

# مروری بر نظریه‌های کاربردی در مطالعات مربوط به رفتار اشتراک دانش

فاطمه حمیدی<sup>۱</sup>، فاطمه نوشین فرد<sup>۲</sup>

مطالعات دانش‌شناسی

سال ششم، شماره ۲۱، زمستان ۹۸، ص ۱۱۳ تا ۱۴۲

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۸/۲۹

تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۰/۱۵

## چکیده

این مقاله با هدف درک عمیق از رفتار اشتراک دانش به عنوان یک عنصر کلیدی در فرایند مدیریت دانش و عامل بقای سازمان‌ها در عصر حاضر انجام شده است و سعی دارد با تحلیل نظریه‌های کاربردی در این حوزه به این موضوع بپردازد و نیز نشان دهد چگونه این نظریه‌ها توانسته‌اند پژوهش‌های متمایز در زمینه اشتراک دانش را تسهیل نمایند. مقاله حاضر مروری نقلی است و با استفاده از روش کتابخانه‌ای به مطالعه انواع مقالاتی می‌پردازد که در داخل و خارج از کشور با اتکا به نظریه‌های مختلف به بررسی عوامل انگیزشی مؤثر بر رفتار اشتراک دانش پرداخته‌اند. پس از استخراج نظریه‌ها از مقالات مرتبط، تعیین شد که این نظریه‌ها مربوط به کدام یک از رشته‌های علمی هستند و قابلیت کاربرد آن‌ها در این حوزه مشخص گردید. عوامل انگیزشی مختلف که افراد را برای انجام رفتار اشتراک دانش تحت تأثیر قرار می‌دهند با تحلیل نظریه‌هایی از رشته‌های روان‌شناسی اجتماعی، اقتصاد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی و مدیریت که در مطالعات مربوط به این حوزه به کار رفته‌اند، مورد بررسی قرار گرفتند و مشخص شد نظریه عمل منطقی، نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، نظریه تبادل اجتماعی، نظریه تعادل، نظریه خودمختاری، نظریه سیگنالینگ پرهزینه و نظریه تمرکز نظارتی از رشته روان‌شناسی اجتماعی، نظریه وابستگی به منابع از رشته اقتصاد، نظریه وضعیت ناهمگون دانش از رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و نظریه جوسازمانی از رشته مدیریت، در حوزه رفتار اشتراک دانش قابلیت کاربرد دارند. به منظور تفسیر رفتار اشتراک دانش نیاز به تحلیل نظریه‌های کاربردی و اقتباس شده از سایر رشته‌ها در این حوزه بود که بتوان بینش عمیق از قابلیت‌های روانی، اقتصادی، سازمانی و همچنین فردی که در نیت افراد در به اشتراک گذاری دانش تأثیر گذارند ایجاد نمود. اشتراک دانش می‌تواند بخش اعظم درک خود را از نظریه‌های روان‌شناسی اجتماعی به دست آورد. مفاهیمی مانند نگرش و قصد رفتاری ناشی از این نظریه‌ها در رفتار اشتراک دانش تأثیر می‌گذارد. با شناخت روابط بازگشتی بین عوامل انگیزشی مختلف سازمانی و فردی، به رفتارها و پیامدهای اشتراک دانش می‌توان پی برد اینکه چگونه سازمان‌ها می‌توانند فرایندهای اشتراک دانش را با بهبود عملکرد سازگار نمایند. مدیران ارشد باید در تأمین تسهیلات، ایجاد اعتماد، تشویق و آموزش کارکنان در خصوص اشتراک دانش و منافع آن توجه جدی نموده و از آن حمایت نمایند.

**واژه‌های کلیدی:** اشتراک دانش، تسهیم دانش، دانش، رفتار اشتراک دانش، نظریه‌ها

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران.

fhamidi24@yahoo.com

۲. دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران.

## مقدمه

در قرن بیست و یکم، دانش حاصل از عملکرد یک سازمان نمایانگر دارایی و ثروت آن است که نه تنها باید به شدت مورد تأکید قرار گیرد، بلکه باید به‌عنوان هسته اصلی سرمایه فکری آن نیز در نظر گرفته شود (لین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). دارایی‌های دانشی نقش مهمی در رشد، بقا و عملکرد بهتر در اقتصاد دانش بنیان دارند (ياسير و عبدالمجيد<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). دانش یک سرمایه مهم برای سازمان‌های معاصر به‌منظور دستیابی به مزیت رقابتی پایدار است. سازمان‌ها با شناخت دانش به‌عنوان منبع بنیادی برای عملکرد و نوآوری، کارکنان را ترغیب می‌نمایند تا دانش خود را از طریق واسطه‌هایی چون نظام‌های مدیریت دانش، اینترنت، گروه‌ها و شبکه‌های مختلف به اشتراک گذارند (پارک، چائه و نام چویی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷؛ کینگ و مارکس جی آر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). در اصل، دانش با کارکنان دانشی مرتبط است. آن‌ها افرادی هستند که از دانش، شایستگی و استعداد بسیار بالایی در کسب و کار برخوردارند (عبدل الرزاق و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۶).

سازمان‌ها به‌منظور دسترس‌پذیری جامعه خود به دانش تولید و استفاده شده، با چالش‌های ایجاد و القای فرایندهای تولید، ذخیره، سازمان‌دهی، انتشار و به‌کارگیری دانش به روشی منظم، صریح و مطمئن روبرو می‌شوند. مفهوم مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌نماید تا این چالش‌ها را به حداقل برسانند. مدیریت دانش فرآیند تولید، کسب و استفاده از دانش است به‌گونه‌ای که بتواند به‌طور قابل توجهی به شخص دیگری منتقل شود و عملکرد سازمانی را بهبود بخشد. هدف اصلی مدیریت دانش در کسب و کار، تسهیل کاربرد بهینه تکه‌های دانش در سازمان از طریق ادغام آن‌هاست. مدیریت دانش به شیوه‌ها و فوونی اشاره دارد که یک سازمان به‌منظور شناسایی، بازنمایی، توزیع و اشتراک دانش عمومی، فنی، تخصصی و سایر اشکال دانش جهت ایجاد فرهنگ یادگیری در سراسر سازمان و کسب مزیت رقابتی و

1. Lin
2. Yasir & Abdul Majid
3. Park, Chae & Nam Choi
4. King & Marks Jr.
5. Abdul Razak et al.

قدرت نفوذ به کار می‌گیرد. نظام‌های مدیریت دانش با کمک به کسب، ذخیره، به اشتراک گذاری و استفاده از دانش، سازمان را در دستیابی به اهداف یادگیری سازمانی یاری می‌رسانند (منولی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵). مزیت رقابتی سازمان‌ها به‌طور فزاینده به مدیریت دانش مؤثر و یادگیری سازمانی بستگی دارد. اجرای موفقیت‌آمیز نظام‌های مدیریت دانش وابسته به رفتار کارکنان بخصوص رفتار به اشتراک‌گذاری دانش در بین کارکنان است (گانگه<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). مدیریت دانش به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم کسب و کار شناخته شده است تا مزیت‌های رقابتی سازمان‌ها در کسب و کارشان باقی بماند و حفظ شود. مدیریت دانش کارآمد در میان کارکنان فضای یادگیری شغلی، مدیریت گفتگو، نوآوری و شایستگی برای کسب و کار ایجاد می‌کند (عبدل‌الرزاق و همکاران، ۲۰۱۶). به‌عبارت‌دیگر، مدیریت دانش به‌نوعی، از ذخیره دانش ایجاد شده توسط افراد پشتیبانی می‌کند؛ همچنین به گسترش این امر از طریق گروه‌ها و سازمان کمک می‌نماید تا دانش فردی به دانش سازمانی تبدیل شود چراکه دانش تولیدشده که غالباً دارایی یک فرد خاص است باید گسترش یابد (منولی و همکاران، ۲۰۱۵).

به‌منظور انطباق با تغییر در یک فضای رقابتی نیاز به مدیریت موثرتر دانش است و برای تغییر، آمادگی در هر دو بعد روان‌شناختی و ساختاری در فرایندهای کسب، تولید و اشتراک دانش باید صورت پذیرد. به‌عنوان‌مثال، سرمایه‌گذاری در فناوری و زیرساخت‌ها همیشه مدیریت دانش موفق را تضمین نمی‌کند، بلکه ستون اصلی دستیابی به موفقیت، مبتنی بر تمایل و تعهد کارکنان برای مشارکت در این ابتکار عمل است. امروزه، برای حفظ دانش و کارکنان دانشی بسیاری از پژوهشگران درباره اشتراک دانش به بحث می‌پردازند و کارکنان را به این امر ترغیب می‌نمایند. ضرورت اشتراک دانش به‌اندازه‌ای است که در تجارت منجر به کسب مالکیت، تعهد بالا، رضایت شغلی و مزیت‌های رقابتی می‌شود. همچنین با فعالیت‌های موفقیت‌آمیز اشتراک دانش، تجارت قادر به پاسخگویی به یک محیط در حال تغییر برای بهبود عملکرد کسب و کار است. علاوه بر این، عملکرد مؤثر اشتراک دانش باعث

1. Menolli et al.  
2. Gagne

افزایش بهره‌وری و سودآوری از جمله رشد درآمد و فروش از طریق به اشتراک گذاشتن ایده، دانش و تجربه در تصمیم‌گیری، حل مسئله و خلق ایده‌های جدید می‌شود. از این‌رو، دانش موجود باید توسط کارکنان به‌عنوان راهبردی برای حفظ دانش و به حداقل رساندن کارکنانی که تمایل به ترک خدمت را دارند توزیع و با دیگران به اشتراک گذاشته شود. به‌منظور توسعه رفتار به اشتراک‌گذاری دانش، افراد در کسب و کار باید از سازوکارهایی که منحصرأمنجر به اشتراک دانش ارزشمندشان با دیگران می‌شود آگاه باشند (عبدل‌الرزاق و همکاران، ۲۰۱۶).

چنانچه سازوکار مناسبی برای بهره‌گیری از دانش کارکنان وجود نداشته باشد وقتی آن‌ها از سازمان خارج می‌شوند دانشی که دارند نیز همراه با آن‌ها خارج می‌شود. دانش و تخصص از دست رفته برای سازمان زیان‌های جدی به بار می‌آورد. ایجاد فرهنگ اشتراک دانش در سازمان و محیطی سرشار از اعتماد و تفاهم متقابل سبب می‌شود خسارت‌ها و شکست‌های سازمان به حداقل برسد. همچنین باعث ایجاد ارتباطات و ایده‌هایی می‌شود که در درازمدت چشم‌انداز سازمان را بهبود می‌بخشد. به‌عبارتی دیگر، به اشتراک‌گذاری دانش شامل تسهیم ایده‌ها، نیازها، موفقیت‌ها و مشکلات در سازمان می‌شود. لذا، مزایای بالقوه هر سازمان می‌تواند با به اشتراک‌گذاری دانش کارکنان افزایش یابد.

مطالعات مربوط به اشتراک دانش معمولاً با رویکردهای زیر صورت می‌گیرند (۱) نظریه: مفاهیم اشتراک دانش بر اساس نظریه‌های مختلف مورد بحث قرار می‌گیرد. (۲) روش‌شناسی: به روش‌ها و ابزارهای مورد استفاده در اشتراک دانش می‌پردازد و (۳) اشتراک‌گذاری: فعالیت‌های به اشتراک‌گذاری درون‌گروهی / سازمانی مورد بحث قرار می‌گیرند (لین، ۲۰۰۸).

این مقاله به‌منظور شناسایی عوامل اثرگذار بر رفتار اشتراک دانش ابتدا به ماهیت اشتراک دانش و ویژگی‌های دانش می‌پردازد، سپس نظریه‌های کاربردی در حوزه رفتار به اشتراک‌گذاری دانش را مورد بحث قرار می‌دهد.

اشتراک دانش در کسب و کار، توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. این موضوع که به‌طور جدی در محیط‌های کاری مورد بحث واقع شده، رفتار سازمانی،

ارتباطات، استراتژی منابع انسانی و بسیاری از زمینه‌ها را تحت پوشش قرار داده است. اشتراک دانش فرایندی است که به معنای کسب تجربه از دیگران است و به تهیه اطلاعات مربوط به کار، دانش فنی برای همکاری با دیگران جهت کمک به افراد، حل مسئله و توسعه ایده‌های جدید اشاره دارد. اشتراک دانش فرایندی در مدیریت دانش است که برای ایجاد، بهره‌برداری و حفظ فرایندهای کسب و کار صورت می‌گیرد و به تبادل و اشاعه ایده‌ها، تجارب و دانش با دیگران به منظور اطمینان یافتن از تداوم، پایداری و حفظ دانش در کسب و کار اطلاق می‌شود؛ بنابراین، دانشی که توسط کارکنان خاص در تجارت کسب می‌شود باید به دیگران منتقل شود تا ارزش آن حفظ گردد. اشتراک دانش مهم‌ترین بخش و چالش مدیریت دانش است و می‌تواند به عنوان یکی از عناصر اصلی فرایندهای مدیریت دانش در کسب و کار منعکس شود (عبدل الرزاق و همکاران، ۲۰۱۶).

اشتراک دانش فرآیند تبادل متقابل دانش و ایجاد مشترک دانش جدید است و این به معنای همکاری هم‌افزایی افرادی است که در جهت رسیدن به یک هدف مشترک تلاش می‌کنند. غالباً فرض بر این است که رفتارهای اشتراک دانش با بسیاری از رفتارهای داوطلبانه، مانند کمک و رفتارهای اجتماعی و رفتارهای شهروندی سازمانی، شباهت‌هایی دارند. از این رو، باید از یک نظریه انگیزشی استفاده کنیم که در پیش‌بینی چنین رفتارهایی مفید است (گانگه، ۲۰۰۹؛ کینگ و مارکس جی آر، ۲۰۰۸). به اشتراک‌گذاری دانش را در دو سطح می‌توان تجزیه و تحلیل کرد: سطح فردی و سطح سازمانی / تیمی (یو، ۲۰۱۳). پژوهش‌های تجربی عوامل مهم تأثیرگذار در عدم اشتراک‌گذاری دانش را شناسایی کرده‌اند. از جمله این عوامل، عوامل فردی (نظیر عدم اعتماد به نفس، ترس از دست دادن قدرت و عدم وجود شبکه اجتماعی)، عوامل سازمانی (نظیر عدم وجود حمایت مدیر، عدم وجود سیستم پاداش‌دهی مناسب و فقدان فرصت‌های به اشتراک‌گذاری) و عوامل تکنولوژیکی (به عنوان مثال، نظام‌های اطلاعاتی نامناسب و فقدان آموزش) هستند علاوه بر این، ماهیت دانش بر سهولت به اشتراک‌گذاری آن تأثیر می‌گذارد و ارزش آن بر انگیزه

1. King & Marks Jr.
2. Yu

اشتراک‌گذاری افراد تأثیرگذار است؛ همچنین، سادگی روش‌های به اشتراک‌گذاری نیز ممکن است تمایل افراد در انجام این رفتار را تحت تأثیر قرار دهد. ارزش دانش به این معنی است که افراد می‌توانند از آن برای به دست آوردن جایگاه، قدرت و پاداش استفاده کنند. تاکنون پژوهشگران انگیزه‌ی رفتار اشتراک‌گذاری دانش را به‌عنوان تابعی از موضوعات تعاملی، ارتباط با گیرنده و پاداش‌ها مورد مطالعه قرار داده‌اند. افراد باید برای دستیابی به یک هدف جمعی ارزشمند، تسهیم دانش را شخصاً با ارزش یا مهم بدانند تا تمایل و اشتیاق برای انجام آن داشته باشند. تمرکز بر نتایج گروهی و بلندمدت، همکاری و به اشتراک‌گذاری دانش را تشویق می‌کند. مطالعات دیگر به این پرداخته‌اند که آیا افراد در ازای دریافت پاداش، تمایل بیشتری به اشتراک‌گذاری دانش دارند (گانگه، ۲۰۰۹). رفتار یک عمل فردی است که یک فرد را به واکنش در مسیر خاصی از کنش یا رویدادها سوق می‌دهد. ظاهراً، این رفتار به نگرش فردی، شخصیت و هویت، ارزش‌ها و اعتقاد در کسب و کار اشاره دارد. نگرش‌ها و رفتارهای تسهیم دانش، تمایل و رغبت برای به اشتراک‌گذاری دانش است. رفتار اشتراک‌گذاری دانش به تمایل و آمادگی کارکنان برای به اشتراک‌گذاری دانششان با دیگران در کسب و کار برمی‌گردد. آمادگی یک فرد اشاره دارد به ارتباط فعالانه، مشورت با همکاران، تبادل و اشتراک داوطلبانه تجربیات. کارکنان از روی اجبار دانش خود را به اشتراک نمی‌گذارند. آمادگی، حسی از لذت کمک به دیگران را ایجاد می‌کند. تسهیم دانش، لذت بردن از به اشتراک‌گذاری، شادمانی و لذت کمک به دیگران برای حل مسئله، تصمیم‌گیری و افزایش کارایی شغلی در محیط‌های کاری را به دنبال دارد.

مطالعات تجربی پیرامون رفتار اشتراک‌گذاری دانش به رفتار شهروندی سازمانی مربوط است. رفتار شهروندی سازمانی موثرترین عامل در تعریف رفتار واقعی تسهیم دانش است. افراد باید به تیم کاری خود تعلق داشته باشند و با هنجارها و ارزش‌های تیم سازگار باشند تا از بحث و تعارض در محیط‌های کاری اجتناب شود. رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهایی جهانی مانند رفتارهای مراقبتی، حمایتی و کمکی است که توسط کارکنان انجام می‌شود و فراتر از وظایف رسمی سازمانی است. از این‌رو در رفتار اشتراک‌گذاری دانش، حس تعلق داشتن به کسب و کار به‌طور خودجوشانه افراد را برای به اشتراک‌گذاری دانش خود با دیگران در

کسب و کار تحت تأثیر قرار می‌دهد. در حالی که از چشم‌اندازی دیگر، تعهد سازمانی نیز به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر بر رفتارهای اشتراک دانش شناخته می‌شود. تعهد به‌عنوان یک نگرش، به تمایل در ماندن به‌عنوان عضوی از یک کسب و کار خاص اشاره دارد. به‌عبارت دیگر، تمایل فردی به تلاش زیاد در کسب و کار و اعتقاد قطعی و پذیرش ارزش‌ها و اهداف کسب و کار مربوط می‌شود. تعهد کارکنان به‌عنوان احساس شخص نسبت به ادامه وابستگی خود با سازمان، پذیرش ارزش‌ها و اهداف سازمان و تمایل به کمک به سازمان در رسیدن به اهداف و ارزش‌هاست. کارکنان متعهد با پشتکار و با وجدان، کار می‌کنند، ارزش‌های خود را ارائه می‌دهند، خدمات و تولیدات تجاری را ارتقا می‌دهند و به دنبال بهبود مستمر هستند. کارکنان با سطوح بالای تعهد سازمانی احتمالاً کمتر سازمان را ترک می‌کنند و بالاترین سطح انگیزه را دارند و بنابراین بیشتر تمایل دارند دانششان را داخل سازمان به اشتراک بگذارند. موفقیت سازمان‌ها در تولید و تصرف دانش به سطوح بالای تعهد کارکنان در سازمان بستگی دارد (عبدل‌رزاق و همکاران، ۲۰۱۶). علاوه بر موارد اشاره شده، مطالعات صورت گرفته در این زمینه نشان می‌دهند که اعتماد نیز سهم عمده‌ای در تشویق کارکنان به اشتراک دانش خود در بین اعضای سازمان دارد. ایجاد روابط بازتر و فعال‌تر میان کارکنان زمینه‌ی تبادل دانش را هموار می‌کند. حمایت مدیران ارشد یکی از مهم‌ترین عوامل توانمند سازمان است که تأثیر بسزایی در رفتار اشتراک دانش دارد. پیشرفت فعالیت‌های مدیریت دانش به حمایت مدیران ارشد بستگی دارد، نگرش مشارکتی مدیر نسبت به کارکنان موجب تقویت اعتماد در بین اعضای سازمان و مدیریت ارشد می‌گردد و در نتیجه مشارکت داوطلبانه کارکنان را برای اشتراک دانش مهم خود تسهیل می‌کند (یاسیر و عبدالمجید، ۲۰۱۷).

اشتراک دانش برخلاف مزایا و ضرورتش از دیدگاه جمعی، اغلب به دلایل مختلفی دغدغه‌ی انگیزشی برای افراد دارد. اول اینکه، به اشتراک‌گذاری دانش می‌تواند ارزش کارمندان یک سازمان را کاهش داده و به جایگاه آن‌ها آسیب برساند زیرا تخصص و دانش ویژه‌ی آن‌ها منشأ وضعیت فعلی و اشتغال آن‌هاست. دوم، تبادل دانش همراه با ریسک است زیرا نمی‌توان تعامل بین دریافت‌کننده و گیرنده را تضمین کرد. سوم، اشتراک دانش باعث

ایجاد «اثر مکنده<sup>۱</sup>» و گرایش «سواری مجانی<sup>۲</sup>» می‌شود، زیرا افراد می‌توانند از دانش‌هایی که دیگران به اشتراک می‌گذارند بهره‌برداری کنند بدون اینکه با به اشتراک گذاشتن دانش خود چنین مزایایی را برای آن‌ها ایجاد نمایند. برای تبیین و ارتقاء رفتار تسهیم دانش افراد، مطالعات موجود با محوریت مشوق‌های بیرونی صورت گرفته است از جمله پاداش‌های پولی و عناوین احترام‌آمیز، یا انگیزه‌های اجتماعی مانند تعهد و وفاداری به یک گروه که تمایل فرد برای مشارکت در منافع جمعی با هزینه شخصی خود را افزایش می‌دهد. این رویکردها آموزنده هستند و راه‌حل‌های کاربردی برای سازمان‌ها پیشنهاد می‌نمایند. فرض آن‌ها بر این است که افراد با اکراه و کینه‌ورزی به‌عنوان واکنشی در برابر محرک‌های بیرونی، مانند مشوق‌ها، دانش خود را به اشتراک می‌گذارند، یا اینکه مردم با قربانی کردن منافع خود، در خدمت جمعی هستند. لذا، مطالعات موجود این احتمال را نادیده گرفته‌اند که افراد به آسانی و داوطلبانه دانش ارزشمند خود را ورای رفتارهای بیرونی محرک یا ایثارگرانه به اشتراک می‌گذارند (پارک، چانه و نام چویی، ۲۰۱۷).

رفتار داوطلبانه به اشتراک‌گذاری دانش برای اعضای سازمان هنوز به نظر می‌رسد به‌جای «به‌طور قطع» یک «انتظار» باشد. با این حال، اشتراک دانش نمی‌تواند از روی اجبار باشد بلکه فقط می‌توان آن را تشویق و تسهیل کرد. اکثر سازمان‌ها نتیجه و ارزش اشتراک دانش را به رسمیت شناخته‌اند. هرچه دانش بیشتری به اشتراک گذاشته شود، عملکرد کل سازمان بهبود بیشتری می‌یابد. به‌عبارت‌دیگر، دانش بی‌فایده یا بی‌ارزش باقی می‌ماند مگر زمانی که صاحبان دانش آن را انتشار دهند. دانشی که کارکنان از سایر اعضای سازمانی خود در محیط کار دریافت می‌کنند می‌تواند واقعیت‌های شغلی آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد و بر رضایت شغلی آن‌ها تأثیر بگذارد. از دیدگاه مدیریت منابع انسانی، سازمان ممکن است هنگام ترک کارکنان، دانش خود را از دست بدهد، مگر اینکه بتواند به اشتراک‌گذاری دانش فردی با دیگران را تسهیل کند. حتی اگر کارکنان در سازمان باقی بمانند، محتوای دانش فردی آن‌ها به نظر می‌رسد هنوز غیرقابل تصور باشد و در دسترس نباشد، به استثناء زمانی که فرصت‌ها

1. sucker effect  
2. free ride



و کانال‌هایی برای کارکنان وجود داشته باشد تا دانش خود را با سایر اعضای درون سازمان به اشتراک گذارند. از این رو تلاش برای تبدیل «دارندگان دانش» به «ارائه‌دهندگان دانش» ضرورتی برای سازمان‌ها به شمار می‌رود. برای نهادینه کردن رفتارهای اشتراک دانش، سازمان‌ها باید زمینه‌های تسهیل این کار را تقویت کنند. در نتیجه، تلاش برای ایجاد فرهنگ تسهیم دانش و ترکیب یک سیستم تشویقی بی‌نظیر (درونی و بیرونی) برای ایجاد انگیزه در کارکنان در به اشتراک گذاشتن دانش خود به صورت داوطلبانه و بی‌قید و شرط، امری بسیار مهم برای سازمان است. دانش فردی به عنوان «بخشی از دانش یک سازمان است که در ذهن و سلطه فرد قرار دارد». استفاده از دانش فقط در صورتی ممکن است که فرد دانش خود را با دیگران به اشتراک بگذارد و آن را در دسترس و قابل درک نماید. دانش فردی باید با افراد و گروه‌های دیگر به اشتراک گذاشته شود در غیر این صورت به احتمال زیاد تأثیر محدودی در اثربخشی سازمانی و کارآیی خواهد داشت. در حقیقت، در محیط سازمانی بسیار رقابتی، اشتراک دانش حاکی از آن است که فرد دانش خود را به رقبای خود منتقل کند (تسائی و همکاران، ۲۰۱۲).

به طور کلی، موانع اشتراک دانش عبارت‌اند از: عدم اعتماد به نفس، ترس از تمسخر یا مجازات، ترس از دست دادن وضعیت و مقام و موقعیت، عدم وجود کانال و زمان مناسب. افراد تنها در صورتی که تشخیص دهند تسهیم دانش برای سازمان، ارزشمند و مهم باشد در اشتراک دانش مشارکت می‌نمایند.

به منظور ایجاد بستر مناسب جهت اشتراک دانش و مدیریت مؤثر دانش باید برخی پیچیدگی‌هایی که آن را در بر گرفته است را بشناسیم. شناخت ویژگی‌های دانش برای کاربرد ثمربخش آن در زمینه‌های سازمانی امر خطیری است که باید به آن توجه کرد.

مطالعه دانش در سازمان‌ها شامل مطالعاتی در مورد ماهیت دانش و روند اشتراک دانش است. دانش به عنوان «ترکیبی از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای و بینش‌های تخصصی» تعریف شده است (گانگه، ۲۰۰۹). شرکت‌های دانش بنیان موفق از سرمایه انسانی و اجتماعی که دارایی‌های تجاری بی‌نظیر آن‌ها را تشکیل می‌دهند، مزیت رقابتی کسب می‌نمایند. سرمایه انسانی شامل دانش فردی ضمنی و صریح است که از طریق کارکنان دانشی

خود به سازمان وارد می‌شود، درحالی که سرمایه اجتماعی به دانش‌هایی اطلاق می‌شود که در روابط سازمانی و امور روزمره تعبیه شده است. دانش در اینجا از طریق گفت‌وگوهای روابط بین کارمندان ساخته می‌شود (اسوارت و کینه، ۲۰۰۳). توانایی اشتراک دانش بستگی به ویژگی‌های دانش دارد که در چگونگی اشتراک و گردآوری دانش تأثیر می‌گذارد، به‌عنوان مثال اینکه دانش به چه میزان و در کجا حفظ و ذخیره شود و چگونه به سهولت در درون و در کل سازمان جریان یابد. وجوه مختلف دانش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. می‌توان بین دانش ضمنی و صریح که در ادبیات مدیریت و به‌ویژه در مدیریت دانش مورد توجه زیادی قرار گرفته است، تمایز قائل شد. تفاوت بین ضمنی و صریح بودن دانش در نحوه بیان دانش متمرکز است. دانش صریح شامل حقایق، قواعد و سیاستی است که می‌تواند در نوشته‌ها یا نمادها بیان و رمزگذاری شود و به راحتی قابل اشتراک است. باین حال، تنها بخش کوچکی از دانش ما صریح است و بیشترین دانشی که باید به اشتراک گذاشته شود، ضمنی است که در عمل و رویه‌ها تجسم یافته و بنابراین غیرقابل رمزگذاری است و این دانش را به یک عنصر چسبنده تبدیل می‌کند که به اشتراک‌گذاری آن دشوار می‌شود. وجه تمایز بین این دو بعد دانش با توجه به قابلیت انتقال و به اشتراک‌گذاری دانش ضروری است، اما باید توجه داشت که دانش همیشه از جنبه‌های ضمنی و صریح تشکیل شده است. اشتراک دانش هنگامی اتفاق می‌افتد که تجربه، دانش و تخصص در یک واحد از سازمان بر واحد دیگری تأثیر داشته باشد. دانش را می‌توان صریح و ضمنی به اشتراک گذاشت. اشتراک دانش ضمنی بدون اینکه بتوان دانش به دست آمده را بیان کرد، رخ می‌دهد، دانش ضمنی عمیقاً در بافت کاربردی و افراد درگیر در کار، ریشه دارد؛ بنابراین، جنبه فردی دانش بسیار مهم است (متزler و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸؛ اسوارت و کینه، ۲۰۰۳). در فرآیند اشتراک دانش در یک سازمان، دانش ضمنی با دشواری بیشتری به اشتراک گذاشته می‌شود، درحالی که دانش صریح را می‌توان به راحتی بیان و مورد ارتباط قرار داد؛ زیرا می‌تواند به صورت متن و زبان بیان شود؛ بنابراین، کارکنان تمایل بیشتری به اشتراک‌گذاری

1. Swart & Kinnie
2. Matzler et al.

دانش صریح دارند (یو، ۲۰۱۳). دانش ضمنی معمولاً از طریق استعاره‌ها، ترسیم‌ها و روش‌های مختلف بیان ارائه می‌شوند و نیازی به استفاده رسمی از زبان نیست. دانش ضمنی نوعی از دانش است که در سطوح ناخودآگاه ماست و مستلزم تعاملات چهره به چهره و بحث منطقی میان کارکنان در محیط‌های کاری است. این نوع دانش در عمل، تعهد و مشارکت در زمینه خاصی از کار جای دارد و برگرفته از تجارب شخصی است. شکلی از دانش ضمنی، نوعی از دانش است که در اختیار افراد و یا گروه‌هایی است که یا تمایل ندارند و یا قادر به بیان صریح آن (به‌عنوان مثال در نتیجه عامل‌های فرهنگی) به دلیل عدم وجود یک جو مناسب نیستند. به اشتراک‌گذاری دانش صریح را می‌توان از طریق کتاب‌ها، دست‌نامه‌ها، کلیپ‌های ویدئویی، پایگاه‌های داده و نظام‌های خبره و همچنین از طریق آموزش رسمی انجام داد. دانش صریح، عینی است و به‌صورت بصری و شفاهی می‌تواند تبادل شود؛ و در رسانه‌های مطمئن ذخیره می‌شود و به‌راحتی می‌توان آن را به دیگران انتقال داد. به همین ترتیب، بخش صریح دانش، نظام‌مند است و به‌آسانی در محمل‌های دانشی و با روش‌های کدگذاری تبادل و به افراد منتقل می‌شود (عبدل‌الرزاق و همکاران، ۲۰۱۶). هنگامی که دانش ضمنی و صریح یک سازمان تحت تأثیر مدیریت مؤثر دانش، روش‌های اشتراک و انتقال در تعامل باشند، عملکرد سازمان بهبود می‌یابد و هرچقدر کارکنان، بیشتر در اشتراک دانش مشارکت داشته باشند، دانش بیشتری را درونی می‌کنند. انتقال سریع‌تر دانش از طریق اشتراک به پرورش توانایی تفکر و خلق دانش کمک می‌کند. جامعه‌پذیری، بیرونی‌سازی، ترکیب و درونی‌سازی به‌عنوان مسیری برای ایجاد و تبادل دانش شناخته شده است (یو، ۲۰۱۳).

## روش

مقاله حاضر مروری نقلی است و با استفاده از روش کتابخانه‌ای به مطالعه انواع مقالاتی می‌پردازد که در داخل و خارج از کشور با اتکا به نظریه‌های مختلف به بررسی رفتار اشتراک دانش پرداخته‌اند تا با شناسایی این نظریه‌ها بتواند کاربرد آن‌ها را در بررسی عوامل انگیزشی مختلف در رفتار به اشتراک‌گذاری دانش تعیین نماید. به‌منظور جستجوی پژوهش‌های

صورت گرفته در خارج از کشور پایگاه‌های اطلاعاتی ساینس دایرکت<sup>۱</sup>، امرالد<sup>۲</sup>، موتور جستجوی گوگل اسکالر<sup>۳</sup> و سایت ایلرنیکا<sup>۴</sup> مورد استفاده قرار گرفتند. کلیدواژه‌های مورد استفاده در جستجوی منابع خارجی عبارت‌اند از:

Knowledge Sharing Theories, Knowledge Sharing, Knowledge Sharing Behavior, Knowledge Sharing Studies, Knowledge Management.

به‌منظور جستجوی پژوهش‌های صورت گرفته در ایران، پایگاه‌های اطلاعاتی مگ ایران<sup>۵</sup>، نورمگز<sup>۶</sup> و سیویلیکا<sup>۷</sup> مورد استفاده قرار گرفتند. کلیدواژه‌های مورد استفاده در جستجوی منابع فارسی عبارت‌اند از:

نظریه‌های اشتراک دانش، اشتراک دانش، رفتار اشتراک دانش، مطالعات اشتراک دانش، تسهیم دانش، مدیریت دانش.

به‌منظور جامعیت بخشیدن به پژوهش حاضر، برای جستجو و گردآوری اطلاعات از پایگاه‌های اطلاعاتی، هیچ‌گونه محدودیت زمانی اعمال نشد. هنگام جستجو، منابع اطلاعاتی زیادی بازایی شدند و سعی شد مقالاتی که با استفاده از نظریه‌های مختلف، عوامل مؤثر بر رفتار اشتراک دانش را مورد مطالعه قرار داده‌اند تحلیل و بررسی گردند. در نهایت پس از استخراج نظریه‌ها از مقالات مرتبط مشخص شد که این نظریه‌ها مربوط به کدام‌یک از رشته‌های علمی هستند و قابلیت کاربرد آن‌ها در این حوزه تحلیل گردید.

به‌منظور تفسیر رفتار اشتراک دانش که چرا افراد تمایل دارند دانش و تجربیات شخصی خود را به اشتراک گذارند نیاز به وارد کردن نظریه‌هایی از سایر رشته‌هاست تا بتوان درک بیشتری از قابلیت‌های روانی، اقتصادی، سازمانی و همچنین فردی ایجاد کرد که می‌تواند در نیت افراد در به اشتراک گذاری دانش تأثیر بگذارد. در ادامه به برخی از این نظریه‌ها که از

1. Scencedirect
2. Emerald
3. Google Scholar
4. Elearnica
5. Magiran
6. Noormags
7. Civilica

رشته‌های روان‌شناسی اجتماعی، اقتصاد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی و مدیریت اقتباس شده است اشاره می‌شود:

نظریه عمل منطقی<sup>۱</sup> (TRA): نظریه عمل منطقی توسط آیزن و فیشبین<sup>۲</sup> در سال ۱۹۷۵ مطرح شد. آن‌ها در کتاب خود با عنوان «باور، نیت، نگرش و رفتار» این مفهوم را پایه‌گذاری کردند. این نظریه یک الگوی روان‌شناسی اجتماعی است که دلایل قصد رفتار را شرح می‌دهد. این نظریه به‌طور گسترده توسط بسیاری از پژوهشگران به‌منظور تعیین قصد رفتار فردی در یک زمینه مورد استفاده قرار می‌گیرد. قصد یک فرد برای انجام رفتار که تحت تأثیر نگرش مثبت و هنجارهای اجتماعی است درجه‌ای هست که فرد به این درک می‌رسد که چگونه دیگران مشارکت او در یک رفتار خاص را تأیید می‌کنند. این نظریه بیانگر این است که نگرش و هنجارهای اجتماعی بر قصد و نیت فردی رفتار اشتراک دانش تأثیر می‌گذارد. نگرش به‌عنوان موقعیتی برای پاسخگویی مطلوب یا نامطلوب به خود، دیگران و محیط تعریف می‌شود. درحالی‌که هنجار اجتماعی به‌عنوان طرز تفکر و توقع افراد از دیگران نسبت به اقدامات فردی تعریف شده است. برخی مطالعات با استفاده از نظریه عمل منطقی به‌منظور کشف متغیرهای مختلف در رفتار به اشتراک‌گذاری دانش انجام شده است (عبدل الرزاق و همکاران، ۲۰۱۶). الگوی نظری TRA برای روان‌شناسی اجتماعی به‌منظور تبیین رفتار و عملکرد انسانی اتخاذ شده و برای طیف گسترده‌ای از پژوهشگران از جمله روان‌شناسی، مدیریت، بازاریابی و موارد دیگر مورد استفاده قرار گرفته است. بر اساس این نظریه، نگرش و هنجار ذهنی تأثیرهای مستقلی در مقاصد رفتار دارند. از این رو، سه نتیجه علی‌امکان‌پذیر است: مقاصد تابعی از (۱) فقط نگرش، (۲) فقط هنجار ذهنی و (۳) نگرش و هنجار ذهنی می‌باشند (تسائی و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲).

نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده<sup>۴</sup> (TPB): آیزن (۱۹۹۱) نظریه عمل منطقی را با افزودن عامل کنترل رفتاری محسوس بهبود بخشید. نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده در اصل بسط یافته‌ی نظریه

1. theory of reasoned action
2. Ajzen & Fishbein
3. Tsai et al.
4. theory of planned behavior

عمل منطقی است. نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده قصد و نیت فرد را برای انجام یک رفتار معین تعریف می‌کند (عبدل‌الرزاق و همکاران، ۲۰۱۶). از آنجا که اشتراک دانش یک رفتار عمدی است، می‌توانیم آن را با استفاده از TPB مطالعه کنیم. بر اساس این نظریه سه عامل بر قصد تأثیر می‌گذارد: (۱) نگرش به رفتار، (۲) هنجارهای اجتماعی در مورد رفتار و (۳) کنترل رفتار درک شده. همان‌طور که اشاره شد، نگرش درجه‌ای است که فرد رفتار را مطلوب یا نامطلوب ارزیابی می‌کند و هنجار ذهنی، فشار اجتماعی ادراک‌شده برای انجام یا عدم انجام رفتار است. کنترل رفتار ادراک‌شده مربوط به داشتن مهارت‌ها، منابع و فرصت‌های لازم برای انجام یک رفتار است. از نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده که از نظریه عمل منطقی حاصل شده است، برای مطالعه رفتار اشتراک دانش استفاده کرده‌اند (گانگه، ۲۰۰۹). تفاوت اصلی بین نظریه عمل منطقی و نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده، بر اساس اضافه شدن سومین عامل تعیین‌کننده قصد رفتاری، یعنی کنترل رفتاری درک شده است. کنترل رفتاری درک شده، نشان می‌دهد که انگیزه یک فرد به وسیله درک او از میزان دشواری رفتارها و میزان موفقیت وی در انجام یا عدم انجام یک رفتار، تحت تأثیر قرار می‌گیرد. اگر شخص اعتقادات قوی کنترلی درباره وجود عوامل تسهیل‌کننده یک رفتار داشته باشد، کنترل درک شده بالایی بر روی آن رفتار خواهد داشت. برعکس اگر شخص اعتقادات کنترلی قوی نداشته باشد، درک پایینی از کنترل خواهد داشت که مانع بروز رفتار می‌شود. این درک می‌تواند مربوط به تجارب گذشته، پیش‌بینی وقایع آینده و نگرش‌های متأثر از هنجارهای محیط اطراف فرد باشد. نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده یکی از همه‌جانبه‌ترین چارچوب‌ها برای بررسی عملکرد انسان است. نگرش به یک رفتار، هنجارهای ذهنی و کنترل ادراک‌شده بر رفتار، نیت را شکل می‌دهد که پیش از رفتار است. نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده حاوی چندین متغیر مشخص است که انتظار می‌رود بر قصد و سپس رفتار تأثیر بگذارند (لی و همکاران، ۲۰۱۴). به‌طور کلی مفاهیمی مانند نگرش و قصد رفتاری ناشی از این نظریه‌ها نشان‌دهنده این هستند که چگونه و چرا افراد انگیزه دارند دانش خود را به اشتراک بگذارند یا از آن استفاده کنند.

1. Li et al.

با استفاده از این چارچوب برای درک رفتار اشتراک دانش، پژوهشگران دریافته‌اند که هنجارهای ذهنی بیشترین تأثیر را بر قصد رفتاری اشتراک دانش دارند و نگرش‌ها دومین عامل مهم تأثیرگذار بر قصد فرد بودند (الاجمی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸).

نظریه تبادل اجتماعی<sup>۲</sup> (SET): نظریه تبادل اجتماعی هومنز<sup>۳</sup> (۱۹۵۸) بیان می‌دارد تمام ارتباطات انسانی با استفاده از یک تحلیل ذهنی و درونی سود-زیان و مقایسه گزینه‌های مختلف جایگزین شکل می‌گیرد. این نظریه تلفیقی از یافته‌های اقتصادی و روان‌شناختی در چهارچوب قدرتمند جامعه‌شناختی است. این نظریه بر ادراکات مرتبط با سود و زیان‌های روابط با افراد و کارکردهای آن‌ها برای رضایت از ارتباط متمرکز است. مقایسه، مؤلفه‌ای مهم در تبادل اجتماعی است و استانداردهایی را برای نحوه قضاوت در مورد روابط فراهم می‌آورد. استانداردهای مقایسه‌ای کاملاً فردی و ذهنی بوده و بین افراد و گروه‌ها و حتی در ذهن یک فرد برای افراد مختلف، متفاوت است. افراد به شکل آشکار و یا پنهان به محاسبه سرمایه‌گذاری‌هایی می‌پردازند که در روابط بین فردی خود انجام داده‌اند و این روابط را به شکل سه الگوی تبادل، ادراک می‌نمایند: (۱) تقابلی که در آن مقادیر برابری از منابع، سرمایه‌گذاری و دریافت می‌شود؛ (۲) بیش-تقابلی که در آن منابع به دست آمده بیش از آن است که سرمایه‌گذاری شده است (۳) کم-تقابلی که در آن منابع سرمایه‌گذاری شده بیش از منافع به دست آمده است. این نظریه سه مفهوم عمده دارد که مؤلفه‌های معادله تبادل محسوب می‌شوند: هزینه‌ها عناصر زندگی ارتباطی هستند که ارزش منفی برای فرد دارند، همچون تلاش و زحمتی که فرد در رابطه متحمل می‌شود و رفتارهای منفی طرف مقابل. هزینه‌ها می‌توانند زمان، پول، تلاش و یا موارد مشابه باشند. پاداش‌ها عناصری از رابطه هستند که ارزش مثبت دارند. پاداش‌ها مواردی چون حس پذیرش، حمایت و همکاری و همراهی هستند. افراد ارزشمند، سود کلی یک رابطه خاص را با کسر کردن هزینه‌ها از پاداش‌هایی که برایشان به همراه دارد محاسبه می‌کنند (شهسوارانی، ۱۳۹۷).

1. Alajmi
2. Social Exchange Theory
3. Homans

به عبارت دیگر، نظریه تبادل اجتماعی حداکثر مزایا را در نظر گرفته و فرض می‌نماید که افراد با دیگران بر مبنای ارزیابی شخصی از هزینه‌ها و مزایا تعامل دارند. فرد در طی تبادل منابع با دیگران به دنبال به حداکثر رساندن مزایا و به حداقل رساندن هزینه‌هایش است. این مزایا لزوماً محسوس نیست چراکه افراد ممکن است در یک تعامل با انتظار جبران در آینده شرکت کنند. نرخ بازگشت به این صورت تعریف می‌شود که همه مبادلات با این فرض عمل می‌کنند که افرادی که مزایا یا منابع ارزشمندی را اعطا می‌کنند، پاداش‌هایی را به نوبه خود دریافت می‌نمایند. با توجه به این مفهوم خاص می‌توان گفت که اکثر گیرنده‌ها و دریافت‌کننده‌ها هنگام تبادل چیزی با یکدیگر، مزایایی کسب می‌کنند (عبدل الرزاق و همکاران، ۲۰۱۶). در حالت کلی، فرایند اشتراک دانش به عنوان فعالیت انسانی در این نظریه چنین تبیین می‌شود. نخست اشتراک دانش مجموعه‌ای از مبادله است. دوم افراد در گروه‌های واقعی منافع خود را ارزیابی می‌کنند. سوم موفقیت اشتراک دانش در گروه‌های واقعی در گرو جبران آن است (علیزاده اقدم و همکاران، ۱۳۹۷).

نظریه تعادل<sup>۱</sup>: نظریه تعادل ساختار نظرات افراد را در مورد افراد دیگر و اشیاء و همچنین رابطه ادراک شده بین آن‌ها توصیف می‌کند. مفهوم اصلی نظریه تعادل که توسط هایدرا<sup>۲</sup> در سال ۱۹۵۸ مطرح شد این است که ساختارهای خاص بین افراد و اشیاء متعادل هستند، درحالی که سایر ساختارها نامتوازنند و ساختارهای متعادل معمولاً نسبت به ساختارهای نامتوازن ترجیح داده می‌شوند. به طور خاص، نظریه تعادل ادعا می‌کند که ساختارهای نامتوازن با احساس ناراحت‌کننده و تأثیر منفی همراه است و این احساس منفی باعث می‌شود افراد به سمت ساختارهای متوازن بروند و از ساختارهای نامتوازن خودداری کنند. نمونه‌ای برای یک ساختار متعادل وقتی است که بهترین دوست شما از گروه راک مورد علاقه شما نیز لذت می‌برد. نمونه‌ای برای یک ساختار نامتعادل وقتی است که بهترین دوست شما از گروه راک مورد علاقه شما خوششان نمی‌آید. طبق نظریه تعادل، مورد اول باعث می‌شود احساس خوبی داشته باشید، درحالی که مورد دوم یک تنش ناراحت‌کننده ایجاد می‌کند

1. balance theory
2. Heider



(گارونسکی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). این نظریه در چارچوب گسترده‌ای برای درک روابط بین فردی مطرح شده است و اولویت‌های افراد را مدنظر دارد. افراد روابط متعادل را ترجیح می‌دهند و تمایل دارند که روابطشان متقابل باشد و با کسانی ارتباط برقرار کنند که با آنها یک یا چند ویژگی مشترک دارند. از این رو در روابط خود یا با تغییر نگرش افراد یا قطع روابط روبه‌رو هستند؛ بنابراین، فردی که در به اشتراک گذاشتن دانش و تخصص خود تردید دارد، می‌تواند فشار را برای حفظ رابطه متعادل با افرادی که با آنها ویژگی‌های مشترک دارد، احساس کند. در واقع، به منظور برقراری رابطه متعادل با افراد دیگر، باید بتواند جبران کند و با کسانی که دانش خود را به اشتراک می‌گذارند سهیم باشد. جستجوی یک رابطه متعادل ایجاد روابط محکم را در افراد تسهیل خواهد کرد و به تبع آن اعتماد لازم را برای همکاری موفق و اشتراک دانش ایجاد می‌نماید (الاجمی، ۲۰۰۸).

نظریه خودمختاری<sup>۲</sup> (SDT): طبق نظریه خودمختاری دسی و رایان<sup>۳</sup> (۲۰۰۰)، سه نوع انگیزش وجود دارد: بی‌انگیزشی، انگیزش بیرونی و انگیزش درونی. این انواع از انگیزش را می‌توان در یک پیوستار خودمختاری یا درک منبع علیت، مرتب کرد. بی‌انگیزشی حالتی است که در آن، فرد نه انگیزش درونی دارد نه بیرونی (مثل، دانش آموز ترک تحصیل کرده). چهار نوع انگیزش بیرونی وجود دارد که می‌توان آن‌ها را بر اساس درجه خودمختاری از یکدیگر متمایز کرد: تنظیم بیرونی (اصلاً خودمختار نیست)، تنظیم درون‌فکنی شده (تا اندازه‌ای خودمختار است)، تنظیم خودپذیر (عمدتاً خودمختار است) و تنظیم آمیخته (کاملاً خودمختار است). انگیزش درونی بیانگر حمایت کامل فرد از خودمختاری است و به تمام مواردی که نیازهای روان‌شناختی فرد، انگیزشی را برای عمل کردن به وجود می‌آورند، مربوط می‌شود. مشخص کردن انواع انگیزش به این دلیل اهمیت دارد که مقدار خودمختاری در هر حالت انگیزشی، بر آنچه افراد فکر می‌کنند، احساس می‌کنند و انجام می‌دهند تأثیر بسزایی دارد. این چهار نوع انگیزش بیرونی از این نظر که فرد آن‌ها را تا چه اندازه‌ای به صورت خودمختار تجربه می‌کند، تفاوت زیادی دارند. افراد عمدتاً به خاطر اطاعت و

1. Gawronski
2. self-determination theory
3. Deci & Ryan

به این علت که مجبور هستند (یعنی، کنترل شده‌اند)، به تنظیم بیرونی و درون‌فکنی شده تن در می‌دهند، اما افرادی که به تنظیم خودپذیر و آمیخته می‌پردازند، این کار را دوست دارند و آن را ترجیح می‌دهند (یعنی آن‌ها به صورت خودمختار عمل می‌کنند) (مارشال ریو، ۱۳۹۷). آیزن (۱۹۹۱) بر این باور بود که مقاصد، عوامل انگیزشی تأثیرگذار بر رفتار هستند. هرچه نیت شخص قوی‌تر باشد، احتمال انجام رفتار او بیشتر می‌شود؛ اما گانگه (۲۰۰۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که همیشه این گونه نیست و نوع انگیزه برای شرکت در یک اقدام خاص یا دلایل افراد برای شرکت در آن نیز بر عملکرد آن تأثیر می‌گذارد.

با در نظر گرفتن این دلایل می‌توان به پیش‌بینی رفتار اشتراک دانش اشاره کرد. انگیزه خودمختار به معنای شرکت در یک فعالیت به صورت داوطلبانه است. به عنوان مثال، دنبال کردن یک فعالیت غیرمترقبه به دلیل آن که لذت بخش است (انگیزش درونی) و دنبال کردن آن به دلیل اینکه شخصاً دارای معنی است و متناسب با سیستم ارزشی شخص است (تنظیم آمیخته). انگیزه کنترل شده به معنای شرکت در یک فعالیت که می‌تواند از فشار و کنترل منابع بیرونی حاصل شود، مانند پاداش‌های وعده داده شده و تهدید به مجازات (تنظیم بیرونی) یا منابع درونی آن، مانند زمانی که اعتماد به نفس شخص منوط به انجام موفقیت آمیز یک کار باشد (تنظیم درون‌فکنی شده). کابرا<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) معتقد است پژوهش‌های اشتراک دانش تاکنون بیشتر بر انگیزه کنترل شده متمرکز بوده است یعنی، عمل متقابل، بهبود شهرت شخص، انجام کار درست و احساسات مثبت. با وجود این، گانگه (۲۰۰۹) ادعا دارد که انگیزه خودمختار منجر به نتایج رفتاری مثبت‌تر از انگیزه کنترل شده می‌شود؛ مانند عملکرد بهتر در کارهای پیچیده و خلاق، جستجوی اطلاعات و دستیابی به هدف. از آنجا که احتمالاً رفتار اشتراک دانش با روشی شبیه به کمک و رفتارهای اجتماعی ایجاد می‌شود، تمرکز بر افزایش انگیزه خودمختار از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در واقع، پژوهش‌های صورت گرفته نشان می‌دهند که تلاش برای ایجاد انگیزه در رفتار کمک نمودن با استفاده از پاداش‌های ملموس، چنین رفتاری را کاهش می‌دهد؛ همچنین انگیزه‌های دستیابی به هدف باعث کاهش

درگیری در رفتار شهروندی سازمانی می‌شود. علاوه بر این، انگیزه خودمختار وقتی به انگیزه عملکرد و حفظ کارکنان داوطلب و رفتار بازیافت منجر می‌شود از انگیزه کنترل‌شده برتر است. افرادی که اهداف عملکردی دارند (مشابه انگیزه بیرونی) نسبت به افرادی که اهداف تسلط دارند (مشابه انگیزه درونی) کمتر احتمال دارد که با شرکای خود تبادل اطلاعات کنند. اهداف تسلط بر انگیزه باعث می‌شود که تقسیم مشارکت صورت گیرد و به تبادل اجتماعی شباهت دارد، درحالی که اهداف عملکردی اشتراک را متوقف می‌کند اما استفاده کارآمد از اطلاعات را تسهیل می‌نماید. این یافته‌ها بر اهمیت در نظر گرفتن دلایل به اشتراک‌گذاری دانش به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده مهم در رفتار اشتراک تأکید دارد. می‌توانیم فرض کنیم که افراد با انگیزه درونی می‌خواهند دانش را صرفاً از روی اشتیاق خود به کار و به‌عنوان بیان خودشان به اشتراک بگذارند. اگرچه این احتمالاً منجر به اشتراک میزان زیادی از دانش خواهد شد اما لزوماً منجر به مفیدترین آن نمی‌گردد و حتی می‌تواند وقت دیگران را نیز هدر دهد. همچنین می‌توان فرض را بر این نهاد که افراد با انگیزه‌های تنظیم‌شده برای کمک به دیگران در کار خود، دانش را به اشتراک می‌گذارند یا به گروه خود کمک می‌کنند تا اهداف ارزشمندی را به دست آورند که در اصل منجر به رفتار اشتراکی کارآمدتر می‌شود. افراد با انگیزه‌های درونی ممکن است برای نشان دادن دانش خود و تقویت عزت‌نفس به اشتراک روی آورند، در این صورت ممکن است اطلاعات به اشتراک گذاشته‌شده برای دیگران مفید نباشد؛ بنابراین، وادار کردن مردم برای به اشتراک گذاشتن دانش از طریق وعده پاداش یا تهدید ممکن است به حداقل میزان ناچیز اشتراک موردنیاز منجر شود که امکان دارد برای گیرنده ناکافی باشد. از این‌رو، نوع انگیزه برای به اشتراک‌گذاری دانش اثرات عمیقی نه تنها بر میزان اشتراک، بلکه بر کیفیت و سودمندی اطلاعات به اشتراک گذاشته‌شده نیز دارد. نظریه خودمختاری همچنین پیشنهاد می‌کند که پذیرش انگیزه کنترل‌شده یا خودمختار بستگی به ارضای نیازهای اساسی روان‌شناختی برای استقلال، شایستگی و ارتباط دارد (گانگه، ۲۰۰۹).

نظریه سیگنالینگ پرهزینه<sup>۱</sup> (CST): بر اساس تئوری سیگنالینگ پرهزینه، سیگنال به‌عنوان یک رفتار، بیان یا فنوتیپی تولیدشده توسط یک فرد (سیگنال‌دهنده) تعریف شده است که هدف آن تأثیرگذاری بر رفتار فرد دوم (گیرنده) است. انسان‌ها درگیر طیف وسیعی از رفتارهای سیگنالینگ (علامت‌دهی) هستند، رفتارهای سیگنالینگ انسان شامل همه‌چیز، از تبادل گفتار و زبان گرفته تا «زبان بدن» (به‌عنوان مثال لباس، وضعیت بدن، خال‌کوبی و غیره) و سایر رفتارهای غیر کلامی است. نظریه سیگنالینگ پرهزینه اخیراً برای پرداختن به موضوعات ارتباط، هماهنگی و همکاری بین افراد با علایق تا حدی متفاوت مورد استفاده قرار گرفته است (مک نامارا و اسزنت-ایمری<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). سیگنالینگ پرهزینه می‌تواند توضیحی برای همکاری و رفتار گروهی افراد باشد. نظریه سیگنالینگ پرهزینه برای توضیح انگیزه پنهان از اشتراک منابع به‌صورت سخاوتمندانه در رشته‌های متنوعی همچون مردم‌شناسی، زیست‌شناسی و روان‌شناسی استفاده شده است. نظریه سیگنالینگ پرهزینه اظهار می‌دارد که رفتار تسهیم منابع نشانگر شیوه‌ای از علامت‌دهی است. علامت‌دهی (سیگنالینگ) یکی از بهترین روش‌های کنترل رفتارهای دیگران از جمله رقابت است. نظریه سیگنالینگ پرهزینه دستورالعمل‌های روشنگری را برای توضیح اشتراک سخاوتمندانه دانش ارزشمند در ساختارهای سازمانی ارائه می‌دهد. بر اساس این نظریه، افرادی که به‌جای حفظ منافع شخصی خود، در جمع با هزینه‌های قابل توجهی مشارکت می‌کنند، به‌طور غیرمستقیم هزینه حضور خود را در بلندمدت در قالب افزایش اعتبار اجتماعی یا شناخت در جامعه جبران می‌نمایند.

این مفهوم را در پدیده اشتراک دانش می‌توان به کار برد. به اشتراک گذاری دانش نوعی سیگنال پرهزینه است و ابزاری برای دستیابی به اعتبار و قدر و منزلت در محیط کار است. دانش، به‌ویژه دانش ضمنی، دارای انحصاری و متفاوت است که ناشی از سرمایه‌گذاری افراد در وقت و تلاش قابل توجهی است؛ بنابراین، به اشتراک گذاشتن دانش ارزشمند نوعی سیگنالینگ پرهزینه برای افشای کیفیت برتر پنهان شخص است، از این‌رو احتمالاً منجر به موقعیت برتری برای آن شخص خواهد شد. از منظر نظریه سیگنالینگ پرهزینه در مورد

1. costly signaling theory  
2. McNamara & Szent-Imrey

اشتراک دانش، افرادی که نیاز بسیار زیادی به وضعیت و موقعیت دارند، می‌توانند به تسهیم دانش روی آورند زیرا این رفتار باعث افزایش اعتبار و شناخت اجتماعی آن‌ها می‌شود. نیاز به وضعیت به انگیزه شخص برای احترام یا تحسین دیگران اشاره دارد. این تمایل به کسب موقعیت یکی از محرک‌های اصلی رفتار انسان محسوب می‌شود. نیاز به وضعیت، یک موقعیت شخصی معنی‌دار است که باعث افزایش به اشتراک گذاری دانش می‌شود. پژوهشگران در زمینه‌های مختلف به این بحث علاقه نشان داده‌اند که چرا مردم منابع ارزشمند خود را با دیگران به اشتراک می‌گذارند، بر اساس نظریه سیگنالینگ پرهزینه، در ازای چنین رفتار فداکارانه، افراد از افزایش سود بیشتر در درازمدت برخوردار خواهند شد. دانش منبع و منفعت پایدار هم برای افراد و هم برای سازمان‌ها است؛ بنابراین، منابع نامشهود که با دانش، به‌ویژه دانش ضمنی و یا تجمیع دانش و تخصص انباشته شده افراد ارائه می‌شوند، عامل اصلی برای دستیابی به وضعیت امن در محیط کار هستند. با توجه به ادعاهای این نظریه، نیاز به وضعیت می‌تواند قدرتمندترین و اساسی‌ترین انگیزه برای استخراج رفتار مطلوب اجتماعی مانند اشتراک دانش باشد؛ بنابراین، سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد زمینه‌های کاری مناسب، کارکنان را به اشتراک دانش انتقادی تشویق کنند و مدیران باید این اطمینان را به کارکنان بدهند که تلاش‌های آن‌ها قابل تشخیص و ارزشمند است به گونه‌ای که هزینه‌ای که انجام می‌شود هدر نمی‌رود (پارک، چائه و نام چویی، ۲۰۱۷).

نظریه تمرکز نظارتی<sup>۱</sup> (RFT): نظریه‌ی تمرکز نظارتی (هیگینز، ۱۹۹۷) نظریه‌ای است در ارتباط با نحوه‌ی دنبال کردن اهداف توسط افراد. اگرچه همه‌ی ما همواره در جستجوی لذت و دوری از رنج و عذاب هستیم، در نظریه‌ی تمرکز نظارتی فرض بر آن قرار می‌گیرد که متناسب با آنچه سیستم خود-نظارتی فعال است این اهداف را می‌توان به شکلی متفاوت بازنمایی کرد. بر پایه‌ی این نظریه، دو سیستم خود-نظارتی بنیادین وجود دارد: تمرکز پیشبردی و تمرکز اجتنابی. در تمرکز پیشبردی به اهدافمان به‌مثابه‌ی امید و آرزوهایمان می‌نگریم. درحالی‌که در تمرکز اجتنابی، اهداف حکم وظایف و تعهداتی که بر عهده‌مان

است را دارند. از این رو، چنین بازنمایی‌هایی می‌توانند افراد را برای دنبال کردن اهدافشان در مسیر تمرکز پیشبردی یا تمرکز اجتنابی قرار دهند تا در این خصوص به ترتیب یا از ابزارهای اشتیاقی یا از ابزارهای مراقبتی بهره ببرند. ابزارهای اشتیاقی یعنی تضمین وجود یا عدم وجود پیامدهای مثبت و ابزارهای مراقبتی یعنی تضمین وجود یا عدم وجود پیامدهای منفی. بدیهی است که چون هر دو سیستم نظارتی برای بقا از اهمیت بالایی برخوردار هستند می‌توان آن‌ها را به نوعی متغیرهای ثابت انسانی در نظر گرفت. در حقیقت با آماده‌سازی یا چارچوب‌بندی مسئله می‌توان تمرکز پیشبردی یا اجتنابی را ایجاد کرد. با این وجود در تمرکز نظارتی مورد نظر تفاوت‌های فردی معتبری وجود دارد که می‌تواند انعکاس‌دهنده‌ی پیشینه‌ی افراد به لحاظ موفقیت‌های پیشبردی یا اجتنابی باشند که در مسیر دستیابی به اهداف خود در دوران کودکی و پس از آن کسب کرده‌اند (مارکوویتس و همکاران، ۲۰۰۸).

ادبیات فراوان و چشمگیری به مسائل متنوعی که در زمینه اشتراک دانش در سازمان‌ها وجود دارد، پرداخته‌اند اما با وجود اینکه رهبران نقش مهمی در مدیریت مؤثر دانش دارند، با کمال تعجب، متون کمی به بررسی رابطه بین رفتار رهبر و اشتراک دانش می‌پردازد. از آنجا که دانش شخصی به عنوان منبع اولویت، مزیت و حتی قدرت درک می‌شود، افرادی که با خطر از دست دادن امتیاز شخصی نسبت به دیگران روبرو هستند، معمولاً بدون انگیزه قوی فردی مایل به اشتراک‌گذاری نیستند. با توجه به اینکه بازخورد رهبر به عنوان ابزاری اساسی در تأثیرگذاری بر انگیزه و رفتار یک کارمند است، چنین بازخوردی به طور مستقیم بر روشی که کارکنان رفتار خود را تنظیم می‌کنند تأثیر می‌گذارد. در محل کار یا گروه، رهبران غالباً کارکنان را بازخورد می‌کنند تا رفتار آن‌ها در جهت دستیابی به اهداف مورد نظر ثبت و حفظ شود. پژوهشگران تأثیرات انگیزشی متنوعی از بازخورد، مانند علاقه کارکنان به وظایف شغلی، نگرش و عملکرد شغلی، عملکرد فردی و احساسات و رفتارهای خارج از نقش را شناسایی کردند. از آنجا که رهبری یکی از مهم‌ترین عواملی است که در انگیزش کارکنان دارای اهمیت است، پرده‌برداری از روند پنهان برای اینکه چگونه یک رهبر بر رفتار

اشتراک دانش تأثیر می‌گذارد، از دیدگاه انگیزشی معقول و منطقی است. شواهد تجربی نشان داده است که رهبری تحول‌گرا و معامله‌گر به‌عنوان نیروهای مثبت بر اشتراک دانش عمل می‌کنند که با نظریه تمرکز نظارتی به‌عنوان ابزاری قدرتمند برای توضیح انگیزه و رفتار فردی، این مطالعات صورت می‌گیرد (لی و همکاران، ۲۰۱۴).

نظریه اقتباس‌شده از اقتصاد در ادامه بیان شده است:

نظریه وابستگی به منابع<sup>۱</sup> (RDT): اولین گام در نظریه وابستگی به منابع به‌وسیله امرسون<sup>۲</sup> (۱۹۶۲) برداشته شد و در ادامه توسط ففر و سالانکیک<sup>۳</sup> (۱۹۷۸) پیشرفت نمود و تبدیل به یک نظریه استوار گردید. نظریه وابستگی به منابع، سازمان در محیط خود را به‌عنوان واحد تجزیه‌وتحلیل مورد استفاده قرار می‌دهد. این نظریه بر تمرکز سازمان روی کاهش عدم قطعیت و مدیریت روابط داخل شرکت و نابرابری‌های قدرت تأکید می‌کند. این عناصر کلیدی در داخل نظریه وابستگی منابع به هم مرتبط هستند. یک موضوع اصلی در نظریه وابستگی منابع این است که سازمان‌ها جهت کاهش عدم اطمینان‌های محیطی به‌وسیله مبادله با محیطشان تلاش خواهند نمود. نظریه وابستگی منابع ادعا می‌کند که هدف مهم یک سازمان به حداقل رساندن وابستگی آن به محیط و از جمله به سازمان‌های دیگر برای تأمین منابع کمیاب در محیط و برای یافتن راه‌های تأثیرگذاری به سازمانی دیگر برای در دسترس قرار دادن منابع است. لذا به‌طور کلی با توجه به نظریه وابستگی منابع، منفعت سازمان‌ها رسیدن به ماکزیمم سطح استقلال است. اگرچه، شرکت‌هایی که کمبود منابع دارند مجبور خواهند شد این منابع را به‌وسیله ایجاد روابط با دیگران به دست آورند. به شرکت‌ها به‌عنوان سازمان‌هایی که همکاری‌های میان‌سازمانی را با شدت‌های مختلف برای کسب و نگهداشت منابع موردنیاز خارجی شکل می‌دهند نگریسته می‌شود. نظریه وابستگی منابع دامنه متنوعی از ابزارهای ممکن برای مدیریت روابط خارجی را توسعه می‌دهد، به‌عنوان مثال افزایش تعداد تأمین‌کنندگان بالقوه برای کاهش وابستگی به یک تأمین‌کننده منفرد و یا تشکیل اتحاد با

شرکای منتخب و یا تغییر اعضای هیئت‌مدیره برای افزایش وابستگی متقابل و غیره (قدیمی و همکاران، ۱۳۹۴).

رفتار اشتراک دانش نیز می‌تواند از طریق نظریه وابستگی به منابع توصیف و درک شود. مطالعات صورت گرفته در مورد روابط فردی و شبکه‌های سازمانی تأکید می‌کند که افراد و سازمان‌ها به دلیل نیاز به منابع به‌عنوان همکار ظاهر می‌شوند. نظریه وابستگی به منابع، با این حال، اظهار می‌دارد که سازمان‌هایی که به منابع بیرونی متکی هستند، احتمالاً با آن‌ها همکاری می‌کنند. این نظریه همچنین می‌تواند برای درک عوامل مؤثر و انگیزه افراد برای به اشتراک گذاشتن دانش خود گسترش یابد. اعتماد فرد به دیگران برای جستجوی دانش می‌تواند فشار زیادی برای تعامل و در نتیجه حفظ رابطه متعادل با آن ارائه‌دهندگان دانش به وجود آورد (الاجمی، ۲۰۰۸).

نظریه اقتباس شده از علم اطلاعات و دانش‌شناسی در ادامه بیان شده است:

نظریه وضعیت ناهمگون دانش<sup>۱</sup> (ASK): این نظریه بر مبنای فرضیه ناهمگونی در وضعیت دانش جست‌وجوگران اطلاعاتی توسط بلکین، ادی و بروکس<sup>۲</sup> (۱۹۸۲) ارائه شده است. این نظریه دارای کاربرد در مباحث مربوط به رفتار اطلاع‌یابی کاربران است (پرتو و گل‌تاجی، ۱۳۹۰). فرض اساسی نظریه وضعیت ناهمگون دانش این است که نیاز اطلاعاتی از یک ناهنجاری مشخص در وضعیت دانش کاربر نظام‌های اطلاعاتی در ارتباط با یک موضوع یا یک موقعیت ناشی می‌شود و اینکه به‌طور کلی کاربر قادر نیست دقیقاً چیزی که برای حل آن ناهنجاری نیاز دارد را تعیین کند. این فاصله بین آنچه مورد نیاز است و چگونگی برآوردن این نیازها می‌تواند افراد را به مشارکت بیشتر جهت ایجاد بینش نسبت به آنچه برای برآورده کردن نیازهای دانشی خود لازم دارند، تشویق کند. تسهیم دانش نه تنها برای به اشتراک گذاری اطلاعات بلکه برای جستجوی اطلاعات بیشتر و ایجاد بینش درباره مسئله یا موضوع موردعلاقه نیز انجام می‌شود؛ بنابراین، یک فرد می‌تواند دانش خود را در مورد یک موقعیت با هدف

1. anomalous state of knowledge theory  
2. Belkin, Oddy & Brooks



درک بیشتر - دانش از دیدگاه دیگری - که می‌تواند شکاف دانش ناهمگونی که او ممکن است با آن روبرو شود را پر کند، به اشتراک بگذارد (الاجمی، ۲۰۰۸).

نظریه اقتباس شده از مدیریت در ادامه بیان شده است:

نظریه جوسازمانی<sup>۱</sup>: جوسازمانی عبارت است از مجموعه‌ای از خصوصیات قابل اندازه‌گیری در محیط کار که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم توسط افرادی که در این محیط زندگی و کار می‌کنند درک شده و فرض می‌شود بر انگیزه و رفتار آن‌ها تأثیر بگذارد (الشمایر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲). شواهد و نظریه‌های تجربی وجود دارد که نشان می‌دهد جوسازمانی با رفتار و عملکرد رابطه مهمی دارد. یک جوسازمانی آزاد و انعطاف‌پذیر منجر به عملکردهای مؤثرتر در سازمان می‌شود. جوهای مختلف منجر به رفتار متفاوت و پیامدهای سازمانی متفاوت می‌شود (هیت و مورگان<sup>۳</sup>، ۱۹۷۷). در پژوهش‌های مربوط به اشتراک دانش، جوسازمانی به‌عنوان اولین و مهم‌ترین مؤلفه موفقیت استراتژی‌های اشتراک دانش شناخته شده است. جوسازمانی به‌عنوان «مجموعه‌ای از ویژگی‌هایی که یک سازمان را توصیف می‌نماید» تعریف می‌شود و اینکه (الف) سازمان را از دیگر سازمان‌ها متمایز می‌کند (ب) با گذشت زمان نسبتاً ماندگار هستند و (ج) بر رفتار افراد در سازمان تأثیر می‌گذارد. اثر جوسازمانی بر رفتارهای فردی را می‌توان از نظر تعریف محرک‌های ارائه شده به اعضای فردی ارزیابی کرد؛ بنابراین، جوسازمانی به‌عنوان یک عامل مهم برای ایجاد انگیزه در افراد برای به اشتراک گذاشتن تخصص خود با همکاران در نظر گرفته می‌شود. جوسازمانی لازم برای ایجاد انگیزه در رفتار اشتراک دانش افراد با اعتماد مبتنی بر روابط درون تیمی، نوآوری، استقلال و انصاف مشخص می‌شود (الاجمی، ۲۰۰۸).

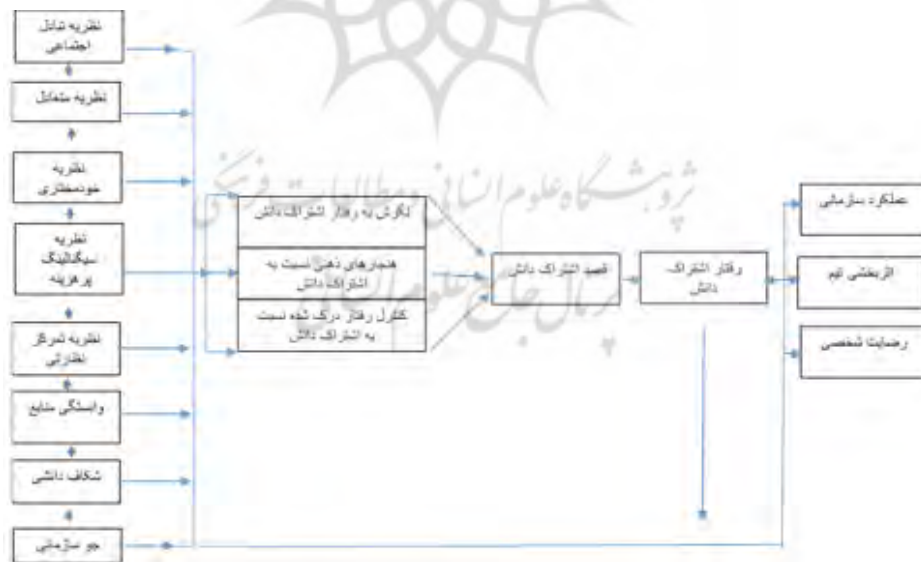
این مطالعه درک رفتار اشتراک دانش را تسهیل نموده و عوامل انگیزشی مختلف که افراد را برای انجام این رفتار تحت تأثیر قرار می‌دهند با تحلیل نظریه‌هایی از رشته‌های روان‌شناسی اجتماعی، اقتصاد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی و مدیریت که در مطالعات مربوط به این حوزه به کار رفته‌اند، مورد بررسی قرار داده است. طبق نظریه‌های عمل منطقی

1. organizational climate theory
2. Al-Shammari
3. Hitt & Morgan

و رفتار برنامه‌ریزی شده مشخص شد که نگرش و هنجارهای اجتماعی بر قصد و نیت فردی رفتار اشتراک دانش تأثیر می‌گذارند، بر اساس نظریه تبادل اجتماعی، اشتراک دانش مجموعه‌ای از مبادله‌هاست و افراد در طی تبادل منابع با دیگران به دنبال به حداکثر رساندن مزایا و منافع خود هستند. نظریه تعادل نشان می‌دهد از آنجا که افراد تمایل دارند با اشخاصی که اولویت‌ها و ویژگی‌های یکسانی با آن‌ها دارند ارتباط برقرار نمایند این موضوع باعث ایجاد اعتماد لازم برای تداوم همکاری و اشتراک دانش می‌شود. طبق نظریه خودمختاری، نوع انگیزش افراد بر رفتار اشتراک دانش تأثیر می‌گذارد و ممکن است اثرات عمیقی نه تنها بر میزان اشتراک، بلکه در کیفیت و سودمندی اطلاعات به اشتراک گذاشته شده نیز داشته باشد. انگیزه خودمختار به معنای شرکت در یک فعالیت به صورت داوطلبانه است از این رو افراد با انگیزش درونی، دانش خود را صرفاً به دلیل اشتیاق به این کار تسهیم می‌نمایند. نظریه سیگنالینگ پرهزینه به این نکته اشاره دارد که رفتار تسهیم منابع نشانگر شیوه‌ای از علامت‌دهی (سیگنالینگ) است. به اشتراک‌گذاری دانش ارزشمند نوعی سیگنالینگ پرهزینه برای افشای کیفیت برتر پنهان شخص است و ابزاری برای دستیابی به اعتبار و قدر و منزلت در محیط کار به شمار می‌رود. رهبری یکی از مهم‌ترین عواملی است که در انگیزه کارکنان در انجام کار، نقشی پراهمیت دارد. رهبری تحول‌گرا و معامله‌گر به عنوان نیروی مثبت در اشتراک دانش عمل می‌کند که با نظریه تمرکز نظارتی به عنوان ابزاری قدرتمند برای توضیح انگیزه و رفتار فردی، این مطالعات صورت می‌گیرد. نظریه وابستگی به منابع رفتار اشتراک دانش را از این جنبه که افراد و سازمان‌ها به دلیل نیاز به منابع با یکدیگر همکاری می‌کنند توصیف می‌نماید. وضعیت ناهمگون دانش بیان می‌کند شکاف دانشی فرد و فاصله بین آنچه مورد نیاز است و چگونگی برآوردن این نیازها می‌تواند افراد را به اشتراک دانش وادارد چراکه تسهیم دانش نه تنها برای به اشتراک‌گذاری دانش بلکه به منظور جستجوی اطلاعات بیشتر و ایجاد بینش درباره مسئله یا موضوع موردعلاقه نیز صورت می‌گیرد. همچنین، جوسازمانی عاملی مهم برای ایجاد انگیزه در افراد برای به اشتراک گذاشتن دانش و تخصص خود با همکاران در نظر گرفته می‌شود. جوسازمانی لازم برای

ایجاد انگیزه در رفتار اشتراک دانش افراد با اعتماد مبتنی بر روابط درون تیمی، نوآوری، استقلال و انصاف مشخص می‌شود.

با توجه به مباحث مطرح شده، رفتار اشتراک دانش نقش مؤثری در عملکرد سازمان و همچنین در سطح رضایتمندی افراد دارد. علاوه بر این، اشتراک دانش در بین اعضای سازمان پویایی گروه را تسهیل و تقویت می‌نماید و باعث ایجاد روابط رضایت‌بخش تر بین اعضا در سطح گروه می‌شود. چارچوب روابط بازگشتی بین عوامل انگیزشی، رفتار اشتراک دانش و عملکرد در شکل ۱ ارائه شده است. با درک روابط بازگشتی بین عوامل مختلف انگیزشی سازمانی و فردی، به رفتارها و پیامدهای اشتراک دانش می‌توان پی برد که چگونه سازمان‌ها می‌توانند فرایندهای اشتراک دانش را با توسعه عملکرد سازگار نمایند. همچنین، این چارچوب می‌تواند سازمان را در ایجاد زمینه برای تشویق کارکنان به اشتراک دانش یاری دهد. درک روابط اجتماعی و نیز روابط تجاری سبب می‌شود تا سازمان‌ها تلاش‌های خود را در خصوص ایجاد و بهبود انواع مختلف روش‌هایی که موجب تسهیل انتقال و اشتراک دانش ضمنی است متمرکز نمایند. این چارچوب می‌تواند بر استراتژی‌های اتخاذشده برای اشتراک دانش تأثیر بگذارد به گونه‌ای که بتواند عملکرد سازمانی و فردی را تقویت نماید.



شکل ۱. نمایش شماتیک چارچوب مفهومی روابط بازگشتی بین عوامل انگیزشی، رفتار اشتراک دانش و عملکرد

## نتیجه‌گیری

به‌منظور حفظ و تقویت مزایای رقابتی، توسعه فرصت‌های شغلی جدید، حفظ کارکنان از ترک خدمت و افزایش بهره‌وری و توسعه سرمایه انسانی از طریق نوآوری و خلاقیت، سازمان باید با ایجاد فرهنگ اشتراک دانش و طراحی یک سیستم تشویقی بی‌نظیر، در تبدیل «دارندگان دانش» به «ارائه‌دهندگان دانش» تلاش نماید؛ بنابراین، برای دستیابی به موفقیت در اشتراک دانش، ضروری است که مطالعات آتی تفسیر دقیقی از رفتار به اشتراک‌گذاری دانش در ارائه‌دهندگان دانش با استفاده از ابعاد روان‌شناختی ارائه دهند. رفتار واقعی فرد نسبت به اشتراک دانش نه تنها با نگرش و نیت هوشیارانه بلکه با هنجارهای ذهنی نیز تحت تأثیر قرار می‌گیرد. این بدان معنی است که قصد اشتراک دانش احتمالاً نه تنها بر انگیزه‌های شخصی بلکه بر نیروهای زمینه‌ای نیز تأثیر می‌گذارد. تسهیم دانش، درک رابطه بین حداقل دو بخش، یکی مالک دانش و دیگری متقاضی دانش است. در این راستا، هرچقدر کارکنان دانش بیشتری در اختیار سازمان قرار دهند ارزش بیشتری دارند. از این رو، سازمان باید از مفهوم اشتراک دانش حمایت کند تا ارزش دانش خود را چند برابر نماید. جوسازمانی و انگیزه شخصی در اهداف اشتراک دانش تأثیر دارد. علاوه بر این، عوامل سازمانی و مدیریتی (به‌عنوان مثال محیطی) می‌توانند اشتراک دانش فرد را تحت تأثیر قرار دهند از جمله اعتماد بین فردی و اهداف رفتاری. در نتیجه، شناخت عوامل مختلفی که باعث ارتقاء و یا مانع اشتراک دانش می‌شود، از جمله سطح فردی قصد به اشتراک‌گذاری دانش جنبه‌های مهمی دارد. بیشتر مطالعات مربوط به شیوه‌های به اشتراک‌گذاری دانش، از نظریه‌های روان‌شناسی اجتماعی مانند نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، نظریه اقدام منطقی، نظریه تبادل اجتماعی و غیره برای درک رفتار اشتراک دانش استفاده می‌نمایند. همان‌طور که اشاره شد، نگرش و هنجارهای ذهنی عوامل اصلی هستند که در تمایل فرد برای به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه خود با دیگران نقش دارند. علاوه بر این، فرد نگران مزایا و هزینه‌هایی است که وقتی داوطلبانه برای اشتراک دانش خود اقدام نموده متحمل شده است. برخی از افراد به دلیل عدم امنیت و بی‌اعتمادی به دیگران مقاومت کرده و تمایلی برای اشتراک دانش خود ندارند.

در چارچوب کسب و کار، تسهیلات، فرهنگ‌ها و زیرساخت‌ها نیز به‌عنوان اصلی‌ترین دغدغه عملکرد مؤثر اشتراک دانش شناخته شده‌اند. مدیران ارشد باید در تأمین تسهیلات، ایجاد اعتماد، تشویق و آموزش کارمندان در خصوص اشتراک دانش و مزایای آن توجه جدی نموده و از آن حمایت نمایند.

## منابع

- پرتو، پردیس و گلتاجی، مرضیه. (۱۳۹۰). ماهیت میان‌رشته‌ای در علوم انسانی، فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی، ۳(۳-۲)، ۱۴۲-۱۲۱.
- شهسواری، امیرمحمد. (۱۳۹۷). نظریه تبادل اجتماعی: نظریه ارتباطات و تعاملات بین فردی در جامعه، فصلنامه تحقیقات رسانه، ۱(۱)، ۷۰-۵۱.
- علیزاده اقدم، محمدباقر، عباس زاده، محمد، آقایی هیر، توکل و قاسم‌زاده، داود. (۱۳۹۷). فهم‌گذار از قدرت آفرینی اشتراک دانش (یک روش کیفی)، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲۱(۲)، ۱۰۶-۷۹.
- قدیمی، علیرضا، زنگنه نژاد، نرجس و امیرکبیری، علیرضا. (۱۳۹۴). تئوری وابستگی به منابع: مفاهیم، چارچوب‌ها و کارکردها، کنفرانس ملی اقیانوس مدیریت.
- مارشال ریو، جان. (۱۳۹۷). انگیزش و هیجان، ترجمه یحیی سید محمدی. تهران: ویرایش.

## References

- Razak, N. A., Pangil, F., Zin, M. L. M., Yunus, N. A. M., & Asnawi, N. H. (2016). Theories of knowledge sharing behavior in business strategy. *Procedia Economics and Finance*, 37(1), 545-553.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50 (2), 179-211.
- Al-Shammari, Minwir M. (1992). Organizational Climate, *Leadership and Organization Development Journal*, 13(6), 30-32.
- Alajmi, B. (2008). Understanding knowledge-sharing behavior: A theoretical framework. *Knowledge Management in Organizations*, 6.
- Cabrera, A., & Cabrera, E. F. (2002). Knowledge Sharing Dilemmas, *Organization Studies*, 23(5), 687-710.
- Gagne, M. (2009). A Model of Knowledge-Sharing Motivation, *Human Resource Management*, 48(4), 571-589.
- Gawronski, B. (2007). Balance Theory.

- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, MA, Addison-Wesley.
- Hitt, M. A., & Morgan, C. P. (1977). Organizational climate as a predictor of organizational practices. *Psychological Reports*, 40(3\_suppl), 1191-1199.
- King, W. R., & Marks Jr, P. V. (2008). Motivating knowledge sharing through a knowledge management system. *Omega*, 36(1), 131-146.
- Li, G., Liu, H., Shang, Y., & Xi, Y. (2014). Leader feedback and knowledge sharing: A regulatory focus theory perspective. *Journal of Management & Organization*, 20(6), 749-763.
- Lin, W. B. (2008). The effect of knowledge sharing model. *Expert systems with applications*, 34(2), 1508-1521.
- Markovits, Y., Ullrich, J., van Dick, R., & Davis, A. J. (2008). Regulatory foci and organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 485-489.
- Matzler, K., Renzl, B., Müller, J., Herting, S., & Mooradian, T. A. (2008). Personality traits and knowledge sharing. *Journal of economic psychology*, 29(3), 301-313.
- McNamara, P., & Szent-Imrey, R. (2007). Costly signaling theory of REM sleep and dreams. *Evolutionary Psychology*, 5(1), 28-44.
- Menolli, A., Cunha, M. A., Reinehr, S., & Malucelli, A. (2015). "Old" theories, "New" technologies: Understanding knowledge sharing and learning in Brazilian software development companies. *Information and Software Technology*, 58, 289-303.
- Park, J., Chae, H., & Choi, J. N. (2017). The need for status as a hidden motive of knowledge-sharing behavior: An application of costly signaling theory. *Human Performance*, 30(1), 21-37.
- Swart, J., & Kinnie, N. (2003). Sharing knowledge in knowledge-intensive firms. *Human resource management journal*, 13(2), 60-75.
- Tsai, M. T., Chen, K. S., & Chien, J. L. (2012). The factors impact of knowledge sharing intentions: the theory of reasoned action perspective. *Quality & Quantity*, 46(5), 1479-1491.
- Yasir, M., & Majid, A. (2017). Impact of knowledge management enablers on knowledge sharing. *World Journal of entrepreneurship, management and sustainable development*, 13(1), 16-33.
- Yu, C., Yu, T. F., & Yu, C. C. (2013). Knowledge sharing, organizational climate, and innovative behavior: A cross-level analysis of effects. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 41(1), 143-156.