرگذار باشد و یکی از مؤلفه‌هایی که بر بعد ذخیره مدیریت دانش تأثیرگذار است، رفتار شهروندی سازمانی است. در محیط‌های کاری در داخل سازمان‌ها، رفتار مناسب با همکاران به عنوان عامل اصلی بالقوه‌ای است که منجر به بهبود عملکرد سازمانی و رضایت آن‌ها می‌شود و می‌تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلندمدت باشد. وجود شرایط مناسب و مطبوع در محیط کار، افراد را در کنار هم نگه می‌دارد و آن‌ها را قادر می‌سازد که همدیگر اعتماد کنند تا در دستیابی به اهداف سازمانی موفق شوند. همکاری که به همکاران خود اعتماد دارند و احساس همبستگی عمیقی با آن‌ها دارند، نسبت به همکارانشان و کار آن‌ها ملاحظه و اهمیت بیشتری قائل هستند و به آن‌ها کمک می‌کنند تا وظایف خود را بهتر انجام دهند. علاوه بر این، اعتماد متقابل بین همکاران باعث می‌شود در بین آن‌ها احساس عدالت، توجه و حمایت، رضایت سازمانی در آن‌ها ایجاد شود و آنان مطمئن باشند که سازمان مربوطه در تعامل با آن‌ها فرصت‌طلبانه عمل نمی‌کند، همچنین در این شرایط افراد و کارکنان سازمان هم باور دارند که سازمان از آن‌ها مراقبت می‌کند و نسبت به مسائل آن‌ها حساس است. چنین کارمندی علاقه زیادی به مشارکت و قبول مسئولیت در زندگی کاری خود دارند، سبب می‌شود به طور جدی عملکرد سازمان و افراد در محیط کار بهبود یابد. این پرسنل قادرند بیش از حد مرسوم و فراتر از وظایف محول شده به آنان با رضایت کامل، کار کنند. علت چنین فعالیت‌هایی این است که همه افراد به یکدیگر ایمان دارند و دانش لازم و مورد نیاز را دریافت نموده‌اند و مدیران و سایر همکاران و دانش جدید را نیز پشتیبان خود دانسته و در واقع خود را از سازمان جدا نمی‌دانند چراکه در مدیریت دانش به صورت خودجوش و همگانی همکاری می‌کنند و بنابراین می‌توان به این نتیجه دست یافت که مؤلفه رفتار شایسته و مناسب شهروندی سازمانی از جایگاه و اهمیت ویژه‌ای در فرآیند کاری در داخل هر سازمانی برخوردار است و علاوه بر این که قادر است سایر متغیرها را تحت تأثیر قرار دهد، این ویژگی و توانایی را نیز دارد که بر مدیریت دانش در محیط‌های سازمانی و موقعیت‌های کاری نیز مؤثر واقع شود.

یافته‌های حاصل از این تحقیق هم نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی تأثیر زیادی در بهبود عملکرد سازمانی و رضایت کارکنان و نقش ویژه‌ای

خود قرار دهند و در نتیجه در چنین شرایطی گرایش به رفتار شهروندی سازمانی و بالا رفتن رضایت شغلی و بهبود عملکرد افزایش می‌یابد. زیرا مجموعه‌ای ویژه از رفتارهای کارکنان تأثیر قابل توجه بر موفقیت سازمان دارد، به ویژه رفتار داوطلبانه و اختیاری که کارکنان برای سازمان انجام می‌دهند. این رفتارها که همان رفتارهای شهروندی سازمانی هستند، رفتارهای کاری داوطلبانه‌ای می‌باشند که در مجموع عملکرد سازمانی بهبود می‌دهند.

بر این اساس پیشنهاد می‌شود، برای ایجاد، تشویق و نهادینه‌سازی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، تسهیم دانش بهتر و بهبود عملکرد سازمانی، مدیریت سازمان می‌بایست افزایش رضایت شغلی کارکنان را با پرداخت حقوق مکفی، ارتقای به موقع، شرایط کاری مناسب، سرپرستی حمایتی و ایجاد روابط انسانی مطلوب در سازمان در اولویت کاری خود قرار دهد.

مدیران می‌توانند به جای نظارت مستمر و کنترل مستقیم کارکنان و امر و نهی آن‌ها در احترام به حقوق دیگران و مدیریت دانش جدید و تشویق آن‌ها به مشارکت فعال در فرآیند سازمان، زمینه رضایت شغلی آن‌ها را به شیوه‌های مختلف فراهم نمایند. چراکه کارکنان راضی از شغل به سرپرستی مستبدانه نیازی نخواهند داشت. آن‌ها به موقع سر کار حاضر می‌شوند، دارای وجدان کاری بوده و از قوانین و مقررات حتی در مواقعی که کسی نظاره‌گر نیست، پیروی می‌کنند.

نکته قابل ذکر و مهم دیگر خود ماهیت شغل است که مدیران با چالشی ساختن شغل می‌توانند آن را به شغلی غیرتکراری، نیازمند خلاقیت و مستقل تبدیل کنند به صورتی که شغل از نظر کارمندان رضایت‌بخش، مفید و نشاط‌آور باشد. مدیران همواره باید به این نکته اساسی توجه کنند که امنیت شغلی موضوعی انکارناپذیر است و یکی از اصولی‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی است به همین علت همواره باید حامی کارمندان باشند تا این حس امنیت شغلی در آن‌ها پایدار باشد.

## منابع و ماخذ

- [۱] ابطی، سیدحسین (۱۳۸۶). «نگرشی آسیب‌شناسانه بر پروژه‌های مدیریت دانش در سازمان»، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش.
- [۲] احمدی، علی‌اکبر؛ ملک‌آورزمان، علیرضا؛ شیخ‌نر، مهدی (۱۳۹۵). «بررسی تأثیر اقدامات مدیریت دانش بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی)»، مجله مدیریت و توسعه و تحول.
- [۳] افخمی‌روحانی، حسین؛ رحمان‌سرشت، حسین؛ کوشازاده، سیدعلی (۱۳۹۱). «اثر رهبری هم‌نوا بر تعهد سازمانی از طریق نقش واسط اعتماد و تشریک دانش»، پژوهشنامه مدیریت تحول، سال چهارم، شماره ۷.
- [۴] ایکاف، راسل (۱۳۸۴). بازآفرینی سازمان طرحی برای سازمان در سده ۲۱، ترجمه: تقی ناصر شریعتی، اسماعیل مردانی‌گیوی، سیاوش مریدی، سازمان مدیریت صنعتی.
- [۵] بابائیان، علی؛ یوسفی، حسین (۱۳۹۳). «تأثیر به کارگیری مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی کارکنان ناجا»، فصلنامه مطالعات مدیریتی انتظامی، (۲۹) صص ۲۱۷-۱۳۶
- [۶] حنیفی، صبا (۱۳۹۵). تأثیر سبک رهبری دانش‌گرا بر نوآوری سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش (مورد مطالعه: مرکز تحقیقات و نوآوری گروه

در مدیریت دانش و تسهیم آن در بین افراد دارد، چراکه امروزه مدیریت سازمان‌ها و بانک‌ها بیش از پیش سعی در برانگیختن کارکنان و بالا بردن رضایت شغلی برای درگیر شدن در چنین رفتارهایی می‌کنند. این مسأله سبب می‌شود سازمان‌ها دارای کارمندانی باشند که به اهداف و ارزش‌های سازمانی خود متعهد هستند و به طور فراتر از حداقل انتظارات رسمی شغل خود تلاش می‌کنند. در تبیین بخش دیگری از نتایج پژوهش حاضر می‌توان اذعان نمود، مدیران به نقش رضایت شغلی را در مدیریت دانش و بهبود عملکرد سازمانی بیشتر باید توجه کنند، چراکه رضایت شغلی بالا باعث می‌شود کارکنان تمایل داشته باشند در سازمان بمانند. زیرا به سازمان تعلق خاطر پیدا می‌کند و با آن احراز هویت می‌کند. بنابراین سازمان‌ها برای نشان دادن حمایت خود به کارکنان و بهبود عملکرد سازمانی می‌توانند شرایط شغلی مناسبی برای آن‌ها فراهم کند با آن‌ها رفتاری عادلانه داشته باشد، در مدیریت دانش مشارکت دهند و طالب ایده‌های خلاق در جهت بهبود عملکرد سازمانی و دانش سازمانی، فرصت پیشرفت و موفقیت سازمان در زمینه رفتار شهروندی سازمانی تا کارکنان از حداکثر قابلیت‌ها و توانمندی‌های خود مورد استفاده قرار دهد. استفاده از دانش و تخصص افراد آگاه و انگیزه افراد برای تسهیم دانش خود در سازمان‌ها، یکی از مهمترین اولویت‌های دست‌اندرکاران مدیریت دانش در جامعه بانکی امروزی می‌باشد. در همین راستا استفاده از دانش و مهارت افراد متخصص در سازمان‌ها منجر به کاهش هزینه در تولید دانش شده و سازمان را قادر به حل مسائل و مشکلات خود و عملکرد سازمانی بهتر می‌نماید. در نتیجه توجه به این سرمایه‌ی گرانبها بر روند شکست یا کامیابی فعالیت‌های بانک تأثیر مستقیم دارد، لذا تلاش برای توسعه رضایت شغلی در کارکنان امر مهمی است که مدیران باید به آن توجه داشته باشند بدین منظور بانک پاسارگاد باید به دنبال آن باشد که با مدیریت اثربخش این منبع، بیشترین میزان ارزش‌آفرینی را ایجاد نماید. در مدل نهایی تحقیق دیده می‌شود، ضریب مسیر میان مدیریت دانش و عملکرد سازمان در حالت مستقیم (بدون دخالت متغیرهای میانجی) است. در حالی که اگر به مسیر مدیریت دانش ← رفتار شهروندی سازمانی ← رضایت شغلی ← عملکرد و مسیر مدیریت دانش ← عملکرد در مدل نگاه کنیم می‌بینیم که این رابطه به طور غیرمستقیم از طریق رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی تقویت شده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی می‌توانند اثر مثبت پیاده‌سازی مدیریت دانش و عملکرد سازمان را تا حد چشمگیری افزایش دهند.

## ۱-۸-۱-۱ پیشنهادت

مدیران می‌توانند با فراهم کردن امکاناتی جهت دسترس افراد به اطلاعات و یا افراد متخصص با دانش و مهارت بالا به منظور بهره‌گیری از متخصص و مهارت آن‌ها در زمینه اطلاعات کاری مورد نیاز آن‌ها، زمینه‌های لازم را در راستای ارتقای سطح علمی و رشد کارکنان خود فراهم کنند. کارکنان آموزش‌دیده می‌توانند فراتر از وظایفشان در سازمان عمل کرده و با حمایت مدیران، دانش و مهارت‌های فراگرفته را در اختیار سایر همکاران

رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران»، مجله پی‌اورد سلامت، دوره ۶، شماره ۲. [۲۲] محمدابازذری محمودآباد، علی؛ امیران‌زاده، مژگان (۱۳۹۵). «رابطه معنویت در کار و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان»، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال هفتم، شماره ۱، صص ۱۴۴-۱۱۹. [۲۳] مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۵). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، تهران: انتشارات ترمه، چاپ ششم. [۲۴] میردیکوندی، رحیم (۱۳۸۹). «شغل، رضایت شغلی و روش‌های ارزیابی آن»، فصلنامه معرفت. [۲۵] میرکمالی، سیدمحمد؛ کرمی، محمدرضا (۱۳۹۵). «بررسی رابطه بین ادراک سبک رهبری و اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان»، مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره ۲۴، صص ۲۲-۱۱. [۲۶] ناد، محمدعلی؛ مشفق، زهرا الزمان و میرلوحی، هاجرصادات (۱۳۹۶). «تبیین نقش تعدیل‌کنندگی دلبستگی به تغییر در روابط ساختاری رهبری اخلاقی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی مدیران»، نوآوری‌های مدیریت آموزشی، سال سیزدهم، شماره یک، صص ۵۵-۳۹. [۲۷] واعظی، رضا؛ متولی‌حبیبی، مسلم (۱۳۸۵). «نگاهی دانش‌مدار به مدیریت دانش»، مجله مدیریت، شماره ۳۳۴-۳۳۱. [28] Anvari, R., Chikaji, A. I., Abu Mansor, N.N. (2015). **Relationships between Organizational Citizenship Behavior and Job Performance among Engineers**. Journal Teknologi (Sciences & Engineering), 77(13): 159- 164. [29] Bienstock, C.C., DeMoranville, C.W., Smith, R.K. (2003). **Organizational Citizenship Behavior and Service Quality**. Journal of Service Marketing, (4), 357-378. [30] Bolino, M.C., Turnley, W.H., Bloodgood, J.M. (2002). **Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations**. Academy of Management Review, 27(4), 505-522. [31] Conger, J., Kanungo, N. (1988). **The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice**. Academy of Management Review. [32] Davenport, T. (2006). **known Evils, Common Pitfalls of Knowledge Management**. CIO magazine, june 15. [33] Garg, N. (2017). **Workplace Spirituality and Organizational Performance in Indian Context: Mediating Effect of Organizational Commitment, Work Motivation and Employee Engagement**. South Asian Journal of Human Resources Management, 4(2): 191-211. [34] Huang, T.T., Stewart, R.A., Chen, L. (2010). **The Moderating Effect of Knowledge Sharing on the Relationship between Manufacturing Activities and Business Performance**. Journal of Knowledge Management Research and Practice, 8: 285-306. [35] Islam, T. (2014). **Exploring the Relationship between POS, OLC, Job Satisfaction and OCB**. 4th World Conference on Psychology, Counseling and Guidance, 164-169 [36] Parlby, D. Taylor, R. (2002), **The Power of Knowledge: A Business Guide to Knowledge Management**. Retrieved from <http://www.kpmgconsulting.com>. [37] Quinn, R.E., Spreitzer, G.M. (1997). **The Road to Empowerment: Seven Questions Every Leader should Consider**. Journal of Organizational Dynamic, autumn, 37- 49. [38] SalemiLangeroodi, I., Bahrami, H., Rezaei kelidbari, H. (2014). **The Effect of the Knowledge Management and Intellectual Capital on Organizational Performance in State Banks of Rasht**. International Journal of Management and Humanity Sciences 3, (10), 3223-3233.

خودروسازی (سایپا)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته MBA گرایش استراتژیک، دانشگاه غیردولتی- غیرانتفاعی خاتم. [۷] خاکی، غلامرضا (۱۳۷۹). روش تحقیق در مدیریت، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، مرکز انتشارات علمی. [۸] خانفالهی، احمدعلی؛ قلی‌پور، آرین؛ دانایی‌فرد، حسن (۱۳۹۷). «ساخت و اعتبارسنجی مدل مدیریت عملکرد منابع انسانی همراستا با اهداف سازمانی»، پژوهش‌های مدیریت عمومی. [۹] خنیفر، حسین و همکاران (۱۳۹۰). «رابطه بین آموزش‌های ضمن خدمت و اثربخشی کارکنان (در شرکت نفت اهواز)»، دوفصلنامه مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی، دوره ۴، شماره ۶، صص ۱۱۴-۹۵. [۱۰] دربان‌آستانه، علیرضا؛ قدیری‌معصوم، مجتبی؛ فیروزی، محمدعلی (۱۳۹۱). «بررسی ارتباط بین عملکرد سازمانی و مهارت‌های کارآفرینی مدیران محلی روستایی»، پژوهش‌های روستایی، سال سوم، شماره یکم، صص ۵۹-۲۷. [۱۱] رضایی، روح‌ا...؛ صلاحی‌مقدم، نفیسه؛ شعبانعلی‌فمی، حسین (۱۳۹۱). «بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز»، پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، ۷(۴)، ۷۷-۹۱. [۱۲] زین‌آبادی، حسن‌رضا؛ بهرنگی، محمدرضا، نوبه‌ابراهیم، عبدالرحیم؛ فرزاد، ولی‌اله (۱۳۸۷). «رفتار شهروندی سازمانی معلمان تحلیلی بر ماهیت، روش‌شناسی پژوهش، پیشایندها و پسایندها»، نوآوری‌های آموزشی، دوره ۷. [۱۳] سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه (۱۳۹۸). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: آگه. [۱۴] صفرزاده، حسین؛ تدین، اعظم؛ حرمحمدی، مریم (۱۳۸۹). «بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی مراکز بهداشتی و درمانی شمال فارس)»، نشریه طلوع بهداشت. [۱۵] طهماسبی، رضا؛ قلی‌پور، آرین، ضیایی، محمدصادق؛ قالیباف‌اصل، حسن (۱۳۹۴). «مدیریت استعداد: یک نظریه داده‌بنیان»، مدیریت دولتی، دوره ۷، شماره ۱، صص ۱۳۳-۱۵۱. [۱۶] عبدلی‌سفیددشتی، احسان‌پور، فتاحی ولیالایی (۱۳۹۴). «مدیریت دانش جهت تحقق استقرار عملکرد کیفی در سایه TQM»، کنفرانس بین‌المللی مدیریت و علوم اجتماعی. [۱۷] عطارفر، علی؛ امیری، زینب؛ کاظمی، علی؛ امیری، یداله (۱۳۹۲). «تأثیر رهبری معنوی اسلامی بر عملکرد سازمانی»، مدیریت اسلامی، سال ۲۱، شماره ۱، صص ۲۳۹-۲۱۹. [۱۸] فانی، علی‌اصغر؛ دانایی‌فرد، حسن؛ زکیانی، شعله (۱۳۹۲). «بررسی تقویت رابطه رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی به واسطه شخصیت سالم سازمانی»، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۷، شماره ۱. [۱۹] قربانی‌زاده، وجه‌اله؛ خالقی‌نیا، شیرین (۱۳۸۸). «نقش انتقال دانش ضمنی در توانمندسازی کارکنان»، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال اول، شماره ۲، صص ۸۵-۱۰۵. [۲۰] کشاورزی، علی‌حسین؛ صفری، سعید؛ حمیدی‌راد، جواد (۱۳۹۴). «بررسی تأثیر تسهیم دانش بر یادگیری، نوآوری و عملکرد سازمانی»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۲۲، صص ۱۲۸-۱۰۳. [۲۱] مایل‌افشار، مهناز؛ رجب‌زاده، علی؛ معمارپور، مهدی (۱۳۹۱). «بررسی ارتباط بین