



Analyzing the Effect of Social Capital and Perceived Organizational Support on Knowledge Sharing with the Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior (Case Study: Ardebil Hospitals)

Mohammad Bashokouh Ajirloo¹, Alireza Hamidzadeh Arbabi²

Abstract

Today, the proper process of sharing organizational knowledge, is one of the important resources of management to improve the performance of organizations. Despite the need and importance of knowledge sharing in organizations, employees may be reluctant to do so. Therefore, identifying the factors affecting knowledge sharing in organizations and trying to strengthen these factors are among the main challenges of today's organizations. So, the present study was conducted to investigate the effect of social capital and perceived organizational support on knowledge sharing with the mediating role of organizational citizenship behavior. The present research is an applied research in terms of purpose, the method of data collection is descriptive-correlational and cross-sectional in terms of time. The statistical population of the present study included employees (service, administrative, and medical personnel) of Imam Khomeini, Social Security, Fatemi, Alavi and Bouali hospitals in Ardebil. Referring to Morgan table, the sample size was 205 people who were selected by simple random sampling. Mean, standard deviation, skewness and elongation were used to analyze the data in the descriptive part. In the inferential part, structural equation modeling was used and SPSS 23 and Lisrel 8.8 softwares were applied for analysis. The results showed that the variables of social capital, perceived organizational support and organizational citizenship behavior have a positive and significant direct effect on knowledge sharing. In addition to having a direct impact, social capital and perceived organizational support, also have an indirect and significant effect on knowledge sharing through organizational citizenship behavior. Given the positive impact of social capital and employee understanding of organizational support on knowledge sharing behavior among them, organizations can develop knowledge sharing behavior among employees if they have the necessary qualifications to develop these issues with a better performance.

Keywords: Social Capital, Perceived Organizational Support, Knowledge Sharing, Organizational Citizenship Behavior.

¹ Corresponding Author: Associate Professor, Department of Business Management, Faculty of Social Sciences, Mohaghegh Ardebili University, Ardebil, Iran mohammadbashokouh@gmail.com

² Ph.D. Candidate, Department of Business Management, Faculty of Social Sciences, Mohaghegh Ardebili University, Ardebil, Iran a.hamidzadeh1373@gmail.com

شاپا چاپی: ۴۲۶۲ - ۲۶۴۵
شاپا الکترونیکی: ۵۲۴۲ - ۲۶۴۵

نشریه علمی
«مدیریت دانش سازمانی»

زمستان ۱۴۰۰، سال چهارم، شماره ۱۵، صص: ۱۸۲ - ۲۱۶



تحلیل اثر سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی

(نمونه پژوهش: بیمارستان‌های شهر اردبیل)

محمد باشکوه اجیرلو*، علیرضا حمیدزاده اربابی**

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۰

چکیده

امروزه فرایند صحیح تسهیم دانش سازمانی یکی از منابع مهم مدیریت برای بهبود عملکرد سازمان‌ها می‌باشد، اما ممکن است کارکنان رغبتی نسبت به انجام این کار نداشته باشند؛ لذا شناسایی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در سازمان‌ها و تلاش در جهت تقویت این عوامل یکی از چالش‌های اصلی سازمان‌های امروزی است. در همین راستا مطالعه حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش با میانجیگری رفتار شهروندی سازمانی انجام شد. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی و از لحاظ زمانی، مقطعی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر، شامل کارکنان (کارکنان خدماتی، اداری و درمانی)، بیمارستان‌های امام خمینی (ره)، تأمین اجتماعی، فاطمی، علوی و بوعلی شهر اردبیل بود که با مراجعه به جدول مورگان، حجم نمونه ۲۰۵ نفر در نظر گرفته شد و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش توصیفی از میانگین، انحراف معیار، چولگی و کشیدگی و در بخش استنباطی مدل‌یابی معادلات ساختاری به کار گرفته شد و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS 23 و Lisrel 8.8 مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان دادند که متغیرهای سرمایه اجتماعی، حمایت سازمانی درک شده و رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش اثر مستقیم مثبت و معنادار دارند. همچنین سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده علاوه بر تأثیر مستقیم، از طریق رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش اثر غیرمستقیم و معنادار نیز دارند. با توجه به تأثیر مثبت سرمایه اجتماعی و درک کارکنان از حمایت سازمانی بر رفتار تسهیم دانش در میان آن‌ها، سازمان‌ها در صورت دارا بودن صلاحیت لازم جهت توسعه این موارد می‌توانند رفتار تسهیم دانش را در میان کارکنان توسعه داده و به عملکرد مطلوب‌تری دست یابند.

کلیدواژه‌ها: سرمایه اجتماعی، حمایت سازمانی درک شده، تسهیم دانش، رفتار شهروندی سازمانی.

* نویسنده مسئول: دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

Mohammadbashokouh@gmail.com

** دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

A.hamidzadeh1373@gmail.com

مقدمه:

منابع انسانی در اثربخشی فعالیت‌های سازمانی نقش بسیار مهمی دارند؛ زیرا در تولید محصولات بسیار مورد نیاز هستند و می‌توانند موجبات ارتقای بهره‌وری شرکت را فراهم سازند (لومباردی و همکاران^۱، ۲۰۱۷). یک سازمان علاوه بر داشتن منابع انسانی خوب، نیاز به مدیریت منابع انسانی خود نیز دارد که یکی از روش‌های آن تسهیم دانش است. این اتفاق نظر بین محققان وجود دارد که دانش با موفقیت مرتبط است (توحیدی‌نیا و موسی‌خانی^۲، ۲۰۱۰). تسهیم دانش یک فرایند فردی برای تبادل دانش جهت کسب دانش جدید است (پرامونو و سوسانتی^۳، ۲۰۱۵). در قلمرو سازمان، برای اینکه رهبران و کارکنان با یکدیگر ارتباط داشته و نیز به ایجاد شایستگی‌های سازمانی پردازند، به تسهیم دانش نیاز است (رحمتی و همکاران، ۲۰۲۱). از این رو بهبود فرایند تسهیم دانش جهت توسعه منابع انسانی و تحقق اهداف سازمان مورد نیاز است؛ لکن جهت تحقق این امر در ابتدا می‌بایست کارکنان اراده قوی برای این کار را داشته باشند. یکی از عوامل مؤثر بر تسهیم دانش سرمایه اجتماعی است. اکنون که اهمیت سرمایه انسانی به عنوان یکی از مهم‌ترین منابع سازمان تلقی می‌شود، رفتار آن‌ها نیز می‌تواند بسیار مهم تلقی شود. مطالعات قبلی بیان می‌کند که سرمایه انسانی بدون وجود «سرمایه اجتماعی» بی‌فایده است (انگبرز و همکاران^۴، ۲۰۱۷). سرمایه اجتماعی به معنی حسن نیتی است که به واسطه بافت روابط اجتماعی ایجاد شده و می‌تواند جهت تسهیل اقدامات بسیج شود، و به عنوان عاملی مؤثر بر رفتار و قصد تسهیم دانش در میان کارکنان در نظر گرفته شده و به سنگ بنای تسهیم دانش بدل گشته است (گانگولی و

^۱ Lombardi et al

^۲ Tohidinia and Mosakhani

^۳ Pramono and Susanty

^۴ Engbers et al

همکاران^۱، ۲۰۱۹). بنابراین سرمایه اجتماعی یک منبع مولد است که از اقدامات فردی و سازمانی پشتیبانی کرده و نقش اساسی در رفتارهای تسهیم دانش ایفا می‌کند (شیل و همکاران^۲، ۲۰۲۰). عامل دیگر تأثیرگذار بر تسهیم دانش، حمایت سازمانی درک شده می‌باشد. حمایت سازمانی درک شده به کارکنان اطمینان می‌دهد که سازمان به پیشرفت آن‌ها، ارزیابی میزان مشارکتشان و نیز رفاه آن‌ها توجه دارد (نیکا^۳، ۲۰۱۶). کارکنانی که از جانب سازمانشان حمایت درک می‌کنند، احساس می‌کنند که موظف هستند به سازمان‌های خود نفع برسانند و مایل خواهند بود تا جهت دستیابی به اهداف شخصی و سازمانی خود تلاش بیشتری صرف کنند (حمید و همکاران^۴، ۲۰۱۹).

متغیر دیگری که در مطالعه حاضر به‌عنوان یک متغیر تأثیرگذار بر تسهیم دانش در نظر گرفته شده، رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی نوعی رفتار فراتر از نقش‌های رسمی، پاداش دریافت نمی‌کند (آردی^۵، ۲۰۲۰؛ پوروانتو^۶، ۲۰۲۰) و ولندری و معافی^۷ (۲۰۲۱) بیان کردند که رفتار تسهیم دانش می‌تواند از طریق رفتار شهروندی سازمانی جهت داده شود. واضح است که بسیاری از مدیران به دنبال آن‌اند که کارکنان مطابق خواسته‌های آن‌ها و بیش‌تر از حد انتظارات و شرح شغل مشخص شده برای آن‌ها رفتار کنند. از این رو سازمان‌ها به تدریج برای ایجاد رفتار شهروندی سازمانی گام برمی‌دارند چرا که رفتار شهروندی سازمانی، می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در فرایندهای تسهیم دانش در سازمان‌ها داشته

^۱ Ganguly et al

^۲ Shiell et al

^۳ Nica

^۴ Hameed et al

^۵ Ardi

^۶ Purwanto

^۷ Wulandari & Muafi

باشد. برای توصیف عواملی که منجر به رفتار شهروندی سازمانی زمانی که سازمان‌ها از آن‌ها حمایت می‌کنند از نظریه مبادله اجتماعی استفاده شده است (ناندان و عظیم، ۱، ۲۰۱۵)؛ بنا بر این نظریه، کارکنانی که حمایت و ارزش بیشتری از جانب سازمان درک می‌کنند، متقابلاً سطح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهند. امروزه بیمارستان‌ها و نیروی انسانی شاغل در آن نقش مهم و بسیار تأثیرگذاری را در بهبود کیفیت زندگی افراد و سلامت جامعه ایفا می‌کنند. با شیوع گسترده و همه‌گیری بیماری کووید-۱۹ نیز، نقش مهم مراکز درمانی و کادر درمان برای آحاد جامعه ملموس‌تر گردیده و ضرورت توجه ویژه به مسائل و چالش‌های این بخش بیشتر از هر زمان دیگری احساس می‌شود. با این حال بخش بهداشت و درمان با چالش‌های بسیاری مواجه است. از جمله این چالش‌ها دشواری تصمیم‌گیری‌های بالینی مناسب و به‌موقع، افزایش پیچیدگی تداخلات دارویی و بروز خطا در تفسیر نتایج آزمایشگاهی به دلیل اتکا به دانش فردی است. تمرکز اصلی سازمان‌های بیمارستانی بر این است که متخصصان بیمارستانی خدمات باکیفیتی را برای بیماران ارائه دهند. از جمله الزامات این امر آن است که بیمارستان‌ها اطلاعات و دانش را به‌سرعت، به‌طور دقیق و سیستماتیک و در درازمدت به اشتراک بگذارند.

دانش باارزش‌ترین منبعی است که هر سازمانی در اختیار دارد و نقش مهم تسهیم دانش به‌عنوان یک منبع استراتژیک در بیمارستان‌ها به‌خصوص در طول بحران‌هایی مانند همه‌گیری کووید-۱۹ قابل‌انکار نیست. کسب و نشر سریع دانش برای مقابله با بحران ضروری بوده است و استفاده بهینه از منابع دانش برای اطمینان از بقای آن در زمان‌های نامشخص حیاتی است. به‌خصوص در طول همه‌گیری بیماری‌هایی نظیر کووید-۱۹، تسهیم دانش و تبادل اطلاعات برای متخصصان مراقبت‌های بهداشتی برای ارائه مراقبت ایمن، مؤثر و باکیفیت از بیمار بسیار مهم است. بیمارستان‌ها محیطی دانش‌محور هستند که فناوری‌های پزشکی به‌سرعت در حال تغییر را شامل

^۱ Nandan & Azim

شده و نیازمند ابزارها، مهارت‌ها و روش‌هایی با منابع دانش بیشتر هستند، بنابراین آگاهی بیشتری نسبت به اهمیت مدیریت دانش در بیمارستان‌های وجود دارد. موارد ذکر شده، تأکیدی بر ضرورت و اهمیت توجه به تسهیم دانش و عوامل تأثیرگذار بر آن به منظور اجرا در مراکز بهداشتی و درمانی نظیر بیمارستان‌ها است که در مطالعه حاضر سه عامل سرمایه اجتماعی، حمایت سازمانی درک شده و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان عوامل مؤثر بر رفتار تسهیم دانش کارکنان بیمارستان‌ها مورد بررسی قرار گرفته است. بررسی مطالعات قبلی نشان می‌دهد، با وجود اینکه تعدادی از پژوهشگران، تأثیرگذاری سرمایه اجتماعی و یا حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش را به طور مجزا بررسی نموده‌اند، ولی مطالعات بسیار معدودی وجود دارد که به بررسی رابطه بین این متغیرها به صورت یکجا و در کنار متغیر دیگری به نام رفتار شهروندی سازمانی و به ویژه در بخش درمان پرداخته باشد. از طرفی دیگر، بیمارستان‌ها و سایر مراکز درمانی شهرستان اردبیل، در کنار ارائه خدمات به شهروندان و مراجعه‌کنندگان از سایر شهرهای دور و نزدیک، مورد توجه گردشگران پزشکی کشور آذربایجان نیز قرار گرفته است که همین امر بر ضرورت انجام مطالعات در این حوزه و در جهت بهبود کیفیت خدمات درمانی ارائه شده می‌افزاید. آزمون مدل پژوهش حاضر با بررسی تأثیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی بر سرمایه اجتماعی، حمایت سازمانی درک شده و تسهیم دانش، به نوبه خود باعث افزودن ارزشی به ادبیات مدیریت دانش خواهد شد و امکان استفاده از متغیرهای مختلف برای تشریح مکانیسم تسهیم دانش را نشان خواهد داد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش:

۱. تسهیم دانش

تسهیم دانش به این معنی است که افراد بتوانند از دیگران دانش به دست آورده و دانش را در

اختیار دیگران قرار دهند (اولیویرا و همکاران^۱، ۲۰۲۰). ما و چان^۲ (۲۰۱۴) تسهیم دانش را چنین تعریف کرده‌اند: انتقال دانش از یک منبع به گونه‌ای که توسط گیرنده آموخته و به کار گرفته شود. بنابر تعریف باری و همکاران^۳ (۲۰۲۰)، تسهیم دانش به‌عنوان تمایل کارکنان برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات در قالب ایده‌ها، تجربیات، حقایق، فرایندها، فرمول‌ها با سایر افراد در سازمان اشاره دارد؛ بنابراین به‌طور خلاصه تسهیم دانش تعاملی است بین بازیگران انسانی که در آن ماده خام دانش است (کاستاندا و کوئلار^۴، ۲۰۲۰).

مردم دانش خود را از طریق کانال‌های مختلفی از جمله مباحثه، جلسات، دوره‌های آموزشی، سمینارها، فیلم‌ها و سایر اشکال رسانه‌های ارتباطی به اشتراک می‌گذارند (هونگ و تروننگ^۵، ۲۰۲۱). جو تسهیم دانش به جو سازمانی اطلاق می‌شود که در آن اعتماد زیاد است و کارکنان احساس می‌کنند که تسهیم دانش معنی‌دار است چراکه جو و فرهنگ سازمانی بر رفتار و عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد (گوپتا^۶، ۲۰۰۸). تسهیم دانش بین افراد، تجربه جدیدی را ایجاد می‌کند که به هم‌افزایی، یادگیری جمعی و خلاقیت کمک می‌کند و باعث تسهیل نوآوری و همچنین ایجاد ارزش‌ها و استانداردهای مشترک می‌شود (سینگ و ورما^۷، ۲۰۱۹؛ تاسابهجی و همکاران^۸، ۲۰۱۹). مزایای تسهیم دانش مربوط به گسترش شبکه، فرصت‌های تجاری و بهبود فرایندهای جدید برای توسعه محصولات و خدمات است (استفن و همکاران^۹، ۲۰۱۷).

۲. رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار در اوایل دهه ۱۹۸۰ عنوان شد و در ابتدا رفتار

^۱ Oliveira et al

^۲ Ma and Chan

^۳ Bari et al

^۴ Castaneda & Cuellar

^۵ Hoang & Truong

^۶ Gupta

^۷ Singh and Verma

^۸ Tassabehji et al

^۹ Steffen et al

مشخص کارکنان در سازمان‌ها را توصیف کرد (امامی و همکاران، ۲۰۱۲). رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهایی در کارکنان است که فراتر از وظایف آن‌هاست. این رفتارها برای سازمان مفید هستند و می‌توانند به عملکرد و مزیت رقابتی کمک کنند، اما به‌طور مستقیم توسط سیستم رسمی پاداش شناسایی نمی‌شوند (مورالس سانچز و پاسامار^۱، ۲۰۱۹). به‌عبارتی دیگر رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان رفتاری اختیاری تعریف می‌شود که بخشی از تعهدات رسمی کار یک کارمند نیست، اما باعث ارتقای عملکرد مؤثر سازمان می‌شود (مجید و همکاران، ۲۰۱۷). رفتار شهروندی سازمانی به‌ایزاری برای ارزیابی کنشگری، اشتیاق، پشتکار و تعهد به عملکرد سازمانی تبدیل شده است (موسی و همکاران^۲، ۲۰۲۰). ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که به‌طور گسترده‌ای شناخته شده و در اغلب مطالعات مورد استفاده قرار می‌گیرد، ابعادی است که توسط ارگان (۲۰۰۶) پیشنهاد شده است و شامل موارد زیر است:

۱. نوع دوستی؛ یعنی رفتار مساعدتگر به همکاران برای انجام کار خود، به‌عنوان مثال تمایل به کمک داوطلبانه به همکاران تازه کار.
۲. احترام و تکریم؛ یعنی رفتار برای حل مشکلات مربوط به کار، به‌عنوان مثال تشویق همکارانی که سست و با معطلی کار می‌کنند.
۳. جوانمردی؛ که به‌عنوان رفتار پذیرش وضعیت یا شرایط ناخوشایند و کمتر ایدئال تعریف می‌شود، به‌عنوان مثال، کارکنانی که دوست ندارند شکایت کنند.
۴. فضیلت مدنی؛ یعنی رفتار مسئولانه برای شرکت در فعالیت‌های حیاتی شرکت، به‌عنوان مثال شرکت در جلساتی که برای او ضروری نیست اما برای شرکت مفید است.
۵. وظیفه‌شناسی؛ یعنی تعهد به کار و دستیابی به نتایج بالاتر از استانداردهای تعیین‌شده، به‌عنوان مثال کار در تمام طول روز (هرماوان و همکاران^۳، ۲۰۲۰).
۶. رفتار شهروندی سازمانی در محیط کاری امری حیاتی است؛ زیرا می‌تواند برای مدیریت

¹ Morales-Sánchez & Pasamar

² Mousa et al

³ Hermawan et al

منابع انسانی در راستای ارتقای کیفیت کارکنان و خدماتی که سازمان‌ها ارائه می‌دهند به کار گرفته شود (بانوو و دو^۱، ۲۰۲۰).

۳. سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی مفهومی مدرن است که امروزه در جامعه‌شناسی، اقتصاد و اخیراً در مدیریت و سازمان بسیار مورد استفاده قرار می‌گیرد. در تحقیقات مدیریت دانش، سرمایه اجتماعی شامل روابط نزدیک و تعاملات اجتماعی است که امکان انطباق در اعمال و باورهای اعضای سازمان را فراهم می‌کند (ها و نگوین^۲، ۲۰۲۰). سرمایه اجتماعی منعکس‌کننده منابع و مزایایی است که افراد و گروه‌ها از طریق ارتباط با دیگران به دست می‌آورند و شامل هنجارها و ارزش‌های مشترکی است که همکاری و همچنین روابط اجتماعی واقعی را ارتقا می‌دهد (بورگونووی و آندریو^۳، ۲۰۲۰). نظریه سرمایه اجتماعی مربوط به ماهیت، ساختار و منابع موجود در شبکه روابط یک شخص است (وانگ و هو^۴، ۲۰۱۷). کاربرد تئوری سرمایه اجتماعی درک روابط اجتماعی، تعامل اجتماعی، اعتماد و عمل متقابل است (پراتونو^۵، ۲۰۱۸). عواطف شخصی، همکاری، صداقت، احترام متقابل و احساس علاقه مشترک در بین افراد در واقع نوعی سرمایه است که به دست آوردن منابع یا درآمد بیشتر از طریق آن‌ها امکان‌پذیر است. تحقیقات قبلی در مورد سرمایه اجتماعی حاکی از تقسیم آن به ابعاد سه‌گانه است (چانگ و همکاران^۶، ۲۰۱۱؛ الادوانی^۷، ۲۰۰۲). این ابعاد، سرمایه اجتماعی ساختاری، رابطه‌ای و شناختی هستند. بُعد ساختاری بر سطوح ارتباط و دل‌بستگی اعضای شبکه اجتماعی تأکید دارد؛ بُعد رابطه‌ای بر قدرت این روابط اجتماعی تأکید

¹ Banwo & Du

² Ha & Nguyen

³ Borgonovi & Andrieu

^۴ Wang & Ho

^۵ Pratono

^۶ Chang et al

^۷ Aladwani

می‌کند و عوامل اصلی در اینجا اعتماد و اطمینان هستند در حالی که بعد شناختی بر ارزش‌ها، هنجارها و اعتقادات مشترک موجود در شبکه اجتماعی تأکید دارد.

نگوین و ها^۱ (۲۰۲۰) بیان کردند که این سه بعد سرمایه اجتماعی به‌طور قابل توجهی به کمیت و کیفیت رفتارهای اشتراکی در یک محیط سازمانی کمک می‌کند؛ بنابراین این ابعاد می‌توانند بر تسهیم دانش نیز تأثیرگذار باشند. از این رو، مدیران باید سعی کنند چنین سرمایه‌ای را ایجاد و حفظ کنند.

۴. حمایت سازمانی درک شده

مفهوم حمایت سازمانی درک شده توسط آیزنبرگر و همکارانش در زمینه استفاده از نظریه مبادله اجتماعی توسعه داده شد و همکاران^۲، (۲۰۱۴) با استفاده از نظریه مبادله اجتماعی به‌عنوان پایه و اساس حمایت سازمانی ادراک شده، محققان شروع به مطالعه حمایت سازمانی ادراک شده در ارتباطات بین فرد با سازمان‌ها کرده و آن را به‌عنوان یک عنصر حیاتی در روابط مدیران و زیردستان شناخته‌اند. حمایت سازمانی درک شده به درک کارکنان در مورد میزان ارزشی که کارفرما برای مشارکت آن‌ها قائل است و دغدغه‌ای که نسبت به رفاه آن‌ها دارد، مربوط می‌شود (چن و ایون^۳، ۲۰۲۱). رفتارهای مطلوب مانند پاداش از طرف سازمان، شرایط کاری مفید و انصاف درک شده توسط کارکنان، مستقیماً با حمایت سازمانی مرتبط است. زمانی که کارکنان احساس می‌کنند که سازمان از اقداماتشان حمایت می‌کند، آن‌ها نیز تمایل خواهند داشت تا ایده‌های خلاقانه را بررسی، فرصت‌ها را کشف، مشکلات را حل و خلاقیت خود را در انجام اقدامات به کار گیرند (طارق و همکاران^۴، ۲۰۲۰).

¹ Nguyen & Ha

² Hu et al

³ Chen & Eyoun

⁴ Tariq et al

پیشینه پژوهش

۱. سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به ارتقای سطح دانش در جهان، تحقیقات اخیر بر بهبود رقابت پذیری یک سازمان با تقویت تسهیم دانش برای کمک به بهینه سازی عملیات متمرکز شده است. مدیران باید کارکنان را در جهت تسهیم دانش خود ترغیب کنند چراکه کارکنان به هنگام تسهیم دانش منحصر به فرد خود ممکن است این احساس را داشته باشند که از برخی مواضع قدرتشان محروم شوند (بررایس^۱، ۲۰۱۹). سرمایه اجتماعی از طریق ایجاد کانال های ارتباطی به تبادل دانش کمک می کند؛ بنابراین، به طور طبیعی با فرآیند تسهیم دانش مرتبط است (گانگولی و همکاران، ۲۰۱۹). تعاملات اجتماعی بین کارکنان نه تنها بسیج منابع دانش موجود را تسهیل می کند، بلکه دیگران را از وجود دانش مربوطه و محل آن آگاه می کند (دلا لاسترا و همکاران^۲، ۲۰۲۰). تعاملات اجتماعی با اجازه دادن به کارکنان برای تبادل و ترکیب دانش به دست آمده، می تواند از جذب منابع دانش نیز حمایت کند. کارمندان زمانی که به یکدیگر اعتماد داشته باشند تمایل بیشتری برای تسهیم دانش خواهند داشت (چاودری و همکاران^۳، ۲۰۲۰). بسیاری از محققان عوامل بیرونی و داخلی را که بر تسهیم دانش تأثیر می گذارند بررسی کرده اند. با بررسی ادبیات این حوزه می توان دریافت که سرمایه اجتماعی تأثیر شدیدی بر تسهیم دانش بین افراد دارد (چیو و همکاران^۴، ۲۰۰۶). بنا بر گفته مو و همکاران (۲۰۰۸) ایجاد و تسهیم دانش فرایندهایی هستند که نمی توان آن ها را از طریق اجبار القا کرد بلکه آن ها فرآیندهای اجتماعی هستند که توسط سرمایه اجتماعی تسهیل می شوند. شبکه های خارجی به افراد در سازمان ها اجازه می دهد تا دانش (اطلاعات، تخصص و ایده) را فراتر از محدوده سلسله مراتب و قوانین رایج کسب کنند (واسکو و فرج^۵، ۲۰۰۵).

¹ Berraies

² De La Lastra et al

³ Chowdhury et al

⁴ Chiu et al

⁵ Wasko & Faraj

پلیویو و همکاران^۱ (۲۰۱۹) تأکید کرد که سرمایه اجتماعی داخلی باعث ایجاد و انباشت دانش در شرکت‌ها می‌شود. هونگ و تروننگ (۲۰۲۱) بیان کردند که پژوهش آن‌ها اهمیت تسهیم دانش را به‌عنوان یک مزیت کلیدی سرمایه اجتماعی برجسته می‌کند و سرمایه اجتماعی موجب ارتقای دانش ضمنی و صریح در سازمان خواهد شد. هافمن و همکاران^۲ (۲۰۰۵) اظهار داشتند که سرمایه اجتماعی به شرکت‌ها اجازه می‌دهد تا با ایجاد زیرساخت‌ها و شبکه‌های موردنیاز برای به تسهیم و ترکیب دانش، سرمایه فکری جمعی را توسعه دهند. کیم و همکاران (۲۰۱۳) تشریح کردند که سرمایه اجتماعی با تسهیل دسترسی کارکنان به دانش، ایجاد جو اعتماد و علاقه متقابل و بهبود درک متقابل بین کارکنان، اشاعه و گردآوری دانش را افزایش می‌دهد و بنابراین کارکنان می‌توانند دانش یکدیگر را درک کرده و از یکدیگر قدردانی کنند. علامه (۲۰۱۸) بیان کرد که سرمایه اجتماعی ساختاری، رابطه‌ای و شناختی با تسهیم دانش ارتباط مثبت دارد. لیو^۳ (۲۰۱۸) اظهار داشت که سرمایه شناختی شامل درک مشترک بین کارکنان است و همین درک مشترک در مورد نحوه تعامل با یکدیگر فرصت‌هایی را برای به تسهیم منابع در بین کارکنان ایجاد می‌کند. ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) بیان کردند که سرمایه اجتماعی ساختاری با تسهیم دانش رابطه‌ای مثبت دارد. اسلام و همکاران (۲۰۱۳) بیان کردند که بعد شناختی سرمایه اجتماعی که شامل دیدگاه و زبان مشترک است، اهرمی برای تسهیم دانش است. چاودری و همکاران (۲۰۲۰) اظهار داشتند که سرمایه ساختاری به ایجاد یک زبان مشترک و اعتماد مشترک کمک کرده و به این ترتیب، این رفتارها می‌تواند به تبادل روان و یکپارچه‌سازی اطلاعات و دانش مکمل کمک کند. تودو و همکاران^۴ (۲۰۱۶) بیان کردند که روابط قوی و شبکه‌های متراکم ممکن است به‌واسطه افزایش هنجارهای مشترک و اعتماد به‌عنوان عاملی جهت تقویت تسهیم دانش عمل کنند.

¹ Polyviou et al

² Hoffman et al

³ Liu

⁴ Todo et al

بنابر اظهارات گوسوامی و آگراوال^۱ (۲۰۱۹)، دوستی، به‌عنوان یکی از جنبه‌های سرمایه رابطه‌ای موجب ایجاد ارتباطات خوب، افزایش وفاداری، اعتماد و تعهد شده و ترس از رفتار فرصت‌طلبانه را کاهش می‌دهد؛ لذا منجر به افزایش تسهیم دانش بین کارکنان می‌شود. سرمایه رابطه‌ای، همچنین از طریق عمل متقابل^۲ که شکلی از سود مشروط (انتظار منافع آتی بر اساس اقدامات فعلی) است، حد متعادلی از انتظارات را در رابطه ایجاد می‌کند که موجب ترویج تسهیم اطلاعات و دانش می‌شود (چاودری و همکاران، ۲۰۲۰). بسیاری از محققان نیز به بررسی متغیرهای میانجی گوناگون در فرایند تسهیم دانش پرداخته‌اند (جو و جو^۳، ۲۰۱۱؛ کاملو اورداز و همکاران^۴، ۲۰۱۱؛ هاشم و تان^۵، ۲۰۱۵). جو و جو (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای که به بررسی رابطه الزامات تسهیم دانش از قبیل مواردی نظیر فرهنگ یادگیری سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی می‌پرداخت، دریافتند که بین رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانش رابطه معناداری وجود دارد. سرمایه اجتماعی به‌واسطه روابط بین فردی نزدیک بین افراد سازمان شکل می‌گیرد که روابط بین فردی نزدیک را می‌توان همان رفتارهای شهروندی سازمانی دانست (مصباحی^۶، ۲۰۱۷).

پاتنام معتقد است رفتارهایی مانند همکاری و مشارکت که از جانب افراد بروز می‌یابد، به ایجاد اعتماد، عشق و درک متقابل بین آن‌ها کمک کرده و در بهبود سرمایه اجتماعی مؤثر است؛ بنابراین، چنین رفتارهای جامعه‌محوری کاملاً مشابه «رفتارهای شهروندی» در سازمان‌ها است (سبحانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی، مشارکت و اثربخشی کارکنان را افزایش می‌دهد. این امر علاوه بر به حداقل رساندن میزان خطاها، کار تیمی و همکاری بین سازمانی را ارتقا می‌دهد و به‌طور کلی یک محیط کاری خوب را ارائه می‌دهد (بالاکریشنان و

¹ Goswami and Agrawal

² Reciprocity

³ Jo and Joo

⁴ Camelo Ordaz et al

⁵ Hashim and Tan

⁶ Mesbahi

رامان^۱، ۲۰۲۰). بروز رفتار شهروندی سازمانی باعث می‌شود که سازمان‌ها، انعطاف‌پذیرتر شده و دانش درون سازمان‌ها جریان بیشتری بیابند. رفتار شهروندی سازمانی به دلیل تأثیر آن بر اثربخشی سازمانی که این تأثیر را از طریق سرمایه اجتماعی ایجاد می‌کند، حائز اهمیت است (مصباحی، ۲۰۱۷). بر این اساس و با توجه به توضیحات ذکر شده، سرمایه اجتماعی رفتار شهروندی سازمانی را تشکیل می‌دهد و رفتار شهروندی سازمانی نیز می‌تواند منجر به رواج تسهیم دانش در سازمان شود؛ بنابراین، بر اساس مطالعات و توضیحات ذکر شده فرضیات زیر مطرح می‌شود:

فرض اول: سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش تأثیرگذار است.

فرض سوم: سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش تأثیرگذار است.

۲. حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تسهیم دانش و نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی

همان‌طور که در توضیحات قبلی نیز ذکر شد به دلیل اهمیت ویژه تسهیم دانش، مطالعات اخیر بر روی بهبود رقابت‌پذیری سازمان‌ها به واسطه تقویت تسهیم دانش متمرکز شده‌اند. با بررسی ادبیات موجود می‌توان دریافت که حمایت سازمانی درک شده و پیامدهای آن با تسهیم دانش رابطه‌ای مثبت دارند. حمایت سازمانی به‌طور کلی یک عامل مثبت در مدیریت دانش است (کولکرانی و همکاران^۲، ۲۰۰۶). بر اساس قاعده عمل متقابل در مبادلات اجتماعی، زمانی که کارکنان از جانب سازمان حمایت درک می‌کنند، ترغیب می‌شوند تا با نگرش‌های مثبت و رفتارهای کاری مطلوب، برای سازمان «تلافی» کنند؛ بنابراین، کارکنان با درک سطوح بالاتری از حمایت سازمانی، به احتمال زیاد رفتارهای تسهیم دانش بیشتری را نشان می‌دهند (دورن^۳، ۲۰۱۹). در واقع، احساس ارزشمندی افراد را برای مشارکت در تسهیم دانش ترغیب می‌کند (کانلی و کلوی^۴، ۲۰۰۳؛ ایپ^۱، ۲۰۰۴).

^۱ Balakrishnan & Raman

^۲ Kulkarni et al

^۳ Doorn

^۴ Connelly and Kelloway

کانلی و کلوی (۲۰۰۳) در مطالعه‌ای که پیشایندهای ادراک کارکنان از فرهنگ تسهیم دانش را مورد بررسی قرار می‌داد، دریافتند که درک کارکنان از حمایت مدیریت از تسهیم دانش یک پیش‌زمینه قوی در کنار فرهنگ تعامل اجتماعی مثبت است. کیم و همکاران (۲۰۱۷) رابطه سرپرست و زیردستان را شرط مهمی برای تسهیم دانش دانستند. همچنین، لین (۲۰۰۷) دریافت که اعتماد بین افراد بر قصد آن‌ها برای تسهیم دانش به واسطه کسب نظر مدیران ارشد تأثیر می‌گذارد. اعتماد بین کارکنان و اعتماد به مدیریت زمانی افزایش می‌یابد که کارکنان از جانب سازمان حمایت بیشتری دریافت کنند (ویتنر^۲، ۲۰۱۱). بدون وجود اعتماد بین فرستنده و گیرنده دانش، صرف فرایند مشارکتی رسمی برای ایجاد انگیزه تسهیم دانش کافی نیست (هان و همکاران^۳، ۲۰۱۸). نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین تسهیم دانش و حمایت سازمانی درک شده، مورد دیگری که پژوهش حاضر به بررسی آن می‌پردازد. بر اساس نتایج پژوهش‌های متعدد، حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد (چیانگ و حسیه^۴، ۲۰۱۲؛ عظیم و دورا^۵، ۲۰۱۶). فیکاپال کوزت و همکاران^۶ (۲۰۲۰) تأیید کردند که تعهد عاطفی در رابطه بین حمایت سازمانی درک شده و قصد تسهیم دانش به‌عنوان میانجی عمل می‌کند. جین و همکاران^۷ (۲۰۱۳) به رابطه مثبت و معناداری بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی پی بردند. نتایج حاصل از پژوهش محمد^۸ (۲۰۱۴) نشان داد که حمایت سازمانی درک شده با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت دارد. نتایج حاصل از تحقیقی که توسط جلی و اعتباریان (۲۰۱۵) انجام شد نشان داد که بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. دافی و لیلی (۲۰۱۳) در پژوهشی دریافتند که حد

¹ Ipe

² Whitener

³ Han et al

⁴ Chiang & Hsieh

⁵ Azim and Dora

⁶ Ficapal-Cusfiet et al

⁷ Jain et al

^۸ . Muhammad

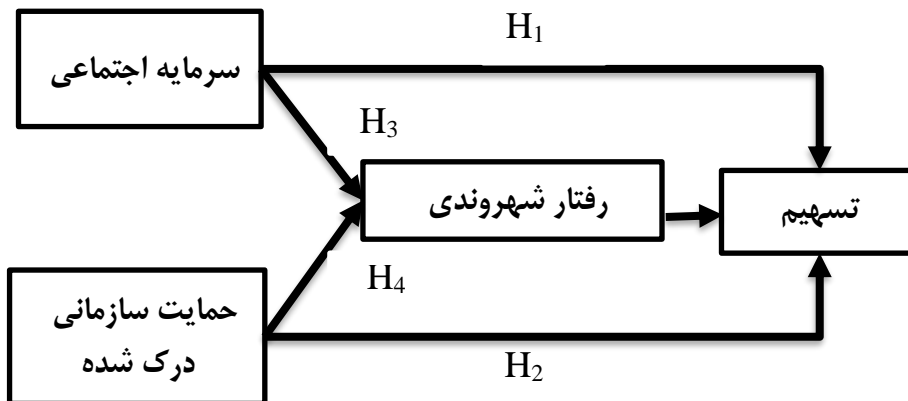
متوسطی از نیاز به قدرت و موفقیت بر رابطه بین حمایت سازمانی درک شده و رفتارهای سازمانی شهروندی تأثیر می‌گذارد. چیانگ و حسیه (۲۰۱۲) بیان کردند که رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان واسطه‌ای بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و عملکرد شغلی عمل می‌کند. توان^۱ (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای دریافت که رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت بین رهبری خدمتگزار و قصد تسهیم دانش را میانجی‌گری می‌کند.

بر این اساس و با توجه به توضیحات ذکر شده، حمایت سازمانی درک شده رفتار شهروندی سازمانی را تشکیل می‌دهد و رفتار شهروندی سازمانی نیز می‌تواند منجر به رواج تسهیم دانش در سازمان شود؛ بنابراین، بر اساس توضیحات ارائه‌شده فرضیات زیر مطرح می‌شود:

فرض دوم: حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش تأثیر گذار است.

فرض چهارم: حمایت سازمانی درک شده با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش تأثیر گذار است.

با توجه به مطالب بیان‌شده، این پژوهش قصد دارد تا چگونگی تأثیر سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش را با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی در قالب مدل زیر بررسی نماید.



¹ Tuan

شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش:

تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی، شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی و از لحاظ زمانی، مقطعی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر، شامل ۴۴۸ نفر از کارکنان (کارکنان خدماتی، اداری و درمانی)، بیمارستان‌های امام خمینی، تأمین اجتماعی، فاطمی، علوی و بوعلی شهر اردبیل بود. با مراجعه به جدول مورگان، حجم نمونه ۲۰۵ نفر در نظر گرفته شد که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. در نهایت بعد از بررسی پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده ۳ پرسشنامه به علت مخدوش بودن کنار گذاشته شد. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده گردید.

۱. ابزار گردآوری داده‌ها

در پژوهش حاضر برای سنجش سرمایه اجتماعی از پرسشنامه ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) با ۲۴ گویه در سه بعد ساختاری (۸ گویه)، شناختی (۸ گویه)، رابطه‌ای (۸ گویه) استفاده شد. روایی و پایایی پرسشنامه در پژوهش‌های متعدد مورد بررسی قرار گرفته است. برای مثال پایایی پرسشنامه در پژوهش فرجی (۱۳۸۸)، ۰/۹۷ به دست آمد که نشان از مطلوب بودن پایایی پرسشنامه است. برای سنجش حمایت سازمانی درک شده، از پرسشنامه یازده سؤالی معرفی شده توسط آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) استفاده شد. پرسون (۲۰۱۲) شواهد گسترده‌ای از روایی و پایایی این پرسشنامه ارائه نموده است. در پژوهش انجام شده توسط رهاذ و آیزنبرگر (۲۰۰۱) آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۹۵ گزارش شده است که بیانگر پایایی مطلوب این پرسشنامه می‌باشد. جهت سنجش رفتار شهروندی سازمانی، از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی کانوسکی و ارگان (۱۹۹۶) استفاده شد. پرسشنامه ۱۸ گویه در ۵ بعد نوع دوستی (۴ گویه)، وجدان (۴ گویه)، جوانمردی (۴ گویه)، رفتار مدنی (۳ گویه)، ادب و ملاحظه (۳ گویه) را شامل می‌شود. روایی و پایایی پرسشنامه

در پژوهش‌های متعدد مورد بررسی قرار گرفته است. در پژوهش خلیلی قلعه‌سری و مدانلو (۱۳۹۷) پایایی این پرسشنامه برحسب ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ محاسبه شده است که حکایت از پایایی لازم و رضایت‌بخش آن دارد. جهت بررسی تسهیم دانش از پرسشنامه تسهیم دانش که توسط کیم و لی (۲۰۱۳) طراحی و اعتباریابی شده، استفاده شد. پرسشنامه شامل ۱۵ گویه بسته می‌باشد و دو بعد توزیع دانش (۸ گویه) و انتقال دانش (۷ گویه) را مورد سنجش قرار می‌دهد، این پرسشنامه در پژوهش حسینی (۱۳۹۳) اعتباریابی شده است. لازم به ذکر است که مقیاس پاسخ‌گویی تمام پرسشنامه‌های فوق به صورت طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت می‌باشد.

۲. روش تجزیه تحلیل داده‌های تحقیق

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش توصیفی از میانگین، انحراف معیار، چولگی و کشیدگی و در بخش استنباطی مدل‌یابی معادلات ساختاری به کار گرفته شد و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS 23 و Lisrel 8.8 مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش:

تعداد ۲۰۲ نفر از کارکنان بیمارستانی با میانگین سنی $38/34 \pm 8/14$ در این مطالعه شرکت داشتند. ۵۲/۹۷ درصد (۱۰۷ نفر) زن و ۴۷/۳ درصد (۹۵ نفر) مرد، ۱۳/۳۶ درصد (۲۷ نفر) دارای مدرک پایین‌تر از کارشناسی، ۵۵/۴۴ درصد (۱۱۲ نفر) دارای مدرک کارشناسی و ۳۱/۲ درصد (۶۳ نفر) دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر، ۲۸/۷۲ درصد (۵۸ نفر) سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال، ۵۰/۹۹ درصد (۱۰۳ نفر) سابقه خدمت ۱۰ تا ۲۰ سال و ۲۰/۲۹ درصد (۴۱ نفر) سابقه خدمت بالای ۲۰ سال داشتند. در این قسمت از پژوهش، ابتدا به بررسی میانگین، انحراف معیار و ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش و در انتها به ارزیابی مدل ساختاری پژوهش با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری پرداخته شده است. قبل از ورود به آزمون مدل مفهومی پژوهش مواردی مثل داده‌های گم‌شده، داده‌های پرت و نرمال بودن متغیرهای پژوهش بررسی گردید.

الف) داده‌های گم‌شده: در پژوهش حاضر تلاش شد تا داده‌های کاملی از آزمودنی‌های مورد مطالعه جمع‌آوری گردد، با این حال در فایل داده‌ها برخی داده‌های گم‌شده وجود داشتند که میانگین مقادیر متغیرها جایگزین آن‌ها شدند.

ب) داده‌های پرت: برای بررسی داده‌های پرت در پژوهش حاضر از دستور Explore در برنامه SPSS استفاده شد. نتایج بررسی موارد پرت در متغیرهای پژوهش حاضر نشان داد که در هیچ‌یک از متغیرهای پژوهش داده پرت وجود ندارد؛ بنابراین، از این جهت مشکلی برای تحلیل مدل یابی معادلات ساختاری وجود نداشت.

ج) بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش: در پژوهش حاضر از دو شاخص چولگی و کشیدگی برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش استفاده گردید. همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود؛ مقدار چولگی مشاهده‌شده برای متغیرهای پژوهش در بازه (۲، -۲) قرار دارد؛ یعنی از لحاظ کجی متغیرهای پژوهش نرمال بوده و توزیع آن‌ها متقارن است. همچنین مقدار کشیدگی آن‌ها نیز در بازه (۲، -۲) قرار دارد؛ این نشان می‌دهد توزیع متغیرهای مورد مطالعه از کشیدگی نرمال برخوردار است. به‌طور کلی، نتایج ارائه‌شده در این بخش نشان می‌دهد که تمامی مفروضات اساسی تحلیل مدل یابی معادلات ساختاری برقرار است و بنابراین برای این تحلیل مانعی وجود ندارد.

جدول ۱. شاخص‌های نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
سرمایه ساختاری	۱۸/۱۷۵	۴/۳۵۶	۰/۵۵۲	۰/۸۲۶
سرمایه شناختی	۱۷/۲۰۴	۳/۳۴۳	۰/۰۲۵	۰/۳۸۹
سرمایه رابطه‌ای	۱۷/۹۹۱	۴/۴۸۰	۰/۵۸۲	۰/۶۸۸
سرمایه اجتماعی	۵۳/۳۷	۱۲/۱۷۹	۰/۳۸۶	۰/۶۳۴
حمایت سازمانی ادراک‌شده	۲۱/۲۰۴	۳/۲۱۷	-۱/۰۱۸	۰/۴۵۰
نوع دوستی	۲۱/۶۳۵	۴/۴۱۸	-۰/۷۹۱	-۰/۳۲۵
وجدان	۱۶/۳۵۰	۳/۴۲۷	-۰/۷۰۳	۰/۰۰۲

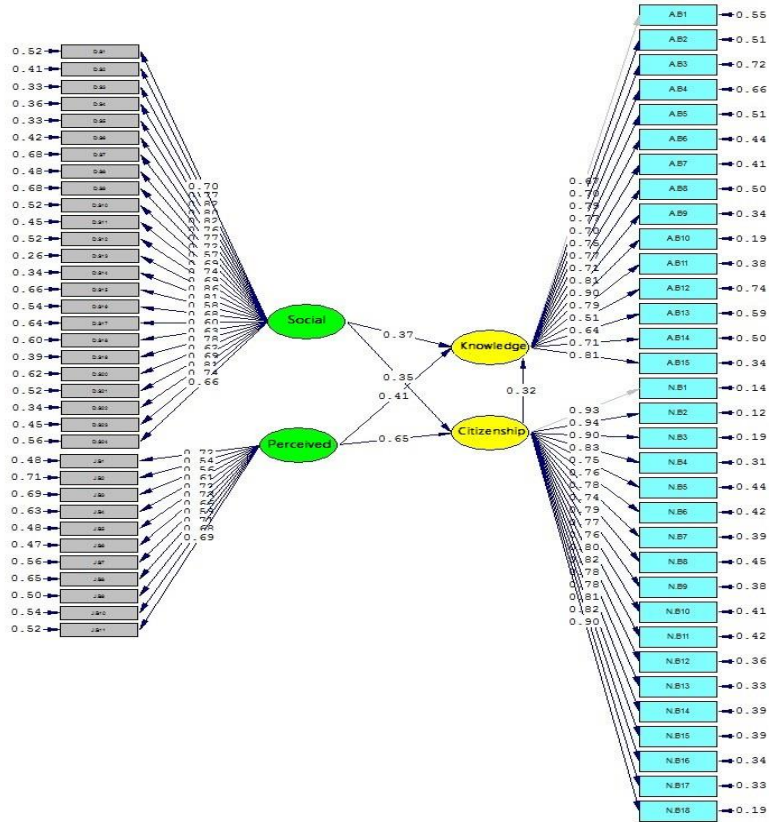
تحلیل اثر سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
جوانمردی	۱۶/۱۹۵	۳/۵۷۲	-۰/۵۷۹	-۰/۵۸۱
رفتار مدنی	۲۱/۲۱۰	۴/۴۸۴	-۰/۷۷۱	-۰/۰۰۹
ادب و ملاحظه	۲۱/۷۴۰	۴/۹۱۶	-۰/۵۸۳	-۰/۶۱۴
رفتار شهروندی سازمانی	۹۷/۱۳	۲۰/۸۱۷	-۰/۶۸۵	-۰/۳۰۶
توزیع دانش	۲۱/۱۴۶	۳/۳۲۱	-۰/۸۷۱	-۰/۰۳۲
انتقال دانش	۲۱/۱۷۱	۲/۹۱۰	-۰/۴۹۷	-۰/۶۶۷
تسهیم دانش	۴۲/۳۱۷	۶/۲۳۱	-۰/۶۸۴	-۰/۳۴۹

جدول ۲. میانگین، انحراف معیار و ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	تسهیم دانش	سرمایه اجتماعی	حمایت سازمانی درک شده	رفتار شهروندی سازمانی
تسهیم دانش	۱			
سرمایه اجتماعی	۰/۵۳۰**	۱		
حمایت سازمانی درک شده	۰/۶۳۹**	۰/۴۳۳**	۱	
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۷۷**	۰/۴۳۵**	۰/۷۵۴**	۱

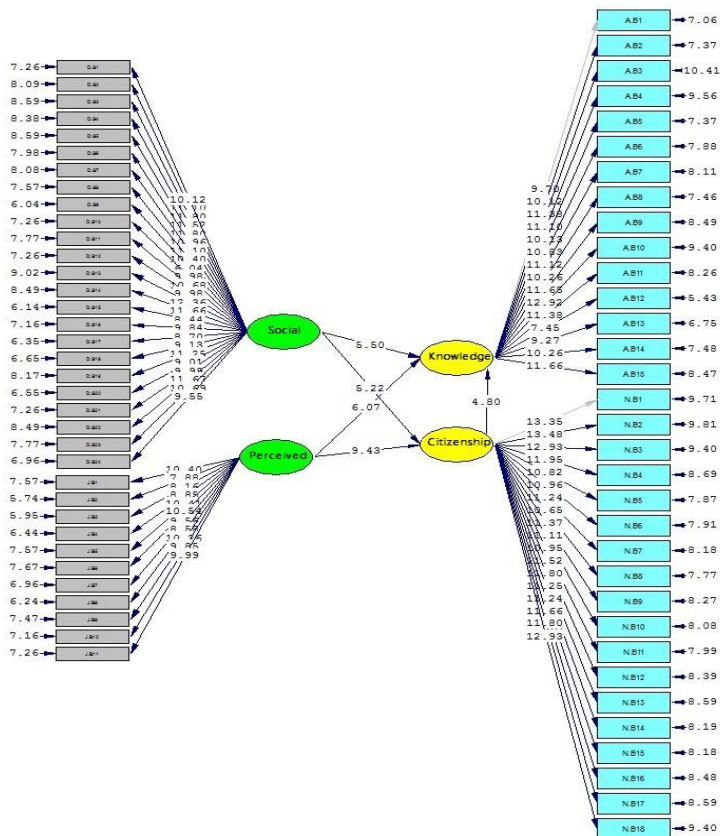
با توجه به جدول ۲ ماتریس همبستگی، بین تسهیم دانش با سرمایه اجتماعی ($P < ۰/۰۱$) و $r = ۰/۵۳۰$ ، حمایت سازمانی درک شده ($P < ۰/۰۱$ و $r = ۰/۶۳۹$) و رفتار شهروندی سازمانی ($P < ۰/۰۱$ و $r = ۰/۵۷۷$) در سطح معنادار ۹۹ درصد رابطه مثبت و معنادار برقرار است. در ادامه پژوهش با استفاده از معادلات ساختاری به بررسی اثر مستقیم و غیرمستقیم سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش پرداخته می‌شود.



Chi-Square=9402.28, df=3379, P-value=0.00000, RMSEA=0.077

نمودار ۱. آزمون مدل تحقیق (در حالت استاندارد)

تحلیل اثر سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی



Chi-Square=9402.28, df=3379, P-value=0.00000, RMSEA=0.077

نمودار ۲. آزمون مدل تحقیق در حالت (T-Value)

جدول ۳. شاخص‌های برازندگی مدل تحقیق

نتیجه	بازه قابل قبول	مقدار	نام شاخص
قابل قبول	کمتر از ۳	۲/۷۸	$\frac{\chi^2}{df}$
متوسط	خوب: کمتر از ۰/۰۸ متوسط: ۰/۰۸ تا ۰/۱	۰/۰۷۷	RMSE

نام شاخص	مقدار	بازه قابل قبول	نتیجه
CFI	۰/۹۲	بیشتر از ۰/۹۰	قابل قبول
NFI	۰/۹۱	بیشتر از ۰/۹۰	قابل قبول
GFI	۰/۸۶	بیشتر از ۰/۸۰	قابل قبول

با توجه به نتایج به دست آمده می توان گفت که مدل تحقیق از نظر شاخص های معناداری و برازش مورد تأیید است.

جدول ۴. خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها

متغیرها	ضرایب مسیر	مقدار T	خطای استاندارد	معناداری
سرمایه اجتماعی ← تسهیم دانش	۰/۳۷	۵/۵۰	۰/۱۰۷	معنادار
سرمایه اجتماعی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۵	۵/۲۲	۰/۱۱۰	معنادار
حمایت سازمانی درک شده ← تسهیم دانش	۰/۴۱	۶/۰۷	۰/۱۰۳	معنادار
حمایت سازمانی درک شده ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۵	۹/۴۳	۰/۰۷۵	معنادار
رفتار شهروندی سازمانی ← تسهیم دانش	۰/۳۲	۴/۸۰	۰/۱۱۳	معنادار

با توجه به جدول ۴ اثر مستقیم متغیرهای سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش، مثبت و معنادار است؛ همچنین متغیرهای سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده، اثر مستقیم مثبت و معنادار روی رفتار شهروندی سازمانی دارند. در نهایت اثر مستقیم متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش، مثبت و معنادار می باشد. جهت بررسی اثر غیرمستقیم سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش با میانجی گری رفتار شهروندی سازمانی از آزمون تست سوبل استفاده شده است. آزمون سوبل یکی از رویکردهای پرکاربرد در قبول یا رد فرضیات مربوط به نقش میانجی یک متغیر می باشد؛ که نتایج آن در جدول ۵ ارائه گردیده است. همچنین برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم از طریق میانجی از آماره ای به نام

(Variance accounted for) یا همان VAF استفاده می‌شود که مقداری بین ۰ تا ۱ را اختیار می‌کند؛ و هرچه این مقدار به ۱ نزدیک‌تر باشد، نشان از قوی‌تر بودن تأثیر میانجی دارد. در واقع این مقدار اثر غیرمستقیم به اثر کل را می‌سنجد.

جدول ۵. نتایج تحلیل اثرات غیرمستقیم سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش با میانجیگری رفتار شهروندی سازمانی

نتیجه آزمون	آماره VAF	ضریب مسیر استاندارد	T- sobel	فرضیه پژوهش
تأیید	۰/۲۳۲	۰/۱۱۲	۲/۰۶۴	رفتار شهروندی سازمانی ← سرمایه اجتماعی تسهیم دانش ←
تأیید	۰/۳۳۷	۰/۲۰۸	۳/۲۹۴	رفتار شهروندی سازمانی ← حمایت سازمانی درک شده تسهیم دانش ←

با توجه به میزان آماره T غیرمستقیم (تی سوبل) بین متغیرهای بالا که خارج از بازه $1/96 \leq$ است؛ لذا فرضیه اثر غیرمستقیم متغیرهای سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش پذیرفته می‌شود؛ بنابراین متغیرهای سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده علاوه بر اثر مستقیم، به‌طور غیرمستقیم و از طریق رفتار شهروندی سازمانی نیز بر تسهیم دانش تأثیر می‌گذارند. با توجه به میزان به‌دست آمده برای آماره VAF مشاهده می‌شود که $23/2$ درصد تأثیر سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش و $33/7$ درصد تأثیر حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش از طریق رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند تبیین گردد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها:

هدف از انجام این پژوهش، بررسی اثر سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی درک شده بر تسهیم دانش با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی بود. با وجود اینکه برخی مطالعات قبلی رابطه بین سرمایه اجتماعی، حمایت سازمانی درک شده و تسهیم دانش را نشان داده‌اند (روسل و دلتور^۱، ۲۰۱۲؛ هان و همکاران، ۲۰۱۸)، پژوهش حاضر جزو معدود مطالعات انجام‌شده جهت بررسی روند میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی در این روابط می‌باشد. یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده آن است که سرمایه اجتماعی یک عامل کلیدی برای بهبود تسهیم دانش در سازمان‌ها می‌باشد. این نتیجه با یافته‌های بررایس و همکاران (۲۰۲۰) و کیم و همکاران (۲۰۱۳) که اظهار داشتند

سرمایه اجتماعی (ساختاری، رابطه‌ای و شناختی) بر انتقال و جمع‌آوری دانش تأثیر مثبت می‌گذارد، همگام است؛ بنابراین، کارکنان به دلیل روابط اجتماعی که با اعضای سازمان ایجاد می‌کنند تمایل خواهند داشت تا دانش خود را بیشتر به اشتراک بگذارند. فضاهای مشترک باعث افزایش ارتباطات و ایجاد روابط مستقیم با کارکنان می‌شود که همین امر به آن‌ها امکان می‌دهد به لطف روابط متقابل بین فردی، دانش جدید را به اشتراک بگذارند و به آن‌ها دسترسی پیدا کنند (نوناکا و تاکئوچی^۲، ۱۹۹۵). کارکنان مشتاق به کسب دانش برای همکاری و تبادل نظر با همکاران خود به روابط اجتماعی نیاز دارند (سالاس والینا و همکاران^۳، ۲۰۱۸). ارزش‌ها و اهداف مشترک برای ایجاد روابط قوی بین بازیگران سازمانی ضروری است؛ زیرا باعث می‌شود دانش به‌طور مؤثر منتقل و به‌درستی درک و تفسیر می‌شود. کارکنانی که دیدگاه‌های مشترکی دارند تمایل به تبادل دانش خود در سازمان‌ها خواهند داشت. به این ترتیب، سرمایه اجتماعی شناختی اهرمی برای بهبود کیفیت دانش مشترک است. بر اساس نتایج این پژوهش، بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی نیز باعث افزایش تسهیم دانش می‌شود.

¹ Roussel & Deltour

² Nonaka and Takeuchi

³ Salas-Vallina et al

در همین راستا نتایج، پژوهش گانگولی و همکاران^۱ (۲۰۱۹) را تأیید می‌کند که تأکید کردند اعتماد و قابلیت اطمینان عوامل کلیدی جهت تسهیم دانش هستند. البته این امکان نیز وجود دارد که کارکنان نپذیرند تا دانش خود را به اشتراک بگذارند، به‌ویژه در صورتی که این دانش ارزشمند باشد، چراکه ممکن است احساس کنند در این صورت از مزایای بالقوه و در برخی مواقع از قدرت محروم خواهند شد. در این مواقع، روابط مبتنی بر اعتماد ممکن است حراست از دانش را کاهش داده و پیش‌زمینه تسهیم دانش باشد. محیط شغلی که مشخصه آن جامعه‌پذیری، احترام متقابل و جو دوستانه باشد، انگیزه کارکنان را بهبود بخشیده و بنابراین تسهیم دانش را تسهیل می‌کند؛ بنابراین، سرمایه اجتماعی یک عامل کلیدی در تصمیم کارکنان برای تسهیم دانش در سازمان‌ها می‌باشد.

نتایج مطالعه حاضر همچنین حکایت از آن دارد که بین حمایت سازمانی درک شده و تسهیم دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های کوگرئو-اسکوفت^۲ (۲۰۱۹)، هان و همکاران (۲۰۱۸) و موستیکا و همکاران^۳ (۲۰۲۰) هم‌راستا می‌باشد. حمایت سازمانی و القای حس ارزشمندی توسط همکاران، سرپرستان و سازمان، افراد را برای مشارکت در تسهیم دانش ترغیب می‌کند (ایپ، ۲۰۰۴). حمایت سازمانی درک شده توسط کارکنان سازمان‌ها می‌تواند مجموعه‌ای از تعاملات را ایجاد کنند که بیشتر به تسهیم دانش کمک می‌کند. حمایت سازمانی باعث افزایش انگیزه ذاتی می‌شود که همین امر باعث می‌شود تا تمایل کارکنان برای تسهیم دانش ارزشمندشان افزایش یابد. به‌عبارتی دیگر، در صورتی که حمایت سازمانی درک شده حس معامله متقابل را ایجاد کند، انتظار می‌رود که کارمندان نیز دانش خود را به اشتراک بگذارند. هنگامی که کارکنان رفتار منصفانه‌ای را از جانب سازمان درک کنند، احساس خواهند کرد که توسط سازمان حمایت می‌شوند یا سازمان نسبت به آن‌ها متعهد می‌باشد؛ لذا تمایل بیشتری برای مشارکت در فرایند تسهیم دانش خواهند داشت. از آنجائی که تعدادی از مطالعات

¹ Ganguly et al

² Cugueró-Escofet

³ Mustika et al

پیشین از جمله لو و همکاران^۱ (۲۰۰۶) و سوئیفت و ویریک^۲ (۲۰۱۳) به ضرورت ارائه مفاهیمی جهت روشن شدن رابطه بین حمایت سازمانی درک شده و تسهیم دانش اشاره کرده‌اند. در پژوهش حاضر مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به این رابطه افزوده شد و فرضیه‌ای مبنی بر اثر غیرمستقیم سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی توسعه یافت که مورد تأیید قرار گرفت. سرمایه اجتماعی رفتار شهروندی سازمانی را تشکیل می‌دهد و رفتار شهروندی سازمانی یک دارایی ارزشمند است که می‌تواند رفتار تسهیم دانش را افزایش دهد. این نتیجه با یافته‌های همکاران (۲۰۱۸) هم‌راستا می‌باشد. رفتار شهروندی سازمانی به دلیل تأثیر آن بر اثربخشی سازمانی که این تأثیرگذاری از طریق سرمایه اجتماعی ایجاد می‌شود، اهمیت دارد (مصباحی، ۲۰۱۷).

فرضیه بعدی پژوهش نشان داد که حمایت سازمانی درک شده با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش اثر غیرمستقیم دارد. مطالعات متعددی نقش حمایت سازمانی را در تقویت رفتار شهروندی آن‌ها برجسته کرده است (جهانزب و مهانتی^۳، ۲۰۱۸؛ اسلام و احمد^۴، ۲۰۱۸؛ ترمبلی و همکاران^۵، ۲۰۱۹). مطالعه‌ای که توسط کورتزیز و همکاران^۶ (۲۰۱۷) انجام شد، از رابطه بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی حمایت کرده است. رفتارهای شهروندی سازمانی رفتارهای اختیاری فردی هستند؛ لکن سیستم‌های حمایتی سازمان موجب تقویت باور کارکنان به سیاست‌ها و تصمیم‌گیرندگان سازمان می‌شود که آن‌ها هم‌به‌نوبه خود، رفتار شهروندی سازمانی را افزایش می‌دهد. رفتارهای شهروندی سازمانی نیز تأثیر مثبت قابل توجهی بر رفتار تسهیم دانش دارد.

این یافته با تحقیقات ته و سان^۷ (۲۰۱۲)، اسلام و همکاران^۱ (۲۰۱۲) و سوسانتی و ویمپورتی^۲

^۱ Lu et al.

^۲ Swift & Virick

^۳ Jehanzeb and Mohanty

^۴ Islam and Ahmed

^۵ Tremblay et al.

^۶ Kurtessis

^۷ Teh and Sun

(۲۰۱۲) مطابقت دارد. آن دسته از امور که اساساً با شغل افراد مرتبطند، بزرگ‌ترین عواملی هستند که کارکنان را وادار می‌کنند تا دانش خود را در اختیار همکاران خود قرار دهند (حسین و حسین، ۲۰۱۴). از این رو تقویت عوامل زمینه‌ساز بروز رفتار شهروندی سازمانی میان کارکنان ممکن است در نهایت رفتارهای تسهیم دانش را نیز در میان آن‌ها گسترش دهد. همان‌طور که بسیاری از نتایج تحقیقات قبلی در زمینه مدیریت منابع انسانی نشان داده است، افراد مهم‌ترین منابع در سازمان‌ها هستند، باین‌حال، هرچند استعداد و مهارت‌های آن‌ها شرط لازم است اما کافی نمی‌باشد؛ بنابراین، این استعداد و مهارت‌ها باید با رفتارهای کافی تکمیل شوند تا دانش در اختیار کل سازمان قرار گیرد؛ لذا سازمان‌ها باید از روش‌هایی بهره‌جویند تا استفاده از این دانش را در فعالیت‌های روزمره برای سایر اعضای سازمان، میسر سازد. این مطالعه اهمیت سرمایه اجتماعی و حمایت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی را در تسهیم مؤثر دانش کارکنان در سازمان‌ها برجسته می‌کند.

پیشنادهای کاربردی

با توجه به رسالت متولیان امر بهداشت و درمان در حفظ سلامت جامعه و با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای کاربردی زیر مطرح می‌گردد:

- در جهت بهبود تسهیم دانش از طریق ارتقای سرمایه اجتماعی، پیشنهاد می‌شود که مدیران بیمارستان‌ها و مراکز درمانی بر روی تشکیل شبکه‌های اجتماعی سرمایه اجتماعی تأکید داشته باشند. مدیران باید ارزش‌های جمع‌گرایانه افراد را به رسمیت بشناسند تا سرمایه اجتماعی را تقویت کنند. در اغلب موارد، کارکنان بنا بر دلایلی نظیر پرهیز از ریسک و حفاظت از دانش ارزشمندشان، تمایلی به تسهیم دانش خود ندارند. مدیران باید محیط‌های کاری مبتنی بر مشارکت و اعتماد را پرورش داده و جوی مملو از نشاط را که در آن کارکنان احساسات مثبتی را از خود بروز می‌دهند حاکم کرده و به آن‌ها اجازه

¹ Islam et al.

² Susanti & Wimbart

دهند تا توانایی‌های خلاقانه خود را بهبود ببخشند. همچنین وجود مکانیزم‌های هماهنگی مانند قراردادهای، مقررات و رویه حل اختلاف می‌تواند به توسعه تعامل اجتماعی و جو اعتماد کمک کرده و به کاهش خطرات و نگرانی‌هایی که ممکن است اعضا در شبکه‌های یادگیری درک کنند، منجر شود.

- در جهت بهبود درک کارکنان از حمایت سازمانی، پیشنهاد می‌شود که مدیران از شیوه‌های مدیریت دانش مانند ارزش دادن به مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، تخصیص پاداش‌های عادلانه به کارکنان و ارائه فرصت‌های توسعه و یادگیری برای تقویت ادراک کارکنان از حمایت سازمانی استفاده کنند. در این راستا مدیران بیمارستان‌ها می‌توانند از شیوه‌های مختلفی نظیر آموزش کارکنان در مورد چگونگی تعلق مزایای بیشتر به آن‌ها، رفتار منصفانه، پاداش و شرایط شغلی مطلوب بهره بگیرند. چنین آموزشی ممکن است به کارگران کمک کند تا دانش جدید را جذب کرده و بهترین شیوه‌ها و همچنین عادات جدید را اتخاذ نمایند. علاوه بر این، حمایت سرپرست نیز می‌تواند به عنوان یک گزینه مطلوب به منظور افزایش حمایت سازمانی تلقی شود. سرپرستان می‌بایست از کارمند حمایت کنند و به آن‌ها این احساس را بدهند که قادران تلاش‌های آن‌ها هستند، به رفاه آن‌ها اهمیت می‌دهند و نیازهای عاطفی - اجتماعی آن‌ها را در نظر می‌گیرند. همچنین ایجاد جو مشارکتی، توانمندسازی کارکنان و حمایت از آن‌ها در مقابل ریسک حوزه‌های آموزشی و پژوهشی به عنوان جزئی از مؤلفه‌های مهم یادگیری سازمانی، در کنار کار و مشورت با دانشگاه‌ها، مراکز علمی مختلف و شناسایی و مستندسازی تجربیات افراد، می‌تواند حائز اهمیت باشد.
- به منظور مهیا کردن بستر جهت بروز هرچه بیشتر رفتار شهروندی و به تبع آن افزایش رفتار تسهیم دانش در میان کارکنان پیشنهاد می‌شود که مدیران از طریق ایجاد فضای کاری مناسب در بیمارستان، تمایل کارکنان را به فداکاری و ترجیح منافع سازمانی بر منافع فردی و حمایت و دفاع از سازمان افزایش دهند. برای این منظور، کارکنان باید در

یادگیری و بهبود مهارت‌های هوش هیجانی در ارتباطات و روابط خود تلاش نمایند. همچنین مدیران می‌توانند با برگزاری جلسات گروهی، رویدادهای فرهنگی، تشکیل باشگاه‌های فرهنگی ورزشی، انتقال اهداف و ارزش‌های سازمان به کارکنان، مشورت با آن‌ها و در نتیجه تقویت حس دوستی در سازمان، ادراک کارکنان را از حمایت سازمانی بهبود داده و نیز سرمایه اجتماعی و به تبع آن رفتار شهروندی را در میان کارکنان افزایش دهند. مدیران همواره باید یاد بگیرند و کارکنان را تشویق به یادگیری نمایند.

پیشنادهای پژوهشی

- از آنجایی که پژوهش حاضر به بررسی و مطالعه بیمارستان‌ها و مراکز درمانی پرداخته است؛ لذا پیشنهاد می‌شود که پژوهش‌های آتی در رابطه با خدمات مراکز آموزشی، گردشگری، مالی و نیز سازمان‌های تولیدی انجام شوند تا قابلیت تعمیم‌پذیری نتایج افزایش یافته و امکان مقایسه فراهم گردد.
- توصیه می‌شود که محققان آتی مدل مفهومی را با متغیرهای جالب دیگر غنی کنند. آن‌ها می‌توانند تأثیر انواع سبک‌های رهبری را که ممکن است بر رفتار تسهیم دانش تأثیر بگذارند، بررسی نمایند.
- پیشنهاد می‌شود که در مطالعات آتی نقش تسهیم دانش در افزایش عملکرد نوآورانه سنجیده و یا با ابعاد متغیرهایی نظیر سرمایه فکری در مدل ادغام شود.
- محققان همچنین می‌توانند متغیرهای مؤثر بر تسهیم دانش را با در نظر گرفتن تمایز بین دانش ضمنی و صریح مورد بررسی قرار دهند.
- در نهایت از آنجایی که در این پژوهش عوامل زمینه‌ای مانند فرهنگ سازمانی، سیاست و رویه‌های مدیریت دانش در نظر گرفته نشده است، توصیه می‌شود که پژوهشگران در تحقیقات آتی به بررسی تأثیرات این عوامل زمینه‌ای نیز بپردازند.

محدودیت‌های پژوهش

گفتنی است پژوهش حاضر با محدودیت‌های خاصی مواجه بوده است. این تحقیق یک تحقیق مقطعی است و در یک بازه زمانی محدود و مشخص انجام گرفته که در تعمیم نتایج آن می‌تواند دارای محدودیت باشد. تعصب کارکنان نسبت به همکاران و شغلشان و نیز برخی ملاحظات نسبت به مرکز درمانی و مدیریت در برخی موارد ممکن است باعث پاسخ‌های غلوآمیز شده باشد؛ بنابراین دستیابی به جواب‌های واقعی صرفاً با ابزار پرسشنامه دشوار می‌باشد و انتزاعی بودن بعضی از سؤالات و مفاهیم مربوط به پرسشنامه از محدودیت‌های مربوط به ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش است. همچنین با توجه به اینکه پژوهش فقط در یک سازمان یعنی بیمارستان‌های شهر اردبیل انجام شده قابل تعمیم به بقیه سازمان‌ها نمی‌باشد.

منابع:

- حمیدی‌زاده، علی؛ رحمتی، محمدحسین؛ رشید، علی‌اصغر و سلطانی‌نژاد، نیما (۱۳۹۶). الگویابی ساختاری روابط بین رفتار شهروندی سازمانی، عدالت سازمانی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه پیام نور کرمان). *تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۹(۳۳)، ۳۷-۹.
- سینایی، حسنعلی؛ فریسات، حمیده و نداف، مهدی (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش و تأثیر آن بر عملکرد فرد در صنعت مالی و بانکداری. *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، ۹(۱۸)، ۱۶۸-۱۴۳.
- علی‌نژاد، علیرضا؛ کاظمی، ابوالفضل و پیشاهنگ بناب، مهسا (۱۳۹۳). بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۳(۷۴)، ۹۸-۷۳.
- مصباحی جهرمی، نگارالسادات؛ ادیب‌زاده، مرضیه؛ نخعی، سکینه و حسینی، سید محمود (۱۳۹۴). تأثیر سرمایه اجتماعی بر کارآفرینی و رفتار شهروندی سازمانی (بررسی نقش تعدیل‌گری هوش هیجانی کارکنان). *مجله علمی مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۲(۳)، ۳۹۲-۳۷۲.
- سبجانی‌نژاد، مهدی؛ شاطری، کریم؛ فرجی ده‌سرخی، حاتم و اکبری، معصومه (۱۳۸۹). تبیین رابطه رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه اجتماعی بین کارشناسان دانشگاه تهران. *پژوهش‌های آموزش و یادگیری*، ۸(۲)، ۱۰۱-۱۱۴.

Reference:

- Ahmad, F. (2018). Knowledge sharing in a non-native language context: challenges and strategies. *Journal of Information Science*, Vol. I No. 1, 1-17.
- Aladwani, A. M. (2002). An integrated performance model information systems projects. *Journal of management information systems*, 19(1), 185-210.
- Allameh, S. M. (2018). Antecedents and consequences of intellectual capital: The role of

- social capital, knowledge sharing and innovation. *Journal of Intellectual Capital*.
- Ardi, A., Djati, S. P., Bernarto, I., Sudibjo, N., Yulianeu, A., Nanda, H. A., Nanda, K. A. (2020). The Relationship Between Digital Transformational Leadership Styles and Knowledge-Based Empowering Interaction for Increasing Organisational Innovativeness. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(3), 259–277.
- Azim, A. M. M., & Dora, M. T. (2016). Perceived organizational support and organizational citizenship behavior: The mediating role of psychological capital. *Journal of Human Capital Development (JHCD)*, 9(2), 99-118.
- Balakrishnan, L., & Raman, M.R. (2020). The Influence of perceived hospital ethical climate on nurse's organisational citizenship behaviours. *Our Heritage*, 68(1), 1881–1887.
- Banwo, A.O., & Du, J. (2020). When the good outweighs the bad: Organizational citizenship behaviour (OCB) in the workplace. *Human Resource Development International*, 23(1), 88–97.
- Bari, M.W., Ghaffar, M., Ahmad, B. (2020). Knowledge-hiding behaviors and employees' silence: mediating role of psychological contract breach. *Journal of Knowledge Management*.
- Berraies, S. (2019). Effect of middle managers' cultural intelligence on firms' innovation performance: knowledge sharing as mediator and collaborative climate as moderator. *Personnel Review*.
- Borgonovi, F., & Andrieu, E. (2020). Bowling together by bowling alone: Social capital and Covid-19. *Social science & medicine*, 265, 113501.
- Camelo-Ordaz, C., Garcia-Cruz, J., Sousa-Ginel, E., & Valle-Cabrera, R. (2011). The influence of human resource management on knowledge sharing and innovation in Spain: the mediating role of affective commitment. *The international journal of human resource management*, 22(07), 1442-1463.
- Castaneda, D. I., & Cuellar, S. (2020). Knowledge sharing and innovation: A systematic review. *Knowledge and Process Management*, 27(3), 159-173.
- Chowdhury, M., Prayag, G., Patwardhan, V., & Kumar, N. (2020). The impact of social capital and knowledge sharing intention on restaurants' new product development. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Chang, C. W., Huang, H. C., Chiang, C. Y., Hsu, C. P., & Chang, C. C. (2012). Social capital and knowledge sharing: effects on patient safety. *Journal of advanced nursing*, 68(8), 1793-1803.
- Chen, H., & Eyoun, K. (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of COVID-19 on restaurant frontline employees' job insecurity and emotional exhaustion. *International journal of hospitality management*, 94, 102850.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International journal of hospitality management*, 31(1), 180-190.
- Chiu, C. M., Hsu, M. H., & Wang, E. T. (2006). Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories. *Decision support systems*, 42(3), 1872-1888.
- Connelly, C. E., & Kelloway, E. K. (2003). Predictors of employees' perceptions of knowledge sharing cultures. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Cugueró-Escofet, N., Ficapal-Cusí, P., Torrent-Sellens, J. (2019). Sustainable human resource management: How to create a knowledge sharing behavior through organizational justice, organizational support, satisfaction and commitment. *Sustainability*, 11(19), 5419.
- De La Lastra, S.F.-P., Martín-Alcazar, F. and Sanchez-Gardey, G. (2020). Ambidextrous intellectual capital in the haute cuisine sector. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 32 No. 1, 173-192.
- Doorn, N.V. (2019). Knowledge sharing within organizations: A study on the influence of perceived organizational support and the mediating role of self-efficacy and affective organizational commitment. Tilburg University (Master thesis), Netherlands, Noord-Brabant.
- Duffy, J. A., & Lilly, J. (2013). Do individual needs moderate the relationships between organizational citizenship behavior, organizational trust and perceived organizational

- support? *Journal of Behavioral & Applied Management*, 14, 185-197.
- Engbers, T. A., Thompson, M. F., & Slaper, T. F. (2017). Theory and measurement in social capital research. *Social Indicators Research*, 132(2), 537-558.
- Ganguly, A., Talukdar, A., Chatterjee, D. (2019). Evaluating the role of social capital, tacit knowledge sharing, knowledge quality and reciprocity in determining innovation capability of an organization. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 23 No. 6, 1105-1135.
- Goswami, A.K. and Agrawal, R.K. (2019). Explicating the influence of shared goals and hope on knowledge sharing and knowledge creation in an emerging economic context. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 24 No. 2, 172-195.
- Gupta, K. S. (2008). A comparative analysis of knowledge sharing climate. *Knowledge and process management*, 15(3), 186-195.
- Ha, T., & Nguyen, P. (2020). Social capital, knowledge sharing and firm performance. *Management Science Letters*, 10(12), 2923-2930.
- Hameed, Z., Khan, I. U., Sheikh, Z., Islam, T., Rasheed, M. I., & Naeem, R. M. (2019). Organizational justice and knowledge sharing behavior: The role of psychological ownership and perceived organizational support. *Personnel Review*.
- Hashim, K.F., Tan, F.B. (2015). The mediating role of trust and commitment on members' continuous knowledge sharing intention: a commitment-trust theory perspective. *International Journal of Information Management*, Vol. 35, No. 2, 145-151.
- Hermawan, H., Thamrin, H. M., SUSILO, P. (2020). Organizational citizenship behavior and performance: the role of employee engagement. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(12), 1089-1097.
- Hoang, T. N., & Troung, C. B. (2021). The relationship between social capital, knowledge sharing and enterprise performance: Evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(11), 133-143.
- Hoffman, J. J., Hoelscher, M. L., & Sherif, K. (2005). Social capital, knowledge management, and sustained superior performance. *Journal of knowledge management*.
- Hu, C., Wang, S., Yang, C. C., & Wu, T. Y. (2014). When mentors feel supported: Relationships with mentoring functions and protégés' perceived organizational support. *Journal of Organizational Behavior*, 35(1), 22-37.
- Husain, S. N., & Husain, Y. S. (2016). Mediating effect of OCB on relationship between job attitudes and knowledge sharing behavior. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 5(1), 1008-1015.
- Islam, T., Anwar, F., Khan, S. U. R., Rasli, A., Ahmad, U. N. B. U., & Ahmed, I. (2012). Investigating the mediating role of organizational citizenship behavior between organizational learning culture and knowledge sharing. *World Applied Sciences Journal*, 19(6), 795-799.
- Islam, T., Ahmed, I. (2018). Mechanism between perceived organizational support and transfer of training. *Management Research Review*, Vol. 41 No. 3, 2040-8269.
- Islam, T., Anwar, F., Khan, S. U. R., Rasli, A., Ahmad, U. N. B. U., & Ahmed, I. (2012). Investigating the mediating role of organizational citizenship behavior between organizational learning culture and knowledge sharing. *World Applied Sciences Journal*, 19(6), 795-799.
- Jehanzeb, K. (2020). Does perceived organizational support and employee development influence organizational citizenship behavior? Person-organization fit as moderator. *European Journal of Training and Development*.
- Jain, A. K., Giga, S. I., & Cooper, C. L. (2013). Perceived organizational support as a moderator in the relationship between organisational stressors and organizational citizenship behaviors. *International Journal of Organizational Analysis*.
- Jebeli, M. J., & Etebarian, A. (2015). Perceived organizational support and organizational citizenship behavior. *Journal of MAGNT Research Report*, 3 (4), 153-158.
- Jo, S. J., & Joo, B. K. (2011). Knowledge sharing: The influences of learning organization culture, organizational commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(3), 353-364.
- Kim, S. L., Han, S., Son, S. Y., & Yun, S. (2017). Exchange ideology in supervisor-subordinate dyads, LMX, and knowledge sharing: A social exchange perspective. *Asia*

- Pacific Journal of Management, 34(1), 147-172.
- Kim, T. T., Lee, G., Paek, S., & Lee, S. (2013). Social capital, knowledge sharing and organizational performance: what structural relationship do they have in hotels?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Kulkarni, U. R., Ravindran, S., & Freeze, R. (2006). A knowledge management success model: Theoretical development and empirical validation. *Journal of management information systems*, 23(3), 309-347.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of management*, 43(6), 1854-1884.
- Lin, H. F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. *International Journal of manpower*.
- Liu, C.-H.S. (2018). Examining social capital, organizational learning and knowledge transfer in cultural and creative industries of practice. *Tourism Management*, Vol. 64, 258-270.
- Lombardi, R., Schimperna, F., Marcello, R. (2021). Human capital and smart tourism's development: primary evidence. *International Journal of Digital Culture and Electronic Tourism*, 3(3-4), 294-309.
- Lu, L., Leung, K., & Koch, P. T. (2006). Managerial knowledge sharing: The role of individual, interpersonal, and organizational factors. *Management and Organization Review*, 2(1), 15-41.
- Ma, W. W., & Chan, A. (2014). Knowledge sharing and social media: Altruism, perceived online attachment motivation, and perceived online relationship commitment. *Computers in human behavior*, 39, 51-58.
- Majeed, N., Ramayah, T., Mustamil, N., Nazri, M., Jamshed, S. (2017). Transformational leadership and organizational citizenship behavior: modeling emotional intelligence as mediator. *Manag. Mark.* 12, 571-590.
- Mesbahi, M. (2017). Mediator role of social capital and organizational commitment in the relation of service-oriented motivation and organizational citizenship behavior. *World Scientific News*, 64.
- Morales-Sánchez, R., & Pasamar, S. (2019). How to improve organisational citizenship behaviour by combining ability, motivation and opportunity: The moderator role of perceived organisational support. *Employee Relations: The International Journal*.
- Mousa, M., Massoud, H. K., & Ayoubi, R. M. (2020). Gender, diversity management perceptions, workplace happiness and organisational citizenship behaviour. *Employee Relations: The International Journal*.
- Mu, J., Peng, G., & Love, E. (2008). Interfirm networks, social capital, and knowledge flow. *Journal of knowledge management*.
- Muhammad, A. H. (2014). Perceived organizational support and organizational citizenship behavior: The case of Kuwait. *International Journal of Business Administration*, 5(3), 59.
- Mustika, S. I., Rahardjo, K., Prasetya, A. (2020). The Effect of Perceived Organizational Support on Knowledge Sharing and Innovative Work Behavior. *In 2nd Annual International Conference on Business and Public Administration*, 61-64.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of management review*, 23(2), 242-266.
- Nandan, T., & Azim, A. M. M. (2015). Organizational justice and organizational citizenship behavior: Mediating role of psychological capital. *American International Journal of Social Science*, 4(6), 148-156.
- Nguyen, T. H. T., & Ha, M. T. (2020). Social capital and firm performance: A study on manufacturing and services firms in Vietnam. *Management Science Letters*, 10(11), 2571-2582.
- Nica, E. (2016). The effect of perceived organizational support on organizational commitment and employee performance. *Journal of Self-Governance and Management Economics*, 4(4), 34-40.
- Nonaka, L., Takeuchi, H., & Umemoto, K. (1996). A theory of organizational knowledge creation. *International Journal of Technology Management*, 11(7-8), 833-845.
- Oliveira, M., Curado, C., Balle, A. R., & Kianto, A. (2020). Knowledge sharing, intellectual capital and organizational results in SMES: are they related?. *Journal of Intellectual*

Capital.

- Organ, D. W. (2006). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Polyviou, M., Croxton, K. L., & Knemeyer, A. M. (2019). Resilience of medium-sized firms to supply chain disruptions: the role of internal social capital. *International Journal of Operations & Production Management*.
- Pramono, B. K., & Susanty, A. I. (2016). The Influence of Personal Factors, Organizational Factors, and Technological Factors in The Use of CIM Toward Employees Knowledge Sharing in PT. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (PT. JTLJ). In 3rd International Seminar and Conference on Learning Organization (pp. 30-33).
- Pratono, A. H. (2018). From social network to firm performance: The mediating effect of trust, selling capability and pricing capability. *Management Research Review*.
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Effect of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on organizational citizenship behavior. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 9(1), 61-69.
- Rahmati, N., Zulkarnain, Z., Novliadi, F. (2021). The Effect of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on The Intention of Sharing Knowledge. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 24(2), 343-347.
- Salas-Vallina, A., Alegre, J., & Guerrero, R. F. (2018). Happiness at work in knowledge-intensive contexts: Opening the research agenda. *European research on management and business economics*, 24(3), 149-159.
- Sargis Roussel, C., & Deltour, F. (2012). Beyond cross-functional teams: knowledge integration during organizational projects and the role of social capital. *Knowledge Management Research & Practice*, 10(2), 128-140.
- Shiell, A., Hawe, P., & Kavanagh, S. (2020). Evidence suggests a need to rethink social capital and social capital interventions. *Social science & medicine*, 257, 111930.
- Singh, A.K., Verma, R. (2019). Understanding role of market-orientated IT competence and knowledge sharing mechanism in gaining competitive advantage. *Global Business Review*, 21(2), 418-435.
- Steffen, M. O., Oliveira, M., & Balle, A. R. (2017). Knowledge sharing among companies in a science and technology park. *Business Information Review*, 34(2), 101-108.
- Susanti, R., & Wimbarti, S. (2012). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Persepsi Atas Dukungan Organisasi terhadap Knowledge Sharing dan Jenis Kelamin sebagai Moderator pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Yogyakarta. *Jurnal Psikologi*, Volume 8 Nomor 1, Juni 2012
- Swift, M. L., & Virick, M. (2013). Perceived support, knowledge tacitness, and provider knowledge sharing. *Group & organization management*, 38(6), 717-742.
- Tariq, M., Yasir, M., Majid, A. (2020). Antecedents of environmental performance of front-line managers in hospitality industry of Pakistan. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 14(3), 614-634.
- Tassabehji, R., Mishra, J.L., Dominguez-Pery, C. (2019). Knowledge sharing for innovation performance improvement in micro/SMEs: an insight from the creative sector. *Production Planning and Control*, Vol. 30 Nos 10-12, 935-950.
- Teh, P. L., & Sun, H. (2012). Knowledge sharing, job attitudes and organisational citizenship behaviour. *Industrial Management & Data Systems*.
- Tremblay, M., Gaudet, M. C., & Vandenberghe, C. (2018). The role of group-level perceived organizational support and collective affective commitment in the relationship between leaders' directive and supportive behaviors and group-level helping behaviors. *Personnel Review*.
- Trong Tuan, L. (2017). Knowledge sharing in public organizations: The roles of servant leadership and organizational citizenship behavior. *International Journal of Public Administration*, 40(4), 361-373.
- Todo, Y., Matous, P., & Inoue, H. (2016). The strength of long ties and the weakness of strong ties: Knowledge diffusion through supply chain networks. *Research Policy*, 45(9), 1890-1906.
- Tohidinia and Mosakhani (2010). Knowledge sharing behavior and its predictors, *Industrial Management & Data Systems* Vol. 110 No. 4.

- Wang, Y. B., & Ho, C. W. (2017). No money? No problem! The value of sustainability: Social capital drives the relationship among customer identification and citizenship behavior in sharing economy. *Sustainability*, 9(8), 1400.
- Wasko, M. M., & Faraj, S. (2005). Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice. *MIS quarterly*, 35-57.
- Wulandari, G., & Muafi, M. (2021). The effect of self-efficacy and organizational citizenship behavior toward knowledge sharing: The mediation role of abusive supervision. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 10(4), 128-138.