

رابطه بین هوش هیجانی مدیران و کارکنان و کیفیت زندگی کاری با مدیریت دانش در شعبه های بانک تجارت شهر تهران

آناهیتا معدنکار¹، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن
دکتر نجمه وکیلی، استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن
محمد جواد قائد محمدی، عضو هیأت علمی گروه علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن

تاریخ وصول: 1391/8/27 تاریخ پذیرش: 1391/9/7

چکیده

هدف اساسی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و هوش هیجانی مدیران با مدیریت دانش است.

جامعه آماری این پژوهش را مدیران و کارکنان بانک تجارت شهر تهران تشکیل می دهند. تعداد 600 کارمند با روش نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای و طبقه ای انتخاب شدند. ابزار سنجش عبارت است از پرسش نامه های مدیریت دانش سالیس و جونز (2002) که مشتمل بر 42 سؤال می باشد ($\alpha = 0/98$) و پرسش نامه کیفیت زندگی کاری والتون (1973) شامل 29 سؤال ($\alpha = 0/93$) و پرسش نامه هوش هیجانی سبیریا شرینگ (1996) که مشتمل بر 33 سؤال ($\alpha = 0/83$) می باشد، که بر جامعه نمونه کارکنان و مدیران بانک تجارت اجرا شد. نتایج حاصل از رگرسیون چند متغیری خطی نشان داد که: بین هوش هیجانی با مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود ندارد و بین کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد.

واژه های کلیدی: کیفیت زندگی کاری²، هوش هیجانی³، مدیریت دانش⁴

مقدمه

دانش منبع کلیدی عصر اطلاعات است (رحیمی، 1386). مدیریت دانش به طور فرآینده ای یک فعالیت داد و ستد تفکیک ناپذیر برای بیشتر سازمان ها می باشد (نوناکا¹، 1996). امروزه کاملاً پذیرفته شده است که پیاده سازی موفقیت آمیز مدیریت دانش مستلزم تعامل مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی است (نوروزیان، 1384). مدیریت دانش، به گونه ای اساسی، فعالیتی است که به اتخاذ استراتژی و تدابیری برای مدیریت سرمایه های فکری انسان محور معطوف است (آدام کردی²، 1999). مدیریت دانش یعنی ایجاد فرایندهای لازم برای شناسایی و جذب داده، اطلاعات و دانش های مورد نیاز سازمان از محیط درونی و بیرونی و انتقال آن ها به تصمیم ها و اقدامات سازمان و افراد (کارل ویگ³، 2002). هم چنین مدیریت دانش فرآیند ایجاد، جمع آوری، سازماندهی، انتشار و بهره وری از دانش است (موسوی، 1384، ص 5). دانش، شامل دانش رسمی، ارتباط برقرار کردن، تحلیل موقعیت ها، توسعه راه حل های جدید برای مشکلات و انجام فعالیت های سازمان، موضوعات فرهنگی، آداب و رسوم و ارزش هایی از قبیل روابط با مخاطبین سازمان می باشد (واتسون⁴، 2003). کارایی و نوآوری، عموماً به عنوان اصول پذیرفته شده مدیریت دانش در حال توسعه است. به این دلیل است که معمولاً سازمان ها، شیوه هایی از مدیریت دانش را به کار می برند که به خوبی ایجاد شده باشند (مدهاون و گراور⁵، 2009). سازمان ها با نوآور پذیری بالاتر، در پاسخ به تغییرات محیطی و هم چنین گسترش قابلیت های جدید که به آن ها برای دستیابی به عملکرد بالاتر کمک می کند (سابرامین⁶، 2005). این در حالی است که نظریه نوآوری یکپارچگی توسعه و کاربرد دانش را تسهیل می کند (مونتز و مورنو⁷، 2004). مدیریت دانش عبارت از تغییر داده به اطلاعات و سپس اطلاعات به دانش (واکارو، پارتتر و ولسو⁸، 2010). مدیریت دانش رسمیت دسترسی به تجربه، دانش و تخصص است که قابلیت ها و توانایی های جدیدی را ایجاد می کند، نوآوری را تشویق کرده و ارزش مشتری را افزایش می دهد (گلویت و تریزوسکی⁹، 2004). مدیریت دانش پشتیبان نوآوری، ایجاد ایده های جدید و بهره برداری از قدرت تفکر سازمان است (پاربی و تیلور¹⁰، 2000). تحقیقات نشان داده مدیریت دانش از طریق ایجاد یک فرهنگ مفید و ارزشمند برای ایجاد و تسهیم دانش و هم چنین ایجاد فرهنگ همکاری در سازمان ها نقش مهمی را در فرآیند نوآوری ایفا می کند (جو و لی¹¹، 2009). از آنجایی که نیازهای مشتریان دائماً در حال تغییر است و نیز به دلیل رقابت گسترده و تغییرات سریع تکنولوژی، نوآوری امری جدید است (کاواسگیل و ژائو¹²، 2003). پیچیدگی نوآوری هم چنین به واسطه رشد در مقدار دانش در دسترس سازمان ها که پایه ایجاد نوآوری است، افزایش می یابد. نوآوری به شدت تحت تأثیر در دسترس بودن دانش است و بنابراین پیچیدگی آن به لحاظ تحولاتی که در غنای دانش ایجاد می شود به وجود می آید و بدین لحاظ می بایست نوآوری موفقیت آمیز را شناسایی و مدیریت کرد (آدامز و لمبرنت¹³، 2003، کاردینال و همکاران¹⁴، 2001، داروچ و مک نافتون¹⁵، 2002) مدیریت دانش در سه سطح صورت می پذیرد که عبارتند از: سطح شخصی، سطح تیمی و سطح سازمانی. آن راه حل کل گرائی است که ترکیبی از دیدگاه های متفاوت می باشد، مانند دیدگاه های شخصی، فرآیندی، فرهنگی و چشم انداز تکنولوژیکی که همگی دارای وزن و تأثیر مساوی در مدیریت دانش هستند (دوپلیزیس و بون¹⁶، 2004). مدیریت دانش منحصرأ بر نوآوری تمرکز

1. Nonaka
2. Adam McCreedy
3. Karl Wiig
4. Watson
5. Madhavan & Grover
6. Subramaniam
7. Montes & Moreno
8. Vaccaro., Parente & Veloso
9. Gloet & Terziovski
10. Parlby & Taylor
11. Xu, J & Li
12. Cavusgil., Calantone & Zhao
13. Adams & Lambert
14. Cardinal et al.
15. Darroch & McNaughton
16. Du plessis & Boon

ندارد، بلکه محیطی را ایجاد می کند که باعث رخ دادن نوآوری در آن می شود. در این بخش با زمینه های موضوعی زیر آشنا می شویم:

ایجاد دانش: ایجاد دانش به توانایی سازمان در جهت ایجاد ایده ها و راه حل های جدید و سودمند اشاره دارد (ماراکاس¹، 1999). ایجاد دانش، فرایند نوپایی است که در آن انگیزش، الهام، تجربه و شانس ناب، نقش مهمی ایفا می کنند (لی و دیگران²، 1996). اعتباربخشی به دانش: اعتباربخشی به دانش، به معیاری اشاره دارد که با استفاده از آن شرکت می تواند در خصوص دانش تفکر و تأمل نماید و اثربخشی آن را در ارتباط با محیط سازمانی موجود ارزیابی نماید. چرا که ممکن است با گذشت زمان بخشی از دانش منسوخ و بلا استفاده گردد که نیاز به بازنگری و اصلاح براساس واقعیت های کنونی دارد (بات³، 2000). ارائه دانش: دانش سازمانی در موقعیت های مختلفی توزیع می شود که در رویه ها و ساخته های مختلفی قرار می گیرد و در رسانه های مختلف چاپی و الکترونیکی ذخیره می شود و هرکدام از این موارد به گونه های متفاوتی از ارائه دانش نیاز دارند. به دلیل این سبک های مختلف، تجدید ساختار ادغام دانش از طریق این منابع مجزا و متمایز برای اعضای سازمان دشوار می باشد (خیر اندیش، 1383).

توزیع دانش: لازم است قبل از آن که دانش در سطوح سازمانی مورد استفاده قرار گیرد در سراسر سازمان به اشتراک گذارده شود. این تعامل بین فناوری های سازمان، فنون و افراد می تواند اثر مستقیم بر توزیع دانش داشته باشد (خیر اندیش، 1383). از جمله عواملی که در توسعه مدیریت دانش در سازمان ها، نقش تسهیل کننده دارد، هوش هیجانی مدیران است. مدیری که هوش هیجانی بالایی دارد در سازمان خود موجب تقویت روح همکاری گروهی می شود و با درک و فهم عواطف خود و دیگران به کسب بینش نسبت به انگیزه ها می پردازد (زارعی، 1371). هوش به عنوان یکی از وجوه قابل توجه در سازش یافتگی افراد با محیط و از عوامل مهم تفاوت های فردی به شمار می رود. هوش یکی از کلماتی است که تا وقتی از کسی نخواستند باشند آن را تعریف کند، فکر می کند آن را می داند، هوش را از یک نظر می توان به صورت استعداد عمومی برای یادگیری یا توانایی فراگیری و به کارگیری دانش یا مهارت ها تعریف کرد (اسلاوین⁴، 2006). هوش هیجانی مدیران از موارد تأثیرگذار بر مدیریت دانش در سازمان ها است. هوش هیجانی، هوشی است که حاکی از شناخت احساسات خویش است و از آن برای تصمیم گیری های مناسب در زندگی استفاده می شود. این هوش حاکی از همدلی، یعنی آگاهی یافتن از احساس های افراد پیرامون ما نیز هست. ابعاد هوش هیجانی عبارتند از: خودآگاهی، خودآنگیزشی، خودنظم دهی، همدلی، مهارت های اجتماعی (تهامی و همکاران، 1381). هوش هیجانی عبارت است از توانایی نظاره کردن احساسات خود و دیگران و فرق گذاشتن میان احساسات خود با دیگران و استفاده از این امر به منظور هدایت افکار و اعمال خود (سالوی و مایر⁵، 1990). هوش هیجانی به عنوان عاملی مهم برای موفقیت در محل کار شناخته شده است. کارآفرینان کسانی هستند که در محل کار خود فراتر از هنجار و عرف می درخشند و در کار از دیگران پیشی می گیرند (تراواگلیون⁶، 2003). نیاز به هوش عاطفی در محیط کار، یعنی محیطی که اغلب به عقل توجه می شود تا قلب و احساسات، تمرکز می کند. او معتقد است نه تنها مدیران و رؤسای شرکت ها نیازمند هوش عاطفی هستند، بلکه هر کسی که در سازمان کار می کند نیازمند هوش عاطفی است (موری⁷، 1998، ص 2). هایاشی⁸ (2005) پی برد که هر چه هوش هیجانی بالاتر باشد عملکرد مدیران نیز بهتر و مؤثرتر می باشد.

امروزه پیچیده تر شدن ساختار و عملکرد سازمان ها، سازماندهی محیط کار و ایجاد محیطی آرام و بهره ور در سازمان ها به طوری که منجر به فعال شدن بیشتر نیروی انسانی، شادابی آن ها، حذف خطرات احتمالی، افزایش کیفیت در کار و کالا، کاهش افسردگی ها، رشد تولید، رشد خدمات مثبت و در نهایت دستیابی به بهره وری مورد نظر شود، از دغدغه های مدیران اجرایی و

1. Marakas

2. Li et al.

3. Bhatt

4. Slavin

5. Salovay & Mayar

6. Travaglione

7. Murray

8. Hayashi

سرپرست های سازمان ها است. نیروی انسانی یکی از ارزش ترین و در عین حال حساس ترین منابع یک سازمان می باشد. افزایش بازدهی و توانایی های فردی کارکنان و از موارد دیگری که شواهد نشان می دهد در مدیریت دانش تأثیر گذار است، کیفیت زندگی کاری است که امروزه در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده ای در سراسر دنیا مبدل شده است (لوتانز¹، 1998). ایجاد شرایط مناسب کاری برای هر فرد از اهداف عمده مدیریت منابع انسانی است. بقا و تداوم فعالیت ها در سازمان ها و مؤسسه ها به چگونگی عملکرد کارکنان بستگی دارد. یکی از گام های اساسی در جهت بهبود عملکرد کارکنان، افزایش کیفیت زندگی کاری است (خلیلی، 1385). در حالی که در دهه های گذشته فقط بر زندگی کاری در جستجوی نظام های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آن ها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (آکدر²، 2006). برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می شود (فیلیپو³، 1998). والتون⁴ هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف ارتقاء کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می دهد. نکته مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند. این متغیرها عبارتند از: جبران خدمت منصفانه و کافی، شرایط کاری سالم و ایمن، امکان گسترش و استفاده از ظرفیت های انسان، امکان امنیت و رشد دائمی، ائتلاف اجتماعی در سازمان کاری، اعتقاد به لزوم حاکمیت قانون، نقش متعادل کار، کار معتبر و سودمند اجتماعی (کریم وند، 1386، ص 52).

دو تن از نویسندگان مدیریت منابع انسانی نیز ایجاد احساس مسئولیت در کارکنان، افزایش رضایتمندی و خشنودی کارکنان از شغل، ایجاد زمینه دخالت و مشارکت به کارکنان، ایجاد احترام و اعتماد به کارکنان و بهبود عملکرد سازمان را از جمله اهداف عملیاتی کیفیت زندگی کاری به شمار می آورند (دولان و شولر⁵، 1376، ص 351)

در یک تعریف کلی می توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی، درک و برداشت کارکنان یک سازمان است از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود (شکری، 1388).

در تحقیقی با عنوان رابطه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با مدیریت دانش در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن که توسط آذری (1389) صورت گرفت، نتایج نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش رابطه وجود دارد اما بین هوش هیجانی و مدیریت دانش رابطه وجود ندارد. در تحقیق کلانتری (1390) نیز رابطه بین هوش هیجانی و مؤلفه های آن با کیفیت زندگی کاری دبیران تربیت بدنی استان زنجان مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان داد که: بین میزان هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری ایشان، بین میزان خود آگاهی و کیفیت زندگی کاری آن ها، بین میزان خود تنظیمی و کیفیت زندگی کاری دبیران تربیت بدنی، بین میزان خود انگیزختگی و کیفیت زندگی کاری دبیران تربیت بدنی، بین میزان همدلی و کیفیت زندگی کاری دبیران تربیت بدنی و بین میزان مهارت های اجتماعی و کیفیت زندگی کاری دبیران تربیت بدنی ارتباط معنادار وجود دارد. در تحقیق دیگری که توسط خاکسار (1384) با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مؤلفه های آن با عملکرد شغلی و پیشرفت شغلی به مرحله اجرا درآمد شواهد بدست آمده حاکی از آن بود که بین هوش هیجانی و کلیه مؤلفه های آن با عملکرد شغلی خود ارزیابی در حیطه های عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و عملکرد شغلی بین فردی، تماماً رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. در پژوهش دیگری با عنوان بررسی بین هوش هیجانی مدیران با مدیریت دانش در شرکت های پتروشیمی که توسط دوج (1389) انجام پذیرفت، نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد و می توان چنین استدلال کرد که هوش هیجانی در رهبری سازمان ها موثر بوده و رهبری سازمان ها در ایجاد بستر فرهنگی و فضای فکری مناسب در سازمان ها که پیش زمینه اصلی پیاده سازی مدیریت دانش در آن سازمان ها می باشد اثر گذار است. هم چنین جعفریان (1387) رابطه مدیریت دانش با هوش هیجانی مدیران دانشگاه هنر را مورد بررسی قرار داد و به این نتیجه دست یافتند که بین هوش هیجانی مدیران و مدیریت دانش رابطه وجود دارد. هوش هیجانی شرط حتمی و اجتناب ناپذیر در سازمان به

1 . Lutans
2 . Akder
3 . Flippo
4 . Walton
5 . Dulan and Schuler

حساب می آید. برای رؤسا و رهبران بهره هیجانی لازم است زیرا آن ها نماینده سازمان در جوامع عمومی هستند و با بیشترین افراد در درون و بیرون سازمان تعامل دارند و آن ها هستند که روحیه کارکنان را می شناسند. در تحقیق دیگری تحت عنوان رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی که توسط کوکو¹ (2011) صورت گرفت نتایج نشان داد که رابطه مثبتی بین رضایت شغلی عمومی و شایستگی هوش هیجانی وجود دارد. رشمه (1391) نیز پژوهشی در زمینه " بررسی رابطه ابعاد مدیریت دانش با کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه 8"، انجام داده است، وی دریافت که: بین ابعاد مدیریت دانش و کیفیت زندگی کاری اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه 8 رابطه معنی داری وجود دارد. هم چنین متقی (1391) در پژوهشی با موضوع، مقایسه کیفیت زندگی کاری در بیمارستان های آموزشی و غیر آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کاشان و رابطه آن با مدیریت دانایی از دیدگاه پرستاران بیمارستان ها، دریافت که: تفاوت چشمگیری میان کیفیت زندگی کاری در بیمارستان های آموزشی و غیرآموزشی دانشگاه علوم پزشکی کاشان مشاهده نشد و رابطه کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانایی در هر دسته از مراکز مثبت ارزیابی گردید. هم چنین نونوز و ویلانو² (2011) در پژوهش خود تحت عنوان مدیریت دانش در بهداشت و ایمنی شغلی دریافتند که: بهداشت و ایمنی در میان منابع سرمایه های فکری که از ابعاد مدیریت دانش است، باید مدنظر قرار گیرد. مدیریت دانش به عنوان یک عنصر کلیدی در ایمنی و ابزار قدرتمند برای تحقق اهداف سازمانی است. اسپکتور³ (2000)، وبر و پلیسکین⁴ (2004) نیز بیان می کنند که، فرهنگ سازمانی که از ابعاد مدیریت دانش است، اگر ضعیف، دارای جو بسته باشد منجر به آفتنگی و فشار روانی می شود که نشانه های آن به صورت نارضایتی شغلی خود را نشان می دهند، افرادی که این حالت را تجربه می کنند بیشتر به ترک کار یا جابجایی و غیبت تمایل دارند. علاوه بر آن لی آن هو⁵ (2012) در پژوهشی پژوهشی دریافت که اعتماد در محیط کاری می تواند باعث افزایش اشتراک گذاری دانش در سازمان گردد. هدف از انجام پژوهش حاضر، یافتن پاسخ برای این پرسش است که آیا بین کیفیت زندگی کاری و هوش هیجانی با مدیریت دانش در بانک تجارت شهر تهران رابطه وجود دارد؟

سوالات تحقیق

- 1- آیا رابطه ای بین هوش هیجانی و مدیریت دانش وجود دارد؟
- 2- آیا رابطه ای بین کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش وجود دارد؟

روش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش از نوع همبستگی چند متغیری است.

جامعه آماری

جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش را مدیران و کارکنان بانک تجارت تشکیل می دهند که در سال 1390، تعداد 6758 نفر آن ها در شهر تهران مشغول به کار بوده اند.

نمونه و روش نمونه گیری

به منظور برآورد حداقل حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد. با توجه به حداقل نمونه مورد نیاز 600 نفر کارمند انتخاب شد. پرسش نامه های مدیریت دانش سالیس و جونز⁶ (2002) و کیفیت زندگی کاری والتون⁷ (1973) و هوش هیجانی سبیریا شیرینگ⁸ (1996) روی آن ها اجرا شد. به منظور انتخاب نمونه مورد نیاز از روش تصادفی مرحله ای و طبقه ای استفاده شد.

ابزار پژوهش

در این پژوهش جمع آوری اطلاعات به شرح زیر صورت گرفته است:

الف) روش کتابخانه ای و اسنادی: استفاده از کتب، پایان نامه ها، نشریات و فصلنامه ها؛

1 . Kokou
2 . Nuñez & Villanueva
3 . Spector
4 . Weber & Pliskin
5 . Li-An Ho
6 . Sallis & Jons
7 . Walton
8 . Sibrya shering

ب) روش میدانی: ابزار گردآوری داده ها در این بعد شامل پرسش نامه مدیریت دانش که مشتمل بر 42 سؤال می باشد که دارای ابعاد رهبری و مدیریت در سازمان (سؤالات 1-6)، کار تیمی و جوامع یادگیرنده در سازمان (سؤالات 7-10)، تقسیم دانش در سازمان (سؤالات 11-13)، خلق دانش در سازمان (سؤالات 14-16)، بی عدالتی دیجیتالی در سازمان (سؤالات 17-20)، ایده ها و مأموریت در سازمان (سؤالات 21-23)، استراتژی در سازمان (سؤالات 24-27)، فرهنگ سازمانی در سازمان (سؤالات 28-32)، سرمایه عقلانی در سازمان (سؤالات 33-36)، سازمان یادگیرنده (سؤالات 37-42) است.

پرسش نامه هوش هیجانی سیبریل شیرینگ که مشتمل بر 33 سؤال می باشد که دارای ابعاد خود آگاهی (سؤالات 27-32-33-32-27-26-10-12-14-24-26)، خود کنترلی (سؤالات 2-5-11-16-18-23-30)، خوداندگی (سؤالات 9-15-20-21-26-31)، همدلی (سؤالات 3-4-17-22-25-29) و مهارتهای اجتماعی (سؤالات 7-8-13-19-28) می باشد.

پرسش نامه کیفیت زندگی کاری والتون شامل 29 سؤال که دارای ابعاد پرداخت منصفانه و کافی (سؤالات 1-3)، محیط کاری ایمن و بهداشتی (سؤالات 4-6)، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم (سؤالات 7-10)، قانون گرایی در سازمان (سؤالات 11-14)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری (سؤالات 15-16)، فضای کلی زندگی (سؤالات 17-20)، یکپارچگی و انسجام اجتماعی (سؤالات 20-24)، توسعه قابلیت های انسانی (سؤالات 25-29) می باشد.

اعتبار و روایی هر سه پرسش نامه مدیریت دانش، هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری توسط محققان در پژوهش های مختلف انجام شده است، بنابراین از نظر محتوایی دارای روایی است که برای تعیین اعتبار آن ها از آلفای کرونباخ استفاده شده است که به ترتیب هر سه پرسش نامه مدیریت دانش $\alpha = 0/98$ ، هوش هیجانی $\alpha = 0/82$ و کیفیت زندگی کاری $\alpha = 0/93$ می باشد.

یافته ها

در تحلیل داده ها از آمارهای استنباطی، ضریب همبستگی، رگرسیون آزمون t بهره گرفتیم که نتایج حاصل از آن ها در جدول های زیر ارائه می شود.

جدول 1- خلاصه اطلاعات جمعیت شناختی مربوط به آزمودنی ها

جنسیت	فراوانی	درصد	سابقه	فراوانی	درصد	تحصیلات	فراوانی	درصد	تأهل	فراوانی	درصد	
مدیران	مرد	129	64/5	بین 10 تا 15 سال	6	3	دیپلم و فوق دیپلم	15	5/7	مجرد	21	10/5
	زن	71	35/5	بین 15 تا 20 سال	114	57	لیسانس	127	63/5	متاهل	179	89/5
				بالاتر از 20 سال	80	40	فوق لیسانس و بالاتر	58	29			
	تعداد کل	200	100	تعداد کل	200	100	تعداد کل	200	100	تعداد کل	200	100
کارکنان	مرد	320	53/3	کمتر از 5 سال	40	6/7	دیپلم و فوق دیپلم	82	13/7	مجرد	98	16/3
	زن	280	46/7	بین 5 تا 10 سال	72	12	لیسانس	331	55/2	متاهل	502	83/7
				بین 10 تا 15 سال	109	18/2	فوق لیسانس و بالاتر	182	30/3			
				بین 15 تا 20 سال	203	33/8	بدون پاسخ	5	0/8			
				بالاتر از 20 سال	176	29/3						
	تعداد کل	600	100	تعداد کل	600	100	تعداد کل	600	100	تعداد کل	600	100

همان طور که ملاحظه می شود در جدول شماره 1 توزیع فراوانی و درصد پاسخ گویی مدیران و کارمندان در مورد متغیرهای جنس، سابقه کاری، تحصیلات نشان داده شده است. که توزیع فراوانی و درصد پاسخ گویی مدیران در مورد متغیر جنس 129 نفر معادل 64/5 درصد مرد، 71 نفر معادل 35/5 درصد زن هستند. توزیع فراوانی و درصد مدیران در مورد متغیر سابقه خدمت 6 نفر معادل 3 درصد سابقه بین 11 تا 15 سال، 114 نفر معادل 57 درصد سابقه بین 15 تا 20 سال، 80 نفر معادل 40 درصد سابقه 20 سال به بالا دارند. توزیع فراوانی و درصد مدیران در مورد متغیر تحصیلات را نشان می دهد که 15 نفر معادل 7/5 درصد دیپلم و فوق دیپلم، 127 نفر معادل 63/5 درصد لیسانس، 58 نفر معادل 29 درصد فوق لیسانس و بالاتر هستند. هم چنین توزیع فراوانی و درصد مدیران در مورد متغیر وضعیت تأهل را نشان می دهد که 21 نفر معادل 10/5 درصد مجرد، 179 نفر معادل 89/5 درصد متأهل هستند.

توزیع فراوانی و درصد پاسخ گویان در مورد متغیر جنس کارکنان را نشان می دهد که 320 نفر معادل 53/3 درصد مرد، 280 نفر معادل 46/7 درصد زن هستند. توزیع فراوانی و درصد کارکنان در مورد متغیر سابقه خدمت را نشان می دهد. 40 نفر معادل 6/7 درصد سابقه کمتر از 5 سال، 72 نفر معادل 12 درصد سابقه بین 5 تا 10 سال، 109 نفر معادل 18/2 درصد سابقه بین 11 تا 15 سال، 203 نفر معادل 33/8 درصد سابقه بین 15 تا 20 سال و 176 نفر معادل 29/3 درصد سابقه بالاتر از 20 سال دارند و هم چنین توزیع فراوانی و درصد کارکنان در مورد متغیر تحصیلات را نشان می دهد. 82 نفر معادل 13/7 درصد دیپلم و فوق دیپلم، 331 نفر معادل 55/2 درصد لیسانس، 182 نفر معادل 30/3 درصد فوق لیسانس و بالاتر هستند. توزیع فراوانی و درصد کارکنان در مورد متغیر وضعیت تأهل را نشان می دهد. 98 نفر معادل 16/3 درصد مجرد، 502 نفر معادل 83/7 درصد متأهل هستند.

جدول 2 - خلاصه شاخص های آماری توصیفی متغیر هوش هیجانی و مؤلفه های آن

میانگین	مهارت های اجتماعی	همدلی	خود انگیختگی	خود کنترلی	خود آگاهی	هوش هیجانی
13/75	17/56	22/73	19/13	22/49	95/65	میانگین
13/00	17/00	22/50	18/00	22/00	95/00	میانه
12	14	20	18	19	83	نما
2/184	3/281	2/401	3/571	2/841	11/125	انحراف معیار
9	11	10	16	13	45	دامنه تغییرات
10	13	18	12	16	79	حداقل نمره
19	24	28	28	29	124	حد اکثر نمره
8247	10536	13638	11475	13494	57390	نمره کل

همان طور که ملاحظه می شود، پایین ترین نمره «هوش هیجانی» متعلق به کسانی است که نمره 79 را کسب کرده اند و بالاترین نمره متعلق به کسانی است که نمره 124 را کسب کرده اند و نمره کل آن 57390 می باشد. بنابر این، دامنه توزیع نمرات برابر با 45 نمره می باشد. نمره هوش هیجانی بیشتر افراد برابر با 83 می باشد. نمره هوش هیجانی نیمی از پاسخ گویان مساوی یا کمتر از 95 و نیمی دیگر بیش از آن نمره می باشد. متوسط نمره «هوش هیجانی» نمونه آماری برابر با 95/965 می باشد. با توجه به مقدار انحراف معیار توزیع متغیر نمره های «هوش هیجانی» در حدود 11/12 در اطراف میانگین پراکنده شده اند. در ارزیابی کلی از متغیر هوش هیجانی و ابعاد آن باید اذعان داشت که به دلیل نزدیک نبودن این متغیر و ابعاد آن به توزیع نرمال حکایت از وضعیت نامطلوب این متغیر در بانک تجارت است.

جدول 3 - خلاصه شاخص های آماری توصیفی متغیر کیفیت زندگی کاری و مؤلفه های آن

کیفیت زندگی کاری	پرداخت منصفانه و کافی	محیط کاری ایمن و بهداشتی	تامین فرصت رشد و امنیت مداوم	قانون گرایی در سازمان	وابستگی اجتماعی در زندگی کاری	فضای کلی زندگی	یکپارچگی و انسجام اجتماعی	توسعه قابلیت های انسانی	
70/83	7/86	7/28	7/28	11/90	5/00	9/80	9/72	12/00	میانگین
72/50	9/00	8/00	8/00	12/00	6/00	10/00	10/00	11/50	میانه
87	9	9	9	15	6	12	12	15	نما
20	2/102	2/536	2/474	3/909	1/505	2/798	2/974	3/796	انحراف معیار
87	9	9	9	15	6	12	12	15	دامنه تغییرات
29	3	3	3	5	2	4	4	5	حداقل نمره
116	12	12	12	20	8	16	16	20	حد اکثر نمره
42500	4717	4366	4365	7141	2997	5880	5833	7201	نمره کل

همان طور که ملاحظه می شود، پایین ترین نمره « کیفیت زندگی کاری » متعلق به کسانی است که نمره 29 را کسب کرده اند و بالاترین نمره متعلق به کسانی است که نمره 116 را کسب کرده اند و نمره کل آن 425000 می باشد. بنابر این، دامنه توزیع نمرات برابر با 87 نمره می باشد. نمره کیفیت زندگی کاری بیشتر افراد برابر با 87 می باشد. نمره کیفیت زندگی کاری نیمی از پاسخ گویان مساوی یا کمتر از 72/50 و نیمی دیگر بیش از آن نمره می باشد. متوسط نمره « کیفیت زندگی کاری » نمونه آماری برابر با 70/83 می باشد. با توجه به مقدار انحراف معیار توزیع متغیر نمره های « کیفیت زندگی کاری » در حدود 20 در اطراف میانگین پراکنده شده اند. در ارزیابی کلی از متغیر کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن باید اذعان داشت که به دلیل نزدیک نبودن این متغیر و ابعاد آن به توزیع نرمال حکایت از وضعیت نا مطلوب این متغیر در بانک تجارت است.

جدول 4 - خلاصه شاخص های آماری توصیفی متغیر مدیریت دانش و مؤلفه های آن

مدیریت دانش	رهبری و مدیریت	کار تیمی و جوامع یادگیرنده	تقسیم دانش	خلق دانش	عدالت دیجیتال	ایده ها و مأموریت	استراتژی	فرهنگ سازمانی	سرمایه فکری	سازمان یادگیرنده	
104/17	15/10	9/51	7/88	7/69	10/21	7/35	9/98	12/24	9/54	14/67	میانگین
107/00	16/00	10/00	9/00	8/00	11/00	7/00	10/00	12/00	9/00	16/00	میانه
126	18	12	9	9	12	9	12	15	12	18	نما
28/467	4/270	3/203	2/248	2/412	2/776	2/217	3/190	3/954	3/625	4/945	انحراف معیار
126	18	12	9	9	12	9	12	15	12	18	دامنه تغییرات
42	6	4	3	3	4	3	4	5	4	6	حداقل نمره
168	24	16	12	12	16	12	16	20	16	24	حد اکثر نمره
62504	9062	5703	4727	4616	6126	4412	5990	7344	5722	8802	نمره کل

همان طور که ملاحظه می شود، پایین ترین نمره «مدیریت دانش» متعلق به کسانی است که نمره 42 را کسب کرده اند و بالاترین نمره متعلق به کسانی است که نمره 168 را کسب کرده اند و نمره کل آن 62504 است. بنابر این، دامنه توزیع نمرات برابر با 126 نمره می باشد. نمره مدیریت دانش بیشتر افراد برابر با 126 است.

نمره مدیریت دانش نیمی از پاسخ گویان مساوی یا کمتر از 107 و نیمی دیگر بیش از آن نمره می باشد. متوسط نمره "مدیریت دانش" نمونه آماری برابر با 104/17 است. با توجه به مقدار انحراف معیار توزیع متغیر نمره های "مدیریت دانش" در حدود 28/46 در اطراف میانگین پراکنده شده اند. در ارزیابی کلی از متغیر مدیریت دانش و ابعاد آن باید اذعان داشت که به دلیل نزدیک نبودن این متغیر و ابعاد آن به توزیع نرمال حکایت از وضعیت نامطلوب این متغیر در بانک تجارت است. پرسش یکم: برای پاسخ به پرسش پژوهش که آیا رابطه ای بین هوش هیجانی و مدیریت دانش وجود دارد؟

جدول 5 - رگرسیون هوش هیجانی با مدیریت دانش

خطای معیار برآورد	مجدور ضریب همبستگی تعدیل شده	مجدور ضریب همبستگی	ضریب همبستگی
28/478	-0/001	0/001	0/030

جدول 5 ضریب همبستگی، مجدور ضریب همبستگی یا ضریب تعیین را نشان می دهد به گونه ای که میزان همبستگی بین متغیر های فوق (0/030) و در سطح پائینی می باشد هم چنین به علت پایین بودن مجدور ضریب همبستگی تعدیل شده (-0/001)، هوش هیجانی نتوانسته است متغیر مدیریت دانش را مورد پیش بینی قرار دهد و رابطه ای بین آن ها وجود ندارد.

جدول 6 - تحلیل واریانس یک راهه

سطح معنی داری	F	مجدور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجدورات	رگرسیون
0/463	0/539	437/397	8	437/397	
		810/981	591	484966/577	باقیمانده
			599	485403/973	جمع

سطح معنی داری ارائه شده در جدول 6 با توجه به F محاسبه شده (0/539) و سطح معنی داری (0/463) حکایت از تأیید نشدن مدل رگرسیونی است و متغیر مستقل قادر به پیش بینی تغییرات متغیر وابسته می باشند. پرسش دوم: برای پاسخ به پرسش پژوهش که آیا رابطه ای بین کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش وجود دارد؟

جدول 7 - رگرسیون کیفیت زندگی کاری با مدیریت دانش

خطای معیار برآورد	مجدور ضریب همبستگی تعدیل شده	مجدور ضریب همبستگی	ضریب همبستگی
14/186	0/752	0/752	0/867

جدول 7 ضریب همبستگی، مجدور ضریب همبستگی یا ضریب تعیین را نشان می دهد به گونه ای که میزان همبستگی بین متغیر های فوق 0/86 و در سطح بالایی می باشد. هم چنین ضریب تعیین بیانگر این است که 75 درصد از تغییرات متغیر وابسته مدیریت دانش توسط متغیر کیفیت زندگی کاری پوشش داده می شود.

جدول 8 - تحلیل واریانس یک راهه

سطح معنی داری	F	مجذور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجذورات	رگرسیون
0/000	1814/041	365061/263	1	365061/263	
		201/242	598	120342/710	باقیمانده
			599	485403/973	جمع

سطح معنی داری ارائه شده در جدول 8 با توجه به مقدار F که برابر 1814 و سطح معنی داری کمتر از 0/01 است که حکایت از تأیید مدل رگرسیونی است و متغیر مستقل قادر به پیش بینی تغییرات متغیر وابسته هستند.

جدول 9 - میزان ضرایب متغیرهای مستقل بر حسب مقادیر استاندارد و غیر استاندارد

سطح معنی داری	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای معیار	B	
0/000	7/849		2/133	16/741	مقدار ثابت
0/000	42/592	0/867	0/029	1/234	کیفیت زندگی کاری

همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش برابر 0/86 و ضریب تعیین برابر 0/75 است. به عبارت دقیق تر 75 درصد از تغییرات متغیر وابسته مدیریت دانش توسط متغیر مستقل پوشش داده می شود. میزان بتای متغیر کیفیت زندگی کاری در پیش بینی متغیر وابسته به اندازه 0/86 است.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به موضوع مورد مطالعه و در نظر گرفتن عامل های هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری در مدیریت دانش، نتایج بدست آمده نشان می دهد که بین کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش در کارکنان و مدیران بانک تجارت رابطه معنی داری وجود دارد ولی بین هوش هیجانی مدیران و کارکنان و مدیریت دانش در بانک تجارت رابطه معنی داری دیده نشده است. این یافته با پژوهش آذری (1389) که رابطه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با مدیریت دانش در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن را مورد بررسی قرار داد و نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش رابطه وجود دارد، اما بین هوش هیجانی و مدیریت دانش رابطه وجود ندارد، همسویی دارد. دوج (1387)، جعفریان (1389) در یافته های خود رابطه مثبت و معنی داری را بین هوش هیجانی و مدیریت دانش بدست آورده اند که این با نتیجه این پژوهش همسویی ندارد.

هم چنین، یافته پژوهش حاضر با پژوهش افرادی همچون متقی (1391) و رشمه (1390)، لی آن هو (2012)، وبر و پلیسکین (2005) و اسپکتور (2000) که رابطه کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش را معنی دار می دانند، همسویی دارد.

در دنیای امروزه شرایط و معنای رقابتی سازمان ها بیش از پیش پیچیده و متغیر شده است. این معنا به سرعت به مراتب بیش از سرعت پاسخ گویی و توان تطبیق آن ها است. در سال های اخیر، مدیریت دانش به عنوان یکی از چالش های مهم دولت ها و سازمان های امروزی مطرح است. برای ماندن در رقابت و پایداری باید فرایند یاددهی - یادگیری در سازمان ایجاد شود.

از موارد دیگری که شواهد نشان می دهد در مدیریت دانش تأثیر گذار است، کیفیت زندگی کاری است که امروزه در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده ای در سراسر دنیا مبدل شده است. در حالی که در دهه های گذشته فقط بر زندگی کاری در جستجوی نظام های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آن ها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند. برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می شود.

در پایان لازم به یادآوری است که در دنیای امروز نقش حساس و بسیار مؤثر بانک ها در رشد اقتصادی بر کسی پوشیده نیست، و با توجه به یافته های حاضر برای بالا بردن سطح مدیریت دانش به کارگیری هوش هیجانی مدیران و مد نظر قرار دادن کیفیت زندگی کاری لازم و ضروری است، بنابر این، پیشنهاد می شود که برای به کارگیری و انتصاب مدیران در بانک ها از افرادی استفاده شود که دارای هوش هیجانی بالاتری و نسبت به کیفیت زندگی کاری کارکنان حساس تر هستند، استفاده شود.

تشکر و قدردانی

این مقاله یک پروژه تحقیقاتی و با حمایت بخش پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن صورت پذیرفته است که جا دارد در این قسمت تشکر و قدردانی خود را از واحد مربوطه اعلام دارم.

منابع فارسی

- آذری، م. (1389). **بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و هوش هیجانی و مدیریت دانشگاه در دانشگاه آزاد اسلامی رودهن**. پایان نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما: فتاح ناظم، استاد مشاور: حسن شهرکی پور، برنامه ریزی آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- اسلاوین، ر. (2006). **روان شناسی تربیتی**، ترجمه یحیی سید محمدی (1387). تهران: نشر روان.
- تهامی منفرد، ش؛ علیایی، ش. (1381). **بررسی رابطه هوش هیجانی و راهبردهای رویاری آن در دبیرستان های شهر تهران**. اولین همایش ملی استعدادهای درخشان، شیراز.
- جعفریان، ر. (1389). **بررسی رابطه مدیریت دانش با هوش هیجانی مدیران دانشگاه هنر تهران**. پایان نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما: فتاح ناظم، استاد مشاور: صمد کریم زاده، تحقیقات آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- خاکسار، ف. (1384). **رابطه میان هوش هیجانی با عملکرد و پیشرفت شغلی**. پایان نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما: محسن گل پرور، استاد مشاور: اصغر آقایی، روان شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان.
- خلیلی، م. (1385). **رابطه کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با جامعه پذیری سازمانی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان**. دانش و پژوهش در روان شناسی، 36، بهار و تابستان 1387، 35-37.
- خیر اندیش، م، افشارنژاد، ع. (1383). **استراتژی های مدیریت برای دانش شخصی و سازمانی**. ماهنامه تدبیر، 145، 26-27.
- دوج، م. (1387). **بررسی رابطه بین هوش هیجانی مدیران و فرهنگ سازمانی با مدیریت دانش در شرکت های پتروشیمی**. پایان نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما: فتاح ناظم، استاد مشاور: صمد کریم زاده، مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- دولان، ش ال؛ شولر، ر. (1993). **مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی**، ترجمه محمد علی طوسی و دکتر محمد صائبی (1381). تهران: مؤسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت و برنامه ریزی، چاپ ششم.
- رحیمی، ح. (1386). **بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری و میزان کارآفرینی اعضای هیأت علمی دانشگاه های شهر اصفهان**. پایان نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما: سعید رجایی پور، استاد مشاور: قربانعلی سلیمی، مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه اصفهان.
- رشمه، ج. (1390). **بررسی رابطه ابعاد مدیریت دانش با کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه 8**. اولین همایش ملی مدیریت دانش در سازمان های آموزشی، تهران.
- زارعی متین، ح. (1371). **برنامه ریزی استراتژیک (نیروی انسانی)**. ماهنامه مدیریت، 17، 66-73.
- شکری، م. (1388). **جایگاه علمی بحث بهره وری**. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.

- کریم وند، ص. (1386). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان با بهره وری آنان در آموزش و پرورش شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما: فتاح ناظم، استاد مشاور: سیامک نقشبندی، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن.
- کلاتتری، پ. (1390). ارتباط هوش هیجانی با کیفیت زندگی دبیران تربیت بدنی مقطع متوسطه استان زنجان. پایان نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما: حبیب هنری، استاد مشاور: ابوالفضل فراهانی، تربیت بدنی و علوم ورزشی، گرایش عمومی، دانشگاه پیام نور، مرکز تهران. دانشکده علوم انسانی
- متقی، م. (1390). مقایسه کیفیت زندگی کاری در بیمارستان های آموزشی و غیر آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کاشان و رابطه آن با مدیریت دانایی از دیدگاه پرستاران بیمارستان ها، همایش ملی رفتار سازمانی در پرستاری.
- موسوی، ع. (1384). مدیریت دانش. روان شناسی و علوم تربیتی، 46، 40-42.
- نوروزیان، م. (1384). مدیریت دانش در بخش دولتی. تدبیر، 24، 29-29.

منابع انگلیسی

- Adam, R., and McCreedy, S., 1999, **A critical Review of Knowledge Management Models**, The Learning Organization, Vol. 6, No. 3.
- Adams, G. L., and Lambert, B. T., 2003, **Knowledge Management Systems and Developing Sustainable Competitive Advantage**, Journal of Knowledge Management, Vol. 7, No. 2, pp. 142-54.
- Akder, M., 2006, **Improving Quality of Work Life Implications for Human Resources Business Review**, Vol. 1, No. 173.
- Bhatt, G., 2001, **Knowledge Management in Organizations: Examining the Interaction Between Technologies, Techniques, and People**, Journal of Knowledge Management, Vol. 5, No. 1, pp. 75-98.
- Cardinal, L. B., Alessandri, T. M., and Turner, S. F., 2001, **Knowledge Codifiability, Resources, and Science based innovation**, Journal of Business & Industrial Marketing, Vol. 18, No. 1, pp. 6-21.
- Cavusgil, S. T., Calantone, R. J., and Zhao, Y., 2003, **Tacit Knowledge Transfer and Firm Innovation Capability**, Journal of Business & Industrial Marketing, Vol. 18, No. 1, pp. 6-21.
- Darroch, J., and McNaughton, R., 2002, **Examining the Link Between Knowledge Management Practices and Types of Innovation**, Journal of Intellectual Capital, Vol. 3, No. 3, pp. 210-22.
- Davenport, T. H., and Prusak, L., 1998, **Working Knowledge**, Cambridge, MA, Harvard Business School Press.
- Du plessis, M., and Boon, J. A., 2004, **The Role of Knowledge Management in Ebusiness and Customer Relationship Management: South African case study findings**. International Journal of Information Management, Vol. 24, No. 1, pp. 73-86.
- Flippo, E. B., 1998, **Personnel management**. (6th ed.), New York: MC Graw-Hill.
- Hayashi, A., 2005, **Emotional Intelligence and Outdoor Leadership**, Boulder, Journal of Experiential Education.
- Gloet, M., and Terziovski, M., 2004, **Exploring the Relationship Between Knowledge Management Practices and Innovation Performance**, Journal of Manufacturing Technology Management, Vol. 15, No. 5, pp. 402-9.
- Kokou, A., 2011, **Relationship Between Emotional Intelligence and Job satisfaction: A Correlational Analysis of a Retail Organization**, University of Phoenix. 172.
- Li-An, Ho., Tsung-Hsien, K., and Binshan, L., 2012, **How Social Identification and Trust Influence Organizational Online Knowledge Sharing**, Internet Research, Vol. 22, No. 1, pp. 4.
- Lutans, F., 1998, **Organizational Behavior**. New York: Mc Graw-HILL.
- Lynn, G.S., Morone, J.G., and Paulson, A. S., 1996, **Marketing and Discontinuous Innovation: The Probe and Learn Process**, California Management Review, No. 38, pp. 8-37.

- Madhavan, R., and Grover, R., 2009, **From Embedded Knowledge to Embodied Knowledge : New Product Development as Knowledge Management** , J Mark :Vol. 62, No. 4, pp. 1-12.
- Marakas, G. M., 1999, **Decision Support Systems in the Twenty-First Century**, NJ: Prentice-Hall.
- Mayar, J. D. and Salovey, P., 1998, **The Intelligence of Emotional Intelligence**, Cognition and Personality, Vol. 17, pp. 433-442.
- Montes, F. J ., Moreno , A . R., and Fernandez , L . M., 2004, **Assessing the Organizational Climate and Contractual Relationship for Perceptions of Support for Innovation**, International Journal Manpower , Vol. 25, No. 2, pp. 167-80.
- Murray, B.,1998, **Does Emotional Intelligence Happen in Work place ?** American Psychological Association.
- Nonaka , I., 1996, **How Organizations Learn**, International Thamson Business Press, No. 5 , pp. 18-31.
- Nuñez, I., and Villanueva, M., 2011, **Safety Capital: The Management of Organizational Knowledge on Occupational Health and Safety**, Journal of Workplace Learning, Vol. 23, No. 1, pp. 56-71.
- Parlby, D., and Taylor, R., 2002, **The Power of Knowledge: A Business Guide to Knowledge Management**, Retrieved from <http://www.kpmgconsulting.com>.
- Spector, A., 2000, **Factirs Related to Nursing Burnout: A Review of Empirical Knowledge**, Issue Mental Health Nursing , Vol. 15, No. 4, pp. 331-358.
- Subramaniam, M., and Youndet , M. A ., 2005, **The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities**, Acad Manage . Vol. 48, No. 3, pp. 450-633.
- Travaglione, A., 2003, **The Untold Story : Is the Entrepreneur of the 21st Century Defined by Emotional Intelligence ?** International Journal of Organizational Analysis. Bowling Green , Vol. 11, No. 3, pp. 221, 8.
- Vaccaro, A., Parente, R., and Veloso, F. M., 2010, **Knowledge Management Tools, Inter Organizational Relation Ship, Innovation and Firm Performance**. Technological Forecasting & Social Change, Vol. 32, pp. 34-20.
- Walton, R. E., 1973, **Quality of Work Life**, Sloan Management Review, Vol. 15, No. 1, pp. 11-12.
- Weber, X., and Pliskin, N., 2004, **The Effects of Information System Integration and Organizational Culture on a Firm's Effectiveness**. Information and Management , Vol. 2, No. 30.
- Watson, L., 2003, **Appling Knowledge Management: Techniques for Building Corporate Memories**, British Airways, Morgan Kaufmann Publishers.
- Wiig Karl, M., 2002, **New Generation Knowledge Management: What May We Expect?** Knowledge Research Institute Inc, Vol. 6, pp. 1-9.
- Xu, J., Li, Y., 2009, **An Emprical Investigation of Knowledge Management and Innovative Performance: The Case of Alliances**, Research Policy, Vol. 38, pp. 358-368.