

## نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در اثرگذاری عوامل نگرش شغلی بر رفتار تسهیم دانش

حسین رحمان سرشت<sup>۱</sup>، نرگس شیخی<sup>۲</sup>

**چکیده:** هدف از پژوهش حاضر، مطالعه نحوه اثرگذاری عوامل نگرش شغلی، هنجارهای ذهنی تسهیم دانش و کنترل‌های رفتاری درک شده در تسهیم دانش، بر رفتار تسهیم دانش با توجه به نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی است. به منظور دستیابی به این هدف، داده‌های پژوهش با توزیع پرسشنامه میان ۳۸۴ نفر از کارکنان بیمارستان جمع‌آوری شد و تحلیل‌های مد نظر از طریق مدل‌یابی معادلات ساختاری انجام گرفت. نتایج حاکی از آن است که از میان ابعاد نگرش شغلی، عجزین شدن با شغل و تعهد سازمانی به‌طور مستقیم و رضایت شغلی به‌طور مستقیم و غیر مستقیم منجر به تسهیم دانش سازمانی می‌شوند. به‌علاوه، کنترل رفتاری به‌صورت غیر مستقیم و هنجار ذهنی به‌طور مستقیم و غیر مستقیم بر رفتار تسهیم دانش اثر می‌گذارند. بنابراین، رفتار شهروندی سازمانی فقط در رابطه عجزین شدن با شغل - تسهیم دانش و تعهد سازمانی - تسهیم دانش نقش میانجی را ایفا نمی‌کند؛ یعنی، عجزین شدن با شغل و تعهد سازمانی فقط به‌طور مستقیم به تسهیم دانش میان کارکنان منجر می‌شود. این یافته‌ها بر لزوم توجه به رفتار شهروندی سازمانی در تسهیم دانش سازمانی اشاره می‌کنند.

**واژه‌های کلیدی:** رفتار تسهیم دانش، رفتار شهروندی سازمانی، کنترل رفتاری درک‌شده در تسهیم دانش، نگرش شغلی، هنجارهای ذهنی نسبت به تسهیم دانش.

۱. استاد مدیریت بازرگانی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۲. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، سیاستگذاری بازرگانی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۰۷/۱۱

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۳/۰۴/۱۷

نویسنده مسئول مقاله: نرگس شیخی

E-mail: Sheikhi.narges@gmail.com

### مقدمه

بیشتر پژوهش‌های حوزه رفتار شهروندی سازمانی بر مقدمات مؤثر بر آن، از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی (ارنهارد، ۲۰۰۹؛ ته و سان، ۲۰۱۲) و نتایج حاصل از آن (پادسکاف، مک‌کنزی، پین و بچراچ، ۲۰۰۰) تمرکز کرده‌اند. در میان این پژوهش‌ها، به نظر می‌رسد رفتار تسهیم دانش یکی از مفاهیم سازمانی است که توجه برخی محققان را به خود جلب کرده است (یو و چو، ۲۰۰۷؛ ته و سان، ۲۰۱۲). این محققان بر رابطه تنگاتنگ میان این دو مفهوم تأکید می‌کنند و حتی بر این عقیده‌اند که عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی شباهت زیادی با عوامل مؤثر بر رفتار تسهیم دانش دارد. علاوه بر آن، محققان بر توجه به رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر بر رفتار تسهیم دانش تأکید می‌کنند (باک و کیم، ۲۰۰۲). حتی یو و چو (۲۰۰۷) تسهیم دانش سازمانی را یکی از جنبه‌های رفتار شهروندی سازمانی می‌دانند. هرچند پژوهش‌هایی در این زمینه صورت گرفته است، مباحث مربوط به رابطه این دو مفهوم و نقش رفتار شهروندی در رابطه میان عوامل سازمانی با تسهیم دانش در سازمان کمتر بررسی شده است.

هدف از این پژوهش، بررسی اثر میانجی رفتار شهروندی سازمانی در اقدام به تسهیم دانش است. در واقع، این پژوهش تلاش می‌کند اثر عوامل نگرش شغلی (شامل عجین‌شدن با شغل، رضایت شغلی و تعهد سازمانی)، هنجارهای ذهنی نسبت به تسهیم دانش و کنترل رفتاری در تسهیم دانش را بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار تسهیم دانش بررسی کند. از آنجاکه مبحث تسهیم دانش در سازمان‌ها دغدغه اساسی مدیران ارشد است، تشخیص اینکه چه عاملی به چنین رفتارهایی منجر می‌شود، از دیدگاه مدیران عالی بسیار حائز اهمیت است. در این پژوهش تلاش می‌شود ضمن شناسایی این عوامل، نقش رفتار شهروندی سازمانی به‌صورت عامل واسطه‌ای درک شود.

در پژوهش حاضر عوامل نگرش شغلی، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری، عوامل مهم و اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار تسهیم دانش در نظر گرفته می‌شود. به‌طور کلی بحث تسهیم دانش بیشتر حول سازمان‌های دانش‌محور است. نقش اساسی رفتار شهروندی سازمانی به‌منظور تسهیم دانش، به‌خصوص در سازمان‌هایی کانون توجه قرار می‌گیرد که با دانش‌های حیاتی در ارتباط است. با توجه به این موارد، به‌منظور سنجش روابط اثرگذاری، در پژوهش حاضر نمونه آماری کارکنان بیمارستان انتخاب شده است. تسهیم اطلاعات و تجارب در سطح بیمارستان می‌تواند زمینه موفقیت بیشتر سازمان را فراهم کند، چنانکه در حالت انزوای اطلاعاتی، می‌توان بروز رفتارهای رقابتی خصومت‌آمیز را، به‌ویژه در سطح متخصصان ارشد بیمارستان

انتظار داشت. این مورد که در مقابل رفتار شهروندی سازمانی قرار می‌گیرد، می‌تواند مانعی بزرگ بر سر راه چشم‌انداز و هدف سازمانی تلقی شود. به‌طور کلی، انتظار می‌رود با ایجاد جوی برانگیزاننده در میان کارکنان و حس شهروندی سازمانی، زمینه‌های تسهیم این اطلاعات و تجربه‌ها بیشتر فراهم شود و بدین طریق سازمان در مسیر موفقیت خود حرکت کند. بنابراین، در پژوهش پیش رو تلاش می‌شود چگونگی نقش رفتار شهروندی سازمانی در رفتار کارکنان سازمانی به تسهیم دانش (مستقیم یا غیر مستقیم) مشخص شود تا رهنمود مناسبی برای تسهیم دانش در سازمان فراهم آید.

بدین ترتیب، این پژوهش در پی پاسخ به این سؤال‌های اساسی است:

چگونه رفتار شهروندی سازمانی به تسهیم دانش در میان کارکنان سازمان منجر می‌شود؟  
 آیا می‌توان نقشی میانجی برای رفتار شهروندی در سازمان برای برقراری روحیه تسهیم دانش قائل شد؟

### پیشینه پژوهش

واژه رفتار شهروندی سازمانی را نخستین بار بتمن و اورگان (۱۹۸۳) مطرح کردند. اورگان (۱۹۸۸) در تعریف خود از این واژه، بر ویژگی رفتاری خاص آن اشاره می‌کند که در محدوده وظایف شخصی فرد قرار ندارد، ولی از طریق حفظ سیستم اجتماعی سازمان، به‌طور غیرمستقیم به سازمان در نیل به هدف‌های خود کمک می‌کند. از آن پس، این مفهوم مرکز توجه بسیاری از محققان قرار گرفت و مباحثی نیز در حیطه رفتار شهروندی سازمانی به‌وجود آمد. برای مثال، موریسون (۱۹۹۴) معتقد است کارکنان، رفتار شهروندی سازمانی را بخشی از الزامات کاری خود در نظر می‌گیرند؛ هرچند به‌طور رسمی از سازمان پاداشی بابت آن دریافت نکنند. حتی پادسکاف و همکارانش (۲۰۰۰) متذکر می‌شوند مدیران در ارزیابی عملکرد کارکنانشان، به‌طور رسمی یا غیررسمی به جنبه رفتار شهروندی سازمانی در آنها توجه زیادی دارند. در مقابل، برخی دیگر از محققان بر ویژگی اختیاری بودن این رفتار متمرکز شدند و به نام‌های متفاوتی در توصیف این نوع رفتار اشاره کردند (بورمن، وایت و درسی، ۱۹۹۵). بر اساس نظر وارث و همکارانش، سازمان‌های موفق به کارکنانی نیاز دارد که فراتر از وظایف معمول خود عمل کنند و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند (وارث، رستگار، زراعت‌کار و رفعتی‌آلاشتی، ۱۳۸۸).

هریک از محققان در شرح ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به مواردی اشاره می‌کنند و توافق نظری در این زمینه وجود ندارد. برای مثال، پادسکاف و همکاران (۲۰۰۰) با بررسی پژوهش‌های گذشته، حدود ۳۰ بعد رفتاری را شناسایی کردند و به همپوشانی برخی از این ابعاد با یکدیگر

اشاره می‌کنند. اورگان (۱۹۹۰) نیز در تقسیم ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، پنج گروه نوع‌دوستی، ادب و احترام، جوانمردی، وجدان کاری و فضیلت مدنی را ذکر می‌کند. از آنجا که این گروه‌بندی رایج و معتبرترین تقسیم‌بندی به‌شمار می‌رود، در پژوهش حاضر نیز از این ابعاد در سنجش مفهوم شهروندی سازمانی استفاده می‌شود. به‌علاوه، در پژوهش‌های مختلف، نگرش شغلی با ابعاد متفاوتی شناخته شده است. پادسکاف و همکاران (۲۰۰۰) بر این باورند که رضایت شغلی و تعهد سازمانی، ابعاد نگرش شغلی را تشکیل می‌دهند و به نظر می‌رسد دارای اثر قوی‌تری نسبت به سایر عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی هستند؛ در حالیکه ته و سان (۲۰۱۲)، سه بعد عجین‌شدن با شغل، رضایت شغلی و تعهد سازمانی را ابعاد نگرش شغلی ذکر می‌کنند. در این پژوهش نیز، نگرش شغلی بر اساس سه بعد عجین‌شدن با شغل، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بررسی می‌شود. در ادامه، هر یک از فرضیه‌های پژوهش به تفکیک تشریح می‌شود.

عجین‌شدن با شغل به‌معنای میزانی است که افراد از لحاظ روان‌شناختی با شغل کنونی خود شناخته می‌شوند (کانونگو، ۱۹۸۲). شغل افرادی که در سطح زیادی درگیر کار خود هستند، به‌طور اجتناب‌ناپذیری با هویت، منافع و هدف‌های زندگی آنها در ارتباط است (مودراک، ۲۰۰۴). در واقع، افرادی که به‌شدت با شغل خود درگیرند، به‌طور معمول از شغل خود رضایت دارند، خصوصیات مثبتی در محیط کار از خود نشان می‌دهند و نسبت به مسیر شغلی، حرفه و سازمان محل خدمت خود متعهدند (کوهن، ۱۹۹۵). بنابر نظر مودراک (۲۰۰۴)، افرادی که درگیر شغل خود هستند، معمولاً حتی در اوقات استراحت نیز بر فعالیت‌های شغلی خود تمرکز می‌کنند. از سوی دیگر، هالتون و راسل (۱۹۹۷) اعتقاد دارند این افراد احساس شایستگی و موفقیت می‌کنند، و تمایل دارند تا در محیط کار به دیگران کمک کنند. به‌علاوه، نتایج پژوهش دیمیتریدس (۲۰۰۷) روی سازمان‌های خدماتی یونان نشان داد کارکنانی که درگیر شغلشان هستند، بیشتر به سمت رفتارهای مشتری‌مدار گرایش دارند. او ذکر می‌کند که این‌گونه رفتار شهروندی مبتنی بر مشتریان، می‌تواند به‌مثابه‌ی دارایی مهم سازمانی و منبع مزیت رقابتی در طول زمان تلقی شود. از سوی دیگر، ته و سان (۲۰۱۲) با استناد به نتایج پژوهش‌های خود ذکر می‌کنند که عجین‌شدن با شغل اثری بر رفتار شهروندی سازمانی اعمال نمی‌کند. بنابراین با توجه به تناقض موجود، در این پژوهش فرضیه زیر بررسی می‌شود.

H<sub>۱</sub>: عجین‌شدن با شغل بر رفتار شهروندی سازمانی اثر دارد.

رضایت شغلی در ایجاد رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نقش مثبتی ایفا می‌کند. در واقع، نظریه‌های مبادله اجتماعی<sup>۱</sup> (کونفسکی و پاق، ۱۹۹۴) و قرارداد روانی<sup>۲</sup> (رابینسون و موریسون، ۱۹۹۵) وجود چنین رابطه‌ای را تأیید می‌کنند. به بیانی، کارکنان وقتی شرایط کاری سازمان را رضایت‌بخش ارزیابی می‌کنند و در ارزیابی‌های ادراکی و شناختی خود به این نتیجه می‌رسند که سازمان در قبال تعهدات نانوشته‌اش (قرارداد روانی) نسبت به آنها پایبندی نشان می‌دهد، نه تنها از میزان تمایلشان به رفتارهای غیراخلاقی کاسته می‌شود (جوادیان، گل‌پرور و بلالی، ۱۳۹۰)، بلکه به رفتارهایی ورای وظیفه خود گرایش می‌یابند. نتمیر و همکارانش با استناد به یافته‌های خود ذکر می‌کنند که رضایت شغلی کارمند بر رفتار شهروندی سازمانی مؤثر است (نتمیر، بلز، مک‌کی و مک‌موریان، ۱۹۹۷). زین‌آبادی (۱۳۹۰) نیز با بررسی معلمان بدین نتیجه می‌رسد که رضایت شغلی این افراد اثر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی اعمال می‌کند. اما، ته و سان (۲۰۱۲) بر بی‌تأثیر بودن رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان سیستم‌های اطلاعاتی تأکید می‌کنند. نتایج پژوهش موگوتسی (۲۰۰۹) نیز نشان می‌دهد که رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی اثری اعمال نمی‌کند. او در تحلیل یافته خود، بر لزوم بررسی بیشتر این مقوله در سایر نمونه‌ها و زمینه‌های پژوهش تأکید می‌کند. بنابراین با توجه به مطالب مذکور، فرضیه زیر مطرح می‌شود.

H<sub>۲</sub>: رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر دارد.

کارمندی که به سازمان متعهد است، قابلیت تلاش در انجام فعالیت‌هایی فراتر از حد انتظارات کارفرمای خود را دارد، تا از این مسیر بتواند به سازمان کمک کند به هدف‌های متعالی خود دست یابد. یافته‌های پژوهش موگوتسی (۲۰۰۹) حاکی از آن است که تعهد سازمانی پیشگوی مناسب رفتار شهروندی سازمانی است. به علاوه، استوری و کوئینتاس (۲۰۰۱) معتقدند کارکنانی که تعهد زیادی دارند، به احتمال بیشتر در ابراز تلاشی فراتر از حد انتظار سازمان تمایل دارند. پژوهش‌های بسیاری بر وجود رابطه‌ای معنادار میان تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی تأکید کرده‌اند. برخی نیز به اثر تعهد سازمانی بر تمایل به رفتاری فراتر از حد انتظار اشاره می‌کنند (ارنهارد، ۲۰۰۹). از سوی دیگر، بخشی، شرما و کومار (۲۰۱۱) با بررسی اثر ابعاد مختلف تعهد (عاطفی، هنجاری و مستمر) بر رفتار شهروندی سازمانی، بدین نتیجه می‌رسند که تعهد سازمانی در کل رابطه‌ای با رفتار شهروندی سازمانی ندارد، اما برخلاف سایر ابعاد، تعهد هنجاری به‌طور مجزا بر ایجاد رفتار شهروندی در سازمان مؤثر است. افزون‌بر این، ته و سان

1. Social Exchange Theory

2. Psychological Contract

(۲۰۱۲) معتقدند تعهد سازمانی، اثری بر رفتار شهروندی سازمانی اعمال نمی‌کند. بنابراین با در نظر گرفتن ناسازگاری در یافته‌های پژوهش‌های گذشته، فرضیه سوم به شرح زیر مطرح می‌شود.

H<sub>۳</sub>: تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر دارد.

آجنز (۱۹۹۱) در نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده<sup>۱</sup> به اثر کنترل رفتاری درک‌شده به‌مثابه یکی از عوامل مهم و مؤثر بر قصد رفتاری و کنترل رفتاری واقعی بر رفتار شخص تأکید می‌کند. به بیان دیگر، هرچه کنترل رفتاری بیشتر باشد، احتمال اقدام به رفتار نیز افزایش می‌یابد؛ به طوری که بنا به باور ارنهارد (۲۰۰۹)، مدیرانی با کنترل رفتاری درک‌شده زیاد، بیشتر اقدام به رفتار شهروندی سازمانی می‌کنند. او ذکر می‌کند که مدیران میانی که کنترل رفتاری کمتری در کار خود احساس می‌کنند، کمتر به رفتارهای شهروندی سازمانی اقدام می‌کنند. بنابراین با توجه به یافته‌های پژوهش‌های گذشته، فرضیه چهارم به شرح زیر بررسی خواهد شد.

H<sub>۴</sub>: کنترل رفتاری تسهیم دانش بر رفتار شهروندی سازمانی اثر دارد.

بومر، مایلز و گروور (۲۰۰۳) در بررسی سازوکار اثر هنجارهای ذهنی بر رفتار شهروندی سازمانی، به دو نظریه یادگیری اجتماعی<sup>۲</sup> و نظریه پردازش اطلاعات اجتماعی<sup>۳</sup> اشاره می‌کنند. بنابر نظریه یادگیری اجتماعی (بندورا، ۱۹۸۶)، افراد رفتار مقبول را از طریق مشاهده رفتار دیگران می‌آموزند و بر اساس نظریه پردازش اطلاعات اجتماعی سالانسیک و فیفر (۱۹۷۸)، افراد اطلاعات و الگوهای اجتماعی را در زمینه اجتماعی جست‌وجو می‌کنند تا رفتار مناسب را تشخیص دهند. آنها با استناد به این دو نظریه بیان می‌کنند اگر اعضای سازمان، به‌ویژه اعضای گروه، رفتارهای ورای وظیفه کاری همکاران خود را مشاهده کنند، به احتمال بیشتر چنین رفتارهایی را مناسب در نظر خواهند گرفت و به انجام آن مبادرت خواهند کرد. بر اساس نظریه عمل مستدل<sup>۴</sup> (فیشبین و آجنز، ۱۹۸۰)، تصمیم فرد برای عمل به رفتار خاص، از قصد او به عمل ناشی می‌شود و قصد شخص نیز خود تابعی از نگرش و هنجار ذهنی او است. بنابراین، می‌توان استدلال کرد که ریشه اقدام به رفتار شهروندی سازمانی، در نگرش شخص و هنجارهای ذهنی‌اش قرار دارد. به طوری که لین و همکاران (۲۰۰۷) با بررسی ۴۵ گروه کاری در چهار صنعت تایوان درمی‌یابند که هنجارهای ذهنی بر رفتار شهروندی سازمانی اثر مثبتی اعمال می‌کند. پژوهش‌های اندکی به بررسی این موضوع پرداخته‌اند؛ بدین ترتیب در پژوهش حاضر، فرضیه زیر بررسی می‌شود.

H<sub>۵</sub>: هنجارهای ذهنی نسبت به تسهیم دانش بر رفتار شهروندی سازمانی اثر دارد.

- 
1. Theory of Planned Behavior
  2. Social Learning Theory
  3. Social Information Processing Theory
  4. Theory of Reasoned Action (TRA)

مطابق با نظر عباسپور، سجادی‌نسب، کریمی و یزدانی (۱۳۸۹)، افرادی که رفتار شهروندی سازمانی را بروز می‌دهند، تمایل دارند سایر همکاران یا سازمان خود را منتفع کنند. ته و سان (۲۰۱۲) عقیده دارند که رفتار شهروندی سازمانی، به‌مثابه رفتاری فراتر از شغل، بر رفتار تسهیم دانش اثری مثبت اعمال می‌کند. آنها چنین استدلال می‌کنند که کارکنان تمایلی به تسهیم دانش ندارند؛ زیرا معتقدند تسهیم دانش جزء وظایف محول شده به آنها نیست. بنابراین کارکنانی که رفتارهایی فراتر از حیطه کاری خود انجام می‌دهند، به تسهیم دانش نیز اقدام می‌ورزند. موگوتسی (۲۰۰۹) در بررسی این رابطه، با در نظر گرفتن رفتار تسهیم دانش به‌منزله نوعی رفتار شهروندی سازمانی، چنین نتیجه‌گیری می‌کند که رفتار شهروندی سازمانی به تسهیم دانش منجر می‌شود. یو و چو (۲۰۰۷) بر این باورند که تسهیم دانش حالتی از رفتار شهروندی سازمانی است و در محیط اثربخش، رفتار تسهیم دانش می‌تواند از طریق رفتار شهروندی سازمانی حاصل شود. باک و کیم (۲۰۰۲) نیز معتقدند تسهیم دانش، پیامد رفتار شهروندی سازمانی است. به‌علاوه، یانگ و فارن (۲۰۰۷) ذکر می‌کنند که افراد تمایل دارند دانش ضمنی خود را به‌طور متقابل با همکارانی تسهیم کنند که به وظایف فراتر از شغل خود اقدام می‌کنند و رفتار شهروندی سازمانی بیشتری از خود نشان می‌دهند. به‌گفته‌ای، با توجه به نظر زارعی‌متین، الوانی، جندقی و احمدی (۱۳۸۹)، سازمان‌ها بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. بنابراین در ادامه پژوهش‌های گذشته، این فرضیه مد نظر قرار می‌گیرد:

H<sub>۶</sub>: رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار تسهیم دانش اثر دارد.

مونتانو و ونگ (۲۰۰۳) بر نقش مهم عجین‌شدن با شغل در فرایندهای تسهیم دانش تمرکز کردند و بر ضرورت توجه به آن در تصمیمات مدیریت دانش تأکید می‌کنند. ته و سان (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی این رابطه می‌پردازند و بدین نتیجه می‌رسند که عجین‌شدن با شغل می‌تواند در تسهیم دانش سازمانی نقشی فعال ایفا کند. به‌علاوه، ریمن، محمود، صالح و امین (۲۰۱۱) در تنظیم فهرست عوامل شغلی مهم در تسهیم دانش، عجین‌شدن با شغل را یکی از موارد مهم در نظر می‌گیرند و با استناد به پژوهش‌های گذشته، بر اثر این عامل در تسهیم دانش در سازمان (حتی به‌طور غیرمستقیم) تأکید می‌کنند. بنابراین در پژوهش پیش رو نیز این فرضیه بررسی می‌شود:

H<sub>۷</sub>: عجین‌شدن با شغل بر رفتار تسهیم دانش اثر دارد.

ریمن و همکاران (۲۰۱۱) در بررسی عوامل مؤثر بر رفتار تسهیم دانش، رضایت شغلی را عاملی مهم معرفی می‌کنند. بنابر نظر چودری (۲۰۰۵)، رضایت شغلی می‌تواند به تسهیل فرایندهای مدیریت دانش منجر شود. به‌طور کلی بنا بر تعریف مک‌شین و گیلنو (۲۰۰۰)، رضایت

شغلی عبارت است از ارزیابی شخص از زمینه شغل و کار خود؛ چنانچه این ارزیابی مثبت باشد، می‌تواند زمینه تسهیم دانش میان کارکنان سازمانی را فراهم کند. ته و سان (۲۰۱۲) با استناد به یافته‌های خود متذکر می‌شوند که رضایت شغلی به تسهیم دانش منجر می‌شود. در حالیکه موگوتسی (۲۰۰۹) با توجه به پژوهش خود بیان می‌کند که رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش مؤثر نیست. در نتیجه پژوهش حاضر فرضیه هشتم به شرح زیر را بررسی می‌کند:

H<sub>۸</sub>: رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش اثر دارد.

هیزلاپ (۲۰۰۳) میان سطوح تعهد کارکنان نسبت به سازمان و اقدام به تسهیم دانش رابطه جالبی یافته است. او عقیده دارد دانش ضمنی فقط در صورتی تسهیم می‌شود که کارکنان دارای تعهد و نگرش خاصی به سازمان خود باشند. کارکنانی که از تعهد زیادی نسبت به سازمان خود برخوردارند، به احتمال کمتر به ترک محل کار خود می‌اندیشند و به احتمال بیشتر تمایل دارند دانش خود را در درون سازمان تسهیم کنند (استوری و کوئینتاس، ۲۰۰۱). با توجه به پژوهش‌های گذشته، برخی محققان بر اثر تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش تأکید می‌کنند (مک‌کنزی، پادسکاف و ریچ، ۲۰۰۱)، این در حالی است که برخی دیگر با استناد به نتایج پژوهش‌های خود اظهار می‌کنند که تعهد سازمانی اثری بر رفتار تسهیم دانش اعمال نمی‌کند (موگوتسی، ۲۰۰۹) و حتی در بعضی پژوهش‌ها وجود اثر منفی تأیید می‌شود (ته و سان، ۲۰۱۲). با توجه به مطالب مذکور، در پژوهش حاضر نیز فرضیه زیر مطرح می‌شود:

H<sub>۹</sub>: تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش اثر دارد.

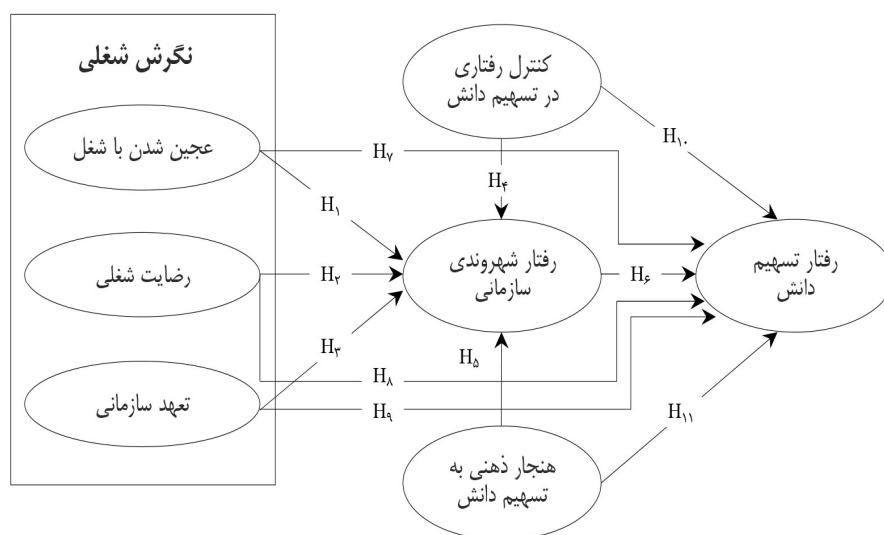
بنابر تعریف آجزن (۱۹۹۱)، کنترل رفتاری ادراکی به سهولت یا سختی درک شده، از اقدام به نوعی رفتار ناشی می‌شود و بازتابی از تجارب گذشته و موانع پیش‌بینی شده فرد است. او معتقد است کنترل رفتاری ادراکی می‌تواند بر رفتار تسهیم دانش مؤثر باشد؛ زیرا این نوع کنترل برخی مواقع در حکم کنترل واقعی عمل می‌کند و به نتایج رفتاری منجر می‌شود. از سوی دیگر، چاتزگلو و رایماکی (۲۰۰۹) با توجه به نتایج پژوهش خود ذکر می‌کنند که کنترل رفتاری، بر رفتار تسهیم دانش مؤثر نیست. البته آنها در تفسیر یافته خود بر احتمال وجود متغیرهای تعدیل‌گری چون تجربه کاری تأکید می‌کنند. با استناد به پژوهش‌های گذشته مشخص می‌شود که در سنجش این رابطه نتایج ضد و نقیضی به دست آمده است؛ به طوری که عده‌ای به تأثیر کنترل رفتاری، بر رفتار تسهیم دانش معتقدند (آجزن، ۱۹۹۱) و برخی دیگر نیز وجود چنین رابطه‌ای را رد می‌کنند (باک و کیم، ۲۰۰۲). بنابراین، در پاسخ به این تناقض، فرضیه زیر بررسی می‌شود:

H<sub>۱۰</sub>: کنترل رفتاری درک شده نسبت به تسهیم دانش، بر رفتار تسهیم دانش اثر دارد.



ریو، هو و هان (۲۰۰۳) در تعریف هنجارهای ذهنی در تسهیم دانش، به فشار اجتماعی درک شده به منظور اقدام یا عدم اقدام به تسهیم دانش اشاره می‌کنند. از آنجاکه افراد تمایل دارند در گروه سازمانی خود شناخته شوند و سایر اعضا آنها را بپذیرند، هنجارهای ذهنی درک شده، نقشی اساسی در ایجاد قصد تسهیم دانش ایفا می‌کند (سان و اسکات، ۲۰۰۵). چو و چان (۲۰۰۸) با استناد به یافته‌های پژوهش‌های خود استدلال می‌کنند که فشار اجتماعی حاصل از همکاران و مدیران به تسهیم دانش منجر می‌شود. باک، ایزمود، کیم و لی (۲۰۰۵) نیز با توجه به نتایج پژوهش خود ذکر می‌کنند که هنجارهای ذهنی اثر مثبتی بر تسهیم دانش در سازمان اعمال می‌کند. در ادامه پژوهش‌های گذشته، در پژوهش حاضر نیز فرضیه زیر بررسی می‌شود:

$H_{11}$ : هنجارهای ذهنی نسبت به تسهیم دانش بر رفتار تسهیم دانش اثر دارد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

در نتیجه، مدل مفهومی پژوهش حاضر در شکل ۱ به تصویر کشیده شده است. چنانکه در این شکل مشاهده می‌شود، سه بعد متغیر نگرش شغلی، شامل عجین شدن با شغل، رضایت شغلی و تعهد سازمانی، به مثابه مقدمات اصلی رفتار شهروندی سازمانی مد نظر قرار گرفته است و دو

عامل کنترل رفتاری و هنجارهای ذهنی در تسهیم دانش نیز به‌منزله سایر عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار تسهیم دانش معرفی می‌شود.

### روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش، شاخص‌های معتبر پژوهش‌های گذشته، به‌منظور طراحی پرسشنامه مناسب بررسی شد. آنگاه پس از انتخاب تکرارپذیرترین شاخص‌های معتبر مستند در پژوهش‌ها، در قالب سؤال‌های پرسشنامه تدوین شدند. در این مرحله، هدف، انتخاب طیفی از شاخص‌های معتبر بود تا شاخص‌های مناسب هر یک از متغیرها با صلاح‌دید دو گروه خبره مدیریتی و کارشناس در حوزه کاری بیمارستان انتخاب شوند. برای گروه خبره مدیریتی، دو استاد خبره دانشگاه با تخصص و اشراف زیاد به موضوع مطالعه و سه کارشناس بیمارستانی با سابقه کار بیشتر از پنج سال انتخاب شد.

به‌منظور کسب اطمینان از وضوح و تناسب سؤال‌ها، پرسشنامه اولیه متشکل از ۳۹ پرسش، در اختیار دو گروه مدیریتی قرار گرفت. در این مرحله، برخی از جمله‌ها اصلاح شد و بعضی سؤال‌ها (۷ سؤال) به‌دلیل همپوشانی با سایر پرسش‌ها و بی‌تناسب بودن با شرایط بومی، از مجموع پرسشنامه حذف شد. پس از اعمال اصلاحات پیشنهادی، پرسشنامه بار دیگر در اختیار این خبرگان قرار گرفت و چارچوب کلی آن به تأیید رسید. در مرحله بعد، پرسشنامه بین ۵۰ نفر از کارکنان شاغل بیمارستان (نمونه بررسی) توزیع شد. هدف از این مرحله، کسب اطمینان از تناسب سؤال‌های پرسشنامه با محتوای کاری کارکنان بیمارستان و روایی ابزار پژوهش بود. در این مرحله پیشنهادهایی درباره ترتیب سؤال‌ها، نحوه جمله‌بندی و به‌خصوص استفاده از علائم نگارشی دریافت شد. به‌علاوه، بیشتر اعضای پیش‌آزمون، یکی از سؤال‌ها را نامناسب تشخیص دادند که به‌دلیل توافق زیاد این سؤال نیز حذف شد.

علاوه‌بر سنجش روایی، برای بررسی پایایی پژوهش، آلفای کرونباخ داده‌های پیش‌آزمون محاسبه شد. نتایج حاکی از آن بود که همه متغیرها دارای آلفای بیشتر از ۰/۷ هستند که این امر نشان از پایایی بالای سؤال‌ها در هر یک از متغیرها دارد (نانالی، ۱۹۷۸). افزون بر آن، میزان آلفای کل پرسشنامه ۰/۸۲ به‌دست آمد که اشاره‌گر پایایی بالای ابزار پژوهش است. در جدول ۱، شاخص‌های بررسی شده در هر یک از متغیرهای پژوهش با ذکر مراجع آنها جمع‌آوری شده است.

جدول ۱. متغیرها و شاخص‌های پژوهش

متغیرهای پژوهش	شاخص‌های بررسی‌شده	
تعهد سازمانی (OC)	معرفی سازمان خود به‌عنوان سازمانی معتبر در گفت‌وگو با دوستان (مودی، استیبرز و پورتر، ۱۹۷۹). برخورداری از مزایای منحصربه‌فرد در سازمان خود نسبت به سازمان‌های دیگر، به‌منزله یکی از دلایل عمده ادامه کار در سازمان (کوروزوم، چیتین و ایرماک، ۲۰۰۹). ترک سازمان خود در صورت کسب فرصت شغلی بهتر در سازمانی دیگر (کوروزوم و همکاران، ۲۰۰۹).	
درگیر شدن در شغل (JI)	در نظر گرفتن کار فعلی به‌مثابه بخشی از هویت فردی (کوروزوم و همکاران، ۲۰۰۹؛ کانونگو، ۱۹۸۲). وارد شدن به شغل کنونی به‌مثابه مهم‌ترین موفقیت در زندگی (کوروزوم و همکاران، ۲۰۰۹؛ کانونگو، ۱۹۸۲). در نظر گرفتن کار فعلی به‌منزله چیزی بیشتر از یک منبع درآمد (کانونگو، ۱۹۸۲).	
رضایت شغلی (JS)	احساس لذت واقعی در کار فعلی (کوروزوم و همکاران، ۲۰۰۹؛ موگوتسی، ۲۰۰۹). پایان‌ناپذیربودن هر روز کاری از نظر شخص (موگوتسی، ۲۰۰۹). علاقه به کار فعلی خود بیش از میانگین علاقه افراد (موگوتسی، ۲۰۰۹).	
رفتار شهروندی سازمانی (OCB)	فصلیت مدنی (CV)	احساس غرور هنگام معرفی سازمان خود به عامه مردم (لی و آلن، ۲۰۰۲). دفاع از سازمان خود هنگام انتقاد سایر همکاران سازمان (لی و آلن، ۲۰۰۲). انجام فعالیت‌هایی فراتر از حد وظایف خود در سازمان، برای ایجاد تصویری مثبت از سازمان خود (نیهاف و مورمن، ۱۹۹۳؛ لی و آلن، ۲۰۰۲).
	وجدان کاری (CON)	تبعیت دائم از قوانین، مقررات و رویه‌ها حتی در شرایط عدم نظارت (نیهاف و مورمن، ۱۹۹۳). اختصاص‌ندان زمان طولانی برای ناهار یا وقفه‌های استراحت (نیهاف و مورمن، ۱۹۹۳).
	جوانمردی (SP)	بحث دائم در مورد تمایل خود برای ترک کار فعلی (نیهاف و مورمن، ۱۹۹۳). صرف وقت بسیار به شکایت در مورد مسائل بی‌اهمیت در ساعت کاری (نیهاف و مورمن، ۱۹۹۳).
	ادب و احترام (CO)	تلاش برای رفتار محترمانه و مناسب در برقراری ارتباط با سایر همکاران سازمان (نیهاف و مورمن، ۱۹۹۳). عدم تعدی به حقوق سایر همکاران سازمانی (نیهاف و مورمن، ۱۹۹۳).
	نوع‌دوستی (AL)	تمایل برای کمک به همکاران سازمانی در مواجهه با مشکلات کاری (نیهاف و مورمن، ۱۹۹۳؛ لی و آلن، ۲۰۰۲). یاری‌رساندن به همکاران سازمانی پس از مرخصی (نیهاف و مورمن، ۱۹۹۳؛ لی و آلن، ۲۰۰۲).
	هنجارهای ذهنی (درک‌شده) نسبت به تسهیم دانش (SN)	انتظار افراد سازمانی از شخص برای تسهیم دانش خود (آجنز، ۲۰۰۲؛ چاترگلو و رایماکی، ۲۰۰۹). تسهیم دانش اغلب همکاران مهم شخص با سایر افراد در سازمان (چاترگلو و رایماکی، ۲۰۰۹). لزوم تسهیم دانش توسط فرد از دید اغلب همکاران سازمان (آجنز، ۲۰۰۲؛ چاترگلو و رایماکی، ۲۰۰۹).
	کنترل رفتاری تسهیم دانش (BC)	نداشتن اجبار در تسهیم دانش خود با سایر همکاران در سازمان (آجنز، ۲۰۰۲؛ چاترگلو و رایماکی، ۲۰۰۹). تعیین نکردن سطح مشخص برای تسهیم دانش خود با سایر همکاران (چاترگلو و رایماکی، ۲۰۰۹). برخورداری سازمان از شرایط لازم برای تسهیم دانش توسط شخص (آجنز، ۲۰۰۲؛ چاترگلو و رایماکی، ۲۰۰۹).
رفتار تسهیم دانش (KSB)	تسهیم گزارش کار و اسناد کاری خود با سایر همکاران در سازمان (چو و چان، ۲۰۰۸). تسهیم دستورالعمل‌ها، روش‌ها و راهنمای کار با همکاران دیگر سازمان (چو و چان، ۲۰۰۸). تسهیم تجربه خود در زمینه روند فعالیت‌ها با همکاران دیگر سازمان (چو و چان، ۲۰۰۸). راهنمایی همکاران سازمان به مراجع مربوط برای حل مشکلات (چو و چان، ۲۰۰۸). تلاش برای تسهیم مؤثرتر تخصص تحصیلی - آموزشی خود با همکاران دیگر سازمان (چو و چان، ۲۰۰۸).	

آنگاه، پرسشنامه نهایی، شامل ۳۱ سؤال، در اختیار ۳۸۴ نفر از کارکنان بیمارستان قرار گرفت. در انتخاب نمونه پاسخگو، تلاش شد کارکنانی انتخاب شوند که تسهیم دانش را امری ضروری می دانند؛ زیرا بخش مهمی از سؤال های پژوهش به این مقوله اشاره دارد.

### یافته های پژوهش

ابتدا به ویژگی های جمعیت شناختی و آمار توصیفی داده های پژوهش پرداخته می شود. جدول ۲ اطلاعات کلی نمونه را نشان می دهد.

جدول ۲. اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

معیار	اقدام (درصد فراوانی ها)
جنسیت	زن (۶۷/۵)، مرد (۳۲/۵)
سن	۲۵ سال و کمتر (۱۴/۳)، ۲۶-۳۰ سال (۲۸/۱)، ۳۱-۳۵ سال (۲۰/۹)، ۳۶-۴۰ سال (۱۸/۷)، بالاتر از ۴۰ سال (۱۹/۹)
تحصیلات	دیپلم و کاردانی (۳۵/۸)، کارشناسی (۴۵/۹)، کارشناسی ارشد (۱۰/۱)، دکتری (۸/۲)
سابقه کار	کمتر از ۶ سال (۲۸/۰)، ۶ تا ۱۰ سال (۳۵/۲)، ۱۱ تا ۱۵ سال (۱۶/۵)، بالاتر از ۱۵ سال (۲۰/۳)
وضعیت تأهل	مجرد (۳۸/۷)، متأهل (۶۱/۳)
پست سازمانی	پزشک (۸/۶۰)، پرستار (۳۰/۳۷)، بهیار (۶/۰۲)، تکنسین (۲۰/۹۲)، امور آزمایشگاهی (۱۶/۳۳)، کارمند خدمات (۷/۱۶)، کارمند اداری (۱۰/۶۰)

جدول ۳ به ویژگی های توصیفی داده های پژوهش به تفکیک هریک از متغیرهای پژوهش اختصاص دارد. به علاوه، ضرایب آلفای کرونباخ حاصل از کل داده های نمونه در خانه های قطری این جدول نشان داده شده است. چنانکه مشاهده می شود، ضرایب آلفای کرونباخ تمامی متغیرهای پژوهش بالای ۰/۶ است که نشان دهنده پایایی خوب ابزار پژوهش است.

جدول ۳. میانگین، انحراف معیار، ضرایب همبستگی و پایایی

متغیر	میانگین	SD	JI	JS	OC	BC	SN	OCB	KSB
(JI)	۳/۴۱۱۹	۰/۷۸۰۶۱	۰/۶۹						
(JS)	۳/۵۶۳۸	۰/۷۰۵۰۹	**/۰/۲۳۵	۰/۷۵					
(OC)	۳/۳۱۷۳	۰/۶۶۹۵۷	**/۰/۲۸۹	* /۰/۱۱۱	۰/۶۳				
(BC)	۳/۷۶۹۵	۰/۶۸۷۵۹	**/۰/۱۵۹	**/۰/۱۶۱	* /۰/۱۱۳	۰/۷۲			
(SN)	۳/۶۹۵۷	۰/۶۹۹۸۵	**/۰/۳۸۳	**/۰/۱۷۱	**/۰/۲۰۹	**/۰/۴۲۴	۰/۶۷		
(OCB)	۳/۶۲۷۷	۰/۳۷۴۰۶	**/۰/۳۵۴	**/۰/۲۷۳	**/۰/۱۸۲	**/۰/۳۱۵	**/۰/۴۳۳	۰/۷۴	
(KSB)	۳/۷۷۱۶	۰/۶۹۸۲۶	**/۰/۴۲۵	**/۰/۱۱۸	* /۰/۱۲۴	**/۰/۵۰۱	**/۰/۵۷۰	**/۰/۴۰۹	۰/۸۴

\* معنادار در سطح ۰/۰۵ \*\* معنادار در سطح ۰/۰۱

ضرایب پایایی نهایی در خانه های قطری با رنگ خاکستری مشخص شده است. ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۶ است.

در پژوهش حاضر، به منظور بررسی روایی سازه، از شاخص بارهای عاملی و CR استفاده می‌شود. به باور استیونز (۱۹۹۲) حداقل بار عاملی برای حجم نمونه تقریباً ۳۰۰ پاسخ‌دهنده، باید بیشتر از ۰/۳ باشد. چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود، مقادیر بار عاملی همه شاخص‌های پژوهش بیشتر از ۰/۳ است؛ اگرچه مقدار بار عاملی شاخص KSB<sub>۴</sub> برابر ۰/۲۹ است که به دلیل تقریب بسیار نزدیک به ۰/۳، می‌توان گفت که همگی شاخص‌ها بار عاملی مناسبی دارند.

جدول ۴. برازش مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش

CR**	بارهای عاملی (واریانس استخراج‌شده)				متغیرها (شاخص‌های پژوهش)*	
۰/۵۹۳۸	OC <sub>۳</sub> (۰/۷۴) ۰/۵۱	OC <sub>۲</sub> (۰/۷۴) ۰/۵۱	OC <sub>۱</sub> (۰/۵۰) ۰/۷۱		تعهد سازمانی (OC <sub>۱</sub> -OC <sub>۳</sub> )	
۰/۶۱۷۱	JI <sub>۳</sub> (۰/۶۲) ۰/۶۱	JI <sub>۲</sub> (۰/۴۲) ۰/۷۶	JI <sub>۱</sub> (۰/۸۶) ۰/۳۸		عجین شدن با شغل (JI <sub>۱</sub> -JI <sub>۳</sub> )	
۰/۶۸۶۰	JS <sub>۳</sub> (۰/۳۶) ۰/۸۰	JS <sub>۲</sub> (۰/۸۸) ۰/۳۵	JS <sub>۱</sub> (۰/۴۳) ۰/۷۶		رضایت شغلی (JS <sub>۱</sub> -JS <sub>۳</sub> )	
۰/۹۰۱۰	CV <sub>۳</sub> (۰/۸۶) ۰/۳۸	CV <sub>۲</sub> (۰/۵۴) ۰/۶۸	CV <sub>۱</sub> (۰/۶۵) ۰/۵۹		رفتار شهروندی سازمانی (OCB <sub>۱</sub> -OCB <sub>۱۱</sub> )	
	CON <sub>۲</sub> (۰/۶۶) ۰/۵۸		CON <sub>۱</sub> (۰/۶۲) ۰/۶۲		رفتار شهروندی سازمانی (OCB <sub>۱</sub> -OCB <sub>۱۱</sub> )	
	SP <sub>۲</sub> (۰/۳۱) ۰/۸۳		SP <sub>۱</sub> (۰/۴۶) ۰/۷۴			
	CO <sub>۲</sub> (۰/۶۶) ۰/۵۸		CO <sub>۱</sub> (۰/۴۵) ۰/۷۴			
	AL <sub>۲</sub> (۰/۲۹) ۰/۸۴		AL <sub>۱</sub> (۰/۴۲) ۰/۷۶			
۰/۶۹۲۰	SN <sub>۳</sub> (۰/۴۵) ۰/۷۴	SN <sub>۲</sub> (۰/۶۵) ۰/۵۹	SN <sub>۱</sub> (۰/۶۱) ۰/۶۳		هنجار ذهنی تسهیم دانش (SN <sub>۱</sub> -SN <sub>۳</sub> )	
۰/۷۶۳۸	BC <sub>۳</sub> (۰/۸۱) ۰/۴۳	BC <sub>۲</sub> (۰/۳۲) ۰/۸۳	BC <sub>۱</sub> (۰/۲۶) ۰/۸۶		کنترل رفتاری تسهیم دانش (BC <sub>۱</sub> -BC <sub>۳</sub> )	
۰/۸۳۶۷	KSB <sub>۵</sub> (۰/۷۶) ۰/۴۹	KSB <sub>۴</sub> ۰/۲۹ (۰/۹۲)	KSB <sub>۳</sub> ۰/۸۹ (۰/۲۰)	KSB <sub>۲</sub> ۰/۹۴ (۰/۱۲)	KSB <sub>۱</sub> (۰/۳۱) ۰/۸۳	رفتار تسهیم دانش (KSB <sub>۱</sub> -KSB <sub>۵</sub> )

\* همه شاخص‌های مورد بررسی در این پژوهش بر اساس طیف ۵ نقطه‌ای لیکرت «از بسیار مخالفم تا بسیار موافقم» تنظیم شده است.

\*\* فرمول CR عبارت است از:  $Composite\ Reliability = (\sum \lambda_i)^2 / [(\sum \lambda_i)^2 + (\sum \delta_i)]$

از سوی دیگر، با استفاده از فرمول فورنل و لارکر (۱۹۸۱) میزان شاخص CR در جدول ۴ برای همه متغیرهای پژوهش بیش از ۰/۶ به دست آمده است که روایی بالایی سؤال‌های پژوهش

را نشان می‌دهد. با استناد به نتایج حاصل از بارهای عاملی و شاخص CR می‌توان چنین نتیجه گرفت که ابزار پژوهش از روایی سازه بالایی برخوردار است.

پس از کسب اطمینان از روایی و پایایی ابزار سنجش، به بررسی فرضیه‌های پژوهش با استفاده از مدل معادلات ساختاری پرداخته می‌شود. در این روش، فرضیه‌ها همزمان در قالب مدل پیشنهاد شده بررسی می‌شوند. شایان ذکر است در ارزیابی مدل پژوهش حاضر از روش بیشینه احتمال استفاده شده است. در جدول ۵، نتایج حاصل به تفکیک فرضیه‌ها مشاهده می‌شود. به علاوه، شاخص‌های نکویی برازش مدل نیز در بخش زیرین جدول نشان داده شده است. با توجه به این جدول، هر یک از این شاخص‌های برازش دارای مقدار مناسبی است که نشان از برازندگی بالای مدل دارد.

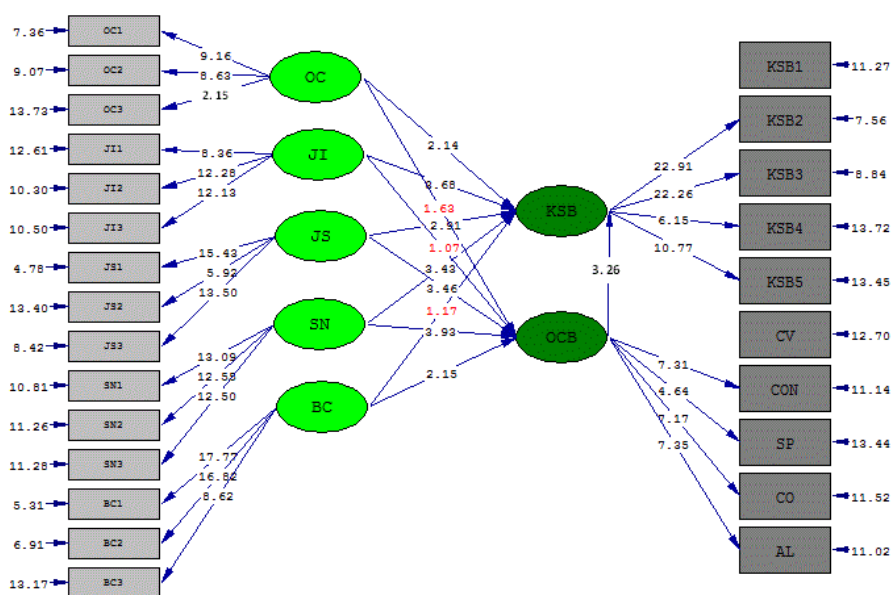
جدول ۵. مسیرها و شاخص‌های نکویی برازش مدل

مسیرهای پژوهش	ضرایب مسیر	T-value	نتیجه
H <sub>۱</sub> اثر عجین‌شدن با شغل بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۸	۱/۰۷	رد
H <sub>۲</sub> اثر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۶	۳/۴۶	تأیید
H <sub>۳</sub> اثر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۰	۱/۶۳	رد
H <sub>۴</sub> اثر کنترل رفتاری تسهیم دانش بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۱۹	۲/۱۵	تأیید
H <sub>۵</sub> اثر هنجار ذهنی نسبت به تسهیم دانش بر رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۲	۳/۹۳	تأیید
H <sub>۶</sub> اثر رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار تسهیم دانش	۰/۳۴	۳/۲۶	تأیید
H <sub>۷</sub> اثر عجین‌شدن با شغل بر رفتار تسهیم دانش	۰/۶۷	۳/۶۸	تأیید
H <sub>۸</sub> اثر رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش	۰/۳۶	۲/۹۱	تأیید
H <sub>۹</sub> اثر تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش	۰/۲۹	۲/۱۴	تأیید
H <sub>۱۰</sub> اثر کنترل رفتاری تسهیم دانش بر رفتار تسهیم دانش	۰/۱۰	۱/۱۷	رد
H <sub>۱۱</sub> اثر هنجار ذهنی تسهیم دانش بر رفتار تسهیم دانش	۰/۵۲	۳/۴۳	تأیید

$\chi^2 / df = 2/93$  RMSEA = ۰/۰۷۱  
GFI = ۰/۹۱ NFI = ۰/۹۳

با استناد به جدول ۵ مشخص می‌شود که از مجموع فرضیه‌های پژوهش، اثر «رضایت شغلی و کنترل رفتاری بر رفتار شهروندی سازمانی» و اثر «تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش» تأیید نمی‌شود. بنابراین عجین‌شدن با شغل و تعهد سازمانی، به‌طور مستقیم به رفتار تسهیم دانش منجر می‌شوند. افرادی که ارتباطی قوی با شغل خود برقرار می‌کنند و به سازمان متبوع خود تعهد زیادی دارند، به‌طور معمول در جریان کاری خود به تسهیم دانش در سازمان می‌پردازند. این در حالی است که کنترل رفتاری ابتدا انگیزه اقدام به رفتارهایی فراتر از حیطه کاری را ایجاد می‌کند و بدین ترتیب به تسهیم دانش در سازمان منجر می‌شود. به علاوه، رضایت شغلی و

هنجارهای ذهنی چه به طور مستقیم و چه به طور غیر مستقیم، از طریق رفتار شهروندی سازمانی، موجب جریان تسهیم دانش در سازمان می‌شوند. از آنجاکه هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی اثر مستقیم یا غیر مستقیم متغیرهای مستقل بر رفتار تسهیم دانش یا به بیان دیگر، نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی است، می‌توان شکل ۲ را از این بعد تحلیل کرد.



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری پژوهش

چنانکه در این شکل مشخص شده است، از میان ابعاد نگرش شغلی، عجین شدن با شغل به طور مستقیم، رضایت شغلی به طور مستقیم و غیر مستقیم و تعهد سازمانی به طور مستقیم، به تسهیم دانش منجر می‌شوند. به علاوه، کنترل رفتاری به صورت غیر مستقیم و هنجار ذهنی به طور مستقیم و غیر مستقیم بر رفتار تسهیم دانش اثر می‌گذارند. بنابراین می‌توان چنین گفت که رفتار شهروندی سازمانی فقط در رابطه اثر عجین شدن با شغل - تسهیم دانش و تعهد سازمانی - تسهیم دانش، نقش میانجی را ایفا نمی‌کند. به بیان دیگر، عجین شدن با شغل و تعهد سازمانی فقط به طور مستقیم به تسهیم دانش سازمانی منجر می‌شوند.

### نتیجه گیری و پیشنهادها

این پژوهش با هدف یافتن پاسخی برای این سؤال اساسی انجام گرفت: رفتار شهروندی سازمانی چگونه در تسهیم دانش در سازمان نقش ایفا می‌کند؟ در واقع، تمرکز این پژوهش بر یافتن نحوه

اثرگذاری عوامل نگرش شغلی، کنترل رفتاری و هنجارهای ذهنی به تسهیم دانش، بر اقدام به تسهیم دانش در سازمان است. به بیان دیگر، آیا رفتارهای شهروندی و واکنش‌های به دور از رقابت‌های مخرب می‌توانند بر تسهیم اطلاعات و تجارب سازمانی میان کارکنان بیمارستان نقشی را ایفا کنند؟ چنانچه پاسخ مثبت است، آیا این نقش به‌طور مستقیم صورت می‌گیرد یا سایر مؤلفه‌ها نیز در این میان اثرگذارند؟

چنانکه در جدول ۶ مشاهده می‌شود، نتایج پژوهش حاضر، با یافته‌های پژوهش‌های گذشته هم‌راستاست. به‌طور کلی، کارکنانی که به رفتارهایی فراتر از حیطه کاری خود اقدام می‌کنند، به تسهیم دانش نیز به‌مثابه رفتاری مؤثر در جهت هدف‌های سازمان می‌نگرند. این یافته، نشانگر نقش اساسی رفتار شهروندی سازمانی در اثرگذاری عوامل نگرش شغلی، کنترل رفتاری و هنجارهای ذهنی بر تسهیم دانش در سازمان است. به بیان دیگر، با طرح اقداماتی در راستای تحریک رفتارهای شهروندی سازمانی، می‌توان کارکنان را به تسهیم دانش خود در سازمان ترغیب کرد. کارکنانی که به رفتارهای فراتر از وظایف خود مبادرت می‌ورزند، بیشتر تمایل به تسهیم دانش در ارتباطات عمودی و افقی خود دارند و به احتمال بیشتر، از نشر اطلاعات و دانش شخصی خود دریغ نمی‌کنند. شایان ذکر است در این جدول، موارد ناسازگار در داخل پرانتز نشان داده شده است.

جدول ۶. مقایسه تطبیقی نتایج حاصل از پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش‌های گذشته

سازگار (ناسازگار) با نتایج پژوهش‌های...	
H <sub>۱</sub>	ته و سان، ۲۰۱۲ (هالتون و راسل، ۱۹۹۷؛ دیمیتریدس، ۲۰۰۷).
H <sub>۲</sub>	نتمیر و همکاران، ۱۹۹۷؛ زین‌آبادی، ۲۰۱۱ (ته و سان، ۲۰۱۲؛ موگوتسی، ۲۰۰۹).
H <sub>۳</sub>	بخشی و همکاران، ۲۰۱۱؛ ته و سان، ۲۰۱۲ (موگوتسی، ۲۰۰۹؛ استوری و کوئینتاس، ۲۰۰۱؛ مک‌کنزی و همکاران، ۲۰۰۱؛ ارنهارد، ۲۰۰۹).
H <sub>۴</sub>	آجنز، ۱۹۹۱؛ ارنهارد، ۲۰۰۹.
H <sub>۵</sub>	بومر و همکاران، ۲۰۰۳.
H <sub>۶</sub>	ته و سان، ۲۰۱۲؛ موگوتسی، ۲۰۰۹؛ یو و چو، ۲۰۰۷؛ باک و کیم، ۲۰۰۲؛ یانگ و فارن، ۲۰۰۷.
H <sub>۷</sub>	مونتانو و ونگ، ۲۰۰۳؛ ته و سان، ۲۰۱۲؛ ریمن و همکاران، ۲۰۱۱.
H <sub>۸</sub>	ریمن و همکاران، ۲۰۱۱؛ چودری، ۲۰۰۵؛ ته و سان، ۲۰۱۲ (موگوتسی، ۲۰۰۹).
H <sub>۹</sub>	هیزلاپ، ۲۰۰۳؛ استوری و کوئینتاس، ۲۰۰۱؛ مک‌کنزی و همکاران، ۲۰۰۱ (موگوتسی، ۲۰۰۹؛ ته و سان، ۲۰۱۲).
H <sub>۱۰</sub>	چاتزگلو و رایماکی، ۲۰۰۹؛ باک و کیم، ۲۰۰۲ (آجنز، ۱۹۹۱).
H <sub>۱۱</sub>	چو و چان، ۲۰۰۸؛ باک و همکاران، ۲۰۰۵.



یافته‌های پژوهش حاضر، سازگار با نظریه‌های مذکور در بخش فرضیه‌های پژوهش است. در بررسی اثر رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی، نظریه مبادله‌های اجتماعی و قرارداد روانی مطرح شد. در پژوهش حاضر، استدلال‌های این نظریه‌ها تأیید می‌شود. به بیان دیگر، رضایت کارکنان سبب می‌شود ادراک و شناختی مثبت در کارکنان ایجاد شود؛ به طوری که آنها حتی نسبت به تعهدات غیرمکتوب سازمان (قرارداد روانی) در مقابل خود، نظری مثبت دارند، بنابراین به رفتارهایی فراتر از حیطه کاری خود اقدام می‌کنند. کارکنانی که رفتارهایی فراتر از حیطه کاری خود انجام می‌دهند، تسهیم دانش را نیز رفتاری مؤثر در جهت هدف‌های سازمان می‌دانند. به علاوه، نظریه‌های یادگیری اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی نیز با تأیید اثر هنجارهای ذهنی بر رفتارهای شهروندی سازمانی و تسهیم دانش حمایت می‌شود. به طور کلی، کارکنان از طریق مشاهده رفتار دیگران، به ویژه در گروه کاری خود، رفتارهای مقبول و مطابق با هنجار را می‌آموزند. افزون بر این، با استفاده از اطلاعات محیطی و پردازش آنها در زمینه اجتماعی سازمان یا در بعد محدودتر گروه، رفتار مناسب را تشخیص می‌دهند. بنابراین، هنجار ذهنی در اقدام به رفتار کارکنان، چه در رفتار شهروندی سازمانی و چه در رفتار تسهیم دانش، نقش مهمی ایفا می‌کند. در نهایت، بر اساس نظریه عمل مستدل، قصد شخص در عمل به شیوه‌ای خاص، از نگرش و هنجار ذهنی او حاصل می‌شود. این هنجارهای ذهنی، سبب می‌شود کارکنان در سازمان واکنش رفتاری خود را به جهت خاصی متمرکز کنند و چنانچه این هنجارها متمایل به رفتارهای شهروندی سازمانی و تسهیم دانش باشد، رفتارهای مربوط نیز در کارکنان مشاهده خواهد شد.

نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی در رابطه اثر رضایت شغلی - تسهیم دانش، کنترل رفتاری - تسهیم دانش و هنجار ذهنی - تسهیم دانش، میانجی‌گری می‌کند. در مقابل این عامل مهم، در رابطه عجزین شدن با شغل - تسهیم دانش و تعهد سازمانی - تسهیم دانش، نقش میانجی را ایفا نمی‌کند؛ بلکه عجزین شدن با شغل و تعهد سازمانی به طور مستقیم، بدون بروز رفتارهای شهروندی در سازمان، به تسهیم دانش در سازمان منجر می‌شوند. چنانکه نتایج پژوهش نشان می‌دهد، با سرمایه‌گذاری بر هویت کاری اشخاص در سازمان و شرایط سازمانی در جلب تعهد کارکنان، می‌توان به تسهیم دانش در سازمان کمک کرد، بی‌آنکه کارکنان احساس کنند رفتاری فراتر از حیطه وظایف خود انجام می‌دهند. به بیان دیگر، با غنای شغلی و امکانات سازمانی مناسب و منصفانه، می‌توان افراد را به گونه‌ای برانگیخت که به تسهیم دانش همانند بخشی از چارچوب وظایف خود بنگرند. از سوی دیگر، ارضای شغلی کارکنان و برقراری هنجارهای ذهنی مناسب در راستای تسهیم دانش ضمن آنکه منجر به رفتار تسهیم

دانش می‌شود، می‌تواند کارکنان را به اقدام در جهت رفتارهایی سوق دهد که فراتر از حد انتظارات سازمانی است و این امر نیز خود سبب تسهیم اطلاعات و دانش کارکنان سازمانی می‌شود. بنابراین، سرمایه‌گذاری بر این عوامل نه تنها به‌طور همزمان به رفتارهای شهروندی و تسهیم دانش منجر می‌شود، بلکه احتمال اقدام در جهت تسهیم دانش سازمانی را افزایش می‌دهد. سرانجام، کنترل‌های ادراک‌شده کارکنان در رفتار تسهیم دانش، می‌تواند در ادراک آنها نسبت به اقدامات شهروندی اثر بگذارد. کارکنانی که حس کنترل شخصی بر رفتار تسهیم دانش خود دارند، به احتمال بیشتر به فعالیت‌هایی تمایل می‌یابند که در چارچوب وظایفشان نیست، اما می‌تواند در جهت اهداف سازمان مهم باشد. بنابراین، آنها به اقدامات تسهیم دانش همچون یکی از راه‌های اثرگذار در ارتقای سازمان می‌نگرند.

در رابطه اثر رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار تسهیم دانش، هر یک از محققان بر مواردی خاص اشاره کرده‌اند. باک و کیم (۲۰۰۲) استدلال می‌کنند که تسهیم دانش در سازمان، پیامد رفتار شهروندی سازمانی است، اما پژوهش‌های انجام گرفته درباره این رابطه مهم اندک است. به باور ته و سان (۲۰۱۲)، نظریه‌های مربوط به رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند در پژوهش‌های آتی در زمینه تسهیم دانش به کار رود. بنابراین، لزوم توجه به این رابطه اساسی در برقراری و حفظ مدیریت صحیح دانش در سازمان، اهمیت ویژه‌ای دارد.

در استفاده و تعمیم نتایج پژوهش باید توجه داشت که پژوهش حاضر در نمونه بیمارستانی انجام گرفت. به نظر می‌رسد بررسی مدل پژوهش در سایر زمینه‌ها بتواند معیار خوبی برای مقایسه کارکنان در بخش‌های مختلف باشد. به‌علاوه از آنجا که در این مقاله، به‌منظور سنجش موضوع پژوهش از پرسشنامه به‌شیوه خودگزارشی استفاده شده است، ممکن است پاسخ به سؤال‌ها با برخی سوگیری‌ها و ابهامات صورت گرفته باشد. بنابراین پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی، داده‌های کیفی و کمی در کنار هم به کار روند تا نتایجی با اعتبار بیشتر حاصل شود.

## References

- Abbaspoor, A., Sajadi Nasab, A., Karimi, T. & Yazdani, H. (2010). Extra Role Behaviors for the Good of Organization or the One Itself: the Impact of Upward Impression Management on OCB. *Public Management*, 2(5): 107-24. (in Persian)
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211.
- Ajzen, I. (2002). *Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations*, available at: <http://www-unix.oit.umass.edu/aizen/pdf/tpb.measurement.pdf> (accessed 20 January 2013).
- Bakhshi, A., Sharma, A.D. & Kumar, K. (2011). Organizational Commitment as Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *European Journal of Business and Management*, 3(4): 78-86.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice- Hall, Inc.
- Bateman, T.S. & Organ, D.W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee's Citizenship. *Academy of Management Journal*, 26: 587-95.
- Bock, G.W. & Kim, Y.G. (2002). Breaking the Myths of Rewards: An Exploratory Study of Attitudes about Knowledge Sharing. *Information Resources Management Journal*, 15(2): 14-21.
- Bock, G.W., Zmud, R.W., Kim, Y.G. & Lee, J.N. (2005). Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29(1): 87-111.
- Bommer, W.H., Miles, E.W. & Grover, S.L. (2003). Does One Good Turn Deserve Another? Coworker Influences on Employee Citizenship. *Journal of Organizational Behavior*, 24, (2): 181-96.
- Borman, W.C., White, L.A. & Dorsey, D.W. (1995). Effects of Ratee Task Performance and Interpersonal Factors on Supervisor and Peer Performance Ratings. *Journal of Applied Psychology*, 80 (1): 168-77.
- Chatzoglou, P.D. & Vraimaki, E. (2009). Knowledge-sharing Behavior of Bank Employees in Greece. *Business Process Management Journal*, 15(2): 245-66.
- Chow, S.C. & Chan, L.S. (2008). Social Network, Social Trust and Shared Goals in Organizational Knowledge Sharing. *Information and Management*, 45(7): 458-65.
- Chowdhury, S. (2005). The Role of Affect and Cognition-based Trust in Complex Knowledge Sharing. *Journal of Managerial Issues*, 7(3): 310-26.
- Cohen, A. (1995). An Examination of the Relationships between Work Commitment and Nonwork Domains, *Human Relations*, 48(3): 239-63.

- Dimitriades, Z.S. (2007). The Influence of Service Climate and Job Involvement on Customer-oriented Organizational Citizenship Behavior in Greek Service Organizations: A Survey, *Employee Relations*, 29 (5): 469-91.
- Ehrenhard, M.L. (2009). *The Structuration of Managing for Results: A Perspective on Middle Managers' in the Dutch Central Government*, PhD thesis, University of Twente.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1): 39-50.
- Hislop, D. (2003). Linking Human Resource Management and Knowledge Management via Commitment: A review and Research Agenda. *Employee Relations*, 25(1/2): 182-202.
- Holton, E. & Russell, C. (1997). The Relationship of Anticipation to Newcomer Socialization Processes and Outcomes: A Pilot Study, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(2): 163-72.
- Javadian, Z., Golparvar, M., Balali, S. (2011). The Relationship between Psychological Contract, Job Satisfaction and Organizational Commitment Unethical Behaviors with the Role of Protest Opportunity to Injustice, *New Results in Psychology*, 5(20): 7-19. (in Persian).
- Kanungo, R.N. (1982). Measurement of Job and Work Involvement, *Journal of Applied Psychology*, 67(3): 341-49.
- Konovsky, M. & Pugh, D. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange, *Academy of Management Journal*, 37(3): 656-69.
- Kuruüzüm, A., Çetin, E.I. & Irmak, S. (2009). Path Analysis of Organizational Commitment, Job Involvement and Job Satisfaction in Turkish Hospitality Industry, *Tourism Review*, 64(1): 4-16.
- Lee, K. & Allen, N. (2002). Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87(1): 131-42.
- MacKenzie, S. B.; Podsakoff, P. M. & Rich, G. A. (2001). Transformational and transactional leadership and salesperson performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29(2): 115-34.
- McShane, L.S. & Glinow, A. M.V. (2000). *Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Mogotsi, I.C. (2009). *An Empirical Investigation into the Relationships among Knowledge Sharing Behavior, Organizational Citizenship Behavior, Job*

*Satisfaction and Organizational Commitment*, DPhil thesis, Department of Information Science, University of Pretoria.

Montano, B.R. & Wang, R. (2003). *The Value of Trust in Knowledge Sharing*. In E. Coakes (Ed.), *Knowledge Management: Current Issues and Challenges*. Hershey: IGI Publishing.

Morrison, E.W. (1994). Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior: the Importance of the Employee's Perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6): 1543-67.

Mowday, R.T., Steers, R.M. & Porter, L.W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2): 224-47.

Mudrack, P.E. (2004). Job Involvement, Obsessive-compulsive Personality Traits, and Workaholic Behavioral Tendencies. *Journal of Organizational Change Management*, 17(5): 490-508.

Netemeyer, R.G., Boles, J.S., McKee, D.O. & McMurrian, R. (1997). An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in Personal Selling. *Journal of Marketing*, 61(3): 85-98.

Niehoff, B. & Moorman, R. (1993). Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behaviors, *Academy of Management Journal*, 36(3): 527-56.

Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*, New York: McGraw-Hill, NY.

Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books, Lexington, MA.

Organ, D.W. (1990). *The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior*. In B.M. Staw & L.L. Cummings, eds., *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-47, JAI Press, Greenwich, CT.

Podsakoff, P., McKenzie, S., Paine, J. & Bachrach, D. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: a Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3): 513-63.

Rehman, M., Mahmood, A.K.B., Salleh, R. & Amin, A. (2010). Review of Factors Affecting Knowledge Sharing Behavior, *2011 2nd International Conference on E-business, Management and Economics-ICEME*, China.

Robinson, S. & Morrison, E. (1995). Psychological Contracts and OCB: the Effects of Unfulfilled Obligations on Civic Virtue Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3): 289-98.

- Ryu, S., Ho, H.S. & Han, I. (2003). Knowledge Sharing Behavior of Physicians in Hospitals. *Expert Systems with Applications*, 25(1): 113-22.
- Salancik, G. & Pfeffer, J. (1978). A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design. *Administrative Science Quarterly*, 23 (2): 224-53.
- Stevens, J.P. (1992). *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences* (2<sup>nd</sup> edition). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Storey, J. & Quintas, P. (2001). *Knowledge Management and HRM*. In J. Storey (Ed.), *Human Resource Management, a Critical Text*. London: Thomsom Learning.
- Sun, P.Y.T. & Scott, J.L. (2005). An Investigation of Barriers to Knowledge Transfer, *Journal of Knowledge Management*, 9(2): 75-90.
- Teh, P.L. & Sun, H. (2012). Knowledge Sharing, Job Attitudes and Organisational Citizenship Behavior. *Industrial Management & Data Systems*, 112(1): 64-82.
- Vares, H., Rastegar, A.A., Zeraat Kar, S. & Rafati Alashti, K. (2009). The correlation Between the Relationship with God and Organizational Citizenship Behavior (IRIB A case study), *Public Management*, 1(3): 135-54. (in Persian).
- Yang, S.C. & Farn, C.K. (2007). Exploring Tacit Knowledge Sharing Intention and Behavior within Workgroup from the Perspectives of Social Capital and Behavioral Control, *The 11th Pacific-Asia Conference on Information Systems (PACIS 2007)*, New Zealand, July 3-6, 517-30.
- Yu, C. & Chu, T. (2007). Exploring Knowledge Contribution from an OCB Perspective. *Information and Management*, 44(3): 321-331.
- Zarei Matin, H., Alvani, M., Jandaghi, GH., Ahmadi, F. (2010). A Comprehensive Model for identify factors impact on develop of organizational citizenship behavior (Case study: People in staff of Iranian national oil Firm), *Public Management*, 2(5): 39-56. (in Persian).
- Zein Abadi, H.R. (2011). Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior in School: Retesting and Changing a Tested Model in Industry, *Public Management*, 3(7): 63-80. (in Persian).