

تأثیر اشتراک گذاری اطلاعات و شایستگی های سازمانی بر وفاداری کارکنان و اشتراک گذاری دانش و عملکرد شغلی در بین کارکنان شهرداری قزوین

علیرضا یزدانجو^۱

عرفان یونس زاده^۲

بهنام زرینی^۳

سعید قهرمانی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۰/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۳/۰۱

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی تأثیر اشتراک گذاری اطلاعات و شایستگی های سازمانی بر وفاداری کارکنان و اشتراک گذاری دانش و عملکرد شغلی در بین کارکنان شهرداری قزوین می باشد. پژوهش حاضر بر اساس هدف کاربردی است و از لحاظ روش توصیفی و از نوع پیمایشی محسوب می شود. جامعه آماری تحقیق کارکنان شهرداری قزوین می باشد که تعداد آنها ۲۰۰۰ نفر بوده که با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۲ برآورد گردید. داده های تحقیق از طریق پرسشنامه استاندارد گردآوری شد و بوسیله نرم افزارهای Spss و Smart PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که شایستگی های سازمانی در سازمان تأثیر مثبتی بر اشتراک دانش داشته، اشتراک گذاری اطلاعات تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی کارکنان دارد. شایستگی های سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان، اشتراک دانش بر عملکرد شغلی کارکنان، اشتراک دانش بر وفاداری کارکنان و عملکرد شغلی بر وفاداری کارکنان تأثیر مثبتی دارد. همچنین اشتراک دانش نقش واسطه ای بین شایستگی های سازمانی در سازمان و عملکرد شغلی کارکنان، عملکرد شغلی نقش واسطه ای بین روابط اشتراک گذاری اطلاعات و وفاداری کارکنان و عملکرد شغلی نقش واسطه ای بین روابط شایستگی های سازمانی و وفاداری کارکنان دارند.

واژگان کلیدی

شایستگی های سازمانی، اشتراک گذاری اطلاعات، وفاداری کارکنان، اشتراک گذاری دانش و عملکرد شغلی.

۱. کارشناس ارشد مهندسی کامپیوتر گرایش شبکه های کامپیوتری. (Email: Yazdanjo@gmail.com)

۲. کارشناسی فناوری اطلاعات. (Email: Youneszadeh3@gmail.com)

۳. کارشناسی فناوری اطلاعات.

۴. کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول. (Email: Saeid.gh.3915@gmail.com)

مقدمه

در دهه ی اخیر مدیریت سازمان ها تشخیص داده است در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و اثربخش، منابع انسانی بیشترین اهمیت را دارند. در دنیایی که دانش و ارتباط با مشتریان بیش از پیش اهمیت یافته است، سرمایه ی انسانی که نشان دهنده ی حجم دانش، مهارت های فنی، خلاقیت و تجربه ی سازمان است، اهمیت فزاینده ای می یابد و به همین شیوه نیروی کار دارایی های هزینه بردار محسوب نمی شود؛ بلکه دارایی های مولد تلقی می شود؛ بنابراین، سازمان ها همواره نگران از دست دادن نیروی انسانی خود هستند. از جمله فعالیت های سازمان ها برای حفظ کارکنان خود، تقویت وفاداری سازمانی آنان است؛ زیرا امروزه وفاداری کارکنان به سازمان، موضوعی با اهمیت در مباحث سازمانی است؛ این چنین بحث می شود که سازمان ها باید تلاش کنند بالاترین سطح تعهد و وفاداری را در نیروی کار خود حفظ کنند؛ در واقع، سازمان ها به دنبال کارکنان وفادارند؛ زیرا آنها با بیشترین علاقه مندی در سازمان انجام وظیفه می کنند (All derge et al, 2018).

وفاداری سازمانی کارکنان هم نگرشی مهم در سازمان و هم جزء اقدامات بنیادین است. برخی رفتارهای کارکنان که وفاداری سازمانی آنها را نشان می دهد (همچون بدون خطر کار کردن، رعایت قوانین، پیروی از دستورات، حفظ کیفیت، خروجی ها و مراقبت از اموال سازمان) در شرح شغل کارکنان تعیین شده است؛ اما آن دسته از رفتارها که در شرح شغل ذکر نشده اند (همچون تا دیروقت کار کردن برای تکمیل پروژه، شرکت در فعالیت های فوق برنامه، مشارکت در همکاری های سازمانی، ارائه ی پیشنهادها و باقی ماندن در سازمان) بر مبنای سیاست های نانوشته یا هنجارهای فرهنگ سازمانی اند (Hoof, Huyseman, 2017).

یکی از موضوعاتی که امروزه از دیدگاه مدیران اهمیت بسیار زیادی دارد وفاداری کارکنان است. افزایش در رضایت شغلی به افزایش روحیه کارکنان می انجامد که به افزایش بهره وری منجر می شود. رضایت کارکنان به ماندگاری مشتری منجر می شود. کارکنان خدمات خوب می توانند یک دارایی باشند و رهبران نقش اساسی در تأثیرگذاری بر عملکرد کارکنان و موفقیت سازمان دارند. این مسئله مستثنی برای سازمان های خاصی نیست که با افزایش رقابت در بازار روبرو هستند. با توجه به تأثیر قابل توجه رهبران، مطالعات متعددی صلاحیت های رهبر را مورد بررسی قرار داده اند (Shum, 2018). سؤالات کلیدی تحقیق مانند "خصوصیات و مهارت های لازم رهبران ذیصلاح چیست؟" و "نتایج صلاحیت های رهبر چیست؟" تحقیقات وسیعی را در این زمینه گسترش و مورد توجه قرار داده است. بررسی رهبری از دیدگاه شایستگی به دانشمندان این امکان را می دهد تا ابعاد مختلف خصوصیات و ظرفیت های رهبر را درک کنند. اگرچه بسیاری از مطالعات، نشانگر سبک رهبری به عنوان مثال رهبری تحول گرا هستند؛ اما توجه کمتری به صلاحیت های رهبر شده است. مطالعه ما با بررسی شایستگی های رهبر، مجموعه ای از مهارت های لازم برای رهبران را مشخص می کند و سازمان ها را برای توسعه و ارزیابی رهبران راهنمایی می کند (Han et al., 2016). اشتراک دانش به عنوان یک شاخص مهم اجتماعی برای سازمان هایی که باعث بهبود عملکرد شغلی و موفقیت سازمانی می شوند، شناخته شده است

(Masa'deh et al., 2016). ما می بینیم که یک رهبر نقش مهمی در ایجاد و پرورش فرهنگ اشتراک دانش در سازمان دارد. هنگامی که دانش به اشتراک گذاشته می شود، کارکنان بی تجربه یا تازه استخدام شده به منابع فکری دسترسی پیدا کرده و دانش مربوط به شغل را کسب می کنند که می تواند منجر به عملکرد بهتر شود. در صنعت هتلداری خدمات به طور همزمان تولید و مصرف می شوند و بنابراین فضای کمی برای خطاها وجود دارد. مدیریت دانش به ویژه اشتراک دانش برای جلوگیری از اشتباه در خدمات ضروری است (Hsu, 2012) در این راستا در این تحقیق سعی بر آن است که به سوال اصلی تحقیق پاسخ داده شود که عبارتست از: تأثیر اشتراک گذاری اطلاعات و شایستگی های سازمانی بر وفاداری کارکنان و اشتراک گذاری دانش و عملکرد شغلی در بین کارکنان شهرداری قزوین چگونه است؟

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی و میدانی است. جامعه آماری تحقیق کارکنان شهرداری قزوین می باشد که تعداد آنها ۲۰۰۰ نفر بوده که با استفاده از فرمول کوکران ۳۲۲ برآورد گردید و روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد. در این تحقیق از پرسشنامه استاندارد استفاده شد که در جدول زیر ارائه شده است و برای تجزیه و تحلیل داده های آماری از ورش معادلات ساختاری استفاده گردید.

جدول ۱- توزیع سوالات پرسشنامه

ردیف	متغیرها	منبع پرسشنامه	سوالات پرسشنامه	جمع سوالات
۱	وفاداری کارکنان	ساوسون ۲۰۲۰	۱-۶	۶
۲	عملکرد شغلی	جاسیمودین و نقش بندی ۲۰۱۹	۷-۱۲	۶
۳	اشتراک دانش	جاسیمودین و نقش بندی ۲۰۱۹	۱۳-۱۷	۵
۴	شایستگی های سازمانی	ساوسون ۲۰۲۰	۱۸-۲۱	۴
۵	اشتراک گذاری اطلاعات	ساوسون ۲۰۲۰	۲۲-۲۶	۵

در تحقیق حاضر، از روایی محتوایی استفاده شده و به همین دلیل از پرسشنامه استاندارد استفاده گردید. یکی از روش های محاسبه پایایی، استفاده از فرمول آلفای کرونباخ است. این روش برای محاسبه همگونی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه ها یا آزمون هایی که خصیصه های مختلف را اندازه گیری می کنند به کار می رود.

جدول ۲- جدول مقادیر آلفای کرونباخ برای شاخص‌های پژوهش

متغیر	سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
وفاداری کارکنان	۶	۰/۸۳۴
عملکرد شغلی	۶	۰/۸۱۳
اشتراک دانش	۵	۰/۸۹۶
شایستگی‌های سازمانی	۴	۰/۹۱۵
اشتراک گذاری اطلاعات	۵	۰/۷۸۲

همان طور که از داده‌های جدول بالا مشخص است میزان ضرایب آلفای کرونباخ محاسبه شده در تمامی موارد بزرگتر از ۰/۷ است و مقدار آلفای کرونباخ از اعتبار بالای پرسشنامه حکایت دارد.

یافته‌های تحقیق

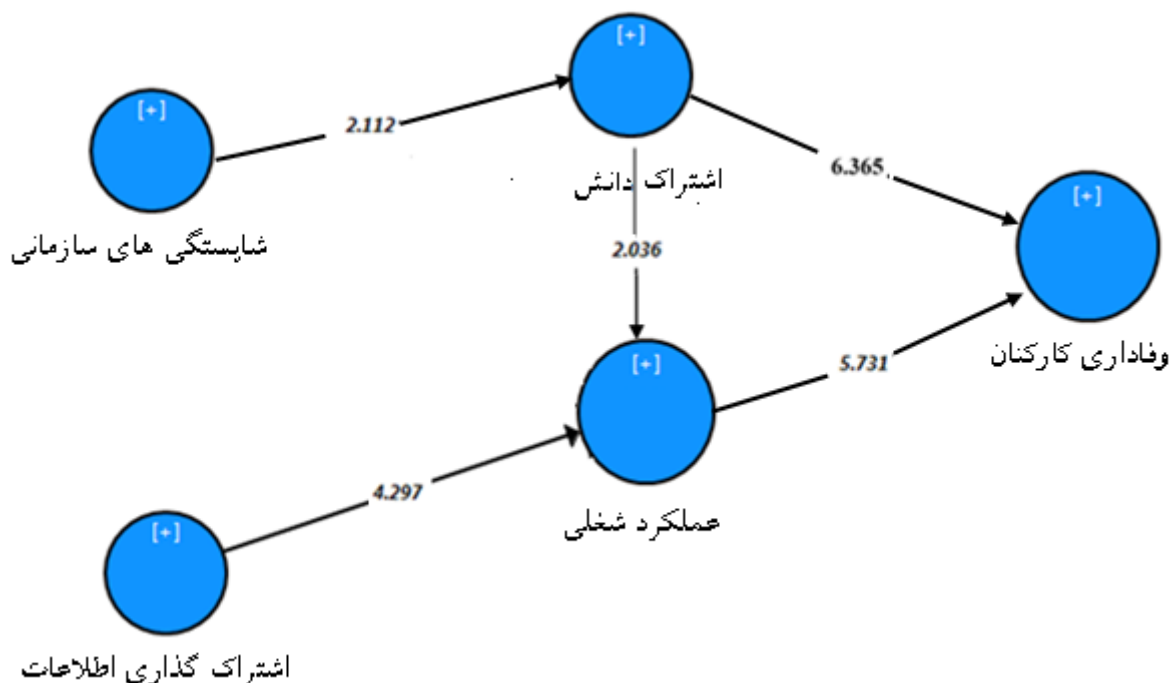
ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه آماری حاکی از آن است که ۲۸/۷۵٪ افراد پاسخ دهنده زن و ۷۱/۲۵٪ آنها مرد هستند. سن اکثر افراد پاسخ دهنده (۵۳/۷۵٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال و کمترین آنها (۱۱/۲۵٪) بین ۴۱ تا ۵۰ سال است. تحصیلات اکثر افراد پاسخ دهنده (۴۶/۲۵٪) کارشناسی ارشد و کمترین آنها (۲/۵۰٪) دیپلم و فوق دیپلم است. سابقه فعالیت اکثر افراد پاسخ دهنده (۳۳/۷۵٪) بین ۶ تا ۱۰ سال و کمترین آنها (۱۲/۵۰٪) بیشتر از ۱۵ سال است.

جدول ۳- نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

متغیر	حجم نمونه	میانگین	انحراف معیار	آماره‌ی آزمون K-S	سطح معناداری	نتیجه آزمون
وفاداری کارکنان	۳۲۲	۳/۷۸	۰/۶۴۹۸	۱/۶۵۷	۰/۰۰۸	نرمال نیست
عملکرد شغلی	۳۲۲	۳/۶۹	۰/۷۴۳۴	۰/۳۶۴	۰/۰۴۸	نرمال نیست
اشتراک دانش	۳۲۲	۳/۴۹	۰/۶۳۲۹	۱/۵۵۲	۰/۰۱۶	نرمال نیست
شایستگی‌های سازمانی	۳۲۲	۳/۳۶	۰/۴۹۰۷	۱/۷۹۳	۰/۰۰۳	نرمال نیست
اشتراک گذاری اطلاعات	۳۲۲	۳/۴۶	۰/۵۷۳۴	۱/۹۳۳	۰/۰۰۱	نرمال نیست

همانطور که از داده‌های جدول فوق مشخص است، سطح معناداری آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه این متغیرها دارای توزیع غیر نرمال می‌باشند. چون متغیرهای تحقیق غیرنرمال هستند بنابراین نرم افزار Smart Pls 3 استفاده می‌شود.

اعداد نوشته شده بر روی مسیرها ضرایب مسیر را نمایش می‌دهد. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر با استفاده از روش بوت استراپ^۱ مقادیر آزمون تی-استیودنت محاسبه شده است. مقادیر آزمون تی-استیودنت اگر مقداری معناداری بزرگتر از ۱/۹۶ باشد، ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است.



شکل ۲- نتایج آزمون تی- استیودنت برای بررسی معناداری ضرایب مسیر

بحث و نتیجه گیری

فرضیه ۱: شایستگی سازمان تأثیر مثبتی بر اشتراک دانش در بین کارکنان خواهد گذاشت.

آماره معنی داری بین متغیر شایستگی رهبر در سازمان و اشتراک دانش برابر (۲/۱۱۲) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیر گذاری شایستگی رهبر در سازمان بر اشتراک دانش در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۶۵) است و میزان تأثیر مثبت متغیر شایستگی رهبر در سازمان بر اشتراک دانش را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در شایستگی رهبر در سازمان، موجب افزایش ۰/۲۶۵ واحدی در اشتراک دانش خواهد شد. این بدان معناست که شایستگی رهبر در سازمان بر اشتراک دانش تأثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

فرضیه ۲: رهبری دانش محور بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت خواهد گذاشت.

آماره معنی داری بین متغیر پشتیبانی از رهبری دانش محور و عملکرد شغلی کارکنان برابر (۲/۴۲۹) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیر گذاری رهبری دانش محور بر عملکرد شغلی کارکنان در سطح

¹ Bootstrapping

اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۹۵) است و میزان تأثیر مثبت متغیر رهبری دانش محور بر عملکرد شغلی کارکنان را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در رهبری دانش محور، موجب افزایش ۰/۲۹۵ واحدی در عملکرد شغلی کارکنان خواهد شد. این بدان معناست که رهبری دانش محور بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

فرضیه ۳: شایستگی در شخص رهبر بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت خواهد گذاشت.

آماره معنی داری بین متغیر شایستگی در شخص رهبر و عملکرد شغلی کارکنان برابر (۴/۲۹۷) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیرگذاری شایستگی در شخص رهبر بر عملکرد شغلی کارکنان در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۰۹۴) است و میزان تأثیر مثبت متغیر شایستگی در شخص رهبر بر عملکرد شغلی کارکنان را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در شایستگی در شخص رهبر، موجب افزایش ۰/۰۹۴ واحدی در عملکرد شغلی خواهد شد. این بدان معناست که شایستگی در شخص رهبر بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

فرضیه ۴: اشتراک دانش بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت خواهد گذاشت.

آماره معنی داری بین متغیر اشتراک دانش و عملکرد شغلی کارکنان برابر (۲/۰۳۶) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیرگذاری اشتراک دانش بر عملکرد شغلی کارکنان در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۲۴۴) است و میزان تأثیر مثبت متغیر اشتراک دانش بر عملکرد شغلی کارکنان را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در اشتراک دانش، موجب افزایش ۰/۲۴۴ واحدی در عملکرد شغلی کارکنان خواهد شد. این بدان معناست که اشتراک دانش بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

فرضیه ۵: اشتراک دانش بر وفاداری کارکنان تأثیر مثبت خواهد گذاشت.

آماره معنی داری بین متغیر اشتراک دانش و وفاداری کارکنان برابر (۶/۳۶۵) می باشد که بزرگتر از مقدار (۱/۹۶) است و نشان دهنده این است که تأثیرگذاری اشتراک دانش بر وفاداری کارکنان در سطح اطمینان (۹۵٪) معنی دار است. همچنین ضریب مسیر مابین این دو متغیر برابر (۰/۴۵۵) است و میزان تأثیر مثبت متغیر اشتراک دانش بر وفاداری کارکنان را نشان می دهد. به عبارتی دیگر یک واحد تغییر در اشتراک دانش، موجب افزایش ۰/۴۵۵ واحدی در وفاداری کارکنان خواهد شد. این بدان معناست که اشتراک دانش بر وفاداری کارکنان تأثیر مستقیم دارد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تایید می شود.

با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیات تحقیق پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می گردد:

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه اول پیشنهاد می شود که به کارکنان این فرصت داده می شود تا در تصمیماتی که بر واحد سازمانی تأثیر می گذارد مشارکت داشته باشند.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه دوم پیشنهاد می شود که مدیر به کارکنان کمک می کند تا وظایف خود را به صورت متفاوت از سایرین انجام دهد تا بدین وسیله کارکنان درباره آینده واحد سازمانی امیدوار باشند.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه سوم پیشنهاد می شود که در صورت لزوم، به منظور بهبود برنامه، تصمیمات جسورانه اتخاذ نموده تا هدف های جدیدی برای واحد سازمانی خود اتخاذ نماید.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه چهارم پیشنهاد می شود که با ایجاد فضایی امن و سالم برای کارکنان خود بر میزان وفاداری آنها افزوده و باعث بالابردن میزان عملکرد کارکنان خود گردند.

با توجه به نتایج بدست آمده از تایید فرضیه پنجم پیشنهاد می شود که مدیران هتل ها برای بالابردن عملکرد شغلی پرسنل و بهبود عملکرد کارکنان خود تا جایی که امکان دارد برای پرسنل کلاس های ضمن خدمت برای بالابردن سطح دانش آنها برگزار نمایند.

منابع و مآخذ

- All derge, M., Jonson, C., & Stoltzfuz, J. (2018). Leadership development at 3m: New process, new techniques, new growth. *Human Resource Planning*, 26(3), 45-45.
- Han, S. H., Seo, G., Yoon, S. W., & Yoon, D. Y. (2016). Transformational leadership and knowledge sharing: Mediating roles of employee's empowerment, commitment, and citizenship behaviors. *Journal of Workplace Learning*, 28(3), 130-149.
- Hoof, A., Huyseman, F. (2017) "The Interrelationship of Organizational loyalty Organizational, Justice and Group Cohesiveness of Public Sector Employees in Kuwait." *Researches Economies and Manageria*, (85/86): 81-107.
- Hsu, Y.-S. (2012). Knowledge transfer between expatriates and host country nationals: A social capital perspective Doctoral dissertation. Milwaukee: The University of Wisconsin.
- Masa'deh, R. E., Obeidat, B. Y., & Tarhini, A. (2016). A Jordanian empirical study of the associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance: A structural equation modelling approach. *The Journal of Management Development*, 35(5), 681-705.
- Shum, C., Gatling, A., & Shoemaker, S. (2018). A model of hospitality leadership competency for frontline and director-level managers: Which competencies matter more? *International Journal of Hospitality Management*, 74, 57-66.

The effect of information sharing and organizational competencies on employee loyalty, knowledge sharing, and job performance among Qazvin Municipality employees

Alireza Yazdanjo¹

Erfan Youneszadeh²

Behnam Zarini³

Saeid Ghahramani⁴

Abstract

The purpose of this study is to investigate the effect of information sharing and organizational competencies on employee loyalty and knowledge sharing and job performance among Qazvin Municipality employees. The present study is based on an applied purpose and is descriptive and survey-type in terms of method. The statistical population of the study is Qazvin Municipality employees, whose number was 2000 people, which was estimated using the Cochran formula 322. The research data were collected through a standard questionnaire and analyzed using Spss and Smart PLS software. The results obtained from data analysis show that organizational competencies in the organization have a positive effect on knowledge sharing, and information sharing has a positive effect on employee job performance. Organizational competencies have a positive effect on employee job performance, knowledge sharing has a positive effect on employee loyalty, and job performance has a positive effect on employee loyalty. Also, knowledge sharing plays a mediating role between organizational competencies in the organization and employee job performance, job performance plays a mediating role between the relationship between information sharing and employee loyalty, and job performance plays a mediating role between the relationship between organizational competencies and employee loyalty.

Keywords

Organizational competencies, information sharing, employee loyalty, knowledge sharing, and job performance.

¹ Master of Science in Computer Engineering, Computer Networks (Email:Yazdanjo@gmail.com)

² Bachelor of Information Technology (Email:Youneszadeh3@gmail.com)

³ Bachelor of Information Technology

⁴ Master of Public Administration, Transformation Orientation (Email:Saeid.gh.3915@gmail.com)