

تاثیر یادگیری سازمانی بر مدیریت دانش و رفتار شهروندی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی

^{۱*}مهران مولوی، ناصر اسلامی^۲، داود کریمی حمزه قاسم^۳

^{۱*} دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مهاباد، گروه مدیریت، مهاباد، ایران، نویسنده مسئول

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد، واحد مهاباد، گروه مدیریت، مهاباد، ایران

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر یادگیری سازمانی بر مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق را ۱۲۰۰ نفر از کارکنان و کارشناسان شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی بودند. تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان ۲۹۱ نفر به دست آمد و بطور خوشه ای تصادفی انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه یادگیری سازمانی نیفه (۲۰۰۱) و پرسشنامه مدیریت دانش است ابطحی و صلواتی (۱۳۸۵) و پرسشنامه رفتار شهروندی پودساکف بود. داده ها با استفاده از آزمون تی تک نمونه، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان ارتباط معناداری بین یادگیری سازمانی و مدیریت دانش وجود دارد. همچنین، نتایج نشان داد که ارتباط معناداری بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

کلید واژه ها: مدیریت دانش، یادگیری سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی.

مقدمه

امروزه مدیران و رهبران سازمان ها دریافته اند که به یادگیری، به عنوان پدیده ای ارزشمند بنگرند و برای ساختن آینده ای بهتر، سازمانی را به گونه ای پرورش دهند که به خوبی و به طور اثر بخش و پایدار در پی فراگیری باشد و برای حفظ بقای خود با درگیرگونی ها هماهنگ گردد یادگیری سازمانی فرآیند مادام العمر است و تعاریف گوناگونی دارد؛ از نقطه نظر فردی، یادگیری، دسترسی به اطلاعات، درک آن و کسب مهارت هاست. از نقطه نظر سازمانی، یادگیری، بر به دست آوردن سنت ها، دیدگاه ها، استراتژی ها و انتقال دادن دانش متمرکز است. که البته در هر دو دیدگاه، یادگیری با ابداع، تشخیص، خلاقیت، کشف و تولید دانش جدید همراه است (امین، ۲۰۰۱). هدف اولیه یادگیری سازمانی افزایش کیفیت و کمیت عملکرد می باشد علاوه بر این سازمان های که سریعتر یاد می گیرند، قابلیت استراتژیک را افزایش می دهند و شرکت را به تقویت یک موقعیت مزیت رقابتی و بهبود نتایج قادر می سازد. این نگرش ها، رفتارها و استراتژی های یادگیری سازمانی خطوط راهنما برای عملکرد بلند مدت ممتاز، برای سازمانها می باشد (مورالز و همکاران، ۲۰۱۱).

از سویی دیگر، امروزه محیط سازمان ها به لحاظ تحولات علمی و فن آوری روز به روز بی ثبات تر و پیچیده تر می شوند؛ اما عوامل محیطی حیات سازمان را تهدید می کنند. در چنین شرایطی سازمان هایی برنده و کامیاب هستند که ضمن کسب دانش و آگاهی وسیع از عوامل محیطی، حفظ بقا و حیات خود، زمینه رشد و پویایی و افزایش عملکرد سازمان را بهبود و ارتقا بخشند (کالن، ۲۰۰۱).

دراکر (۱۹۹۰) معتقد است که مهمترین منابع اقتصادی دیگر سرمایه یا منابع طبیعی و نیروی کار نبوده، بلکه دانش و دانش آفرینی است که عامل اصلی بقا و رشد سازمانها در شرایط رقابتی می باشد. پس در این عصر باید با به کارگیری دانش در شیوه های مختلف به مزیت رقابتی پایدار دست یافت (گوردون، ۱۹۹۸).

نوناکا^۱ (۱۹۹۵) دانش را اعتقاد و باوری تعریف کرده اند که به افزایش توان بالقوه پدیده ها برای اقدامات و تصمیمات اثربخش منجر می شود. در جهان کنونی شرایط و فضای رقابتی در بیشتر سازمانها بیش از سرعت پاسخگویی و توان تطبیق با شرایط جدید است زیرا تغییرات در جهان به سرعت در حال رخ دادن است. امروزه همه دریافته اند هیچ چیز به اندازه دانایی نمی تواند آنها را در دنیای رقابتی مطلوب قرار دهد. آنها پایداری را منوط به نوآوری و نوآوری را معلول دانش می دانند. بنابراین اعضای هیأت علمی که صاحبان دانایی و مهمترین سرمایه های یک کشور هستند بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته اند (نوناکا، ۱۹۹۵). مدیریت دانش نظامی است که جهت خلق و توزیع دانش موجود، محیط مشارکتی می آفریند، فرصتهای جهت خلق دانش نو به وجود می آورد و جهت تحقق اهداف استراتژیک سازمان ابزارهای مورد نیاز برای به کارگیری آنچه سازمان می داند را فراهم می آورد (کورلیک، ۲۰۰۵).

فرایند مدیریت دانش شامل خلق دانش، ارزشیابی دانش، ارایه ی دانش، توزیع دانش و کاربرد دانش است. سازمان ها برای تبدیل دانش به یک کالای سرمایه ای، باید در جهت ایجاد تعادل میان فعالیت های مدیریت دانش بکوشند، ولی موانع متعددی بر سر راه خلق و به کارگیری دانش در سازمانها وجود دارد. وظیفه ی مدیریت دانش آن است که این موانع را شناسایی و رفع نماید (گوردون، ۱۹۹۸).

در حالی که مدیریت دانش بر گرد آوری، سازمانی دهی و اشاعه دانش متمرکز است، مدیریت دانش گسترش یافته است تا سازمان یادگیرنده و تولید دانش را پوشش دهد (قلتاش و همکاران، ۱۳۹۰). در این میان مطالعه رفتار افراد در محیط های کاری از دیر باز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد (امینی، ۱۳۸۶).

از سویی دیگر، رفتار شهروندی سازمانی که یک موضوع جدید در رفتار سازمانی می باشد در واقع بروز رفتار داوطلبانه و فرانقشی می باشد که در عین حال که از سوی سازمان طراحی نشده است اما بروز آن باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی می گردد از جمله رفتارهای شهروندی می توان به اطاعت سازمانی، وفاداری و مشارکت سازمانی اشاره کرد که مولفه های آن عبارتند از اداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و نزاکت. از جمله راههای تقویت رفتار شهروندی سازمانی و ارتقاء آن در

¹ Nonaka

سازمان را می توان از طریق مباحث گزینش و استخدام، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمت و نهانینا نقشهای غیر رسمی دنبال کرد. رفتار شهروندی سازمانی در آموزهای دینی و اسلامی نیز مطرح شده است که در ادبیات مدیریت اسلامی مصداق انرا می توان در موضوعاتی همچون احسان و بخشش، جوانمردی، مهرورزی، برادری، رفتارهای کمک کننده و یاری رسان مشاهده نمود.

با توجه به اهمیت و ضرورت توجه به نیروی انسانی کارآمد و توانا در تحقیق اهداف سازمانی، به منظور سازگاری با تغییرات روز افزون، و کشف فرصت های بالقوه در عرصه دولتی، به کارکنای خلاق، نوآور و توانمند با توان کشف و آموزش فرصتهای جدید نیازمند است و کارکنان هر سازمان و دانش آنان، نقش تعیین کننده ای در این میسر دارند. از این رو شناخت ویژگی های کارکنان، اولین قدم و اساسی ترین مسئله روز سازمان محسوب می شود. در نهایت محقق به دنبال پاسخگویی به این سوال است که چه رابطه ای بین یادگیری سازمانی و مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی وجود دارد.

مبانی نظری

مدیریت دانش

مدیریت دانش فرآیندی است که طی آن سازمان به تولید ثروت از دانش و یا سرمایه فکری خود می پردازد (تاگوچی، ۱۹۹۵). همچنین در تعریف مدیریت دانش مالپوترا بیان می دارد که مدیریت دانش، فرآیندی است که به واسطه آن سازمان ها در زمینه یادگیری (درونی کردن دانش)، کدگذاری دانش (بیرونی کردن دانش)، توزیع و انتقال دانش، مهارتهایی را کسب می کنند. همچنین بلانت معتقد است مدیریت دانش فرآیند است که سازمان ها از آن طریق اطلاعات جمع آوری شده خود را به کار می گیرند (ابطحی و صلواتی ۱۳۸۵، ۳۴). رویکردها به مدیریت دانش وابسته به چشم انداز مدیریت می باشد. تفاوت ها می تواند ناشی از چشم اندازهای اطلاعات بنیان، تکنولوژی بنیان و فرهنگ بنیان باشد (گوتسچالک، ۲۰۰۵).

چشم انداز اطلاعات بنیان به دسترسی اطلاعات توجه دارد. چشم انداز تکنولوژی محور توجه به ابزارهای فناوری اطلاعات دارد و چشم انداز فرهنگ بنیان به اشاعه دانش توجه بیشتری دارد. تمرکز اصلی در انتخاب این رویکردها وابسته به وضعیت شرکت ها می باشد. اگر ایجاد مجدد اطلاعات نقش مهمی در سازمان دارد دیدگاه اطلاعات بنیان مهم است. اگر تکنولوژی در سازمان حتی توانایی خدمت دهی ابتدایی به کاربران دانش را ندارد، بر رویکرد تکنولوژی بنیان تمرکز می شود. اگر کارگران دانش در سازمان ایزوله و بی میل هستند رویکرد فرهنگ بنیان مهم است (گوتسچالک^۲، ۲۰۰۵).

دانش، دارایی واقعی سازمان هایی است که برای حضوری موفق در عرصه پر رقابت جهانی و یکپارچگی سیستم ها، ارزش ها و منابع سازمانی خود تلاش می کنند. مدیریت دانش با ابزارهای فنی و ارزش های انسانی چندگانه سر و کار دارد، لذا می تواند نشان دهد که چگونه سازمان های هوشمند و یادگیرنده می توانند فرآیندهای خود را با استفاده از یک رهیافت «دانش مدار» مجدداً طراحی نمایند. جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمان های دانش محور می توانند برتری های بلندمدت خود را در عرصه های رقابتی حفظ کنند. منابع نقد و بررسی و چشم اندازهای رقابتی سازمان ها نشان دهنده تأثیرات این دیدگاه در عرصه های استراتژیک سازمان های تجاری است (نلسون و وینتر، ۱۹۹۲). محققین و دانشگاهیان دیدگاه متفاوتی در خصوص مدیریت دانش اتخاذ کرده و گستره ای از راه حل های فناوری تا مجموعه ای از دستورات عملی را در نظر دارند. بر طبق بعضی از اظهار نظر ها (استوارت و ویگ، ۲۰۰۱) مدیریت دانش به عنوان یک متدولوژی برای تولید و حفظ و بهره برداری از تمام امکانات، مجموعه عظیمی از دانش می باشد که هر سازمانی در فعالیتهای روزانه خود از آنها سود می جوید. دیدگاه دیگری وجود دارد که مدیریت دانش را به عنوان مجموعه ای از فرآیندها توصیف می کند که از تولید و توزیع و بهره برداری از دانش بین عوامل مرتبط هوشمند و ابزارهای تکنیکی چون، تکنولوژی اطلاعات و سیستم های پشتیبان از تصمیم گیری، حمایت می نماید (لیبوتیس و ولکاکس، ۱۹۹۷).

با نگرش فراتر به این موضوع، آشکار می شود که معمولاً «دانش پایه» عامل تمایز بین «داده»، «اطلاعات» و «دانش» است. این یکی از دلایلی است که در محیط و فضای متکی به دانش، برخی مؤسسات یا شرکت ها می توانند همچنان برتری های اقتصادی

² Gottschalk

و رقابتی خود را حفظ کنند. به همین دلیل سازمان‌های مبتنی بر دانش، رویکرد مثبتی در زمینه ایجاد دانش، افزایش ارزش افزوده، و نمایش و اشاعه اطلاعات دارند. پژوهشگرانی به نامهای کوهن و لوینتال در مباحث خود این حقیقت را تشریح می‌کنند که گسترش دانش منوط به شور و هیجان یادگیری دانش پیشین است. بنابر این بحث ما این است که دانش ترکیب سازمان یافته‌ای از «داده» است که از طریق قوانین، فرآیندها، عملکردها و تجربه حاصل آمده است. به عبارت دیگر «دانش» معنا یا مفهومی است که از فکر پدید آمده (ماراکاس، ۱۹۹۹) و بدون آن، «اطلاعات» یا «داده» تلقی می‌شود. تنها از طریق این مفهوم است که «اطلاعات» حیات یافته و به «دانش» تبدیل می‌شود (بات، ۲۰۰۱). بنابین تمایز بین «اطلاعات» و «دانش» به دیدگاه کاربر بستگی دارد. دانش یک مضمون وابسته است چرا که مفاهیم در ارتباط با یک الگوی مشخص تفسیر می‌شود (ماراکاس، ۱۹۹۹).

مفهوم یادگیری سازمانی

مفهوم یادگیری سازمانی که به طور قابل ملاحظه‌ای از سال ۱۹۹۰ به بعد مورد توجه بسیاری از مراکز دانشگاهی و صنعتی قرار گرفت، نتیجه دو عامل مهم است: اول: ماهیت دنیای به سرعت در حال تغییری که در آن زندگی می‌کنیم و دوم: محیط رقابتی که سازمان‌ها در آن فعالیت می‌کنند. در این میان سازمان‌ها درک کرده‌اند که نیازمند ارتقاء قابلیت‌های یادگیری سازمانی خود هستند. قابلیت‌هایی که بیانگر قابلیت خلق، کسب، انتقال و یکپارچه سازی دانش و اصلاح رفتار سازمانی برای انعکاس موقعیت جدید با رویکرد بهبود عملکرد سازمان است.

به عبارت دیگر، یادگیری سازمانی منشاء اصلی مزیت رقابتی است و تجربه نشان داده که در هزاره ی سوم، موفق‌ترین سازمان‌ها آن‌هایی هستند که در زمره ی سازمان‌های یادگیرنده قرار گرفته‌اند. سیر مفهوم شناسی یادگیری سازمانی از دیدگاه پازوک (۲۰۰۹) عبارت است از: الف) یادگیری سازمانی به ظرفیت یک سازمان برای شناسایی نیاز به تغییر و انطباق پذیری و اقدام به یک عمل ارادی اشاره می‌کند. ب) یادگیری سازمانی پیامد تعامل فرآیندهای شناختی و اجتماعی نهفته در ساختارها، فرهنگ‌ها و تعامل‌های سازمانی است. ج) یادگیری سازمانی فرآیند تغییر در افراد و دیدگاه‌ها و اعمال مشترک است که تحت تأثیر نهادها و سازمان قرار می‌گیرد و در آنها جایگزین می‌گردد. زمانی که یادگیری فردی و گروهی نهادی می‌شود یادگیری سازمانی رخ می‌دهد و دانش به پدیده‌های غیر انسانی از قبیل رویه‌ها و ساختار، فرهنگ و استراتژی تسری می‌یابد. علاوه بر آن، آلوین تافلر گفته است؛ در هزاره سوم بی سواد کسی نیست که نمی‌تواند بخواند و بنویسد بلکه کسی است که نمی‌تواند یاد بگیرد، آموخته‌ی خود را فراموش کند و از تو یاد بگیرد. لذا یادگیری به طور آشکار در رفتار انسان در سازمان تأثیر می‌گذارد. یادگیری سازمانی فرآیندی است که در آن سازمان در طول زمان می‌آموزد، تغییر می‌کند و عملکردهای خود را بهبود بخشیده و با ایجاد تحول به طور پیوسته با ارتقاء و بهبود توانایی خود پیشرفت می‌نماید (امین بیدختی، ۱۳۹۲).

در ادبیات یادگیری سازمانی، به طور دائم به یادآوری مفهوم یادگیری فردی بر می‌خوریم که مفهومی روان شناختی است. نفوذ مستقیم و غیر مستقیم این مفهوم بر شیوه‌ای که سازمان‌ها یاد می‌گیرند، توجیه‌کننده این واقعیت است که بسیاری از تئوری‌های یادگیری سازمانی بر پایه مشاهدات یادگیری فردی و بر قیاس فرد - سازمان استوار است. در حقیقت افراد و گروه‌ها عواملی هستند که از طریق آنها یادگیری سازمانی محقق می‌شود. آرگریس (۱۹۹۹) نیز یادگیری سازمانی را در گرو به اشتراک گذاشتن دانش، باورها و مفروضات در میان افراد تیم‌ها می‌داند (حسنوی و رمضان، ۱۳۸۹).

یادگیری سازمانی چیزی فراتر از مجموع توان یادگیری افراد است، یعنی سازمان توانایی یادگیری خود را با خروج افراد سازمان از دست نمی‌دهد. یادگیری سازمانی به مفهوم یادگیری افراد و گروه‌های درون سازمان و سازمان یادگیرنده به معنی یادگیری سازمان به عنوان سیستمی کلی است (مشدئی و دیگران، ۱۳۹۰).

رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به دنیای علم ارائه شد. تحقیقات اولیه ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت بیشتر برای شناسایی مسئولیت ها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند ولی اغلب نادیده گرفته می شدند. با وجود آنکه این رفتارها در ارزیابی های سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه گیری و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می گرفتند، در بهبود اثربخشی سازمانی مؤثر بودند. (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷) این اعمال و رفتارها که در محل کار اتفاق می افتند را اینگونه تعریف می کنند:

«مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می شوند» (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷)

به عنوان مثال یک کارگر ممکن است نیازی به اضافه کاری و تا دیر وقت در محل کار ماندن نداشته باشد، اما با این وجود او بیشتر از ساعت کاری رسمی خود در سازمان مانده و به دیگران کمک می کند و باعث بهبود امور جاری و تسهیل جریان کاری سازمان می گردد (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷)

“اورگان” رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می داند که ورای الزامات سازمانی است. وی معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً مشمول سیستم های رسمی پاداش در سازمان نمی شود، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می شود.

تعریف فوق بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: ۱- رفتار باید داوطلبانه باشد (نه وظیفه مشخص). ۲- مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد. ۳- رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند بعدی دارد.

ابعاد رفتار شهروندی

درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مابین محققان توافق نظر وجود ندارد. در این زمینه در تحقیقات مختلف به ابعادی نظیر رفتارهای کمک کننده، جوانمردی، گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورات، نوآوری فردی، وجدان، توسعه فردی، ادب و ملاحظه، رفتار مدنی و نوع دوستی اشاره شده است. (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷)

پادساکف در سال ۲۰۰۰ میلادی دسته بندی مفصلی از اینگونه رفتارها انجام داده است که رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب هفت دسته تقسیم می نماید: (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷)

- ۱- رفتارهای یاری گرانه
- ۲- جوانمردی
- ۳- نوآوری فردی
- ۴- فضیلت مدنی
- ۵- تعهد سازمانی
- ۶- خودرضایت مندی
- ۷- رشد فردی

بولینو و همکاران (۲۰۰۳) مؤلفه های زیر را به عنوان شاخص های رفتار شهروندی سازمانی معرفی شود

- ۱- وفاداری
- ۲- وظیفه شناسی
- ۳- مشارکت (اجتماعی، حمایتی، وظیفه ای و مدنی)

۴- توجه و احترام

۵- فداکاری

۶- تحمل پذیری (روحیه جوانمردی)

عملکرد شهروندی فعالیت هایی مانند کمک به دیگران در انجام کارهای کارکنان، حمایت سازمان و داوطلب شدن در انجام کارهای جانبی و مسئولیت پذیری را شامل می شود. (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷) که به طور خاص برای تبیین عملکرد شهروندی سازمانی مدلی با چهار بعد زیر ارائه می نمایند:

۱- پشتکار توأم با شور و تلاش فوق العاده که برای تکمیل فعالیت های کاری موفقیت آمیز ضروری است

۲- داوطلب شدن برای انجام فعالیت های کاری که به صورت رسمی بخشی از وظیفه کاری افراد نیست

۳- مساعدت و همکاری با دیگران

۴- پیروی از مقررات و رویه های سازمانی

شاید بتوان گفت معتبرترین تقسیم بندی ارائه شده درباره ابعاد و مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی توسط اورگان ارائه شده است که در تحقیق های مختلف مورد استفاده قرار می گیرد. این ابعاد عبارتند از:

۱- آداب اجتماعی: مستلزم حمایت از عملیات های اداری سازمان است.

۲- نوع دوستی: کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف تعیین شده به شیوه ای فراتر از آنچه انتظار می رود.

۳- وجدان کاری: انجام امور تعیین شده به شیوه ای فراتر از آنچه انتظار می رود

۴- جوانمردی: تأکید بر جنبه های مثبت سازمان به جای جنبه های منفی آن

۵- نزاکت: مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از عمل، و رد و بدل کردن اطلاعات.

آداب اجتماعی، وجدان کاری و نوع دوستی به عنوان مؤلفه های کمک کننده، فعال و مثبت مطرحند.

آداب اجتماعی به عنوان رفتاری است که توجه به مشارکت زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می دهد. آداب اجتماعی، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیت های فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور ضروری نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران می شود. گراهام معتقد است یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کرده و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد (اسلامی، ۱۳۸۷)

وجدان کاری رفتاری است که فراتر از الزامات تعیین شده بوسیله سازمان در محیط کاری می باشد (همانند کار در بعد از ساعت اداری برای سود رساندن به سازمان). ارگان همچنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی موقتی هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می دهند.

نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که بطور مستقیم و یا غیر مستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می کند. برخی صاحب نظران نوع دوستی و وظیفه شناسی را در یک طبقه قرار می دهند و آنها را «رفتارهای کمکی» تلقی می کنند.

جوانمردی و نزاکت مؤلفه هایی هستند که بیانگر اجتناب از وارد نمودن خسارت به سازمان می باشند. جوانمردی عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد. در حالی که نزاکت درباره اندیشیدن به این است که چطور اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می گذارد. (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷) ارگان اشاره می کند که هر ۴ بعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکند، مثلاً ممکن است افرادی که تصور می شود دارای بعد وجدان کاری هستند، همیشه نوع دوست و فداکار نباشند. یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وجدان کاری تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد. یعنی کارکنان سعی می کنند با انجام این اعمال بر روند تصمیم گیری مدیران سازمان برای ارتقاء و یا اعطای پاداش به آنها، تأثیر گذارند. در این حالت کارکنان سازمان از «سرباز خوب» بودن به «هنرپیشه خوب» برای سازمان تبدیل می شوند. (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷).

ویژگی های کلیدی رفتار شهروندی

- نوعی رفتار است فراتر از آنچه برای کارکنان سازمان به طور رسمی تشریح گردیده است
 - رفتاری است که به صورت اختیاری و بر اساس علائق فردی می باشد
 - رفتاری است که به طور مستقیم پاداشی به دنبال ندارد و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی مورد قدردانی قرار نمی گیرد
 - رفتاری است که برای عملکرد سازمان و موفقیت عملیات سازمان خیلی مهم است (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷)
- تحقیقات صورت گرفته در زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی عمدتاً بر سه نوع می باشند: گروهی از تحقیقات بر پیش بینی عوامل ایجاد کننده رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند.
- در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو به عنوان عوامل ایجاد کننده رفتارهای شهروندی سازمانی مطرح شده است. (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷)
- از سوی دیگر، برخی تحقیقات بر پیامدهای رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند، در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری و سرمایه اجتماعی مطرح شده است. (اسلامی، ۱۳۸۷)
- گروهی از تحقیقات نیز منحصرأ بر روی مفهوم رفتارهای شهروندی سازمانی متمرکز بوده اند و تلاش کرده اند تعریف جدیدی از آن داشته باشند، ابعاد آن را مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عاملی مقیاس های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند. (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، رضایی کلید بری و باقر سلیمی، ۱۳۸۷، اسلامی، ۱۳۸۷)

روش پژوهش

پژوهش حاضر به بررسی ارتباط یادگیری سازمانی و مدیریت دانش در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی می پردازد. جامعه آماری این تحقیق را کل کارکنان و کارشناسان شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی که تعداد آنها برابر با ۱۲۰۰ نفر است تشکیل داده که با استفاده از جدول مورگان تعداد ۲۹۱ نفر تعیین و بطور خوشه ای تصادفی انتخاب شدند. و با استفاده از دو پرسشنامه ارزیابی یادگیری سازمانی نیفه (۲۰۰۱)، پرسشنامه مدیریت دانش است ابطحی و صلواتی (۱۳۸۵) ارزیابی شدند و با استفاده از آزمون k-S جهت نرمال بودن داده ها و آزمون تی و ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون ساده در سطح $p \leq 0.05$ تجزیه و تحلیل شدند.

یافته ها

- از ۲۹۱ آزمودنی، تعداد ۲۲۶ نفر مرد و تعداد ۶۵ نفر از آزمودنی ها را در تحقیق حاضر زنان تشکیل می دادند.
- از ۲۹۱ آزمودنی، تعداد ۲۵۱ نفر متاهل و تعداد ۴۰ نفر مجرد بودند.
- از ۲۹۱ آزمودنی، سن ۹۰ آزمودنی کمتر از ۳۰ سال، سن ۱۰۱ آزمودنی ۳۱ تا ۴۰ سال، سن ۶۰ آزمودنی ۴۱ تا ۵۰ سال، سن ۴۰ آزمودنی بیشتر از ۵۰ سال، سن دارند. را در این تحقیق به خود اختصاص داده بودند.
- از نظر سطح تحصیلات آزمودنی های تحقیق، از ۲۹۱ آزمودنی، ۲۵ آزمودنی زیر دیپلم و دیپلم، ۹۰ آزمودنی کاردانی، ۱۲۵ آزمودنی کارشناسی و ۵۱ آزمودنی کارشناسی ارشد و بالاتر سطح تحصیلات دارند.
- از نظر سابقه شغلی آزمودنی ها از ۲۹۱ آزمودنی، ۵۰ آزمودنی کمتر از ۵ سال، ۹۰ آزمودنی ۶ تا ۱۰ سال، ۸۰ آزمودنی ۱۱ تا ۱۵ سال، ۳۵ آزمودنی ۱۶ تا ۲۰ سال و ۳۰ آزمودنی ۲۱ تا ۲۵ سال، ۶ آزمودنی ۲۶ سال به بالاتر سابقه شغلی را دارند.

جدول ۱ نتیجه حاصل از آزمون تی تک نمونه برای بررسی میزان یادگیری سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی

ارزش آزمون = ۳						متغیره
مقدار آماره تی						آماره
						یادگیری سازمانی
در سطح اطمینان ۹۵٪		میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	۱۲۸/۶۰	
حداقل	حداکثر	۲/۹۷	۰/۰۰۱	۲۹۰	۲۹۰	
۲/۹۳	۳/۰۲					

بر اساس جدول ۱ مقدار t به دست آمده از بررسی آزمون برابر با ۱۲۸/۶۰ می باشد و از آنجا که این مقدار از مقدار بحرانی $\pm 1/96$ بالاتر است در نتیجه فرض H_0 رد و فرض H_1 در سطح اطمینان ۹۹٪ ($\text{sig} = 0/001$) پذیرفته می شود.

جدول ۲: نتیجه حاصل از آزمون تی تک نمونه برای بررسی میزان مدیریت دانش در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی

ارزش آزمون = ۳						متغیره
مقدار آماره تی						آماره
						مدیریت دانش
در سطح اطمینان ۹۵٪		میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	۱۲۷/۷۵	
حداقل	حداکثر	۲/۷۴	۰/۰۰۱	۲۹۰	۱۲۷/۷۵	
۲/۷۰	۲/۷۸					

بر اساس جدول ۲ مقدار t به دست آمده از بررسی آزمون برابر با ۱۲۷/۷۵ می باشد و از آنجا که این مقدار از مقدار بحرانی $\pm 1/96$ بالاتر است در نتیجه فرض H_0 رد و فرض H_1 در سطح اطمینان ۹۹٪ ($\text{sig} = 0/001$) پذیرفته می شود.

جدول ۳: نتیجه حاصل از آزمون تی تک نمونه برای بررسی میزان رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی

ارزش آزمون = ۳						متغیره
مقدار آماره تی						آماره
						رفتار شهروندی سازمانی
در سطح اطمینان ۹۵٪		میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	۱۱۹/۴۶۹	
حداقل	حداکثر	۲/۷۷	۰/۰۰۱	۲۹۰	۱۱۹/۴۶۹	
۲/۷۲	۲/۸۲					

بر اساس جدول ۳ مقدار t به دست آمده از بررسی آزمون برابر با ۱۱۹/۴۶۹ می باشد و از آنجا که این مقدار از مقدار بحرانی $\pm 1/96$ بالاتر است در نتیجه فرض H_0 رد و فرض H_1 در سطح اطمینان ۹۹٪ ($\text{sig} = 0/001$) پذیرفته می شود.

جدول ۴: بررسی ارتباط بین یادگیری سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی

رفتار شهروندی سازمانی			متغیر
ضریب تعیین	سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۰۳۲۴	۰/۰۰۱	۰/۱۸	یادگیری سازمانی

$P < 0/05$

با توجه به نتایج جدول ۴، نشان می دهد سطح معناداری بدست آمده کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین فرضیه صفر رد می گردد و فرضیه مقابل تایید می گردد، بدین معنی که با ۹۵٪ اطمینان می توان گفت یعنی بین یادگیری سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان می دهد که ۰/۰۳۲۴ از مولفه یادگیری سازمانی توسط رفتار شهروندی سازمانی تبیین می گردد.

جدول ۵: بررسی ارتباط بین مدیریت دانش با رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی

رفتار شهروندی سازمانی			متغیر
ضریب تعیین	سطح معناداری	ضریب همبستگی	
۰/۰۶۲۵	۰/۰۱۰	۰/۲۵	مدیریت دانش

$P < 0/05$

با توجه به نتایج جدول ۵، نشان می دهد سطح معناداری بدست آمده کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین فرضیه صفر رد می گردد و فرضیه مقابل تایید می گردد، بدین معنی که با ۹۵٪ اطمینان می توان گفت یعنی بین مدیریت دانش با رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان می دهد که ۰/۰۶۲۵ از مولفه مدیریت دانش توسط رفتار شهروندی سازمانی تبیین می گردد.

جدول ۶: بررسی ارتباط بین یادگیری سازمانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی

				متغیر
ضریب تعیین	سطح معناداری	ضریب همبستگی	رفتار شهروندی سازمانی	یادگیری سازمانی
۰/۰۶۳۵	۰/۰۰۱	۰/۲۹		چشم انداز مشترک
۰/۰۵۸۶	۰/۰۱۵	۰/۲۱		فرهنگ سازمانی
۰/۰۴۵۵	۰/۰۰۵	۰/۲۴		کار و یادگیری تیمی

اشتراک گذاشتن	۰/۱۸	۰/۱۱	۰/۳۸۶
دانش	۰/۲۳	۰/۲۰	۰/۴۲۵
تفکر سیستمی	۰/۲۰	۰/۲۵	۰/۴۳۹
رهبر مشارکتی	۰/۱۷	۰/۱۹	۰/۴۸۶
توسعه شایستگی	۰/۲۴	۰/۰۱	۰/۴۸۹

بحث و نتیجه گیری

نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد میزان یادگیری سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی از وضعیت مطلوبی برخوردار است. یادگیری به خاطر نفس یادگیری نیست بلکه برای موفقیت و توسعه سازمان است. در صورت عدم یادگیری، سازمان هزینه های سنگین ندانستن یا دوباره کاری و عدم کارایی و به هدر دادن منابع و مهارتها را متحمل شده و شاهد از دست دادن اعتماد به نفس در افراد و کاهش درآمد به دلیل عدم نوآوری خواهد بود. اما در صورت یادگیری و تعهد مستمر به آن، سود سازمان افزایش یافته و افراد به جای نیروی کار تبدیل به سرمایه های سازمان می‌شوند. میزان مدیریت دانش در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی از وضعیت مطلوبی برخوردار است. در سازمان های دانشی، دانش به سادگی منتقل می‌شود و در اختیار تمامی کارمندان قرار می‌گیرد. زمانی که کارمندان به دانش سازمانی دسترسی پیدا می‌کنند، می‌توانند محیط خود را بشناسند و آن را معنادار نمایند. آنها می‌توانند روش های جدید و بهتری را در اجرای کارها بیابند، با هم کار کنند، خلا دانش را جبران کنند، بهره‌وری را افزایش دهند، مشتریان را راضی کنند و نهایتاً توان رقابت مؤثر را کسب کنند. سازمان‌هایی که از طریق تحقیق و توسعه یا فرایندهای 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 همچون سازگاری سازمانی، بقا و توانایی در مواجهه با تغییرات فزاینده محیطی می‌پردازد. در حقیقت، مدیریت دانش در صدد ترکیب سینرژیک قابل پردازش اطلاعات، تکنولوژی اطلاعات و توانایی خلاقانه انسان‌هاست. میزان رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی از وضعیت مطلوبی برخوردار است. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی که بر رفتارهای فرا نقشی کارکنان و مدیران تأکید می‌ورزد، در فرآیند سازمانی و تبدیل محیط سنتی به محیطی پویا و کارآمد نقشی تعیین کننده دارد. بنابراین اگر سازمان‌های موفق و ناموفق در جهت ایجاد رفتار شهروندی سازمانی به طور قاطع گام‌هایی بردارند، در این صورت کارایی و بهره‌وری سازمانی به صورت بالقوه افزایش خواهد یافت و این امر باعث ارتقاء عملکرد آنها در میان سازمان‌های رقیب خواهد شد. اگر قابلیت یادگیری در سازمان‌ها توسعه یابد به تبع آن رفتارهای شهروندی در کارکنان رشد کرده و تمایل بیشتری به ارائه رفتارهای شهروندی سازمانی پیدا می‌کنند. مدیران سازمان‌ها با شناسایی فرآیندهای مدیریت دانش و اشعه آن، هزینه کمتری را در حوزه فناوری اطلاعات متحمل می‌شوند و همچنین با تمرکز بر رفتارهای شهروندی سازمانی می‌توانند نگرش و دیدگاه کارکنان خود را در راستای اهداف و رسالت‌های سازمان هدایت نمایند؛ بنابراین این نوع رفتارها اگر چه فراتر از وظایف و تعهدات شغلی کارکنان است اما قابلیت‌ها و توانایی‌های فرد از اعضای گروه را ارتقا می‌دهد و عاملی برای بقای سازمان در محیط رقابتی می‌شود. از دیگر نتایج تحقیق وجود ارتباط مثبت و معنادار بین یادگیری سازمانی و ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی در شعب بانک ملی استان آذربایجان غربی بود. مدیریت‌هایی که در آنها احساس شایستگی، حق انتخاب، مؤثر بودن، معنی داری و احساس اعتماد به همکاران در میان کارمندان بیشتر است، یادگیری سازمانی بیشتری نیز دارند. بر این اساس افزایش شایستگیهای کارکنان، اعتقاد به توانایی و ظرفیت خود، توانایی نفوذ در پیامدهای راهبردی، احساس فردی در مورد حق انتخاب و احساس اعتماد، یادگیری و سازمانی را افزایش می‌داد. مدیریت دانش به مسائلی همچون سازگاری سازمانی، بقا و توانایی در مواجهه با تغییرات فزاینده محیطی می‌پردازد. در حقیقت، مدیریت دانش در صدد ترکیب سینرژیک قابل پردازش اطلاعات، تکنولوژی اطلاعات و توانایی خلاقانه

انسان‌هاست. توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است، سازمان‌ها نمی‌توانند بدون اینکه اعضای آنها در نقش شهروندان خوب در بروز تمام رفتارهای مثبت حضور داشته باشند، به مسیر حرکت خود ادامه دهند. در سازمان‌های دانشی، دانش به سادگی منتقل می‌شود و در اختیار تمامی کارمندان قرار می‌گیرد. زمانی که کارمندان به دانش سازمانی دسترسی پیدا می‌کنند، می‌توانند محیط خود را بشناسند و آن را معنادار نمایند. آنها می‌توانند روش‌های جدید و بهتری را در اجرای کارها بیابند، با هم کار کنند، خلا دانش را جبران کنند، بهره‌وری را افزایش دهند، مشتریان را راضی کنند و نهایتاً توان رقابت مؤثر را کسب کنند. سازمان‌هایی که از طریق تحقیق و توسعه یا فرایندهای 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 همچون سازگاری سازمانی، بقا و توانایی در مواجهه با تغییرات فزاینده محیطی می‌پردازد. در حقیقت، مدیریت دانش در صدد ترکیب سینرژیک قابل پردازش اطلاعات، تکنولوژی اطلاعات و توانایی خلاقانه انسان‌هاست. با توجه به یافته فوق‌الذکر می‌توان این گونه استنتاج نمود که با فراهم نمودن فرصت‌های مناسب جهت رشد حرفه‌ای و افزایش میزان اطلاعات عمومی آنان و مشارکت مسئولیت‌آفرین در یادگیری سازمانی سازمانی و چرخه حیات سیاسی یک سازمان، می‌توان حمایت‌های سازمانی را تقویت و کارکنان و مدیران را تشویق نمود تا به شرکت فعالانه در جلسات سازمان جهت ارائه و دریافت پیشنهادهای سازنده ترغیب شوند و از طریق بهبود اثربخشی واحدی و سازمانی و بهبود کیفیت خدمات در افزایش بهره‌وری اداری سهمیم گردند. همچنین در برقراری ارتباط با افراد بیرون سازمانی، تصویری مثبت از سازمان ارائه دهند و موجبات خوشنامی و شهرت سازمان را فراهم آورند رفتار مدنی به واسطه حضور داوطلبانه و مشارکت فعالانه در جلسات کاری در هماهنگی فعالیت اعضای تیم و فعالیت‌های گروهی، مؤثر و باعث افزایش کارایی و اثربخشی گروه و سازمان می‌گردد. همچنین کارکنان هوشیار معمولاً عملکرد بالایی دارند و از طریق کاهش نوسان در عملکرد واحد کاری سبب ثبات عملکرد سازمانی می‌شوند.

منابع:

۱. اسلامی، ح. (۱۳۸۷)، رفتار شهروندی سازمانی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۸۷
۲. مستبصری، م. نجابی، ع. ر. (۱۳۸۷)، فرسودگی شغلی عامل تعدیل‌کننده OCB در سازمان، دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۱۶.
۳. اسدی، حسن. قنبرپور نصرتی، امیر. قربانی، محمدحسین. دوستی، مرتضی. (۱۳۸۸). رابطه بین یادگیری و عملکرد سازمانی کارشناسان سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران، پژوهش نامه مدیریت اجرایی، سال دهم، شماره ۶
۴. ابطحی، سید حسین و صلواتی، عادل: مدیریت دانش در سازمان، تهران: پیوند نو، ۱۳۸۵.
۵. اسدی، حسن. قربانی، محمدحسن (۱۳۷۸). "رابطه بین مأموریت و یکپارچگی سازمانی در کارشناسان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران"، نشریه علمی - پژوهشی المپیک، شماره ۴ (پیاپی ۴۴)، صص ۵۹ - ۶۹.
۶. امین بیدختی، علی اکبر؛ نعمتی، محمد علی؛ کریمی، فروزان (۱۳۹۲)، نقش تعدیل‌کننده تعهد سازمانی در رابطه بین یادگیری سازمانی با مدیریت جانشین پروری (مطالعه موردی: دانشگاه‌های منتخب تهران، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال پنجم، شماره ۵۸-۳۶.
۷. مشدئی، علی؛ تقوی، زهرا؛ مشدئی، امیر (۱۳۹۰)، بررسی الگوهای رفتاری یادگیری کارآفرینانه با رویکرد شایستگی، شماره پنجم، صص ۲۳-۳۵.
۸. حسنوی، رضا؛ رمضان، مجید (۱۳۹۰)، افزایش سرمایه فکری در سازمان: بررسی نقش یادگیری سازمانی، مدیریت بهبود، سال پنجم، شماره ۱، صص ۲۵-۳۹.
۹. عباسپور، اصغر. (۱۳۸۵). "بررسی رابطه بین اقدامات منابع انسانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان بانک ملت"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
10. Amin, A., Bargach, S., Donegan, J. & Others. (2001) Building a Knowledge-Sharing Culture, Oilfield Review, 13(1), 48-65.

11. Morales, V. J. G., et al. (2011); "Strategies Factors and Barriers for Promoting Educational Organizational Learning"; Teaching and Teacher Education, Vol. 22, pp. 478-502
12. Kurland, H. et al., (2010). Leadership style and organizational learning: the mediate effect of school vision, Journal of Educational Administration, 48(1),pp: 7- 30.
13. Jimenez-Jimenez Daniel,Vall Raquel Sanz,Hernandez-Espallardo Miguel,(2008),"Fostering innovation The role of market orientation and organizational learning",European Journal of innovation management,Vol.11,No.3,pp389-412.
14. Castiglione, J. (2008). Organizational learning and transformational leadership in the library environment, Library Management, 27(4/5),.pp: 289-299.
15. Lopez, S. P., J. M. Peon and C. M. Ordas (2005)l; Organizational Learning as a Determining Factor in Business Performance"; The Learning Organization, Vol. 12, No. 3, pp. 227-45.