

## نقش واسطه‌ای اعتماد شناختی و تعهد عاطفی بر رابطه رضایتمندی شغلی و قصد اشتراک گذاری دانش

مهناز مسعودی نفرشی\*

ارسلان ایرجی راد\*\*

### چکیده

اشتراک هدفمند دانش در سازمان‌ها به یادگیری سریع‌تر فردی منجر گشته، خلاقیت را توسعه می‌دهد و در نهایت به بهبود عملکرد فرد در سازمان می‌انجامد. هدف از این پژوهش، بررسی نقش واسطه‌ای اعتماد شناختی و تعهد عاطفی بر رابطه رضایتمندی شغلی و قصد اشتراک‌گذاری دانش بر کارکنان آموزش و پرورش منطقه ۳ تهران در سال ۱۳۹۵ بود. جامعه آماری ۲۰۰ تن از کارکنان سازمان آموزش و پرورش منطقه ۳ شهر تهران بودند و با استفاده از فرمول کوکران ۱۳۰ تن از آنان با روش تصادفی طبقه‌ای، انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه قصد اشتراک‌گذاری دانش چرجی (۲۰۰۱)، پرسشنامه رضایتمندی شغلی بلاستین (۲۰۰۸)، پرسشنامه تعهد عاطفی کیم، چوی، کوال و هان (۲۰۰۸) و سرانجام، پرسشنامه اعتماد بین (۲۰۰۹)، استفاده شده است. روایی (محتوی، همگرا و واگرا) و پایایی (بارعاملی، ضریب پایایی مرکب و ضریب آلفای کرونباخ) پرسشنامه‌ها حاکی از آن بودند که ابزارهای اندازه‌گیری پژوهش از روایی و پایایی مناسبی برخوردارند. نتایج تجزیه و تحلیل به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار SMART-PLS نشان داد که هر سه متغیر برون‌زای رضایتمندی شغلی، اعتماد شناختی و تعهد عاطفی، تأثیر مثبت و معناداری بر قصد اشتراک‌گذاری دانش دارند. علاوه بر این، هر دو متغیر تعهد عاطفی و اعتماد شناختی، اثر میانجی بر رابطه بین رضایتمندی شغلی و قصد اشتراک‌گذاری دانش ایفا می‌کنند؛ ضمن اینکه تعهد عاطفی در مقایسه با اعتماد شناختی، تأثیر بیشتری به‌عنوان متغیر میانجی بر قصد اشتراک‌گذاری دانش دارد.

واژه‌های کلیدی: اعتماد شناختی، تعهد عاطفی، رضایتمندی شغلی، قصد اشتراک‌گذاری دانش

\* دانش‌آموخته کارشناسی ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی، مؤسسه آموزش عالی غیردولتی-غیرانتفاعی سمگان، آمل، ایران  
\*\* استادیار مرکز آموزش عالی امام خمینی، سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی، کرج، ایران (نویسنده مسئول)

airajirad28@gmail.com

تاریخ دریافت: ۹۶/۱۲/۲۴

تاریخ پذیرش: ۹۷/۱۱/۱۵

## مقدمه

دانش یک منبع مهم سازمانی است که مزیت رقابتی پایداری در رقابت اقتصاد پویا فراهم می‌کند (وانگ و نو، ۲۰۱۰). اکثر سازمان‌های مدرن درک کرده‌اند که برای کسب ارزش افزوده از دارایی‌های دانشی باید آن‌ها را به جریان اندازند. در این راه مدیریت دانش<sup>۲</sup> به‌عنوان فعالیتی با هدف جذب، ذخیره‌سازی و تسهیم دانش<sup>۳</sup>، به روش‌های مختلف برای فرایندهای کسب‌وکار ضروری است (ماجووسکی و همکاران، ۲۰۱۱). به‌عنوان یکی از فعالیت‌های دانش‌محور، مدیریت دانش ابزاری بنیادی است که از طریق آن کارکنان می‌توانند به برنامه‌های دانش، نوآوری و درنهایت مزیت رقابتی سازمان کمک کنند (وانگ و نو، ۲۰۱۰). در این بین به اشتراک‌گذاری دانش به‌عنوان یکی از جنبه‌های اصلی مدیریت دانش توسط برخی از پژوهشگران موردتوجه قرار گرفته است (فولود، رولی و دلبرگ، ۲۰۱۳). به اشتراک‌گذاری دانش فرآیندی است که از طریق آن، افراد با به‌کارگیری و انتقال مؤثر دانش، در دستیابی به مزیت رقابتی به سازمان یاری می‌رسانند (سهرابی و دیگران ۱۳۸۸؛ ساعدی و یزدانی ۱۳۸۸). ازجمله متغیرهایی که رضایتمندی می‌تواند بر آن تأثیر داشته باشد، قصد اشتراک‌گذاری دانش بین کارکنان است (هاشیم و تان<sup>۶</sup>، ۲۰۱۵).

تسهیم دانش از مؤلفه‌های مهم و کلیدی مدیریت دانش محسوب می‌گردد و این امر می‌تواند موجب افزایش کارایی و رضایتمندی شغلی گردد. در زمانی که سازمان‌ها تسهیم دانش را به‌طور اثربخش و کارآمدی انجام ندهند، در معرض ریسک از دست دادن پول، وقت و توانایی قرار دارند (ابراهیم و هک هنگ، ۲۰۱۵).

محیط کار انسان به‌مثابه خانه دوم او است و چه‌بسا کسانی بیشتر ساعات شبانه‌روز خود را در محیط کار به سر می‌برند. بنابراین بدیهی است که محیط کار نیز می‌بایست همچون خانه برآورنده حداقل نیازهای روحی و روانی افراد باشد تا ضمن کسب درآمد و ارتقای سطح دانش و مهارت حرفه‌ای خود به خدمتی صادقانه و مؤثر بپردازند. لذا لازم است تصمیم‌گیران عوامل مؤثر بر رضایتمندی کارکنان را به ترتیب اولویت شناسایی نموده و برای افزایش میزان رضایتمندی در سازمان خود، راهکارهای عملی اتخاذ و اجرا

1. Wang, S., & Noe, R. A.  
2. knowledge management  
3. knowledge sharing  
4. Majewski, G., & Usoro, A.

5. Fullwood, R., Rowley, J., & Delbridge, J.  
6. Hashim, K. F., & Tan, F. B.  
7. Ibrahim & Heng

نمایند. این عوامل در هر سازمان بنا به مقتضیات آن سازمان و هدف‌هایی که دنبال می‌کند و ماهیت کار آن سازمان متفاوت است. عواملی مثل: درآمد، جایگاه اجتماعی، شرایط محیط (گل‌پرور و واثقی، ۱۳۹۰). زمانی که شخصی می‌گوید رضایت شغلی بالایی دارد یعنی شغلش را دوست دارد و ارزش زیادی برای کارش قائل است (مقیمی، ۱۳۸۰). رضایت شغلی در محیط کار باعث: نوآوری، خلاقیت در کار، افزایش خدمت‌رسانی، کاهش ترک خدمت کارکنان، افزایش سلامت روانی کارکنان و به دنبال آن افزایش سلامت جسمی کارکنان می‌شود. خشنودی شغلی، بخشی از خشنودی زندگی است؛ محیط کار اطراف بر احساسات انسان در کار اثر می‌گذارد. بر همین منوال چون شغل بخش عمده‌ای از زندگی است، پس خشنودی شغلی در خشنودی کلی انسان در زندگی نفوذ دارد (بورگنی، روسو و وچيونه<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). از متغیرهای دیگر مؤثر بر اشتراک‌گذاری دانش اعتماد و تعهد کارکنان است.

یکی از مسائل بحث‌برانگیز در بسیاری از سازمان‌ها بزرگ پس از گذراندن مراحل جذب و استخدام کارکنان و همچنین، هزینه‌های که در این فرایند متقبل و متحمل می‌شوند، تعهد و پایبندی کارکنان به سازمان است (ون دیک و ریکتا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). سازمان‌ها برای ایجاد فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش نیازمند آن هستند که جو اعتماد، همکاری و مشارکت را به وجود آورند اعتماد شناختی کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی به شمار می‌رود. سطح پایین اعتماد باعث می‌شود جریان اطلاعات و تسهیم دانش کند و بدگمانی را در بین کارکنان افزایش و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیمات، قابلیت اجرایی خود را از دست می‌دهد. از نظر «رابینز» ویژگی عمده تیم‌هایی که عملکرد عالی دارند، اعتماد متقابل اعضا به یکدیگر است.

ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد بین افراد و گروه‌ها به تسهیل فرایند تسهیم دانش کمک چشم‌گیری خواهد کرد، تمام روابط سازمانی بر مبنای اعتماد ایجاد می‌شود، خیلی مهم است که مدیر و کارکنان سازمان، اهمیت اعتماد، چگونگی ترویج و ارتقاء آن و نقش خودشان در ایجاد اعتماد را مورد توجه قرار دهند. در صورتی که یک سازمان از ارزش‌هایی چون عدالت و اعتماد برخوردار باشد اشتراک‌گذاری دانش در آن به راحتی انجام می‌پذیرد و برعکس در سازمانی که فرهنگ خلق و به اشتراک‌گذاری دانش وجود نداشته باشد فرآیند تغییر با دشواری‌هایی روبرو خواهد شد. در راستای اینکه بتوان قابلیت انتقال دانش

---

1. Borgogni, L., Russo, S., & Vecchione, M.

2. Van Dick, R., & Riketta, M.

بین افراد را بهبود بخشید، یک اقدام راهبردی این است که اعتماد را در بین افراد ایجاد کرد و ارتقاء داد. از عواملی که اعتمادسازی را در جریان تسهیم دانش به وجود می‌آورد، می‌توان به ایجاد فعالیت‌های تیمی و چرخش شغلی اشاره کرد (محمدی، سبحانی و محمدی، ۱۳۸۷).

تعهد عاطفی عبارت است از دلبستگی هیجانی کارمند نسبت به سازمان. در این نوع تعهد از نوع وابستگی عاطفی است که بر اساس آن فرد مستخدم هویت خویش را از سازمان گرفته و به آن احساس تعلق و وابستگی کرده و از ادامه عضویت در آن لذت می‌برد. همچنین تعهد عاطفی عامل مؤثری در رفتار سازمانی کارکنان و بازده سازمان‌هاست شخص دارای تعهد نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و خود را متعهد به حفظ و حراست از آن می‌بیند (ین، ۲۰۰۹).

تعهد عاطفی به درجه وابستگی عاطفی فرد به سازمان و اهداف آن اشاره دارد در واقع هر فردی که تعهد عاطفی بالایی دارد، در سازمان باقی می‌ماند، اهداف آن را می‌پذیرد و برای رسیدن به آن اهداف تلاش می‌کند (حاجی‌کریمی، طبرسا و رحیمی، ۱۳۸۷). از آنجایی که تعهد عاطفی و اعتماد سازمانی از جمله مؤلفه‌های تأثیرگذار و پل ارتباطی بین رضایتمندی شغلی و اشتراک‌گذاری دانش ایفا می‌نماید؛ بنابراین چنانچه مدیران بتوانند تعهد عاطفی یعنی دلبستگی به سازمان و اعتماد سازمانی را در سازمان افزایش دهند در نتیجه رضایتمندی شغلی افزایش پیدا کرده و این امر مبنی بر تسهیم دانش خصوصاً دانش نهان می‌شود.

امروزه دانش به‌عنوان سرمایه فکری، یکی از دارایی‌های با ارزش سازمان‌هاست و مدیریت صحیح آن باعث کسب مزیت رقابتی و درنهایت پیروزی در صحنه رقابت خواهد شد. طبق اجماع محققان این حوزه، یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش، امر تسهیم دانش است (وانگ و نو، ۲۰۱۰) و لذا انگیزش افراد برای به اشتراک‌گذاری دانشی که در سازمان کسب نموده‌اند یکی از مهم‌ترین اولویت‌های مدیران است (داو و کاسکالا، ۲۰۰۹). بررسی نتایج پژوهش‌های سال‌های اخیر در زمینه تسهیم دانش و فواید آن پرداخت. اشتراک هدفمند دانش در سازمان‌ها به یادگیری سریع‌تر فردی در سازمان منجر گشته، خلاقیت را توسعه می‌دهد و درنهایت به بهبود عملکرد فرد در سازمان می‌انجامد. از سوی دیگر در صورتی که فرآیند اشتراک‌گذاری دانش در سازمان

نهادینه نشود، مدیریت دانش اثربخش نخواهد بود و سازمان به تدریج قدرت رقابتی خود را از دست خواهد داد. بنابراین اشتراک‌گذاری دانش به امری حیاتی جهت موفقیت سازمان‌ها تبدیل گردیده است؛ از این‌رو، سازمان‌ها باید به دنبال تقویت فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش بوده و کارکنان خود را به این امر تشویق کنند (ساینزریال آرمبورا و ریورا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹). با این رویکرد و به‌منظور دسترسی به روابط موردنظر، مدل تحقیق برگرفته از تحقیق هاشیم و تان (۲۰۱۵) است. لذا، محقق در این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که آیا اعتماد شناختی<sup>۲</sup> و تعهد عاطفی<sup>۳</sup> در رابطه بین رضایت شغلی و قصد اشتراک‌گذاری دانش<sup>۴</sup> کارکنان می‌تواند نقش میانجی داشته باشد؟

### روش

این تحقیق، از نظر هدف تحقیق از نوع کاربردی است. و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات از نوع توصیفی و از شاخه توصیف تحلیلی و به‌طور مشخص همبستگی است. جامعه آماری ۲۰۰ تن از کارکنان سازمان آموزش و پرورش منطقه ۳ شهر تهران در سال ۱۳۹۵ می‌باشند و با استفاده از فرمول کوکران ۱۳۰ تن از آنان با روش تصادفی طبقه‌ای، انتخاب شدند. به‌منظور گردآوری داده‌ها از چهار پرسشنامه به شرح زیر استفاده شده است: الف) پرسشنامه اعتماد شناختی: به‌منظور سنجش اعتماد شناختی از پرسشنامه ین (۲۰۰۹) استفاده شده است که مشتمل بر پنج گویه با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از نمره ۱ تا ۵ بوده است.

ب) پرسشنامه تعهد عاطفی: به‌منظور سنجش تعهد عاطفی از پرسشنامه کیم، چوی، کوال و هان<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) استفاده شده است که مشتمل بر پنج گویه با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از نمره ۱ تا ۵ بوده است.

ج) پرسشنامه رضایت‌مندی شغلی: به‌منظور سنجش رضایت‌مندی شغلی از پرسشنامه بلاستین<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) استفاده شده است که مشتمل بر پنج گویه با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از نمره ۱ تا ۵ بوده است.

د) پرسشنامه قصد اشتراک‌گذاری دانش: به‌منظور سنجش قصد اشتراک‌گذاری دانش از پرسشنامه باتاچرجی<sup>۷</sup> (۲۰۰۱) استفاده شده است که مشتمل بر سه گویه با طیف پنج

1. Sa'enz, J., Aramburu, N. & Rivera, O.

2. cognitive trust

3. emotional commitment

4. the intention to share knowledge

5. Kim, J. W., Choi, J., Qualls, W., & Han, K.

6. Blustein, L.

7. Bhattacharjee, A.

گزینه‌ای لیکرت از نمره ۱ تا ۵ بوده است، برای آزمون مدل مفهومی پژوهش، از الگوریتم تحلیل مدل‌ها در نرم‌افزار SMART-PLS استفاده و تحلیل‌های لازم در سه بخش (۱) برازش مدل اندازه‌گیری، (۲) برازش مدل ساختاری و (۳) برازش کلی مدل انجام شد. در بخش برازش مدل اندازه‌گیری، برای تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری از سه نوع روایی ارزیابی تحت عنوان روایی محتوی، روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شد. روایی محتوی به وسیله اطمینان از سازگاری بین شاخص‌های اندازه‌گیری و ادبیات موجود ایجاد شده و این روایی توسط نظرسنجی از اساتید و صاحب‌نظران حاصل گشته است.

جدول ۱. روایی همگرا و پایایی ابزار اندازه‌گیری

متغیرهای پژوهش	ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	بارهای عاملی	ضریب پایایی مرکب (CR)	ضریب پایایی آلفای کرونباخ
قصد اشتراک‌گذاری دانش	۰/۷۱۸	---	۰/۸۸۴	۰/۸۰۲
KSI1	---	۰/۹۰۳	---	---
KSI2	---	۰/۸۰۱	---	---
KSI3	---	۰/۸۳۵	---	---
رضایتمندی	۰/۶۱۹	---	۰/۸۲۸	۰/۷۰۱
JS3	---	۰/۷۵۹	---	---
JS4	---	۰/۶۹۰	---	---
JS5	---	۰/۸۹۷	---	---
اعتماد شناختی	۰/۵۱۱	---	۰/۸۱۸	۰/۷۲۱
CT1	---	۰/۵۱۲	---	---
CT2	---	۰/۶۴۳	---	---
CT3	---	۰/۸۳۴	---	---
CT4	---	۰/۷۹۲	---	---
CT5	---	۰/۶۳۸	---	---
تعهد عاطفی	۰/۵۸۴	---	۰/۸۷۳	۰/۸۱۷
EC1	---	۰/۷۰۲	---	---
EC2	---	۰/۸۵۱	---	---
EC3	---	۰/۵۸۶	---	---
EC4	---	۰/۸۶۶	---	---
EC5	---	۰/۷۸۴	---	---

قصد اشتراک‌گذاری دانش (KS)، رضایتمندی (JS)، اعتماد شناختی (CT)، تعهد عاطفی (EC)

جدول ۲. ماتریس همبستگی و بررسی روایی واگرا

متغیرها	جذر AVE	(۱)	(۲)	(۳)	(۴)
قصد اشتراک‌گذاری دانش (۱)	۰/۸۴۷	۱			
رضایتمندی شغلی (۲)	۰/۷۸۶	۰/۷۶۶**	۱		
اعتماد شناختی (۳)	۰/۷۱۴	۰/۷۰۹**	۰/۵۰۴**	۱	
تعهد عاطفی (۴)	۰/۷۶۴	۰/۷۳۶**	۰/۴۸۷**	۰/۷۰۲**	۱

منبع: (یافته‌های پژوهش)  $p < ۰/۰۰۵$  \*  $p < ۰/۰۱$  \*\*

بر اساس مطالب عنوان‌شده و نتایج حاصله از خروجی‌های نرم‌افزار SMART-PLS، جداول ۱ و ۲، نشان‌دهنده آن است که ابزار اندازه‌گیری از روایی (محتوای، همگرا و واگرا) و پایایی (بارعاملی، ضریب پایایی مرکب و ضریب آلفای کرونباخ) مناسب برخوردارند.

برای تحلیل و سنجش مدل این پژوهش از تحلیل داده‌ها به وسیله مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. مدل‌یابی معادلات ساختاری، مدلی آماری برای بررسی روابط خطی بین متغیرهای مکنون (مشاهده نشده) و متغیرهای آشکار (مشاهده شده) است. به عبارت دیگر، مدل‌یابی معادلات ساختاری تکنیک آماری قدرتمندی است که مدل اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) و مدل ساختاری (رگرسیون یا تحلیل مسیر) را با یک آزمون آماری هم‌زمان ترکیب می‌کند. از طریق این فنون پژوهشگران می‌توانند ساختارهای فرضی (مدل‌ها) را رد یا انطباق آن‌ها را با داده‌ها تأیید کنند (اکبری، بهارستان و شائمی بزرگ، ۱۳۹۲). نرم‌افزار مورد استفاده در این پژوهش برای این تحلیل SMART-PLS است. این نرم‌افزار مدل‌های معادلات ساختاری را که دارای چندین متغیر بوده و اثرات مستقیم، غیرمستقیم و تعاملی را شامل می‌شود، مورد تحلیل قرار می‌دهد. همچنین، این نرم‌افزار برای آزمودن تأثیر تعدیل‌کنندگی، نرم‌افزار مناسبی است (باغزی و فورنل، ۱۹۸۲).

## یافته‌ها

مطابق با آنچه بیان شد، در جدول ۱ و ۲ نتایج پایایی و روایی ابزار سنجش به طور کامل آورده شده است. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی و بررسی ضرایب بارهای نشان می‌دهد که تمامی سؤالات به جز دو سؤال JS1 و JS2 (مربوط به متغیر پنهان رضایتمندی شغلی)، دارای بار عاملی مناسب هستند. ضمن اینکه نتیجه جدول بارگذاری متقاطع<sup>۱</sup> نیز نشان می‌دهد که سؤالات مذکور در قبال همه متغیرهای دیگر نیز از همبستگی کمتری نسبت به متغیر اصلی برخوردارند. بنابراین می‌توان با اطمینان نسبت به حذف آن‌ها اقدام کرده و مجدداً نسبت به تعیین ضرایب بارهای عاملی مدل جدید اقدام نمود.

مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش PLS، پس از برازش مدل اندازه‌گیری، برازش مدل ساختاری بررسی می‌شود. برخلاف مدل‌های اندازه‌گیری که در آن روابط بین متغیر پنهان و آشکار مورد توجه است، در بررسی مدل ساختاری، روابط بین متغیرهای پنهان با همدیگر تجزیه و تحلیل شده و معیارهای ضریب معناداری (t-Value)، معیار  $R^2$  و معیار استون - گیزر<sup>۲</sup> ( $Q^2$ ) لحاظ می‌گردد.

ارزش t معنی‌دار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می‌دهد. اگر مقدار t بیشتر از  $1/96$  باشد، یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنی‌دار است. اگر بین  $1/96$  + و  $1/96$  - باشد، اثر معنی‌داری وجود ندارد و اگر کوچک‌تر از  $1/96$  - باشد. یعنی اثر منفی و معنی‌دار دارد. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای  $0/6$  باشد، بدین معنی است که ارتباطی قوی میان دو متغیر وجود دارد، اگر بین  $0/3$  تا  $0/6$  باشند، ارتباط متوسط و اگر زیر  $0/3$  باشند، ارتباط ضعیفی وجود دارد (چین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳).

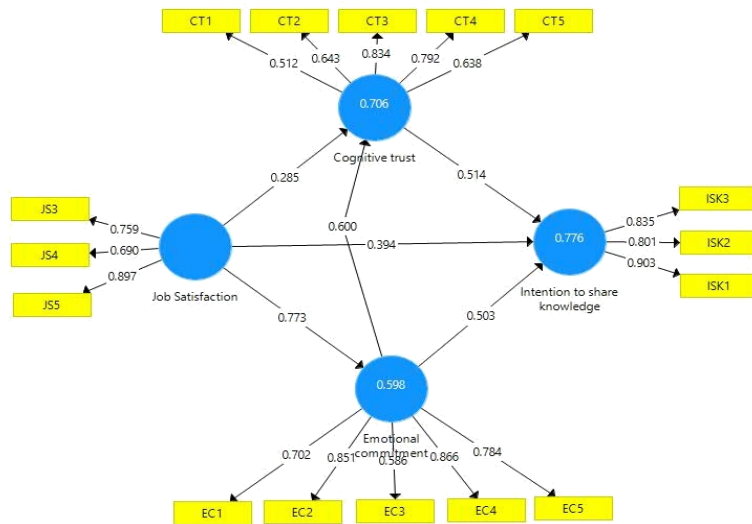
بر این اساس با توجه به نگاره‌های ۱ و ۲ می‌توان دید که رضایتمندی شغلی تأثیر متوسط و معناداری بر اعتماد شناختی (ضریب مسیر  $0/29$  و t برابر با  $3/02$ )، تأثیر معنادار و قوی بر تعهد عاطفی (ضریب مسیر  $0/77$  و t برابر با  $22/27$ ) و تأثیر مستقیم متوسط و معناداری بر قصد اشتراک دانش (ضریب مسیر  $0/39$  و t برابر با  $6/28$ ) دارد. همچنین، متغیر اعتماد شناختی تأثیر متوسط و معناداری بر قصد اشتراک دانش (ضریب مسیر  $0/51$  و t برابر با  $5/91$ ) داشته و متغیر اعتماد شناختی نیز به همین منوال، تأثیری متوسط و معنادار بر قصد اشتراک دانش (ضریب مسیر  $0/50$  و t برابر با  $5/54$ ) دارد و سرانجام،

1. cross- loadings  
2. Stone-Geisser Criterion

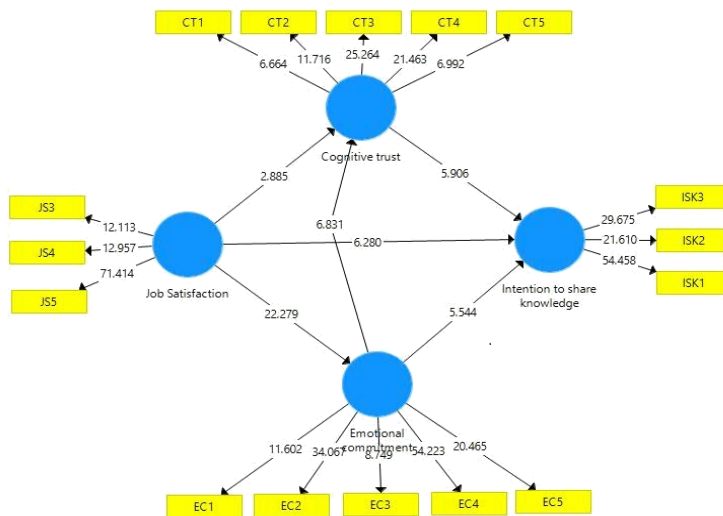
3. Chin, W. W.



تعهد عاطفی نیز تأثیری قوی (ضریب مسیر  $0/6$  و  $t$  برابر با  $6/83$ ) بر اعتماد شناختی دارد. از این رو می‌توان گفت که وجود کلیه روابط مستقیم مورد تأیید قرار می‌گیرد. دومین معیار ضروری برای بررسی برازش مدل ساختاری، بررسی ضرایب تعیین ( $R^2$ ) مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای مدل است. این معیار برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و بیانگر تأثیر متغیر برون‌زا بر متغیر درون‌زا است. داوری و رضازاده به نقل از چین (۱۹۹۸)، سه مقدار  $0/19$ ،  $0/33$  و  $0/67$  را به‌عنوان ملاکی برای ضعیف، متوسط و قوی بودن  $R^2$  معرفی می‌نمایند و زیاد بودن آن را نشان از برازش مناسب مدل معرفی می‌کنند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). با توجه به اینکه مقدار  $R^2$  برای متغیر قصد اشتراک دانش  $0/776$  و اعتماد شناختی  $0/706$  و تعهد عاطفی  $0/698$  بوده و در هر سه مورد در محدوده خوبی قرار دارد، بنابراین با توجه به سه ملاک مذکور، مناسب بودن برازش مدل ساختاری تأیید می‌شود. در نهایت معیار  $Q^2$  قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد و مدل‌هایی که برازش بخش ساختاری قابل قبولی دارند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. بدین معنا که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشد، سازه‌ها می‌توانند به قدر کافی بر شاخص‌های یکدیگر تأثیر گذاشته و از این راه، فرضیه‌ها به درستی تأیید شوند (عباسی اسفنجانی، ۱۳۹۵). داوری و رضازاده به نقل از هنسeler و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۹)، درباره شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا، سه مقدار  $0/02$ ،  $0/15$  و  $0/35$  را به ترتیب قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی تعیین نموده‌اند. بر این اساس مقدار  $Q^2$  در مورد سازه‌های درون‌زای مدل پژوهش به ترتیب  $0/522$  برای قصد اشتراک دانش،  $0/355$  برای اعتماد شناختی و  $0/337$  برای تعهد عاطفی به دست آمده است که در تمام موارد در آستانه مطلوب قرار دارد و مؤید برازش ساختاری مناسب مدل است.



نمودار ۱. ضرایب ساختاری مدل



نمودار ۲. نتایج آزمون t

برازش مدل کلی (معیار نیکویی برازش/GOF). برای بررسی برازش مدل کلی که در هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری را کنترل می‌کند، معیار GOF به ترتیب زیر محاسبه شده است:

$$GoF = \sqrt{(communality) \times (R^2)}$$

با عنایت به رابطه فوق، مقدار این معیار برابر با ۰/۵۶ محاسبه می‌شود که با توجه به ملاک‌های ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی، نشان از برازش کلی قوی مدل دارد.

مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش PLS، پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، ساختاری و مدل کلی، با بررسی ضرایب معناداری (مقادیر t)، هر یک از مسیرها و نیز ضرایب آن‌ها، فرضیه‌های مربوطه آزموده می‌شوند.

بر اساس مدل مفهومی آزمون شده، مطابق با نگاره ۱، اعداد واقع بر روی خطوط، ضریب مسیر و ارتباط بین متغیرهای پنهان را نشان می‌دهند. ضمن اینکه برای بررسی معنادار بودن مسیر، لازم است تا مقدار t مسیر نیز مورد توجه قرار گیرد که با توجه به نگاره ۲، می‌توان معنادار بودن تمامی مسیرها را با توجه به بزرگ‌تر بودن مقدار t تمامی آن‌ها از آستانه ۱/۹۶، مشاهده کرد. بر این اساس، جدول ۳، نتایج آزمون روابط مورد نظر را نشان می‌دهد.

جدول ۳. خلاصه نتایج حاصل از آزمون مسیرها

میزان تأثیر	سطح معناداری	ارزش آزمون t	ضریب	مسیرها
قوی	معنادار	۲/۸۸	۰/۲۹	رضایت شغلی (JS) ← اعتماد شناختی (CT)
قوی	معنادار	۲۲/۲۸	۰/۷۷	رضایت شغلی (JS) ← تعهد عاطفی (EC)
متوسط	معنادار	۶/۲۸	۰/۳۹	رضایت شغلی (JS) ← قصد اشتراک دانش (ISK)
متوسط	معنادار	۵/۹۱	۰/۵۱	اعتماد شناختی (CT) ← قصد اشتراک دانش (ISK)
متوسط	معنادار	۵/۵۴	۰/۵۰	تعهد عاطفی (EC) ← قصد اشتراک دانش (ISK)
متوسط	معنادار	۶/۸۳	۰/۶۰	تعهد عاطفی (EC) ← اعتماد شناختی (CT)

در ادامه پژوهش به بررسی اثر میانجی متغیرهای اعتماد شناختی و تعهد عاطفی بر رابطه بین رضایتمندی شغلی و قصد اشتراک گذاری دانش پرداخته شده است. برای بررسی میزان تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر وابسته لازم است تا اثرات کل، مستقیم و غیرمستقیم برای متغیرهای درون‌زای مدل ارائه شود. همان‌گونه که در نگاره ۱ و ۲ بیان شد، رابطه رضایتمندی شغلی با اعتماد شناختی و در ادامه اعتماد شناختی با قصد اشتراک گذاری

دانش، معنادار است. از این رو می‌توان بیان کرد که اعتماد شناختی، اثر میانجی بر رابطه بین رضایتمندی شغلی و قصد اشتراک‌گذاری دانش دارد. این نتیجه را در جدول ۴ نیز می‌توان دید. در مورد مسیر دوم نیز همین روال برقرار است و می‌توان گفت که تعهد عاطفی نیز اثر میانجی بر رابطه بین رضایت شغلی و قصد اشتراک دانش دارد.

جدول ۴. تفکیک اثرات مستقیم و غیرمستقیم و کل

مسیرها	اثرات مستقیم	اثرات غیرمستقیم	اثرات کل
رضایت شغلی (JS) ← اعتماد شناختی (CT)	۰/۲۹	-----	۰/۲۹
اعتماد شناختی (CT) ← قصد اشتراک دانش (ISK)	۰/۵۱	-----	۰/۵۱
رضایت شغلی (JS) ← قصد اشتراک دانش (ISK)	۰/۳۹	۰/۱۵	۰/۵۴
رضایت شغلی (JS) ← تعهد عاطفی (EC)	۰/۷۷	-----	۰/۷۵
تعهد عاطفی (EC) ← قصد اشتراک دانش (ISK)	۰/۵۰	-----	۰/۴۹
رضایت شغلی (JS) ← قصد اشتراک دانش (ISK)	۰/۳۹	۰/۳۸	۰/۷۷

یافته‌ها همچنین نشان داد که تعهد عاطفی دارای اثر میانجی بین رضایتمندی شغلی و قصد اشتراک‌گذاری دانش است. بدین معنا که وقتی دل‌بستگی و تعهد عاطفی در سازمان وجود دارد، تسهیم اشتراک‌گذاری دانش بیشتر و واکنش مثبت به آن بیشتر است. هنگامی که سازمان سطح بالایی از رضایتمندی ارائه می‌دهند، کارکنان برای معاوضه و تسهیم دانش به‌منظور خلق موضوعات جدید تعامل خود را با دیگران افزایش می‌دهند (هوگل، پاربوتیه و مونسون، ۲۰۰۳)

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، قصد اشتراک‌گذاری دانش به‌طور مستقیم، تحت تأثیر رضایت شغلی کارکنان قرار می‌گیرد ( $\beta=0.39$  و  $t=6.28$ ). اعتماد شناختی و تعهد عاطفی مستلزم رابطه مستمر میان رضایت شغلی کارکنان و قصد اشتراک‌گذاری دانش هستند. تعهد عاطفی نیز به‌طور مستقیم تحت تأثیر اعتماد قرار دارد. با توجه به تئوری اعتماد-تعهد، اعتماد و تعهد به‌عنوان دو عامل مهم تعیین‌کننده روابط موفق شناخته شده‌اند

(مورگان و هانت<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴). این دو فاکتور جهت ارتقاء همکاری‌های کارکنان مفید است. این نظریه، دو متغیر اعتماد و تعهد را به‌عنوان متغیرهای میانجی اصلی قرار می‌دهد. با تجزیه و تحلیل انجام شده، مشخص شده که رضایت شغلی تأثیر مستقیمی بر تعهد عاطفی ( $\beta=0.77$  و  $t=22/28$ ) دارد و تعهد عاطفی نیز قصد اشتراک‌گذاری دانش را تحت تأثیر ( $\beta=0.50$ ،  $t=5/54$ ) قرار می‌دهد. رابرتسون و اومالی هامرسلی (۲۰۰۰) در تحقیق خود پی بردند که نگرش‌های مثبتی به تسهیم دانش میان کارکنان وجود دارد. آن‌ها همچنین پی بردند که کارکنان دارای سطوح بالای رضایت شغلی نیز هستند و به سازمانشان نیز متعهد می‌باشند. بنابراین، سطوح بالای تعهد عاطفی با نگرش‌های مثبت کارکنان به تسهیم دانش مرتبط است. این نتیجه با مطالعات هاشیم و تان (۲۰۱۵)، هسو و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۰)، کیم و همکاران، (۲۰۱۱)، وانگ، (۲۰۰۹) و مورگان و هانت (۱۹۹۴) سازگار است.

علاوه بر این، رضایتمندی تأثیر مستقیمی بر اعتماد شناختی دارد ( $\beta=0.29$ ،  $t=2/88$ ) در تبیین این نتیجه باید گفت که اعتماد دستاورد و نتیجه مدیریت خوب است. به‌عبارت‌دیگر نمی‌توان اعتماد را مدیریت کرد بلکه با رفتارهای مدیریتی مناسب و با درک متقابل بهتر انتظارات می‌توان آن را ایجاد و حفظ کرد. این نتیجه با تحقیق هاشیم و تان (۲۰۱۵)، کیم، هانگ، مین و لی<sup>۳</sup> (۲۰۱۱)، وانگ (۲۰۰۹) و یوسفی و همکاران (۱۳۸۹) همسویی دارد. همچنین، اعتماد شناختی نیز مستقیماً قصد اشتراک‌گذاری دانش را تحت تأثیر ( $\beta=0.51$ ،  $t=5/91$ ) قرار می‌دهد. در تبیین نتیجه باید گفت که اگر مدیر به کارمند اعتماد و به نیازهای آن‌ها توجه داشته و جریان اطلاعات در سازمان شفاف و روشن باشد و کارکنان رفتار سازمانی را در مورد پرداخت حقوق و مزایا منصفانه بدانند یعنی میزان داده‌های کارکنان را با میزان ستاده‌های آن‌ها را برابر بدانند و این احساس را داشته باشند که رفتار مدیران در سازمان از ثبات و قابلیت اطمینان برخوردار است و کارکنان به توانایی‌های مدیریت در انجام امور مربوط به مدیریت ایمان داشته باشند، مشارکت بیشتری در تسهیم دانش در سازمان دارند. این نتیجه با مطالعات قبلی کاکرس و پاپارودیمز<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) و کیم، هانگ، مین و لی (۲۰۱۱)، هاشیم و تان (۲۰۱۵)، هسو و همکاران (۲۰۱۰) و وانگ (۲۰۰۹)، همسو است. یافته‌های تحلیلی همچنین نشان می‌دهد که متغیر اعتماد شناختی و

1. Morgan &amp; Hunt

2. Hsu, C. L., Liu, C. C., &amp; Lee, Y. D.

3. Kim, J., Hong, S., Min, J., &amp; Lee, H.

4. Caceres, R. C., &amp; Paparoidamis, N. G.

تعهد عاطفی به‌طور معناداری اثر میانجی بر رابطه بین رضایت شغلی و قصد اشتراک‌گذاری دانش دارند.

علاوه بر این، نتایج بیانگر این است که تعهد عاطفی کارکنان در مقایسه با اعتماد شناختی، تأثیر بیشتری به‌عنوان متغیر میانجی بر قصد اشتراک‌گذاری دانش دارد. یکی از دلایل ممکن این است که در محیط‌های آموزشی، تعهد به‌عنوان یک واسطه مهم برای حفظ وضعیت مثبت در سازمان عمل می‌کند.

از آنجایی که سازمان‌های آموزشی عمدتاً مبتنی بر اشتراک‌گذاری اطلاعات هستند وجود حس قوی همدردی و تعلق‌خاطر با دیگر اعضا، مهم است (کیم، چوی، کوال و هان، ۲۰۰۸). با این وجود، نقش اعتماد، قابل‌انکار نیست، زیرا وجود اعتماد با تعهد، برای فضای ارتباط مؤثر با کیفیت بالاتر که می‌تواند بر برنامه‌های رفتاری پیوسته تأثیر بگذارد (کاکرس و پاپارودیمز، ۲۰۰۷) مهم است. این نتایج با مطالعات پیشین کاکرس و پاپارودیمز (۲۰۰۷)، هاشیم و تان (۲۰۱۵)، کیم، چوی، کوال و هان (۲۰۰۸) و یین (۲۰۰۹)، که تعهد و اعتماد را به‌عنوان متغیر میانجی مورد استفاده قرار دهند، سازگار است.

علاوه بر این، یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که تعهد عاطفی مستقیماً بر اعتماد شناختی ( $t = 6/83, \beta = 0.60$ ) تأثیر می‌گذارد. این تحلیل، در مطالعات پیشین متعددی بررسی شده است که روابط بین اعتماد و تعهد را مورد آزمون قرار داده است (ین، ۲۰۰۹). به‌عنوان مثال، ین (۲۰۰۹) نشان می‌دهد که تعهدات کارکنان، تحت تأثیر مستقیم و مثبت سطح اعتماد آن‌ها قرار دارد. کارکنان با سطح بالای اعتماد معمولاً به دیگران اهمیت می‌دهند (ین، ۲۰۰۹). بنابراین کارکنانی که به دیگران اعتماد دارند، تعهد بیشتری نسبت به حفظ رابطه با دیگران خواهند داشت. از این رو، این مطالعه تأیید می‌کند که اعتماد شناختی و تعهد عاطفی به‌طور معنی‌داری واسطه بین میزان رضایت کارکنان و قصد اشتراک‌گذاری دانش هستند. در تبیین این نتیجه باید گفت که ویژگی سازمان‌هایی که عملکرد عالی دارند، اعتماد متقابل اعضا به یکدیگر است. در سازمان آموزش پرورش منطقه ۳ شهر تهران از آنجا که اعتماد خوب و مناسبی در بین این کارکنان وجود داشت، میزان تعهد عاطفی نیز به مراتب زیاد بود و از این رو ارتباط مثبتی بین اعتماد و تعهد در این سازمان مشاهده شد. این نتیجه با مطالعات هاشیم و تان (۲۰۱۵)، پاپارودیمس (۲۰۰۷)، ین (۲۰۰۹)، پیش‌قدم (۱۳۸۴)، بزرگ‌زاده و سادات‌طوسی (۱۳۸۰) و کاملی و نظری (۱۳۹۲)، همسو بوده است. محدودیت‌ها پژوهش بیان می‌دارد، اگرچه بر اساس مبانی

نظری، دو متغیر تعهد عاطفی و اعتماد شناختی به‌عنوان متغیر میانجی بر رابطه بین رضایت شغلی و قصد اشتراک دانش شناسایی و اثبات شدند، اما این موضوع نمی‌تواند منافی تأثیر سایر عوامل بر این رابطه باشد. علاوه بر این استفاده از یکی از مناطق شهرستان تهران به‌عنوان حوزه مطالعاتی این تحقیق، ایجاب می‌کند تا در تعمیم نتایج محتاط بود. در همین راستا، مسئله گذشت زمان نیز ممکن است بنا به تغییرات احتمالی در شرایط اقتصادی، اجتماعی و آموزشی، نتایج فعلی را دچار تغییر نماید. بر اساس نتایج پژوهش، با توجه به تأثیر مثبت و معنادار دو شاخص تعهد عاطفی و اعتماد شناختی بر قصد اشتراک دانش، به سازمان آموزش و پرورش پیشنهاد می‌گردد تا با شناسایی عوامل مؤثر بر رشد کیفی این دو شاخص زمینه بهبود وضعیت نشر دانش و اطلاعات را در میان کارکنان خود فراهم نماید. در همین زمینه با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، یکی از این عوامل که تأثیر قوی و ویژه‌ای بر این دو شاخص دارد، رضایت شغلی است. از این رو به سازمان مذکور پیشنهاد می‌گردد تا با توجه ویژه به بهبود سطح رضایت شغلی کارمندان، علاوه بر افزایش تعهد عاطفی و اعتماد شناختی کارکنان، با ترکیبی از تأثیر مستقیم و غیرمستقیم، باعث بهبود کارایی آن‌ها در زمینه نشر و اشتراک‌گذاری دانش، به‌عنوان یکی از اهداف اساسی سازمان آموزش و پرورش گردد.

### منابع

- اکبری، پ.؛ بهارستان، ا. و شائمی بزرگ، ع. (۱۳۹۲). تحلیل تأثیر هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی بر تعارضات سازمانی. *فرآیند مدیریت توسعه*، ۲۶(۴)، ۷۳-۱۰۰.
- حاجی کریمی، ع.؛ طبرسا، غ. و رحیمی، ف. (۱۳۸۷). بررسی تأثیرگذاری اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ نمودن نقش تعهد سازمانی. *اندیشه مدیریت*، ۱(۲)، ۱۰۳-۱۲۳.
- داوری، ع. و رضازاده، آ. (۱۳۹۲). *مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS*. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ اول.
- ساعدی، م. و یزدانی، ح. ر. (۱۳۸۸). ارائه مدل فرآیندی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش مبتنی بر یادگیری سازمانی در ایران خودرو: نظریه برخاسته از داده‌ها. *فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت فناوری اطلاعات*، ۲۵، ۶۷-۸۴.

عباسی اسفنجانی، ح. (۱۳۹۴). طراحی الگوی تجاری‌سازی تحقیقات دانشجویی با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی. فصلنامه پژوهش بازرگانی، ۸۲، ۶۵-۲۳.

گل پرور، م. و جوادیان، ز. (۱۳۹۰). الگوهای ساختاری اثرات همخوان عدالت سازمانی ادراک‌شده بر ابعاد رضایت سازمانی. علوم رفتاری، ۳(۱۰)، ۸۳-۱۰۳.

محمدی فاتح، ا.؛ سبحانی، م. ص. و محمدی، د. (۱۳۸۷). مدیریت دانش، رویکرد جامع. تهران: موسسه انتشارات و پخش پیام پویش.

مقیمی، س. م. (۱۳۸۰). سازمان و مدیریت، رویکردی پژوهشی، چاپ دوم. تهران: ترمه.

- Bag ozzi, R. P., & Fornell, C. (1982). Theoretical concepts, measurements, and meaning. In Fornell, C. (Ed.) A second generation of multivariate analysis (24-38). Vol. 1. New York. NY.: Praeger.
- Borgogni, L., Russo, S., & Vecchione, M. (2013). The role of self-efficacy and job satisfaction on absences from work. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European*
- Caceres, R. C., & Paparoidamis, N. G. (2007). Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty. *European Journal of Marketing*, 41(7-8), 836-867.
- Choua, Sh. W., & Chen, P. Y. (2009). The influence of individual differences on continuance intentions of enterprise resource planning (ERP). *Int. J. Human Computer Studies*, 67(6), 484-496.
- Chin, W. W. (2003). Issues and opinions on structural equation modeling. *MIS Quarterly*, 22(1), 7-16.
- Dave, B., & Koskela, L. (2009). Collaborative knowledge management—A construction case study. *Automation in construction*, 18(7), 894-902.
- Fang, Y.-H., & Chiu, C.-M. (2010). In justice we trust: Exploring knowledge sharing continuance intentions in virtual communities of practice. *Computers in Human Behavior*, 26, 235-246.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Fullwood, R., Rowley, J., & Delbridge, J. (2013). Knowledge sharing amongst academics in UK universities. *Journal of Knowledge Management*, 17 (1), 123 - 136
- Hashim, K. F., & Tan, F. B. (2015). The mediating role of trust and commitment on members' continuous knowledge sharing intention: A commitment-trust theory perspective. *International Journal of Information Management*, 35(2), 145-151.
- Hogel, M., Parboteeah, K. P. & Munson, C. L. (2003). Team-level antecedents of individuals' knowledge networks. *Decision Sciences*, 34(4), 741-70.
- Hsu, C. L., Liu, C. C., & Lee, Y. D. (2010). Effect of commitment and trust towards micro-blogs on consumer behavioural intention: A relationship marketing perspective. *International Journal of Electronic Business Management*, 8(4), 292-303.
- Jin, X.-L., Lee, M. K. O., & Cheung, C. M. K. (2010). Predicting continuance in online communities: Model development and empirical test. *Behavior & Information Technology*, 29(4), 383-394.



- Kim, J. W., Choi, J., Qualls, W., & Han, K. (2008). It takes a marketplace community toraise brand commitment: The roles of online communities. *Journal of MarketingManagement*, 24(3-4), 409-431.
- Kim, J., Hong, S., Min, J., & Lee, H. (2011). Antecedents of application service contin-uance: A synthesis of satisfaction and trust. *Expert Systems with Applications*, 38, 9530-9542.
- Luthans, F. (2008). *Organizational behavior*. Boston: McGraw Hill.
- Majewski, G., & Usoro, A. (2011). Barriers of and incentives to knowledge sharing in (virtual) communities of practice: A critical literature review. *BU Acad. Rev*, 10, 387-405.
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, 299-326.
- Ong, C.-S., & Lai, Y.-L. (2014). Measuring user satisfaction with knowledge management systems: scale development, purification, and initial test. *Computers in Human Behaviour*, 23, 1329-1346.
- Sa'enz, J., Aramburu, N. & Rivera, O. (2009). Knowledge sharing and innovation performance; a comparison between high-tech and low-tech companies. *Journal of Intellectual Capital*, 10 (1), 22-36
- Van Dick, R., & Riketta, M. (2006). Bindung von Mitarbeitern an Organization [Employees 'commitment to organizations]. *Zeitschrift fürPersonal psychology*, 5, 83-84.
- Wang, S., & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20(2), 115-131.
- Wang, H. (2009). Research on online consumer repurchasing behavior from relationship perspective. In Presented at the meeting of the *International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering* <http://dx.doi.org/10.1109/ICIII.2009.249>.
- Yen, Y.-R. (2009). An empirical analysis of relationship commitment and trust in virtual programmer community. *International Journal of Computers*, 3(1), 171-180.