

بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با مدیریت دانش

رمضان جهانیان^۱

سید مرتضی قریشی^۲

تاریخ پذیرش: ۹۷/۳/۲۵

تاریخ وصول: ۹۶/۱۰/۱۴

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با مدیریت دانش است که به روش توصیفی از نوع همبستگی اجرا شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه ی پژوهشگران پژوهشگاه صنعت نفت تهران به تعداد ۲۴۵ نفر بود. نمونه آماری براساس جدول تعیین حجم نمونه مورگان، تعداد ۱۵۰ نفر با بهره گیری از روش نمونه گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب گردید. در این پژوهش از دو ابزار اندازه گیری یکی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (۱۹۹۶) و دیگری پرسشنامه مدیریت دانش نوناکا و همکارانش (۱۹۹۵) استفاده شده. نتایج نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی درابعاد، نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و فضیلت و مدیریت دانش همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین مدیریت دانش درابعاد، خلق دانش، تسهیم دانش، بکارگیری دانش و ذخیره سازی دانش و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت دانش،

۱. دانشیار، گروه روان‌شناسی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران (نویسنده مسئول)

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران.

مقدمه

مدیریت دانش به عنوان یکی از موضوعات جالب و چالش برانگیز علم مدیریت در هزاره جدید است. دامنه، کاربرد، و استفاده از آن گسترده شده و به عنوان حوزه ای میان رشته ای جای خود را در متون مدیریتی باز کرده است. مدیریت دانش مفهوم جدیدی نیست شاید بسیاری از ما دانش را مدیریت کرده بدون این که کوچکترین درکی نسبت به آن داشته باشیم. اما انتظام بخشی به این فعالیت ها و داشتن طرح و برنامه برای اجرای آن موضوع جدیدی است که در اواخر قرن بیستم مورد توجه قرار گرفت. مدیریت دانش به عنوان ره یافتی جدید و با ارزش در کنار سایر راهبردهای تجاری و رقابتی است، بدین منظور سازمان ها به فکر پیاده سازی برنامه های مدیریت دانش شدند تا از مزایای بالقوه آن بهره جویی کنند. سازمان ها برای موفقیت و رقابت در محیط پر فراز و نشیب، نیاز به استفاده از استراتژی های قابل انطباق و هوشمندی را مشتمل بر رویه ها و فرآیندهای مدیریت دانش دارند. لذا مدیریت دانش به عنوان یکی از راه های دستیابی به عملکرد مطلوب در سازمان ها برای موفقیت و رقابتی بودن در محیط امروزی الزامی است. یانگ و لینچ^۱ بیان می دارند که بکارگیری بسیاری از روندهای جدید مدیریت کسب و کار، برای اولین بار در بخش انتقاعی و سپس در بخش غیر انتقاعی ظهور کرده است (افزازه، ۱۳۸۴).

تاین و همکاران^۲، (۲۰۰۹). بر این باورند که دانشگاه ها به عنوان مخازن عظیم دانش نقش مهمی در خلق و انتقال دانش به عنوان یکی از منابع حیاتی توسعه و پیشرفت اجتماعی ایفا می کنند. به کارنگرفتن مدیریت دانش در دانشگاه ها احتمال از دست رفتن بخش زیادی از سرمایه فکری و تولیدات علمی را افزایش می دهد. همچنین گردآوری و حفظ نشدن دانش ضمنی^۳ و دانش تولید شده در دانشگاه در جریان فعالیت های تحقیقاتی و پروژه ها و تجربه های علمی، منجر به محروم ماندن سایرین از دسترسی به این دانش می شود (یادگارزاده و همکاران^۴، ۲۰۰۷).

انسان، فرایند، فناوری و فرهنگ از جمله عواملی هستند که بر برنامه های مدیریت دانش تاثیر گذار می باشند، لذا شناخت و درک روشنی از این عوامل و میزان تاثیر آنها، مدیران دانش را در اجرای هر چه بهتر برنامه های مدیریت دانش یاری می کند. (ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵).

ون^۵ (۲۰۰۹)، مدیریت دانش را مجموعه ای از رویه ها برای خلق، اکتساب، تسهیم و کاربرد دانش برای ارتقاء عملکرد سازمانی می داند.

دسترننگ و همکاران^۶، (۲۰۱۱). نیز معتقدند که استقرار مدیریت دانش در سازمان به معنای آمادگی در تمامی زمینه های مربوط به شناسایی، جمع آوری، سازماندهی، ذخیره سازی، توزیع و اشتراک دانش در سازمان است. در عصر حاضر سازمان های دانشی و پژوهشی اهمیت زیادی به استفاده از مدیریت دانش در سازمان خود نشان می دهند. سازمان های امروزی به دلیل شرایط زمانی که در آن واقع شده اند، تفاوت های بسیاری با گذشته دارند. اساسی ترین مشخصه

^۱. Yang & Lynch

^۲. Tian & et al

^۳. Tacit Knowledge

^۴. Yadegarzadeh & et al

^۵. Wen

^۶. Dastrang & et al Dastrang & et a

سازمان‌های هوشمند قرن بیست و یکم، تأکید بر دانش و اطلاعات است. "بر خلاف سازمان‌های گذشته، سازمان‌های امروزی دارای تکنولوژی پیشرفته بوده و نیازمند تسخیر، مدیریت و بهره‌برداری از دانش و اطلاعات به منظور بهبود کارایی، مدیریت و پیگیری تغییرات پایان ناپذیر هستند." (محمدی فاتح و همکاران، ۱۳۸۷).

مبانی نظری

دانش به عنوان یک دارایی سازمان و به عنوان یک مزیت رقابتی سازمان‌ها را قادر کرده است تا با اطمینان بیشتری در عرصه رقابت گام بردارند و از طریق این منبع استراتژیک بتوانند در این عرصه باقی بمانند. "اهمیت دانش و کاربرد آن در حیطه‌های گوناگونی از جمله؛ از طرف اندیشمندان اجتماعی برای تحقق جامع بدون طبقه و توزیع عادلانه درآمد، در سازمان و مدیریت به عنوان رمز بقا و موفقیت و کسب مزیت رقابتی پایدار و در اقتصاد به عنوان دارایی راهبردی بحث شده است" (حسن زاده ۱۳۸۶).

امروزه، اقتصاد به یک اقتصاد دانش محور تبدیل شده است، در این اقتصاد، دانش به عنوان منبع اصلی به شمار می‌آید، دارایی‌های نامحسوس، عاملی مهم‌تر از دارایی‌های محسوس سازمان برای موفقیت شرکت‌هاست و در این اقتصاد، فناوری‌های پیشرفته ارتباطی باعث می‌شود دانش از مرزها و فاصله‌ها بدون محدودیت عبور کند (کانتنر و همکاران^۱، ۲۰۰۹).

مدیریت دانش بیشتر بر روی فعالیت‌های شناسایی، کسب، خلق، ذخیره کردن، تسهیم و کاربرد دانش به وسیله افراد و گروه‌ها در سازمان تأکید دارد. (سان^۲، ۲۰۱۰). مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کاری از دیر باز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سالهای نخست دهه ۱۹۶۰ این امر جدیت بیشتری یافت. بسیاری از مطالعات صورت گرفته سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته‌اند. مباحثی نظیر؛ ادراک، انگیزش، نگرش‌های شغلی و غیره از جمله مواردی هستند که به بررسی ریشه بسیاری از رفتارهای آدمی در محیط کار می‌پردازند (کاتز و کاهن^۳، ۱۹۷۸). اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده است، علاوه بر رفتارشناسان، توجه روانشناسان و جامعه‌شناسان را نیز به خود جلب کرده است، رفتار شهروندی سازمانی نام دارد.

متغیردیگر این تحقیق رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری و فرا وظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم بوسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمی‌شود. با توجه به اینکه افزایش اثربخشی همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، بنابراین شناخت رفتار شهروندی سازمانی و زمینه‌های استقرار آن می‌تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید (سچاپ^۴، ۱۹۹۸).

نت مایر و همکارانش^۵ (۱۹۹۷) مؤلفه‌های زیر را به عنوان شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی معرفی می‌کنند (به نقل از مقیمی، ۱۳۸۴)

^۱. Cantner, et al
^۴. Schappe

^۲. Sun
^۵. Netemeyer

^۳. Katz & Kahn

نوع دوستی: نوع دوستی، رفتاری داوطلبانه می باشد که هدف اصلی آن کمک به افراد دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظایف یا روابط سازمانی می باشد.

وجدان: وجدان کاری یا وظیفه شناسی، رفتاری داوطلبانه در جهت کمک به سازمان می باشد که در آن، کارکنان از حداقل الزامات مورد نیاز وظیفه خود، فراتر می روند.

جوانمردی: جوانمردی، تمایل کارکنان به تحمل شرایطی است که دارای کمترین شرایط ایده آل مورد نظر آنها می باشد بدون آن که شکایتی داشته باشند. فضیلت یا آداب اجتماعی: آداب اجتماعی، انعکاس دهنده ی رفتارهایی است که نشان گر مشارکت مسئولانه فرد در امور سازمان و ارزش قائل بودن او برای سازمان می باشد.

مایل افشار، رجب زاده و معمارپور (۱۳۹۱) در بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی بر بهره وری نیروی انسانی نشان داد که، بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری نیروی انسانی رابطه معناداری وجود دارد.

افخمی و رادمرد (۱۳۹۱) نشان دادند که بین رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانشی رابطه معناداری وجود دارد.

دانائی فرد و همکاران (۱۳۹۰) در بررسی تاملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی ۱۸/۴٪ پیش بینی کننده واریانس تسهیم دانش می باشد.

طبرسا و رامین مهر (۱۳۸۹) دریافتند که عوامل فردی و تعلق سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی موثر است.

هویدا و نادری (۱۳۸۸) در بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان به این نتیجه رسیدند که همه ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان به جزء نوع دوستی بیش از حد متوسط می باشد. همچنین میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معنادار برخوردار بوده است.

فتح الهی و دیگران (۲۰۰۹) در بررسی امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان به این نتیجه رسیدند که دانشگاه اصفهان در بعد فرهنگ برای پیاده سازی مدیریت دانش از آمادگی نسبتاً مطلوبی برخوردار است، ولی در دو عامل ساختار و فرایندها و زیرساخت فناوری اطلاعات این آمادگی دیده نمی شود.

حسینی (۱۳۸۶) در بررسی زیرساخت مدیریت دانش در سطح دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان به این نتیجه رسیده که در میان زیر ساخت های اساسی مدیریت دانش در سطح دانشکده، زیر ساخت فنی وضعیت نسبتاً مناسبی دارد ولی دو عامل مدیریت و فرهنگ سازمانی در شرایط مناسبی قرار ندارند.

فانی و همکاران (۲۰۱۱) در تبیین الگوی رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فراتحلیل به این نتیجه رسیدند که عوامل مربوط به ویژگیهای موضوع پژوهش، همچون نگرش پژوهشگر، شاخصهای متفاوت اندازه گیری تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی این رابطه را تحت تأثیر قرار داده و تعدیل نموده اند، یعنی نگرشهای متفاوت پژوهشگران و شاخصهای متفاوت اندازه گیری این دو متغیر، باعث تفاوت در ارتباط بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی شده است.

اسچپمن و زارات^۱ (۲۰۰۸) در تحقیقی تحت عنوان رابطه بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بر روی ۴۰ نفر از کارکنان تامین اجتماعی دریافتند که بین فرسودگی شغلی و هر سه ابعاد آن با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معکوس وجود دارد، بدین معنا که با افزایش سطح فرسودگی شغلی، میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی کاهش می یابد.

کیم^۲ (۲۰۰۶) در ارزیابی انگیزش بخش خدمات عمومی کشور کره و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که میزان نوع دوستی شهروندان بیش از سطح متوسط بوده که با رضایت شغلی، تعهد عاطفی انگیزش و پذیرش عمومی رابطه ی مستقیم و معنادار دارد.

اُکورام^۳ (۲۰۱۲) در بررسی تأثیر دیدگاه‌های رشد شغلی و سیستم‌های حمایت رسمی بر رفتار شهروندی سازمانی در بخش بانکداری به این نتیجه رسید که دیدگاه‌های رشد شغلی بر ابعاد جوانمردی، وجدان و رفتار مدنی رفتار شهروندی مؤثر است. سیستم‌های حمایت رسمی نیز بر ابعاد جوانمردی، نزاکت و نوع دوستی مؤثر است. همچنین نتایج نشان می دهند که تأثیر سیستم‌های حمایت رسمی بر بعد جوانمردی رفتار شهروندی سازمانی بیشتر از تأثیر دیدگاه‌های رشد شغلی بر این بعد می باشد. یان، کوکس و جی آر^۴ (۲۰۰۷). در بررسی تأثیر رهبری بر رفتار شهروندی سازمانی نشان دادند که بین رهبری تحولی و تبادلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه ی مستقیم وجود دارد.

۱. بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد ذخیره دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

۲. بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد خلق دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

۳. بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد تسهیم دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

۴. بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد بکارگیری دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

۵. بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد نوع دوستی در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

۶. بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد وجدان در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

۷. بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد جوانمردی در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

۸. بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد فضیلت در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

روش پژوهش

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با مدیریت دانش در پژوهشگاه صنعت نفت تهران بود که به روش توصیفی از نوع همبستگی اجرا شد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه پژوهشگران پژوهشگاه صنعت

¹. Schepman & Zarate

². kim

³. Okurame

⁴. Yun, S., X., J., Jr

نفت تهران به تعداد ۲۴۵ نفر بود. نمونه آماری براساس جدول تعیین حجم نمونه مورگان، تعداد ۱۵۰ نفر با بهره گیری از روش نمونه گیری تصادفی سیستماتیک انتخاب گردید. در این پژوهش از دو ابزار اندازه گیری به شرح زیر استفاده شد.

الف: پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی: به منظور ارزیابی و بررسی رفتار شهروندی سازمانی (OCB) از پرسشنامه اورگان و کانوسک (۱۹۹۶) استفاده شد. سئوالات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی که میزان رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و مدیران را می سنجد با تعداد ۱۵ عدد سوال و با استفاده از مقیاس رفتار شهروندی سازمانی نت ما یر و همکارانش (۱۹۹۷) طراحی شده است. این پرسشنامه چهار بعد جوانمردی و گذشت (۳گویه) فضیلت (۳گویه) نوع دوستی (۴گویه) و وجدان کاری (۵گویه) را می سنجد. روایی پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، توسط نت ما یر و همکارانش (۱۹۹۷) مورد تایید واقع شده است. در پژوهش حاضر به کمک آلفای کرونباخ ضریب پایایی پرسشنامه ۰/۸۶ محاسبه شده است.

ب: پرسشنامه مدیریت دانش: پرسشنامه مدیریت دانش هم دارای ۴ مولفه و ۲۵ سوال است. سئوالات مربوط به مدیریت دانش که میزان دانش کارکنان و مدیران را می سنجد و این سئوالات با تعداد ۲۵ عدد سوال و با استفاده از مقیاس مدیریت دانش نوناکا و همکارانش (۱۹۹۵) طراحی شده است این پرسشنامه چهار بعد ذخیره دانش، خلق دانش، تسهیم دانش و بکارگیری دانش را می سنجد. روایی پرسشنامه مدیریت دانش هم قبلا توسط نوناکا و همکارانش (۱۹۹۵) مورد تایید قرار گرفته است. افخمی و رادمرد (۱۳۹۱) پایایی آنرا ۰/۸۸ گزارش نمود. در پژوهش حاضر نیز به کمک آلفای کرونباخ ضریب پایایی پرسشنامه ۰/۸۹ محاسبه شده است. در این پژوهش به منظور بررسی رابطه بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

یافته های پژوهش

فرضیه اول: بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد ذخیره دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۱): ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد ذخیره دانش

مدیریت دانش در بعد ذخیره دانش	متغیرهای پژوهش	
۰/۱۷۳	همبستگی پیرسون R	رفتار
۲/۳	ضریب تاثیر R ²	شهروندی
۰/۰۳۴	معناداری دوسویه p	سازمانی
۱۵۰	تعداد	

نتایج جدول (۱) نشان می دهد، ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد ذخیره دانش برابر با ۰/۱۷۳ می باشد که نمایانگر وجود همبستگی مثبت بین متغیرهای مذکور است. با توجه به درجه آزادی ۱۴۹ در سطح احتمال خطاپذیری $p < 0/05$ و سطح همبستگی بدست آمده که از جدول بحرانی بزرگتر است، می توان گفت فرضیه مبتنی بر وجود همبستگی بین متغیرها تایید می شود و لذا بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد

ذخیره دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری مشاهده گردید. همچنین ضریب تاثیر نیز برابر با ۲/۳ است که نشان می‌دهد ۲/۳ درصد از واریانس متغیر ذخیره دانش ناشی از رفتار شهروندی سازمانی است.

فرضیه دوم: بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد خلق دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۲): ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد خلق دانش

مدیریت دانش در بعد خلق دانش	متغیرهای پژوهش	
۰/۲۹۲	همبستگی پیرسون R	رفتار شهروندی
۸/۵	ضریب تاثیر R2	سازمانی
۰/۰۰۱	معناداری دوسویه p	
۱۵۰	تعداد	

نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد، ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد خلق دانش برابر با ۰/۲۹۲ می‌باشد که نمایانگر وجود همبستگی مثبت بین متغیرهای مذکور است. با توجه به درجه آزادی ۱۴۹ در سطح احتمال خطاپذیری $p < 0/05$ و سطح همبستگی بدست آمده که از جدول بحرانی بزرگتر است، می‌توان گفت فرضیه مبتنی بر وجود همبستگی بین متغیرها تایید می‌شود و لذا بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد خلق دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری مشاهده شد. همچنین ضریب تاثیر نیز برابر با ۸/۵ است که نشان می‌دهد ۸/۵ درصد از واریانس متغیر خلق دانش ناشی از رفتار شهروندی سازمانی است.

بررسی فرضیه سوم: بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد تسهیم دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۳): ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد تسهیم دانش

مدیریت دانش در بعد تسهیم دانش	متغیرهای پژوهش	
۰/۲۵۶	همبستگی پیرسون R	رفتار
۶/۵	ضریب تاثیر R2	شهروندی
۰/۰۰۱	معناداری دوسویه p	سازمانی
۱۵۰	تعداد	

نتایج جدول (۳) نشان می‌دهد، ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد تسهیم دانش برابر با ۰/۲۵۶ می‌باشد که نمایانگر وجود همبستگی مثبت بین متغیرهای مذکور است. با توجه به درجه آزادی ۱۴۹ در سطح احتمال خطاپذیری $p < 0/05$ و سطح همبستگی بدست آمده که از جدول بحرانی بزرگتر است، می‌توان گفت فرضیه مبتنی بر وجود همبستگی بین متغیرها تایید می‌شود و لذا بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد تسهیم

دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری مشاهده شد. همچنین ضریب تاثیر نیز برابر با ۶/۵ است که نشان می دهد ۶/۵ درصد از واریانس متغیر تسهیم دانش ناشی از رفتار شهروندی سازمانی است. بررسی فرضیه چهارم: بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد بکارگیری دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۴): ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد بکارگیری دانش

مدیریت دانش در بعد بکارگیری دانش	متغیرهای پژوهش	
۰/۲۲۵	همبستگی پیرسون R	رفتار شهروندی سازمانی
۵/۰۶	ضریب تاثیر R ²	
۰/۰۰۱	معناداری دوسویه p	
۱۵۰	تعداد	

نتایج جدول (۴) نشان می دهد، ضریب همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد بکارگیری دانش برابر با ۰/۲۲۵ می باشد که نمایانگر وجود همبستگی مثبت بین متغیرهای مذکور است. با توجه به درجه آزادی ۱۴۹ در سطح احتمال خطا پذیری $p < 0/05$ و سطح همبستگی بدست آمده که از جدول بحرانی بزرگتر است، می توان گفت فرضیه مبتنی بر وجود همبستگی بین متغیرها تایید می شود و لذا بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در بعد بکارگیری دانش در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری مشاهده شد. همچنین ضریب تاثیر نیز برابر با ۵/۰۶ است که نشان می دهد ۵/۰۶ درصد از واریانس متغیر بکارگیری دانش ناشی از رفتار شهروندی سازمانی است. فرضیه پنجم: بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد نوع دوستی در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۵): ضریب همبستگی بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد نوع دوستی

رفتار شهروندی سازمانی در بعد نوع دوستی	متغیرهای پژوهش	
۰/۲۵۷	همبستگی پیرسون R	مدیریت دانش
۶/۶	ضریب تاثیر R ²	
۰/۰۰۱	معناداری دوسویه p	
۱۵۰	تعداد	

نتایج جدول (۵) نشان می دهد، ضریب همبستگی بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد نوع دوستی برابر با ۰/۲۵۷ می باشد که نمایانگر وجود همبستگی مثبت بین متغیرهای مذکور است. با توجه به درجه آزادی ۱۴۹ در سطح احتمال خطا پذیری $p < 0/05$ و سطح همبستگی بدست آمده که از جدول بحرانی بزرگتر است، می توان گفت فرضیه مبتنی بر وجود همبستگی بین متغیرها تایید می شود و لذا بین مدیریت

دانش با رفتار شهروندی سازمانی در بعد نועدوستی در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری مشاهده شد. همچنین ضریب تاثیر نیز برابر با ۶/۶ است که نشان می دهد ۶/۶ درصد از واریانس متغیر نوع دوستی ناشی از مدیریت دانش است.

فرضیه ششم: بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد وجدان در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۶): ضریب همبستگی بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد وجدان

رفتار شهروندی سازمانی	متغیرهای پژوهش	
در بعد وجدان	همبستگی پیرسون R	مدیریت
	ضریب تاثیر R2	دانش
	معناداری دوسویه p	
	تعداد	
۰/۱۶۷		
۲/۷		
۰/۰۴۱		
۱۵۰		

نتایج جدول (۶) نشان می دهد، ضریب همبستگی بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد نועدوستی برابر با ۰/۱۶۷ می باشد که نمایانگر وجود همبستگی مثبت بین متغیرهای مذکور است. با توجه به درجه آزادی ۱۴۹ در سطح احتمال خطا پذیری $p < 0/05$ و سطح همبستگی بدست آمده که از جدول بحرانی بزرگتر است، می توان گفت فرضیه مبتنی بر وجود همبستگی بین متغیرها تایید میشود و لذا بین مدیریت دانش با رفتار شهروندی سازمانی در بعد وجدان در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری مشاهده شد. همچنین ضریب تاثیر نیز برابر با ۲/۷ است که نشان می دهد ۲/۷ درصد از واریانس متغیر وجدان کارکنان ناشی از مدیریت دانش است.

فرضیه هفتم: بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد جوانمردی در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۷): ضریب همبستگی بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد جوانمردی

رفتار شهروندی سازمانی	متغیرهای پژوهش	
در بعد جوانمردی	همبستگی پیرسون R	مدیریت
	ضریب تاثیر R2	دانش
	معناداری دوسویه p	
	تعداد	
۰/۱۵۲		
۲/۳		
۰/۰۰۴		
۱۵۰		

نتایج جدول (۷) نشان می دهد، ضریب همبستگی بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد نועدوستی برابر با ۰/۱۵۲ می باشد که نمایانگر وجود همبستگی مثبت بین متغیرهای مذکور است. با توجه به درجه آزادی ۱۴۹ در سطح احتمال خطا پذیری $p < 0/05$ و سطح همبستگی بدست آمده که از جدول بحرانی بزرگتر است، می توان گفت فرضیه مبتنی بر وجود همبستگی بین متغیرها تایید می شود و لذا بین مدیریت دانش با رفتار شهروندی سازمانی در بعد نועدوستی

در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری مشاهده شد. ضریب تاثیر نیز برابر با ۱۲/۳ است که نشان می دهد ۲/۳ درصد از واریانس متغیر جوانمردی کارکنان ناشی از مدیریت دانش است.

فرضیه هشتم: بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد فضیلت در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول (۸): ضریب همبستگی بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد فضیلت

رفتار شهروندی سازمانی در بعد فضیلت	متغیرهای پژوهش	
۰/۲۶۹	همبستگی پیرسون R	مدیریت
۷/۲	ضریب تاثیر R2	دانش
۰/۰۰۱	معناداری دوسویه p	
۱۵۰	تعداد	

نتایج جدول (۸) نشان می دهد، ضریب همبستگی بین مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی در بعد نوع دوستی برابر با ۰/۲۶۹ می باشد که نمایانگر وجود همبستگی مثبت بین متغیرهای مذکور است. با توجه به درجه آزادی ۱۴۹ در سطح احتمال خطا پذیری $p < 0/05$ و سطح همبستگی بدست آمده که از جدول بحرانی بزرگتر است، می توان گفت فرضیه مبتنی بر وجود همبستگی بین متغیرها تایید می شود و لذا بین مدیریت دانش با رفتار شهروندی سازمانی در بعد فضیلت در پژوهشگاه صنعت نفت رابطه معنی داری مشاهده شد. همچنین ضریب تاثیر نیز برابر با ۷/۲ است که نشان می دهد ۷/۲ درصد از واریانس متغیر فضیلت کارکنان ناشی از مدیریت دانش است.

بحث و نتیجه گیری

نتایج حاضر نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی در ابعاد، نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و فضیلت و مدیریت دانش همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین مدیریت دانش در ابعاد، خلق دانش، تسهیم دانش، بکارگیری دانش و ذخیره سازی دانش و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.

یافته ها و نتایج تحقیق حاضر با بخشهایی از نتایج و یافته های محققان داخلی مانند مایل افشار، رجب زاده و معمارپور (۱۳۹۱) افخمی و رادمرد (۱۳۹۱) فانی و همکاران (۱۳۹۰) دانائی فرد و همکاران (۱۳۹۰) طبرسا و رامین مهر (۱۳۸۹) هویدا و نادری (۱۳۸۸) و همچنین با بخشهایی از نتایج تحقیقان پژوهشگران خارجی از قبیل اُکورام (۲۰۱۲) کیم (۲۰۰۶) مطابقت و همسویی دارد.

این محققان در مطالعات خود به بررسی اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر روی موضوعاتی نظیر نوع دوستی، رضایت شغلی و بهره وری نیروی انسانی و مدیریت دانش پرداخته اند و در نتایج تحقیقات خود گزارش نموده اند که رفتار شهروندی سازمانی بر مولفه های گوناگونی مانند رضایت شغلی و بهره وری نیروی انسانی و نوع دوستی و همچنین مولفه های مدیریت دانش تاثیر مثبتی داشته به نحوی که اگر رفتار سازمانی شهروندی ارتقا نماید، سطح رضایت شغلی و یا نوع دوستی نیز در بین افراد افزایش پیدا می کند. در تبیین نتایج فرضیه های پژوهش می توان اذعان نمود که عوامل بسیاری وجود دارد که به طور مستقیم و یا غیر مستقیم بر روی مدیریت دانش تاثیر دارند و البته این تاثیر نیز تعاملی بوده و متقابلاً

مدیریت دانش نیز قادر است بر رفتار شهروندی سازمانی نیز تاثیر گذار باشد و یکی از مولفه‌هایی که بر بعد ذخیره مدیریت دانش تاثیر گذار است، رفتار شهروندی سازمانی است.

در محیط‌های کاری در داخل سازمانها، رفتار مناسب با همکاران به عنوان عامل اصلی بالقوه ای است که منجر به بهبود عملکرد آنها می شود و می تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلند مدت باشد. وجود شرایط مناسب و مطبوع در محیط کار، افراد را در کنار هم نگه می دارد و آنها را قادر می سازد که به همدیگر اعتماد کنند تا در دستیابی به اهداف سازمانی موفق شوند. همکاری که به همکاران خود اعتماد دارند و احساس همبستگی عمیقی با آنها دارند، نسبت به همکارانشان و کار آنها ملاحظه و اهمیت بیشتری قائل هستند و به آنها کمک می کنند تا وظایف خود را بهتر انجام دهند. علاوه بر این، اعتماد متقابل بین همکاران باعث می شود در بین آنها احساس عدالت، توجه و حمایت سازمان در آنها ایجاد شود و آنان مطمئن باشند که سازمان مربوطه در تعامل با آنها فرصت طلبانه عمل نمی کند؛ همچنین در این شرایط، افراد و کارکنان سازمان هم باور دارند که سازمان از آنها مراقبت می کند و نسبت به مسائل آنها حساس است. چنین کارمندی علاقه زیادی به مشارکت و قبول مسوولیت در زندگی کاری خود دارند. این افراد با کمک مشتاقانه به دیگر همکاران خود، به ویژه آنان که مشکلاتی مرتبط با کار خود دارند، سبب می شود عملکرد کلی افراد در محیط کار بهبود یابد. این پرسنل قادرند بیش از حد مرسوم و فراتر از وظایف محول شده به آنان، کار کنند. علت چنین فعالیت‌هایی این است که همه افراد به یکدیگر ایمان دارند و مدیران و سایر همکاران رانیز پشتیبان خود دانسته و در واقع خود را از آنها جدا نمی دانند. بنابراین می توان به این نتیجه دست یافت که مولفه رفتار شایسته و مناسب شهروندی سازمانی از جایگاه و اهمیت ویژه ای در فرایند کاری در داخل هر سازمانی برخوردار است و علاوه بر اینکه قادر است سایر متغیرها را تحت تاثیر قرار دهد، این ویژگی و توانایی را نیز دارد که بر مدیریت دانش در محیط‌های سازمانی و موقعیتهای کاری نیز موثر واقع شود.

همچنین این نکته حائز اهمیت فراوان است که یکی از مهمترین و اساسی ترین عوامل مرتبط با بروز رفتار شهروندی سازمانی در سازمانها، میزان نועدوستی، فضیلت، جوانمردی و همچنین باوجدان بودن کارکنان ان سازمان است. در صورت بالا بودن وجدان کارکنان، قابلیت و توانمندیهای آنها نیز افزایش می یابد و فقدان این عامل، نارضایتی شغلی، پایین آمدن وجدان کاری، کندکاری و غیبت‌های مکرر را در پیش دارد. همچنین صفت نועدوستی در بین افراد، تعهد سازمانی آنها رانیز افزایش می دهد و علاوه بر اینکه موجب بروز نوآوری در بین کارکنان می شود، در نتیجه ماندگاری بیشتر در محل کار و قدرت رقابت سالم و بیشتر در سازمان را نیز به دنبال دارد و در این راستا باید به این نکته توجه کرد که هر سازمانی بدون تعامل و همدلی بین کارکنان با مدیران و همکاران، قادر به توسعه ی اثربخشی و کارایی خود نیست. بنابر این امروزه مدیریت سازمانهای پیشرو، بیش از پیش سعی در برانگیختن کارکنان و زیردستان برای درگیر شدن در چنین رفتارهایی می کنند. این مسئله سبب می شود که سازمانها دارای کارمندی باشند که به اهداف و ارزشهای سازمانی خود متعهد هستند و به طور چشمگیری فراتر از حداقل انتظارات رسمی شغل خود تلاش و کوشش می کنند.

در تبیین بخش دیگری از نتایج پژوهش حاضر می توان اذعان نمود، امروزه مدیران سازمانها مشتاق به ایجاد سیستم‌هایی در سازمان با هدف بهره گیری از دانش و تخصص افراد آگاه، چه افراد داخل سازمان و چه افراد بیرون سازمان، با هدف بهره گیری از نتایج مفید آن می باشند. استفاده از دانش و تخصص افراد آگاه و انگیزش افراد برای تسهیم دانش خود در سازمانها، یکی از مهمترین اولویت‌های دست اندرکاران مدیریت دانش در جهان امروزی تلقی می گردد. در همین راستا استفاده از دانش و مهارت افراد متخصص در سازمانها منجر به کاهش هزینه‌ها در تولید دانش شده و سازمان

را قادر به حل مسائل و مشکلات خود می نماید. مدیران می توانند با فراهم کردن امکاناتی جهت دسترسی افراد به اطلاعات و یا افراد متخصص با دانش و مهارت بالا به منظور بهره گیری از تخصص و مهارت آن ها در زمینه اطلاعات کاری مورد نیاز آنها، زمینه های لازم را در راستای ارتقاء سطح علمی و رشد کارکنان خود فراهم کنند. کارکنان آموزش دیده می توانند فراتر از وظایفشان در سازمان عمل کرده و با حمایت مدیران، دانش و مهارت های فرا گرفته را در اختیار سایر همکاران خود قرار دهند و در نتیجه در چنین شرایطی گرایش به رفتارهای شهروندی سازمانی نیز افزایش پیدا می کند.

پس می توان این موضوع مهم و حیاتی را نتیجه گرفت که در واقع، مجموعه ای ویژه از رفتارهای کارکنان تأثیر قابل توجهی بر موفقیت سازمان دارد؛ به ویژه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که کارکنان برای سازمان انجام می دهند. این رفتارها که همان رفتارهای شهروندی سازمانی هستند، رفتارهای کاری داوطلبانه ای می باشند که در مجموع عملکرد سازمان را بهبود می دهند. شواهد قوی از تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر اثر بخشی سازمان حکایت می کند. با توجه به مشارکت ها و کمک های مهم رفتارهای شهروندی سازمانی به موفقیت سازمان، برای سازمان ها مهم است که بدانند کارکنان چرا و چگونه در رفتارهای شهروندی سازمانی مشارکت می کنند و چه عواملی بر این رفتارها تأثیر مثبت و دائمی دارند. نتایج پژوهش حاضر بخوبی وجود رابطه ی مثبت و معنادار را بین مدیریت دانش و مؤلفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی را نشان داد و از سوی دیگر رابطه مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی با مدیریت دانش را به اثبات رسانید. از این رو می توان به این نتیجه دست یافت که بین مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی از قبیل نوع دوستی، وجدان، جوانمردی و فضیلت با مدیریت دانش رابطه ی مستقیمی برقرار است و از طرف دیگر افزایش یا کاهش مدیریت دانش، تأثیر مستقیمی بر افزایش یا کاهش گرایش به رفتار شهروندی سازمانی خواهد گذاشت.

منابع

فارسی

- ابطحی، سید حسین و صلواتی، عادل. (۱۳۸۵). مدیریت دانش در سازمان، انتشارات پیوند نو.
- افخمی اردکانی، مهدی. (۱۳۹۱)، رفتار شهروندی سازمانی، حلقه مفقوده سازمانهای دانشی، پنجمین کنفرانس مدیریت دانش، تهران - مرکز همایش های بین المللی دانشگاه شهید بهشتی.
- افزاره، عباس. (۱۳۸۴) مدیریت دانش (مفاهیم، مدل ها، اندازه گیری و پیاده سازی). تهران، دانشگاه امیرکبیر، چاپ اول.
- حسن زاده، محمد (۱۳۸۶)، مدیریت دانش: مفاهیم و زیر ساخت ها، تهران: انتشارات کتابدار.
- حسینی، م. م. (۱۳۸۶)، بررسی زیرساخت مدیریت دانش در سطح دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش، تهران - موسسه اطلاع رسانی نفت، گاز و پتروشیمی، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

- دانائی فرد، حسن، خائف الهی، احمد، و حسینی، سید مجتبی. (۱۳۹۰)، **تاملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی**، فصلنامه پژوهشهای مدیریت عمومی، سال ۴، شماره ۱۴، صص ۸۴-۶۳.
- طبرسا، غلامعلی. و رامین مهر، حمید. (۱۳۸۹)، **ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی**، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۳، صص ۱۱۷-۱۰۳.
- فتح الهی، بنفشه. (۱۳۸۹)، **امکان‌سنجی استقرار مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان از دیدگاه مجریان طرح‌های پژوهشی دانشگاه**، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه اصفهان.
- مایل افشار، مهناز، رجب زاده، علی، و معمارپور، مهدی. (۱۳۹۱)، **بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران**، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، دوره ۶، شماره ۲، صص ۱۶۹-۱۵۷.
- محمدی فاتح، اصغر. محمد صادق، سبحانی و داریوش محمدی (۱۳۸۷)، **مدیریت دانش (رویکردی جامع)**، تهران: پیام پویا.
- سید محمد، ۱۳۸۴ "رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل"، فرهنگ مدیریت شماره ۱۱ صص ۴۸-۱۹.
- هویدا، رضا. و نادری، ناهید. (۱۳۸۸)، **سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان**، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، ۹ (۲) (پیاپی ۳۳) صص ۱۱۸-۱۰۳.
- انگلیسی
- Babakas, E., Yavas, U., & Ashill, N.J.. (2009), **The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective**, Journal of Retailing, 84(4), Pp. 480-492.
- Conger, J.A, & Kanungo, N., (1988), **The Empowerment process: Integrating theory and practice**, Academy of Management Review, Vol.13, No.3, Pp.471-482.
- Dörner, N., (2012), **Innovative Work Behavior :The Roles of employee Expectations and Effects on Job Performance**, A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Management, University of St .Gallen.
- Grabner, M.E., (2010), **Managing Organizational Creativity Motivational aspects of management control systems for creative employees**, Wirtschafts universität Wien, Nordbergstrasse 15, A-1090 Wien, Austria 16th EDAMBA Summer Academy, Soreze, France, Vol. 57, No. 1, Pp.25-42.
- Macpherson, M., (2011), **Performance excellence principles**, Journal Of Managerial Psychology, Vol. 24, No. 3, Pp. 12-25.
- OECD, (2007), **Funding Systems and Higher Education Systems**, OECD.

- Pandey ,Sh.& Sharma, R., (2009), Organizational Factors For Exploration And Exploitation, J. Technol. Manag. Innov., Vol. 4, Issue 1.Pp.35-50.
- Raskin, R., (2012), **Narcissism and creativity**, **Journal of research and development in education**, Vol.34, Pp.134-167.
- Runco , M. A., (2007), **Creativity, Research**, Development and practice, Cognitive and creativity, Pp.1-23.
- Shalley, Ch. & Gilson, L., (2009), **What Leaders Need To Know: A Review Of Social And Contextual Factors That Can Foster Or Hinder Creativity**, Dupree College Of Management , Georgia Institute Of Technology.
- Woodman, R. W., Sawyer, J. E., & Griffin, R. W., (2009), **Toward A Theory Of Organizational Creativity**, Academy Of Management Review, Vol.43, Pp.293-321.