

بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر تسهیم دانش؛ با تأملی بر نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی

(رادمرد. سیدقادر)^۱. (افخمی. مهدی)^۲. (بارانی. صمد)^{۳*}

۱- عضو هیأت علمی پژوهشگاه صنعت نفت ایران

۲- عضو هیأت علمی پژوهشگاه صنعت نفت ایران

۳- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، مدرس دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۲/۰۸ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۴/۲۶)

چکیده

امروزه در اثر جهانی شدن، نوآوری‌های فناورانه، سازمان‌های دانش‌محور و شکل‌گیری فضای رقابتی شدید، تغییرات شتابنده‌ای در محیط‌های کسب و کار رخ داده و سازمان‌ها در این محیط نیاز دارند تا یک بازاندیشی نوین در نظام مدیریت دانش داشته باشند. یکی از اقدامات لازم، توجه به پیامدهای تسهیم دانش و عوامل مؤثر بر تسهیم موفقیت‌آمیز دانش در سازمان می‌باشد. هدف از نگارش این مقاله، بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش در پژوهشگاه صنعت نفت می‌باشد. برای حصول به این هدف، پژوهش حاضر ارتباط چند سویه مقوله‌های توانمندسازی، رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانش را در قالب یک مدل علی بررسی می‌نماید. روش انجام این تحقیق توصیفی-همبستگی است. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده شد و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار لیزرل انجام گرفت. نتایج نشان داد که توانمندسازی بر هر دو مؤلفه رفتار شهروندی و تسهیم دانش اثر مثبت، مستقیم و معناداری دارد و همچنین رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین توانمندسازی و تسهیم دانش، نقش میانجی دارد.

واژگان کلیدی: توانمندسازی، رفتار شهروندی سازمانی، تسهیم دانش، پژوهشگاه صنعت نفت.

۱- مقدمه

تمامی فعالیت‌های مربوط به انتقال یا توزیع دانش از یک فرد یا سازمان به فرد، گروه یا سازمان دیگر، فرآیند انتشار یا تسهیم دانش نامیده می‌شود. بنابراین وقتی گفته می‌شود فردی دانش خود را

* پست الکترونیک نویسنده پاسخگو: s.baran.b@gmail.com

تسهیم می‌کند، به این معنی است که آن فرد، فرد دیگری را با استفاده از دانش، بینش و افکار خود راهنمایی می‌کند تا او را کمک کند که موقعیت خود را بهتر ببیند. اگرچه برخی معتقدند دانش قدرت است، ولی به نظر می‌رسد دانش به خودی خود، قدرت ندارد؛ بلکه چیزی که به افراد قدرت می‌دهد، آن قسمت از دانش آنها است که با دیگران تسهیم می‌کنند [۱۵]. به‌زعم مک درموت، تسهیم دانش، دادن و گرفتن دانش از دیگران است. فردی که دانش خود را تسهیم می‌کند، در حالت ایده‌آل باید از هدف دانش تسهیم شده، کاربرد دانش و همچنین از نیازها و شکاف‌های اطلاعاتی فرد گیرنده دانش، اطلاع داشته باشد [۱۱و۸].

از دلایل اهمیت تسهیم دانش این است که تسهیم دانش، موجب بهبود عملکرد و ارائه خدمات به مشتریان، کاهش هزینه‌ها و زمان توسعه خدمات و محصولات جدید، کاهش زمان تأخیر در تحویل خدمات و کالاها به مشتریان و در نهایت کاهش هزینه‌های مربوط به دسترسی به انواع ارزش‌مند دانش در داخل سازمان می‌شود [۱]. هر چند محققین بسیاری از جمله لو و همکاران^۱ (۲۰۰۳)، نوریزا^۲ و همکاران (۲۰۰۵)، باخاری و زاویا^۳ (۲۰۰۸) به بررسی عوامل مهم تأثیرگذار بر تسهیم دانش در میان کارکنان پرداخته‌اند و به عواملی از جمله ساختار، فرهنگ، فرایندها، استراتژی و فناوری اطلاعات، ابعاد فردی و ... به‌عنوان عوامل تأثیرگذار بر تسهیم دانش اشاره نموده‌اند، ولی اهمیت فزاینده تسهیم دانش برای رقابتی بودن سازمان‌ها، عدم شناخت و درک مناسب از موانع و تسهیل‌کننده‌های آن، رسیدن به اهداف مدیریت دانش توسط سازمان‌ها را با مشکل مواجه می‌نماید. با توجه به انتظارات صنعت نفت از پژوهشگاه درخصوص رفع نیازهای تحقیقاتی کل صنعت و همچنین نظر به اهمیت تسهیم دانش به‌منظور خلق دانش جدید در سازمان‌ها مخصوصاً در سازمان‌های پژوهشی و تحقیقاتی مانند پژوهشگاه صنعت نفت، باید در جهت شناسایی و تقویت تسهیل‌کننده‌های تسهیم دانش در سازمان‌ها گام‌های اساسی برداشته شود. مطالعات مربوط به تسهیم دانش نشان می‌دهد که توانمندسازی پژوهشگران و ترویج رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند تسهیم دانش در سازمان را ترویج نماید و بر این اساس هدف از انجام تحقیق حاضر نیز بررسی تأثیر متغیرهای مذکور بر تسهیم دانش می‌باشد.

سؤال اصلی تحقیق این است که چه رابطه‌ای بین توانمندسازی کارکنان و تسهیم دانش وجود دارد؟ آیا با توانمندسازی کارکنان می‌توان به ارتقای تسهیم دانش دست یافت؟ در این میان رفتار

شهروندی چه نقشی ایفا می‌کند؟ برای پاسخ به این سؤالات ابتدا مفاهیم توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی بیان و سپس به بررسی ارتباط توانمندسازی کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانش پرداخته شده است.

۲- مروری بر مبانی نظری

۲-۱- توانمندسازی کارکنان

در عصر حاضر توانمندی و بقاء سازمان‌ها تا حد زیادی به دانش منابع انسانی وابسته است. بر این اساس، توانمندسازی به‌عنوان شیوه‌ای نوین در انگیزش منابع انسانی اهمیت دو چندانی دارد. از این‌رو در عصر برتری از طریق ایجاد مزیت رقابتی، پژوهشگران و مدیران نسبت به دانش منابع انسانی و اقدامات مدیریتی مبتنی بر آن علاقه روز افزونی از خود نشان می‌دهند.

توانمندسازی به‌سرعت به‌عنوان یک مفهوم مهم مورد توجه قرار گرفت به این دلیل که به‌طور بالقوه بر پیامدهایی اثر می‌گذارد که برای فرد و سازمان مفید و سودمند است و در حال حاضر علاقه‌مندی فزاینده‌ای نسبت به این مفهوم نزد نظریه‌پردازان و مدیران وجود دارد [۱۰ و ۱۶]. موضوع توانمندسازی موضوعی بحث‌برانگیز در ادبیات مدیریت محسوب می‌شود و به‌نظر می‌رسد یکی از مفاهیمی باشد که به‌طور ضعیف تعریف شده است [۶]. به‌همین ترتیب، ماندروس و ویلسون (۱۹۹۴) و راس و میلان (۱۹۹۵) نیز اظهار نموده‌اند که این واژه به‌ندرت به‌روشنی تعریف شده است و عمدتاً به‌طور لفظی به‌کار رفته است [۷]. توانمندسازی منابع انسانی را می‌توان رویکردی نوین در انگیزش درونی منابع انسانی و به‌معنای فراهم کردن بسترها و به‌وجود آوردن فرصت‌ها برای شکوفایی استعدادها، توانایی‌ها و شایستگی‌های افراد و دستیابی آنان به قدرت واقعی قلمداد نمود. توماس و ولتهوس (۱۹۹۰) و اسپریتزر (۱۹۹۵، ۱۹۹۶) توانمندسازی را بر اساس متغیرهای شناختی که تعیین‌کننده انگیزش در کارکنان می‌باشد، تعریف کرده‌اند و معتقدند که توانمندسازی موضوعی چند بعدی است و آن را به‌عنوان فرآیند افزایش انگیزش درونی شغل می‌دانند که شامل مؤثر بودن^۴، شایستگی^۵، معنی‌دار بودن^۶ و حق انتخاب^۷ می‌شود. وتن و کمرون (۱۹۹۸) ضمن تأکید بر چند وجهی بودن توانمندسازی و تأیید چهار بعد فوق، بعد اعتماد^۸ را نیز به موارد پیش‌گفته اضافه کردند. در این پژوهش این پنج بعد به‌عنوان ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی در نظر گرفته شده‌اند.

۲-۲- رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط باتمان و ارگان در اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی ارائه شد. به‌زعم ارگان، رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتاری کاملاً داوطلبانه است که نظام پاداش‌دهی، قابلیت شناسایی آن را به‌صورت مستقیم و یا ضمنی ندارد ولی در مجموع، عملکرد مؤثر را در سازمان افزایش می‌دهد. رفتار شهروندی سازمانی^۹ یکی از ابعاد مهم جامعه‌شناختی سازمان‌های آموزشی و پژوهشی است. کارکنان دانشی می‌توانند نقش مهمی در ارتقاء و کیفیت سازمان خود ایفا کنند. آنان با رفتارهای نوع‌دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش‌خویی و حس وظیفه‌شناسی به افزایش کیفیت در سازمان، کمک مؤثری خواهند کرد. به‌عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص‌هایی است که موجب بهبود عملکرد کارکنان می‌شود و سازمان را به سوی تحقق اهداف خود سوق می‌دهد. محققان زیادی از جمله چن، هیون، سگو^{۱۰} به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت سازمان‌ها اذعان نموده‌اند [۴].

جورج معتقد است توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی به این دلیل در سازمان‌ها مهم است که سازمان‌ها از طریق شرح شغل رسمی قادر نیستند، طیف وسیعی از رفتارهای مورد نیاز برای تحقق اهداف را انتظار داشته باشند [۹]. ارگان رفتار شهروندی سازمانی را در پنج بعد نوع‌دوستی، جوانمردی، خوش‌خویی، ادب و مهربانی و وظیفه‌شناسی خلاصه کرده است [۱۷].

از طرف دیگر رفتار شهروندی سازمانی بهره‌وری کارکنان و گروه‌های کاری را افزایش می‌دهد و کار تیمی را تشویق می‌کند. ایجاد و تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی به‌عنوان واکنش‌های مثبت ناشی از عوامل درونی و برونی می‌تواند بر عملکرد سازمان به‌خصوص در شرایط بحرانی نقش مثبت و تأثیرگذاری داشته باشد.

۲-۳- توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی

مطالعات انجام شده حاکی از وجود رابطه معنی‌دار میان توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی بر توانمندی کارکنان اثرات مثبتی دارد و کیفیت خدمات را بهبود می‌بخشد. پریمساگونیسیم در پژوهش خود به این نتیجه رسید که بین رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی کارکنان با عملکرد شغلی رابطه معنی‌دار و مثبتی وجود دارد [۱۸]. توره در پژوهش

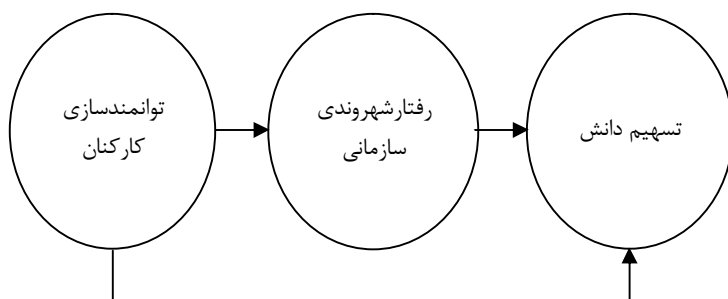
خود عنوان می‌کند که بین رفتار شهروندی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد [۲۱]. کارکنانی که رفتارهای شهروندی سازمانی نشان می‌دهند، قادر به بهبود کیفیت خدمات و افزایش توانمندی خود هستند، زیرا آنها تلاش می‌کنند به بهترین نحو به دیگران کمک کنند. بوگلر و سومچ در تحقیق خود به این نتیجه دست یافتند که رفتار شهروندی سازمانی معلمان در حد متوسط بوده و با توانمندسازی، تعهد شغلی و تعهد حرفه‌ای رابطه‌ای معنی‌دار دارد [۳]. ژانگ^{۱۱} بیان می‌کند که توانمندسازی نقش میانجی‌گری در رابطه بین تبادل رهبر-پیرو با رفتار شهروندی سازمانی دارد [۲۵]. مدسن و هیپ در مطالعه خود بیان می‌نمایند که توانمندسازی معلمان برای اثربخشی کار معلمان ضروری است و در دیدگاه‌های معلمان در مورد کارشان تأثیر دارد [۱۴].

۴-۲- رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانش

با مروری بر مطالعات انجام شده در خصوص ارتباط تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی باید اذعان نمود که مطالعات بسیار کمی در این خصوص انجام شده است. در تحقیقی نشان داده شد که رفتار شهروندی سازمانی، نقشی تعدیل‌کننده و مثبت در رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد ظرفیت دانش دارد [۵]. بنابراین به نظر می‌رسد که یک سازمان دانشی می‌تواند با توانمند نمودن کارکنان خود، موجب افزایش رفتار شهروندی سازمانی شده و عملکرد مدیریت دانش از جمله تسهیم دانش را تسهیل نماید.

همچنین افراد گاهی اوقات دانش خود را به دلایل نوع دوستی، تسهیم می‌نمایند. در این رابطه مطالعات بسیاری انجام شده که نقش "لذت کمک به دیگران" بر تسهیم دانش را نشان می‌دهد [۱۲ و ۱۳ و ۲۳]. لین در تحقیق خود نشان می‌دهد که لذت کمک به دیگران به طور مثبتی با بخشش دانش و گردآوری دانش ارتباط دارد [۱۳]. کانکانهالی و همکارانش نیز در مطالعه خود ارتباط مثبت و معناداری بین لذت کمک به دیگران و کمک دانشی به مخزن دانش الکترونیکی را نشان دادند [۱۲].

با توجه به تعاریف ارائه شده و تحقیقات پیشین، می‌توان مدل مفهومی صفحه بعد را به منظور بررسی ارتباط توانمندسازی، رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانش ارائه نمود.



شکل ۱- مدل مفهومی

۳- روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از حیث هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه همبستگی به‌شمار می‌رود. در ضمن با توجه به اینکه از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها استفاده خواهد شد، از نوع تحلیل ماتریس همبستگی یا کواریانس خواهد بود.

جامعه آماری شامل کارمندان (۶۲۵ نفر) شاغل در پژوهشگاه صنعت نفت تهران می‌باشد و نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده صورت گرفته است. حجم نمونه آماری بر اساس فرمول زیر حدود ۱۵۰ نفر برآورد گردید. بر اساس تجربیات محققین ۲۵ درصد بیشتر از حجم نمونه پرسش‌نامه پخش و در نهایت ۱۵۱ پرسش‌نامه توزیع جمع‌آوری گردید.

$$n = \frac{Nt^2 pq}{t^2 pq + Nd^2} = \frac{625 \times (1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5}{(1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5 + 625 \times (0/0/1)^2} = 150$$

در تحقیق حاضر، ابزار اصلی سنجش، پرسش‌نامه بوده که یکی از ابزارهای رایج تحقیق و روشی مستقیم برای کسب داده‌های تحقیق است. برای سنجش متغیرها از سه نوع پرسش‌نامه استفاده شده است. پرسش‌نامه سنجش عوامل روان‌شناختی توانمندسازی از ۱۵ سؤال تشکیل شده است که به سنجش ابعاد احساس معنی‌دار بودن، احساس شایستگی یا خودکارآمدی، احساس مؤثر بودن، احساس اعتماد و احساس داشتن حق انتخاب (خود مختاری) می‌پردازد. گویه‌های مربوط به چهار

بعد شایستگی، خود مختاری، مؤثر بودن و معنی‌دار بودن از پرسش‌نامه توانمندسازی روان‌شناختی اسپریتزر (۱۹۹۵) و گویه‌های مربوط به اعتماد از پرسش‌نامه اعتماد میسرا (۱۹۹۴) اقتباس گردید. برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی ارگان استفاده شد. ابعاد رفتار شهروندی سازمانی عبارتند از: نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، آداب اجتماعی و نزاکت. برای سنجش تسهیم دانش از گویه‌های مقیاس آلام و همکاران (۲۰۰۹) استفاده شد. در هر سه پرسش‌نامه از طیف پنج درجه‌ای لیکرت استفاده شده است.

جهت آزمون روایی پرسش‌نامه ابتدا از اعتبار محتوا و از نوع اعتبار صوری استفاده شد. برای سنجش اعتبار صوری پرسش‌نامه از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شد. در این مرحله با انجام مصاحبه‌های مختلف و کسب نظرات افراد یاد شده، اصلاحات لازم به‌عمل آمده و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسش‌نامه، همان خصیصه‌های مورد نظر محققین را می‌سنجد. جهت سنجش اعتبار سازه از تحلیل عاملی^{۱۲} استفاده شد. در این تحقیق با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول^{۱۳} و روش استخراج تحلیل مؤلفه اصلی با چرخش واریماکس، عوامل ابتدایی این متغیرها استخراج گردید.

در مورد پرسش‌نامه توانمندسازی، جمعاً پنج عامل شایستگی، خودمختاری، مؤثر بودن، معنی‌دار بودن و اعتماد استخراج شد. ضمناً این پنج عامل در حدود ۷۰ درصد واریانس توانمندسازی را تبیین می‌کند که در واقع این درصد روایی سؤالات توانمندسازی را نشان می‌دهد. پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی شامل ۲۲ سؤال بود که دو سؤال به‌دلیل عدم تناسب جایگاه آنها در ساختار عاملی به‌دست آمده و همچنین به‌دلیل کم بودن بارهای عاملی از روند تحلیل حذف گردیدند. جمعاً پنج عامل به‌دست آمده به ترتیب نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، آداب اجتماعی و نزاکت هستند. در ضمن، این پنج عامل در حدود ۶۸ درصد، واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین می‌کند که در واقع این درصد، روایی سؤالات آن را نشان می‌دهد. نهایتاً پرسش‌نامه‌ای با ۳۸ سؤال بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از ۱ به‌معنای بسیار مخالفم تا ۵ به‌معنای بسیار موافقم تنظیم شد. برای عامل‌بندی این متغیرها بر اساس داده‌های استخراج شده از ۱۵۱ پرسش‌نامه، چند بار تحلیل عاملی انجام شد که خروجی‌های آن به ترتیب جدول شماره ۱ می‌باشد.

جدول ۱- نتایج ناشی از تحلیل عاملی اکتشافی داده‌ها بر روی مدل

ابعاد توانمندسازی	رفتار شهروندی سازمانی	
۱۵	۲۰	تعداد متغیر
۰/۷۶۱	۰/۷۰۴	آزمون KMO
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	آزمون بارتلت
همگی بزرگ‌تر از ۰/۵۸۱	همگی بزرگ‌تر از ۰/۵۶۲	عدد اشتراکات عامل‌ها
۵	۵	تعداد عامل‌های تعیین شده
٪ ۷۰/۱	٪ ۶۸/۲	کل واریانس تبیین شده

آزمون KMO^{۱۴} که شاخص کفایت نمونه‌برداری خوانده می‌شود، شاخصی است که مقادیر همبستگی مشاهده شده را با مقادیر همبستگی جزئی مقایسه می‌کند. مقدار کوچک KMO بیانگر آن است که همبستگی بین زوج متغیرها نمی‌تواند توسط متغیرهای دیگر تبیین گردد. سرنی و کیسر^{۱۵} معتقدند که وقتی مقدار KMO بزرگتر از ۰/۶ باشد، به راحتی می‌توان تحلیل عاملی نمود. سطح معناداری آزمون بارتلت نیز باید کمتر از ۰/۰۵ باشد. از طرف دیگر جدول اشتراکات نشان‌دهنده مناسب بودن سؤالات این حوزه در فرآیند تحلیل عاملی است. لازم به ذکر است که اگر عدد اشتراکات حداقل برابر با ۰/۵ باشد، مورد پذیرش است. جدول کل واریانس تبیین شده نیز نشان می‌دهد که متغیرهای موجود می‌توانند به چند عامل تبدیل شوند و این عامل‌ها چند درصد از واریانس حوزه مورد نظر را تبیین و پوشش می‌دهند و نشان‌دهنده روایی سؤالات نیز می‌باشند (بزرگتر از ۰/۶).

به منظور تعیین میزان پایایی و قابلیت اعتماد پرسش‌نامه از روش تعیین ضریب آلفای کرونباخ توسط نرم‌افزار SPSS استفاده شد. ضریب پایایی پرسش‌نامه توانمندسازی روان‌شناختی ۰/۸۳۵ و ضریب پایایی پرسش‌نامه رفتار شهروندی ۰/۸۷ و پرسش‌نامه تسهیم دانش ۰/۸۱۹ محاسبه شد که جزئیات آن در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

جدول ۲- نتایج حاصل از تعیین ضریب پایایی ابعاد متغیرها

ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی	ضریب آلفای کرونباخ	ابعاد رفتار شهروندی	ضریب آلفای کرونباخ
شایستگی	۰/۸۲	نوع دوستی	۰/۸۸
خودمختاری	۰/۸۶	وظیفه شناسی	۰/۸۴
مؤثر بودن	۰/۸۴	جوانمردی	۰/۷۸
معنی‌دار بودن	۰/۷۸	اداب اجتماعی	۰/۸۵
اعتماد	۰/۸۱	نزاکت	۰/۸۹

۴- یافته‌های تحقیق

به‌منظور آزمون فرضیه‌ها و بررسی رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری، با کمک نرم‌افزار Lisrel ۸.۵۴ استفاده شد. مدل‌سازی معادلات ساختاری یکی از فنون مدل‌سازی آماری می‌باشد که در سال‌های اخیر از حوزه رفتاری وارد حوزه مدیریت، سازمان و اقتصاد شده است. این روش، فن مدل‌سازی آماری است که فنون دیگری مثل رگرسیون چندمتغیره، تجزیه تحلیل عاملی و تجزیه و تحلیل مسیر را در بر می‌گیرد و تمرکز اصلی آن بر روی متغیرهای پنهان است که توسط شاخص‌های اندازه‌پذیر و متغیرهای آشکار تعریف می‌شوند. با استفاده از این روش می‌توان روابط علت و معلولی میان متغیرهایی که به‌طور مستقیم قابل مشاهده نیستند را با توجه به خطاها، استنتاج نموده و میزان همبستگی و شدت اثرگذاری هر یک را بر دیگری مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. از این رو، مدل‌سازی معادلات ساختاری، با عنوان تجزیه و تحلیل متغیرهای پنهان یا مدل‌سازی علی نیز شناخته شده است. این نوع مدل‌سازی شاید تجزیه و تحلیل مسیری است که از آن تخمین‌های پارامتری روابط مستقیم میان متغیرها را تأمین می‌کند. در این روش مانند رگرسیون، کمی‌سازی روابط میان متغیرهای مستقل و وابسته صورت می‌گیرد. البته برخلاف پارامترهای رگرسیونی که همبستگی‌های تجربی را نشان می‌دهند، پارامترهای ساختاری همبستگی‌های علی را بیان می‌کنند. در مدل‌سازی ساختاری، ابتدا یک فرآیند

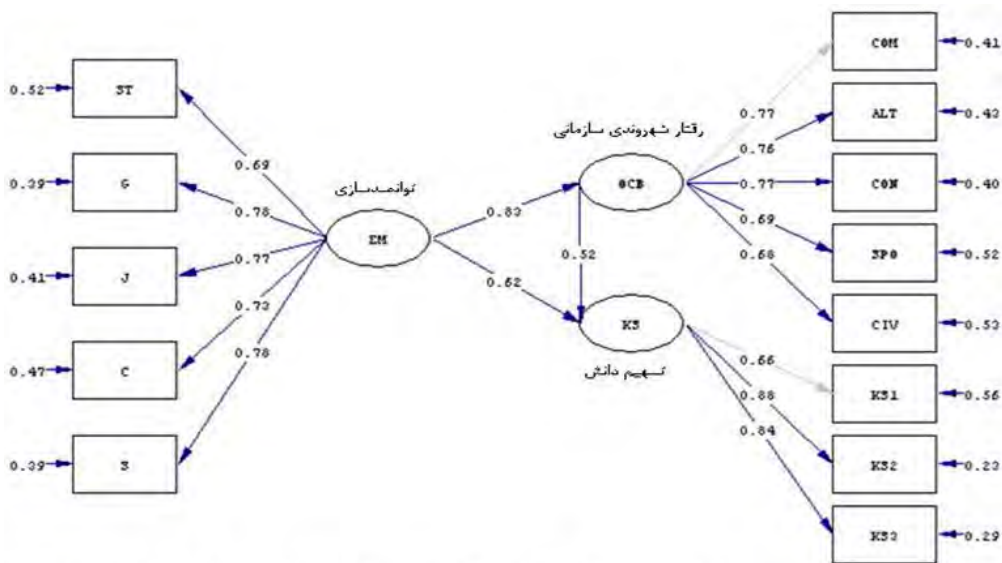
سلسله‌مراتب علی مطرح می‌شود که در آن برخی متغیرها ممکن است علت احتمالی متغیرهای دیگری باشند، اما به‌طور قطع نمی‌توانند معلول آن باشند.

به‌منظور سنجش رابطه علی از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده می‌شود. لازم به‌ذکر است که برای اینکه مدل ساختاری یا همان نمودار مسیر تأیید شود، اولاً باید شاخص‌های آن برازش مناسبی داشته باشند و ثانیاً باید مقادیر t-value و ضرایب استاندارد معنی‌دار باشند. اگر مقدار χ^2 کم، نسبت χ^2 به درجه آزادی (df) کوچکتر از ۳، RMSEA کوچکتر از ۰/۰۸ و نیز GFI و AGFI بزرگتر از ۰/۹۰ باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل، برازش قابل قبولی دارد. مقادیر t نیز اگر از ۲ بزرگتر یا از ۲- کوچکتر باشند، در سطح اطمینان ۹۹٪ معنی‌دار خواهند بود. در جدول ۳ نیز دامنه شاخص‌های نیکویی برازش و مقادیر حاصل از اجرای مدل تحقیق ارائه شده است که شاخص‌ها، برازش قابل قبولی را در مدل تحقیق تأیید می‌نمایند.

جدول ۳- دامنه شاخص‌های نیکویی برازش [۲۲]

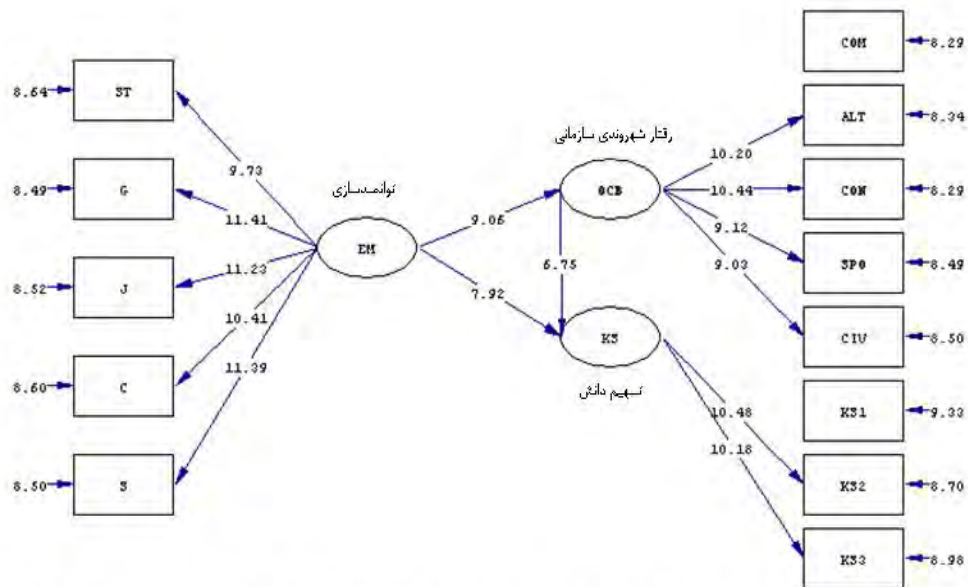
شاخص	برازش خوب	برازش قابل قبول	مقادیر به‌دست آمده
χ^2	$0 \leq \chi^2 \leq 2df$	$0 \leq \chi^2 \leq 3df$	۹۹/۶۹
P-value	$0/05 \leq p \leq 1/00$	$0/01 \leq p \leq 0/05$	۰/۰۰
χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 3$	۱/۶
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0/05$	$0/05 \leq RMSEA \leq 0/08$	۰/۰۶۳
GFI	$0/95 \leq GFI \leq 1/00$	$0/90 \leq GFI \leq 0/95$	۰/۹۴
AGFI	$0/90 \leq AGFI \leq 1/00$	$0/85 \leq AGFI \leq 0/90$	۰/۸۹

شکل ۲ مدل ساختاری پژوهش را در حالت تخمین استاندارد نشان می‌دهد. شاخص‌های به‌دست آمده در این مدل حاکی از برازش مناسب مدل تحقیق می‌باشد، همچنین این شکل نشان می‌دهد که توانمندسازی با ضریب ۰/۸۳ بر روی رفتار شهروندی سازمانی و با ضریب ۰/۵۲ بر روی تسهیم دانش تأثیر دارد. به‌علاوه رفتار شهروندی سازمانی نیز با ضریب ۰/۶۲ بر تسهیم دانش تأثیر دارد.



Chi-Square=99.69, df=62, P-value=0.00000, RMSEA=0.063

شکل ۲- مدل معادلات ساختاری پژوهش (ضرایب استاندارد شده)



Chi-Square=99.69, df=62, P-value=0.00000, RMSEA=0.063

شکل ۳- اعداد معناداری ضرایب مدل ساختاری پژوهش

شکل ۳ اعداد معناداری ضرایب مدل ساختاری پژوهش را نشان می‌دهد. همان‌طور که مشاهده می‌شود ضریب معناداری بین توانمندسازی و رفتار شهروندی برابر با $۹/۰۶$ ، ضریب معناداری میان توانمندسازی و تسهیم دانش برابر با $۷/۹۲$ و ضریب معناداری میان رفتار شهروند سازمانی با تسهیم دانش برابر با $۶/۷۵$ می‌باشد. با توجه به اینکه هر سه عدد بالاتر از دو می‌باشد بنابراین تأثیر مثبت توانمندسازی بر رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانش و همچنین تأثیر مثبت رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش تأیید می‌شود. بر اساس این خروجی، تمامی فرضیه‌ها و روابط پژوهش پذیرفته می‌شود.

جدول چهار خلاصه نتایج مربوط به فرضیات پژوهش را نشان می‌دهد. توانمندسازی بر رفتار شهروندی اثر معنی‌دار و مثبتی برابر $۰/۸۳$ دارد، بنابراین تأثیر توانمندسازی بر رفتار شهروندی تأیید می‌شود. همچنین رفتار شهروندی بر تسهیم دانش اثری مستقیم و معنی‌دار برابر $۰/۵۲$ دارد. در نتیجه، رابطه تأیید می‌شود. بنابراین، فرضیه میانجی بودن رفتار شهروندی در رابطه بین توانمندسازی و تسهیم نیز تأیید می‌شود. توانمندسازی بر تسهیم دانش اثری مستقیم برابر $۰/۶۲$ داشته و معنی‌دار می‌باشد. پس فرضیه تأثیر توانمندسازی بر تسهیم دانش نیز تأیید می‌شود. مقادیر t که همگی بزرگتر از دو می‌باشند نشان می‌دهند که فرضیات پژوهش تأیید می‌شوند.

جدول ۴ - یافته‌های حاصل از مدل معادلات ساختاری در آزمون فرضیه‌ها

نتیجه آزمون	(T-value) عدد معناداری	ضریب استاندارد	فرضیه
تأیید	۹/۰۶	۰/۸۳	فرضیه ۱: توانمندسازی بر روی رفتار شهروندی اثر مثبت، مستقیم و معناداری دارد.
تأیید	۶/۷۵	۰/۵۲	فرضیه ۲: رفتار شهروندی بر روی تسهیم دانش اثر مستقیم و معناداری دارد.
تأیید	۷/۹۲	۰/۶۲	فرضیه ۳: توانمندسازی بر روی تسهیم دانش اثر مستقیم و معناداری دارد.
تأیید	۷/۳۵	۰/۴۳	فرضیه ۴: رفتار شهروندی در رابطه بین توانمندسازی و تسهیم دانش نقش میانجی دارد.

۵- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در این تحقیق به بررسی چگونگی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر تسهیم دانش با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته شد. بدین منظور چهار فرضیه تدوین گردید. فرضیه اول به دنبال تعیین میزان تأثیر توانمندسازی بر رفتار شهروندی بود که نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان داد که بین این دو، رابطه معناداری وجود داشته و در پی آن ضریب استاندارد به‌دست آمده در معادلات ساختاری بر این امر صحنه گذاشت که توانمندسازی روان‌شناختی با ضریب $0/83$ بر روی رفتار شهروندی اثر مثبت دارد. بدین ترتیب می‌توان نتیجه گرفت که از طریق پیاده‌سازی برنامه‌های توانمندسازی کارکنان در پژوهشگاه نفت می‌توان موجبات بهبود رفتار شهروندی سازمانی را فراهم آورد. نتایج تحقیقات انجام شده توسط بوگلا و سومچ (۲۰۰۴) و ژانگ (۲۰۰۹) نیز بر وجود ارتباط معنادار میان این دو متغیر دلالت دارد. فرضیه دوم به بررسی رابطه بین رفتار شهروندی با تسهیم دانش پرداخته است. نتیجه تحلیل مسیر، حاکی از وجود رابطه معنادار بین این دو متغیر بود. همچنین در مدل معادلات ساختاری مشاهده شد که رفتار شهروندی با ضریب تأثیر $0/52$ بر تسهیم دانش اثر مثبت دارد. از این رو می‌توان گفت در سازمانی که رفتار شهروندی حکم‌فرماست، نوعی جو اعتماد و حس همکاری و نوع دوستی در سازمان ایجاد می‌شود که در چنین فضایی، موانع تسهیم دانش تا حد زیادی از میان برداشته شده و بستر مناسبی برای تسهیم دانش مهیا می‌شود. همان‌طور که ذکر شد، هر چند تحقیق‌های مجزایی به‌منظور بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با تسهیم دانش انجام شده است ولی تحقیق‌های انجام شده توسط لین (۲۰۰۷) و کانکانهالی نشان می‌دهد، بین لذت کمک به دیگران و بخشش دانش به دیگران ارتباط معناداری وجود دارد. با تأیید این فرضیه، از آنجایی که فرضیه نخست نیز تأیید گردیده بود، بنابراین فرضیه ۴ تحقیق نیز که به نقش میانجی بودن رفتار شهروندی در رابطه بین توانمندسازی و تسهیم دانش اشاره داشت، تأیید می‌گردد و می‌توان گفت که توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان اثر غیرمستقیم (با ضریب $0/43$) بر تسهیم دانش دارد. در فرضیه سوم تحقیق به بررسی اثر مستقیم توانمندسازی بر روی تسهیم دانش پرداخته شد که نتایج تحلیل مسیر، وجود رابطه بین این دو را تأیید کرد. همچنین در مدل معادلات ساختاری نیز چگونگی تأثیر مثبت و مستقیم (با ضریب $0/62$)

توانمندسازی بر تسهیم دانش مشاهده شد. بدین ترتیب با تأیید هر چهار فرضیه پژوهش و یافته‌های حاصل شده، پیشنهاد‌های زیر ارائه می‌گردد؛

- تسهیم دانش یکی از هدف‌های مهم در مدیریت دانش در سازمان‌ها به‌شمار می‌آید. برای تسهیل تسهیم دانش و پیاده‌سازی موفق نظام مدیریت دانش توجه به عوامل تأثیرگذار و فراهم سازی بستر مناسب برای آن امری ضروریست. برنامه‌های توانمندسازی کارکنان که می‌تواند به کمک عوامل سازمانی، مدیریتی و خود کارآمدی فردی اجرا گردد، برابر نتایج این تحقیق، یکی از نمونه اقدامات در راستای تسهیم موفقیت آمیز دانش در سازمان می‌باشد. از این رو پیشنهاد می‌گردد سازمان‌ها با حساسیت بیشتری به مقوله توانمندسازی کارکنان توجه داشته باشند، زیرا از طریق آن کارکنان به مرحله بلوغ در سطح مدل تعالی منابع انسانی می‌رسند و خود را به‌عنوان یک کل شایسته، معنادار، مؤثر و دارای اعتماد متقابل احساس کرده و در جهت تحقق اهداف سازمان می‌کوشند.

- رفتار شهروندی سازمانی یکی دیگر از سازوکارهایی است که طبق یافته‌های این تحقیق می‌تواند در جهت تسهیم دانش به‌کار گرفته شود. در سازمان‌هایی که رفتار شهروندی سازمانی حاکم است، افراد حس نوع دوستی و روحیه همکاری قوی دارند به‌طوری که نسبت به حل مسائل یکدیگر و کمک به همدیگر در انجام وظایفشان احساس مسئولیت می‌کنند. در چنین جوی، کارکنان نه تنها دانش خود را به‌صورت ضمنی حفظ نمی‌کنند بلکه داوطلبانه به آشکارسازی آن پرداخته و از تسهیم آن لذت می‌برند. بنابراین حرکت سازمان‌ها به‌سوی رفتار شهروندی نه یک پیشنهاد بلکه یک ضرورت به‌حساب می‌آید و تمایل مدیران به استفاده از مدیریت مشارکتی، توانمندسازی کارکنان و کاهش رفتارهای سیاسی در سازمان از جمله اقدامات هموارکننده این مسیر خواهد بود.

۶- پی‌نوشت‌ها

- ۱ - Low
- ۲ - Norizah
- ۳ - Bakhari & Zawiyah
- ۴ - Impact
- ۵ - Competence
- ۶ - Meaning
- ۷ - Self-Determination
- ۸ - Trust
- ۹ - Organizational Citizenship Behavior
- ۱۰ - Chen, Hui & Sego

- ۱۱- Zhong
- ۱۲- Factor Analysis
- ۱۳- First-order exploratory factor analysis
- ۱۴- Kaiser – Meyer – Olkin
- ۱۵- Cerney & Kaiser

۷- منابع

- [۱] سهرایی بابک، رئیسی وانانی ایمان، علیدوستی سیروس "ارایه مدلی کاربردی برای سنجش بلوغ مدیریت دانش در صنعت نرم افزار"، فصلنامه علمی پژوهشی سیاست علم و فناوری، ۱: ۶۳-۷۹، ۱۳۸۹.
- [۲] Alam, Syed Shah; Abdullah, Zaini; Ishak, Noormala Amir; Zain, Zahariah Mohd. "Assessing Knowledge Sharing Behaviour among Employees in SMEs : An Empirical Study" *International Business Research*. ۲ (۲): ۱۱۵-۱۲۲. ۲۰۰۹.
- [۳] Bogler R, somech A. "Influence of teacher empowerment on teachers organizational commitment professional commitment and organizational citizenship professional commitment and organizational citizenship behavior inschools" *Journal of teaching and teacher Education*; ۲۰: ۲۷۷-۲۸۹. ۲۰۰۴.
- [۴] Chen, X.P., Hui, C., & Sego, D. J. "The role of organizational citizenship behavior in turnover: conceptualization and preliminary tests of key hypotheses" *Journal of Applied Psychology*, ۸۳ (۶). ۹۲۲-۹۳, ۱۹۹۰.
- [۵] Chin Pin Chen His-Chi Hsiao Ching Wei Lin Yong Xin Li. "The interactive effect of knowledge management with organizational citizenship behavior on knowledge management performance in Taiwan semiconductor industries" *Journal of Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*. ۲۰۱۰.
- [۶] Cunningham I. & Hyman J. & J. Baldry "Empowerment: The power to do what?". *Industrial Relations Journal*, ۷۲۷: N۲. pp. ۱۴۳-۱۵۴, ۱۹۹۶.
- [۷] Dainty, A.R.J., Bryman, A. & price, A.D.F. "Empowerment within the UK construction sector". *Leadership & Organizational Development Journal*. ۷۲۳: N۶. pp ۳۰۳-۴۲۴, ۲۰۰۲.
- [۸] Davenport, T. H., and Prusak, L "Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know," *Harvard Business School Press, Boston*, ۱۹۹۸.
- [۹] George, J. M. "Croup affective tone. In, M. A. West (Ed)", *Handbook of work group psychology*, New York :Wiley. ۱۹۹۶.
- [۱۰] Han, Sang-Sook., Moon, Sook.Ja., & Yun, EunKyoung. "Empowerment, job satisfaction, and organizational commitment: comparison of permanent and temporary nurses in Korea". *Applied Nursing Research*, ۲۲(۴), ۱۵-۲۰, ۲۰۰۹.
- [۱۱] Jackson, S.E., Chuang, C.H., Harden, E.E., Jiang, Y. & Joseph, J.M., "Toward developing human resource management systems for knowledge intensive teamwork". *Research in personnel and human resource management*, ۲۵, ۲۷-۷۰, ۲۰۰۶.
- [۱۲] Kankanhalli, A, Tan, B.C. & Wei, K.K., "Contributing to electronic knowledge repositories: An empirical investigation". *MIS Quarterly*. ۲۹, ۱۱۳-۱۴۳. ۲۰۰۵.
- [۱۳] Lin, H.F. "Knowledge sharing and firm innovation capability: An empirical study" *International journal of Manpower*, ۲۸, ۳۱۵-۳۳۲, ۲۰۰۷.

- [۱۴] Madsen, J., Hipp, K.A. "The impact of leadership style on creating community in public and private school" *International Journal of Educational Reform*, ۸: ۲۶۰-۲۷۳, ۱۹۹۹.
- [۱۵] McDermott, R. and O'Dell, C. "Overcoming culture barriers to sharing Knowledge" *Journal of Knowledge Management*, Vol. ۵ No. ۱, pp. ۷۶-۸۵, ۲۰۰۱.
- [۱۶] Moye, Meldina.J., & Henkin, Alane.B. "Exploring Association between Employee Empowerment & Interpersonal Trust In Managers" *Journal of Management Development*, ۲۵(۲), ۱۰۱-۱۱۷, ۲۰۰۶.
- [۱۷] Organ, D.W. "*Organizational Citizenship Behavior: the good soldier syndrome*" ,Lexington book, Lexington, MA, ۱۹۹۸.
- [۱۸] Premasagunnam N. "Relationship of personal factors and organizational citizenship behavior" *Journal of Education* , ۱۹۹-۱۷۷ : (۱۲) ۳۰, ۲۰۰۹.
- [۱۹] Spreitzer, Gretchen. M, "Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation". *The Academy of management Journal*. ۷۳۸ ,N^o .pp. ۱۴۴۲-۱۴۶۵, ۱۹۹۵.
- [۲۰] Thomas, Kenneth.W & Betty A. Velthouse, "Cognitive elements of empowerment: An Interpretive model of intrinsic task motivation". *Academy Of management Journal*. ۷۱۵,N^o.pp. ۶۶۶-۶۸۱, ۱۹۹۰.
- [۲۱] Toreh N. "*The relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance*". [M.A Thesis]. Tehran: Tehran university, Management collage; ۲۰۰۵. [Persian]
- [۲۲] Ullman, J.B. "*Structural Equation Modeling. In B.G. Tabachnick & L.S. Fidell, Using Multivariate Statistics*". New York: Harper Collins, ۱۹۹۶.
- [۲۳] Wasko, M.M. & Faraj, S. Why should I share? "Examining social capital and knowledge contribution in electronic network of practice" *MIS Quarterly*. ۲۹, ۳۵-۵۷, ۲۰۰۵.
- [۲۴] Whetten, David .A & Kim S, Cameron, "*Developing management skills*". New York: Addison-Wesley, Wheelan, pp ۳۸۱-۳۸۹, ۱۹۹۸.
- [۲۵] Zhong J.A., et al. "Relationship between leader-member exchange And organizational citizenship behaviors". *Asia Pac J Manag, Springer Science, Business Media* ,LLC ۲۰۰۹.