

بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش میان کارکنان زن اداره آموزش و پرورش استان مازندران

حسین صمدی میار کلائی^۱

حمزه صمدی میار کلائی^۲

مطالعات دانش‌شناسی
سال اول، شماره ۴، پاییز ۹۴

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۱/۲۰

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۷/۱۰

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر، تحلیل اثرات علی رفتار شهروندی سازمانی^۳ و شاخص‌های آن بر اشتراک‌گذاری دانش^۴ میان کارکنان زن اداره آموزش و پرورش استان مازندران بوده است. **روش:** روش تحقیق حاضر، توصیفی-پیمایشی و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. پایایی سؤالات با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ تعیین شد و روایی پرسشنامه‌ها به وسیله خبرگان مدیریت منابع انسانی، رفتار سازمانی و مدیریت دانش مورد تأیید قرار گرفت. هم‌چنین بر اساس نتایج، مسیر ارتباط متغیرهای این پژوهش تأیید شد و نتایج پژوهش با استفاده از روش آماری مدل‌سازی معادلات ساختاری تحلیل شد. **یافته‌ها:** یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری برای اشتراک‌گذاری دانش کارکنان است ($T_{value}=2/81$; $\beta=0/46$). از طرفی همه شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی نیز بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان اثرگذاری علی دارند ($T \geq 1/96$). **نتیجه‌گیری:** بر اساس نتایج باید اشاره کرد که یکی از دلایلی که منجر به موفقیت دانشی سازمان‌های بزرگ می‌شود این است که آن‌ها کارکنانی با رفتار متعالی دارند؛ یعنی آن‌ها کارکنانی دارند که رفتارهای شهروندی سازمانی را از خود بروز می‌دهند.

۱. * نویسنده مسئول: کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد، قائمشهر،

ایران، hossein_samadi_m@yahoo.com

۲. دکتری مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد، قائمشهر، ایران،

hamzeh_samadi@yahoo.com

3. Organizational Citizenship behavior

4. Knowledge Sharing

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، اشتراک‌گذاری دانش، مدیریت دانش، کارکنان زن، استان مازندران؛ اداره کل آموزش و پرورش استان مازندران.

مقدمه

سازمان‌های امروزی هم از بیرون و هم از درون در معرض فشارهای سختی قرار دارند. در این میان وجه تمایز سازمان‌ها، بی‌شک دانش سازمانی یا همان دارایی‌های نامشهود است. دانش سازمانی برای افزایش اثربخشی و بهره‌وری نیازمند مدیریت است. اینجاست که مفهومی بنام مدیریت دانش به وجود می‌آید. مدیریت دانش، فرآیند جمع‌آوری و سازمان‌دهی تخصص‌ها و تجربه‌های سازمانی نهادهای موجود و انتقال آن به سازمان‌هایی که می‌توانند به ایجاد ارزش برای سازمان کمک کنند (لی و همکاران^۱، ۲۰۰۵؛ نوناکا و تاکوئوچی^۲، ۱۹۹۵؛ دهقانیان و همکاران، ۱۳۹۲).

امروزه سازمان‌ها به‌عنوان زیرمجموعه‌ای از حیات انسانی، باید خود را برای رویارویی با این تحولات عظیم آماده نمایند، در غیر این صورت از گردونه دنیای رقابتی خارج خواهند شد (زاهدی و خیراندیش، ۱۳۸۷). در چنین شرایطی نیاز سازمان‌ها به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار می‌شود. نسلی که از آن‌ها به‌عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. این کارکنان بی‌تردید وجه تمایز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند، چراکه سازمان‌ها را موطن خود می‌دانند و برای تحقق اهداف آن، بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل نموده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند (دپائولا و هوی^۳، ۲۰۰۵؛ مارکوزی و شین^۴، ۲۰۰۴؛ رامین مهر و همکاران، ۱۳۸۸).

از این گونه رفتارهای کارکنان به‌عنوان مجموعه رفتارهای داوطلبانه که جزو وظایف رسمی فرد نیستند و در نهایت منجر به بهبود مؤثر انجام وظایف، نقش‌های سازمانی و افزایش کارایی و اثربخشی سازمان می‌شود، به‌عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد شده است (اپلباوم و همکاران^۵، ۲۰۰۴). به اشتراک‌گذاری دانش نیز یکی از مهم‌ترین فرایندها

1. Lee et al.,
2. Nonaka & Takeuchi
3. Dipaola & Hoy
4. Markoczy & Xin
5. Appelbaum et al.,

در ایجاد مزیت رقابتی محسوب می‌شود. ضعف در به اشتراک‌گذاری دانش می‌تواند به ضعف در رفتار شهروندی سازمانی کارکنان نسبت داده شود. باید در افراد رفتارهایی را برانگیخت که مورد حمایت و قدردانی قرار گیرند تا جهت به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان و میان همکاران خود انگیزه‌های کافی را دارا باشند، از جمله این رفتارها؛ رفتار شهروندی سازمانی است.

پیش از سه دهه از آن زمان که دنیس ارگان^۱ و همکارانش برای اولین بار رفتار شهروندی سازمانی را مورد توجه قرار داده‌اند گذشته است. آن‌ها رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان رفتار فردی‌ای که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم با نظام رسمی پاداش به رسمیت شناخته نشده، ولی در مجموع در ترویج عملکرد مؤثر سازمان اثرگذار است، دانستند (ارگان، ۱۹۸۸؛ پودساکوف و همکاران^۲، ۲۰۰۰).

بررسی ادبیات نظری نشان می‌دهد، دو رویکرد اساسی در تعریف رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. اورگان (۱۹۸۸) و سایر پژوهشگران، این نوع رفتار را به‌عنوان رفتار فرا نقش مورد مطالعه قرار دادند، زیرا فعالیت افراد در محیط کار فراتر از الزامات نقشی است که برای آن‌ها تعیین شده است. گروه دیگری از محققان همچون گراهام پیشنهاد می‌کند که رفتار شهروندی سازمانی باید به‌صورت مجزا از عملکرد کاری، مورد ملاحظه قرار گیرد چراکه در این صورت مشکل تمایز بین عملکرد نقش و فرا نقش به وجود نخواهد آمد (مقیمی، ۱۳۸۴).

با وجود علاقه رو به رشد در زمینه تحقیقات رفتارهای شهروندی، بررسی‌های ادبیات این موضوع نشان از عدم اجماع در مورد ابعاد این مفهوم است. در واقع، بررسی‌ها از ادبیات رفتار شهروندی نشان می‌دهد که تقریباً ۳۰ شکل بالقوه مختلف رفتار شهروندی شناسایی و تعریف شده است. با این حال، مقدار زیادی از هم‌پوشانی مفهومی بین این ابعاد ارائه شده، وجود دارد. می‌توان در تحقیقات محققان به هفت موضوع یا بُعد مشترک رسید: ۱. رفتارهای کمکی، ۲. رفتارهای جوانمردی (ورزش کاری)، ۳. وفاداری سازمانی، ۴. پذیرش (تعهد) سازمانی، ۵. ابتکار (نوآوری) فردی، ۶. رفتار مدنی ۷. توسعه فردی (پودساکوف و

1. Denis Organ
2. Podsakoff et al.,

همکاران، ۲۰۰۰). تاکنون تحقیقات مختلفی در مورد رفتار شهروندی سازمانی صورت پذیرفته است (اروسی و همکاران^۱، ۲۰۱۵؛ لویز دومینگوئز و همکاران^۲، ۲۰۱۳). در این تحقیق ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مدل نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) که خود برگرفته از مدل ارگان (۱۹۸۸) است (نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، تواضع و عفت اجتماعی)، ارائه شده است که تاکنون محققان زیادی در تحقیقات خود از این ابعاد برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی استفاده کرده اند (اروسی و همکاران، ۲۰۱۵؛ بولینو و همکاران^۳، ۲۰۰۴).

از دیگر سو در سال های اخیر مدیریت دانش به موضوعی مهم و حیاتی مورد بحث در متون تجاری تبدیل شده است. جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمان ها با قدرت دانش می توانند برتری های بلندمدت خود را در عرصه های رقابتی حفظ کنند. سازمان ها به منظور استفاده از دانش باید به سرعت در فعالیت های مربوط به مدیریت دانش موازنه ایجاد کنند (بام فورث^۴، ۱۹۹۱).

یکی از مهم ترین چالش های شناسایی شده، توانایی فهم مدیریت دانش و اهداف آن است که هنوز توافق عمومی درباره مفهوم مدیریت دانش وجود ندارد. تحلیل تعاریف ارائه شده نشان می دهد که بسیاری از آن ها در یک مورد شباهت دارند و آن این است که مدیریت دانش منجر به بهبود عملکرد سازمانی می گردد. عوامل حیاتی مدیریت دانش موفق، متعدد هستند که برخی تحت کنترل و برخی خارج از کنترل هستند. حسن علی^۵ (۲۰۰۲) عوامل موفقیت مدیریت دانش را به پنج طبقه - رهبری؛ فرهنگ؛ ساختارها، نقش ها و مسئولیت ها؛ زیرساخت فناوری اطلاعات؛ و اندازه گیری - تقسیم کرده است. این در حالی است که دیگر محققان، عوامل حیاتی برای موفقیت مدیریت دانش را این گونه می دانند: فرهنگ سازمانی باز و مورد اعتماد؛ مسئولیت رهبری مدیریت ارشد؛ درگیری کارکنان؛

-
1. Ersoy
 2. López-Domínguez
 3. Bolino et al.,
 4. Bamforth
 5. Hassanali

آموزش کارکنان؛ کار تیمی قابل‌اعتماد؛ قدرت کارکنان؛ زیرساخت نظام‌های اطلاعاتی؛ اندازه‌گیری عملکرد؛ محک‌زنی؛ و ساختار دانش (حاتمی نسب و زنجیرچی، ۱۳۹۰).

هانسن و آویتال (۲۰۰۵)، رفتار به اشتراک‌گذاری دانش را به‌عنوان رفتار آن فردی که به‌طور داوطلبانه دانش و تجربیات منحصربه‌فرد خود را در دسترس دیگر بازیگران اجتماعی (داخل و خارج سازمان) قرار می‌دهد، می‌دانند (هانسن و آویتال^۱، ۲۰۰۵). یکی از جنبه‌های مهم در این تعریف، این نکته است که به اشتراک‌گذاری دانش داوطلبانه است. به گفته جارونپا و استیپلز (۲۰۰۰)، در تمایل برای به اشتراک گذاشتن دانش، اشتراک‌گذاری اطلاعات از اطلاعات غیرارادی متمایز است. به اشتراک‌گذاری دانش به‌طور مشابه نشان‌دهنده یک عمل ارادی از ارائه دیگران با دسترسی به دانش و تخصص خود فرد است (مگوتسی و همکاران^۲، ۲۰۱۱؛ جارونپا و استیپلز^۳، ۲۰۰۰).

از طرفی همه کارکنان نیاز به اشتراک‌گذاری دانش خود ندارند، زیرا ممکن است دانش آن‌ها بکار گرفته نشود و یا از آن‌ها استفاده مجدد نگردد. به‌عبارت‌دیگر اشتراک‌گذاری دانش زمانی مفید خواهد بود که همه کارکنان در کار خود به آن نیاز داشته باشند یا حداقل بخش مهم از دانشی را که دریافت می‌کنند بکار گیرند. اشتراک‌گذاری دانش عبارت است از تعاملات میان فردی گسترده‌ای که باعث می‌شود دانش و تجربه به‌طور مؤثر و سازنده توزیع و جذب گردد. (دولت‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۲).

اصولاً دو جریان متفاوت در ادبیات مربوط به اشتراک‌گذاری دانش حاکم است. از یک‌سو، ادبیات مدیریتی که به اهمیت اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها و توضیح چگونگی مدیریت و نگهداری دانش می‌پردازند؛ این قسمت ادبیات بسیار مرتبط با مدیریت منابع انسانی، فرهنگ‌سازمانی، رفتار و رهبری است و تأکید آن بر ایجاد شرایط مناسب (ساختارها، فرایندها و فرهنگ‌سازمانی) برای رشد و توسعه دانش است. از سوی دیگر، ادبیات مرتبط با نظام‌های خیره است که هدف آن به دست آوردن بخشی از دانش،

استدلال و تصمیم گیری یک خبره برای استفاده آن در نظام اطلاعاتی خبره و تصمیم گیری است (حسینی و دانائی فرد، ۱۳۹۱).

یک فرد معمولاً زمانی دانش خود را به اشتراک می گذارد که مزایای ارزشمند و مهم برای او در نظر گرفته شود (باک و همکاران^۱، ۲۰۰۵). علاوه بر این، از دلایل اصلی که فرد معمولاً تمایلی برای به اشتراک گذاشتن دانش ضمنی خود ندارد، خطر بالقوه از دست دادن مزیت و عدم دریافت پاداش مناسب سازوکار دانش با دیگران است. هم چنین به اشتراک گذاری دانش می تواند با بهره گیری از انگیزش درونی، مانند جامعه پذیری و دوستی صورت گیرد (استورله و فری^۲، ۲۰۰۰).

مفهوم سازی ارتباط میان متغیرها: اشتراک گذاری دانش یکی از مهم ترین فرآیندها در ایجاد مزیت رقابتی محسوب می شود. ادبیات موضوعی تحقیق نیز عمدتاً عوامل سازمانی و محیطی را که بر انتقال دانش مؤثر اثر می گذارند مورد شناسایی و بررسی قرار داده اند، اما اکنون جهت تحلیل عوامل تعیین کننده شخصی مانند ویژگی های شخصیتی (از قبیل نزاکت، جوانمردی، نوع دوستی، وظیفه شناسی و ادب اجتماعی و ...) به عنوان پیشایندهای تعهدات فردی در فعالیتهای اشتراک گذاری دانش تغییر کرده است (حسینی و دانائی فرد، ۱۳۹۱).

درواقع از مفهوم اشتراک گذاری دانش چنین استنباط می شود که آن یک رفتار سازمانی است، یعنی جزئی از رفتارهایی است که افراد در سازمان از خود نشان می دهند. رفتار شهروندی سازمانی یکی از مفاهیمی است که به نظر می رسد ارتباط نزدیکی با اشتراک گذاری دانش دارد، به این صورت که هر دو رفتارهایی داوطلبانه و اختیاری هستند و تحقیقات نیز نشان داده اند که هر دو ارتباط مثبتی با عملکرد سازمانی دارند (لین^۳، ۲۰۰۸؛ راماسامای و سامارا آی سلوان^۴، ۲۰۱۱). افرادی که رفتار شهروندی سازمانی را از خود بروز می دهند، تمایل دارند سایر همکاران یا سازمان خود را منتفع کنند. محققان بر این باورند

1. Bock et al.,
2. Osterloh & Frey
3. Lin
4. Ramasamy & Thamaraiselvan

بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش...

که رفتار شهروندی سازمانی، به‌مثابه رفتاری فراتر از شغل، بر اشتراک‌گذاری دانش اثری مثبت دارند. در واقع این استدلال بر این اصل استوار است که کارکنان تمایلی به اشتراک‌گذاری دانش ندارند؛ زیرا اشتراک‌گذاری جزء وظایف محوله آنها نیست؛ بنابراین، کارکنانی که رفتاری فراتر از حیطه کاری خود انجام می‌دهند، به اشتراک‌گذاری دانش نیز بیشتر اهتمام می‌ورزند (رحمان سرشت و شیخی، ۱۳۹۳).

در مورد پیشینه تجربی پژوهش باید اشاره کرد تاکنون تحقیقات اندکی در موضوع تحقیق، چه در داخل و چه در خارج از کشور صورت گرفته و این امر حاکی از نو بودن و در عین حال جذابیت موضوع است.

لین (۲۰۰۸)، به بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌های کشور تایوان پرداخت. یافته‌ها نشان داد که نوع دوستی، تواضع، وظیفه-شناسی، جوانمردی و عفت اجتماعی بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان بر اساس آزمون معادلات ساختاری اثر معنی‌داری دارند.

راماسامای و سامارا آی سلوان (۲۰۱۱)، در تحقیقی باهدف بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و به اشتراک‌گذاری دانش، دریافتند که رفتار شهروندی سازمانی و هر پنج شاخص مربوط به آن تأثیر مثبت و قابل توجهی بر اشتراک‌گذاری دانش دارند. ته و سان^۱ (۲۰۱۲)، تحقیقی با عنوان: به اشتراک‌گذاری دانش، دل‌بستگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را انجام دادند؛ یافته‌ها نشان داد که دل‌بستگی شغلی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی از عوامل مؤثر بوده و ارتباطی مثبت با رفتار به اشتراک‌گذاری دانش کارکنان دارد. ولی این تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی یک متغیر میانجی معنی-دار بین دل‌بستگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار اشتراک‌گذاری دانش نیست. اسلام و همکاران^۲ (۲۰۱۲)، با بررسی نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه فرهنگ یادگیری سازمانی و به اشتراک‌گذاری؛ در میان ۴۰۲ نفر از کارکنان شرکت‌های مالزیایی دریافتند که میان این شاخص‌ها ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. تیاگاراگان

و کوبن دران^۱ (۲۰۱۲)، با مطالعه تجربی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و به اشتراک گذاری، دریافتند که میان این متغیرها ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. ال-زوبی^۲ (۲۰۱۱)، در مقاله‌ای با بررسی و مطالعه رفتار شهروندی سازمانی و اثرات آن در به اشتراک گذاری دانش، دریافتند که میان رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن با به اشتراک گذاری دانش ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. در برخی از مطالعات داخلی انجام شده نیز، یافته‌ها حاکی از تاثیرگذاری رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک گذاری دانش کارکنان در سازمان‌های مورد مطالعه بوده است (حسینی و دانائی فرد، ۱۳۹۱؛ دانائی فرد و همکاران، ۱۳۹۰).

همان گونه که اشاره شد، از میان زیرساخت‌ها و توانمندسازهای گوناگون مدیریت و - اشتراک گذاری دانش؛ این پژوهش بر نقش تعیین کننده عوامل انسانی - سازمانی (رفتار شهروندی سازمانی)، در ارتقای به اشتراک گذاری دانش میان کارکنان زن اداره آموزش و پرورش استان مازندران تأکید دارد و تلاش می کند نقش و تأثیرات حیاتی این عامل را در سازمان مورد نظر و در قالب مدلی جامع تشریح کند.

بر اساس ادبیات نظری، تجربی فوق و هدف پژوهش، فرضیه‌های پژوهش به شرح ذیل بررسی و آزمون شده است، لازم به ذکر است تحقیق حاضر دارای یک فرضیه اصلی و پنج فرضیه فرعی است:

فرضیه اصلی: میان رفتار شهروندی سازمانی و اشتراک گذاری دانش ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

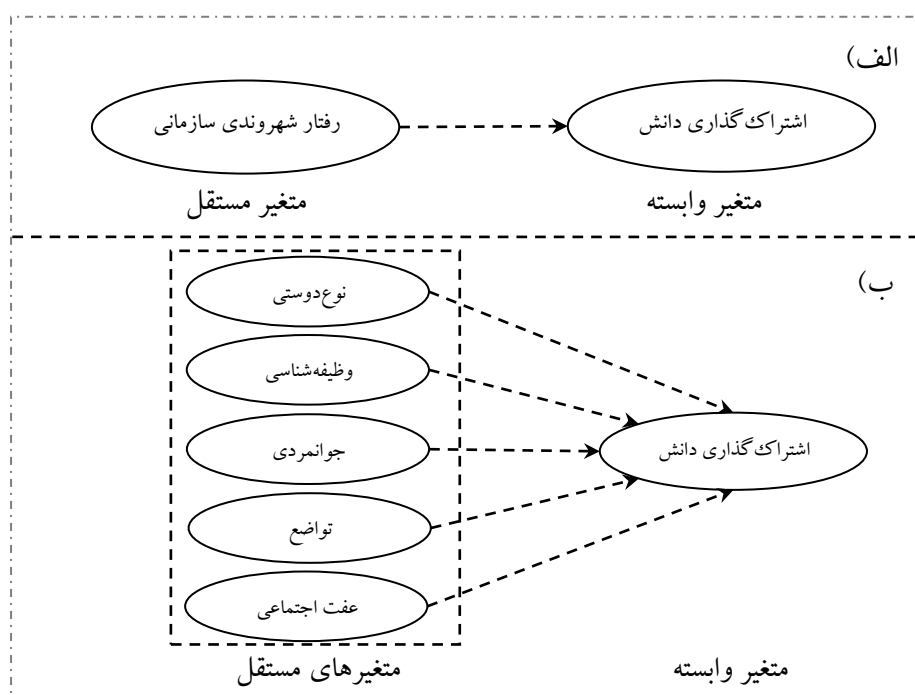
فرضیه‌های فرعی: میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، تواضع، عفت اجتماعی) و به اشتراک گذاری دانش ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

مدل نظری پژوهش: به طور کلی، متغیرهای پژوهش به دو دسته مستقل و وابسته تقسیم می شوند. متغیر اصلی (وابسته) مورد توجه در این پژوهش، "اشتراک گذاری دانش" است. در تحقیقات پیشین انجام شده در بستر موضوعی پژوهش، از مدل‌های مفهومی

1. Thiagarajan & Kubendran
2. Al-Zu'bi

بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش...

متنوعی استفاده شده است، گاهی در مقام تاثیر‌گذاری متغیر اشتراک‌گذاری دانش بر رفتار شهروندی سازمانی و گاهی نیز در مقام تاثیر‌گذاری رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش؛ اما در این تحقیق نیز مانند برخی از مطالعات انجام شده، از مدل مفهومی ذیل استفاده شد (لین، ۲۰۰۸؛ راماسامای و ساماراآی سلوان، ۲۰۱۱). بر این اساس، تلاش پژوهشگران بر آن است تا تغییرات در اشتراک‌گذاری دانش را از طریق متغیرهای مستقل (رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن) تبیین کنند.



نمودار ۱. چارچوب مفهومی تحقیق

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر به لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش کار تحلیلی است. راهبرد جمع-آوری داده‌ها در این پژوهش از نوع پیمایشی و ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه است. جامعه آماری این تحقیق نیز کارکنان زن اداره آموزش و پرورش استان مازندران؛ و از آن کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر بهنمیر به عنوان شاهدی تجربی را شامل می‌شود، که در زمان تحقیق ۱۰۵ نفر بوده‌اند. بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران، نمونه آماری تحقیق

حاضر برابر با ۸۲ نفر از کارکنان بوده که با روش های نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. پرسشنامه ها در میان آنها توزیع شده و در نهایت تعداد ۶۸ پرسشنامه مناسب تجزیه و تحلیل آماری جمع آوری شد. با توجه به آمار مشاهده شده از جداول توصیفی باید گفت؛ که در نمونه مورد مطالعه از نظر سن ۴۳٪ بین (۲۵-۳۲)، ۳۶٪ بین (۳۳-۴۰)، ۱۳٪ بین (۴۱-۴۸) و ۸٪ بین (۴۹-۵۵) سال، از این میان ۶٪ مجرد و ۹۴٪ متأهل، از نظر تحصیلات، افراد مورد مطالعه دارای حداقل تحصیلات کاردانی بوده اند.

سیاهه رفتار شهروندی سازمانی: این پرسشنامه به وسیله ی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، تهیه و تدوین گردیده است، (۴ سؤال برای هر شاخص: نوع دوستی، جوانمردی، وظیفه-شناسی، تواضع و ادب اجتماعی) استفاده گردید. مقیاس پاسخ گویی به این پرسشنامه پنج گزینه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) بوده است.

سیاهه اشتراک گذاری دانش: برای سنجش اشتراک گذاری دانش از پرسشنامه ۱۷ سؤالی اشتراک گذاری دانش جاکوب و رودت^۱ (۲۰۰۷)، استفاده گردید. مقیاس پاسخ-گویی پرسشنامه پنج گزینه ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) بوده است. برای سنجش پایایی ابزار اندازه گیری، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد، چنانچه مقدار حاصله ابزار بیشتر از ۰/۷۰ باشد، می توان دریافت که ابزار مورد استفاده دارای پایایی بالایی هستند (وندون و فری^۲، ۱۹۷۹). میزان آلفای محاسبه شده برای پرسشنامه اشتراک-گذاری دانش ۰/۸۲ و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۸ به دست آمد.

برای تعیین روایی؛ این پرسشنامه ها مورد سنجش سازه و تحلیل عاملی تأییدی قرار گرفته است، یعنی شاخص GFI که به عنوان یکی از معیارهای سنجش روایی است (هایر و همکاران^۳، ۱۹۹۸)، بیشتر از ۰/۹۰ به دست آمده است. هم چنین پرسشنامه ها ابتدا در اختیار چند تن از اساتید و خبرگان امر قرار گرفت، آنگاه پس از اخذ نظرات اصلاحی و تعدیل موادی از آنها، در اختیار نمونه مقدماتی قرار گرفت و نظرات اصلاحی آنها نیز اخذ و از مرتبط بودن سؤالات با توجه به جامعه آماری مورد مطالعه اطمینان حاصل شد.

1. Jacobs & Roodt
2. Van de ven & Ferry,
3. Hair et al.,

بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک گذاری دانش...

در این پژوهش به منظور آزمون فرضیه‌ها، از آزمون همبستگی پیرسون و با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSSwin16 برای سنجش همبستگی میان متغیرها استفاده شد. سپس رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق، از طریق مدل معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار LISREL8.50 آزمون شد.

یافته‌های پژوهش

همبستگی میان متغیرها: برای بررسی وجود ارتباط و نیز میزان آن در میان متغیرها، از آزمون همبستگی استفاده شد، که نتایج آن در جدول شماره (۱) منعکس شده است. در واقع مقادیر منعکس شده و ضرایب آن نشان‌دهنده معنی‌داری همبستگی میان بیشتر متغیرهای مستقل و وابسته و ابعاد آن‌ها با یکدیگر در سطح اطمینان ۹۹ درصد است.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

-	متغیرها	Mean	S.D.	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	اشتراک گذاری دانش	۳/۲۳	۰/۶۲	۱					
۲	نوع‌دوستی	۳/۵۱	۰/۵۸	۰/۰۷۳	۱				
۳	وظیفه‌شناسی	۳/۵۲	۰/۶۶	۰/۵۰۹ ^{**}	۰/۱۵۸	۱			
۴	جوانمردی	۳/۷۳	۰/۴۷	۰/۲۹۶ ^{**}	۰/۴۶۶ ^{**}	۰/۳۲۱ ^{**}	۱		
۵	تواضع	۳/۷۵	۰/۵۰	۰/۲۰۴ [*]	۰/۲۶۵ ^{**}	۰/۱۱۲	۰/۴۷۶ ^{**}	۱	
۶	عفت اجتماعی	۳/۹۰	۰/۴۴	۰/۳۶۴ ^{**}	۰/۲۳۱ [*]	۰/۳۳۱ ^{**}	۰/۵۴۷ ^{**}	۰/۲۷۰ ^{**}	۱
۷	رفتار شهروندی	۳/۶۸	۰/۳۵	۰/۴۱۸ ^{**}	۰/۶۴۳ ^{**}	۰/۶۲۶ ^{**}	۰/۸۱۰ ^{**}	۰/۶۰۸ ^{**}	۰/۶۷۰ ^{**}

$P < ۰/۰۵$ * $P < ۰/۰۱$ **

همان‌گونه مشاهده می‌شود، بیشترین میانگین شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی مربوط به عفت اجتماعی (۳/۹۰)، کم‌ترین میانگین شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی مربوط به نوع‌دوستی (۳/۵۱)، میانگین رفتار شهروندی سازمانی (۳/۶۸) و میانگین اشتراک-گذاری دانش (۳/۲۳) است که کمترین میانگین را به خود اختصاص داده است. چنان‌که در بخش ضرایب همبستگی مشاهده می‌شود؛ رابطه مثبت و معناداری بین تمامی متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش وجود دارد (جز اشتراک‌گذاری و نوع‌دوستی) ($P \leq ۰/۰۱$).

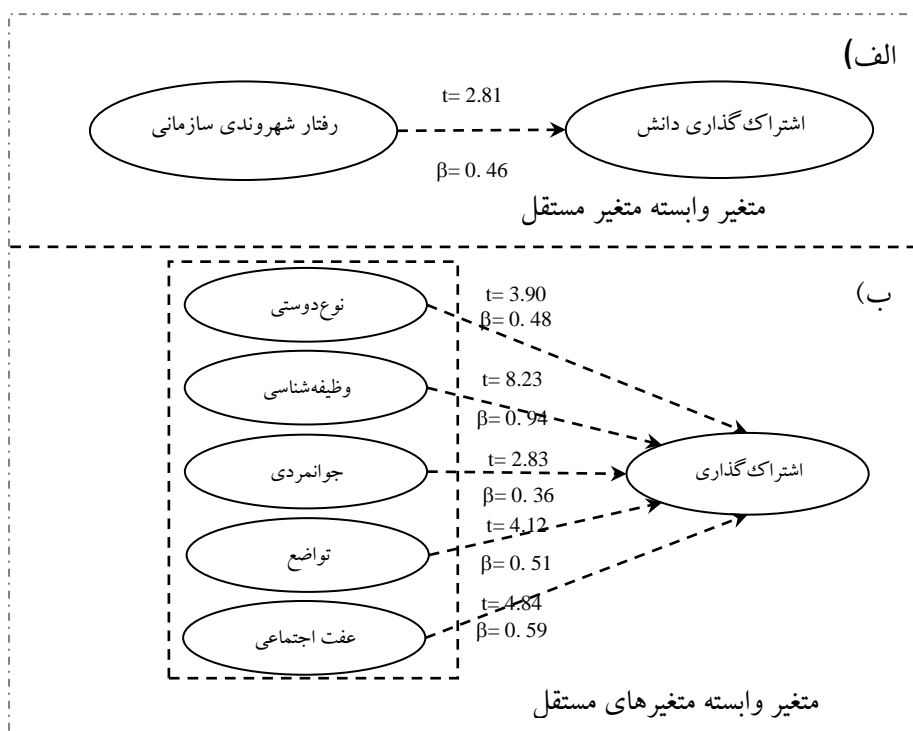
الگویابی معادلات ساختاری: به منظور سنجش رابطه علی که در فرضیات ارائه شد، از مدل معادلات ساختاری استفاده می‌شود. در واقع مهم‌ترین هدف تحلیل عاملی تأییدی، تعیین این مسئله است که آیا تعداد بارها و عامل‌های متغیرهایی که روی این عامل‌ها اندازه‌گیری شده‌اند، یا آنچه بر اساس نظریه و مدل نظری انتظار می‌رفت، انطباق دارد. برای تأیید مدل ساختاری، باید شاخص‌های آن دارای برازش مناسبی بوده؛ و مقادیر T -Value و ضرایب استاندارد معنی‌دار باشند. اگر مقدار χ^2 نسبت χ^2/df به درجه آزادی (df)، کوچک‌تر از ۳، RMSEA کوچک‌تر از ۰/۱۰ و نیز GFI و AGFI بزرگ‌تر از ۹۰ درصد باشد، هم‌چنین NFI و NNFI هم بزرگ‌تر از ۹۰ درصد باشند، می‌توان دریافت که مدل مفهومی ارائه شده دارای برازشی مناسب و مطلوب است. در جدول ذیل شرحی از این شاخص‌ها و مقدار بهینه پیشنهادی برای مدل ساختاری مطلوب ارائه شده است.

جدول ۲. شرح برخی از شاخص‌های مورد استفاده در ارزیابی الگوهای سنجش و ساختاری

شاخص‌ها	شرح شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری	حدود
χ^2	مغایرت و اختلاف میان الگوی مفروض و داده‌ها را نشان؛ فرضیه پوچ را آزمون می‌کند که انحراف‌های ماتریس واریانس-کوواریانس را از ماتریس واریانس-کوواریانس نمونه، تنها به دلیل خطاهای نمونه‌گیری برآورد می‌نماید.	$p > 0.05$
χ^2/df	به دلیل این که آزمون مجذور کای یا کای اسکوتر نسبت به اندازه نمونه حساس است و تنها در حالتی معنی‌دار است که درجه‌های آزادی به حساب آورده شوند و ارزش آن به وسیله تعداد درجه‌های آزادی تقسیم می‌شود.	۱-۲ یا ۱-۳
RMSEA	چگونگی خوبی برازش مدل ماتریس کوواریانس جامعه را نشان و تعداد درجه‌های آزادی را مورد توجه قرار می‌دهد.	۰.۱۰: معقول
GFI	مقایسه باقیمانده‌های مجذور به واسطه پیشگونی نسبت به داده‌های واقعی، برای درجه‌های آزادی تعدیل نشده است.	> 0.90
AGFI	GFI تعدیل شده برای درجه‌های آزادی.	> 0.90
NNFI	نشان می‌دهد که تا چه اندازه برازش الگو نیکوتر است، مقایسه شده با یک الگوی خط صفر، به طور نرمال الگوی پوچ، تعدیل شده برای درجه‌های آزادی (می‌تواند ارزش‌های بالاتر از یک را بگیرد).	> 0.90
CFI	نشان‌دهنده اندازه برازش نیکوتر الگو، مقایسه شده با یک الگوی خط صفر، تعدیل شده برای درجه‌های آزادی.	> 0.90

بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک گذاری دانش...

الگویابی معادلات ساختاری پژوهش: با توجه به نتایج، برازندگی مناسب مدل تأیید می‌شود، چراکه نسبت χ^2 به درجه آزادی (df)، کوچک‌تر از ۳ و میزان χ^2 به دست آمده برای آزمون نیز در حد مطلوب بوده است. از طرفی P-value مدل نیز که حکم سطح معنی‌داری را در آزمون تحلیل مسیر دارد، کوچک‌تر از ۰/۰۵ بوده و میزان RMSEA نیز از ۰/۱۰ کم‌تر است. درنهایت این که GFI و AGFI مدل نیز بالای ۹۰ درصد هستند.



نمودار ۲. ترسیم چارچوب تجربی تحقیق

تحلیل مسیر برای مدل معادلات ساختاری پژوهش: برای بررسی معنی‌دار بودن تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک گذاری دانش، از مدل استاندارد و عدد معنی‌داری استفاده می‌شود. در مورد معنی‌دار بودن اعداد به دست آمده مدل می‌توان گفت از آنجا که آزمون فرضیات در سطح ۰/۰۵ انجام می‌شود، اعداد معنی‌دار خواهند بود که بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶- نباشند. با توجه به نتایج آزمون تحلیل مسیر، فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر اثر رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک گذاری دانش معنی‌دار است و ارتباط علی آن تأیید

می شود. مقادیر t برای فرضیات فرعی پژوهش هم مبنی بر آن است که همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک گذاری دانش دارای تأثیر و رابطه علی دارند.

جدول ۳. نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری

-	مسیر ارتباط	ضریب استاندارد	اعداد معناداری	نتیجه
H1	رفتار شهروندی ← اشتراک گذاری دانش	۰/۴۶	۲/۸۱	تأیید فرضیه
H ₁₋₁	نوع دوستی ← اشتراک گذاری دانش	۰/۴۸	۳/۹۰	تأیید فرضیه
H ₁₋₂	وظیفه شناسی ← اشتراک گذاری دانش	۰/۹۴	۸/۲۳	تأیید فرضیه
H ₁₋₃	جوانمردی ← اشتراک گذاری دانش	۰/۳۶	۲/۸۳	تأیید فرضیه
H ₁₋₄	تواضع ← اشتراک گذاری دانش	۰/۵۱	۴/۱۲	تأیید فرضیه
H ₁₋₅	عفت اجتماعی ← اشتراک گذاری دانش	۰/۵۹	۴/۸۴	تأیید فرضیه

و RMSEA = 0.04، GFI = 0.92، AGFI = 0.91، CFI = 0.95، IFI = 0.95، NFI = 0.90 و NNFI = 0.91
 معذور خطاهای مدل (۰/۰۴) کوچک تر از ۰/۱۰ است و هم چنین χ^2/df (۱/۴۶) نیز کوچک تر از ۳ است.

رتبه بندی شاخص های رفتار شهروندی سازمانی: رتبه بندی و مقایسه میزان اهمیت

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از طریق آزمون فریدمن نشان می دهد با سطح (معنی داری) برابر با ۰/۰۰۰، فرض H_0 رد می شود و در نتیجه می توان گفت توزیع میزان اهمیت ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان تفاوت معنی داری دارد. مقایسه میانگین رتبه ها نشان می دهد که برای کارکنان بیشترین اهمیت مربوط به بعد عفت اجتماعی رفتار شهروندی سازمانی است و ابعاد تواضع، جوانمردی، نوع دوستی و وظیفه شناسی به ترتیب در اولویت های بعدی قرار دارند.

جدول ۴. آماره های آزمون فریدمن

- مؤلفه ها	میانگین رتبه	تعداد	کای دو	درجه آزادی	معنی داری
رفتار شهروندی سازمانی	۲/۴۴				
نوع دوستی	۲/۳۲				
وظیفه شناسی	۳/۱۲	۶۸	۴۵/۸۴	۴	۰/۰۰۰
جوانمردی	۳/۳۴				
تواضع	۳/۷۷				
عفت اجتماعی					

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه دانش فردی هنگامی برای سازمان قابل دسترس خواهد شد که کارکنان تمایل به اشتراک آن داشته باشند. اشتراک دانش، رفتاری فراتر از نقش واقعی کارکنان در سازمان است که برای بروز آن باید عوامل احتمالی و تسهیل‌کننده‌های بروز این رفتار شناسایی شوند و هم کارکنان و هم سازمان تلاش کنند در کنار یکدیگر روش‌هایی را که برای اشتراک‌گذاری دانش تأثیرگذار است شناسایی و همزمان در تقویت مشوق‌ها و از بین بردن موانع اشتراک دانش بکوشند. بر این اساس، هدف اصلی پژوهش حاضر، شناخت تأثیرگذاری رفتار شهروندی سازمانی و شاخص‌های آن بر اشتراک‌گذاری دانش کارکنان زن اداره آموزش و پرورش استان مازندران است.

نتایج به دست آمده از طریق آزمون همبستگی حاکی از ارتباط مثبت و معنی‌دار میان رفتار شهروندی سازمانی و اشتراک‌گذاری دانش است. هم‌چنین این ارتباط در میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و اشتراک‌گذاری دانش نیز قابل‌رؤیت است. از طرفی نتایج آزمون تحلیل مدل معادلات ساختاری برای متغیرهای تحقیق به تفکیک متغیرها به صورت ذیل است:

در مورد فرضیه اصلی تحقیق، مقدار ضریب مسیر $0/46$ و مقدار T بالاتر از میزان مقدار آستانه معنی‌داری یعنی $2/81$ به دست آمده است، قابل مشاهده است که این ارتباط قوی، مثبت و معنی‌دار است. در تفسیر این ارتباط باید این‌گونه بیان داشت که با افزایش سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، آن‌ها میزان اشتراک‌گذاری دانش بیشتری از خود بروز می‌دهند و برعکس با کاهش سطح رفتار شهروندی سازمانی، کارکنان میزان اشتراک‌گذاری دانش کمتری از خود نشان می‌دهند. این یافته با یافته‌های تحقیقات لین (۲۰۰۸)، الزوبی (۲۰۱۱)، ته و سان (۲۰۱۲) و حسینی و دانائی فرد (۱۳۹۱) هم‌خوانی دارد.

با توجه به آزمون فرضیه انجام شده، بهبود شرایط هر پنج بُعد رفتار شهروندی سازمانی (نوع دوستی $(\beta=0/48)$ ، جوانمردی $(\beta=0/94)$ ، وظیفه‌شناسی $(\beta=0/36)$ ، تواضع $(\beta=0/51)$ و ادب اجتماعی $(\beta=0/59)$)، نیز منجر به بهبود وضعیت اشتراک‌گذاری دانش کارکنان می‌شود. به‌طور کلی، چنانچه مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بهبود یابد، سطح

اشتراک گذاری دانش نیز به مقدار قابل ملاحظه‌ای بهبود خواهد یافت. نتایج به دست آمده از این فرضیه‌ها با تحقیقات اسلام و همکاران (۲۰۱۲)، تیاگراجان و کوبن‌دارن (۲۰۱۲)، ال‌زوبی (۲۰۱۱) و حسینی و دانائی فرد (۱۳۹۱)، هم‌خوانی دارد.

با نگاه به نتایج یافت شده در تحقیق، پیشنهاد می‌شود برای افزایش سطح اشتراک-گذاری دانش که عاملی مهم در جهت بهبود اثربخشی و عملکرد سازمانی است، مدیران اداره آموزش و پرورش از شیوه‌های رفتار شهروندی سازمانی و ارتقای آن استفاده نمایند: در بُعد نوع دوستی، کارکنان با رعایت ملاحظات سازمانی، همکاری‌شان را در جهت انجام کارهای محوله یاری می‌رسانند. به صورت داوطلبانه به کارکنان جدید با مهارت کم و به همکاری‌هایی که غایب هستند کمک می‌کنند. بر این اساس پیشنهاد می‌شود تا مدیران بحث عدالت و عدم تبعیض میان کارکنان را در سازمان بیشتر مورد توجه قرار دهند، هم-چنین مسئولیت‌پذیری را برای کارکنان درونی کنند تا بتوانند با مسئولیت‌پذیری بیشتر، اشتراک‌گذاری دانش میان کارکنان را در سازمان به سطح مطلوب‌تری برسانند.

نتایج نشان داد که میان وظیفه‌شناسی و اشتراک دانش ارتباط مثبتی وجود دارد. در واقع وظیفه‌شناسی به کار و تلاش فراتر از الزامات رسمی سازمان، اشاره دارد و شامل رفتارهایی است که به فرد اجازه می‌دهد در حدی بالاتر از انتظار، وظایفش را انجام دهد و باعث افزایش اعتماد در بین کارکنان شود. بر این اساس پیشنهاد می‌گردد با غنی‌سازی شغل، ایجاد جو سازمانی مناسب و قوی که در آن اعتماد از مشخصه‌های آشکار باشد، این رفتار را توسعه بخشیده و در نهایت به ارتقاء سطح اشتراک دانش رسید.

جوانمردی نیز به عنوان تمایل به تحمل شرایط ناراحت‌کننده اجتناب‌ناپذیر در کار، بدون شکایت و ابراز ناراحتی است. ایجاد شرایط نگرشی مثبت در کارکنان و توجه به پیشنهادها و نظرات آنان و در نظر گرفتن پاداش‌های مناسب برای این نظرات، می‌تواند راهبردی مناسب از طرف مدیران سازمان برای بهبود شرایط این شاخص و اشتراک‌گذاری دانش باشد. بر این اساس، کارکنان علائق شخصی خود را فدای علائق گروه می‌کنند و در اشتراک دانش خود در سازمان کوتاهی نمی‌کنند.

بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش...

از سویی نیز تواضع نشان‌دهنده نحوه رفتار افراد با همکاران، و مخاطبان سازمان است. در این حالت کارکنان تلاش می‌کنند گام‌های ضروری را به‌منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری همکاران خود در واحد سازمانی بردارند. با توجه به تائید ارتباط میان این متغیر و اشتراک‌گذاری دانش، مدیران باید رفتارهای خود را با کارکنان بهبود بخشند و جلسات مشاوره با کارکنان به‌منظور پیشگیری از وقوع مشکلات کاری برگزار کنند.

ادب اجتماعی نیز از مسئولیت‌پذیری و علاقه یا تعهد به سازمان ناشی می‌شود. نظارت بر محیط به‌منظور شناسایی فرصت‌ها و تهدیدها (در نظر گرفتن تغییرات محیط به لحاظ تأثیرات بر سازمان) حتی با هزینه‌های شخصی، نمونه‌ای از این رفتارها است. باید با ایجاد فرهنگ قوی و مثبت سازمانی، بتوان سطح تعهد و هویت‌سازمانی را در کارکنان ارتقاء داد، زیرا بر اساس تحقیقات، افزایش سطح این متغیرهای سازمانی باعث افزایش میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی و اشتراک‌گذاری دانش می‌گردد.

منابع

- حاتمی نسب، سیدحسن؛ زنجیرچی، سید محمود (۱۳۹۰). نقش زیرساختی و فرایندی مدیریت دانش در مسیر چابک سازی صنعت نساجی کشور. فصلنامه چشم‌انداز مدیریت صنعتی، ۱، ۱۵۱-۱۳۵.
- حسینی، سید مجتبی؛ دانائی فرد، حسن (۱۳۹۱). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش: مطالعه نقش میانجی‌گری فرهنگ سازمانی. فصلنامه علوم مدیریت، ۷(۲۸)، ۱۰۹-۱۳۰.
- دامغانیان، حسین؛ زارعی، اعظم؛ روزبان، فرزانه (۱۳۹۲). بررسی تأثیر تکنولوژی اطلاعات بر مدیریت دانش با میانجی‌گری توانمندسازی در شرکت ملی حفاری ایران. مدیریت فناوری اطلاعات، ۵(۴)، ۸۵-۱۰۲.
- دانایی فرد، حسن؛ خائف‌اللهی، احمد؛ حسینی، سید مجتبی (۱۳۹۰). تأملی بر ارتقای تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه وزارتخانه مسکن و شهرسازی و وزارتخانه راه و ترابری). پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۴(۱۴)، ۸۴-۶۳.

رضایی دولت آبادی، حسین؛ خزائی پول، جواد؛ کیالاشکی، جعفر؛ امانی، مجتبی؛ وریج، رضا (۱۳۹۲). طراحی مدل تاثیرگذاری فرهنگ سازمانی بر تسهیم دانش و ایجاد چابکی در مهار شرایط بحرانی با رویکرد پدافند غیرعامل. دو فصل نامه مدیریت بحران، ۲(۱)، ۶۷-۵۹.

رامین مهر، حمید؛ هادیزاده، اکرم؛ احمدی، ایمان (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: شرکت پخش فرآورده های نفتی ستاد تهران). فصل نامه مدیریت تحول، ۱(۱)، ۸۹-۶۵.

رضایی، حسین؛ خزائی پول، جواد؛ کیالاشکی، جعفر؛ امانی، مجتبی (۱۳۹۲). طرح مدل تاثیرگذاری فرهنگ سازمانی بر تسهیم دانش و ایجاد چابکی در مهار شرایط بحران با رویکرد پدافند غیرعامل. دو فصل نامه علمی و پژوهشی مدیریت بحران، ۲(۳)، ۵۹-۶۷.

زاهدی، شمس السادات؛ خیراندیش، مهدی (۱۳۸۷). تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی کارکنان: مطالعه موردی در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران. مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، ۵، ۹-۳۰.

فانی، علی اصغر؛ محمدی، جعفر؛ آذر، عادل؛ فتحی، سمیه (۱۳۹۰). بررسی الگوی رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فرا تحلیلی. پژوهش های مدیریت عمومی، ۴(۱۲)، ۵۲-۲۹.

مقیم، سید محمد (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی؛ از تئوری تا عمل. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۴(۱)، ۴۸-۱۹.

یزدان شناس، مهدی؛ خشنود، علی (۱۳۹۳). تبیین الگوی روابط بین تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مفاهیم رفتار سازمانی مثبت گرا، مدیریت دولتی، ۶(۱)، ۱۸۹-۲۰۸.

رحمان سرشت، حسین؛ شیخی، نرگس (۱۳۹۳). نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در اثرگذاری عوامل نگرش شغلی بر رفتار تسهیم دانش، مدیریت دولتی، ۶(۳)، ۵۰۲-۴۸۱.

- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C., and Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture, *leadership and trust management decision*, 42(1), 13–40.
- Al-Zu'bi, H A. (2011). Organizational Citizenship Behavior and Impacts on Knowledge Sharing: An Empirical Study. *International Business Research*. 4(3). 221–227.
- Bamforth, k. (1991). Social and Psychological consequences of long wall coal first, E. L. and mining. *Human Relations*. 2. 53–58.
- Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., and Lee, J. N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS quarterly*, 87–111.
- Bolino, M.C., Turnley, W.H., and Niehoff, B.P. (2004). The Other Side of the Story: Reexamining Prevailing Assumptions about Organizational Citizenship Behavior, *Human Resource Management Review*, 14, 229–246.
- Dipaola, M.F., and Hoy W.K. (2005). Organizational Citizenship of Faculty and Achievement of High School Student, *the High School Journal*, 88, 35–44.
- Ersoy, N. C., Derous, E., Born, M. P., & van der Molen, H. T. (2015). Antecedents of organizational citizenship behavior among Turkish white-collar employees in The Netherlands and Turkey. *International Journal of Intercultural Relations*, 49, 68–79.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., and Black, W. (1998). *Multivariate Data Analysis*. 5th edn. (Prentice Hall International, London).
- Hasanali, F. (2002). *Critical Success Factors of Knowledge Management*. Hasanali, F., (2002), Critical Success Factors of Knowledge Management.
- Hansen, S., and Avital, M. (2005). Share and share alike: The social and technological influences on knowledge sharing behavior, *Sprouts: Working papers on Information Systems*, 5(13), 1–19.
- Islam, T, Anwar, F, Rehman Khan, S U, and Rasli, A. (2012). Investigating the Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior between Organizational Learning Culture and Knowledge Sharing. *World Applied Sciences Journal*, 19(6). 795–799.
- Jarvenpaa, S., and Staples, D. (2000). The use of collaborative electronic media for information sharing: An exploratory study of determinants, *Journal of Strategic Information Systems*, 9, 129–134.
- Jacobs, E., and Roodt, G. (2007). The Development of Knowledge Sharing Construct to Predict Turnover Intentions, *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 59(3), 229–248.
- López-Domínguez, M., Enache, M., Sallan, J. M., & Simo, P. (2013). Transformational leadership as an antecedent of change-oriented

- organizational citizenship behavior. *Journal of Business Research*, 66(10), 2147–2152.
- Lee, K. C., Lee, S., and Kang, I. W. (2005). KMPI: measuring knowledge management performance. *Information & Management*, 42, 469–482.
- Lin, C.P. (2008). Clarifying the relationship between organizational citizenship behaviors, gender, and knowledge sharing in workplace organizations in Taiwan. *Journal of Business and Psychology*, 22(3), 241–250.
- Markóczy, L., & Xin, K. (2004). The virtues of omission in organizational citizenship behavior. *University of California*, 200–230.
- Nonaka I., and Takeuchi H. (1995). *The knowledge creating company, How Japanese companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford university press.
- Niehoff, B.P., and Moorman, R.H (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring organization citizenship behavior, *Academy of Management Journal*, 36(3), 556–527.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington Books, Lexington, MA.
- Osterloh, M., and Frey, B. S. (2000). Motivation, knowledge transfer, and organizational forms. *Organization Science*, 11(5), 538–550.
- Teh, P. L., and Sun, H. (2012). Knowledge sharing, job attitudes and organisational citizenship behaviour. *Industrial Management & Data Systems*, 112(1), 64–82.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., and Bachrach, D.G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
- Ramasamy, M, and Thamaraiselvan, N. (2011) Knowledge Sharing and Organizational Citizenship Behavior, *Knowledge and Process Management*, 18(4), 278–284.
- Thiagarajan, B., and Kubendran, V. (2012). AN Empirical Study On Organizational Citizenship Behavior On Knowledge Sharing In Private Sector Banks, *International Journal of Information Technology and Knowledge Management*, 6(1), 77–81
- Van de Ven, A. and Ferry, D. (1979). *Measuring and assessing organizations*. John Wiley, New York.