

رابطه دلبستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ادراک از رفتار شهروندی سازمانی با رفتار تسهیم دانش در بین مدیران و معاونان دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان

لیلا رحیمی^۱، محمد علی نادی^۲

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین دلبستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ادراک از رفتار شهروندی سازمانی با رفتار تسهیم دانش در بین مدیران و معاونان دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان با استفاده از روش تحقیق توصیفی همبستگی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان در سال تحصیلی ۹۱-۹۲ که به روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای ۲۳۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات شامل پرسشنامه پی-لی (۲۰۱۲)، هاینک پی سان (۲۰۱۴) با ۲۴ سوال و مقیاس ۵ درجه ای لیکرت بوده است. ضریب پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ با اجرای مطالعه مقدماتی برای دلبستگی شغلی ۰/۷۹، رضایت شغلی ۰/۶۴، تعهد سازمانی ۰/۷۸، رفتار شهروندی ۰/۷۲ و تسهیم دانش ۰/۴۵ به دست آمده است. یافته‌های پژوهش نشان داد متغیرهای دلبستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از بین متغیرها مجدداً دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی توان پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان را دارند. علاوه بر آن رفتار شهروندی سازمانی نیز توان پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان را دارد اما رضایت شغلی توان پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش را ندارد.

کلید واژه‌ها: دلبستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، ادراک از رفتار شهروندی، تسهیم دانش.

پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۶/۵

دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۳/۲۹

^۱ کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، ایران L.rahimi92@yahoo.com

^۲ عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، ایران (نویسنده مسئول). mnadi@khuisf.ac.ir

مقدمه

امروزه ایجاد مزیت رقابتی را نمی‌توان نتیجه تسلط فن آورانه در سازمان‌ها دانست؛ عوامل متعدد و متنوعی در قالب فن آوری، ساختار، انسان و فرهنگ با هم در می‌آمیزند تا اهداف سازمان را جامه عمل بپوشانند. در این میان اما آنچه بیش از همه محل تأمل است، عوامل انسانی است. چرا که وجود و عملکرد مناسب سازمان توسط عوامل دیگر به عامل انسانی بستگی دارد. از این روست که تغییرات بنیادین و تحولی در سازمان‌ها از تغییر عامل انسان آغاز می‌شود (رابینز، ۱۳۹۱). لذا از جمله عواملی که در بقای سازمان‌ها بسیار مؤثر است و همواره مد نظر مسئولان و مدیران سازمان‌ها می‌باشد، نیروی انسانی است، از این رو در محیط‌های کسب و کار امروزی درک میزان اهمیت دانش به عنوان منبع حیاتی برای سازمان‌ها در حال افزایش است، این منبع به دلیل ماهیتش، برخلاف سایر منابع انسانی، مالی و غیره مورد توجه مدیریت قرار نگرفته است در سال‌های اخیر سازمان‌هایی که از منبع دانش خود استفاده ننموده‌اند با مخاطرات جدی روبرو شده‌اند بسیاری از محققان و صاحب‌نظران معتقدند که منابع دانش سازمان بایستی از منابع دیگر آن مورد توجه قرار گیرد، و با تغییر از حالت ضمنی به آشکار تغییر یابد (الوانی، ۱۳۹۳). از سوی دیگر با توجه به اینکه افراد در سازمان‌ها دارای نگرش‌های شغلی متعددی هستند، بررسی نگرش‌های کارمندان به دلیل نتایج قابل ملاحظه‌ای که می‌تواند بر بهبود رفتار سازمانی داشته باشد طی چند دهه ی گذشته مورد توجه پژوهشگران و صاحب‌نظران بوده است. پژوهش‌ها ی انجام شده در مورد نگرش اعضای سازمان‌ها باعث می‌شود تا مدیران از نوع نگرش کارکنان نسبت به خود آگاه شوند و دریابند که آیا سیاست و رویه ای که به اجرا در می‌آورند منصفانه است یا خیر؟ بنابراین مدیران بایستی به نگرش اعضا و کارکنان سازمان توجه زیادی داشته باشند. زیرا این نگرش‌ها موجب تأثیر بر رفتار افراد در سازمان می‌شود (رابینز، ۱۳۹۲).

موجب کردن افراد برای انتقال دانش خود به دیگر همکاران و نحوه صحیح این انتقال بسیار حائز اهمیت می‌باشد. باید رفتارهایی را در افراد برانگیخت و مورد حمایت و قدردانی قرارداد که در جهت تسهیل تسهیم دانش در سازمان و در بین افراد باشند. سازمان‌ها در تلاشند تا کارکنانی را بکارگیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند. (ریورا^۱

و همکاران، ۲۰۰۹). از دلایل اهمیت تسهیم دانش در سازمان‌ها این است که تسهیم دانش موجب کاهش هزینه‌ها، بهبود عملکرد، بهبود ارائه خدمات به افراد، کاهش زمان توسعه محصولات جدید، کاهش زمان تأخیر در تحویل کالاها به مشتریان، و در نهایت کاهش هزینه مربوط به یافتن و دسترسی به انواع ارزشمند دانش در داخل سازمان می‌شود (علوی و لایدنر^۱، ۲۰۰۱). (کریتنر، ۲۰۰۳) بیان می‌دارد که یک رابطه‌ی مستقیم و قوی بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی وجود دارد به این ترتیب انتظار می‌رود که افزایش تعهد سازمانی موجب افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی گردد.

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی، نوعاً به رفتارهای فرافشاری که کارکنان دارند و باعث افزایش اثربخشی در بهره‌وری سازمانی می‌شود اشاره دارد (بوو^۲ و همکاران، ۲۰۰۹). رضایت شغلی نیز یکی از مهمترین زمینه‌ی نگرش افراد است که به واسطه‌ی اثرات زیادی که دارد، از اهمیتی بالا برخوردار است. بنابراین انگیزش فرایندی روان‌شناختی و چند وجهی است که رفتارهای افراد را به سمت هدفهای بهینه هدایت می‌کند و رضایت شغلی احساس مطلوب، مثبت و خوشایندی است که افراد از شغل خود دارند. از اینکه انگیزه تا چه حد باعث رضایت شغلی کارکنان می‌گردد و این دو چگونه تعهد کارکنان را نسبت به کار و سازمان افزایش می‌دهند، از مباحث مهم دنیای امروز است. گریفین^۴ و همکاران (۲۰۱۰) رضایت شغلی را به عنوان جهت‌گیری مثبت یک فرد به سمت نقش شغلی که هم‌اکنون ایفا می‌کند تعریف کرده‌اند و به عنوان یک حالت روحی لذت بخش در نتیجه ارزیابی شغل فرد به عنوان شغلی که ارزش‌های آن فرد را برآورده یا تسهیل می‌کند تعریف شده است. رضایت شغلی یک مفهوم پیچیده چند بعدی و یک واکنش عاطفی به شغل است که از مقایسه نتایج واقعی کسب شده و نتایج مطلوب حاصل می‌شود (گلباسی و همکاران^۵، ۲۰۰۸). تعهد سازمانی رابطه‌ای تنگاتنگ با رضایت شغلی کارکنان دارد و از این رو می‌توان به بررسی از نیمه‌ی دوم سده‌ی بیستم «انگیزش، رضایت شغلی و دل‌بستگی شغلی» سهم تغییرعلاقه مندی شایان توجهی برای درک تعهد سازمانی ایجاد شده و نیروی زیادی صرف تجزیه و تحلیل

¹ Alavi & Leidner

² Kreitner

³ Bove

⁴ Griffin

⁵ Golbasi et al

این موضوع شده است. نتایج پژوهش‌ها بیانگر آن است که تعهد سازمانی با بسیاری از رفتارهای شغلی کارکنان مرتبط است، از جمله این که تعهد سازمانی اثرهای بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان دارد. هر چند دستیابی به اهداف آموزشی صرف، منوط به استفاده‌ی بهینه از منابع انسانی، مالی و تجهیزاتی است، اما پویایی نظام سازمان وابسته به عوامل مختلفی از جمله به اشتراک گذاری دانش نه تنها به عنوان همکار بلکه شهروندسازمانی، داشتن کارمندانی خشنود، برخوردار از تعهد و وفاداری بالا نسبت به سازمان و دل‌بسته به کار خود است تا در محیطی پویا و سالم با به کار بستن تمام توان خویش برای کارایی بیشتر و بهتر این سازمان فرهنگی گام بردارند. بنابراین همواره در سازمان آموزش و پرورش سعی بر آن بوده که طرز تلقی مناسبی نسبت به نگرش‌های متعدد اعضا و کارمندان داشته باشند، زیرا نگرش‌های آنان با رفتارهایی که برای سازمان مهم هستند، در ارتباط است (امیدی ارجنکی، ۱۳۸۷). در واقع تعهد سازمانی نشان دهنده‌ی رابطه‌ی فرد با سازمان بوده که این رابطه در سازمان به طور معنی‌داری قابل توصیف است (بتامارمایا^۱ و همکاران، ۲۰۱۱). تعهد سازمانی یکی از نمودهای نگرش است و به عنوان نوعی ارتباط روحی و عقلانی نسبت به برخی مسائل تعریف می‌شود. پس با بهبود نگرش در رابطه با یک مسئله، امکان افزایش تعهد وجود دارد. درک فرایند ایجاد تعهد برای سازمان و جامعه مفید است زیرا موجب نوآوری کارکنان، ماندگاری بیشتر در مؤسسه و قدرت رقابت بیشتر مؤسسه شده و با این حال جامعه نیز از بهره‌وری بیشتر سازمان‌ها و کیفیت بهتر فرآورده‌ها بهره‌مند می‌شود (قاسمی و همکاران، ۱۳۸۷). از دلایل اهمیت تسهیم دانش در سازمان‌ها این است که تسهیم دانش موجب کاهش هزینه‌ها، بهبود عملکرد، بهبود ارائه خدمات به افراد، کاهش زمان توسعه محصولات جدید، کاهش زمان تأخیر در تحویل کالاها به مشتریان، و در نهایت کاهش هزینه مربوط به یافتن و دسترسی به انواع ارزشمند دانش در داخل سازمان می‌شود. در بسیاری از نظریه‌های سازمانی به اهمیت تسهیم دانش اشاره شده است و یکی از عوامل کلیدی و مهم در توانایی سازمان‌ها در انتقال و به اشتراک گذاری دانش شناخته شده است. شیوه‌های تسهیم دانش و یادگیری میان کارکنان فرایند مدیریت دانش را تسهیل می‌کند. بدون تسهیم دانش، نمی‌توان به گونه‌ای مؤثر مدیریت دانش سازمانی را انجام داد و سازمان کم‌کم برتری خویش را از دست خواهد داد در این تحقیق تسهیم دانش به

¹Bte Marmaya

عنوان یک عنصر حیاتی و مهم برای سازمان آموزش و پرورش جهت گسترش خدمات یکپارچه، اشتراک منابع و تلاش در جهت ارتقاء یادگیری سازمانی و خلاقیت و نوآوری مطرح می‌شود. دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود مطالعه ای پیرامون تأملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی انجام داد. نتایج حاصل از آزمون‌های همبستگی نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن بجز جوانمردی و تسهیم دانش در سطح اطمینان ۹۹٪ همبستگی مثبت وجود دارد. نتایج حاصل از رگرسیون ۱۸٪ پیش بینی کننده واریانس تسهیم دانش نشان داد که متغیر مستقل رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. لی^۱ (۲۰۱۲) تحقیقی تحت عنوان به اشتراک گذاشتن دانش، نگرش‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در مالزی انجام داد، یافته‌ها و نتایج نشان داده است که وابستگی‌های شغلی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی مستقل و مثبت مربوط به اشتراک گذاری دانش رفتار کارکنان هستند. با این حال، تعهد سازمانی دارای ارتباط منفی با رفتار دانش به اشتراک گذاری است. این نشان داد که رفتار شهروندی یک میانجی قابل توجهی بین وابستگی شغلی، رضایت شغلی تعهد سازمانی و رفتار به اشتراک گذاری دانش نیست. دوم، این مطالعه نشان داد که رفتار شهروندی به طور مستقیم بر اشتراک دانش تاثیر می‌گذارد، اما آن را نشانی از نگرش شغلی کارکنان به عنوان واسطه ای برای ترویج رفتارهای به اشتراک گذاری دانش است. لاری و استیلا^۲ (۲۰۱۰) در پژوهشی رضایت شغلی و تعهد سازمانی به عنوان پیش‌بینی کننده رفتارهای شهروندی سازمانی و در نقش‌های به عهده گرفته. نتایج نشان داد که: رضایت شغلی پیش‌بینی قوی برای رفتار شهروندی سازمانی بود اما در مورد تعهد سازمانی نتایج رابطه معنی‌داری را نشان نداد. دریابیگیان (۱۳۹۰) در پژوهش خود نشان داد رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند. اسلم^۳ (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت و تعهد شغلی که نشان داد برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی باید رضایت و تعهد افزایش یابد.

مدیریت دانش کشف و در دسترس قرار دادن نظام مند اطلاعات و اندوخته‌های علمی است به گونه ای که به هنگام نیاز در اختیار افرادی که نیازمند آنها هستند، قرار گیرد تا بتوانند کار روزمره

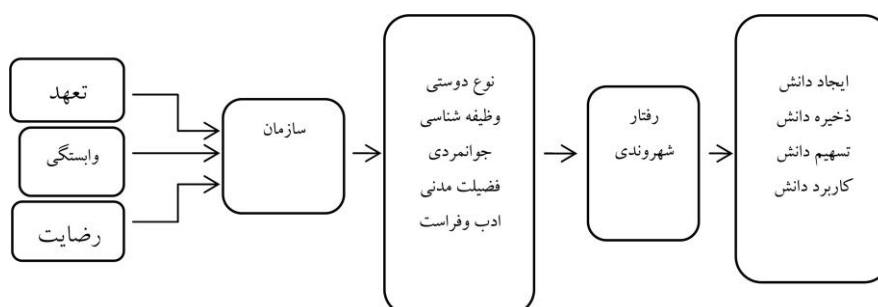
¹ Lee

² Larry & Stella

³ Aslam

خود رابه عنوان رفتار شهروندی سازمانی با بازدهی بیشتر و موثرتر انجام دهند. یکی دیگر از مسائل مرتبط با انگیزش، تعهد سازمانی است که در دهه ی ۱۹۷۰ حجمی گسترده از مباحث مدیریت رادر غرب به خود اختصاص داده است (رنجبریان، ۱۳۸۰). تعهد سازمانی رابطه‌ای تنگاتنگ با رضایت شغلی کارکنان دارد و از این رو می‌توان به بررسی از نیمه‌ی دوم سده‌ی بیستم «انگیزش، رضایت شغلی و دل‌بستگی شغلی» سهم تغییرعلاقه مندی شایان توجهی برای درک تعهد سازمانی ایجاد شده و نیروی زیادی صرف تجزیه و تحلیل این موضوع شده است. نتایج پژوهش‌ها بیانگر آن است که تعهد سازمانی با بسیاری از رفتارهای شغلی کارکنان مرتبط است، از جمله این که تعهد سازمانی اثرهای بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان دارد.. (امیدی ارجنکی، ۱۳۸۷).

در ادامه پژوهش‌های انجام شده بررسی رابطه بین دل‌بستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ادراک از رفتار شهروندی سازمانی با رفتار تسهیم دانش می‌تواند گستره دانش موجود را افزایش بخشد، در این راستا پژوهش حاضر بررسی این متغیرها را در بین مدیران و معاونان مورد توجه قرار داده است.



شکل ۱. الگوی مفهومی روابط بین متغیرهای پژوهش

با توجه به اینکه تا کنون رابطه بین دل‌بستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ادراک از رفتار شهروندی سازمانی با رفتار تسهیم دانش در بین مدیران و معاونان مورد توجه قرار نگرفته است، فرضیه‌های زیر مورد بررسی قرار می‌گیرد:

فرضیه ۱: دل‌بستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی توان پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان را دارد.

فرضیه ۲: رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ادراک از رفتار شهروندی سازمانی با رفتار تسهیم دانش رابطه معنی‌دار دارد.

فرضیه ۳: دلبستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی به واسطه رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان اثر مثبت دارد.

روش

پژوهش حاضر در زمره پژوهش‌های همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را مدیران و معاونان دبیرستان‌های شهر اصفهان در سال ۹۱ تشکیل دادند. با استناد به آمار موجود در آموزش و پرورش اصفهان کل جامعه ۴۶۸ نفر بودند. از بین جامعه آماری مذکور ۲۳۶ نفر به شیوه نمونه گیری خوشه ای تصادفی متناسب با حجم برای پاسخ گویی به پرسش نامه پژوهش انتخاب شدند. ابزار این پژوهش عبارت است از: پرسشنامه پی- لی ته، هاینک پی سان در سال ۲۰۱۲ که دارای ۲۴ سوال با طیف پنج درجه ای (موافق شدید، موافق، متوسط، مخالف، مخالف شدید) می باشد و ترتیب نمره ۱-۲-۳-۴-۵ به آن‌ها تعلق گرفت. پرسشنامه‌های مذکور دلبستگی شغلی را در ۵ گویه، رضایت شغلی را در ۷ گویه، تعهد سازمانی را در ۵ گویه، شهروندی سازمانی را در ۴ گویه و تسهیم دانش را در ۳ گویه و بر اساس مقیاس ۵ درجه ای لیکرت اندازه گیری می کند. با توجه به این که در پژوهش پی- لی ته، هاینک پی سان مقیاس‌ها به صورت تک عاملی معرفی گردیده و عامل‌های جداگانه برای مقیاس‌ها در نظر گرفته نشده است در پژوهش حاضر نیز داده‌های مقیاس به صورت تک عاملی مورد بررسی قرار گرفت. ضریب پایایی این پرسشنامه‌ها با استفاده از آلفای کرونباخ با اجرای مطالعه مقدماتی برای دلبستگی شغلی ۰/۷۹، رضایت شغلی ۰/۶۴، تعهد سازمانی ۰/۷۸، رفتار شهروندی ۰/۷۲ و تسهیم دانش ۰/۴۵ به دست آمده است. روند ترجمه ابزارهای پژوهش به این شرح بود که ابتدا گویه‌های پرسش نامه‌ها به فارسی ترجمه گردید، سپس گویه‌های ترجمه شده توسط یک تن از اساتید متخصص آشنا به زبان انگلیسی تطبیق داده شد و در نهایت ویرایش‌های لازم برای اجرای نهایی در سوالات انجام گرفت. پرسشنامه‌های پژوهش توسط مدیران و معاونان گروه نمونه از طریق خود گزارش دهی طی ۷ تا ۱۰ دقیقه پاسخ داده شدند.

یافته‌ها

در جدول ۱، یافته‌ها حاکی از آن است که با استفاده از روش همزمان، مدل معنی داری به دست آمد (۰/۰۹۹ = مجذور آر تعدیل شده و $p \leq 0/05$ و $F = 6/813$). مجذور ضریب همبستگی

چندگانه تعدیل شده برابر با ۰/۰۹۹ نشان دهنده این است که دل‌بستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی به طور همزمان ۰/۰۹۹ واریانس رفتار تسهیم دانش کارکنان را توجیه می‌کند. و در جدول ۲، یافته‌ها نشان می‌دهد که با تحلیل همزمان متغیرهای دل‌بستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از بین متغیرها مجدداً دل‌بستگی شغلی ($\beta = -0/148$ و $p = 0/050$) و تعهد سازمانی ($\beta = 0/226$ و $p = 0/003$) توان پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان را دارند علاوه بر آن رفتار شهروندی سازمانی ($p = 0/004$) و نیز توان پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان را دارد اما رضایت شغلی ($p = 0/079$) و $\beta = 0/032$ توان پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان را ندارد. بنابراین توان پیش‌بینی دل‌بستگی شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برای پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان تأیید می‌گردد.

جدول ۱. ضرایب همبستگی چندگانه، تعدیل یافته و آماره F دل‌بستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برای پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان

رفتار تسهیم دانش کارکنان					متغیر ملاک
P	F آماره	R ² تعدیل شده	R ²	R	شاخص آماری
۰/۰۰۰	۶/۸۱۳	۰/۰۹۹	۰/۱۱	۰/۳۴	مدل همزمان

($p \leq 0/05$)

جدول ۲. ضرایب رگرسیون استاندارد و غیر استاندارد برای پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان

شاخص آماری	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد بتا	مقدار T	P	اثر هم خطی
	خطای	بتا				
متغیر پیش بین						VIF tolerance
دل‌بستگی شغلی	-۰/۱۶۰	۰/۰۸۲	-۰/۱۴۸	-۱/۹۵۰	۰/۰۵۰	۰/۷۴۰
تعهد سازمانی	۰/۲۶۵	۰/۰۸۸	۰/۲۲۶	۳/۰۲۹	۰/۰۰۳	۰/۷۶۴
رضایت شغلی	۰/۰۵۵	۰/۱۳۵	۰/۰۳۲	۰/۴۰۶	۰/۶۸۵	۰/۶۵۵
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۲۰	۰/۱۰۹	۰/۲۱۵	۲/۹۲۳	۰/۰۰۴	۰/۷۸۶

.* ($p \leq 0/05$)

برای پاسخگویی به فرضیات دوم و سوم پژوهش حاضر از تحلیل رگرسیون واسطه ای مدل هایس (۲۰۱۲) استفاده شد نتایج به دست آمده از پژوهش در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. تحلیل رگرسیون واسطه ای برای رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین دلبستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد

شماره	متغیرهای پیش بین	متغیر ملاک	β	خطای استاندارد	R	R ²	F	P	سازمانی با رفتار تسهیم دانش کارکنان	
۱	دلبستگی شغلی	تسهیم دانش	-۰/۱۹۴**	۰/۰۸	۰/۲۸	۰/۰۷	۶/۰۱**	۰/۰۰۰		
	رضایت شغلی		۰/۲۱۹	۰/۱۲						
	تعهد سازمانی		۰/۲۹۳**	۰/۰۸						
۲	دلبستگی شغلی	رفتار شهروندی	-۰/۱۰۸	۰/۰۵۱	۰/۴۶	۰/۲۱	۱۸/۹۷**	۰/۰۰۰		
	رضایت شغلی		۰/۵۱۴**	۰/۰۷۷						
	تعهد سازمانی		۰/۰۸۷	۰/۰۵۵						
۳	رفتار شهروندی سازمانی	تسهیم دانش	۰/۳۱۹**	۰/۱۰۹	۰/۳۴	۰/۱۱	۶/۸۱**	۰/۰۰۰		
	دلبستگی شغلی		-۰/۱۶	۰/۰۸۲						
	رضایت شغلی		۰/۶۸۴	۰/۱۳۴						
۴	تعهد سازمانی	تسهیم دانش	۰/۲۶۵**	۰/۰۸۷	-	-	-	۰/۰۵۰		
	دلبستگی شغلی		-۰/۰۳۴	۰/۰۲۱						
	رضایت شغلی		۰/۱۶۴**	۰/۰۷۱						
	تعهد سازمانی		۰/۰۲۷	۰/۰۲۴						

همان طور که نتایج جدول ۳ نشان می دهد در گام اول سه متغیر دلبستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی توان پیش بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان را دارند به عبارت دیگر همان طور که مشاهده می شود اثر گذاری هر سه متغیر به طور همزمان معنادار می باشد ($F=6/01$ و $P=0/000$). لذا جدول بیانگر اثر مستقیم و معکوس دلبستگی شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان می باشد ($\beta=-0/194$) بنابراین دلبستگی شغلی اثر مستقیم و معکوس بر رفتار تسهیم دانش کارکنان دارد بنابراین اثر مثبت دلبستگی شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان تأیید نمی گردد. اثر رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان معنی دار نمی باشد ($\beta=0/219$) اثر مثبت رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان تأیید نمی گردد. اثر مثبت تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان معنادار می باشد ($\beta=0/293$) بنابراین اثر مثبت تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان مورد تأیید قرار می گیرد. در گام دوم اثر دلبستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد آزمون قرار گرفت. مدل کلی ارائه شده معنادار است ($F=18/97$ و $P=0/000$). اما با بررسی تک تک متغیرهای دلبستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی نتایج سطر پنجم گویای آن است که تنها اثر مستقیم رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی معنادار

می‌باشد ($\beta=0/514$) و اثر مثبت رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان مورد تأیید قرار می‌گیرد. گام چهارم و سطر یازدهم جدول ۳. بیانگر این است که رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین دلبستگی شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان نقش میانجی‌گری ایفا نمی‌کند بنابراین فرضیه پنجم پژوهش مبنی بر اثر مثبت دلبستگی شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان به واسطه رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار نمی‌گیرد. همان‌طور که گام چهارم و سطر دوازدهم جدول ۳. نشان می‌دهد رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند این نقش بدین معناست که در حضور رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی به رفتار تسهیم دانش بیشتری منجر می‌شود و اثر غیر مستقیم رضایت شغلی به واسطه رفتار شهروندی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان معنی‌دار می‌باشد ($\beta=0/164$). بنابراین اثر مثبت رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان به واسطه رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین گام چهارم و سطر سیزدهم جدول ۳. نشان می‌دهد رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان نقش واسطه‌ای ایفا نمی‌کند بنابراین اثر غیر مستقیم تعهد سازمانی به واسطه رفتار شهروندی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان معنادار نمی‌باشد ($\beta=0/034$). بنابراین اثر مثبت تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان به واسطه رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار نمی‌گیرد.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از این پژوهش (جدول ۱ و ۲) نشان داد با تحلیل همزمان متغیرهای دلبستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی از بین متغیرها مجدداً دلبستگی شغلی و تعهد سازمانی توان پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان را دارند. علاوه بر آن رفتار شهروندی سازمانی نیز توان پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان را دارد اما رضایت شغلی توان پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان را ندارد. بنابراین توان پیش‌بینی دلبستگی شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی برای پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان تأیید می‌گردد. یافته‌های پژوهش با نتایج دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن به جز جوانمردی و تسهیم دانش و قابلیت پیش‌بینی تسهیم دانش توسط رفتار شهروندی و نتایج لی (۲۰۱۲) مبنی بر تاثیر مستقیم رفتار شهروندی بر اشتراک دانش همسو می‌باشد. تسهیم

دانش انتشار داوطلبانه مهارت‌ها و تجارب اکتسابی به سایر بخش‌های سازمان است. با اینکه دانش در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی موجود است، تسهیم دانش در سطح فردی برای سازمان مهمتر است چرا که دانش سازمانی بر پایه دانش افراد شکل می‌گیرد. دانش فردی اگر قابل دسترس و استفاده توسط افراد دیگر نباشد تأثیری بر سازمان نخواهد داشت در سطح فردی، موانع تسهیم دانش بر دو نوع‌اند: موانعی که بر توانایی اشتراک دانش تأثیرگذارند و آنهایی که بر اشتیاق انجام کار تأثیر می‌گذارند. در این رابطه، مجاب کردن افراد برای انتقال دانش خود به دیگر همکاران و نحوه صحیح این انتقال بسیار حائز اهمیت می‌باشد. باید رفتارهایی را در افراد برانگیخت و مورد حمایت و قدردانی قرار داد که در جهت تسهیل تسهیم دانش در سازمان و در بین افراد باشند. سازمان‌ها در تلاشند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند. آن دسته از رفتارهای کارکنان که بیش از الزامات نقش و فراتر از وظایف رسمی خود، در جهت اهداف سازمان فعالیت می‌کنند تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی مورد بحث قرار می‌گیرد. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فرا وظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و بطور مستقیم یا غیر مستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمی‌شود. مؤلفه‌های رفتار شهروندی، آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی و نزاکت می‌باشد. مطالعات مختلف نیز نشان می‌دهد که ویژگیهای شخصیتی افراد بر تسهیم دانش بسیار موثر است از جمله نوع دوستی، سازگاری و وظیفه شناسی را می‌توان نام برد. لذا قابلیت پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان را به وسیله رفتار شهروندی قابل تبیین است.

یافته‌های حاصل از جدول ۳ سطر اول بیانگر اثر مستقیم و معکوس دلبستگی شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان می‌باشد. دلبستگی شغلی، درونی سازی بعضی از ارزش‌ها در مورد کار است که افراد در دوره اولیه زندگی یاد می‌گیرند و احتمالاً در مقابل تغییر نیز مقاوم‌اند. توافق در دلبستگی شغلی میان افراد مختلف، ریشه در ارزش‌های آنان در زمینه کار دارد، که این ارزش‌ها معمولاً در جریان فرایند اجتماعی شدن و درونی سازی رفتارها در مراحل اولیه یادگیری شکل می‌گیرند. لذا افراد با دلبستگی بالا در مقابل تغییرات سازمان مقاومت نشان می‌دهند و تمایلی برای استفاده از روش‌هایی چون تسهیم دانش که از ملزومات سازمان‌های جدید مبتنی بر دانش است

ندارند. نتایج سطر دوم نشان داد اثر رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان معنی‌دار نمی‌باشد. رضایت شغلی نوعی احساس خوشنودی و رضایت خاطر فرد از شغل خود در سازمان است که با کار مناسب با استعدادها، میزان موفقیت در شغل، تأمین نیازهای منطقی، شکوفایی استعدادها، پیشرفت شغلی، تجربه‌های موفق و جو سازمانی ارتباط دارد. تسهیم دانش از شیوه‌های جدید سازمان‌های دانش محور می‌باشد و زمانی به کار گرفته می‌شود که سازمان در خود نیاز به تغییر را احساس کند و خود را در جهت بهبود شرایط متحول نماید. مدیریت تغییر حاصل عدم رضایتمندی از شرایط موجود می‌باشد. لذا می‌توان مطرح کرد که زمانی که مدیران و کارکنان از وضعیت موجود شغل خود و سازمان رضایت دارند میل به سمت تغییر کمتر است و روش‌های موجود بیشتر از روش‌های جدید همچون تسهیم دانش مورد علاقه ایشان قرار می‌گیرد. نتایج سطر سوم نشان داد اثر مثبت تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان معنادار می‌باشد. تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند مستمر است که به واسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را نشان می‌دهد. تعهد سازمانی شامل سه عامل است: ۱) اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمان، ۲) تمایل به تلاش شدید در راه سازمان و ۳) تمایل شدید به ادامه عضویت در سازمان. مدیران اثربخش در مجموعه‌ای مرکب از تعهدات زیراتفاق نظر دارند: ۱- تعهد نسبت به ارباب رجوع، ۲- تعهد نسبت به سازمان، ۳- تعهد نسبت به خود، ۴- تعهد نسبت به افراد و گروه کاری، ۵- تعهد نسبت به کار. این نوع نگرش به سازمان موجب می‌شود فرد جهت تغییرات و بهبود شرایط آماده شود و شیوه‌های جدید مبتنی بر مدیریت دانش را پذیرا گردد. و با وفاداری که نسبت به سازمان و همکاران دارد در تقویت اشتراک دانش سهیم گردد. لذا می‌توان بیان نمود که تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان اثر مثبت دارد. نتایج سطر پنج و شش در مورد اثر مثبت دلبستگی شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی نشان داد مدل کلی ارائه شده معنادار است ولی نتایج به صورت تک تک نشان داد که تنها اثر مستقیم رضایت شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی معنادار می‌باشد. این نتایج با نتایج حیدری تفرشی و دریایی‌گیان (۱۳۹۰) مبنی بر اینکه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت وجود دارد و رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌تواند رفتار شهروندی سازمانی را پیش‌بینی کند از یک سو

همسو می‌باشد همچنین با نتایج اسلم (۲۰۱۰) با عنوان رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت و تعهد شغلی که نشان داد برای افزایش رفتار شهروندی سازمانی باید رضایت و تعهد افزایش یابد نیز همسو می‌باشد. نتایج سطر هفتم نشان داد رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان اثر مثبت دارد. تسهیم دانش باید به صورت رفتاری خود جوش و آگاهانه که به طور مستقیم یا صریح، توسط سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمانی تقویت نشده در آید و این در واقع تبدیل شدن به یک رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی، شامل انواعی از کمک‌های غیررسمی و اختیاری می‌باشند که کارمند، بدون توجه به تحریم‌ها و پاداش‌های رسمی و به عنوان فردی آزاد آن‌ها را انجام داده و یا از انجام آن‌ها، خودداری می‌نماید. و این موارد از ملزوماتی است که ایجاد یک تغییر در سازمان را تسهیل می‌نماید و تسری فرهنگ اشتراک دانش را موجب می‌گردد. نتایج سطر یازدهم نشان داد رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین دلبستگی شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان نقش میانجی‌گری ایفا نمی‌کند. دلبستگی شغلی به توصیفی از شغل فعلی فرد اشاره دارد و گرایش دارد تا تابعی از آن مقداری باشد که شغل می‌تواند نیازهای کنونی فرد را ارضا کند. دلبستگی شغلی اشاره دارد به درجه‌ای که بر حسب آن فرد به طور روانشناختی مجذوب، درگیر و مرتبط با شغل کنونی‌اش می‌شود. رفتار شهروندی سازمانی، شامل انواعی از کمک‌های غیررسمی و اختیاری می‌باشند که کارمند، بدون توجه به تحریم‌ها و پاداش‌های رسمی و به عنوان فردی آزاد آن‌ها را انجام داده و یا از انجام آن‌ها، خودداری می‌نماید. رابطه دلبستگی شغلی با رفتار تسهیم دانش کارکنان به صورت معکوس است و دلبستگی شغلی بالا موجب مقاومت در برابر تسهیم دانش می‌گردد در صورتی که رفتار شهروندی سازمانی با رفتار تسهیم دانش کارکنان رابطه مثبت دارد و می‌تواند شرایط تسریع آن در سازمان را فراهم نماید. لذا می‌توان تبیین نمود که رفتار شهروندی سازمانی نمی‌تواند به صورت میانجی میان دلبستگی شغلی و رفتار تسهیم دانش کارکنان نقش ایفا نماید. نتایج سطر دوازدهم نشان داد رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین رضایت شغلی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند این نقش بدین معناست که در حضور رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی به رفتار تسهیم دانش بیشتری منجر می‌شود و اثر غیر مستقیم رضایت شغلی به واسطه رفتار شهروندی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان معنی‌دار می‌باشد. یافته‌های پژوهش با نتایج لاری و استیلا (۲۰۱۰) مبنی بر تأثیر قابل

توجه و ارتباط مثبت رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی همسو است. رضایت شغلی خوشنودی است که فرد از شرایط سازمان و شغل خود دارد، و در او انگیزه ماندن در سازمان و تلاش در جهت اهداف سازمان را ایجاد می‌نماید. این انگیزه موجب می‌گردد تا نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی که از مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی است افزایش یابد و فرد فراتر از نقش شغلی خود در انجام فعالیت‌های سازمان تلاش کند و به تبع آن رفتار تسهیم دانش را ارتقا بخشد. و در نهایت نتایج سطر سیزدهم نشان داد رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین تعهد سازمانی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان نقش واسطه‌ای ایفا نمی‌کند بنابراین اثر غیر مستقیم تعهد سازمانی به واسطه رفتار شهروندی بر رفتار تسهیم دانش کارکنان معنادار نمی‌باشد.

منابع

- الوانی، سید مهدی. (۱۳۹۳). **مدیریت عمومی**. تهران: نشر نی.
- امیدی ارجنکی ن. (۱۳۸۷). **بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی با تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی کارکنان پتروشیمی اصفهان**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی دانشگاه اصفهان.
- حیدری تفرشی، غلام حسین؛ دریاییگان، آرزو. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. **فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی**. سال ششم.
- دانایی فرد، حسن؛ خائف الهی، احمد؛ حسینی، سید مجتبی. (۱۳۹۰). تأملی بر تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی. **پژوهش‌های مدیریت عمومی**، سال چهارم، شماره چهاردهم، زمستان ۱۳۹۰ ص ۶۳-۸۴.
- رابینز، استیون. (۱۳۹۲). **مدیریت رفتار سازمانی** (رفتار فردی). ترجمه علی، پارسائیان، سید محمد، اعرابی. تهران: انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های فرهنگی، چاپ سوم.
- رابینز، استیون؛ ای جاج، تیموتی. (۱۳۹۱). **مبانی رفتار سازمانی**: گروه. ترجمه محمد اعرابی، محمد تقی زاده مطلق و نرگس مرآت. تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ساعتچی، محمود؛ قاسمی، نوشاد؛ نمازی، سمیه. (۱۳۸۷). بررسی رابطه میان انگیزه شغلی مدیران، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (دبیران) مقطع متوسطه ی شهرستان مرودشت. **فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**. سال اول. شماره دوم.

- Alavi M, Leidner D.E. (2001)."Review: Knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues", **MS Quarterly**, 25(1): 107-32.
- Aalam R.(2012). Investigating relationship of ocb with job satisfaction organizational commitment and turnover intentions. **Management journal**. 1(9): 90-100.
- Bte Marmaya NH, Hitam M, Zawawi N, Jody JM. 2011. Organizational commitment and job burnout among employees in Malaysia. **International Conference on Business and Economics Research**, 1: 185-187.
- Bove L, Pervin s, Beatty s, ShiuE.(2009).Service worker role in encouraging customer organization citizenship behavior.**Journal of Business Research**,62(7),698-705.
- DaftRL. (2010).**Organization Theory and design**.6thEdition South-Western College publishing Cincinnati.Ohio.
- Golbasi Z, Kelleci M, Dogan S. Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-sectional questionnaire survey. **International Journal of Nursing Studies**. 2008; 45(12):1800–1806.
- Griffin M L, Hogan N L, Lambert E G. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and Organizational commitment and the burnout of correctional staff. **Criminal Justice and Behavior**. 37(2),239-255.
- Hossam M, Abu E. (2008).An investigation of the relationship of openness to experience and organizational citizenship behavior, **journal of American academy of business**, 13(1):72-78.
- Jung J Y, Hong S (2008). Organizational citizenship behavior (OCB) , TQM and performance at the maquiladora, **international journal of quality & reliability management**, 25 (8):793- 808.
- Larry J W, Stella E A.(2010). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. **Journal of Management**, 17(3): 601-617
- Lee JN.(2012). The impact of knowledge sharing. Organizational capability and partnership quality on is outsourcing success. **Journal of Information and management**. 38 (5):5323-35.
- Rivera -vazquezJC, Ortiz-FornierLV, Flores FR.(2009)."overcoming cultural barriers for knowledge sharing ",**Journal of knowledge management**, 31(5):257-270.

