

Examining the Effects of Motivational and Organizational Determinants on Knowledge-sharing Behavior (Case Study in an Industrial Research and Development Center)

Peyman Akhavan¹ | S. Mahdi Hosseini Sarkhosh²

1. PhD in Industrial Engineering ; Associate Professor; Malek Ashtar University of Technology; Tehran, Iran
peyman_akv@yahoo.com
2. [Corresponding Author] PhD Candidate of Industrial Engineering; Malek Ashtar University of Technology; Tehran, Iran
hosseini777@yahoo.com

Iranian Journal of
**Information
Processing &
Management**

Iranian Research Institute
for Science and Technology
ISSN 2251-8223
eISSN 2251-8231

Indexed in SCOPUS, ISC & LISA
Vol.30 | No.4 | pp: 1051-1084
Summer 2015

Abstract: Knowledge sharing is a fundamental ability in industrial research and development centers through which employees can contribute to knowledge application, innovation, and ultimately the competitive advantage of the organization. Effective knowledge sharing among employees may considerably impact duration, cost and quality of research and development activities in such organizations. Therefore, this paper is aimed at examining the effects of motivational and organizational determinants in forming knowledge-sharing behavior in an industrial research and development center through synthesizing theory of planned behavior and social exchange theory. A descriptive survey method was conducted and a questionnaire developed for data gathering. Partial Least Squares (PLS) method also was used to test research hypotheses. Results of analyzing 85 questionnaires indicated that individuals' attitudes toward knowledge sharing are positively affected by perceived enjoyment in helping others and perceived reputation enhancement, while negatively affected by perceived loss of knowledge power. It is also revealed that attitude toward knowledge sharing and subjective norms significantly determine intention to share knowledge, which then determines knowledge sharing behavior. In addition, research findings supported the positive effects of organizational climate and information and communication facilities as organizational determinants on subjective norms and perceived behavioral control, respectively. At last, based on research findings,

some practical implications for knowledge management practitioners to foster knowledge sharing in industrial research and development centers suggested and research opportunities for future researchers to fill this research's gaps proposed.

Keywords: Knowledge Sharing; Theory of Planned Behavior; Social Exchange Theory; Motivational Determinants; Organizational Determinants



بررسی عوامل انگیزشی و سازمانی مؤثر بر شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش میان کارکنان

(مطالعه موردی در یک مرکز تحقیق و توسعه صنعتی)

پیمان اخوان^۱ | سیدمهدی حسینی سرخوش^۲

۱. دکتری مهندسی صنایع؛ دانشیار؛ دانشگاه صنعتی مالک اشتر | peyman_akv@yahoo.com

۲. [پدیدآور رابط] دانشجوی دکتری مهندسی صنایع؛ دانشگاه صنعتی مالک اشتر | hosseini777@yahoo.com

مقاله پژوهشی

دریافت: ۱۳۹۳/۰۶/۲۸

پذیرش: ۱۳۹۳/۱۰/۰۸

دوره ۳۰ شماره ۴

ص.ص. ۱۰۵۱-۱۰۸۴

دانشگاه
پرداخت اطلاعات

پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات

فصلنامه علمی پژوهشی

شاپا (چاپی) ۸۲۲۳-۲۲۵۱

شاپا (الکترونیکی) ۸۲۳۱-۲۲۵۱

نمایه در ISC، LISA و Scopus

http://jipm.irandoc.ac.ir

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

چکیده: تسهیم دانش یک قابلیت اساسی در مراکز تحقیق و توسعه صنعتی است، زیرا از طریق آن کارکنان می‌توانند در به‌کارگیری دانش، نوآوری و نهایتاً مزیت رقابتی سازمان مشارکت داشته باشند. تسهیم دانش اثربخش میان کارکنان می‌تواند به‌طور قابل ملاحظه‌ای بر زمان، هزینه و کیفیت فعالیت‌های تحقیق و توسعه در چنین سازمان‌هایی تأثیر بگذارد. بنابراین، هدف از این تحقیق بررسی عوامل انگیزشی فردی و سازمانی مؤثر بر شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش در یک مرکز تحقیق و توسعه صنعتی از طریق ترکیب دو نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده و نظریه مبادله اجتماعی می‌باشد. روش تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی بوده و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می‌باشد. برای آزمون فرضیه‌ها نیز از روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده شد. نتایج تجزیه و تحلیل ۸۵ داده گردآوری‌شده از جامعه آماری، اثر منفی ادراک از دست‌دادن قدرت دانش و اثر مثبت ادراک لذت بردن از کمک به دیگران و ادراک افزایش شهرت را بر نگرش نسبت به تسهیم دانش تأیید نمود. همچنین، نتایج تحقیق نشان داد که نگرش نسبت به تسهیم دانش و هنجارهای ذهنی منجر به افزایش قصد تسهیم دانش در کارکنان شده و این قصد در نهایت، موجب افزایش رفتار تسهیم دانش در کارکنان می‌شود. علاوه بر این، نتایج تحقیق از اثر معنادار عوامل سازمانی جو سازمانی و تسهیلات فناوری اطلاعات و ارتباطات به ترتیب بر هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده حمایت نمود. در نهایت، با توجه به یافته‌های تحقیق، توصیه‌هایی برای شغلان حرفه‌ای در حوزه مدیریت دانش به منظور ترغیب تسهیم دانش میان کارکنان در مراکز تحقیق و توسعه صنعتی به همراه پیشنهادهایی برای محققان آتی جهت پوشش شکاف‌های تحقیق حاضر ارائه خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: تسهیم دانش؛ نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده؛ نظریه مبادله اجتماعی؛ عوامل انگیزشی؛ عوامل سازمانی

۱. مقدمه

در اقتصاد پویای امروز، مزیت رقابت سازمان‌ها به شدت وابسته به توانایی آنها در بهره‌برداری از دانش و مدیریت آنها می‌باشد (Grant 1996). داوینپورت و پروساک دانش را به عنوان «ترکیب سیالی از تجربه‌ها، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای و بینش تخصصی که چارچوبی برای ارزیابی و کسب تجربه‌ها و اطلاعات جدید فراهم می‌آورد، تعریف نمودند» (Davenport and Prusak 1998, 5). از نظر محققان مذکور دانش در ذهن دارندگان آن شکل گرفته و در همان جا استفاده می‌شود. بنابراین، به دلیل خلق دانش توسط افراد، بهره‌برداری از آن صرفاً زمانی ممکن خواهد بود که این افراد دانش خود را با دیگران تسهیم نمایند. از این رو، چالشی که سازمان‌های معاصر با آن مواجه هستند، ترغیب کارکنان برای تسهیم دانش خود با دیگران در درون واحدهای کاری و حتی بین واحدهای سازمانی می‌باشد. تسهیم دانش یک قابلیت مهم در سازمان‌ها می‌باشد که از طریق آن کارکنان می‌توانند در به کارگیری دانش، نوآوری و نهایتاً مزیت رقابتی سازمان مشارکت داشته باشند (Jackson et al. 2006). تسهیم دانش بین کارکنان و تیم‌ها به سازمان‌ها امکان بهره‌برداری و سرمایه‌گذاری بر روی منابع دانش‌بنیان را می‌دهد (Davenport and Prusak 1998). تحقیقات نشان داده‌اند که تسهیم دانش، رابطه مثبتی با کاهش هزینه‌های تولید، تکمیل سریع‌تر پروژه‌های توسعه محصول جدید، عملکرد تیمی، قابلیت نوآوری بنگاه و عملکرد بنگاه شامل افزایش فروش و درآمد حاصل از محصولات و خدمات جدید دارد (Hansen 2002; Mesmer-Magnus and DeChurch 2009).

به دلیل وابستگی موفقیت ابتکارات مدیریت دانش به تمایل و انگیزه اعضای سازمان برای تسهیم دانش، تمرکز این تحقیق بر رفتار تسهیم دانش می‌باشد. افزون بر این، محققان تأکید نموده‌اند که سازمان‌ها به منظور حمایت از اقدامات تسهیم دانش و ترویج آنها بین کارکنان، علاوه بر اعمال مستقیم آنها در راهبرد کسب کار می‌توانند با تغییر نگرش و رفتار کارکنان خود نیز این اقدامات را در سازمان ترغیب نمایند، به طوری که کارکنان از روی علاقه و به صورت نظام‌مند با دیگران تسهیم داشته باشند (Alavi and Leidner 2001; Jones et al. 2006). از این رو، سازمان‌ها بایستی در جهت حذف موانع تسهیم دانش اقدام نموده و برای توسعه نگرش‌های مثبت نسبت به تسهیم دانش در کارکنان، آنها را توانمند سازند. به همین منظور، در این تحقیق تلاش می‌شود با استفاده از نظریه رفتار

برنامه‌ریزی شده^۱ (Ajzen and Fishbein 1980)، عوامل مؤثر بر نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش شناسایی شده و نحوه شکل‌گیری رفتار واقعی تسهیم دانش بر اساس این نگرش بررسی گردد. اما هر فردی در مبادلات اجتماعی خود رفتاری عقلایی داشته و به دنبال حداکثرسازی منافع و حداقل‌سازی هزینه‌های مبادله با دیگران می‌باشد (Blau 1964). بنابراین، این تحقیق بر اساس نظریه مبادله اجتماعی^۲، نقش هزینه‌ها و منافع ادراک شده از سوی کارکنان را نیز در شکل‌گیری نگرش آنها نسبت به تسهیم دانش ارزیابی خواهد نمود. علاوه بر عوامل انگیزشی فردی، نقش جوسازمانی و فناوری اطلاعات و ارتباطات^۳ (ICT) نیز به‌عنوان عوامل سازمانی مؤثر بر رفتار تسهیم دانش کارکنان بررسی می‌شود. چنین رویکرد جامعی در بررسی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش به جز در چند تحقیقی که اخیراً صورت گرفته (مانند Huang et al. 2012; Zhang and Ng 2008)، کمتر مورد توجه بوده است. با این وجود، هر یک از این تحقیقات صرفاً به بررسی برخی از عوامل انگیزشی یا سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش پرداخته و سایر عوامل را نادیده گرفته‌اند. به‌عنوان مثال Huang et al. (2008); Zhang and Ng (2012) نقش عوامل سازمانی را در رفتار تسهیم دانش لحاظ ننموده‌اند. علاوه بر این، بسیاری از تحقیقات به بررسی عوامل مؤثر بر قصد تسهیم دانش پرداخته و نقش این عوامل

بر رفتار واقعی تسهیم دانش را مطالعه ننموده‌اند، مانند Tohidinia, and Mosakhani (2005) و Bock et al. (2005). با توجه به خلاء مذکور در ادبیات، به‌ویژه در تحقیقات داخل کشور، تحقیق حاضر قصد دارد به‌عنوان یکی از اولین تلاش‌ها در داخل کشور، نقش ترکیب نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده و نظریه مبادله اجتماعی، عوامل انگیزشی فردی و سازمانی را در شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش در یک مرکز تحقیق و توسعه صنعتی بررسی نماید. اهمیت تسهیم دانش در سازمان‌های تحقیق و توسعه صنعتی نسبت به سازمان‌های دیگر دوچندان می‌باشد. علت این امر این است که دانش باارزش‌ترین دارایی این سازمان‌ها بوده و خلق ارزش از طریق به کارگیری دانش پیشرفته از مشخصات اصلی این سازمان‌ها می‌باشد. از این رو، کلید موفقیت و رمز بقای این سازمان‌ها، حفظ و تسهیم

-
1. theory of planned behavior
 2. social exchange theory
 3. Information and Communication Technology (ICT)

این دانش می‌باشد. تسهیم دانش اثربخش در مراکز تحقیق و توسعه صنعتی می‌تواند با رفع گلوگاه‌های دانشی از طریق فراهم نمودن دانش مورد نیاز در زمان مناسب برای فرد نیازمند به آن دانش، زمان انجام و هزینه‌های فعالیت‌های تحقیق و توسعه را به شدت کاهش داده و نوآوری را در این سازمان‌ها افزایش دهد. بنابراین، تمرکز تحقیق حاضر بر شناسایی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش در یک مرکز تحقیق و توسعه صنعتی می‌باشد.

۲. مروری بر ادبیات تحقیق

۲-۱. نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده

محققان اخیراً از نظریه‌های روان‌شناسی اجتماعی جهت درک بهتر انگیزه‌های روان‌شناختی مربوط به رفتارهای تسهیم دانش فردی سود جستند. محققان بسیاری مانند Bock et al. (2005); Dong et al. (2010) و Hassandoust et al. (2011) از نظریه اقدام عقلایی^۱ که در سال ۱۹۸۰ توسط آجزن و فیشبن^۲ ارائه شده، به منظور بررسی رفتارهای تسهیم دانش استفاده نموده‌اند. نظریه اقدام عقلایی بیانگر این است که رفتار هر فرد توسط قصد رفتاری^۳ او پیش‌بینی می‌شود که این قصد رفتاری به‌نوبه خود از طریق نگرش^۴ فرد نسبت به آن رفتار و هنجارهای ذهنی^۵ درباره آن تعیین می‌شود. هر نگرش و هنجار ذهنی تحت تأثیر مجموعه‌ای از باورها و اعتقادات مهم است. هر فرد ممکن است باورهای زیادی درباره یک رفتار داشته باشد. اما او در آن واحد صرفاً می‌تواند به تعداد نسبتاً کمی از این باورها توجه داشته باشد (Ajzen and Fishbein 1980). باورهای مورد توجه، باورهای مهمی هستند که در بالاترین بخش از ذهن فرد قرار دارند. نگرش از طریق باورهای رفتاری مرتبط با نتایج مورد انتظار از انجام آن رفتار مشخص می‌شود. هنجارهای ذهنی نیز توسط باورهای هنجاری پیرامون احتمال تشویق یا عدم تشویق یک رفتار توسط مراجع مهم تعیین می‌شوند. پیش‌فرض نظریه رفتار عقلایی این است که انسان‌ها منطقی بوده و از اطلاعات موجود برای تشکیل باورها به‌طور نظام‌مند استفاده می‌کنند (همان).

-
1. theory of reasoned action (TRA)
 2. Ajzen and Fishbein
 3. behavioral intention
 4. attitude toward the behavior
 5. subjective norms

اما یکی از پیش‌فرضیه‌های اصلی نظریه اقدام عقلایی این است که بخش اعظم اقدامات اجتماعی به صورت ارادی کنترل می‌گردند (همان). این ادعا بدین معناست که فردی با مقاصد خاص خود قادر خواهد بود آزادانه در خصوص اقدام یا عدم اقدام به شیوه‌ای خاص تصمیم‌گیری کند (Hansen and Avital 2005). از این رو، می‌توان عنوان نمود که نظریه اقدام عقلایی در زمینه مواجهه با رفتارهایی که انسان‌ها بر روی آنها کنترل ارادی کامل ندارند، با محدودیت‌هایی روبه‌روست. وقتی محدودیت‌های خارجی خاصی بر روی رفتار وجود داشته باشند (مانند فقدان فرصت‌ها و منابع لازم)، صرف داشتن قصد برای یک رفتار برای شکل‌گیری آن رفتار کافی نخواهد بود (Armitage and Conner 2001).

بعدها آجزن نظریه خود را با افزودن مؤلفه کنترل رفتاری درک‌شده^۱ به‌عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده دیگری برای قصد و رفتار بسط داده و نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده را ارائه می‌نماید (Ajzen 1991). این نظریه بیان می‌دارد که قصد افراد جهت انجام یک رفتار از سه سازه^۲ تشکیل شده است: نگرش نسبت به رفتار، هنجار ذهنی درباره رفتار و کنترل رفتاری درک‌شده^۳ بر روی رفتار. بدین ترتیب، عملکرد یک رفتار به‌طور هم‌زمان توسط قصد رفتاری و کنترل رفتاری درک‌شده تعیین می‌گردد. کنترل رفتاری درک‌شده به‌عنوان عامل تعیین‌کننده یا پیش‌بین قصد انجام یک رفتار و عملکرد حقیقی رفتار عمل می‌کند و نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده را قادر به تعیین رفتارهایی می‌نماید که افراد فاقد کنترل ارادی کامل بر روی آنها هستند. تحقیقات گذشته نشانگر شواهد تجربی از این امر هستند که برتری نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده بر نظریه اقدام عقلایی مربوط به تشریح قصد افراد برای تسهیم دانش بوده و مدل ارائه‌شده از سوی این نظریه برای توضیح رفتار، برآزش کلی بهتری را نشان می‌دهد (Ryu, Ho, and Han 2003). از این رو، نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده به‌عنوان چارچوب نظری تحقیق حاضر انتخاب شده است تا رفتارهای تسهیم دانش افراد را مورد بررسی قرار دهد.

1. perceived behavioral control
2. construct
3. perceived behavioral control

۲-۲. نظریه مبادله اجتماعی

نظریه مبادله اجتماعی دلالت بر این دارد که افراد رفتاری را انجام می‌دهند که انتظار دریافت پاداش و منافع از آن رفتار را دارند و آنها احتمالاً رفتارهای جایگزینی را که منافع را حداکثر نموده و هزینه‌ها را به حداقل می‌رساند، برمی‌گزینند (Cook and Rice 2006; Blau 1964).

به عبارت دیگر، افراد منافع و هزینه‌های بالقوه یک رفتار را قبل از اجرای آن ارزیابی می‌کنند. نامشخص بودن ماهیت پاداش‌ها در آینده و زمان ارائه این پاداش‌ها از الزامات نظریه مبادله اجتماعی می‌باشد (Blau 1964). اگر فردی پس از لطف نمودن به فردی دیگر پاداشی دریافت نکند، ممکن است ارائه آن لطف را قطع کند. اما اگر طرف مقابل با ارائه یک لطف دیگر اقدام به مقابله به مثل نماید، این مبادلات بیشتر اتفاق خواهد افتاد. بنابراین، وابستگی متقابل^۱ که به معنای وابسته بودن اقدام یک طرف به رفتار طرف مقابل می‌باشد، مشخصه نظریه مبادله اجتماعی می‌باشد (Cropanzano and Mitchell 2005; Blau 1964).

منابع درگیر در مبادله اجتماعی ممکن است شامل نتایج اقتصادی ملموس مرتبط با نیازهای مالی یا نتایج اجتماعی-احساسی مرتبط با نیازهای اجتماعی و احترام باشد (Cropanzano and Mitchell 2005). منابعی که در فرایند مبادله اجتماعی بخشیده (اعطا) می‌شود و هر پیامد منفی این مبادله به عنوان هزینه در نظر گرفته می‌شود. در مقابل، منابعی که در فرایند مبادله دریافت می‌شود و هر نتیجه مثبت آن به عنوان منافع مبادله تلقی می‌گردد (Kankanhalli, Tan, and Wei, 2005). بسته به قابل تفکیک بودن یا نبودن یک نفع از منبعی که آن را عرضه می‌کند، منافع را می‌توان به منافع بیرونی (مانند مشورت و خدمات) و منافع درونی (مانند جذابیت فردی) دسته‌بندی نمود (Blau 1964). در این تحقیق نقش ادراک از دست دادن قدرت دانش، ادراک افزایش شهرت و ادراک لذت بردن از کمک به دیگران به ترتیب، به عنوان هزینه و دو منفعت حاصل از مبادله اجتماعی با دیگران در شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش بررسی خواهد شد. دلیل انتخاب این عوامل، تأکید بیشتر بر آنها در تحقیقات قبلی بوده است (Huang, Davison, and Gu 2008; Wasko, and Faraj; 2005; Kankanhalli, Tan, and Wei 2005).

۲-۳. مروری بر تحقیقات انجام‌شده

ترکیب نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده و نظریه مبادله اجتماعی توسط برخی از محققان برای مطالعه رفتار تسهیم دانش استفاده شده است. به‌عنوان مثال، هوانگ و همکاران دریافتند که از دست‌دادن قدرت دانش به‌عنوان یک هزینه در مبادله اجتماعی تلقی شده و اثر منفی بر نگرش نسبت به تسهیم دانش دارد، در حالی که حسن شهرت (وجهه)، حس باارزش بودن و پاداش‌های بیرونی مورد انتظار به‌عنوان منافع مبادله اجتماعی اثر مثبتی بر نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش دارند (Huang, Davison, and Gu 2008). لین نظریه اقدام عقلایی و نظریه مبادله اجتماعی را به‌منظور بررسی عوامل انگیزی مختلف برای توضیح نگرش نسبت به تسهیم دانش و قصد آن به‌کار بردند. انگیزه‌های درونی شناسایی شده شامل مفیدبودن دانش خود و لذت‌بردن از کمک به دیگران بوده و انگیزه‌های بیرونی شامل منافع مقابله‌به‌مثل بودند (Lin 2007). دینگ و نگ^۱ در یک تحقیق تجربی نظریه رفتاری عقلایی را برای پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش معماران در تیم‌های طراحی پروژه آزمون نمودند. آنها متوجه شدند که در تعیین قصد تسهیم دانش در معماران، نگرش بسیار مهم‌تر از هنجارهای ذهنی می‌باشد (Ding and Ng 2009).

بوک و کیم اولین کسانی بودند که باورهای مهم مرتبط با نگرش نسبت به تسهیم دانش را مطالعه نمودند. آنها رابطه مورد انتظار^۲ و کمک مورد انتظار^۳ را به‌عنوان دو عامل تعیین‌کننده مهم در نگرش افراد نسبت به تسهیم دانش معرفی نمودند (Bock and Kim 2002). بعدها بوک و همکاران نظریه رفتار عقلایی را برای توسعه یک مدل تحقیق جامع که عوامل حمایت‌کننده یا مانع‌شونده قصد تسهیم دانش فردی را بررسی می‌نماید، به‌کار گرفتند. نتایج این تحقیق نشان داد که روابط مقابله‌به‌مثل مورد انتظار اثر مثبتی بر نگرش نسبت به تسهیم دانش داشته در حالی که، حس باارزش‌بودن بر هنجارهای ذهنی اثر می‌گذارد. علاوه بر این، آنها دریافتند که جو سازمانی مثبت به‌طور معناداری بر هنجارهای ذهنی و قصد تسهیم دانش اثر می‌گذارند (Bock et al. 2005). جئون و همکاران نیز با ترکیب نظریه‌های رفتاری برنامه‌ریزی‌شده و نظریه انگیزش، اثر معنادار عوامل انگیزش

1. Ding and Ng
2. expected association
3. expected contribution

درونی (لذت بردن از کمک کردن به دیگران و نیاز به ارتباط) و عوامل انگیزش بیرونی (وجهه و روابط متقابل) را در شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش در میان اعضای اجتماعات کاری^۱ بررسی نمودند (Jeon et al. 2011). ژانگ و ننگ نیز با استفاده از نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده و ترکیب آن با منافع و هزینه‌های درک شده در مبادله اجتماعی، عوامل روان‌شناختی مؤثر در تسهیم دانش در تیم‌های پروژه در صنعت ساختمان هنگ‌کنگ را بررسی نمودند. آنها دریافتند که از دست دادن وجهه به‌عنوان هزینه درک شده، اثر منفی بر نگرش نسبت به تسهیم دانش داشته در حالی که، بازخورد دانشی و حس مفید بودن دانش خود به‌عنوان منافع درک شده در مبادله اجتماعی، اثر مثبت بر نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش دارد (Zhang and Ng 2012).

علی‌رغم تحقیقات متعدد انجام شده پیرامون شناسایی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش، همان‌گونه که پیش از این اشاره شد، این تحقیقات عمدتاً با رویکردهای مختلفی صورت گرفته و هر یک صرفاً به بررسی اثر برخی از عوامل مؤثر بر تسهیم دانش پرداخته‌اند. این است که این تحقیق در نظر دارد با اتخاذ رویکردی جامع‌تر و لحاظ نمودن عوامل انگیزش فردی و سازمانی، نحوه شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش را مورد مطالعه قرار دهد. همچنین، بسیاری از تحقیقات قبلی مانند تحقیق بوک و همکاران رفتار واقعی تسهیم دانش را مد نظر قرار نداده و صرفاً عوامل مؤثر بر قصد تسهیم دانش را بررسی نموده‌اند (Bock et al. 2005). بنابراین، تحقیق حاضر یکی از اولین تلاش‌ها در جهت پوشش شکاف مذکور، به‌ویژه در تحقیقات داخل کشور می‌باشد.

۳. فرضیه‌ها و مدل تحقیق

۳-۱. عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی شده

نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده سه عامل پیش‌بین مستقل را برای قصد یک رفتار پیشنهاد می‌کند: نگرش، هنجار ذهنی و کنترل رفتاری درک شده.

نگرش نسبت به یک رفتار عبارت است از ارزیابی فرد از میزان مطلوب یا غیرمطلوب بودن یک رفتار (Ajzen 1991). نگرش، یکی از عوامل مهم پیش‌بینی‌کننده

قصد رفتاری در سازمان می‌باشد. چانگ دریافت که نگرش افراد نسبت به رفتار اخلاقی، تأثیر بسزایی بر قصد برای انجام رفتار اخلاقی در آنها دارد (Chang 1998). همچنین، تحقیقات قبلی نشان داده‌اند که نگرش نسبت به تسهیم دانش تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر قصد تسهیم دانش کارکنان در سازمان‌های دولتی بزرگ دارد (Bock et al. 2005). بنابراین، فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه اول (H1): نگرش افراد نسبت به تسهیم دانش، رابطه مثبتی با قصد آنها برای تسهیم دانش خود دارد.

آجزن هنجارهای ذهنی را فشار اجتماعی درک‌شده جهت انجام یا عدم انجام یک رفتار تعریف نموده است (Ajzen 1991). ارزیابی انتظارات از مراجع مهم مرتبط، فشار اجتماعی درک‌شده را شکل می‌دهد. سویی چنین استدلال نموده که رفتارها، نگرش‌ها و جو ادراک‌شده که از جمله مشخصه‌های زندگی در محیط کار می‌باشند، بر رفتار کارکنان تأثیر می‌گذارند. این کارکنان به احتمال زیاد مطابق با هنجارهای حاکم بر محیط کار خود رفتار می‌کنند (Sveiby 2007). تحقیقات تجربی گذشته مانند Ryu, Ho, and Han (2011) نشان داده‌اند که مقوله هنجار ذهنی عامل پیش‌بین بااهمیتی برای قصد تسهیم دانش می‌باشد. بنابراین،

فرضیه دوم (H2): هنجارهای ذهنی افراد درباره تسهیم دانش رابطه مثبتی با قصد آنها برای تسهیم دانش خود دارد.

نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده بیان می‌دارد که کنترل رفتاری درک‌شده بر روی عملکرد افراد نسبت به یک رفتار و نیز قصد آنها در اجرای آن تأثیر می‌گذارد. حتی اگر فردی دارای نگرش مطلوب و هنجارهای ذهنی مثبت نسبت به تسهیم دانش باشد، باز هم ممکن است به دلیل نبود فرصت‌ها یا منابع لازم، قصد چندانی برای تسهیم دانش خود نداشته باشد. به عنوان مثال فانگ و چو اثبات نمودند که محدودیت‌های زمانی ناشی از حجم بالای کار و پرمشغله‌گی ذاتی برخی مشاغل تمایل کارکنان برای تسهیم دانش را کاهش می‌دهد (Fong and Chu 2006). از این رو، فرضیه بعدی این گونه بیان می‌شود:

فرضیه سوم (H3): کنترل رفتاری درک‌شده توسط افراد برای تسهیم دانش رابطه مثبتی با

قصد آنها برای تسهیم دانش خود دارد.

قصد افراد برای انجام یک رفتار، سازه‌ای بااهمیت در نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده می‌باشد. به اعتقاد آجزن قصد «نشان‌دهنده این است که افراد چه میزان تمایل دارند که سخت تلاش کنند و برای انجام این تلاش‌ها چه میزان برنامه‌ریزی می‌کنند تا رفتاری را به انجام برسانند» (Ajzen 1991, 181). بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده، قصد انجام یک رفتار، عامل تعیین‌کننده مهمی در عملکرد واقعی آن رفتار می‌باشد. تحقیقات گذشته در حوزه تسهیم دانش مانند (Tohidinia, and Mosakhani (2010); Choi, Lee, and Yoo (2010); Jeon et al. (2011) و رفتارهای تسهیم دانش می‌باشند بنابراین، فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه چهارم (H4): قصد تسهیم دانش توسط افراد رابطه مثبتی با رفتارهای تسهیم دانش آنها دارد.

۲-۳. هزینه‌ها و منافع ادراکی مؤثر در نگرش نسبت به تسهیم دانش

تحقیقات گذشته پیشنهاد نمودند که اگر افراد فکر کنند که با تسهیم نمودن دانش ارزش خود، آن دانش را از دست می‌دهند، جنبه‌های مثبت ناشی از تسهیم دانش به حداقل می‌رسد (Gray 2001). در نتیجه، ارزش این افراد برای سازمان کاهش می‌یابد. از آنجا که دانش، منبع قدرت تلقی می‌شود، افراد ممکن است هنگام تسهیم دانش با دیگران نگران از دست دادن قدرت خود باشند (Wu and Zhu 2012). این ادراک از تسهیم دانش منجر به ارتباط منفی بین از دست دادن قدرت دانش و نگرش نسبت به تسهیم دانش می‌شود. بنابراین، فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه پنجم (H5): ادراک از دست دادن قدرت دانش رابطه منفی با نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش دارد.

ثابت شده است که کارکنان، نیازمند کسب جایگاه خبرگی و حسن شهرت در سازمان می‌باشند. یکی از شیوه‌های دستیابی کارکنان به این جایگاه و شهرت، تسهیم دانش تخصصی و حرفه‌ای خود با سایر همکاران می‌باشد (Ardichvili, Page, and Wentling 2003). تسهیم دانش مفید توسط کارکنان موجب جذب احترام همکاران و ارتقای وجهه شخصی آنها در سازمان می‌شود (Constant, Kiesler, and Sproull 1994). این

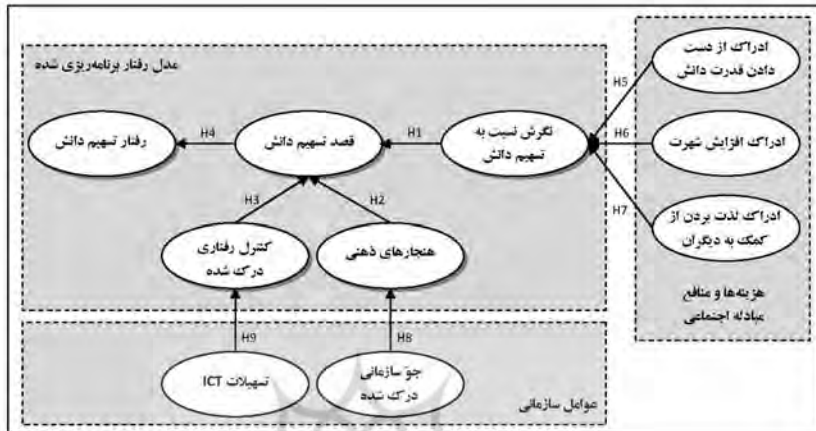
تسهیم دانش بوده و برخی از محیط‌های سازمانی برای تسهیم دانش مساعدتر از محیط‌های دیگر می‌باشند. همچنین، عنوان شده است که عوامل بیرونی همچون جوّ سازمانی می‌تواند بر هنجارهای ذهنی افراد از طریق هدایت آنها به سمت رفتار مطلوب مورد انتظار از آنها اثر بگذارد (Ajzen and Fishbein 1980). بنابراین، فرضیه هشتم به این صورت بیان می‌شود:

فرضیه هشتم (H8): جوّ سازمانی رابطه مثبتی با هنجارهای ذهنی مرتبط با تسهیم دانش دارد. فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) یک تسهیل‌گر مهم اقدامات تسهیم دانش در سازمان می‌باشد. بسترها و زیرساخت‌های ICT از قبیل اینترنت، اینترنت، پایگاه‌ها و مخازن دانش، پست الکترونیکی، چت روم‌ها و ویکی‌ها قابلیت‌هایی فراتر از ذخیره‌سازی و بازیابی صرف اطلاعات دارند (Tsui 2005). ICT امکان همکاری مشتری را تسهیل نموده (Buckley and Giannakopoulos 2011; Choi, Lee and Yoo 2010) و تسهیم دانش را از طریق ایجاد دسترسی بهتر به دانش و حذف موانع ناشی از زمان و فاصله بین کارکنان بهبود می‌بخشد (Hendriks 1999). از این رو، درک کارکنان از دسترسی سریع به ابزارها و فناوری‌های مورد نیاز و سهولت استفاده از آنها اثر مثبتی بر کنترل رفتاری درک‌شده از سوی کارکنان برای تسهیم دانش دارد. در نتیجه:

فرضیه نهم (H9): وجود فناوری اطلاعات و ارتباطات تسهیل‌گر در یک سازمان رابطه مثبتی با کنترل رفتاری درک‌شده برای تسهیم دانش دارد.

با توجه به فرضیه‌های فوق و اقتباس از تحقیقات قبلی مانند Chennamaneni et al. (2012); Tohidinia, and Mosakhani (2010); Bock et al. (2005) مدل مفهومی تحقیق شکل گرفت که در شکل ۱ نمایش داده شده است. همان‌گونه که در این شکل مشاهده می‌شود، سه عامل نگرش نسبت به تسهیم دانش، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک‌شده به‌عنوان عوامل پیش‌بینی‌کننده قصد تسهیم دانش لحاظ شده‌اند. قصد تسهیم دانش نیز به‌نوبه خود به‌عنوان عامل پیش‌بینی‌کننده رفتار واقعی تسهیم دانش در این مدل در نظر گرفته شده‌اند. علاوه بر این، ادراک از دست‌دادن قدرت دانش به‌عنوان هزینه ادراکی و ادراک افزایش شهرت و ادراک لذت‌بردن از کمک به دیگران به‌عنوان منافع ادراکی مؤثر در نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش به مدل اضافه شده‌اند. جوّ سازمانی

درک‌شده و تسهیلات ICT نیز به ترتیب، به عنوان عوامل سازمانی مؤثر بر هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک‌شده به تکمیل شدن بیشتر مدل کمک نمودند.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

۴. روش تحقیق

تحقیق حاضر به لحاظ هدف، جزء تحقیقات کاربردی می‌باشد، زیرا قصد دارد با استفاده از نظریه‌های معتبر در علوم روان‌شناسی اجتماعی (یعنی نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده و نظریه مبادله اجتماعی) و ترکیب آنها نحوه شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش در کارکنان را توصیف نماید. علاوه بر این، روش تحقیق حاضر توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی می‌باشد، زیرا این تحقیق به توصیف رفتار تسهیم دانش مبتنی بر نظرات جامعه هدف و عوامل انگیزشی و سازمانی تشکیل‌دهنده این رفتار می‌پردازد. قابل‌تعمیم‌نمودن نتایج تحقیق (Kankanhalli et al. 2005) از دیگر مزایای روش پیمایشی و دلیل دیگر انتخاب این روش در این تحقیق می‌باشد. با توجه به گردآوری اطلاعات در یک بازه زمانی محدود (طی بازه اردیبهشت تا خرداد سال ۱۳۹۳)، به لحاظ زمانی این تحقیق جزء تحقیقات پیمایشی مقطعی^۱ می‌باشد.

1. cross sectional

ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه می‌باشد. گویه‌های پرسشنامه از سنجه‌هایی که اعتبار آنها در تحقیقات قبلی تأیید شده است، استخراج گردید. به منظور اطمینان از روایی صوری ابزار سنجش، گویه‌های پرسشنامه از نظر جمله‌بندی، محتوا، مبهم بودن و غیره، توسط چند تن از محققان در حوزه مدیریت دانش مورد بررسی قرار گرفت و بازخوردهای ایشان در پرسشنامه نهایی لحاظ گردید. گویه‌های پرسشنامه نهایی به همراه منبع آنها در پیوست الف ارائه شده است. ارزیابی این گویه‌ها به کمک طیف لیکرت ۵ تایی از ۱= کاملاً مخالفم تا ۵= کاملاً موافقم صورت گرفت.

در این تحقیق نمونه‌گیری به روش طبقه‌ای و نمونه‌گیری در هر طبقه به صورت تصادفی ساده انجام شد. با توجه به حجم ۱۴۰ نفری جامعه هدف، حداقل حجم نمونه آماری با ضریب خطای نمونه‌گیری ۵ درصد، ۸۰ نفر به دست آمد که با در نظر گرفتن احتمال مخدوش بودن برخی از پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده، ۱۰۰ پرسشنامه در میان جامعه آماری مورد نظر توزیع شد. در نهایت، از این تعداد، ۸۵ پرسشنامه که به طور صحیح تکمیل شده بود، گردآوری گردید و مبنای تحلیل‌های بیشتر قرار گرفت.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

معیار	فراوانی	نسبت
جنسیت	مرد	۶۷ / ۷۹٪
	زن	۱۸ / ۲۱٪
سن	۲۰-۳۰	۱۷ / ۲۴٪
	۳۰-۴۰	۴۸ / ۵۸٪
	۴۰-۵۰	۱۳ / ۱۸٪
	بیش از ۵۰ سال	۱ / ۱٪
تحصیلات	لیسانس	۲۸ / ۳۳٪
	فوق لیسانس	۵۴ / ۶۴٪
	دکتری	۳ / ۴٪

معیار	فراوانی	نسبت
تجربه کاری	۱-۳ سال	۱۸٪
	۳-۶ سال	۲۰٪
	۶-۱۰ سال	۱۸٪
جایگاه شغلی	بیش از ۱۰ سال	۴۴٪
	کارشناس	۴۴٪
	سرپرست	۲۹٪
	رئیس دایره	۱۷٪
	مدیر	۷٪

سازمان مورد مطالعه در این تحقیق در حوزه‌های الکترونیک، مخابرات و مکانیک فعالیت داشته و به تحقیق، طراحی و توسعه محصولات با فناوری پیشرفته در حوزه‌های مذکور اقدام می‌نماید (با توجه به وجود پاره‌ای محدودیت‌ها از ذکر نام سازمان مورد مطالعه خودداری می‌گردد). کلیه کارشناسان و مدیران این سازمان که در واحدهای تحقیق و توسعه فعالیت دارند، جامعه آماری تحقیق را تشکیل می‌دهند. اطلاعات جمعیت‌شناختی شرکت کنندگان در این تحقیق در جدول ۱ آمده است.

برای آزمون فرضیه‌های تحقیق و روابط میان سازه‌ها، از روش حداقل مربعات جزئی^۱ (PLS) استفاده شد. دلیل انتخاب روش PLS این است که این روش در شرایطی که حجم نمونه کم باشد، برای بررسی ارتباط میان متغیرهای پنهان^۲ مناسب خواهد بود (Chin 1998). به علاوه اینکه PLS الزامی برای نرمال بودن توزیع متغیرها نداشته و برای مدل‌های پیش‌بینی بسیار پیچیده مناسب است (Lohmöller 1984). به منظور آزمون فرضیه‌ها و تعیین معناداری مسیرهای مدل تحقیق، مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری به کمک نرم‌افزار PLS Graph نسخه ۳ و روش نمونه‌گیری مجدد خودراه‌انداز^۳ در این نرم‌افزار تجزیه و تحلیل شدند.

1. partial least squares (PLS)
2. latent variables
3. bootstrap resampling method

۵. یافته‌های تحقیق

بر اساس دیدگاه (Hair, Anderson, and Tatham 1998) در این بخش مدل‌های اندازه‌گیری^۱ و ساختاری^۲ تحقیق در یک فرایند تجزیه و تحلیل دومرحله‌ای بررسی خواهند شد.

۱-۵. مدل اندازه‌گیری

پایایی درونی گویه‌های ابزارهای سنجش به کمک ضریب آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت. همان‌گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، مقادیر این ضریب در طیف ۰/۷۰۳ تا ۰/۹۰۰ قرار داشته که حاکی از بالاتر بودن پایایی ابزارهای سنجش تحقیق از سطح قابل قبول ۰/۷ می‌باشد. علاوه بر روایی صوری ابزارهای سنجش که در قسمت قبل بررسی شد، جهت اعتبارسنجی مدل اندازه‌گیری، در این قسمت روایی همگرایی^۳ و افتراقی^۴ نیز ارزیابی می‌شود. به منظور ارزیابی روایی همگرایی، پایایی ترکیبی^۵ و میانگین واریانس استخراج‌شده^۶ محاسبه شد. در مطالعاتی که روش PLS را به کار برده‌اند، حداقل مقدار پذیرش برای پایایی ترکیبی (Hair, Anderson, and Tatham 1998) ۰/۷ و برای میانگین واریانس استخراج‌شده (Fornell, and Larcker 1981) ۰/۵ توصیه شده است. در این تحقیق مقادیر پایایی ترکیبی از ۰/۷۸۱ تا ۰/۹۳۷ بوده و مقادیر میانگین واریانس استخراج‌شده از ۰/۵۴۷ تا ۰/۸۳۲ می‌باشد که هر دو بیشتر از مقدار مورد پذیرش برای روایی هم‌گرایی می‌باشند. به‌منظور ارزیابی روایی افتراقی نیز جذر میانگین واریانس استخراج‌شده هر سازه با همبستگی آن با سایر سازه‌ها مقایسه شد. همان‌گونه که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود، برای هر سازه جذر میانگین واریانس استخراج‌شده بزرگتر از تمام ضرایب همبستگی سازه می‌باشد که این موضوع تأییدکننده روایی افتراقی سازه‌ها می‌باشد.

-
1. measurement model
 2. structural model
 3. convergent validity
 4. discriminant validity
 5. composite reliability (CR)
 6. average variance extracted (AVE)

جدول ۲. پایایی و روایی هم‌گرایی سازه‌ها

سازه‌ها	آلفای کرونباخ	CR	AVE	شاخص‌ها	بارهای عاملی
ادراک از دست‌دادن قدرت دانش	۰/۷۹۶	۰/۸۷۱	۰/۶۹۳	PLK1	۰/۸۳۰
				PLK2	۰/۸۶۷
				PLK3	۰/۸۰۱
ادراک افزایش شهرت	۰/۷۲۶	۰/۸۴۰	۰/۶۳۷	PRE1	۰/۸۴۵
				PRE2	۰/۸۱۶
				PRE3	۰/۷۲۸
ادراک لذت‌بردن از کمک به دیگران	۰/۸۵۲	۰/۹۱۳	۰/۷۷۷	PEH1	۰/۸۵۳
				PEH2	۰/۹۲۱
				PEH3	۰/۸۶۹
نگرش نسبت به تسهیم دانش	۰/۷۲۹	۰/۹۰۹	۰/۷۶۷	ATK1	۰/۸۹۳
				ATK2	۰/۸۳۰
				ATK3	۰/۹۰۶
هنجارهای ذهنی	۰/۷۷۰	۰/۸۴۹	۰/۵۸۴	SN1	۰/۷۶۵
				SN2	۰/۸۱۱
				SN3	۰/۷۴۹
				SN4	۰/۷۳۰
کنترل رفتاری درک‌شده	۰/۷۰۳	۰/۷۸۱	۰/۵۴۷	PBC1	۰/۷۰۱
				PBC2	۰/۸۵۸
				PBC3	۰/۶۴۱
قصد تسهیم دانش	۰/۸۶۴	۰/۹۲۹	۰/۸۱۵	KSI1	۰/۹۳۱
				KSI2	۰/۹۳۰
				KSI3	۰/۸۴۳

سازدها	آلفای کرونباخ	CR	AVE	شاخص‌ها	بارهای عاملی
رفتار تسهیم دانش	۰/۸۶۱	۰/۹۳۵	۰/۸۲۹	KSB1	۰/۹۲۸
				KSB2	۰/۹۳۲
				KSB3	۰/۸۷۰
جو سازمانی درک شده	۰/۸۳۷	۰/۸۹۰	۰/۶۷۰	POC1	۰/۸۴۶
				POC2	۰/۸۶۱
				POC3	۰/۷۸۵
				POC4	۰/۷۸۰
تسهیلات ICT	۰/۹۰۰	۰/۹۳۷	۰/۸۳۲	FIT1	۰/۹۱۵
				FIT2	۰/۹۰۷
				FIT3	۰/۹۱۶

جدول ۳. همبستگی میان سازدها و ارزیابی روایی افتراقی آنها

سازدها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱. ادراک ۰/۸۳۲										
از دست دادن قدرت دانش										
۲. ادراک ۰/۷۹۸ - ۰/۳۸۳**										
افزایش شهرت										
۳. ادراک ۰/۳۶۶** - ۰/۵۳۰** ۰/۸۸۱										
لذت بردن از کمک به دیگران										

سازه ها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۴. نگرش	۰/۳۴۶**	-	۰/۴۹۸**	۰/۵۵۰**	۰/۸۷۶					
نسبت به										
تسهیم										
دانش										
۵.	۰/۲۸۴**	-	۰/۴۶۰**	۰/۴۸۶**	۰/۳۹۹**	۰/۷۶۴				
هنجارهای										
ذهنی										
۶. کنترل	۰/۲۵۴**	-	۰/۲۷۶**	۰/۳۸۰**	۰/۲۲۴**	۰/۵۲۴**	۰/۷۴۰			
رفتاری										
درک شده										
۷. قصد	۰/۳۰۹**	-	۰/۳۴۲**	۰/۵۵۴**	۰/۴۹۹**	۰/۵۰۸**	۰/۳۵۵**	۰/۹۰۳		
تسهیم										
دانش										
۸. رفتار	۰/۳۹۲**	-	۰/۴۶۹**	۰/۶۸۷**	۰/۵۳۴**	۰/۵۶۱**	۰/۴۳۳**	۰/۷۱۲**	۰/۹۱۰	
تسهیم										
دانش										
۹. جو	۰/۱۸۷*	-	۰/۳۷۳**	۰/۴۶۷**	۰/۳۱۰**	۰/۴۷۳**	۰/۳۵۳**	۰/۲۷۲**	۰/۴۰۹**	۰/۸۱۹
سازمانی										
درک شده										
۱۰.	۰/۱۲۷	-	۰/۱۸۲*	۰/۱۵۷*	۰/۰۱۴	۰/۲۶۹**	۰/۳۷۳**	۰/۰۶۸	۰/۱۰۷	۰/۹۱۲
تسهیلات										
ICT										

* $p < 0.05$ ؛ ** $p < 0.01$

نکته: اعداد توپر روی قطر، جذر AVE می باشند.

۲-۵. مدل ساختاری

همان گونه که پیش از این اشاره شد، در این تحقیق از روش نمونه گیری مجدد خودراه انداز (با ۵۰۰ نمونه گیری مجدد) برای تعیین معناداری ضرایب مسیر و آزمون فرضیه ها استفاده شده است. نتایج مدل معادلات ساختاری در شکل ۲ نشان داده شده است. همان گونه که انتظار می رفت نگرش نسبت به تسهیم دانش ($\beta=0/385$; $p<0/01$) و هنجارهای ذهنی ($\beta=0/252$; $p<0/01$) به عنوان عوامل پیش بینی کننده قصد تسهیم دانش، اثر مثبت و معنادار بر این سازه دارند. اما برخلاف انتظار، اثر معنادار سازه کنترل رفتاری درک شده بر قصد تسهیم دانش تأیید نشد ($\beta=0/134$; $p>0/1$). قصد تسهیم دانش ($\beta=0/694$; $p<0/001$) نیز به نوبه خود اثر مثبت و معنادار قابل ملاحظه ای بر رفتار تسهیم دانش دارند. علاوه بر این، نتایج تحقیق اثر معنادار هزینه ها و منافع درک شده مرتبط با تسهیم دانش را تأیید نمود. همان گونه که پیش بینی می شد، ادراک از دست دادن قدرت دانش به عنوان هزینه درک شده در مبادله اجتماعی اثر منفی معنادار ($\beta=-0/154$; $p<0/01$) و ادراک افزایش شهرت ($\beta=0/251$; $p<0/01$) و ادراک لذت بردن از کمک به دیگران ($\beta=0/355$; $p<0/01$) به عنوان منافع درک شده در مبادله اجتماعی، اثر مثبت معنادار بر نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش دارند. نتایج تحقیق همچنین از اثر مثبت معنادار جو سازمانی درک شده و تسهیلات ICT به ترتیب بر هنجارهای ذهنی ($\beta=0/434$; $p<0/01$) و کنترل رفتاری درک شده ($\beta=0/418$; $p<0/01$) حمایت نمود. بنابراین، نتایج تحقیق بجز فرضیه سوم، سایر فرضیه های پیشنهاد شده را تأیید می کند (جدول ۴).

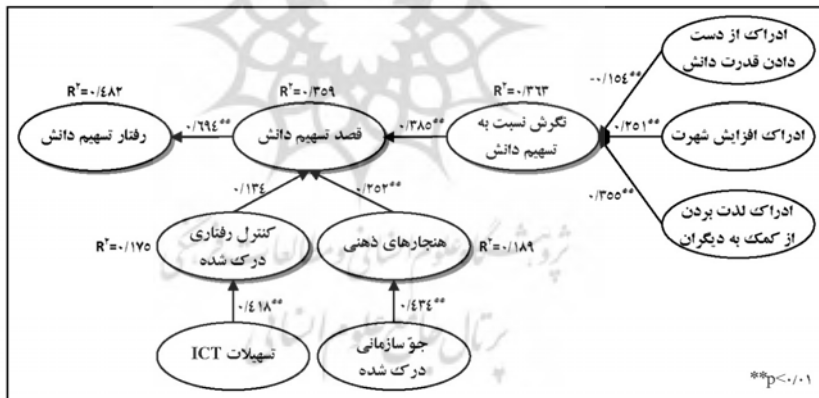
جدول ۴. خلاصه نتایج آزمون فرضیه ها

فرضیه ها	مسیر	ضریب مسیر	آماره t	نتیجه
H1	نگرش نسبت به تسهیم دانش ← قصد تسهیم دانش	۰/۳۸۵	۴/۸۷	تأیید
H2	هنجارهای ذهنی ← قصد تسهیم دانش	۰/۲۵۲	۲/۶۲	تأیید
H3	کنترل رفتاری درک شده ← قصد تسهیم دانش	۰/۱۳۴	۱/۴۲	عدم تأیید
H4	قصد تسهیم دانش ← رفتار تسهیم دانش	۰/۶۹۴	۱۳/۱۹	تأیید
H5	ادراک از دست دادن قدرت دانش ← نگرش نسبت به تسهیم دانش	-۰/۱۵۴	۲/۰۳	تأیید

تسهیم دانش

فرضیه‌ها	مسیر	ضریب مسیر	آماره t	نتیجه
H6	ادراک افزایش شهرت ← نگرش نسبت به تسهیم دانش	۰/۲۵۱	۳/۸۰	تأیید
H7	ادراک لذت بردن از کمک به دیگران ← نگرش نسبت به تسهیم دانش	۰/۳۵۵	۴/۲۷	تأیید
H8	جو سازمانی درک‌شده ← هنجارهای ذهنی	۰/۴۳۴	۶/۲۵	تأیید
H9	تسهیلات ICT ← کنترل رفتاری درک‌شده	۰/۴۱۸	۳/۵۶	تأیید

همان‌گونه که در شکل ۲ ملاحظه می‌شود، ضرایب تبیین متغیرهای وابسته نیز در این شکل نشان داده شده است. این ضرایب نشان‌دهنده قدرت تبیین و توجیه یک متغیر وابسته بر اساس متغیرهای پیش‌بین آن می‌باشد که مقدار آن برای نگرش نسبت به تسهیم دانش، قصد تسهیم دانش، رفتار تسهیم دانش، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک‌شده به ترتیب ۰/۳۶، ۰/۳۶، ۰/۴۸، ۰/۱۹ و ۰/۱۸ به‌طور تقریبی می‌باشد. طبق نظر Bock et al. (2006) مقادیر بالای ۱۰ درصد ضریب تبیین، برای قدرت تبیین قابل قبول می‌باشد.



شکل ۲. نتایج تحلیل PLS

۶. بحث و نتیجه‌گیری

۶-۱. بحث پیرامون یافته‌های تحقیق

تحقیقات نشان داده‌اند که جهت کسب مزیت رقابتی، اتکا بر سیستم‌های کارمندیابی

و آموزش برای سازمان‌ها ضروری بوده، اما تمرکز صرف بر گزینش کارکنانی که دانش، مهارت، توانمندی‌ها و شایستگی‌های خاصی دارند یا کمک به کارکنان برای کسب آنها کافی نمی‌باشد (Brown and Duguid 1991). سازمان‌ها بایستی توجه داشته باشند که چگونه دانش را از خبرگانی که آن را دارند، به کارکنان کم‌تجربه و تازه‌واردی که به دانستن آنها نیاز دارند، انتقال دهند (Hinds, Patterson, and Pfeffer 2001). از طرفی سرعت روبه‌رشد تولید دانش جدید موجب متخصص شدن افراد در یک حوزه یا زیرحوزه دانشی خاص شده است (Berends, van der Bij, Debackere, and Weggeman 2006). از این‌رو، توسعه محصولات و خدمات جدید در فضای کسب کارهای دانش‌بنیان و به‌ویژه سازمان‌های تحقیقاتی نیازمند دانش از چند رشته متفاوت می‌باشد. به همین دلیل، تسهیم دانش در این سازمان‌ها اهمیت زیادی داشته و تسهیم دانش اثربخش و کارا بین کارکنان دانشی به مؤلفه‌ای کلیدی در موفقیت آنها تبدیل شده است. بنابراین، در این تحقیق تلاش شد تا عوامل انگیزش فردی و سازمانی مؤثر بر شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش کارکنان در یک سازمان تحقیقاتی و به کمک تحلیل معادلات ساختاری بررسی شود. این تحقیق یکی از اولین تلاش‌ها در استفاده از نظریه‌های روان‌شناسی اجتماعی مختلف و ترکیب آنها به منظور بررسی رفتار تسهیم دانش در داخل کشور می‌باشد.

نتایج تحقیق نشان داد که نگرش نسبت به تسهیم دانش و هنجارهای ذهنی اثر معناداری در شکل‌گیری قصد تسهیم دانش در کارکنان سازمان مورد مطالعه دارد. این نتیجه، با نتایج تحقیقات قبلی در این حوزه مانند (Jeon Tohidinia, and Mosakhani 2010); et al. (2011) همسو می‌باشد. نگرش نسبت به تسهیم دانش (۰/۳۸۵) در مقایسه با هنجارهای ذهنی (۰/۲۵۲) اثر بیشتری بر قصد تسهیم دانش دارد. تحقیقات قبلی مانند Lin and Lee (2004) و So and Bolloju (2005) نیز بیشتر بودن تأثیر نگرش نسبت به تسهیم دانش در مقایسه با سایر عوامل پیش‌بین قصد تسهیم دانش را تأیید نموده‌اند. این موضوع دلالت بر این دارد که افزایش تمایلات و گرایش‌های رفتاری نسبت به تسهیم دانش می‌تواند قصد کارکنان برای تسهیم دانش را به شدت تحت تأثیر قرار دهد (Wu and Zhu 2012). اثر معنادار هنجارهای ذهنی بر روی قصد تسهیم دانش نیز بیانگر این حقیقت است که در نظر کارکنان انتظارات مافوق و همکاران از تسهیم دانش حائز اهمیت می‌باشد. اگر فردی فکر کند که مافوق و همکارانش برای تسهیم دانش ارزش قائل هستند، با احتمال بیشتری در

اقدامات تسهیم دانش مشارکت خواهد نمود (Chennamaneni, Teng, and Raja 2012). دو عامل مذکور در مجموع، تقریباً ۳۶ درصد از واریانس سازه قصد تسهیم دانش را توجیه می‌کند که این میزان نشان‌دهنده قدرت تبیین بالای این عوامل می‌باشد. با این وجود، بر خلاف انتظار، نتایج تحقیق از اثر معنادار کنترل رفتاری درک شده بر قصد تسهیم دانش حمایت نمود. این نتیجه، منطبق با نتیجه تحقیق (Alajmi 2012) پیرامون قصد تسهیم دانش در انجمن‌های برخط^۱ می‌باشد. این نتیجه، یافته‌های تحقیقات قبلی را مبنی بر اینکه درک سهولت یا سختی استفاده از فناوری اطلاعات نقش کلیدی در موفقیت اجرای مدیریت دانش ندارد، تأیید می‌کند (Kuo, and Young 2008). باور عمیقی وجود دارد که دلایل عدم موفقیت در زمینه تسهیم دانش ۹۵ درصد به انسان و صرفاً ۵ درصد به فناوری مربوط می‌شود (Zack 1999). بنابراین، به نظر می‌رسد که اثر عوامل دیگری همچون نگرش نسبت به تسهیم دانش و هنجارهای ذهنی، اثر کنترل رفتاری درک شده بر قصد تسهیم دانش را در سازمان مورد مطالعه تحت الشعاع قرار داده است. دلیل دیگر این نتیجه می‌تواند نبود زیرساخت‌ها و بسترهای مناسب ICT در سازمان مورد مطالعه باشد. این، در حالی است که تحقیقات قبلی مانند (Chennamaneni, Teng, and Raja 2012) نقش مؤثر تسهیلات ICT بر کنترل رفتاری درک شده را تأیید نموده‌اند.

نتایج تحقیق همچنین، از اثر معنادار قصد تسهیم دانش (۰/۶۹۴) بر روی رفتار تسهیم دانش حمایت نمود. تحقیقات زیادی مانند (Bock et al. (2005); Huang, Davison, and Gu (2008) و (Chow and Chan (2008) گزارش نموده‌اند که نگرش مثبت نسبت به تسهیم دانش منجر به قصد شدید برای تسهیم دانش می‌شود. این عامل به‌تنهایی تقریباً ۴۸ درصد از واریانس سازه رفتار تسهیم دانش را تشریح می‌کند که این میزان نشان‌دهنده قدرت تبیین بالای این عامل می‌باشد.

همان‌گونه که قبلاً اشاره شد، نتایج این تحقیق اثر معنادار عوامل انگیزش فردی (ادراک از دست‌دادن قدرت دانش، ادراک افزایش شهرت و ادراک لذت‌بردن از کمک به دیگران) بر نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش را تأیید می‌نماید. در میان این سه عامل، ادراک لذت‌بردن از کمک به دیگران بیشترین تأثیر را بر روی نگرش نسبت به

1. online communities

تسهیم دانش دارد (۰/۳۵۵). این نتیجه منطبق با تحقیقات قبلی مانند Kankanhalli et al. (2005) است. رفتارهای تسهیم دانش به منزله رفتارهای شهروند سازمانی و رفتارهای مثبت اجتماعی^۱ (Connelly and Kelloway 2003) شامل مجموعه‌ای از اقدامات از قبیل کمک کردن، تسهیم، بخشش، همکاری و اقدامات داوطلبانه بوده که با هدف افزایش رفاه دیگران انجام می‌شوند (Brief and Motowidlo 1986). تحقیقات در حوزه شبکه‌های الکترونیکی نشان داده‌اند که افراد به دلیل اینکه فکر می‌کنند کمک کردن به دیگران لذت بخش می‌باشد، دانش خود را در اختیار دیگران قرار می‌دهند (Kankanhalli et al. 2005; Wasko, and Faraj 2005). نتایج این تحقیق همچنین، از اثر مثبت ادراک از افزایش شهرت بر نگرش نسبت به تسهیم دانش حمایت نمود. این نتیجه بیانگر این مطلب است که کارکنان ممکن است با نیت کسب وجهه و شهرت تخصصی برای خود در امر تسهیم دانش شرکت کنند. واسکو و فرج همسو با این نتیجه اعلام نمودند که هنگامی که افراد افزایش شهرت را عامل محرک تسهیم دانش می‌دانند، کمیت و کیفیت دانش تسهیم شده افزایش می‌یابد (Wasko and Faraj 2005). علاوه بر این، نتایج این تحقیق نشان داد که ادراک از دست دادن قدرت دانش اثر منفی بر نگرش نسبت به تسهیم دانش دارد. این نتیجه نشان‌دهنده این حقیقت می‌باشد که بسیاری از کارکنان به دلیل اعتقاد به اینکه «دانش قدرت است»، رغبتی به تسهیم دانش خود با دیگران ندارند. این نتیجه منطبق با تحقیق Li and Scullion (2006) می‌باشد. این محققان اظهار داشتند که اعتقاد به اینکه «دانش قدرت است»، به جای تسهیم دانش موجب انباشته شدن آن در ذهن افراد می‌شود. این تحقیق نقش عوامل سازمانی را نیز در شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش در کارکنان بررسی نمود. منطبق با تحقیقات قبلی مانند Bock et al. (2005)، نتایج تحقیق نشان داد که جو سازمانی مثبت اثر مثبت معناداری بر هنجارهای ذهنی نسبت به تسهیم دانش دارد. آجزن و فیشین بیان نمودند که عوامل بیرونی همچون جو سازمانی می‌تواند از طریق هدایت افراد به سوی رفتار مطلوب مورد انتظار از آنها، بر هنجارهای ذهنی افراد اثر بگذارد (Ajzen and Fishbein 1980). علاوه بر این، نتایج این تحقیق از اثر معنادار تسهیلات ICT بر کنترل رفتاری درک شده نسبت به تسهیم دانش حمایت نمود. وجود

1. pro-social behaviors

تسهیلات مناسب ICT در سازمان، هزینه‌های ادراکی تسهیم دانش را کاهش داده و فرایند تسهیم دانش را تسهیل می‌نماید (Song 2002; Ruggles 1998).

۶-۲. توصیه‌های کاربردی

نتایج این تحقیق دربردارندهٔ توصیه‌های مفیدی برای مدیران و شاغلان حرفه‌ای مدیریت دانش در سازمان‌های تحقیقاتی می‌باشد که به دنبال تشویق رفتار تسهیم دانش در میان کارکنان خود می‌باشند. یافته‌های این تحقیق نشان داد که سازمان‌ها بایستی عواملی را که اثر قابل ملاحظه‌ای بر نگرش کارکنان نسبت تسهیم دانش دارند، مدیریت نمایند؛ زیرا همان‌گونه که اشاره شد، با افزایش نگرش و تمایل کارکنان نسبت به تسهیم دانش قصد آنها برای تسهیم دانش افزایش می‌یابد. بنابراین، با توجه به یافته‌های تحقیق به مدیران و فعالان حوزهٔ مدیریت دانش سازمان‌ها توصیه می‌شود که به منظور ارتقای وجهه و شهرت کارکنان، اقدامات تسهیم دانش از سوی آنها را شناسایی نموده و مورد تقدیر قرار دهند. توصیه می‌شود که برای ارج نهادن به اقدامات تسهیم دانش از مشوق‌های غیر مادی استفاده شود، زیرا تحقیقات قبلی مانند Bock et al. (2005) نشان داده‌اند که پاداش‌های مالی اثر معناداری بر نگرش کارکنان نسبت به تسهیم دانش ندارد. شناسایی و تقدیر معنوی می‌تواند مشارکت کارکنان در تسهیم دانش را به طور قابل ملاحظه‌ای افزایش دهد. علاوه بر این، سازمان‌ها بایستی ترس از دست دادن قدرت در اثر تسهیم دانش را از طریق ایجاد امنیت شغلی برای کارکنان کاهش دهند. افزون بر این، سازمان می‌تواند با تلاش در جهت افزایش تعهد کارکنان نسبت به سازمان، آنها را ترغیب کنند تا دانش خود را در اختیار دیگران قرار دهند. همچنین، سازمان‌ها می‌توانند ادراک لذت بردن از کمک به دیگران را از طریق اعلام عمومی مزایای تسهیم دانش ارتقا دهند. در نتیجه، به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود با ترویج رفتارهای شهروند سازمانی و رفتارهای مثبت اجتماعی در سازمان، تسهیم دانش میان کارکنان را تسهیل نمایند.

این تحقیق نشان داد که هر اندازه هنجارهای ذهنی نسبت به تسهیم دانش در سازمان مورد مطالعه قوی‌تر باشد، قصد تسهیم دانش نیز قوی‌تر خواهد بود. علاوه بر این، نتایج تحقیق حاکی از اثر معنادار جو سازمانی مثبت بر هنجارهای ذهنی نسبت به تسهیم دانش می‌باشد. نقش مدیران در توسعهٔ جو سازمانی مطلوب انکارناپذیر است. بنابراین، مدیران

بایستی فضای کاری را در سازمان اشاعه دهند که رفتار تسهیم دانش را ارتقا می دهد (Saleh and Wang 1993). بدین منظور، مدیران می توانند ضرورت و اهمیت تسهیم دانش را در خط مشی و کتابچه های راهنمای سازمان بیان نموده و یا از خبرنامه ها، بروشورها و سایر نشریات سازمان برای اشاعه هنجارهای تسهیم دانش استفاده کنند. رفتار رهبران سازمان نیز معمولاً کارکنان را با انتظارات هنجاری از ایشان مواجه می سازد. بنابراین، رهبران سازمان می توانند از طریق الگوشدن برای دیگران، هنجارهای تسهیم دانش را در سازمان انتشار دهند. بدین منظور، آنها بایستی به طور عملی در فعالیتهای تسهیم دانش مشارکت نموده و دانش خود را در اختیار دیگران قرار دهند (Cabrera, Collins, and Salgado 2006).

یافته های تحقیق اثر معنادار کنترل رفتاری درک شده بر قصد تسهیم دانش را تأیید نمود، در حالی که این اثر در تحقیقات قبلی تأیید شده بود. از طرفی، نتایج این تحقیق اثر معنادار زیرساخت ها و بسترهای مناسب ICT بر ادراک کارکنان از کنترل بر رفتار تسهیم دانش خود را تأیید نمود. بنابراین، سازمان ها می توانند با طراحی و استقرار زیرساخت های ارتباطی مناسب میان کارکنان (از قبیل اینترنت داخلی، سیستم مکانیزه مکاتبات و سیستم مدیریت الکترونیکی اسناد) کنترل ارادی کارکنان بر رفتار تسهیم دانش را افزایش دهند که در این صورت، با توجه به یافته های تحقیقات قبلی مانند Chennamaneni, Teng, and Raja (2012) احتمالاً قصد تسهیم دانش در میان کارکنان نیز افزایش خواهد یافت.

۳-۶. محدودیت ها و فرصت های تحقیق در آینده

این تحقیق نیز مشابه سایر تحقیقات با محدودیت هایی مواجه بود. این محدودیت ها، فرصت های آتی برای تحقیق در حوزه تسهیم دانش را مشخص می کنند. نظریه رفتار برنامه ریزی شده دلالت بر این دارد که هر نگرش، هنجار ذهنی یا کنترل رفتاری درک شده بر اساس مجموعه ای از عوامل و باورهای زیربنایی شکل می گیرند. مدل پیشنهاد شده در این تحقیق صرفاً به بررسی برخی از عوامل پرداخت. علاوه بر این، نقش رفتار واقعی تسهیم دانش در نتایج و خروجی های ملموس سازمان (مانند عملکرد مالی یا نوآوری) در مدل دیده نشده است. بنابراین، در تحقیقات بعدی محققان می توانند این مدل را با لحاظ نمودن سایر عوامل پیش بینی کننده رفتار (مانند پاداش های مالی، روابط متقابل، حس باارزش بودن دانش، تلاش برای مستند نمودن دانش) که در تحقیقات گذشته پیشنهاد شده

است و نتایج این رفتارها در عملکرد سازمان (مانند افزایش کیفیت، کاهش هزینه یا نوآوری) کامل‌تر کنند. همچنین، در این تحقیق نقش عوامل جمعیت‌شناختی نظیر جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کار در شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش بررسی نشد. به محققان آتی پیشنهاد می‌شود که نقش عوامل مذکور را نیز در تحقیقات آتی خود لحاظ نمایند. علاوه بر این، در این تحقیق صرفاً یک سازمان تحقیقاتی مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین، به‌منظور قابل‌تعمیم شدن نتایج تحقیق توصیه می‌شود این مدل در سازمان‌های دانش‌بنیان دیگر با مشخصات فرهنگی مختلف نیز انجام شود. با توجه به محدودیت‌های منابع، این تحقیق به‌صورت پیمایش مقطعی در سازمان مورد مطالعه انجام شد که این امر قدرت استنباط روابط علی از نتایج تحقیق را محدود می‌سازد. تحقیقات آتی می‌توانند با گردآوری داده‌ها در بازه زمانی بلندمدت^۱ روابط علی میان سازه‌های پیشنهادی در این تحقیق را بررسی نموده و به نتایج قابل‌استنادتری دست یابند.

فهرست منابع

- Ajzen, I. 1991. The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50 (2): 179-211.
- _____, and M Fishbein. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Akhavan, P., A. Rahimi, and G. Mehralian. 2013. Developing a model for knowledge sharing in research centers. *VINE: The journal of information and knowledge management systems* 43 (3): 357-393.
- Alajmi, B. M. 2012. The Intention to Share: Psychological Investigation of Knowledge Sharing Behaviour in Online Communities. *Journal of Information & Knowledge Management* 11 (3): DOI: 10.1142/S0219649212500220.
- Alavi, M. and D. E. Leidner. 2001. Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly* 25 (1): 107-136.
- Ardichvili, A., V. Page, and T. Wentling. 2003. Motivation and barriers to participation in virtual knowledge sharing communities of practice. *Journal of Knowledge Management* 7 (1): 64-77.
- Armitage, C. J. and M. Conner. 2001. Efficacy of the theory of planned behaviour: a meta-analytic review. *British Journal of Social Psychology* 40 (4): 471-499.
- Berends, H., H. van der Bij, K. Debackere, and M. Weggeman. 2006. Knowledge sharing mechanisms in industrial research. *R&D Management* 37 (1): 85-95.

1. longitudinal

- Blau, P. M. 1964. *Exchange and Power in Social Life*. New York, NY: Wiley.
- Bock, G. W., A. Kankanhalli, and S. Sharma. 2006. Are norms enough? The role of collaborative norms in promoting organizational knowledge seeking. *European Journal of Information Systems* 15: 357-367.
- _____, and Y. G. Kim. 2002. Breaking the myths of rewards: an exploratory study of attitudes about knowledge sharing. *Information Resources Management Journal* 15 (2): 14-21.
- _____, R. W. Zmud, Y. G. Kim, and J. N. Lee. 2005. Behavioral intention formation in knowledge sharing: examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly* 29 (1): 87-111.
- Brief, A. P. and S. J. Motowidlo. 1986. Prosocial organizational behaviours. *Academy of Management Review* 11: 710-725.
- Brown, J. S. and P. Duguid. 1991. Organizational learning and communities-of-practice: Toward a unified view of working, learning, and innovation. *Organization Science* 2 (1): 40-57.
- Buckley, S. and A. Giannakopoulos. 2011. Knowledge sharing through communities of practice. In: *Proceedings of the 3rd European Conference on Intellectual Capital*, 18-19, Nicosia, Cyprus. Reading: Academic Publishing International Limited, 103-112.
- Cabrera, A., W. C. Collins, and J. F. Salgado. 2006. Determinants of individual engagement in knowledge sharing. *International Journal of Human Resource Management* 17 (2): 245-64.
- Chang, M. K. 1998. Predicting unethical behavior: a comparison of the theory of reasoned action and the theory of planned behavior. *Journal of Business Ethics* 17 (16): 1825-34.
- Chen, S. S., Y. W. Chuang, and P. Y. Chen. 2012. Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of KMS quality, KMS self-efficacy, and organizational climate. *Knowledge-Based Systems* 31: 106-118.
- Chennamaneni, A., J. T. C. Teng, and M. K. Raja. 2012. A unified model of knowledge sharing behaviours: theoretical development and empirical test. *Behaviour & Information Technology* 31 (11): 1097-1115.
- Chin, W. W. 1998. The partial least squares approach to structural equation modeling, in Marcoulides, G. A. Ed., *Modern Methods for Business Research*, Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, pp. 295-336.
- Choi, S. Y., H. Lee, and Y. Yoo. 2010. The impact of information technology and transactive memory systems on knowledge sharing, application, and team performance: a field study. *MIS Quarterly* 34 (4): 855-870.
- Chow, W. S. and L. S. Chan L.S. 2008. Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing. *Information & Management* 45 (7): 458-465.
- Connelly, C. and E. Kelloway. 2003. Predictors of employees' perceptions of knowledge sharing culture. *Leadership and Organization Development Journal* 24 (5): 294-301.
- Cook, K. S. and E. Rice. 2006. Social exchange theory, in *Handbook of Social Psychology*, 53-76. K. S. Cook (Ed.). Beverly Hills, CA: Sage.
- Constant, D., S. Kiesler, and L. Sproull. 1994. What's mine is ours, or is it? A study of attitudes about information sharing. *Information Systems Research* 5 (4): 400-421.
- Cropanzano, R. and M. S. Mitchell. 2005. Social exchange theory: an interdisciplinary review.

- Journal of Management* 31 (6): 874-900.
- Davenport, T. H. and L. Prusak. 1998. *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Ding, Z. K. and F. F. Ng. 2009. Knowledge sharing among architects in a project design team: AN empirical test of theory of reasoned action in China. *Chinese Management Studies* 3 (2): 130-142.
- Dong, G., C. G. Liem, and M. Grossman. 2010. Knowledge-sharing intention in Vietnamese organizations. *VINE: The journal of information and knowledge management systems* 40 (3/4): 262-276.
- Fong, P. S. W. and L. Chu. 2006. Exploratory study of knowledge sharing in contracting companies: a sociotechnical perspective. *Journal of Construction Engineering and Management* 132 (9): 928-39.
- Fornell, C. and D. F. Larcker. 1981. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research* 18 (1): 39-50.
- Grant, R. M. 1996. Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal* 17: 109-22.
- Gray, P. H. 2001. The impact of knowledge repositories on power and control in the workplace. *Information Technology and People* 14 (4): 368-384.
- Hair, J., R. Anderson. and R. B. Tatham. 1998. *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Hansen, M. T. 2002. Knowledge networks: explaining effective knowledge sharing in multiunit companies. *Organization Science* 13 (3): 232-248.
- Hansen, S. and M. Avital. 2005. Share and share alike: The social and technological influences on knowledge sharing behavior. Case Western Reserve University, USA. *Sprouts: Working Papers on Information Systems* 5 (13). available at <http://sprouts.aisnet.org/5-13> (accessed July 30, 2014).
- Hassandoust, F., R. Logeswaran. and F. Kazerouni. 2011. Behavioral factors influencing virtual knowledge sharing: theory of reasoned action. *Journal of Applied Research in Higher Education* 3 (2): 116-134.
- Hendriks, P. 1999. Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing. *Knowledge and Process Management* 6 (2): 91-100.
- Hinds, P. J., M. Patterson, and J. Pfeffer. 2001. Bothered by abstraction: The effect of expertise on knowledge transfer and subsequent novice performance. *Journal of Applied Psychology* 86 (6): 1232-1243.
- Huang, Q., R. M. Davison, and J. Gu. 2008. Impact of personal and cultural factors on knowledge sharing in China. *Asia Pacific Journal Management* 25 (3): 451-471
- Jackson, S. E., C. H. Chuang, E. E. Harden, Y. Jiang, and J. M. Joseph. 2006. Toward developing human resource management systems for knowledge-intensive teamwork. In *Research in personnel and human resources management*, J. M. Joseph (Ed.), Vol. 25, 27-70. Amsterdam: JAI.
- Jeon, S., Y. G. Kim, and J. Koh. 2011. An integrative model for knowledge sharing in

- communities-of-practice. *Journal of Knowledge Management* 15 (2): 251-69.
- Jones, M. C., M. Cline, and S. Ryan. 2006. Exploring knowledge sharing in ERP implementation: an organizational culture framework. *Decision Support Systems* 41 (2): 411-434.
- Kankanhalli, A., B. C. Y. Tan, and K. K. Wei. 2005. Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: an empirical investigation. *MIS Quarterly* 29 (1): 113-43.
- Kollock, P. 1999. The economies of online cooperation: gifts and public goods in cyberspace, In: *Communities in Cyberspace* Kollock and Smith (Eds.). New York: Routledge.
- Kuo, F. and M. Young. 2008. A study of the intention-action gap in knowledge sharing practices. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 59 (8): 1224-1237.
- Li, S. and H. Scullion. 2006. Bridging the distance: Managing cross-border knowledge holders. *Asia Pacific Journal of Management* 23 (1): 71-92.
- Lin, H. F. 2007. Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions. *Journal of Information Science* 33 (2): 135-149.
- _____, and G. G. Lee. 2004. Perception of senior managers toward knowledge-sharing behavior. *Management Decision* 41 (1): 108-125.
- Lohmöller, J. B. 1984. LVPLS Program Manual: Latent Variables Path Analysis with Partial Least Squares Estimation. Köln: Zentralarchiv für empirische Sozialforschung
- Mesmer-Magnus, J. R. and L. A. DeChurch. 2009. Information sharing and team performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 94 (2): 535-546.
- Ruggles, R. 1998. The state of the notion: knowledge management in practice. *California Management Review* 40 (3): 80-89.
- Ryu, S., S. H. Ho, and I. Han. 2003. Knowledge sharing behavior of physicians in hospitals. *Expert Systems with Applications* 25 (1): 113-22.
- Saleh, S. D. and C. K. Wang. 1993. The management of innovation: strategy, structure, and organizational climate. *IEEE Transactions on Engineering Management* 40 (1): 14-20.
- So, J. C. F, N. Bolloju. 2005. Explaining the intentions to share and reuse Knowledge in the context of IT service operations. *Journal of Knowledge management* 9 (6): 30-41.
- Song, S. 2002. An Internet knowledge sharing systems. *Journal of Computer Information Systems* 42 (3): 25-30.
- Sveiby, K. E. 2007. Disabling the context for knowledge work: the role of managers' behaviours. *Management Decision* 45 (10): 1636-55.
- Taylor, S. and P. A. Todd. 1995. Understanding information technology usage: a test of competing models. *Information Systems Research* 6 (2): 144-176.
- Tohidinia, Z. and M. Mosakhani. 2010. Knowledge sharing behaviour and its predictors. *Industrial Management and Data Systems* 110 (4): 611-631.
- Tsui, E. 2005. The role of IT in KM: where are we now and where are we heading? *Journal of Knowledge Management* 9 (1): 3-6.
- Wasko, M. M. and S. Faraj. 2005. Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice. *MIS Quarterly* 29 (1): 35-57.

- Wu, Y. and W. Zhu. 2012. An integrated theoretical model for determinants of knowledge sharing behaviours. *Kybernetes* 41 (10): 1462-1482.
- Zack, M. 1999. Managing codified knowledge. *Sloan Management Review* 40 (4): 45-58.
- Zhang, P. and F. F. Ng. 2012. Attitude toward knowledge sharing in construction teams. *Industrial Management & Data Systems* 112 (9): 1326-1347.



پیوست الف - گویه‌های پرسشنامه

ادراک از دست‌دادن قدرت دانش (Kankanhalli, Tan, and Wei 2005)

- ◇ PLK1: با اشتراک‌گذاری دانش، قدرت خود در سازمان را از دست می‌دهم.
- ◇ PLK2: با اشتراک‌گذاری دانش، دانشی که مرا مورد احترام دیگران نموده است، از دست می‌دهم.
- ◇ PLK3: با اشتراک‌گذاری دانش، دانشی که در انحصار من بوده است، از دست می‌دهم.

ادراک افزایش شهرت (Kankanhalli, Tan, and Wei 2005)

- ◇ PRE1: اشتراک‌گذاری دانش وجهه من را در سازمان ارتقا می‌دهد.
- ◇ PRE2: اشتراک‌گذاری دانش موجب می‌شود من توسط دیگران بیشتر شناخته شوم.
- ◇ PRE3: هنگامی که دانش خود را به اشتراک می‌گذارم، مورد احترام همکارانم قرار می‌گیرم.

ادراک لذت‌بردن از کمک به دیگران (Wasko, and Faraj.; 2005 Kankanhalli, Tan, and Wei 2005)

- ◇ PEH1: من از اشتراک‌گذاری دانش با همکاران لذت می‌برم.
- ◇ PEH2: هنگامی که به همکارانم کمک می‌کنم تا مسائل کاری خود را حل کنند، احساس خوبی به من دست می‌دهد.
- ◇ PEH3: من کمک کردن به دیگران را دوست دارم.

نگرش نسبت به تسهیم دانش (Bock et al. 2005)

- ◇ ATK1: تسهیم دانش با همکاران برای من تجربه‌ای لذت‌بخش است.
- ◇ ATK2: تسهیم دانش با همکاران برای من مفید است.
- ◇ ATK3: تسهیم دانش با همکاران برای من ارزشمند است.

هنجارهای ذهنی (Bock et al. 2005)

- ◇ SN1: مافوق من بر این باور است که من باید دانش خود را با همکارانم به اشتراک بگذارم.
- ◇ SN2: همکارانم بر این باورند که من باید دانش خود را با سایر کارکنان به اشتراک

بگذارم.

- ◇ SN3: به‌طور کلی من تصمیمات مافوقم را پذیرفته و سعی در تحقق آنها دارم.
- ◇ SN4: به‌طور کلی من به تصمیمات همکارانم احترام گذاشته و سعی می‌کنم آنها را عملیاتی نمایم.

کنترل رفتاری درک شده (Taylor, and Todd. 1995)

- ◇ PBC1: من زمان کافی برای تسهیم دانش با همکارانم را دارم.
- ◇ PBC2: من ابزارهای لازم برای تسهیم دانش با همکارانم را در اختیار دارم.
- ◇ PBC3: من توانایی تسهیم دانش با همکارانم را دارم.

قصد تسهیم دانش (Bock et al. 2005)

- ◇ KS11: در آینده گزارش‌ها، دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی را بیشتر با همکارانم به اشتراک خواهم گذاشت.
- ◇ KS12: در آینده تجربیات و نحوه انجام کار خود را بیشتر با همکارانم به اشتراک خواهم گذاشت.
- ◇ KS13: مهارت‌هایی که از طریق تحصیلات یا دوره‌های آموزشی کسب نموده‌ام، در آینده به شیوه‌ای مؤثرتر با همکارانم به اشتراک خواهم گذاشت.

رفتار تسهیم دانش (Akhavan, Rahimi, and Mehralian 2013)

- ◇ KSB1: من دانش کاری و تجربیاتم را با همکارانم به اشتراک می‌گذارم.
- ◇ KSB2: من نتایج فعالیت‌های خود را با همکارانم به اشتراک می‌گذارم.
- ◇ KSB3: من ایده‌های جدید مرتبط با شغلم را با همکارانم به اشتراک می‌گذارم.

جو سازمانی درک شده (Bock et al. 2005)

- ◇ POC1: در واحد کاری من، کارکنان به خوبی با هم همکاری دارند.
- ◇ POC2: در واحد کاری من، کارکنان کاملاً حس می‌کنند که یک تیم واحد هستند.
- ◇ POC3: در واحد کاری من، طرح ایده‌های جدید مورد حمایت و تشویق قرار می‌گیرد.
- ◇ POC4: در واحد کاری من، کارکنان برای دیدگاه سایر همکاران احترام قائل هستند.

تسهیلات ICT (Chennamaneni, Teng, and Raja. 2012)

- ◇ FIT1: در سازمان ما، ابزارهای فناوری اطلاعات (مانند شبکه داخلی، پست الکترونیک و ...) برای اشتراک گذاری دانش میان همکاران در دسترس می باشند.
- ◇ FIT2: در سازمان ما، به آسانی می توان از ابزارهای فناوری اطلاعات (مانند شبکه داخلی، پست الکترونیک و ...) برای اشتراک گذاری دانش استفاده نمود.
- ◇ FIT3: در سازمان ما، کیفیت ابزارهای فناوری اطلاعات (مانند شبکه داخلی، پست الکترونیک و ...) برای اشتراک گذاری دانش رضایت بخش است.

