

مطالعه تاثیر مدیریت دانش بر دوستوانی رفتاری کارکنان با نقش میانجی هویت حرفه ای آنها در بانک ملی استان اردبیل

1. شهرام حکمت^۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد آستارا، گیلان، ایران
2. جاوید رخشانی (نویسنده مسئول)^۲. دکتری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اردبیل، اردبیل، ایران

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی تاثیر مدیریت دانش بر دوستوانی رفتاری کارکنان با نقش میانجی هویت حرفه ای انجام شد. از لحاظ هدف، تحقیق حاضر از نوع کاربردی، از لحاظ نوع روش، همبستگی با استفاده از معادلات ساختاری می باشد و از لحاظ روش گردآوری اطلاعات، روش تحقیق مورد نظر میدانی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان بانک ملی استان اردبیل است که تعداد آنها برابر ۴۴۰ نفر می باشد که با استفاده از جدول مورگان تعداد نمونه آماری ر ۲۰۵ نفر با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردیده است در نهایت ۲۰۰ پرسشنامه بازگشت داده شده تحلیل شد. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه مدیریت دانش نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۶)، پرسشنامه دوستوانی رفتاری جانسن و همکاران (۲۰۰۶) و پرسشنامه هویت حرفه ای هائو و همکاران (۲۰۲۱) استفاده شد. برای تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری با نرم افزار آماری Lisrel استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد که مدیریت دانش با نقش میانجی هویت حرفه ای بر دوستوانی رفتاری کارکنان تاثیر معنی داری دارد. همچنین هویت حرفه ای بر دوستوانی رفتاری کارکنان تاثیر معنی داری دارد.

واژه های کلیدی: مدیریت دانش، دوستوانی رفتاری، هویت حرفه ای، بانک ملی

¹ . shahram.hekmat20192016@gmail.com

² . javidrakhshani@gmail.com

مقدمه

بهره بردن از حداکثر توان و ظرفیت موجود و جستجوی فرصت های جدید همراه با نوآوری پیوسته در خدمات و تولیدات، یکی از اصلی ترین دغدغه های امروز سازمان هاست. یکی از کارآمدترین روش ها برای دستیابی به این مهم، استفاده از دوسوتوانی در تمام سطوح سازمان است (شیخ اسدی و بهشتی فر، ۱۴۰۲). از این رو تمرکز بر ظهور، رشد و نهادینه سازی دو سوتوانی سازمانی به منظور مواجه مناسب با چالش های مذکور امری ضروری می باشد. به عبارتی در صورت تحقق دو سوتوانی سازمانی، این نهادها ضمن سازگاری با تغییرات و تهدیدات نوین می توانند چرخه و مدار اطلاعاتی کنونی خود را به صورتی کارآمد مدیریت و حفظ نمایند. (هانو^۱ و همکاران، ۲۰۱۵). تحقق چنین قابلیت راهبردی نیازمند شناسایی عوامل موثر و پیشرانه های آن می باشد. موضوع مهمی که با توجه به خلاء نظری و تجربی موجود در این حوزه به عنوان مسئله ای نیازمند توجه بیشتر مطرح می باشد. در این میان بررسی دیدگاه و نظریات برخی صاحب نظران و ادبیات نظری حوزه تحقیق موید آن است که کارکنان منعطف و نیز بهره گیری از ظرفیتهای هوشی کلیه کارکنان از جمله عوامل موثر بر تحقق دو سوتوانی است (کرآوری^۲، ۲۰۲۱).

دوسوتوانی بر نیاز سازمان ها جهت توسعه ی ترتیبات ساختاری دوگانه برای مدیریت نوآوری تمرکز دارد (اورلی و توشمن^۳، ۲۰۱۹) دنیای کسب و کار رقابتی و پویایی که امروزه وجود دارد، سازمان ها را نه تنها برای زنده ماندن، بلکه به رشد و پایداری با گذشت زمان و استفاده از استراتژی هایی می رساند که به مزیت های رقابتی برسند (وی و همکاران^۴، ۲۰۲۰) برای دستیابی به یک مزیت رقابتی بالقوه نیاز به مدیریت کافی منابع است. راه دیگر برای یک سازمان رقابتی بودن، دوسوتوان شدن سازمان، به معنای توانایی انجام همزمان فعالیت های اکتشافی، تراز و بهره برداری و سازگاری است و این امکان را برای رشد و پیشرفت مداوم سازمان فراهم می کند. دوسوتوانی به دلیل اینکه می تواند منجر به غنی سازی شغلی شود، اهمیت فراوانی در سازمان دارد. چرا که موفقیت در امور شغلی نیاز به غنی سازی شغلی دارد. دوسوتوانی رفتاری به عنوان مفهومی چند بعدی می تواند ظرفیت رفتاری افراد برای درگیر شدن و تناسب بین عناصر کاری متضاد (اکتشاف و بهره برداری) را نشان دهد (جانی^۵ و همکاران، ۲۰۱۹). یکی از متغیرهای موثر بر دوسوتوانی رفتاری در بین کارکنان، مدیریت دانش است. بر خلاف سازمانهای گذشته، سازمانهای امروزی دارای فناوری پیشرفته بوده و نیازمند کسب، مدیریت و بهره برداری از دانش و اطلاعات به منظور بهبود کارایی خود هستند به طوری که در جهان امروز دانش مهمترین منبع راهبردی برای سازمان محسوب میشود و علاقه مندی به مدیریت دانش در بسیاری از سازمانها روز به روز در حال افزایش است. نقش با اهمیت دانش در عصر حاضر نیاز به مدیریت دانش را نشان می دهد. مدیریت دانش با ایجاد، توسعه و ترویج دانش و تمرکز بر داراییه ای غیر فیزیکی سازمان (تجارب و دانش کارکنان)، شرایطی را برای بروز رفتار کارآفرینی سازمانی فراهم می نماید و باعث بوجود آمدن سازمانهای کارآفرین میشود که مجموعه این اقدامات تاثیر مستقیمی بر روی رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سازمان دارد (تیسه^۶ و همکاران، ۲۰۱۷). مدیریت دانش بر این ایده استوار است که ارزشمندترین منبع یک سازمان دانش افراد آن است. تعدادی تعریف برای مدیریت دانش وجود دارد. برای اهداف این تحقیق،

¹ Hao

² Keravuori

³ O'Reilly, C. A. & Tushman

⁴ Wei

⁵ Junni

⁶ Tse

یک تعریف ساده انتخاب شده است: "مدیریت دانش فرایندی سیستماتیک است که طی آن دانش مورد نیاز برای موفقیت یک سازمان ایجاد، جذب و به اشتراک گذاشته می شود و از آن استفاده می شود (ماتاندا و فریمن^۱، ۲۰۱۹).

از سوی دیگر در تاثیر مدیریت دانش بر دوسوتوانی رفتاری هویت حرفه ای می تواند نقش میانجی داشته باشد. در سال های نخستین توجه به هویت حرفه ای، هویت حرفه ای دلالت بر جایگاه یک حرفه یا شغل در اجتماع دارد یا به عبارتی دقیق تر، هویت حرفه ای درک از شخصیت حرفه ای فرد مبتنی بر شناخت، معلومات، نگرش، عقاید، انگیزه ها و تجارب تعریف شده است (ایبارا^۲، ۲۰۱۹). توجه به این نکته ضروری است که هویت حرفه ای فراتر از یادگیری وظایف و نقشهاست و در این راستا میتوان گفت هویت حرفه ای، عقاید تثبیت یافته فرد نسبت به نقش و جایگاه خود است. در حال حاضر در مورد این واقعیت که دیدگاه های کارکنان درباره نقش و ماهیت آموزش و یادگیری در رفتارهای کاری، احساس خوشایندی نسبت به شغل و اثربخشی آنان تأثیر دارد، هم رأیی وجود دارد (زاربوک^۳ و همکاران، ۲۰۲۰). در مورد اهمیت هویت حرفه ای در تاثیر مدیریت دانش بر دوسوتوانی رفتاری باید گفت که، تسلط بر مفاهیم مدیریت دانش و استفاده از آنها در سازمان، زمانی میسر می شود که فرد از مهارت ها و قابلیت های لازم برای یادگیری و استفاده از دانش سازمانی برخوردار باشند. کارکنان باید هویت و ماهیت ساختاری و سازمانی موجود در سازمانی را به خوبی درک کنند. جایگاه و منزلت هر حرفه با هویت اجتماعی آن حرفه ارتباط دارد، احساس هویت حرفه ای، غرور و رضایت مندی را در اعضای گروه ایجاد کرده، مشارکت آنان را در دستیابی به اهداف حرفه ارتقاء می بخشد، باعث ایجاد همبستگی در اعضای یک حرفه شده و نقش مهمی در انسجام، وحدت و قدرت حرفه ای دارد (مشایخی و همکاران، ۱۳۹۸).

بانک ملی ایران، دومین بانک بزرگ ایرانی می باشد که به لحاظ قدمت و وسعت پس از بانک سپه دومین بانک تجاری دولتی ایران است. این بانک بیشترین ثروت و دارایی را بین تمام بانک های ایران دارد که در سال ۱۳۹۵ با درآمدی بالغ بر ۳۶۴۰۶۵۷ میلیارد ریال، از نظر میزان درآمد سالیانه، به عنوان بزرگترین شرکت ایرانی معرفی شده است (سایت بانک ملی ایران، ۱۴۰۱). بانک ملی استان اردبیل نیز در راستای تحقق اهداف سازمانی و مالی تعیین شده برای بانک ملی در حال خدمت رسانی به شهروندان استان اردبیل است و در این میان توجه به استفاده از شاخص های مدیریت دانش می تواند منجر به تقویت رفتارهای کارآمدی و رفتارهای اکتشافی شود که به عنوان مولفه های دوسوتوانی رفتاری کارکنان مطرح هستند. با این حال به نظر می رسد چنانچه باید به مساله مدیریت دانش و بخصوص دوسوتوانی رفتاری در بین کارکنان توجهی نشده است. از سوی دیگر هویت حرفه ای به عنوان یکی از اشکال هویت اجتماعی، بخشی از هویت کلی فرد است که با موقعیت فرد در جامعه، تعامل با دیگران و تفسیر تجارب خود ارتباط دارد و بدون توجه به هویت حرفه ای، امکان مطالعه دوسوتوانی رفتاری میسر نخواهد شد. حال با توجه به اهمیت توجه به دوسوتوانی رفتاری در سازمان باید گفت که کارکنان خصیصه دوسوتوانی دارند و این خصیصه به عنوان یک استعاره در توصیف قابلیت های سازمان به کار گرفته می شود و توجه به این قابلیت می تواند بهره وری و اثربخشی در بانک ملی را نیز بهبود بخشد. بنابراین هدف از تحقیق حاضر پاسخ به این سوال است که مدیریت دانش با نقش میانجی هویت حرفه ای چه تاثیری بر دوسوتوانی رفتاری کارکنان بانک ملی استان اردبیل دارد؟

مبانی نظری

دوسوتوانی رفتاری

¹ Matanda & Freeman

² Ibarra

³ Zarbock

کلمه‌ی دوستوانی به معنای چیرگی و مهارت (چابکی) است. در روانشناسی، افرادی که توانایی استفاده از هر دو دست خود با مهارت های مساوی را دارا هستند افرادی دوستوان نامیده می شوند (مرادی و همکاران، ۱۴۰۱). محققان اخیرا پذیرفته اند که انسان خصیصه‌ی دوستوانی دارد و این خصیصه به عنوان یک استعاره در توصیف قابلیت های سازمان به کار گرفته می شود. برخی دیگر یادگیری سازمانی را در قالب یادگیری اکتشافی و بهره بردار مطرح کرده اند که نقطه‌ی شروع مطالعات زیادی در زمینه‌ی یادگیری شد. در واقع ریشه‌ی دوستوانی را در ادبیات یادگیری می دانند (ولف^۱ و همکاران، ۲۰۲۲). دوستوانی بر نیاز سازمان ها جهت توسعه‌ی تریبیات ساختاری دوگانه برای مدیریت نوآوری تمرکز دارد (اورلی و توشمن، ۲۰۱۹) دنیای کسب وکار رقابتی و پویایی که امروزه وجود دارد، سازمان‌ها را نه تنها برای زنده ماندن، بلکه به رشد و پایداری با گذشت زمان و استفاده از استراتژی هایی می رساند که به مزیت های رقابتی برسند (وی و همکاران، ۲۰۲۱) برای دستیابی به یک مزیت رقابتی بالقوه نیاز به مدیریت کافی منابع است. راه دیگر برای یک سازمان رقابتی بودن، دوستوان شدن سازمان، به معنای توانایی انجام همزمان فعالیت های اکتشافی، تراز و بهره برداری و سازگاری است (جانی و همکاران، ۲۰۱۹) و این امکان را برای رشد و پیشرفت مداوم سازمان فراهم می کند. برای اولین بار ساختار دوستوان برای توصیف یک ساختار دوگانه استفاده شد. اگرچه مارچ (۲۰۰۱)، معتقد است که بهره برداری و اکتشاف دو فعالیت متفاوت هستند اما مکمل همدیگر می باشند (ماردی^۲ و همکاران، ۲۰۲۲) و سازمان توجه و منابع خود را بین این دو تقسیم می کند. سازمان باید به طور همزمان با اکتشاف و بهره برداری هم تراز باشد. پژوهشگران با تمرکز بر دوستوانی، آن را به عنوان یک قابلیت سازمانی، به معنای هماهنگ سازی همزمان اکتشاف و بهره برداری در سراسر سازمان تعریف می کنند که نیازمند مسئولیت پذیری مشترک کارکنان و رهبران سازمان است (جانسن و تمپلر^۳، ۲۰۱۹).

مطالعات نشان داده است که این قابلیت ها نیازمند فرآیند، ساختار، فرهنگ و استراتژی های متفاوت اساسی در سازمانها است (بنر و تاشمن^۴، ۲۰۲۰). اکتشاف مرتبط با ساختارهای ارگانیک، سیستم ها با پیوند ضعیف، مسیر مستقل، ابتکار، استقلال، آشفتگی، بازارها و فناوری های نوظهور است در حالیکه بهره برداری مرتبط با ساختارهای مکانیکی، سیستم های با پیوند محکم، مسیر وابسته، عادی سازی کنترل و بوروکراسی، فناوری ها و بازارهای ایستا است (آکونا^۵ و همکاران، ۲۰۲۱). بنابراین ایجاد تعادل بین دو استراتژی متضاد و در عین حال ضروری برای سازمان یکی از مهم ترین موضوعات در دوستوانی رفتاری است (نویخت و همکاران، ۱۴۰۱).

مدیریت دانش

دانش را می توان مخلوط سیالی از تجربیات، ارزش ها، اطلاعات و نگرش های نظام یافته دانست که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره گیری از تجربیات و اطلاعات جدید به دست می دهد (داونپورت و پروساک^۶، ۲۰۱۸). خلق دانش را می توان فرآیند ایجاد دانش جدید یا جایگزینی و بهسازی دانش موجود از طریق روابط اجتماعی و همکاری های سازمانی دانست. این فرآیند در سطوح فردی و سازمانی اتفاق افتاده و منجر به آفرینش دانش جدید می گردد. خلق دانش منحصر به سازمان های برخوردار از سامانه های مدیریت دانش نیست زیرا تمامی سازمانهای سالم دانش خلق کرده و از آن استفاده می نمایند (کومار، ۲۰۲۰). مدیریت دانش در

¹ Wulf

² Mardi

³ Jansen, & Tempelaar

⁴ Benner, & Tushman

⁵ Ancona

⁶ Davenport, T. and Prusak

شکل نظری خود مقوله ای میان رشته ای است که از موضوعاتی نظیر ارتباطات میان فردی، یادگیری سازمانی، علم شناخت، انگیزش، کارآموزی، نشر، تحلیل فرآیند کسب و کار، منابع انسانی، علم مدیریت، علم اطلاعات و موارد دیگر بهره می گیرد (سیف اللهی، ۱۴۰۰).

بنابراین برای پیشبرد موفق و مؤثر فرآیندهای دانشی، تمامی عوامل فوق باید به نحوی صحیح و مؤثر مورد توجه قرار گیرند. در سال های اخیر تحقیقات مختلفی جهت شناسایی عوامل تأثیر گذار بر فرآیندهای دانشی سازمان انجام گرفته است و عوامل گوناگونی به عنوان تسهیل کننده مدیریت دانش، شناسایی گردیده اند. لی و چوی^۱ (۲۰۲۲)، فرهنگ و ساختار سازمان را در کنار ویژگی های کارکنان و فن آوری های اطلاعاتی و ارتباطی سازمان، به عنوان عوامل تسهیل گر خلق دانش شناسایی کرده اند. قلی پور و همکاران (۲۰۱۰)، نیز مدل لی و چوی (۲۰۲۲) را مورد آزمون قرار دادند. ایشان بر این باورند که عوامل تسهیل کننده فرآیند خلق دانش، ارتباطات و تعاملات را تسهیل می نمایند و امکان تسهیم دانش را فراهم می آورند. تحقیقات ایشان در سازمان های کوچک و متوسط استان مازندران مؤید آن بود که ویژگی های فرهنگ (کار گروهی، اعتماد، یادگیری)، ساختار (رسمیت، تمرکز)، و کارکنان (مهارت های تی شکل)، از جمله عوامل مؤثر بر خلق دانش - بالتبع آن عوامل تأثیر گذار بر مدیریت فرآیندهای دانشی - هستند (نیر و جوکار، ۱۳۹۸). ویگ^۲ (۱۹۹۳) فرآیند چهار مرحله ای برای تمرکز بر مدیریت دانش پیشنهاد کرد: (۱) خلق و منبع یابی (۲) تلفیق و تغییر شکل، (۳) توزیع و (۴) پیاده سازی و خلق ارزشها.

هویت حرفه ای

احساس هویت به یک حرفه، نیاز به حضور مستمر در آن حرفه و احساس مسئولیت بالا نسبت به آن دارد. هاگ و ترری^۳ (۲۰۱۷) اظهار داشته اند، افرادی که به شدت، درگیر حرفه ای خود هستند، آن را به عنوان بخش مهمی از هویت شخصی خویش، در نظر میگیرند. علاوه بر این، افرادی که وابستگی بالایی به حرفه ای خود دارند، بیشتر علایق خود را وقف آن میکنند. هویت حرفه ای در اثر اشتغال، کسب درآمد، قدرت تصمیم گیری و حس مفید بودن شکل می گیرد (هاشمی و هم پژوهان، ۱۳۹۹). براساس مفهوم هویت حرفه ای، کسانی که هویت حرفه ای دارند، تلاش می کنند از استانداردها، اصول و قواعد و اخلاق حرفه ای پیروی نمایند تا خدمات با کیفیت بیشتری را، عرضه نمایند (ستاره و همکاران، ۱۴۰۰). هویت حرفه ای در اثر اشتغال، کسب درآمد، قدرت تصمیم گیری و حس مفید بودن در حرفه، در وجود افراد، شکل می گیرد. افراد ممکن است جنبه هایی از هویت خود را تحت شرایط اجتماعی یا حرفه ای تغییر دهند (بیرگیت ایگین^۴، ۲۰۲۰). احساس هویت به یک حرفه، مستلزم حضور مستمر در حرفه و احساس مسئولیت بالا نسبت به آن حرفه است. علاوه بر این، افرادی که وابستگی بالایی به حرفه ای خود دارند، بیشتر، علایق خود را وقف حرفه ای خود می کنند. فعالیت و مشارکت افراد در امور مربوط به حرفه ای خود، در شکل گیری هویت حرفه ای آنها نیز مؤثر است. بر این اساس، افرادی که تلاش های بیشتری برای کسب شایستگی های حرفه ای انجام می دهند، به میزان بیش تری موفقیت در حرفه ای خود را تجربه میکنند (لوزو^۵ و همکاران، ۲۰۱۶). هویت حرفه ای از دو پارادایم اجتماعی و روانی تشکیل شده است. پارادایم اجتماعی، با انجام مشخص می شود که شامل انتظارات اجتماعی (قواعد، مقررات و استانداردها) است. پارادایم روانی، با شدن مشخص می شود که دربرگیرنده توسعه فرد از ویژگی ها و ارزش های درونی است (که حسابر س داخلی

¹ Lee & choy

² Veeg

³ Hogg and Terry

⁴ Birgitte Eggen

⁵ Luzzo

شدن نامیده می شود). یک پارادایم بدون دیگری مفهوم هویت حرفه ای را به صورت کامل ارائه نمی کند (ویلت و کلارک^۱، ۲۰۱۴). به زعم گیبسون^۲ و همکاران (۲۰۱۷) هویت حرفه ای متشکل از دو بعد میان فردی و درون فردی می باشد. بعد میان فردی هویت حرفه ای شامل ارتباط فرد با جامعه و انجمن و اجتماع حرفه ای است که در آن به فعالیت مشغول است (گیبسون و همکاران، ۲۰۱۷).

پیشینه تحقیق

گل محمدی و سبزواری (۱۴۰۲) تحقیقی با عنوان تاثیر مدیریت دانش و یادگیری سازمانی بر دوستوانی رفتاری انجام دادند. بر اساس نتایج تحقیق مدیریت دانش و یادگیری سازمانی بر دوستوانی رفتاری تاثیر معنی داری دارند. فرامزی و همکاران (۱۴۰۲) در تحقیقی به بررسی نقش میانجی صلاحیت حرفه ای در تاثیر مدیریت دانش بر دوستوانی پرداختند. بر اساس نتایج تحقیق، علاوه بر تاثیر مستقیم مدیریت دانش بر دوستوانی، نقش میانجی صلاحیت حرفه ای در تاثیر مدیریت دانش بر دوستوانی نیز تایید شد. صادقی و همکاران (۱۴۰۱) تحقیقی با عنوان تبیین نقش میانجی اخلاق حرفه ای دوستوان در ارتباط بین مدیریت دانش و دوستوانی سازمانی (مقاله علمی وزارت علوم) انجام دادند. یافته های به دست آمده حاکی از آن است که رابطه ای مثبت و معنادار بین متغیرهای تحقیق وجود دارد و اخلاق حرفه ای در رابطه بین مدیریت دانش و دوستوانی سازمانی نقش میانجی دارد. ولف^۳ و همکاران (۲۰۲۲) تحقیقی با عنوان دوستوانی رفتاری: نقش مدیریت دانش و سواد رسانه ای انجام دادند. بر اساس نتایج تحقیق، مدیریت دانش و ابعاد آن نقش معنی داری در پیش بینی دوستوانی رفتاری کارکنان دارند. این در حالی است که سواد رسانه ای در دوستوانی رفتاری کارکنان نقش معنی داری ندارد. لوی و دیگران (۲۰۲۲) تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر مدیریت دانش و رفتار اخلاقی بر نوآوری و دوستوانی انجام دادند. بر اساس نتایج تحقیق، هر دو متغیر مدیریت دانش و رفتار اخلاقی باعث بهبود نوآوری و دوستوانی می شوند. آکونا^۴ و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقی به بررسی جایگاه هویت حرفه ای و شایستگی های شغلی در دوستوانی انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که هویت حرفه ای و شایستگی های شغلی بر دوستوانی تاثیر معنی داری دارند. کیلمن^۵ (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان بررسی تاثیر هویت حرفه ای کارکنان بر شکل گیری دوستوانی رفتاری انجام داده است. بر اساس نتایج بدست آمده از تحقیق، هویت حرفه ای و ابعاد تصویر شخصی حرفه ای، دستاوردهای شغل و مقیاس اجتماعی بر شکل گیری دوستوانی رفتاری تاثیر معنی داری دارند.

جدول (۱) خلاصه تحقیقات انجام شده

¹ Willett & Clarke

² Gibson

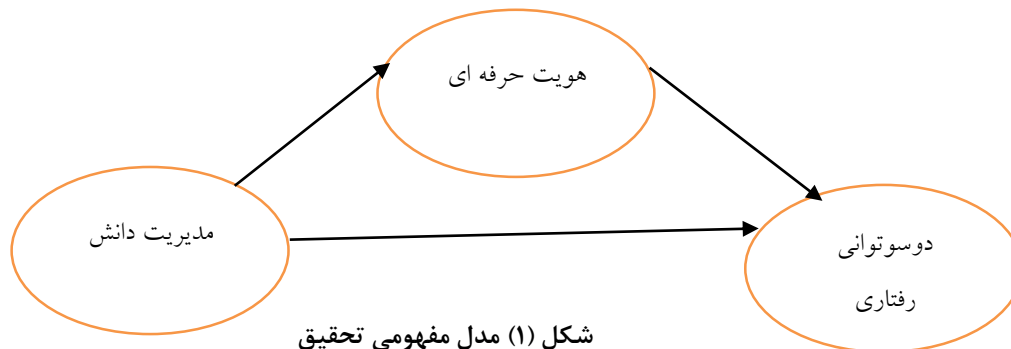
³ Wulf

⁴ Ancona

⁵ Kilmann

نویسنده و سال	عنوان	نتایج
شیخ اسدی و بهشتی فر (۱۴۰۲)	بررسی عوامل فردی موثر بر دوستوانی رفتاری: یک مرور سیستماتیک	عواملی مانند ویژگی های شخصیتی، انعطاف پذیری منابع انسانی، انگیزه درونی، خودکارآمدی، رفتار نوآورانه، و حمایت مدیران بر دوستوانی رفتاری اثرگذار است.
فرامرزی و همکاران (۱۴۰۲)	بررسی نقش میانجی صلاحیت حرفه ای در تاثیر مدیریت دانش بر دوستوانی	نقش میانجی صلاحیت حرفه ای در تاثیر مدیریت دانش بر دوستوانی نیز تایید شد.
صادقی و همکاران (۱۴۰۱)	تبیین نقش میانجی اخلاق حرفه ای دوستوان در ارتباط بین مدیریت دانش و دوستوانی سازمانی	اخلاق حرفه ای در رابطه بین مدیریت دانش و دوستوانی سازمانی نقش میانجی دارد.
نظریان سامانی و عسگری (۱۳۹۷)	طراحی مدل ارتباطی هوش سازمانی و دوستوانی کارکنان با نقش میانجی فرآیند مدیریتدانش	هوش سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر دوستوانی داشته و مدیریت دانش به عنوان متغیر میانجی در رابطه با هوش سازمانی و دوستوانی عمل میکند
ولف و همکاران (۲۰۲۲)	دوستوانی رفتاری: نقش مدیریت دانش و سواد رسانه ای	مدیریت دانش و ابعاد آن نقش معنی داری در پیش بینی دوستوانی رفتاری کارکنان
لاوی و دیگران (۲۰۲۲)	بررسی تاثیر مدیریت دانش و رفتار اخلاقی بر نوآوری و دوستوانی	هر دو متغیر مدیریت دانش و رفتار اخلاقی باعث بهبود نوآوری و دوستوانی می شوند.
آکونا و همکاران (۲۰۲۱)	جایگاه هویت حرفه ای و شایستگی های شغلی در دوستوانی	هویت حرفه ای و شایستگی های شغلی بر دوستوانی تاثیر معنی داری دارند.
کیلمن (۲۰۲۰)	تاثیر هویت حرفه ای کارکنان بر شکل گیری دوستوانی رفتاری	هویت حرفه ای کارکنان بر شکل گیری دوستوانی رفتاری تاثیر معناداری دارد

یافته های حاصل از تحقیقات مطالعه شده نشان می دهد که مدیریت دانش بر دوستوانی تاثیر معنی داری دارد، همچنین هویت حرفه ای بر دوستوانی تاثیر معنی داری دارد. با این حال در تحقیقات انجام شده نقش میانجی هویت حرفه ای در تاثیر مدیریت دانش بر دوستوانی رفتاری کارکنان مطالعه نشده است و بخصوص اینکه موضوع حاضر برای نخستین بار در بانک ملی استان اردبیل انجام می شود که تحقیق حاضر را با تحقیقات بالا متمایز می کند. بنابراین مدل مفهومی پژوهش بشرح ذیل پیشنهاد می گردد:



منبع: صادقی و همکاران (۱۴۰۱)

با توجه به مدل مفهومی، فرضیه پژوهش بصورت زیر قابل بیان است؛
H₁: مدیریت دانش بدوسوتوانی رفتاری کارکنان در بانک ملی استان اردبیل با نقش میانجی هویت حرفی تاثیر معنی داری دارد.
H₁: هویت حرفه ای بر دوسوتوانی رفتاری کارکنان تاثیر معنی داری دارد.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر تحلیل داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی مدل سازی معادله ساختاری می باشد. در این پژوهش برای گردآوری داده های مورد نیاز تحقیق از پرسشنامه های استاندارد مدیریت دانش نوناکا و تاکوچی^۱ (۱۹۹۶) با پنج بعد کسب دانش، ثبت دانش، انتقال دانش، خلق دانش و کاربرد دانش، پرسشنامه دوسوتوانی رفتاری جانسن^۲ و همکاران (۲۰۰۶) با دو بعد رفتار اکتشافی و رفتار کارآمدی و پرسشنامه هویت حرفه ای با ۵ بعد از تصویر شخصی حرفه ای، دستاوردهای شغل، مقیاس اجتماعی، استقلال حرفه ای و مدلسازی اجتماعی هائو و همکاران (۲۰۲۱) استفاده شده است. سوالات تخصصی در طیف لیکرت بوده که با استفاده از روایی سازه، پرسشنامه برای بررسی اعتبار عاملی پرسش نامه های بکار رفته از دو روش تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی در تحقیق حاضر استفاده گردید و بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسش نامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده های به دست آمده از این پرسش نامه ها و به کمک نرم افزار SPSS 22 میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد و مورد تایید قرار گرفت. نتایج حاصل از ضریب آلفای کرونباخ به شرح زیر بدست آمده است:

جدول (۲) جدول ضریب پایایی سوالات مربوط به هر متغیر و ابعاد آن

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
مدیریت دانش	۰/۷۷
دوسوتوانی رفتاری	۰/۸۱
هویت حرفه ای	۰/۸۴

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان بانک ملی استان اردبیل است که تعداد آنها برابر ۴۴۰ نفر می باشد. برای تعیین حجم نمونه کارکنان از جدول مورگان استفاده شد و تعداد نمونه آماری برابر ۲۰۵ نفر بدست آمد که با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و در نهایت ۲۰۰ پرسشنامه بازگشت داده شده تحلیل شد.

به منظور تجزیه و تحلیل داده ها در اولین گام به بررسی نرمال بودن توزیع داده ها با به کارگیری آزمون کلموگوروف - اسمیرنوف پرداخته می شود. گام بعد به ارزیابی روایی و پایایی پرسشنامه اختصاص دارد. سپس به منظور آزمون مدل پژوهش از روش معادلات ساختاری استفاده می شود. مدلیابی معادله ساختاری یکی از قوی ترین و مناسب ترین روش های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری و اجتماعی، تجزیه و تحلیل چند متغیره است زیرا این گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی توان آنها را با شیوه دو متغیری

¹ Nonaka & Takeuchi

² Jansen

(که هر بار یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می‌شود) حل نمود. آنچه مدل‌سازی معادلات ساختاری را قدرتمند ساخته یکی آن است که به لحاظ روش شناختی از دقت بالایی برخوردار است و دیگر این که به لحاظ کاربردی با شرایط واقعی زندگی اجتماعی بسیار نزدیک است. به لحاظ روش شناختی از دقت بالایی برخوردار است چرا که با متغیرهای پنهان واقعا به عنوان سازه‌هایی برخورد می‌کند که در سنجش آن خطا وجود دارد و به لحاظ کاربردی به واقعیت زندگی اجتماعی نزدیک می‌شود چرا که در فضایی چند متغیره امکان تحلیل داده‌ها را فراهم می‌آورد. در این پژوهش برای انجام روش‌های آماری موردنظر از نرم‌افزار Lisrel 8.8 استفاده می‌شود.

یافته های پژوهش

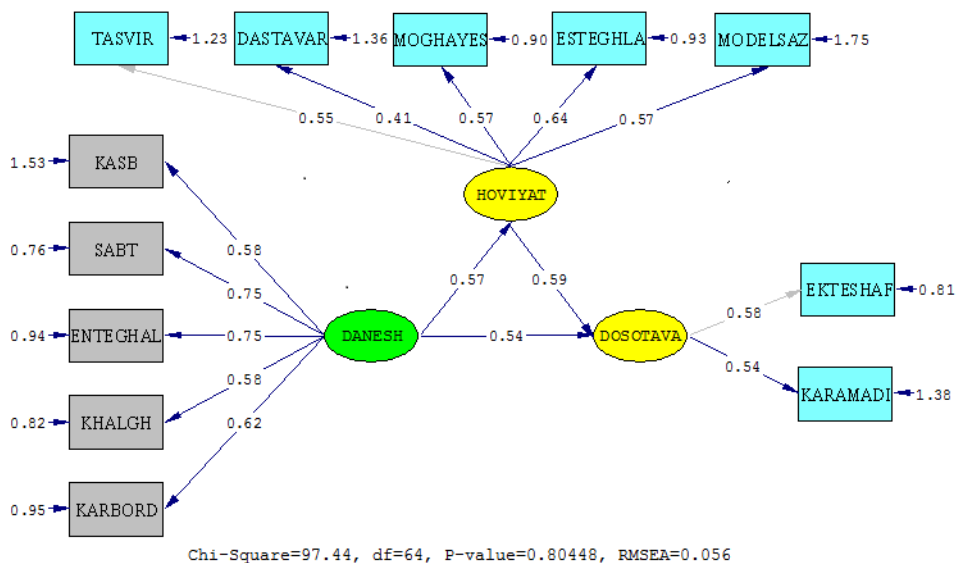
طبق نتایج جدول (۳) و با توجه به اینکه سطح معنی داری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۵ بیش از ۰/۰۵ است، بنابراین می‌توان گفت که توزیع متغیرهای تحقیق نرمال است و جهت تحلیل فرضیات می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد.

جدول (۳) نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن متغیرهای تحقیق

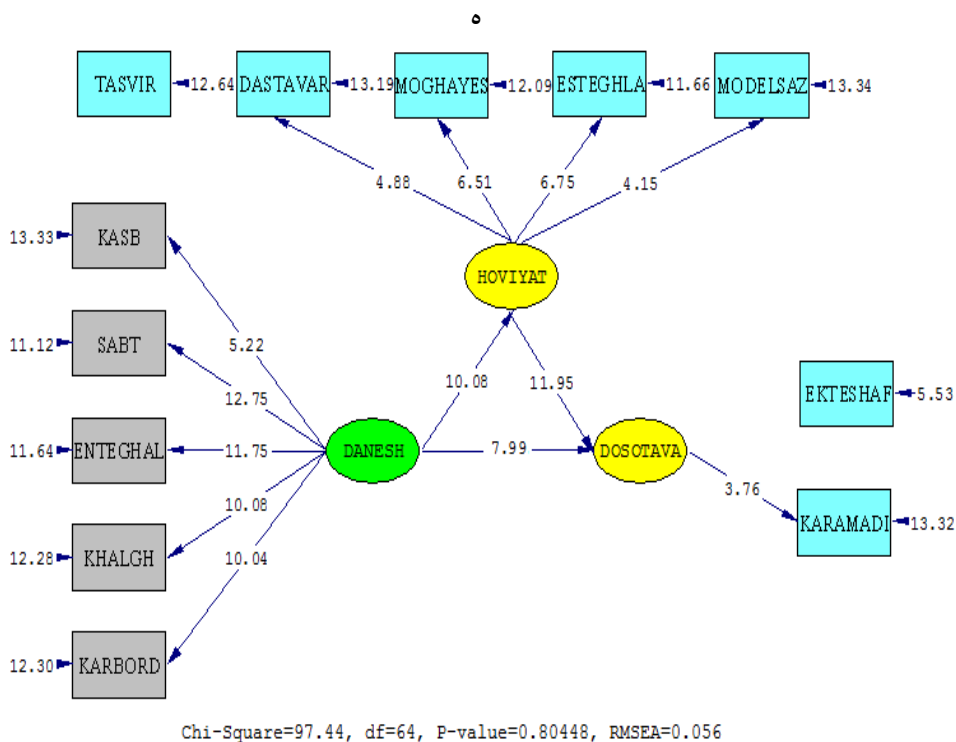
آماره	مدیریت دانش	هویت حرفه ای	دوستوانی رفتاری
مقدار Z کولموگروف-اسمیرنوف	۱/۰۲	۱/۱۲	۰/۸۰
سطح معنی داری	۰/۲۰	۰/۱۶	۰/۵۳

فرضیه ۱: مدیریت دانش بردوستوانی رفتاری کارکنان در بانک ملی استان اردبیل با نقش میانجی هویت حرفه‌ای تاثیر معنی داری دارد.

در نمودار ۱ و ۲ مشاهده می‌گردد، ضریب مسیر اثر متغیر مدیریت دانش بر دوستوانی رفتاری کارکنان معادل ۵۹ درصد محاسبه شده است. همچنین برای این پارامتر مقدار $t = 11,95$ تخمین زده شده است. و ضریب مسیر اثر میانجی هویت حرفه‌ای بر دوستوانی رفتاری کارکنان با مقدار $t = 54,799$ درصد محاسبه گردیده است. براساس تحلیل مسیر پژوهش می‌توان بیان نمود که برای متغیر دوستوانی رفتاری کارکنان، مدیریت دانش و هویت حرفه‌ای به ترتیب با ضریب بتای استاندارد برابر با ۰,۵۹ و ۰,۳۱، ۰,۵۴ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نموده‌اند. لذا بر این اساس، فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می‌شود و با توجه به معنی داری و مثبت بودن این ضریب می‌توان بیان نمود که مدیریت دانش با نقش میانجی هویت حرفه‌ای بر دوستوانی رفتاری کارکنان تاثیر معنی داری دارد. بنابراین فرضیه اصلی تحقیق پذیرفته می‌شود. بنابراین می‌توان گفت که تاثیر متغیر مدیریت دانش بر دوستوانی رفتاری کارکنان توسط متغیر هویت حرفه‌ای تشدید می‌شود. بنابراین اگر هویت حرفه‌ای افزایش یابد این اثر قویتر و اگر هویت حرفه‌ای کاهش می‌یابد این تاثیر ضعیف خواهد شد.



نمودار (۱) مقدار بارهای عاملی مربوط به مدل یابی معادلات ساختاری فرضیه اول



نمودار (۲) مقدار t برای بررسی معنی داری ضرایب مدل یابی معادلات ساختاری فرضیه اول

جدول (۴) نتایج برازش مدل فرضیه اول

نتیجه	مقدار مجاز	اعداد به دست آمده	شاخص	معیارهای برازش مدل
برازش مناسب	کمتر از ۳	۱/۵۲	K^2/df	نسبت کای دو به درجه آزادی

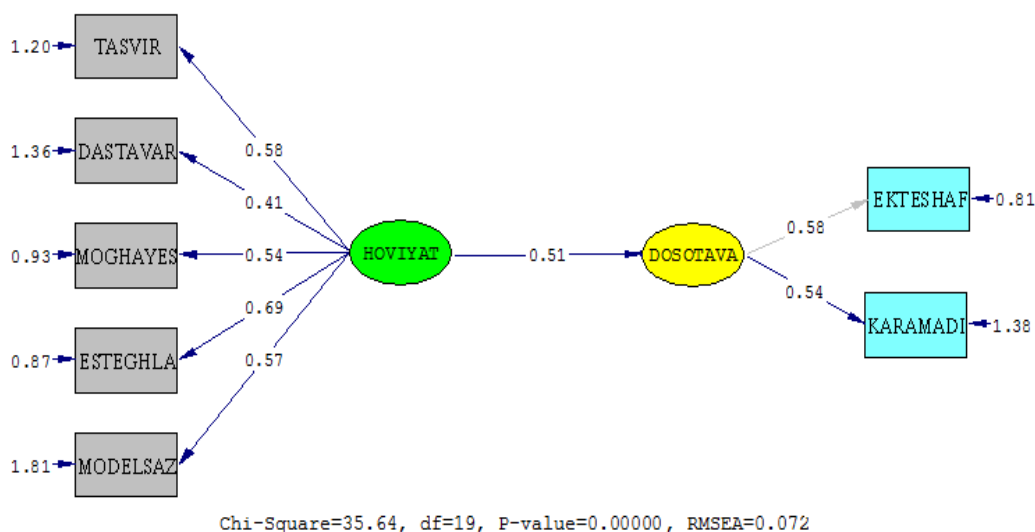
برازش مناسب	کمتر از ۱	۰/۰۵	RMSEA	ریشه میانگین مجزورات
برازش مناسب	نزدیک صفر	۰/۰۲۰	RMR	ریشه مجذور مانده‌ها
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۴	NFI	شاخص برازش هنجار شده
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۷	NNFI	شاخص نرم برازندگی
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۸	CFI	شاخص برازش تطبیقی
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۸	IFI	شاخص برازش اضافی
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۳	RFI	شاخص برازش نسبی
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۳	GFI	شاخص برازندگی
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۲	AGFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته

طبق جدول ۴ با توجه به نتایج، شاخص‌های برازندگی در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی، ابزارهای پژوهش می‌توان گفت مقدار خوبی دو در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی در سطح خطای ۵ درصد معنادار است. همچنین، نسبت خوبی دو به درجه آزادی در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی با توجه به ملاک مدنظر، بیانگر برازش مناسب مدل است. مقدار شاخص RMSEA در دامنه قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی است. مقادیر شاخص‌های CFI، GFI، AGFI، NFI و NNFI در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی شدند که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی است. بنابراین، با توجه به نتایج مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی، می‌توان گفت همه ابزارهای پژوهش برازش مناسب و قابل قبول دارند.

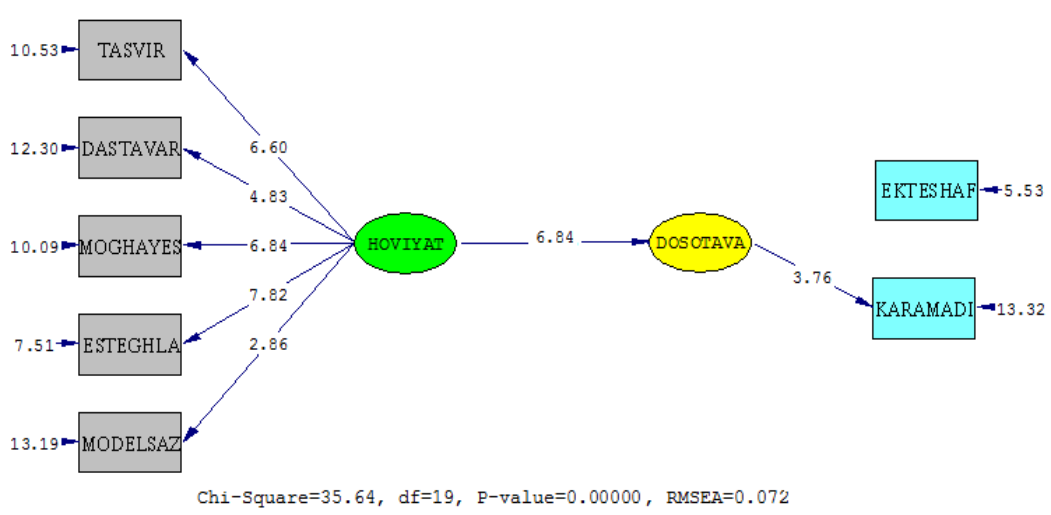
فرضیه ۲: هویت حرفه ای بر دوستوانی رفتاری کارکنان تاثیر معنی داری دارد.

همانطور که در نمودار ۳ و ۴ مشاهده می‌گردد، ضریب مسیر اثر متغیر هویت حرفه ای بر دوستوانی رفتاری کارکنان معادل ۵۱ درصد محاسبه شده است. همچنین برای این پارامتر مقدار $t = ۶,۸۴$ تخمین زده شده است. لذا بر این اساس، فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می‌شود و با توجه به معنی داری و مثبت بودن این ضریب می‌توان بیان نمود که هویت حرفه ای بر دوستوانی رفتاری کارکنان تاثیر معنی داری دارد. بنابراین فرضیه فرعی ششم تحقیق پذیرفته می‌شود.

بنابراین می‌توان گفت که تاثیر متغیر هویت حرفه ای بر دوستوانی رفتاری کارکنان، تاثیر مثبت و معناداری می‌باشد. بنابراین اگر هویت حرفه ای افزایش یابد، دوستوانی رفتاری افزایش و اگر هویت حرفه ای کاهش می‌یابد، دوستوانی رفتاری افزایش می‌یابد.



نمودار (۳) مقدار بارهای عاملی مربوط به مدل یابی معادلات ساختاری فرضیه دوم



نمودار (۴) مقدار t برای بررسی معنی داری ضرایب مدل یابی معادلات ساختاری فرضیه دوم

جدول (۵) نتایج برازش مدل فرضیه فرعی دوم

نتیجه	مقدار مجاز	اعداد به دست آمده	شاخص	معیارهای برازش مدل
برازش مناسب	کمتر از ۳	۱/۸۷	K^2/df	نسبت کای دو به درجه آزادی
برازش مناسب	کمتر از ۱	۰/۰۷	RMSEA	ریشه میانگین مجذورات

برازش مناسب	نزدیک صفر	۰/۰۲۷	RMR	ریشه مجذور مانده‌ها
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۴	NFI	شاخص برازش هنجار شده
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۵	NNFI	شاخص نرم برازندگی
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۷	CFI	شاخص برازش تطبیقی
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۷	IFI	شاخص برازش اضافی
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۱	RFI	شاخص برازش نسبی
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۵	GFI	شاخص برازندگی
برازش مناسب	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۰	AGFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته

با توجه به نتایج، شاخص‌های برازندگی در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی، ابزارهای پژوهش می‌توان گفت مقدار کمی در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی در سطح خطای ۵ درصد معنادار است. همچنین، نسبت کمی دو به درجه آزادی در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی با توجه به ملاک مدنظر، بیانگر برازش مناسب مدل است. مقدار شاخص RMSEA در دامنه قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی است. مقادیر شاخص‌های NFI، AGFI، GFI، CFI و NNFI در مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی شدند که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی است. بنابراین، با توجه به نتایج مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی، می‌توان گفت همه ابزارهای پژوهش برازش مناسب و قابل قبول دارند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

این پژوهش با هدف بررسی تاثیر مدیریت دانش بر دوسو توانی رفتاری کارکنان با نقش میانجی هویت حرفه‌ای در بانک ملی استان اردبیل انجام گردید. با توجه به نتایج تحلیل آمون‌ها می‌توان گفت که رابطه بین دو متغیر مدیریت دانش و دوسو توانی رفتاری کارکنان و تاثیر مدیریت دانش بر دو سواتی رفتاری با متغیر میانجی هویت حرفه‌ای تشدید می‌شود که اگر هویت حرفه‌ای در بانک افزایش یابد این اثر قویتر و اگر هویت حرفه‌ای سازمان ضعیف شود طبیعتاً این رابطه ضعیف خواهد شد این موضوع بر اساس معنی‌دار بودن و هم جهت بودن اثر هویت حرفه‌ای سازمان ضعیف شود طبیعتاً این رابطه ضعیف خواهد شد این تبیین فرضیه اصلی تحقیق باید گفت که سازمان‌هایی که به مردم خدمات ارائه می‌دهند، نیازمند بهره‌گیری از شاخص‌های نوآوری و بهره‌برداری از خلاقیت‌ها هستند و دوسوتوانی به عنوان توانایی سازمان در مدیریت شرایط حاضر و آمادگی برای مواجهه با تغییرات در آینده، این وظیفه را بر عهده دارد. این توانمندی درباره عملکرد و بقای سازمانی مورد بحث می‌باشد. برای ایجاد تحول در دنیای کنونی سازمان‌ها نیازمند دوسوتوانی هستند، سازمان‌هایی که به صورت همزمان قابلیت‌های جدید و ضروری مورد نیاز برای رقابت در محیط سازمان پویا را توسعه دهند و از قابلیت‌های موجود خود بهترین استفاده را کنند، می‌توانند بهره‌وری بالاتری را تجربه کنند. اما به دست آوردن دوسوتوانی رفتاری نیازمند توجه به مدیریت دانش و هویت حرفه‌ای است. از یکسو دانش ایجاد شده در سازمان، اطلاعات کارکنان را برای بهره‌گیری از خلاقیت‌ها افزایش می‌دهد و از سوی دیگر هویت حرفه‌ای در ارتباط کارکنان با دیگران و از طریق یادگیری و آموزش عملی و تجارب حرفه‌ای ایجاد شده و باعث افزایش تاثیر مدیریتی دانش بر دوسوتوانی رفتاری در بین کارکنان می‌شود. بنابراین در تبیین فرضیه اصلی می‌توان گفت که تاثیر متغیر مدیریت دانش بر دوسوتوانی رفتاری کارکنان توسط متغیر هویت حرفه‌ای تشدید می‌شود و اگر هویت حرفه‌ای افزایش یابد این اثر قویتر و اگر هویت حرفه‌ای تضعیف شود، این تاثیر ضعیف خواهد شد. در بررسی ادبیات مذکور هیچ تحقیقی که دقیقاً به طور

جز روابط مذکور را قرار داده باشد یافت نشد. اما تحقیق با یافته های تحقیق عزیزیان و همکاران (۱۴۰۱)، وکیلی و شهرداری (۱۴۰۰)، تحقیق کلینجر (۲۰۲۱)، کاماشاک و بولوتلار (۲۰۲۱) همخوانی دارد.

در فرضیه دوم هویت حرفه ای بر دوستوانی رفتاری کارکنان تاثیر مثبت معنی داری دارد. در ابتدای تبیین فرضیه دوم باید گفت که کارکنانی که هویت حرفه ای دارند، تلاش می کنند از استانداردها، اصول و قواعد و اخلاق حرفه ای پیروی نمایند تا خدمات با کیفیت بیشتری را، عرضه نمایند. هویت حرفه ای، نشان دهنده میزبان تعهد فرد به حرفه ای است که در آن فعالیت می کند. به عبارتی، کارکنانی که دارای هویت حرفه ای هستند به اصول و ضوابط حرفه پایبند بوده، اهداف و رفتار خود را با اهداف، استانداردها، اصول و قواعد حرفه ای خویش همسو می نمایند. هویت حرفه ای یعنی میزان شایستگی تخصصی، نظرها، گرایش ها و معرفت فرد که به طور کلی، شناخت او از شغل و رفتار حرفه ای آن شغل را مشخص می کند و این وضعیت می تواند توانایی کارکنان در ارائه ایده های خلاق و همچنین توانایی سازمان در حمایت از فرآیند دوستوانی را افزایش دهد. بنابراین در تبیین فرضیه ششم می توان گفت که تاثیر متغیر هویت حرفه ای بر دوستوانی رفتاری کارکنان، تاثیر مثبت و معناداری می باشد. بنابراین اگر هویت حرفه ای افزایش یابد، دوستوانی رفتاری افزایش می یابد، دوستوانی رفتاری افزایش می یابد. نتایج تحقیق با یافته های تحقیق کیلمن (۲۰۲۰) همخوانی دارد. بر اساس نتایج بدست آمده از تحقیق، هویت حرفه ای و ابعاد تصویر شخصی حرفه ای، دستاوردهای شغل و مقیاس اجتماعی بر شکل گیری دوستوانی رفتاری تاثیر معنی داری دارند. بنابراین موارد زیر جهت بهبود دوستوانی رفتاری کارکنان بانک ملی استان اردبیل پیشنهاد می شود:

۱- مدیران با استفاده از شیوه های بهبود تصویر شخصی حرفه ای، دستاوردهای شغلی، مقایسه اجتماعی و مدل سازی اجتماعی، مهارت ها و توانمندی کارکنان را بهبود بخشند تا در انجام امور اداری احساس قدرت و هویت نمایند و شیوه های تغییر در راهبردهای سازمان اعمال شود و زمینه برای دوستوانی سازمانی فراهم شود.

۲- در صورت عدم وجود اطلاعات مورد نیاز و مهم در بانک ملی استان اردبیل در مورد هر یک از مشاغل، مدیران بانک ملی استان اردبیل آن را تهیه کرده و متناسب با اهداف سازمان و رسالت های تعیین شده برای سازمان بهبود بخشیده و در اختیار کارکنان قرار دهند.

۳- برای بهبود دوستوانی رفتاری کارکنان به مدیران بانک ملی استان اردبیل پیشنهاد می شود تا به طور فعالانه اطلاعات مربوط به نیازها و خواسته های کارکنان در هر حوزه شغلی را جمع آوری کرده و در اختیار کارکنان قرار دهند.

۴- برای بهبود دوستوانی رفتاری کارکنان به مدیران بانک ملی استان اردبیل پیشنهاد می شود برای کارکنان جدید بانک ملی استان اردبیل مربی در نظر گرفته شود تا به آنها در بهبود دوستوانی رفتاری کمک کند.

۵- برای بهبود دوستوانی رفتاری کارکنان به مدیران بانک ملی استان اردبیل پیشنهاد می شود تا بروشورها و کتابچه هایی با محتوای دانش سازمانی در اختیار کارکنان قرار داده شود تا دانش آنها در زمینه دوستوانی افزایش یابد و با حمایت های مالی از کارکنان پژوهشگر در حوزه نوآوری و خلاقیت که اقدام به چاپ و نشر مقاله و تولید دانش می کنند انجام شود و کارمندان را ترغیب کنند تا در انجمن ها و شبکه های علمی، تخصصی و حرفه ای بیرونی فعال باشند تا دانش مورد نظر برای بهبود هویت حرفه ای، به سازمان منتقل شود.

۶- مدیران بانک ملی استان اردبیل تلاش کنند تا توزیع شغلی و ارائه پست سازمانی دقیقاً بر اساس توانمندی ها و علایق کارکنان باشد تا کارکنان با احساس شایستگی بهتر، خود را در آینده سازمان سهیم بدانند و با مشورت با مدیران سازمان، نسبت به بهبود دوستوانی رفتاری اقدام کنند.

فهرست منابع

- ستاره، لیلا؛ وکیلی فرد، حمیدرضا؛ رویایی، رمضانعلی. (۱۴۰۰). رابطه‌ی میان هویت حرفه‌ای و بیطرفی حسابرسی: آزمون نظریه‌ی هویت اجتماعی. فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، ۱۰(۳۸): ۸۷-۹۶.
- سیف‌اللهی، ناصر. (۱۴۰۰). مدیریت دانش در سازمان ها، تهران: انتشارات آراد کتاب، چاپ دوم.
- شیخ اسدی، خدیجه و بهشتی فر، ملیکه (۱۴۰۲). بررسی عوامل فردی موثر بر دوستوانی رفتاری: یک مرور سیستماتیک. فصلنامه منابع انسانی تحول آفرین، بهار ۱۴۰۲، ص ۱۴-۱.
- صادقی، محمدتقی؛ موحدی سبحانی، فرزاد و رجب زاده قطری، علی (۱۴۰۱). تبیین نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای در ارتباط بین مدیریت دانش و دوستوانی سازمانی (مقاله علمی وزارت علوم). نشریه مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۶، شماره ۴، صص ۸۹۸-۸۷۱.
- عزیزبان، عزیزه؛ نیک پور، امین؛ شکوه، زهرا و محمدباقری، مهدی (۱۴۰۱). طراحی مدل دوستوانی سازمانی مبتنی بر رهبری دانش گرا در سازمان های خدمات بهداشتی درمانی استان کرمان. نشریه مدیریت بهداشت و درمان (نظام سلامت)، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۳۵-۲۳.
- مرادی، محمود؛ ابراهیم پور، مصطفی؛ ممینی، یعقوب. (۱۴۰۱). تبیین دوستوانی رفتاری به عنوان مفهومی نوین در مدیریت سازمان- های دانش بنیان، فصلنامه رشد فناوری، ۱۰(۴۰): ۲۷-۱۸.
- مشایخی، بیتا، نوروش، ایرج؛ حازی، رضوان و مومنی یانسرری، ابوالفضل. (۱۳۹۸). به سوی نظریه‌ای برای فرآیند شکل‌گیری هویت حرفه‌ای حسابرسان داخلی: شواهدی از ایران. فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، ۸(۲۹): ۴۱-۱۵.
- وکیلی، یوسف و شهریاری، سلطانعلی (۱۴۰۰). تبیین نقش اشتراک دانش بر دوستوانی سازمانی: نقش میانجی مدیریت دانش شرکت (مورد مطالعه: شرکت‌های تولید دارو). نشریه توسعه کارآفرینی، دوره ۹، شماره ۳، صص ۵۹۱-۵۷۳.
- نظریان سامانی، اسدالله و عسکری، احمدرضا (۱۳۹۷). طراحی مدل ارتباطی هوش سازمانی و دوستوانی کارکنان با نقش میانجی فرآیند مدیریت دانش در اداره کل ورزش و جوانان استان چهارمحال و بختیاری. م- مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره پنجم، شماره ۳ پیاپی ۱۹، پاییز ۱۳۹۷، صص ۷۸-۶۹.
- Ancona, D. G. Goodman, P. S. Lawrence, B. S. & Tushman, M. L. Time: A new research lens. *Academy of Management Review*, 2021; 26(4), pp 645-663.
- Benner, M. J. & Tushman, M. L., Exploration, exploitation, and process management: The productivity dilemma revisited, *Academy of Management Review*, 2020; 28(2), pp 238 -256.
- Birgitte Eggen, Astrid (2020), Alfa and Omega in Student Assessment; Exploring Identites of Secondary School Science Teachers, Institutt for Iaererutdanning og skoleutvikling Universitetet I Oslo.
- Davenport, T. and Prusak, L. (2018). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Gibson, D. M., Dollarhide, C. T., & Moss, J. M. (2017). Professional identity development: A grounded theory of transformational tasks of new counselors. *Counselor Education and Supervision*, 50, 21-37.
- Hogg, M.A. and D.J. Terry. (2017). Social Identity and Self-Categorization Processes in Organizational Contexts. *The Academy of Management Review* 25 (1): 121-140.
- Ibarra H. (2019). Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation. *Administrative Science Quarterly* 44(4): 764-791.
- Jansen, J.J., Tempelaar, M.P., Van den Bosch, F.A. & Volberda, H.W. Structural differentiation and ambidexterity: the mediating role of integration mechanisms. *Organization Science*, 2019; 20(4), pp 797-811.
- Kamaşak, R. & Bulutlar, F. (2021). "The influence of knowledge sharing on innovation", *European Business Review*, 22(3): 306- 317.
- Keravuri; Rose. (2021). Expansibility and Army Intelligence. *Parameters* 47 (4) .

- Kilmann, R. H. (2020). *The Impact of Employees' Professional Identity on the Formation of Organizational Transformation*; New Haven: Yale University Press.
- Klinger, N. (2021). *Organizational Ambidexterity and Absorptive Capacity*, *Otago Management Graduate Review*, 14, pp. 21-30
- Kumar Dhurkari R (2020). *Information Technology and Organizational Change: Review of Theories and Application to a Case of Indian Railways*, *Journal of Management and Labour Studies*, Vol 42, Issue 2, Pp: 135-151.
- Luzzo, D. A., Funk, D. P., & Strang, J. (2016), "Attributional Retraining Increases Career Decision Making self efficacy", *The Career Development Quarterly*, 44.
- Mardi, M. Arief, M. Furinto, A. & Kumaradja, R. *Sustaining Organizational Performance Through Organizational Ambidexterity by Adapting Social Technology*, *Business Media New York*, 2022; 9: pp 1049-1066.
- Matanda MJ & Freeman S. *Effect of perceived environmental uncertainty on exporter-importer inter-organizational relationships and export performance improvement*. *International Business Review*, 2019; 18(1): 89–107.
- O'Reilly, C. A. & Tushman, M. L. "Organizational ambidexterity: Past, present, and future". *Academy of Management Perspectives*, 2019; 27(4), pp 324-338.
- Tse AC, Leo YM, Oliver HM, Jenny SY & Raymond Uncle DM (2017). *Researching market orientation and business performance*. *Australasian Marketing Journal*. No 19: 161-164.
- Wei, Z., Yi, Y. & Guo, H. *Organizational learning ambidexterity, strategic flexibility, and new product development*. *Journal of Product Innovation Management*, 2020; 31(4), pp 832-847.
- Willett, G., Clarke, D. (2014). *Constructing nurses' professional identity through social identity theory*. *International Journal of Nursing Practice*, 20: 164–169.
- Wulf, T, Stubner, S, Blarr, H, W, *Ambidexterity and the concept of fit in strategic management – which better predicts success? A study conducted by the chair of strategic school of management and organization at HHL*, 2022; 89, pp 1-46.
- Zarbock, G., Lynch, S., Ammann, A. & Ringer, S. (2020). *Mindfulness for Therapists: Understanding Mindfulness for Professional Effectiveness and Personal Well-Being*: Wiley.