

بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با تأکید بر نقش میانجی تعهد سازمانی و مسئولیت پذیری اجتماعی (مطالعه موردی: بانک پاسارگاد در شهر تهران)

مهری مقامی دولت آباد^{۱*}، جلیل لاجوردی^۲

۱- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی- بیمه، دانشگاه غیردولتی- غیرانتفاعی خاتم

۲- استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، ایران

چکیده

مقاله حاضر با هدف بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش تعهد سازمانی و مسئولیت پذیری اجتماعی 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 ۳۵۰۰ نفر از کارکنان بانک پاسارگاد بود که با استفاده از جدول مورگان و روش نمونه گیری تصادفی خوشه‌ای ۳۵۳ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای با ۲۸ گویه بوده که برای مدیریت دانش ۸ گویه، عملکرد سازمانی شش گویه، تعهد سازمانی پنج گویه و مسئولیت پذیری اجتماعی هشت 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. یافته‌های تحقیق نشان داد که مدیریت دانش تأثیری به اندازه ۸۳۴٪ بر روی

عملکرد سازمانی، مدیریت دانش تأثیری به اندازه ۶۲۸٪ بر روی تعهد سازمانی، تعهد سازمانی تأثیری به اندازه ۷۵۹٪ بر روی مسئولیت پذیری اجتماعی، مسئولیت پذیری اجتماعی تأثیری به اندازه ۵۲۳٪ و تعهد سازمانی تأثیری به اندازه ۵۹۱٪ بر عملکرد سازمانی بوده است. از دیگر یافته‌های تحقیق این است که فرایند مدیریت دانش از طریق نقش میانجی تعهد سازمانی و مسئولیت پذیری اجتماعی بر عملکرد سازمانی کارکنان تأثیری مثبت و معنادار دارد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، عملکرد سازمان، تعهد سازمانی، مسئولیت پذیری اجتماعی.

مقدمه و بیان مسأله

امروزه، انسان‌ها و سازمان‌ها در دنیای زندگی می‌کنند که به طور طبیعی دائماً در حال تغییر و تحول است و بزرگترین مسأله تحول و دگرگونی است. پذیرش تغییر در دنیای متحول کنونی از بزرگترین عوامل دوام و بقای سازمان است و تنها سازمان‌هایی می‌توانند موجودیت خود را حفظ نمایند که بتوانند خود را با آهنگ این تحولات اجتناب‌ناپذیر هماهنگ سازند. در دنیای رقابتی امروز سازمان‌های با قدرت دانش می‌توانند برتری‌های خود را در بلندمدت حفظ کنند. به نظر پیتز دراکر^۱، تنها مزیت رقابتی پایدار در آینده دانش خواهد بود. دانش تنها منبعی است که هر چه از آن بیشتر استفاده شود، خود نیز افزایش می‌یابد و موجب بهره‌وری بالا در نیروی انسانی می‌شود. با مطالعه ادبیات مربوط به مدیریت دانش و پی بردن به نتایج مثبت آن در سازمان که موجب مدیریت فرآیندهای خلق، ذخیره، نگهداری و به اشتراک گذاردن دانش است. این پژوهش می‌کوشد تا اولاً نقش و جایگاه مدیریت دانش در بانک و اثر آن بر عملکرد سازمان را مورد بررسی قرار داده و ثانیاً به بررسی اثر میانجی متغیرهایی همچون تعهد سازمانی و مسئولیت پذیری اجتماعی در این رابطه پردازد. لذا ابتدا به تشریح بیان مسأله و ضرورت و اهمیت آن در صنعت بانکداری خواهیم پرداخت. سپس فرضیه‌ها و روش آزمون آن‌ها بیان خواهد شد. در نهایت به تعریف واژگان کلیدی (متغیرها تحقیق) و ساختار کلی تحقیق می‌پردازیم. 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 است. 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. 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 (داونپورت^۱، ۱۹۹۷). 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 (کوهن و لونیتال^۲، ۱۹۹۰). مدیریت دانش موجب می‌شود که سازمان بتواند ارزش جدید محیطی را درک کند، آن را کسب کند و در فرایندها و محصولات نهایی مورد استفاده قرار دهد (کوهن و لونیتال، ۱۹۹۰). مدیریت دانش به طور مثبت بر 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 تأثیر می‌گذارد. برجسته کردن نقش مدیریت منابع انسانی در این رابطه و نیاز به تراز شیوه‌های منابع انسانی بر استراتژی‌های سازمان تأثیر می‌گذارد (فتاحی و همکاران، ۱۳۹۴). مسأله و مشکل اصلی در بانک پاسارگاد این است که امروزه در شرایطی که امکان ارائه انبوه خدمات ناشی از توسعه شتابان فناوری و حضور رقبای متعدد در صنعت بانکداری زمینه فزونی عرضه نسبت به تقاضا را فراهم کرده است؛ برای بانک پاسارگاد چاره‌ای جز بهبود عملکرد سازمانی باقی نمانده است. مدیران بانک پاسارگاد نه از سر دلسوزی و ارزش‌مداری بلکه از روی ناچاری و به عنوان یک استراتژی برای افزایش درآمد و سود به بهبود عملکرد سازمانی روی آورده‌اند. با توجه به مطالب عنوان شده پرواضح است که موضوع مدیریت دانش و تعهد سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارکنان از جمله مؤلفه‌های اصلی اثرگذار بر عملکرد بانک‌ها هستند. بنابر اظهارنظر بسیاری از صاحب‌نظران عرصه اقتصاد و مدیریت، دنیای کسب و کار امروز مبتنی بر دانش و کارکنان دانشی است که از آن‌ها به عنوان ارزشمندترین سرمایه‌های سازمان یاد می‌شود. لذا قطعاً بهره‌گیری از کارکردهای مدیریت دانش می‌تواند منجر به خلق مزیت رقابتی پایدار برای سازمان گردد. البته لازم است این

1 Davenport

2 Cohen & Lontall

کارکنان نسبت به سازمان و جامعه خود مسئول و دارای احساس تعلق و تعهد حرفه‌ای به گروه خود و دیگران باشند. چراکه بدون وجود انگیزه‌های درونی در کارکنان و احساس مسئولیت در مقابل جامعه و دیگران هر گونه تلاش برای ارتقا، آموزش و توانمندسازی آنان در راستای دستیابی به اهداف سازمان، مثمر نخواهد بود. از این رو مسأله‌ای که در این پژوهش به آن پرداخت می‌شود این است که آیا فرایند مدیریت دانش از طریق نقش میانجی تعهد سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر عملکرد سازمانی کارکنان بانک پاسارگاد شهر تهران تأثیر مثبت و معناداری دارد؟

اهداف پژوهش

هدف اصلی

هدف اصلی این تحقیق، بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با تأکید بر نقش تعهد سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی در شعب بانک پاسارگاد استان تهران می‌باشد.

اهداف فرعی

- بررسی تأثیر مدیریت دانش بر 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 تعهد سازمانی در رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمان در کارکنان بانک.
- بررسی نقش میانجی مسئولیت‌پذیری اجتماعی در رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمان در کارکنان بانک.

مبانی و چارچوب نظری پژوهش

مفهوم دانش و مدیریت دانش. در سال ۱۵۹۷، فرانسیس بیکن^۱ این گونه نوشت که «دانش قدرت است» بارکلی^۲ (۲۰۰۰)، این کلام فرانسیس بیکن در ادامه به مفهوم کاملتری تبدیل کرد. برخی تسهیم دانش را منبع قدرت دانسته و برخی نیز موضوع را تا بدان جا رساندند که اقدامات و تصمیمات مبتنی بر دانش را قدرت و کلید کسب مزیت رقابتی شناسایی کردند

1 Francis Bacon

2 Barclay

(هلاوی و دیگران^۱، ۲۰۰۴). دانش را می‌توان اطلاعات آمیخته به تجربه، زمینه و تفسیر دانست (چاول و پولینگ^۲، ۲۰۱۵). نوناکا^۳ (۱۹۹۴)، معتقد است یک باور صحیح مواجهه است (لیم^۴، ۲۰۱۱). (علوی و لیدنر^۵، ۱۹۹۹) معتقدند دانش یک باور شخصی مواجهه است که ظرفیت افراد برای انجام اقدام مؤثر را افزایش می‌دهد (گاسیک^۶، ۲۰۱۱). (ویگ^۷، ۱۹۹۴) نیز دانش را باورها، دیدگاه‌ها و مفاهیم، قضاوت‌ها و انتظارات، متدولوژی‌ها و دانستن چگونگی‌ها تعریف می‌کند (لیم، ۲۰۱۱). تقسیم‌بندی دانش به دو بخش آشکار یا صریح و نهان یا ضمنی را می‌توان به فیلسوف پولانی^۸ (۱۹۵۸) نسبت داد. هر چند کاربرد این نوع طبقه‌بندی در کسب و کار و مدیریت دانش به نظریه‌پردازی شاخص ژاپنی نوناکا، (۲۰۰۰) قابل انتساب است. واژه‌ی مدیریت دانش گاهی اوقات مسئله‌ساز است؛ همان گونه که توافق عمومی اندکی در تعریف آن وجود دارد. با توجه به وسعت دیدگاه‌ها، نظرات و ایده‌های مطرح شده راجع به مدیریت دانش، دسته‌بندی‌های گوناگونی از مدیریت دانش معرفی شده است و در هر قسمت افراد گوناگونی ساختارهایی را شناسایی و پیشنهاد کرده‌اند که در جدول (۱) به آن‌ها اشاره می‌گردد.

جدول (۱) تعاریف مدیریت دانش

پژوهشگر	تعریف مدیریت دانش
پالری و تیلور ^۹ (۲۰۰۰)	مدیریت دانش پشتیبان نوآوری، ایجاد ایده‌های جدید و بهره‌برداری از قدرت تفکر سازمان است. یکی از دارایی‌های سازمانی که در اختیار پرسنل سازمان بوده و شامل دانش کاربردی، توانایی‌های کاربردی سطح بالا و درکی از سیستم‌ها است.
پریز ^{۱۰} (۱۹۹۹)	مدیریت دانش عبارت است از گردآوری قابلیت‌های عقلانی و تجربیات افراد یک سازمان و ایجاد قابلیت‌های بازایی برای آن‌ها به عنوان یک سرمایه سازمانی.

1 Holloway et al.

2 Chavel & Poling

3 Nunaka

4 Lim

5 Alavi & Linder

6 Gasick

7 Whig

8 Polanyi

9 Parlbly & Taylor

10 Perez

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 (ابطحی، ۱۳۸۶).

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 محیط‌هایی بیرونی و کاربرد فناوری‌های بیرونی از سازمان می‌پردازد (لیک و شاما^۱، ۲۰۱۴).
- 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^۲ بدین صورت تعریف می‌شود «وسیله‌ای که از طریق آن دانش تجربیات گذشته و رخدادهایی که بر فعالیت‌های سازمان کنونی تأثیر می‌گذارد، ذخیره می‌گردند» (لیک و شاما، ۲۰۱۴).
- 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 (هاستد و آرنزن^۳، ۲۰۱۳).
- ۴- کاربرد دانش، دانش به خودی خود ارزشمند نیست آن زمان ارزشمند خواهد بود که به کار گرفته شود (لیک و شاما، ۲۰۱۴).

مفهوم تعهد سازمانی

عدم احساس تعلق کارکنان به سازمان و عدم دقت کافی برای انجام وظایف از معضلات بزرگ دستگاه‌های اجرایی است. ترک خدمت، غیبت، تأخیر، عدم مشارکت و درگیری فعال نیروی کار و سطح پایین عملکرد نیروی انسانی از بارزترین نمونه‌های این معضلات به شمار

1 Lick & Shama

2 Organizational Memory

3 Hasted & Arendzen

می‌روند که با تأثیر نامطلوب خود بین نیروی انسانی و سازمان‌ها فاصله ایجاد می‌کنند، برای رفع این مشکل، ارتقاء تعهد از بهترین راه‌هاست.

جدول (۲): تعاریف تعهد سازمانی

پژوهشگر	تعریف تعهد سازمانی
حقیقی و دیگران (۱۳۸۹)	تعهد سازمانی را نوعی نگرش می‌دانند که میزان علاقه و دلبستگی و وفاداری کارکنان نسبت به سازمان و تمایل آنان به ماندن در سازمان را نشان می‌دهد.
لالیان‌پور (۱۳۸۸)	تعهد سازمانی نوعی وابستگی عاطفی به سازمان است به گونه‌ای که کارکنان به شدت متعهد، هویت خود را از سازمان می‌گیرند، در سازمان مشارکت دارند و از عضویت در سازمان لذت می‌برند.
آلن و می‌یر ^۱ (۱۹۹۳)	تعهد سازمانی یک ارتباط روانی بین کارمند و سازمان است که احتمال خروج داوطلبانه وی از سازمان را کاهش می‌دهد.

ابعاد تعهد سازمانی

- ۱- تعهد عاطفی، آلن و می‌یر تعهد عاطفی را بیانگر پیوستگی عاطفی کارمند و تعیین هویت وی با ارزش‌ها و اهداف سازمان و میزان درگیری وی با سازمان داشته‌اند.
- ۲- تعهد مستمر، فعالیت‌های مستمر به حفظ عضویت در سازمان اشاره دارد.
- ۳- تعهد هنجاری، عبارت است از احساس مسئولیت، دین و احساس تعهد اخلاقی در برابر سازمان.

انواع تعهد سازمانی

تعهد نسبت به مشتریان یا ارباب رجوع، تعهد نسبت به سازمان، تعهد نسبت به خود، تعهد نسبت به افراد و گروه کاری، تعهد نسبت به کار.

مفهوم عملکرد سازمانی

عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین، عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف ترین تعریف عملکرد توسط (نیلی و همکاران 2002) ارائه شده است: فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی

اقدامات گذشته. مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء. تقسیم می‌شود 1: کارایی که توصیف کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درون دادها برای تولید برون دادهای معین، 2: اثربخشی که توصیف کننده درجه نیل به اهداف سازمانی است. عملکرد سازمانی، به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آن‌ها اطلاق می‌شود. در تعریفی دیگر، عملکرد سازمانی عبارت است از دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آن‌ها و انجام مسئولیت‌هایی که سازمان به عهده دارد (حقیقی و همکاران، ۱۹۸۹).

این اهداف معمولاً در قالب مناسبت (درجه انطباق برون دادها با نیازهای مشتریان)، در دسترس بودن (جنبه‌هایی نظیر فراوانی، ارائه میان گروه‌های اولویت دار و فاصله فیزیکی)، و کیفیت (درجه تحقق استانداردهای مورد نیاز) تبیین می‌شوند (دالری و ورثینگتون 1996). مولین (۲۰۰۲) در تعریف خود از سنجش عملکرد بر چگونگی مدیریت و ارزش آفرینی به شرح زیر تأکید دارد: ارزشیابی چگونگی مدیریت سازمان‌ها و ارزش آفرینی آنها برای مشتریان و دیگر ذی نفعان. همان طور که پاستور (۲۰۱۱) تأکید می‌کند، تعریف مولین از غنای بیشتری برخوردار است، زیرا واژه ارزشیابی هم کیفیت و هم کمیّت را پوشش می‌دهد. در ضمن، همان طور که نیلی (۲۰۰۵) نیز اشاره می‌کند، ارزش آفرینی برای ذی نفعان در موفقیت سازمان نقش کلیدی دارد. بی شک، مدیران نیاز دارند بدانند ذی نفعان کلیدی سازمان آنها را چگونه ادراک می‌کنند و تصریح این امر در تعریف عملکرد، سازمان‌ها را به سنجش ادراک ذی نفعان ترغیب می‌کند. سنجش عملکرد، عنوانی است که بیشتر مورد بحث قرار می‌گیرد، اما کم تر تعریف می‌شود (نیلی و همکاران، ۱۹۹۶) نظام‌های سنجش عملکرد به عنوان ابزاری برای پایش و اعمال نظارت طراحی شده اند. به زعم ناگو و همکاران ۱۹۹۸ سنجش عملکرد، عبارت است از فرایند حصول اطمینان از اینکه یک سازمان راهبردهایی را دنبال کند که به تحقق اهداف منجر می‌شود. اگرچه اندازه گیری عملکرد در بخش دولتی نسبتاً جدید است، اما تحقیقات قابل توجهی در خصوص عملکرد از اواخر دهه ۱۹۷۰ در قالب واژگانی چون اندازه گیری عملکرد، شاخص‌های عملکرد، ارزیابی عملکرد و تأمین سازمان‌های بخش دولتی در مقایسه با کیفیت تولید شده است (هالووی (1999)، سنجش عملکرد را یک وظیفه پیچیده، مشکل، چالش برانگیز و مهم می‌داند. سطح عملکرد یک سازمان تابعی است از کارایی و اثربخشی عملیات سازمانی، بنابراین، سنجش عملکرد، عبارت است از فرایند تعیین

کمیت کارایی و اثربخشی یک سازمان بی شک، سنجش عملکرد، یک هدف نیست، اما ابزاری است.

برای سنجش عملکرد سازمان ابتدا به بررسی اهداف و مقاصد سازمان پردازیم و پس از میزان دستیابی به اهداف، اولویت‌ها را مشخص کنیم. درعین حال نیز باید بررسی کنیم از چه طریقی به این اهداف دست پیدا کرده ایم. آیا در این راه منابع زیادی را به هدر داده ایم؟ آیا از رویه‌های مناسب و بدیعی استفاده کرده ایم. از دو بخش فوق می‌توانیم تحت عنوان مفاهیم کارایی و اثربخشی یاد کنیم. به اعتقاد ایکاف (1386) عملکرد هر سازمان از همین دو بعد تشکیل شده است کارایی همه 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 مشخص کننده 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 درنهایت برای نمایش تحت عنوان یک امتیاز به عدد تبدیل شده و کمی شوند. پس می‌توان عنوان داشت: اندازه گیری عملکرد، فرایند کمی سازی کارایی و اثربخشی است (نیشی و همکاران، ۲۰۰۸).

جدول (۳): تعاریف عملکرد سازمانی

تعریف عملکرد سازمانی	پژوهشگر
یک سلسله اقدامات رسمی، برای بررسی عملکرد کارکنان در فاصله زمانی معین است و شامل تمامی رفتارهای فرد در ارتباط با کارکرد او در آن دوره زمانی می‌شود	علوی (۱۳۸۷)
هرگونه اقدامی که به گردآوری، نظارت، مشارکت، اراده و کاربرد اطلاعات موجود در مورد کارکنان با هدف افزایش کارایی آن‌ها می‌انجامد.	رنдал و همکاران ^۱ (۱۹۷۴)
نشان‌دهنده میزان دستیابی سازمان به اهداف بازاری ^۳ و مالی می‌باشد.	هانگک ^۲ (۲۰۰۱)

1 Randall et al.

2Zhang

3 Market oriented goals

مفهوم مسئولیت پذیری اجتماعی

بر اساس نظر گاف، مک کلاسی و میل (۱۹۵۲)، فرد مسئول در قبال اجتماع، دارای احساس تعهد به گروه خود و دیگران است، قابل اتکا است و احساس اعتماد را به دیگران هدیه می‌کند. نهایت اینکه موضوع مسئولیت پذیری اجتماعی، به عنوان گونه‌ای از مسئولیت یاد می‌شود که دلیل مبنایی به دوش کشیدن رنج را در قبال انجام دادن اعمال اجتماعی و تأثیر گذاری مستقیم بر تعهد سازمانی را توجیه می‌کند (وایز، ۲۰۰۵، به نقل از جوکار و همکاران ۱۳۹۳: ۵)، انسان به واسطه بر خورداری از نعمت اندیشه و قدرت‌های بیشتری برخوردار است. این قدرت‌ها، از پیشرفته بودن هیجانات، تا در اختیار داشتن زبان، ابزار اندیشیدن، را در بر می‌گیرد. در ارتباط با هموعان و اجتماع نیز، انسان دارای توانمندی‌های ویژه‌ای است که در دیگر موجودات در سطوح بسیار ابتدائی تر یافت می‌شود.

انسان، برای حفظ حیات خود، زندگی در گروه را برگزیده و با این انتخاب، مزیت‌ها و محدودیت‌های آن را نیز پذیرفته است. در عین حال، زندگی گروهی به شکوفایی بعضی از ظرفیت‌های وجودی نوع بشر کمک کرده است. برای انسان‌های خردمند نیز می‌توان اوصافی منصور شد. ویژگی‌های همچون پذیرش خود و دیگران، روابط میان فردی عمیق، احساس تعهد نسبت به آرمان‌های خود و دیگران، تحمل و پذیرش دیگران و از همه مهمتر علاقه اجتماعی را می‌توان برخی از این اوصاف دانست. علاقه و پذیرش دیگران و از همه مهمتر علاقه اجتماعی را می‌توان برخی از این اوصاف دانست. علاوه بر این، یکی از اساسی‌ترین نیازهای انسان نیاز به برقراری رابطه با دیگران و مسئول بودن در برابر سازمان و مردم و جامعه است (شولتز، ۲۰۰۵؛ جوکار و همکاران، ۱۳۹۳: ۴). مسئولیت پذیری اجتماعی دیدگاهی تجاری است که اخلاق، کارکنان، جامعه و محیط را محترم می‌شمارد و راهبردی کامل است که توانایی بهبود موقعیت رقابتی سازمان را دارد (میتال و همکاران، ۲۰۰۸) مسئولیت پذیری اجتماعی، رویکرد فعالانه سازمان در برابر مسائل اجتماعی است. در یک تعریف جامع، مسئولیت پذیری اجتماعی عبارت است از موقعیت و فعالیتهای یک سازمان، همراه با احترام به وظایف و الزامهای اجتماعی ادراک شده (برون و داسین، ۱۹۹۷) این مفهوم، شامل مدیریت ذی نفعان کلیدی و مشارکت در مسائل اجتماعی است (مورالیت و همکاران، ۲۰۱۲).

مسئولیت پذیری اجتماعی، روشی است که سازمان از طریق آن، ملاحظه‌های اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی را با ارزشها، فرهنگ، راهبردها، ساختار و فرایندهای خود یکپارچه

می‌کند (صنوبر و حیدریان، ۱۳۹۰). به عبارت دیگر، سازمان از این طریق، ساختار، راهبرد و فرایندهای پاسخگو را توسعه می‌دهد و بدین ترتیب خلق ارزش میکند و به توسعه جامعه کمک میکند. این توسعه محصول، تعامل سازمان و جامعه است. نقطه آغاز این تعامل، مسئولیت پذیری سازمان نسبت به هنجارهای اجتماعی است؛ بنابراین، سازمانها نقش مهمی در رشد و توسعه جوامع دارند. اگرچه نمی‌توان تأثیر مثبت CSR بر عملکرد را انکار کرد، نکته قابل تأمل این است که مطابق رویکرد سیستمی، مأموریت اصلی سازمانها توسعه جامعه است و سودآوری سازمانها راهی برای تحقق بهتر نمادهای این مسئولیت اجتماعی، یعنی بهبود کیفیت زندگی ذی نفعان و به طور کلی جامعه به شمار میرود (ایکاف، ۱۳۸۹: ۴۴). از اینرو سازمانها از طریق سودآوری، زمینه مسئولیت پذیری اجتماعی بیشتر را فراهم می‌کنند. به عبارت دیگر مسئولیت پذیری اجتماعی، خود یک هدف است. مسئولیت اجتماعی، تعهد تصمیم گیران برای اقدامهایی است که علاوه بر تأمین منافع خودشان، شرایط رفاه سازمان و جامعه را نیز فراهم آورد (صنوبر و حیدریان، ۱۳۹۰). سازمانها باید با اختصاص منابع مالی کافی در بهبود رفاه اجتماعی مورد قبول اکثریت جامعه بکوشند. بنابراین مسئولیت پذیری اجتماعی از دو دسته عامل تأثیر می‌پذیرد: قابلیت‌های درونی سازمان و عوامل ساختاری صنعت. رویکرد عوامل درونسازمان، نگاهی از درون به بیرون دارد و بر سودآوری و کسب مزیت رقابتی تمرکز می‌کند. در این رویکرد، با تکیه بر دیدگاه مبتنی بر منابع، محیط داخلی، محرک اصلی مزیت رقابتی است. از این دیدگاه، CSR به وسیله منابع و قابلیت‌های درون سازمانی تبیین می‌شوند (ورنرفلت، ۱۹۸۴؛ بارنی، ۱۹۹۱؛ پتراف، ۱۹۹۳). رویکرد عوامل سطح صنعت، براساس دیدگاه سازمان صنعتی و تئوری نهادی تشریح می‌شود؛ از دیدگاه تئوری سازمان صنعتی (روملت، ۱۹۹۱) و تئوری نهادی، ویژگی‌های صنعتی که سازمان در آن فعالیت میکند، تأثیر شایان توجهی بر مسئولیت پذیری اجتماعی آن سازمان دارد. این تأثیر، ناشی از فشارهای ذی نفعان خاص آن صنعت است. تقاضای اقتصادی و تقاضای اجتماعی ذی نفعان مشترک، شکل سازمانی مطلوب را مشخص میکند. به طور کلی، راهبرد یک سازمان به وسیله اعضای صنعت و ساختار بازار مشترک تعیین می‌شود. از طرف دیگر، سازمانهای موجود در یک صنعت، به شباهت تمایل دارند؛ به دلیل اینکه این سازمانها از تأثیرهای مشترکی سهم می‌برند و از فشارهای نهادی اجباری، هنجاری و اجتماعی محیط تأثیر می‌پذیرند (دیمجیو و پاول، ۱۹۸۳)، نیروهای محیطی، نهادی و بازار بر CSR تأثیر می‌گذارند. این نیروها، بافت صنعت را شکل

می‌دهند (مورالیت و همکاران، ۲۰۱۲) در نتیجه، بخش مهمی از تغییرپذیری CSR از طریق عوامل سطح صنعت قابل تبیین است.

روش پژوهش

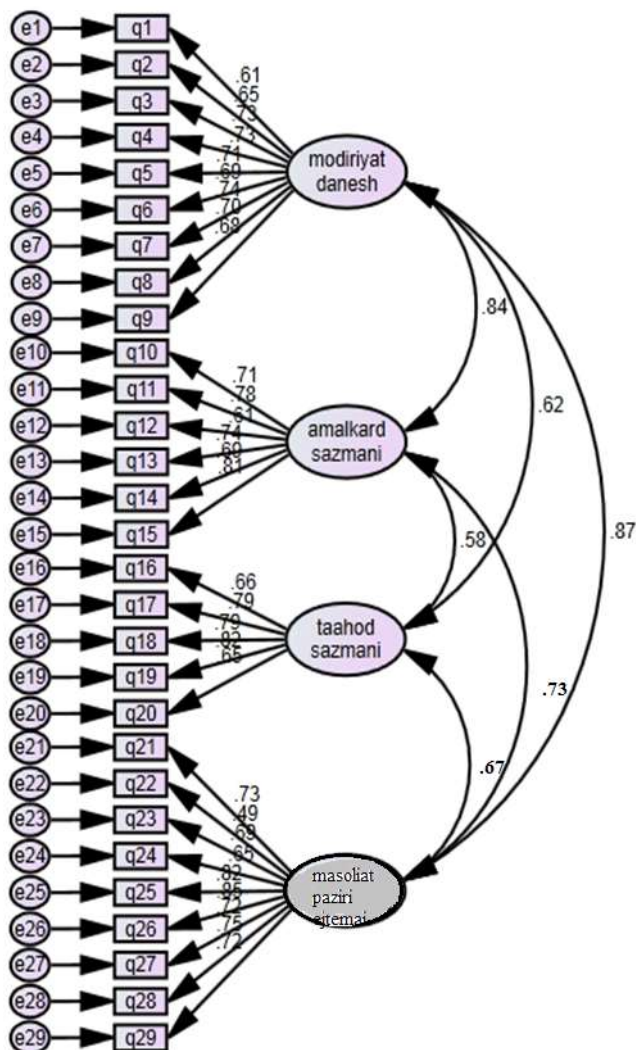
مقاله حاضر براساس روش گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی-پیمایشی و از نوع مقطعی به شمار می‌رود. به این دلیل که به توصیف منظم و نظام‌دار وضعیت فعلی می‌پردازد و ارتباط بین متغیرها را بررسی می‌نماید و همچنین به توزیع ویژگی‌های یک جامعه می‌پردازد. پارامترهای جامعه بررسی می‌شوند و با انتخاب نمونه‌ای که معرف جامعه است به بررسی 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. روایی پرسشنامه، از نظر ظاهری متناسب و از نظر محتوایی طبق آزمون CVI و CVR ۳۰ از کارشناسان متخصص در زمینه محتوای آزمون مورد تأیید قرار گرفت و پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب پایایی بالای ۰/۷ است. برای تجزیه تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار آموس^۱ استفاده شده است.

تحلیل داده‌ها و یافته‌ها نرمال بودن توزیع داده‌ها

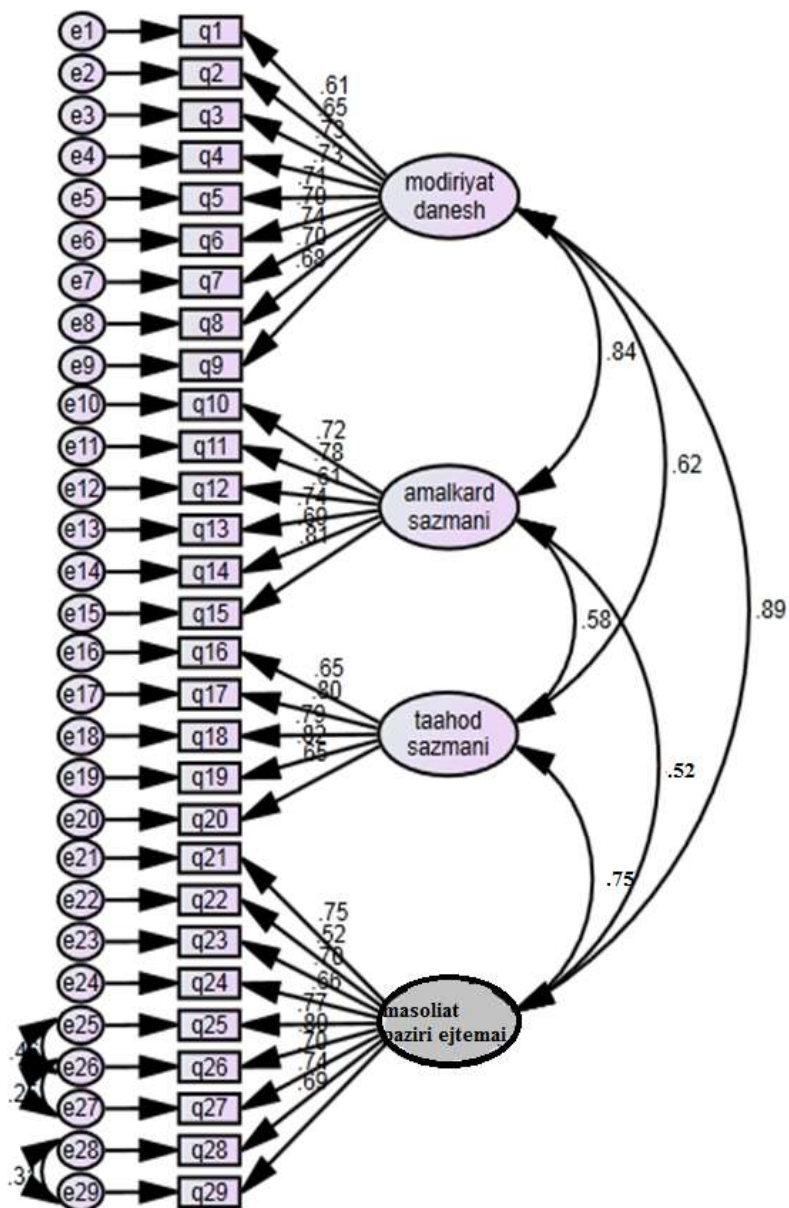
جدول (۱۲) چولگی و کشیدگی

سؤالات	چولگی	کشیدگی
۱	-۰/۳۲۶	-۰/۰۱۹
۲	-۰/۲۳۰	۰/۲۵۹
۳	-۰/۲۶۵	-۰/۲۳۳
۴	-۰/۱۱۸	-۰/۷۳۶
۵	-۰/۴۹۴	۰/۱۳۱
۶	-۰/۳۵۶	-۰/۰۱۷
۷	-۰/۴۶۳	-۰/۳۳۵
۸	-۰/۳۶۲	-۰/۱۲۵
۹	-۰/۴۶۶	۰/۰۸۸
۱۰	-۰/۱۰۱	-۰/۴۹۳
۱۱	-۰/۰۱۵	-۰/۷۱۶
۱۲	-۰/۴۸۷	-۰/۲۵۸
۱۳	-۰/۱۶۰	-۰/۷۲۰
۱۴	-۰/۵۶۶	۰/۲۷۱
۱۵	-۰/۳۰۳	-۰/۲۲۷
۱۶	-۰/۸۲۵	۰/۳۳۲
۱۷	-۱/۰۹۱	۰/۴۵۰
۱۸	-۰/۷۲۸	۰/۱۱۷
۱۹	۰/۱۱۷	-۰/۳۹۸
۲۰	-۰/۷۹۲	-۰/۱۱۲
۲۱	-۰/۳۳۷	-۰/۱۱۹
۲۲	-۰/۲۳۳	۰/۷۵۹
۲۳	-۰/۵۶۵	-۰/۱۳۳
۲۴	-۰/۱۵۸	-۰/۵۴۶
۲۵	-۰/۳۱۴	۰/۳۳۱

۲۶	-۰/۴۵۶	-۰/۲۱۷
۲۷	-۰/۷۶۳	-۰/۳۰۵
۲۸	-۰/۳۶۴	-۰/۳۲۵
۲۹	-۰/۴۰۶	۰/۱۸۸



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



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

جدول (۵): حروف اختصاری

معادل فارسی	حروف اختصاری
مدیریت دانش	KM
عملکرد سازمانی	AO
تعهد سازمانی	CO
مسئولیت پذیری اجتماعی	CSR

شاخص‌های برازش مدل اصلاح شده

جدول (۶): شاخص‌های نیکویی برازش مدل اصلاح شده

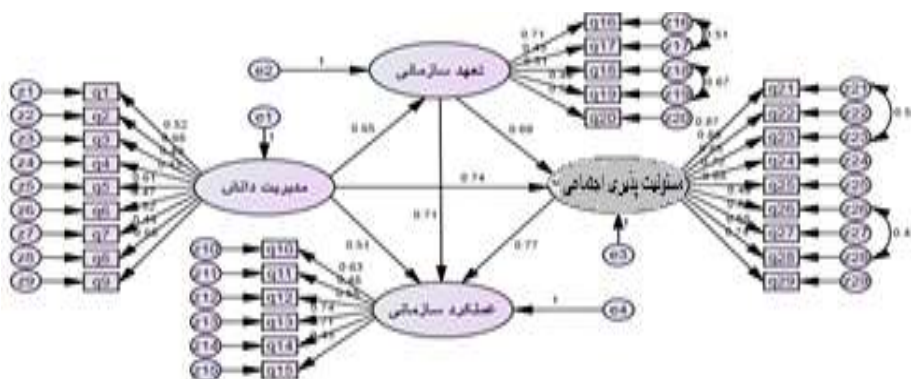
شاخص‌های بر ارزش	حد مجاز	مقدار به دست آمده
CMIN/df	< ۳	۲/۰۶۶
RMSEA	< .۰۸	۰/۰۶۴
PNFI	> ۰/۰۵	۰/۶۵۳
GFI	> .۸	۰/۸۰۵
AGFI	> .۸	۰/۸۴۵
NFI	> .۹	۰/۹۱
RFI	> .۹	۰/۹۶
IFI	> .۹	۰/۹۵
TLF	> .۹	۰/۹۰
CFI	> .۹	۰/۹۰

طبق جدول (۱۲) تمامی شاخص‌های برازش حد مجاز را رعایت کرده‌اند که نشان‌دهنده‌ی این است که مدل از نظر برازش در وضعیت بسیار مناسبی قرار دارد، بنابراین می‌توان به سمت تخمین مدل ساختاری حرکت کرد.

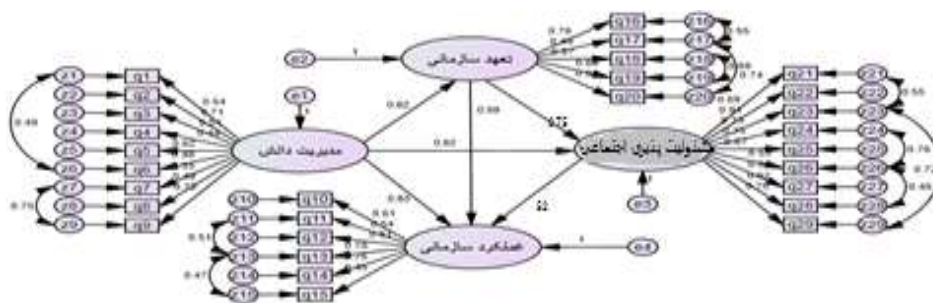
بررسی روایی سازه و پایایی ترکیبی

جدول (۷) بررسی روایی سازه و پایایی ترکیبی

متغیرها	CR	AVE	MSV	ASV	KM	AO	COMMITMENT
KM	۰/۹۲۲	۰/۵۳۴	۰/۲۰۷	۰/۱۲۰	۰/۷۴۲		
AO	۰/۷۰۸	۰/۵۶۲	۰/۱۲۲	۰/۰۷۸	۰/۴۰۸	۰/۷۴۳	
COMMITMENT	۰/۸۶۲	۰/۶۰۵	۰/۲۴۵	۰/۱۰۹	۰/۵۲۱	۰/۷۴۶	۰/۷۶۴



شکل (۳): مدل اندازه گیری اصلاح شده در حالت تخمین ضرایب غیراستاندارد



شکل (۳): مدل اندازه گیری اصلاح شده در حالت تخمین ضرایب استاندارد

جدول (۱۴) مدل اندازه‌گیری اصلاح شده در حالت تخمین ضرایب استاندارد

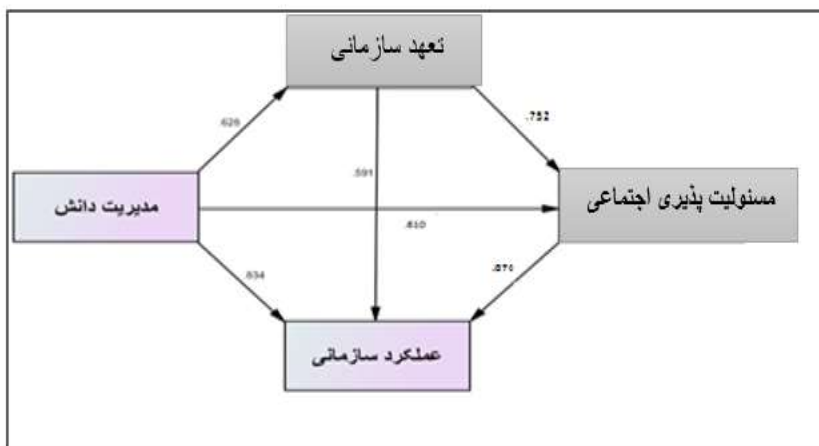
نتیجه آزمون	ضریب مسیر	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه	آماره T
تایید	۰.۸۳	عملکرد سازمان	مدیریت دانش	اصلی	۱۳.۷۱
تایید	۰.۶۲	تعهد سازمانی	مدیریت دانش	فرعی ۱	۱۵.۰۶
تایید	۰.۶۱	مسئولیت پذیری اجتماعی	مدیریت دانش	فرعی ۲	۱۰.۸۱
تایید	۰.۷۵	مسئولیت پذیری اجتماعی	تعهد سازمانی	فرعی ۳	۸.۷۴
تایید	۰.۵۲	عملکرد شرکت	مسئولیت پذیری اجتماعی	فرعی ۴	۱۳.۷۱
تایید	۰.۵۹	عملکرد شرکت	تعهد سازمانی	فرعی ۵	۶.۷۷
نتیجه آزمون	ضریب مسیر	وابسته	میانجی	مستقل	
تایید	۰.۵۲، ۰.۶۱	عملکرد سازمان	مسئولیت پذیری اجتماعی	مدیریت دانش	
تایید	۰.۵۹ و ۰.۶۲	عملکرد سازمان	تعهد سازمانی	مدیریت دانش	

آزمون فرضیات

جدول (۱۵): آزمون فرضیات در حالت تخمین ضرایب استاندارد

فرضیات	ضریب مسیر
مدیریت دانش ← عملکرد سازمان	0.83
مدیریت دانش ← تعهد سازمانی	0.62
مدیریت دانش ← مسئولیت پذیری اجتماعی	10.6
تعهد سازمانی - عملکرد سازمانی	0.59
تعهد سازمانی ← مسئولیت پذیری اجتماعی	۰.۷۵
مسئولیت پذیری اجتماعی ← عملکرد سازمان	۰.۵۲
مدیریت دانش ← مسئولیت پذیری اجتماعی ← عملکرد سازمان	۰.۵۲، 10.6
مدیریت دانش ← تعهد سازمانی ← عملکرد سازمان	۰.۵۹ و 0.62

از براینده اطلاعات جداول بالا چنین استنباط می‌شود که بیشترین تأثیر را متغیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی داشته است و کمترین تأثیر را متغیر تعهد سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک پاسارگاد در شهر تهران داشته است؛ هستند. پس از انجام تحلیل‌های آماری ضرایب همبستگی بین متغیرها در مدل مفهومی به صورت شکل (۴) به دست می‌آید.



شکل (۴): مدل مفهومی به همراه ضرایب رگرسیونی

با توجه به شکل (۴) و جدول (۱۵) تمام فرضیات تأیید شد و ضرایب همبستگی بین متغیرها نشان‌دهنده است که مدیریت دانش بیشترین تأثیر را بر روی عملکرد سازمانی و به میزان ۰/۸۳ بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد و متغیر تعهد سازمانی کمترین تأثیر را به میزان ۰/۵۹ بر عملکرد سازمانی دارد.

نتیجه‌گیری

در رابطه با فرضیه اصلی، نتایج آماری نشان‌دهنده‌ی رابطه‌ی مثبت و مستقیم بین مدیریت دانش با عملکرد سازمانی است به مقدار ۰/۸۳ که با نتایج پژوهش‌ها و مطالعات انجام شده توسط حقیقت منفرد و همکاران (۱۳۸۹)، خسروی‌زاده و همکاران (۱۳۸۷)، افجه و اسماعیل‌زاده (۱۳۸۸)، (چویی و لی^۱، ۲۰۰۳)، ویو و چن^۲ (۲۰۱۶)، یانگ و هانگ^۳ (۲۰۱۴)، چانگ و چانگ^۴ (۲۰۱۱)، آجیرپونگیان و همکاران^۱ (۲۰۱۰)، هانس و همکاران^۲ (۱۹۹۹)، پایتون و

1 Choi & Lee

2 Vio & Chen

3 Yang & Hang

4 Chang & Chang

سینگ‌تای^۳ (۲۰۱۴)، آراگون و مارین^۴ (۲۰۱۵) همخوانی و همپوشانی دارد. در میان فرضیه‌ها بالاترین ضریب اثرگذاری را به خود اختصاص داده است. این یافته‌ها بار دیگر بر اهمیت بسزای مدیریت دانش به عنوان یک ابزار استراتژیک در راستای دستیابی به اهداف عملکردی در سازمان صحنه می‌گذارد، نشان می‌دهد که مدیریت دانش یک استراتژی به منظور کسب مزیت‌های رقابتی سازمان‌ها و به طور کلی باعث تبدیل شدن به یک سازمان یادگیرنده در محیط پویا و به شدت تغییرپذیر است (مسعودی‌اصل و همکاران، ۱۳۹۱). با ورود فناوری‌هایی همچون اینترنت، گوشی‌های هوشمند و شبکه‌های اجتماعی و از آن مهمتر توسعه فرهنگ و سبک زندگی جدید در شهروندان که مبتنی بر استفاده از این رسانه‌های نوظهور است، فرصت‌ها و چالش‌های بسیاری برای تمامی صنایع از جمله صنعت بانکداری ایجاد کرده است. یکی از مهمترین کارکردهای مدیریت دانش استفاده از فناوری‌های نوین ارتباطی در راستای اهداف سازمان است که می‌تواند شامل اهداف ترویج و اطلاع‌رسانی، تحقیقات بازاریابی و رفتار مصرف‌کنندگان و حتی برندینگ در دنیای مجازی باشد. از سوی دیگر مدیریت دانش کارکرد دیگری نیز دارد که به ارتقای سطح دانش داخلی سازمان مربوط می‌شود. جذب، آموزش، توانمندسازی و ارتقای کارکنان دانشی امروزه دیگر نه تنها یک حرکت نمایشی برای جلب توجه نیست بلکه یک الزام استراتژیک برای تمامی سازمان‌هاست.

یافته‌های حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که بهبود عملکرد سازمانی (بالا رفتن قابلیت‌های عملیاتی، قابلیت‌های سود آوری،.....) باید براساس رویکرد دانش‌محور مدیریت دانش باشد که شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری و کنترل که نوعی نگاه مدیریتی به عملکرد سازمانی می‌باشد، است.

بدین ترتیب می‌توان چنین نتیجه گرفت که مدیران و کارکنان می‌توانند به منظور تسریع در رسیدن به اهداف سازمان و حفظ بقا و کسب مزیت رقابتی بیشتر، عملکرد سازمانی خود را با مدیریت دانش سازمان هماهنگ سازند و نظام ارزیابی عملکرد مبتنی بر دانش سازمانی را طراحی و پیاده‌سازی کنند زیرا مدیریت دانش فرایند منفعلانه‌ای نیست بلکه مجموعه‌ای از مشخصه‌های طرح سازمانی و فرایندهایی است که به طور هماهنگ با فعالیت‌های سازمانی مرتبط هستند. می‌توان اظهار داشت که مدیریت دانش می‌تواند با یکپارچه‌سازی سرمایه‌های

1 Ajirpurpongpan et al.

2 Hans et al.

3 Papiton & Singtai

4 Aragon & Marin

دانشی بانک‌ها در بخش‌های مختلف و تأثیرگذاری مستقیم بر مفاهیمی مانند مشتری‌مداری، یادگیری سازمانی، اعتلای فرهنگ سازمانی، رهبری و تصمیم‌گیری هوشمندانه، بازطراحی فرایندها، تولید دانش جدید و تبدیل دانش ضمنی به صریح و توجه دانش افراد و نخبگان، زمینه ارتقای صحیح فعالیت‌ها و رسیدن به اهداف موردنظر را به همراه داشته باشد. موارد فوق از جمله کارکردهای کلیدی مدیریت دانش هستند که بانک‌ها برای رسیدن به اهداف خود به شدت نیازمند آن‌ها می‌باشند. بدیهی است بانک‌ها بدون داشتن راهبرد مشخصی در استفاده از مدیریت دانش نمی‌توانند بهره‌ای از این کارکردها داشته باشند و می‌بایست در این خصوص سیاست‌های راهبردی تدوین گردد. مدیریت این عملکرد مبتنی بر دانش باعث می‌شود که بانک به بهبود تصمیم‌گیری، انعطاف‌پذیری بیشتر، افزایش سود، کاهش بار کاری، افزایش بهره‌وری، ایجاد فرصت‌های جدید کسب و کار، کاهش هزینه و بهبود انگیزه کارکنان دست یابد. در رابطه با فرضیه اول فرعی، نتایج آماری نشان‌دهنده‌ی رابطه‌ی مثبت و مستقیم بین مدیریت دانش با تعهد سازمانی به مقدار ۰/۶۲ که با نتایج پژوهش‌ها و مطالعات آیات (۱۳۹۱)، یوسفی و همکاران (۱۳۸۹)، نحری (۱۳۸۹)، بیدختی و صالح‌پور (۱۳۸۶)، وظیفه‌دوست و همکاران (۱۳۹۳)، قرنجیک و ایری (۱۳۹۱)، کازیو و اوزیلهان^۱ (۲۰۱۴)، زانینی و میگگلز^۲ (۲۰۱۳)، گولد و همکاران^۳ (۲۰۰۱) همخوانی دارد. صاحب‌نظران مدیریت مدت‌هاست به نقش محوری تعهد در کیفیت عملکرد کاری افراد در سازمان پی برده‌اند. بدون وجود عامل تعهد، زندگی کاری اعضای سازمان از سر اجبار و با انگیزه پایین دنبال خواهد شد و این در نهایت عملکرد کلی سازمان را نیز دچار افت و آسیب خواهد نمود. لذا می‌توان چنین نتیجه گرفت که کارکنان و مدیران متعهد به سازمان در زمره دارایی‌های استراتژیک هر سازمان هستند و مدیریت دانش تشویق کارکنان در جهت تسهیم دانش (به اشتراک گذاشتن دانش) و ایده‌ها به منظور افزایش ارزش افزوده محصولات است (چسا^۴، ۱۹۹۷). بنابراین چشم‌انداز مدیریت دانش «درون سازمان» است. حال با تأیید شدن این فرضیه مدیریت دانش به پرورش و حفظ اعضای متعهد در سازمان کمک می‌کند. عملکرد اجتماعی سازمان، به وسیلهٔ ویژگی‌های داخلی آن تبیین می‌شود؛ زیرا مسئولیت‌پذیری اجتماعی، یک دارایی راهبردی است که محدودیت‌هایی را در برابر تقلید از قابلیت‌های رقابتی شرکت ایجاد می‌کند (مورالیت و همکاران، ۲۰۱۲) این نتایج

1 Kazuo & Ozilhan

2 Zanini & Miggles

3 Gold et al.

4 Chesa

با یافته‌های پژوهش‌های پیشین مطابقت دارد. صنوبر و حیدریان (1390) دریافتند که سلامت محیط اقتصادی، بالابودن رقابت، سیستم و صنعت با سازماندهی مناسب، اندازه صنعت، قوانین صنعت، عملکرد مالی و اقتصادی مؤسسه، ویژگی‌های شخصیتی مدیر و کارکنان سازمان، رابطه ای معنادار با مسئولیت پذیری اجتماعی بانک دارند. پژوهش حاضر، رویکردی نوین به مسئولیت پذیری اجتماعی را ارائه می‌دهد. پژوهش‌های بسیاری به بررسی رابطه بین مسئولیت پذیری اجتماعی و عملکرد سازمان پرداخته اند، اما می‌توان گفت، با وجود تعهد هر چه بیشتر کارکنان و مسئولین به بانک مسئولیت پذیری محقق می‌شود. مدیریت دانش می‌تواند گستره‌ای از ویژگی‌های عملکرد سازمانی را با قادر ساختن شرکت به عملکرد هوشمندانه‌تر بهبود ببخشد، اما این به تنهایی کافی نیست، چراکه مدیریت دانش برای آن که قابل استفاده باشد، نیازمند به کارکنانی متعهد به سازمان و حرفه‌شان می‌باشد که فرآیند مدیریت دانش را با جان و دل بپذیرند و آن را اجرا کنند (نحریر، ۱۳۸۹). در مطالعه ادبیات تحقیقاتی مرتبط در رابطه بین مدیریت دانش و تعهد سازمانی بو مسئولیت پذیری اجتماعی بیشتر بر این نکته تأکید شده است که ورود بالای کارکنان دانشی در سازمان به معنی به دست آوردن هر دو دانش ضمنی و عینی سازمان می‌باشد که به عنوان مزیت رقابتی بالقوه سازمان شناخته می‌شود. در نتیجه یافته‌های حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که توجه به مدیریت دانش از سوی مدیران موجب افزایش تعهد کارکنان به سازمان می‌شود، به این صورت کارکنان اگر به وظایف خود دانش لازم را داشته باشند، مسئولانه و دلسوزانه کار خواهند کرد در سازمان خود، متعهدتر برخورد خواهند کرد و در نتیجه افزایش خلاقیت و نوآوری کارکنان، افزایش ماندگاری کارکنان در سازمان، احساس رضایت، تعلق، وابستگی و دلبستگی کارکنان به سازمان، عملکرد شغلی مطلوب‌تر آن‌ها، افزایش مسئولیت پذیری درون سازمانی و اجتماعی و کاهش خروج کارکنان از سازمان، رفتار اجتماعی فعال، عدم غیبت از کار، نوع دوستی و کمک به همکاران و کاهش استرس شغلی خواهد شد که در نهایت موفقیت‌های مالی بانک و افزایش اثربخشی و بهره‌وری بانک را در پی دارد. این نتایج موجب تعالی و کسب اهداف سازمانی شده و جامعه را از منفعت سازمان و تلاش کارکنان بهره‌مند می‌نماید. هدف اصلی آنها باید توسعه جامعه باشد و داشتن سازمان‌های مسئولیت پذیر، راهی برای داشتن جامعه ای توسعه یافته است. سازمان شهروند، شهروند، بیانگر مسئولیت پذیری کامل سازمان در برابر تقاضاهای اجباری، هنجاری و تقلیدی است.

بر اساس نظریات، یک فرد متعهد (حداقل دارای تعهد عاطفی) صرفاً حضور فیزیکی در سازمان نداشته بلکه در راستای منافع سازمان تلاش می‌کند. نتایج حاصل از این فرضیه نشان می‌دهد که مدیران بانک پاسارگاد باید توجه بیشتری به تعهد سازمانی منابع انسانی خود داشته باشند زیرا کمترین تأثیر بر روی عملکرد سازمانی را در این تحقیق تعهد سازمانی دارد. ارزشمندترین سرمایه سازمان، سرمایه انسانی آن است و توجه به این سرمایه گرانبها بر روند شکست یا ناکامی سازمان‌ها تأثیر مستقیم دارد. لذا تلاش برای توسعه تعهد در کارکنان، امر مهمی است که مدیران بانک باید به آن توجه داشته باشند. افراد متعهدتر، به ارزش‌ها و اهداف سازمان پایبندتر بوده و فعالانه‌تر در سازمان نقش آفرینی خواهند کرد و کمتر به ترک سازمان و یافتن فرصت‌های شغلی جدید اقدام می‌کنند. یافته‌های حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت دانش می‌تواند گستره‌ای از ویژگی‌های عملکرد سازمانی را با قادر ساختن شرکت به عملکرد هوشمندانه‌تر بهبود ببخشد، اما این به تنهایی کافی نیست، چراکه مدیریت دانش برای آن که قابل استفاده باشد، نیازمند به کارکنانی متعهد به سازمان و حرفه‌شان است که فرآیند مدیریت دانش را با جان و دل بپذیرند و آن را اجرا کنند. نیروی انسانی بهترین منبع دانش است که می‌تواند دانش جدید خلق کند و آن را مدیریت کند و مولد ثروت و ارزش، بهبود عملکرد سازمان خود باشد. در نتیجه توجه به این سرمایه گران بها بر روند شکست یا کامیابی فعالیت‌های بانک تأثیر مستقیم دارد، لذا تلاش برای توسعه تعهد در کارکنان و افزایش دانش درون سازمان برای افزایش مسئولیت پذیری کارکنان امری مهم است که مدیران باید به آن توجه داشته باشند بدین منظور بانک پاسارگاد باید به دنبال آن باشد تا با ایده‌های مشارکت کارکنان در امور منجر به افزایش تعهد سازمانی مسئولیت پذیری اجتماعی می‌شود، همچنین نگاه برون سازمانی گسترش می‌یابد و نگاهی در راستای اهداف و استراتژی‌های سازمان پدیدار می‌شود و هنجارها و میثاق‌های اجتماعی را کارکنان دنبال می‌کنند. که با مدیریت اثربخش این منبع، بیشترین میزان ارزش آفرینی را ایجاد نماید. همان‌طور که 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 ← مسئولیت پذیری اجتماعی ← عملکرد و مسیر مدیریت دانش ← تعهد سازمانی ← عملکرد در مدل نگاه کنیم. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تعهد سازمانی می‌تواند اثر مثبت پیاده‌سازی مدیریت دانش بر عملکرد سازمان را تا حد چشمگیری افزایش دهند.

منابع

۱. آبارشی، احمد و حسینی، یعقوب (۱۳۹۱). کتاب مدل‌سازی معادلات ساختاری، نشر جامعه‌شناسان.
۲. احمدی، رضا، تیمورنژاد، کاوه (۱۳۹۵). بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی حوزه ستادی معاونت توسعه منابع انسانی شهرداری تهران، (۲۲)، ۱۰۱، ۱۱۴.
۳. احمدی، سیدعلی؛ مرادی، مرتضی و کمال‌آبادی، فرانک (۱۳۹۱). تأثیر رابطه بازی بر نگرش و رفتار کارکنان سازمان، «پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)»، (۴)، ۱۱۵-۱۳۵.
۴. اعرابی، سیدمحمد و موسوی، سعید (۱۳۸۸). الگوی استراتژیک مدیریت دانش برای ارتقای عملکرد پژوهشگاه‌ها، «پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی»، (۱)۱۵، ۱-۲۶.
۵. ایری، جعفر (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و تمایل کارکنان به تسهیم دانش سازمانی در بین کارکنان و اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد استان گلستان، کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد، واحد استان گلستان.
۶. باقرزاده، مریم (۱۳۸۹). بررسی یک مدل مفهومی مدیریت دانش و چگونگی پیاده‌سازی آن در سازمان مرکزی پیام نور تهران، کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی، دانشگاه پیام نور.
۷. بلیده؛ محسن (۱۳۹۴). استقرار سامانه مدیریت دانش به عنوان عاملی در افزایش اثربخشی کارکنان شهرداری‌های استان (مطالعه موردی: شهرداری چابهار)، کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد شیراز.
۸. بهمنی‌بهلولی، مجتبی؛ احمدی، عباداله (۱۳۹۰). رابطه مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی با تعهد سازمانی در اداره آموزش و پرورش ناحیه یک شهر شیراز، کارشناسی ارشد، پژوهشکده علوم، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، ۴۰-۵۹.
۹. پروست، گیلبرت؛ روب، استفن؛ رومهاردت، کای (۱۳۸۵). مدیریت دانش، ترجمه علی حسینی‌خواه، تهران: نشر یسطرون، چاپ سوم.
۱۰. توکلی، مطهره؛ حاجی کریمی؛ عباسعلی، دانشور (۱۳۹۵). بررسی و تبیین رابطه بین حمایت ادراک شده سازمانی، فرهنگ یادگیری سازمانی و تعهد سازمانی بر رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: بانک پارسیان در شهر تهران)، کتابخانه دانشگاه

غیرانتفاعی خاتم، ۱-۱۳۳.

۱۱. حاجی کریمی، عباسعلی؛ منصوریان، تالین (۱۳۹۱). «بررسی و تبیین نقش مدیریت دانش مشتری در بهبود عملکرد سازمانی» فصلنامه علمی- پژوهشی کاوش‌های مدیریت بازرگانی، سال چهارم (پاییز و زمستان ۱۳۹۱)، شماره ۸، ۹۲-۷۵.
۱۲. حافظ‌نیا، محمدرضا (۱۳۸۲). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی: تهران.
۱۳. حبیبی، آرش (۱۳۹۱). کتاب آموزش کاربردی لیزرل، ویراست دوم.
۱۴. حقیقی، محمدعلی؛ احمدی، ایمان؛ رامین‌مهر، حمید (۱۳۸۸). «بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان»، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۷(۲۰)، ۷۹-۱۰۱.
۱۵. حنیفی، صبا؛ حاجی کریمی، عباسعلی، دانشور (۱۳۹۵) تأثیر سبک رهبری دانش‌گرا بر نوآوری سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش (مورد مطالعه: مرکز تحقیقات و نوآوری گروه خودروسازی سایپا)، کتابخانه دانشگاه غیرانتفاعی خاتم، ۱-۶۷.
۱۶. حیدری‌نژاد، صدیقه؛ بهرامی، محمد؛ ازمشا، طاهره (۱۳۹۱). بررسی تأثیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر توانمندسازی دبیران تربیت بدنی، «پژوهش‌های کاربردی مدیریت و علوم زیستی در ورزش»، شماره ۲، ۸۱-۸۸.
۱۷. خاکی، غلامرضا (۱۳۸۸). روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه‌نویسی»، چاپ دوم، بازتاب.
۱۸. خواجه‌ی، زینب (۱۳۸۸). استقرار نظام مدیریت دانش و ارائه مدل کاربردی در شهرداری تهران، کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور.
۱۹. دانیالی‌ده‌حوض، محمود؛ علامه، محسن؛ منصوری، حسین (۱۳۹۲). بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی و تعیین اولویت آن‌ها در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه، مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت): زمستان ۱۳۹۲، ۷(۲۷)، ۴۳-۷۲.
۲۰. داوری، علی؛ رضازاده، آرش (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS، انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ اول.
۲۱. داونپورت، تامس و پروسکاک، لارنس (۱۳۷۹). مدیریت دانش، ترجمه حسین رحمان‌سرشت، نشر ساپکو تهران.
۲۲. دهقان‌نجم، منصور (۱۳۸۸). «مدیریت دانش و نقش آن در نوآوری سازمانی»، ماهنامه

- مهندسی خودرو و صنایع وابسته، سال اول، شماره ۱۰، ۵۲-۴۷.
۲۳. ربیعی، فاطمه؛ مؤیدی، سیدنورالدین؛ نادری، زهرا؛ علی‌آبادی‌فراهانی، کبری؛ شمسی، محسن (۱۳۹۱). «تأثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر کارآیی نیروی انسانی از دیدگاه کارشناسان ستادی دانشگاه»، فصلنامه راهبردهای آموزش، ۴(۲)، ۸۵-۸۹.
۲۴. رضایی، اکبر (۱۳۸۳). «ارزشیابی تأثیر دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بر عملکرد شغلی»، فصلنامه صنعت بیمه، ۱۹(۴)، ۸۱-۱۰۰.
۲۵. رضایی، روح‌ا...؛ صلاحی‌مقدم، نفیسه؛ شعبانعلی‌فمی، حسین (۱۳۹۳). «بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز»، پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، ۷(۴)، ۷۷-۹۱.
۲۶. رفعتی، حسن؛ حسنی، رضا (۱۳۸۷). «بررسی الگوی مدیریت دانش در یک مرکز تحقیقاتی نظامی»، مجله طب نظامی.
۲۷. رهنوردآهن، فرج‌ا... (۱۳۸۷). «عوامل مؤثر بر ارتقای عملکرد سازمان‌های بخش دولتی ایران»، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی مدیریت، ۸(۴)، ۳-۹۶.
۲۸. سام‌خانیان، محمدریغ (۱۳۸۴). برنامه‌ریزی آموزش منابع انسانی (مبانی و فرآیندها)، تهران: مهربرنا.
۲۹. سبزواری، محمد (۱۴۱۹). ارشادالذهان الی تفسیر القرآن، دارالتعارف للمطبوعات، بیروت، ۵۸۰.
۳۰. سرمدی، زهره (۱۳۷۶). کتاب روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، مؤسسه نشر آگه، نگرشی بر رفتار تسهیم دانش.
۳۱. سلیمانی‌زاده، رضا؛ خدایاری، فرانک (۱۳۹۵). تأثیر اقدامات مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی بانک سینا به واسطه دانش مشتری، ۵(۵) ۸۶-۱۵۰.
۳۲. سیدجوآین، سیدرضا (۱۳۷۳). مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۳۳. شریعتمداری، مهدی (۱۳۸۲). نظریه‌ها و الگوهای بازآموزی منابع انسانی در سازمان، انتشارات یکان، چاپ اول.
۳۴. شیمون، دولان و رندال، شولر (۱۳۸۰). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائبی، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ پنجم.
۳۵. صداقت، محمد؛ رحمانی، رضا؛ صباح، امید (۱۳۹۳). رابطه مدیریت دانش و عملکرد

- سازمانی در صنعت هتل داری (مطالعه موردی: هتل های ۴ و ۵ ستاره شهر تهران)، مدیریت نوین، شماره ۲۱، ۸۹-۱.
۳۶. عابدی، احیا و همکاران (۱۳۹۴). «بررسی ارتباط بین احساس شایستگی و مؤلفه های تعهد سازمانی معلمان تربیت بدنی»، پژوهشنامه ی مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، (۲۲)، ۴۹-۵۸.
۳۷. عزیزی، سعید (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان اداره امور مالیاتی استان قم)، پژوهشنامه مالیات، (۱۱)، ۱۷۳-۱۹۶.
۳۸. غفاری مقدم، رویا؛ ربیعی، علی (۱۳۸۹). بررسی رابطه بهبود مدیریت دانش بر بهبود عملکرد سازمانی در مرکز آموزشی- درمانی شهر زنجان، (۳)، ۸۱-۱۰۰.
۳۹. اصغری زاده، عزت اله؛ سعیدی نژاد، مجید (۱۳۹۰). عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی (مطالعه موردی: اعضای جهاددانشگاهی)، پاییز و زمستان ۱۳۹۰، ۳(۶)، ۱۰۵-۱۲۲.
40. A. Allen, R. S., Dawson, G., Wheatley, K. and White, C.S. (2008). Perceived diversity and Organizational Performance. *Employee Relations*, Vol.30, No.1, P. 20.
41. Benet, R and Gabriel, H.(1999). "Organizational Factors and Knowledge Management Withen Large Marketing Departments: An Empirical Study", *Knowledge management*, 3, 212-225.
42. Chan, I; Chau, PYK. 2005. Getting knowledge management right: Lessons from failure. *The International Knowledge Management*, 1 :40 -54.
43. Chena, H. H., Qiaoa, S. & Lee, A. (2014). The impacts of different R&D organizational structures on performance of firms: Perspective of absorptive capacity. *The Journal of High Technology Management Research*, 25(1), 83-95.
44. Cheng, J., Yeh, C., & Tu, C. (2008). Trust and knowledge sharing in green supply chains. *Supply Chain Management: An International Journal*, 13(4), 283-295.
45. Cohen, W. M. & Levintal, D. A. (1990). Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 128-52.
46. Davenport T. & Grover V. (2001). Knowledge management. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 3-4.
47. Laik, R., et al (2014). Integration of conservation agriculture with best management practices for improving system performance of the rice-wheat rotation in the Eastern Indo- Gangetic plains of INDIA. *Agriculture, Ecosystems & Environmnt* 195:68-82.
48. Lee, W. T., Hung, S. Y., & Chau, P. Y. (2011). Influence of knowledge management infrastructure on innovative business processes and market interrelationship performance: An empirical study of hospitals in Taiwan. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 19(2), pp 67-89.

49. Li, Y. -H., et al. (2009). Entrepreneurial orientation and firm performance: The role of Knowledge creation process. *Industrial marketing management*. 38 (4): 440-449.
50. Liao, Y.-S. (2011). the effect of human resource management control systems on the relationship between knowledge management strategy and firm performance. *International Journal of Manpower*, 32(5/6), 494-511.
51. Liao, Yao-Sheng (2011) "The effect of human resource management control systems on the relationship between knowledge management strategy and firm performance", *International Journal of Manpower*, Vol. 32 Iss: 5/6, pp.494 – 511.
52. Lim, C. W. (2011). Knowledge Management Practices, Organisational Learning Capability and Innovation Of Professional Development: An Empirical Study In Private Higher Education Institutions, USM.
53. Liu, Y., Combs, J. G., Ketchen, D. J., Ireland, R. D. (2007). the Value of Human Resource Management for Organizational Performance, *Business Horizons*. 50. 503-511.
54. Liu, Y., Combs, J. G., Ketchen, D. J., Ireland, R. D. (2007). the Value of Human Resource Management for Organizational Performance, *Business Horizons*. 50. 503-511.
55. Lopez-Nicolas, C; Merono-Cerdan, A2011. Strategic knowledge management, innovation and performance. *International Journal of Information Management*, 31: 502 –509.
56. Martocchio, J. J. (2016). Strategic Compensation: A Human Resource Management Approach, Student Value Edition. Prentice Hall.
57. Montes, F. J., Ruiz Moreno, A. & Garcia Morales, V. (2005). Influence of Support leadership and Teamwork Cohesion on Organizational learning, Innovation and Performance: An Empirical Examination. *Technovation*, 25(10), 1159-1172.
58. DiMaggio, P. J. & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48: 147-60.
59. El Ghoul, S., Guedhami, O., Kwok, C. C. & Mishra, D. R. (2011). Does corporate social responsibility affect the cost of capital? *Journal of Banking & Finance*, 35(9): 2388-2406.