مدیریت شهری
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015
۱۲۵-۱۳۸
زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۲/۱۷ زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۴/۷/۲۲

رابطه فرهنگ دانش با رفتار شهروندی سازمانی؛ مورد مطالعه: یکی از مراکز آموزشی درمانی شهر تهران

لطفعلی جباری* – دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران.

چکیده

امروزه در اکثر جوامع زندگی اجتماعی شهروندان با مراکزآموزشی درمانی عجین شده است. مراکز مذکور حوزه مهمی از اصالت شهروندی و انسانی هر جامعه‌ای محسوب می شوند. لذا توجه به ابعاد و آموزه های فرهنگی و ملاحظات شهروندی مناسب جهت ارائه خدمات با کیفیت ضروری و منطقی می باشد. در این راستا پژوهش حاضر با هدف مطالعه وضعیت فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین سنجش رابطه میان آنها در مرکز آموزشی درمانی مورد مطالعه در شهر تهران انجام شد. تحقیق حاضر از نوع توصیفی بوده و به روش همبستگی انجام گردید. جامعه آماری کلیه پرستاران شاغل در بیمارستان مذکور بوده است که مطابق آمارهای ارائه شده تعداد آنها ۲۰۵ نفر بوده اند. از جامعه آماری ۱۵۳ نفر بعنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع آوری داده های مورد نیاز، از دو پرسشنامه استفاده گردید که به ترتیب دارای ضریب پایائی ۰/۸۹ و ۰/۹۳ بوده اند. برای تجزیه و تحلیل داده ها علاوه بر روشهای آماری توصیفی از آزمونهای استنباطی از جمله؛ آزمون t تک گروهی، تحلیل واریانس یک طرفه (F) و تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد. یافته های حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت و معنی دار وجود دارد که مقدار آن Rxy =۰/۶۷ می باشد. بعلاوه وضعیت فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی در مجموع مناسب ارزیابی گردید.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی، مدیریت دانش، فرهنگ دانش، بیمارستان

The relationship between knowledge culture and organizational citizenship behavior (Case study: A hospital in Tehran)

Abstract

Today, in most societies social life of citizens is associated with medical centers. These centers is considered important area of citizenship and humanity originality. Therefore due to the cultural aspects and citizenship considerations is necessary and logical in order to provide more quality services. In this view, the goal of current research is the study of knowledge culture and organizational citizenship behavior situation as well as assessing the relationship between them. The present study is descriptive type and performed by correlation method. The statistical population including all of the nurses in the studied hospital that according to provided statistics they are 205. Among them 153 persons were selected as sample. Tow questionnaires were used to collect required data. Cronbach's α was used to determine the reliability of the questionnaires that the reliability coefficient were 0/89 and 0/93. Descriptive statistical methods were used for classification, producing tables, drawing charts, and calculating the means and standard deviations. To examine the statistical assumptions, inferential tests were used. The tests used were the one-sample t-test for mean significance of each variable, one-way ANOVA (F) for integrity or compatibility of member answers based on their personal and organizational specifications. The tests was done by SPSS. Data analysis revealed that, there is positive and significant correlation knowledge culture and organizational citizenship are appropriate. Finally the conclusions and suggestions of the research were between knowledge culture and organizational citizenship that is Rxy= 0/67. Moreover the situation of presented.

KeyWords: knowledge management, knowledge culture, organizational citizenship behavior, Hospital

* نویسنده مسئول مکاتبات، شماره تماس: ۰۹۱۲۰۲۹۲۸۳۶، رایانامه: jaberi@yahoo.com

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

۱- مقدمه

در شـرایط فعلـی جهـان تمامـی سـازمانها بایـد بطـور مـداوم در مـورد فراینـد کارهـا و افـق هـای آینـده بازاندیشـی و نوگرایـی کننـد (پتـوکان، ۲۰۱۲، ص ۲۹۱). دانـش سـازمانی و بـکار گیـری آن مـی توانـد چنیـن روندی را تسـهیل نماید. در این راسـتا مدیریت دانـش، اعضـاء سـازمان را بـه تسـهیم دانـش و بهبـود کارآیـی، عملکـرد و رقابـت پذیـری تشـویق مـی کند (لـی و همـکاران، ۲۰۱۰، ص ۱۰). مدیریـت مناسـب دانـش مـی توانـد ظرفیـت تغییـر سـازمانی را تقویـت کنـد (جـاد و داگلاس، ۲۰۱۰، ص ۶۳۵) و فرهنـگ دانـش نیز یکـی از ابعاد زیرسـاختی مدیریت دانش می باشـد (کنجـکاو منفـرد و همـکاران ، ۱۳۹۲، ص ۷۵). رفتـار اعضـاء سـازمان در خصـوص اینکـه آیـا تسـهیم دانـش انجـام دهنـد یـا نـه، براسـاس فرهنـگ دانـش تعییـن خواهد شـد (گیـرداس کیـن و سـاوان ویچین، ۲۰۰۷، ص ۵۷). از طـرف دیگـر از مهمترین عواملی که مـی توانـد رفتارها، نگرشـها و تعاملات پرسـتاران را در جهـت ارائـه خدمات با کیفیـت تر بکارگیـرد رفتارهای داوطلبانـه یا شـهروندی سـازمانی اسـت (سـیدجوادین و همـکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۰۶). لـذا در صـورت مناسـب بـودن وضعیـت فرهنـگ دانـش و رفتـار شـهروندی سـازمانی، سـاز مـان مـی توانـد بـه تدریـج بـه مزیـت رقابتـی دسـت یابد.

«در گذشـته بطـور سـنتی بـرای اطمینـان از کیفیـت خدمـات بهداشـتی بـه دانـش تکنیکـی متخصصـان پزشـکی و پرسـتاری کـه انتظـار مـی رفت ایـن دانش را بـه بهتریـن وجـه در مـداوای بیمـار مـورد اسـتفاده قـرار دهند تکیه می شـد. ولـی امروزه مراکز بهداشـتی درمانـی سـازمانهای پیچیـده‌ای بـوده و مراقبتهـای بهداشـتی درمانی مناسـب نیازمند حمایـت مدیریتی و اجرایی هسـتند» (ملکی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۵۸۰). در عیـن حـال پرسـتار یک عضـو مهم در تیم سـلامت بـه شـمار مـی آیـد و دارای نقـش هـای گسـترده ای از جملـه نقش مراقبتـی، حمایتی، درمانـی، هماهنگی، مشـورتی، مدیریتـی، آموزشـی و تحقیقاتـی می باشـد (یوسـفی و همـکاران، ۱۳۸۹، ص. ۵۸۶). لـذا توجـه به دو مقولـه فرهنـگ دانـش و رفتار شـهروندی سـازمانی در رابطـه با منابع انسـانی مراکز آموزشـی، بهداشـتی و درمانـی از اهمیـت شـایانی برخوردار می باشـد. چرا که ایـن دو مـی تواننـد ظرفیتهـا و زمینه های مناسـبی را برای مشـاوره، رهبری، پژوهش، تفکر سیسـتمی و ارائه خدمـات درمانـی در بیمارسـتان بوجـود آورنـد. بدیـن ترتیـب هـدف اصلـی تحقیـق حاضـر مطالعـه وضعیت فرهنـگ دانش و رفتار شـهروندی سـازمانی و همچنین سـنجش رابطـه میـان آنها می باشـد.

۲- مفاهیم تحقیق

رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شـهروندی سـازمانی ریشـه در نوشتارهای چسـتر بارنـارد (۱۹۳۸) در مـورد تمایـل بـه همکاری دارد و همچنیـن مطالعات کتـز وکان (۱۹۶۶ و۱۹۶۴) در مـورد عملکـرد و رفتارهـای خودجـوش و فراتـر از انتظـار ناشـی شـده اسـت (دانایـی فـرد و همـکاران، ۱۳۹۰، ص ۶۹) باتمـان و ارگان (۱۹۸۳). بـرای اولیـن بـار از اصطـلاح رفتـار شـهروندی سـازمانی اسـتفاده کردنـد (صنوبـری، ۱۳۸۷، ص ۸۰). در سـالهای بعـد مطالعـات زیـادی بـر روی ایـن مفهـوم صـورت گرفـت کـه هـر کـدام از واژه های جدیـدی بـرای توصیف این مفهـوم اسـتفاده کـرده انـد (دانایـی فـرد و همـکاران، ۱۳۹۰، ص۶۹) امـروزه مطالعـات انجام شـده در زمینه رفتـار شـهروندی سـازمانی گویـای ایـن واقعیت اسـت کـه وجـود این نـوع رفتارها در سـازمان هـای دولتی و خصوصـی اثرات مثبت و قابل توجهی دارد (شـیرازی و همـکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۴۲).

رفتـار شـهروندی سـازمانی، رفتـاری منحصـر بـه فرد، اختیـاری و فرا وظیفه ای اسـت کـه در افزایش عملکرد اثربخشـی سـازمان موثـر اسـت و بـه طـور مسـتقیم یا غیرمسـتقیم از طریق سیسـتم پاداش رسـمی سازمان، سـازماندهی نمی شـود (حسـینی و دانایی فرد، ۱۳۹۱، ص ۱۱۳). رفتـار شـهروندی سـازمانی را بـه عنـوان رفتـاری اختیـاری تعریـف کـرده انـد که فراتـر از نقش رسـمی یـک فـرد اسـت و در جهـت کمـک بـه افـراد

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

دیگـر در سـازمان یـا نشـان دادن وجـدان و حمایـت از سـازمان اسـت (شـیرازی و همـکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۳۶). ایـن نـوع رفتـار نوعی رفتار فرانقشـی اسـت که مکمـل رفتارهـای درون نقشـی قرار می گیرد (طبرسـا و همـکاران، ۱۳۸۹، ص ۹۴). در مجمـوع رفتارهـای شـهروندی سـازمانی اختیـاری و غیررسـمی هسـتند و پـاداش رسـمی بـه آنهـا تعلـق نمی گیـرد. امـا اینگونه رفتارهـا در کیفیـت خدمـات ارائـه شـده و اثربخشـی سـازمانی تأثیـر بـه سـزایی دارند.

مـرور ادبیـات موجـود موید آن اسـت کـه در رابطـه با مفهـوم رفتـار شـهروندی سـازمانی دو رویکـرد اصلـی وجـود دارد کـه عبارتنـد از: الـف ـ رفتارهایـی در نقش و فرانقـش: در ایـن رویکـرد عمدتـاً بر «گسـتره شـغلی درک شـده» تأکیـد مـی شـود و ب ـ تمـام رفتارهـای مثبـت در داخـل سـازمان: در ایـن رویکـرد رفتـار شـهروندی سـازمانی بـه عنـوان مفهومـی کلی شـامل تمام رفتارهای مثبت و سـازنده افراد در داخل سـازمان همراه با مشـارکت کامل و مسـئولانه در نظر گرفته می شـود (دانایـی فرد و همـکاران، ۱۳۳، ص ۷۰، شـیرازی و همـکاران ، ۱۳۹۱، ص. ۱۳۶). از هنگامـی که مطالعه رفتار شـهروندی سـازمانی بوجـود آمد، همـواره فقدان اجمـاع مشـترک در مـورد ابعـاد آن نیـز در ادبیـات و ابعاد آن وجود داشـته اسـت (سـیدجوادین و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۰۷). فـرا تحلیـل پادسـاکف و همـکاران (۲۰۰۰) نشـان داد کـه تقریبـاً ۳۰ نوع متفـاوت از ابعاد شـهروندی سـازمانی شناسـایی شـده اسـت (واعظی و همـکاران ، ۱۳۹۰، ص ۲۰). امـا ابعـادی کـه بیشـترین توجـه را میـان پژوهشـگران به خـود جلب کـرده اند ۵ مـورد می باشـد (سـیدجوادین و همـکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۰۷؛ شـیرازی و همـکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۳۶) کـه در ادامـه بطـور اجمالـی مـورد اشـاره قرار مـی گیرند:

الـف- نوع دوسـتی: بـه معنی کمک کردن بـه همکاران و سـایر افـراد در انجـام وظایفشـان اسـت. ب- وجـدان کاری: رفتـاری اسـت کـه فراتـر از الزامات تعیین شـده بوسـیله سـازمان در محیـط کار مـی باشـد. ج- نزاکت: بـه معنـای ملاحظـه گـری و بـا احتـرام رفتـار کـردن بـا دیگـران اسـت. د- رفتـار مدنـی: علاقـه یـا تعهد به سـازمان بـه عنوان یک کل اسـت. نظارت بـر محیط به منظـور شناسـایی فرصت ها و تهدیـدات حتی با هزینه شـخصی نمونه ای از این رفتارهاسـت. نهایتـاً تمایل به مشـارکت و مسـئولیت پذیـری در زندگـی سـازمانی و نیـز ارائـه تصویـری مناسـب از سـازمان می باشـد. ه - جوانمـردی: تمایـل بـه تحمـل شـرایط اجتنـاب ناپذیر ناراحـت کننـده در کار، بدون شـکایت و ابـراز ناراحتی.

۳-پیشینه های تحقیقی

در خصوص پیشـنه پژوهشـی تحقیق بررسـی ها موید آنسـت کـه در رابطـه با موضـوع تحقیـق پژوهش های مختلفی انجام شـده اسـت. اما پژوهشـی که مسـتقیماً همزمـان دو متغیـر فرهنـگ دانـش و رفتار شـهروندی سـازمانی را مـورد مطالعـه قـرار دهد مشـاهده نگردید. در ادامـه برخـی از پژوهـش هـای مربـوط بـه موضـوع ارائـه مـی شـود. اولیـور و ردی (۲۰۰۶) تحقیقـی را تحـت عنـوان « چگونگـی ایجـاد فرهنـگ دانـش در سـازمان هـا: مطالعـه مـوردی چنـد سـازمان بـزرگ» انجـام داده انـد. هـدف تحقیـق شناسـایی عوامـل موثر بـر فرهنـگ دانـش بـوده اسـت. یافتـه هـای تحقیـق نشـان داده اسـت که رهبری، ساختار سـازمانی، تبلیغ، زیرسـاخت هـا، ویژگی های فیزیکی، پـاداش، تخصیص زمـان، مدیریت فرایندها، اسـتخدام و گـروه های کاری بـر شـکل گیـری فرهنـگ دانـش موثرانـد. تحقیـق دیگـری را وانـگ و همـکاران (۲۰۱۰) تحـت عنـوان «تأثیـر فرهنـگ سـازمانی بـر ظرفیت خلـق دانش» در ۲۱۲ موسسـه چینـی بـا اسـتفاده از مصاحبـه چهره به چهـره انجـام و نتایـج نشـان داده اسـت کـه فرهنـگ سـازمانی نقشـی اساسـی در ظرفیت خلق دانـش دارد. بخصـوص جمعگرایـی بـر ظرفیـت خلـق دانـش تأثیـر مثبـت و معنـی دارد. امـا وجـود تفـاوت های قـدرت و عـدم اطمینـان بـر ظرفیـت خلـق دانـش تأثیـر منفی دارد. همچنیـن پژوهشـی توسـط مرادی و همـکاران (۲۰۱۲) تحـت عنـوان «ارتبـاط بین فرهنگ سـازمانی و مدیریـت دانـش» در رابطـه بـا کارکنـان دانشـگاه تکنولوژی مالزی انجام شـده اسـت. یافتـه های تحقیق

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

نشـان داده اسـت کـه بیـن فرهنـگ سـازمانی ترجیح داده شـده و مدیریـت دانـش رابطه مثبـت و معنی دار وجـود دارد.

تحقیـق دیگـری را مایـل افشـار و همـکاران (۱۳۹۱) تحـت عنـوان «بررسـی ارتبـاط بیـن رفتار شـهروندی سـازمانی و بهـره وری نیـروی انسـانی از دیـدگاه کارکنـان در بیمارسـتان هـای آموزشـی شـهر تهران» انجـام و نتایـج پژوهـش نشـان داده اسـت کـه بیـن رفتـار شـهروندی سـازمانی و بهـره وری رابطـه معنـی دار وجـود دارد. تحقیـق صادقـی و همـکاران (۱۳۹۰) تحـت عنـوان رابطه بیـن مؤلفه های فرهنگ سـازمانی و مدیریـت دانـش مـورد مطالعـه: بیمارسـتان شـهید هاشـمی نژاد تهـران» انجام و یافته های تحقیق نشـان داده اسـت کـه افـراد تحـت بررسـی وضعیـت فرهنگ سـازمانی بیمارسـتان را مناسـب (۷۲%) و وضعیـت مدیریـت دانـش را متوسـط (۶۳%) ارزیابـی نمـوده و بیـن فرهنگ سـازمانی و مدیریـت دانـش رابطه معنی دار نشـان داده شـده اسـت. تحقیق خالصی و همکاران (۱۳۹۱) که در بیمارسـتان های دانشـگاه علوم پزشکی تهـران انجام شـده اسـت نشـان می دهد بین سـلامت سـازمانی و ابعـاد پنجگانـه رفتـار شـهروندی سـازمانی ارتبـاط معنـادار وجـود دارد. تحقیـق قربانـی زاده و همـکاران (۱۳۹۰) نیـز تحـت عنـوان «عوامـل حیاتی موفقیـت مدیریـت دانـش در سـازمان هـای عمومـی» نشـان داده اسـت کـه فرهنـگ سـازمانی، نقـش هـا و رفتارهـای مدیران، سـاختار سـازمانی، منابع انسـانی و فنـاوری در موفقیـت مدیریـت دانـش تأثیـر معنـی دار دارند.

۴-مدل نظری

براسـاس پژوهشـهای گذشـته بـروز و ظهـور رفتـار شـهروندی سـازمانی بـا عوامـل و متغیرهـای گوناگونی همچـون نـوع شـخصیت کارکنـان، فرهنـگ سـازمان، سـبک رهبری، حمایتهای سـازمانی و ویژگیهای شغلی در ارتبـاط بـوده و از آنهـا متاثـر اسـت (سـیدجوادین و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۰۶؛ شیرازی و همکاران، ۱۳۹۱، ص. ۱۳۷؛ صنوبـری، ۱۳۸۷، ص ۹۰). فرهنـگ دانـش نیـز بعنـوان بخشـی از فرهنگ سـازمانی بـوده و جزئی از آن مـی باشـد. فرهنـگ دانـش و رفتـار شـهروندی سـازمانی هـر کـدام دارای ابعـاد خاصی می باشـند که در چارچـوب مفهومـی تحقیـق مشـخص گردیـده اند. بـا توجـه به مبانـی نظری و پیشـینه پژوهشـی موضوع فرضیـه هـای تحقیـق به شـرح زیر می باشـند:

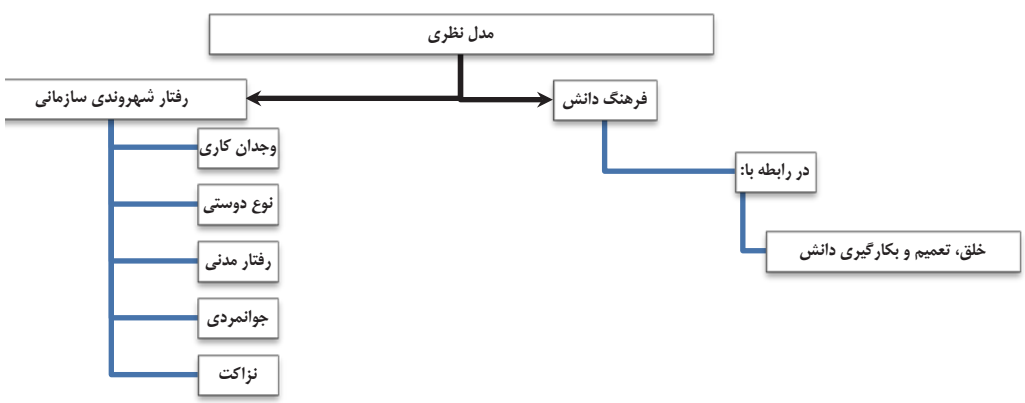
فرضیـه اصلـی: بیـن فرهنگ دانـش و رفتار شـهروندی سـازمانی رابطـه معنی وجـود دارد.

فرضیه های فرعی:

بیـن فرهنـگ دانـش و وجـدان کاری رابطـه معنـی دار وجـود دارد.

بیـن فرهنـگ دانـش و نـوع دوسـتی رابطـه معنـی دار وجـود دارد.

بیـن فرهنـگ دانـش و رفتـار مدنـی رابطـه معنـی دار



نمودار ۱. مدل نظری

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

وجـود دارد.
بیـن فرهنـگ دانـش و جوانمـردی رابطـه معنـی دار وجـود دارد.
بیـن فرهنـگ دانـش و نزاکـت رابطـه معنـی دار وجود دارد.

۵-روش تحقیق

تحقیـق حاضـر از نـوع توصیفـی بـوده و بـه روش پیمایشـی انجـام شـد. نـوع تحقیـق از نظـر هـدف کاربـردی بـود. جامعـه آمـاری تحقیـق شـامل کلیـه پرسـتاران بیمارسـتان شـهید مصطفـی خمینـی بـوده اسـت کـه مطابق آمارهـای ارائه شـده تعـداد آنها ۲۲۷ نفـر بـوده انـد. حجـم نمونـه مـورد نیـاز بـا اسـتفاده از فرمـول کوکـران ۱۴۸ نفـر برآورد شـد. بـه منظـور انتخـاب نمونـه کافی و تامین پراکندگی مناسـب نمونه آمـاری، اعضـاء نمونـه از تمـام بخشـهای بیمارسـتان انتخاب شـدند. بـا توجه بـه پراکندگی متفـاوت جامعه آماری در بخشـهای بیمارسـتان انتخاب نمونه‌آماری به روش نمونه‌گیـری نسـبی انجام شـد. بـرای جمع آوری داده هـا و اطلاعـات مـورد نیـاز تحقیـق، از پرسشـنامه اسـتفاده گردیـد. پرسشـنامه در بخـش فرهنـگ دانش از نـوع محقـق سـاخته و شـامل ۳۰ سـوال اصلـی بود. امـا بـرای جمـع آوری داده هـای مربـوط بـه وضعیـت رفتـار شـهروندی سـازمانی از پرسشـنامه پادسـاکف و همـکاران اسـتفاده گردیـد کـه ۲۴ سـوال اصلـی بـود. در نهایـت پرسشـنامه شـامل سـه قسـمت سـوال بود؛ اول- سـئوالات مربوط به مشـخصات فردی و سـازمانی اعضـاء نمونـه، دوم- سـئوالات اصلـی؛ سـئوالات ایـن بخـش بـه صـورت بسـته پاسـخ و بـر مبنـای طیـف لیکـرت از خیلـی کم تا خیلـی زیاد طراحی شـده بود. سـوم- سـئوال باز پاسـخ.

بـرای تعییـن و اطمینـان از روائـی پرسشـنامه، پـس از تدویـن و جمـع آوری مصادیـق مربـوط بـه هریـک ازمتغیـر هـای تحقیق، ضمـن اسـتفاده از منابع علمی، از راهنمائیهـا و نظرات اسـاتید و افراد مجـرب در حوزه مدیریـت و پرسـتاری اسـتفاده شـد. بعـلاوه بـا اجـرای آزمایشـی، نـکات مبهـم و نامفهـوم سـوالات تـا حـد امـکان اصـلاح گردیـد. پایائی پرسشـنامه با اسـتفاده از ضریـب آلفـای کرونبـاخ تعیین شـد که ضریـب پایایی پرسشـنامه فرهنگ دانش و رفتار شـهروندی سـازمانی بـه ترتیـب ۰/۸۹ و ۰/۹۳ بـرآورد گردیـد.

در ایـن تحقیـق بـرای تجزیـه و تحلیـل داده هـا از روشـهای آمـاری توصیفـی بـرای طبقه‌بنـدی، تنظیـم جـداول، رسـم نمودارها و محاسـبه میانگیـن و انحراف اسـتاندارد اسـتفاده شـد و همچنیـن به منظـور آزمون فرضیـه هـای تحقیـق از آزمونهـای آمـار اسـتنباطی از جملـه؛ آزمـون t تـک گروهی برای تعییـن معنی داری میانگیـن هر یک از متغیرهـای تحقیق، تحلیل واریانس یـک طرفـه (F) بـرای بـرآورد میـزان یکپارچگـی یـا همخوانی پاسـخهای اعضاء نمونه بر حسـب مشـخصات فـردی و سـازمانی و همچنین از تحلیل رگرسـیون گام بـه گام اسـتفاده شـد. تمامـی عملیات تجزیـه و تحلیل داده هـا و اجـرای آزمونهـای آمـاری بـا اسـتفاده از نرم افـزار SPSS انجـام گرفت.

۶-یافته های تحقیق

جـدول ۱ توزیـع متغیرهـای اصلـی تحقیـق را نشـان می دهـد.

طبـق آمـاره هـای جدول شـماره ۱ بیشـترین میانگین امتیـاز مربـوط بـه متغیر فضای بـاز (۳/۶۷) می باشـد و کمتریـن مقدار مربوط به تعامـلات اجتماعی (۳/۰۱) اسـت. همچنیـن میانگیـن متغیـر تعامـلات اجتماعـی (۳/۰۱) و حمایـت مدیریـت (۳/۰۹) علـی رغـم اینکـه بیشـتر از میانگیـن نظـری (۳) می باشـد اما در سـطح آلفـای ۰/۰۵ معنـی دار نیسـتند. میانگیـن مربـوط بـه فرهنـگ دانـش (متغیـر پیـش بیـن) ۳/۳۵ اسـت و میانگیـن مربـوط به رفتـار شـهروندی سـازمانی ۳/۴۲ اسـت. بعـلاوه مقـدار t محاسـبه شـده در خصـوص فرهنـگ دانـش و رفتار شـهروندی سـازمانی به ترتیب ۱۰/۱ و ۹/۴ مـی باشـد کـه هـر دو میانگیـن در سـطح آلفـای ۰/۰۵ معنـی دار مـی باشـند. بنابرایـن یافتـه هـای تحقیـق موید آنسـت کـه فرهنگ دانـش و رفتار شـهروندی سـازمانی از دیـدگاه پرسـتاران بیمارسـتان مـورد مطالعـه در سـطح معنی دار مناسـب می باشـد.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۱. توزیع متغیرهای وابسته و مستقل

عنوان متغیر	درصدتوزیع انتخاب گزینه ها					X	S	t	sig
	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم				
باورهای شخصی	۱۴/۸	۳۲/۷	۳۰/۳	۱۰/۷	۱۱/۵	۳/۲۸	۰/۷۸	۴/۴	۰/۰۰۰
قدرت	۱۵/۹	۳۱/۱	۳۰/۹	۱۳/۹	۸/۲	۳/۳۱	۰/۷۴	۵/۱	۰/۰۰۰
اعتماد	۱۱/۹	۲۵/۳	۳۶/۱	۱۳/۷	۱۲/۹	۳/۱۱	۰/۵۶	۲/۱	۰/۰۳۵
حمایت مدیریت	۱۱/۱	۳۱/۲	۲۹/۴	۱۲/۶	۱۵/۷	۳/۰۹	۰/۷۸	۱/۴۹	۰/۱۳۹
فضای باز	۵/۹	۷/۴	۳۲/۵	۳۹/۷	۱۴/۶	۳/۵۸	۰/۸۴	۸/۵	۰/۰۰۰
سیستم پاداش	۵/۴	۱۱/۸	۳۲/۹	۳۲/۵	۱۴/۴	۳/۴۱	۰/۷۷	۶/۶	۰/۰۰۰
آزادی عمل	۴/۸	۹/۸	۳۱/۱	۳۸/۱	۱۶/۲	۳/۵۷	۱/۱	۶/۳	۰/۰۰۰
تعاملات اجتماعی	۵/۲	۸/۵	۳۶/۶	۳۴	۱۵/۷	۳/۰۱	۰/۸۳	۰/۲۵	۰/۷۹۶
فرهنگ دانش	۱۵/۲	۳۳/۳	۳۲/۱	۱۰/۸	۸/۷	۳/۳۵	۰/۴۸	۱۰/۱	۰/۰۰۰
وجدان کاری	۷/۶	۸/۵	۲۷/۹	۳۹/۲	۱۶/۷	۳/۴۹	۰/۷۸	۷/۸	۰/۰۰۰
نوع دوستی	۱۲	۹/۶	۳۰	۳۵	۱۳/۳	۳/۳۳	۰/۷۳	۵/۵	۰/۰۰۰
رفتار مدنی	۶/۹	۶/۹	۲۸/۵	۳۶/۳	۲۱/۴	۳/۴۹	۰/۷۴	۸/۲	۰/۰۰۰
جوانمردی	۱۴/۳	۳۴/۱	۳۰/۳	۱۱	۱۰/۲	۳/۳۲	۰/۶۳	۶/۳	۰/۰۰۰
نزاکت	۹/۴	۲۷/۲	۳۴/۹	۱۳	۱۵/۵	۳/۴۶	۰/۷۸	۷/۳	۰/۰۰۰
رفتار شهروندی سازمانی	۱۵/۴	۳۴/۳	۳۰/۳	۹/۸	۱۰/۲	۳/۴۲	۰/۴۳	۹/۴	۰/۰۰۰

اما بایستی توجه کرد که وضعیت هیچ کدام از متغیرهای مورد پژوهش در سطح عالی نمی باشند.

تحلیل وضعیت متغیر ملاک بر حسب مشخصات فردی و سازمانی

آماره‌های جدول ۲ موید آنست که بر اساس تحلیل واریانس در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی بر حسب شرایط استخدامی اعضاء نمونه، F محاسبه شده F=۰/۱۱ می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار F محاسبه شده در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی دار نیست. لذا فرض صفر رد نمی شود. بنابراین یافته ها موید آنست که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی بر حسب شرایط استخدامی نمونه ها، دارای تفاوت معنی‌دار نمی باشد. بدین معنی که رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه پرستاران با شرایط استخدامی مختلف مشابه بوده است.

آماره‌های جدول ۳ موید آنست که بر اساس تحلیل واریانس در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی بر حسب مدرک تحصیلی نمونه ها، F محاسبه شده F=۳/۰۴ می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار F محاسبه شده در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی دار است لذا فرض صفر رد می شود. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی بر حسب مدرک تحصیلی نمونه ها دارای تفاوت معنی‌دار می باشد. آزمون تعقیبی شفه نشان داد که میانگین نمرات نمونه ها برحسب مدرک تحصیلی فوق دیپلم(۳/۳۶)، لیسانس (۳/۴۹) و فوق لیسانس (۳/۷۶) با همدیگر تفاوت معنی دار دارند و

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۲. تحلیل واریانس یک راهه رفتار شهروندی سازمانی بر حسب وضعیت استخدامی اعضاء نمونه

منابع تغییرات	SS	df	MS	F	Sig
بین گروه‌ها	۰/۰۶۸	۲	۰/۰۳۴	۰/۱۱	۰/۸۹۶
درون گروها	۴۶/۳۶	۱۵۰	۰/۳۰۹		
کل	۴۶/۴۳۲	۱۵۲			

جدول ۳. تحلیل واریانس یک راهه رفتار شهروندی سازمانی بر حسب مدرک تحصیلی اعضاء نمونه

منابع تغییرات	SS	df	MS	F	Sig
بین گروه‌ها	۱/۸۰	۲	۰/۹۰۵	۳/۰۴۱	۰/۰۵
درون گروها	۴۴/۶۲	۱۵۰	۰/۲۹۷		
کل	۴۶/۴۲	۱۵۲			

جدول ۵. رگرسیون چند متغیره گام به گام بین فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی

	ss	df	MS	F	sig
رگرسیون	۲۸/۴۳	۴	۷/۱	۵۸/۲	۰/۰۰۰
باقی مانده	۱۷/۹۳	۱۴۷	۰/۱۲		
کل	۴۶/۳۶	۱۵۱			

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

مقادیر میانگین نشان می دهد که با افزایش سطح تحصیلات وضعیت رفتار شهروندی نیز بیشتر برآورد شده است.

تحلیل همبستگی بین متغیرهای تحقیق

شاخصهای جدول ۴ موید آنست که مقدار همبستگی بین فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی ۰/۷۲= Rxy می باشد که در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی دار است. لذا فرض صفر (Rxy =: H۰ ۰) رد و فرض مقابل H۱: Rxy = ۰ تایید می شود. بنابراین بین فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبت و قوی وجود دارد. همچنین یافته ها نشان می دهد فرهنگ دانش با وجدان کاری، نوع دوستی، جوانمردی و نزاکت همبستگی مثبت و معنی دار دارد. از طرف دیگر رفتار شهروندی سازمانی با دو بعد فرهنگ دانش شامل قدرت و حمایت مدیریت همبستگی ضعیف و غیر معنی دار نشان داد، اما با باورهای شخصی، اعتماد متقابل، تعاملات اجتماعی، فضای باز، سیستم پاداش و آزادی عمل همبستگی مثبت و معنی دار نشان داد

تحلیل چندمتغیری

آماره های جداول ۵ و ۶ موید آنست که طبق یافته های حاصل از رگرسیون چند متغیره گام به گام متغیرهای؛ سیستم پاداش، باورهای شخصی، آزادی عمل و اعتماد متقابل با رفتار شهروندی سازمانی در سطح آلفای ۰/۰۵ همبستگی چندگانه معنی دار دارند. در واقع متغیرهای مستقل یاد شده با همدیگر ۰/۶۲ واریانس رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی و تبیین می کنند. با توجه به اینکه F محاسبه شده در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی دار می باشد لذا فرض صفر (Rxy =: H۰ ۰) رد و فرض مقابل پذیرفته می شود. لذا همبستگی متغیرهای پیش بین و ملاک (رفتار شهروندی سازمانی) مورد تایید است.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۴. مقادیر همبستگی بین فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی(y) ابعاد فرهنگ دانش(x)		جوانمردی		نوع دوستی		رفتار مدنی		وجدان کاری		نزاکت		رفتار شهروندی سازمانی	
		r	p	r	p	r	P	r	P	r	p	r	p
باورهای شخصی		۰/۴۲	۰/۰۰۰	۰/۳۷	۰/۰۰۰	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۰/۳۶	۰/۰۰۰	۰/۳۶	۰/۰۰۰	۰/۴۹	۰/۰۰۰
قدرت		۰/۰۷	۰/۳۸	۰/۰۰۳	۰/۹۷	۰/۱۱	۰/۱۸	۰/۰۰۵	۰/۹۵	۰/۱۳۴	۰/۱۰۰	۰/۰۸۶	۰/۲۹
اعتماد متقابل		۰/۱۴	۰/۰۸	۰/۲۴	۰/۰۰۲	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۰/۴۵	۰/۰۰۰	۰/۴۰	۰/۰۰۰
تعاملات اجتماعی		۰/۰۴	۰/۵۹	۰/۲۸	۰/۰۰۰	۰/۳۸	۰/۰۰۰	۰/۵۱	۰/۰۰۰	۰/۳۵	۰/۰۰۰	۰/۴۳	۰/۰۰۰
فضای باز		۰/۰۶	۰/۴۵	۰/۴۱	۰/۰۰۰	۰/۰۳	۰/۷۰	۰/۲۱	۰/۰۰۰	۰/۰۵	۰/۴۶	۰/۲۸	۰/۰۰۰
سیستم پاداش		۰/۲۹	۰/۰۰۰	۰/۵۳	۰/۰۰۰	۰/۵۹	۰/۰۰۰	۰/۵۸	۰/۰۰۰	۰/۵۵	۰/۰۰۰	۰/۶۸	۰/۰۰۰
آزادی عمل		۰/۱۷	۰/۰۳	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۳۸	۰/۰۰۰	۰/۴۵	۰/۰۰۰	۰/۴۴	۰/۰۰۰
حمایت مدیریت		۰/۰۴	۰/۶۲	۰/۰۱۷	۰/۸۳	۰/۰۷	۰/۴۱	-۰/۰۱	۰/۸۷	۰/۱۱	۰/۱۶	۰/۰۵۱	۰/۵۳
فرهنگ دانش		۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۵۹	۰/۰۰۰	۰/۶۳	۰/۰۰۰	۰/۵۰	۰/۰۰۰	۰/۶۲	۰/۰۰۰	۰/۷۲	۰/۰۰۰

فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۴۱ زمستان ۹۴
No.41 Winter 2015

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

جدول ۶. ضرایب رگرسیونی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		Beta	R	RS	t	sig
	B	خطای معیار					
عدد ثابت	۰/۸۰	۰/۱۹۲	-	-	-	۴/۱	۰/۰۰۰
سیستم پاداش	۰/۳۴	۰/۰۴۱	۰/۴۸۵	۰/۶۸	۰/۴۶	۸/۳	۰/۰۰۰
باورهای شخصی	۰/۱۸	۰/۰۳۹	۰/۲۵۹	۰/۷۴	۰/۵۵	۴/۶	۰/۰۰۰
آزادی عمل	۰/۰۹	۰/۰۲۷	۰/۱۹	۰/۷۶	۰/۵۸	۳/۴	۰/۰۰۱
اعتماد متقابل	۰/۱۶۵	۰/۰۵۴	۰/۱۶۸	۰/۷۸	۰/۶۲	۳/۰۶	۰/۰۰۳

همچنین طبق نتایج رگرسیون سیستم پاداش دارای بیشترین توان تبیین رفتار شهروندی سازمانی می باشد و بعد از آن به ترتیب، باورهای شخصی، آزادی عمل و اعتماد متقابل دارای قدرت پیش بینی رفتار شهروندی سازمانی می باشند.

۷-بحث

هدف اصلی تحقیق حاضر سنجش رابطه بین فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی در مرکز آموزشی درمانی مورد مطالعه بوده است. یافته های تحقیق نشان داد که بین ابعاد فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیق صادقی و همکاران (۱۳۹۰)، قربانی زاده و همکاران (۱۳۹۰)، مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱) و خالصی و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد. پژوهش مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱) نشان داده است که در بیمارستانهای آموزشی شهر تهران بهره وری نیروی انسانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی دار دارد. در این تحقیق نیز رابطه بین فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی تایید شد. تحقیق صادقی و همکاران (۱۳۹۰) نیز نشان داده است که کارکنان بیمارستان مورد بررسی وضعیت فرهنگ سازمانی را مناسب ارزیابی کرده اند. مطابق یافته های این تحقیق نیز پرستاران وضعیت فرهنگ دانش را در بیمارستان مورد مطالعه مناسب برآورد کرده اند. اما بعد «حمایت مدیریت» را در سطح معنی دار مناسب ارزیابی نکرده اند این موضوع می تواند ناشی از آن باشد که مرکز آموزشی درمانی مورد مطالعه در این تحقیق، از نظر مالی خودگران است و این امر می تواند شرایط و چالشهای خاصی را برای مدیریت مطرح نماید. تحقیق خالصی و همکاران نیز (۱۳۹۱) موید آنست که در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران بین سلامت سازمانی و ابعاد پنجگانه رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار وجود دارد. در این تحقیق نیز رابطه بین فرهنگ دانش با ابعاد پنجگانه رفتار شهروندی سازمانی تایید شد. اما رابطه رفتار شهروندی سازمانی با حمایت مدیریت و تسهیم دانش بعنوان قدرت تایید نشد. این مهم می تواند بدین خاطر باشد که رفتار شهروندی سازمانی بنوعی اختیاری و داوطلبانه است. بنابراین نتیجه گیری می شود که تقویت فرهنگ دانش می تواند زمینه ساز بروز رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان باشد.

بیمارستان به عنوان رکن اساسی نظام بهداشت و درمان، نقش مهمی در ارائه خدمات مورد نیاز جامعه بر عهده دارد. در این میان برخورداری از فرهنگ دانش کارآمد، می تواند زمینه ساز دانش گرایی و تعالی سازمانی باشد. فرهنگ دانش یکی از عواملی است

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

کـه در دراز مـدت منجـر بـه مزیـت رقابتـی می شـود. یافتـه هـای تحقیـق نشـان داد کـه در مرکز آموزشـی درمانـی مـورد مطالعـه وضعیـت فرایندهـای تخصصی دانـش، باورهـای شـخصی، تسـهیم و بکارگیـری دانش بعنـوان قـدرت، اعتمـاد متقابـل، فضـای کاری و آزادی عمـل در حـد مناسـبی وجـود دارد. همچنیـن وجدان کاری، نزاکـت، نـوع دوسـتی، رفتـار مدنی نیـز در میان پرسـتاران در حـد زیـاد وجـود دارد. چنیـن شـرایطی بخشـی از دارائیهـای معنوی بیمارسـتان محسـوب می شـود. «پیـش بینی می شـود رفتـار شـهروندی بر نوع نگـرش و رفتارهـای پرسـتاران اثـر داشـته و فعالیتهای آنهـا را در جهـت اهـداف بیمارسـتان هدایـت می کند و در نهایـت بـر کیفیـت خدمات ارائه شـده بـر بیماران اثرگـذار باشـد» (سـید جوادیـن و همـکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۰۶). رفتارهـای شـهروندی سـازمانی موجـود در بیمارسـتان محصول عوامل مختلفـی مانند تحصیلات، تجربیـات، آموزش هـای مداوم و خصایص و نگرشـهای فـردی اعضاء بیمارسـتان اسـت. اگر زمینه هـا و تدابیر لازم بـا رویکـرد علمـی جهـت تقویـت و بهـره منـدی از آنهـا تامیـن نشـود ممکـن اسـت در درازمـدت دچار افـول شـوند. بنابرایـن تـا حد امـکان برنامه ریـزی لازم بمنظـور اشـاعه رفتـار شـهروندی سـازمانی و غنـای فرهنـگ دانـش بایـد مـورد توجـه قـرار گیـرد. «وقتی جنبـه های دانشـی سـازمان ماننـد مدیریـت اطلاعات، مدیریـت دانـش و یادگیـری اسـتراتژیک بـا همدیگـر همگرا و متقارب می شـوند سـازمان به سـمت آفرینش فرهنـگ دانـش حرکـت مـی کنـد» (گیـرداس کین و سـاوان ویچین، ۲۰۰۷، ص. ۶۶). اساسـاً فرهنگ دانش و رفتار شـهروندی سـازمانی بستر مناسـبی برای ارتقاء بهـره وری و تعالـی کیفیت مسـتمر قلمداد می شـوند.

۸-نتیجه گیری و پیشنهادات

تحقیـق حاضـر بـه دنبال سـنجش و تعییـن رابطه بین فرهنـگ دانـش و رفتـار شـهروندی سـازمانی در یکـی از مراکـز آموزشـی درمانـی شـهر تهـران بـوده اسـت. یافتـه هـای تحقیق نشـان داد کـه بین فرهنـگ دانش و رفتـار شـهروندی سـازمانی رابطـه مثبـت و معنـی دار وجـود دارد. بعـلاوه بیـن فرهنـگ دانـش و وجـدان کاری، نـوع دوسـتی، رفتـار مدنی، جوانمـردی و نزاکت نیـز رابطـه مثبت و معنـی دار وجـود دارد. بنابراین می تـوان نتیجـه گیـری نمـود کـه فرهنـگ دانـش و رفتار شـهروندی سـازمانی در کنـار هـم و بطور توامـان لازم بـوده و مکمـل هـم مـی باشـند. بدیـن معنـی کـه می تـوان از طریـق تقویـت و اشـاعه فرهنگ دانش شـامل؛ باورهای شـخصی مناسـب، تلقی تسـهیم دانش بعنوان قـدرت، اعتمـاد متقابـل میان همـکاران، وجـود فضای بـاز، برخـورداری از آزادی در بکارگیـری دانـش، وجـود حمایـت مدیریـت، زمینـه مناسـبی را برای بـروز رفتار شـهروندی بوجـود آورد. از طـرف دیگـر وجـود رفتـار شـهروندی سـازمانی مناسـب نیز مـی تواند شـرایط را بـرای برخـورداری از حمایـت مدیریـت، فضـای کاری مناسـب، اعتمـاد متقابـل و تسـهیم دانش مهیا سـازد. نتیجـه مهـم دیگر اینکه توجـه کارکنان بیمارسـتان به فرهنـگ دانـش و همچنین رفتار شـهروندی سـازمانی مناسب بوده و ضرورت دارد. زیرا از آنجا که بیمارستانها بـا انسـانهایی سـر و کار دارند که مسـتقیما از خدمات تخصصـی آنهـا اسـتفاده می کننـد، لذا توجـه همزمان و مسـتمر به وجوه انسـانی، ارزشـی و دانشـی در انجام وظایـف حرفـه ای اجتنـاب ناپذیـر بـه نظـر می رسـد. لـذا وضعیـت موجـود از حیـث فرهنـگ دانـش و رفتار شـهروندی سـازمانی بطـور مسـتمر باید پایش شـده و ارتقـاء داده شـود. اگر زمینه هـای مذکور بطـور کارآمد مدیریـت و مـورد بهـره بـرداری قـرار گیرنـد می توانـد موجـب افزایـش یادگیـری، نـوآوری، رقابـت پذیـری، تغییـر و بهبـود عملکـرد بیمارسـتان شـود. تقویـت فرهنـگ دانـش زمینه سـاز تعامل و تبـادل اطلاعاتی و دانشـی بوده و شـرایط مسـاعدی را برای افزایش دانش و مهارتهـای پرسـتاران بوجـود مـی آورد و بـروز رفتـار شـهروندی سازمانی جو و احساس خوشـایندی را برای مراجعیـن بوجود مـی آورد. تعامل، جو و روابط انسـانی مناسـب مـی توانـد رضایـت مراجعیـن را تعالـی دهد و در نتیجـه کارآئی و اثربخشـی بیمارسـتان بطـور مداوم محقـق گردد. همچنین نظر باینکـه بین فرهنگ دانش

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

و رفتـار شـهروندی سـازمانی رابطـه مسـتقیم و معنـی دار وجـود دارد، لـذا نتیجـه گیـری می شـود که ضمن توجـه همزمـان بـه هـر دو بخـش و در عیـن حـال بـه سـایر عوامـل و زمینـه هـای موثر بـر رفتارهای شـغلی پرسـتاران ماننـد سـبکهای مدیـت، تناسـب شـغل و شـخصیت، ارتباطـات، تعارضـات بیـن فـردی و غیـره مـی توانـد در بهـره وری بیمارسـتان موثـر باشـد. چـرا کـه از منظـر رویکـرد سیسـتمی کنـش و واکنش های انسـانی متاثـر از علـل مختلـف و متعـدد هسـتند و به تبـع آن رفتارهـای شـغلی پرسـتاران نیز از ایـن قاعده مسـتثنی نیسـتند. بنابرایـن زمینـه ها و شـرایط بالقوه موثـر بـر رفتـار اعضـاء بیمارسـتان مـی تواننـد بطـور پیونـدی و یکپارچـه بـر عملکرد پرسـتاران تاثیـر گذار باشـند. بعـلاوه فرهنـگ دانش و بـروز رفتار شـهروندی سـازمانی بایـد در رابطـه بـا سـایر گروههـای کاری از جمله پزشـکان، مدیـران، بهیـاران و کارکنـان اداری تا حـد امـکان مـورد توجـه قـرار گیـرد. بدیـن ترتیـب با توجـه بـه یافته هـا و مباحث قبلی پیشـنهادات اجرایی زیـر ارائـه می شـود:

-راهبردهـای لازم بـه منظـور توجـه و تقویـت فرهنگ دانـش و رفتار شـهروندی سـازمانی اتخـاذ گردد.

-بـه منظـور اشـاعه و ترویـج مناسـب فرهنـگ دانـش و رفتـار شـهروندی سـازمانی از مشـاوران تخصصـی اسـتفاده گـردد.

-حمایتهـای مدیریتـی در رابطـه بـا فعالیتهـای دانشـگرایانه اعضـاء بیمارسـتان بهبـود یابـد.

-همچنیـن زمینـه هـا و سـاز و کارهـای موثـر ماننـد نشسـتهای هـم اندیشـی، نظـام پیشـنهادات، تشـکیل تیمهـای تخصصی دانشـی بـه منظور افزایـش تعاملات اجتماعـی کارآمـد بـرای مدیریـت دانش کارآمـد مورد توجـه قـرار گیرد.

-بعـلاوه بـا توجه بـه خودگردانی بیمارسـتان اسـتفاده بیشـتر از پاداشـها و تشـویق های نمادیـن و اجتماعی، در کنـار مصادیـق مـادی مـورد توجه قـرار گیرد.

-فرهنگ دانش و رفتار شـهروندی سـازمانی در اسـناد رسـمی بیمارسـتان ماننـد سـند برنامـه اسـتراتژیک بعنـوان ارزشـهای رسـمی تعریف شـوند.

منابع و مأخذ

احمـدی، سـیدعلی اکبـر و صالحـی، علـی (۱۳۹۱) مدیریـت دانـش، انتشـارات دانشـگاه پیـام نـور ، چـاپ دوم.

حسـینی، سـید مجتبـی و دانایی فرد، حسـن (۱۳۹۱) تأثیـر رفتـار شـهروندی سـازمانی بـر تسـهیم دانـش: مطالعـه نقـش میانجـی فرهنـگ سـازمانی، فصلنامـه علـوم مدیریـت ایـران، دوره. ۷، شـماره. ۲۸، صـص. ۱۳۰-۱۰۹.

خالصـی، نـادر. شـمس، لیـدا. یگانـه، سـمیه. جعفری پویـان، ابراهیـم. نصیـری، طـه. روسـتایی، نرگـس و مـرادی طیبـه (۱۳۹۱)، ارتبـاط سـلامت سـازمانی بـا رفتـار شـهروندی سـازمانی در تهران، دوره ۶۰، شـماره ۶، صـص ۴۱۲-۴۲۲.

دانایـی فـرد، حسـن. خائـف اللهـی، احمد و حسـینی، سـید مجتبـی (۱۳۹۰) تأملـی بـر ارتقاء تسـهیم دانش در پرتـو رفتـار شـهروندی سـازمانی (مـورد مطالعـه: وزارتخانـه مسـکن و شهرسـازی و وزارتخانـه راه و ترابـری)، پژوهـش های مدیریت، سـال چهارم، شـماره ۱۴.

زاهدی، سـیدمحمد و انتظاری هرسـینی، علی (۱۳۸۷) فرهنـگ دانایـی (ابعـاد، شـاخص هـا و مقایسـه چنـد سـازمان) فصلنامـه مطالعـات مدیریـت شـماره ۵۶۰. صـص ۴۵- ۷۰.

سـیدجوادین، سـیدرضا. عابـدی، احسـان، یزدانـی. حمیدرضـا، پورولـی، بهـروز (۱۳۹۲) بررسـی نقـش میانجـی اعتماد و تعهد سـازمانی در رابطـه بین عدالت سـازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان هـا، دوره. ۵، شـماره. ۱، صـص.۱۰۵-۱۱۸.

شـیرازی، علـی. خداوردیـان، الهـام و نعیمـی، محمـد (۱۳۹۱)، تاثیـر اعتمـاد سـازمانی بـر بـروز رفتارهـای شـهروندی سـازمانی مورد مطالعه: شـرکت گاز اسـتان خراسـان شـمالی، پژوهـش نامـه مدیریت تحول، سـال پنجـم، شـماره ۷، صـص. ۱۳۳-۱۵۴.

صادقـی، احمـد. جعفـری، حسـن. خدایـاری، رحیـم.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

پاکدامـن، محسـن. محمـدی، رامیـن و احـدی نـژاد، بهمـن (۱۳۹۰)، فصلنامـه بیمارسـتان، سـال دهـم، شـماره ۲، صـص ۱-۷.
صنوبـری، محمـد (۱۳۸۷)، رفتار شـهروندی سـازمانی (مفاهـی، تعاریـف، ابعـاد و عوامـل موثـر بـر آن، دو ماهنامـه توسـعه انسـانی پلیـس، سـال پنجـم، شـماره ۱۶، صـص ۷۹-۹۷.
طبرسـا، غلامعلـی. اسـمعیلی، محمدرضـا. اسـمعیلی گیـوی، حمیدرضـا (۱۳۸۹) عوامـل موثـر بـر رفتـار شـهروندی سـازمانی در یـک بیمارسـتان نظامی، مجله طـب نظامـی ، دوره ۱۲، شـماره ۲ ص ۹۳-۹۹.
فرهنـگ، ابوالقاسـم. سـیادت، سـید علـی. مولـوی، حسـین. هویـدا، رضـا (۱۳۸۹) بررسـی سـاختار عاملی اعتمـاد سـازمانی و رابطـه مؤلفه‌هـای آن بـا یادگیـری سـازمانی در دانشـگاههای دولتی جنوب شـرق کشـور، فصلنامـه پژوهـش و برنامـه ریـزی در آمـوزش عالـی، دوره. ۱۶، شـماره.۱، صـص.۱۱۱-۱۳۰ .
قربانـی زاده، وجـه الله. نوربخـش، مهـدی. منصوریـان، احسـان (۱۳۹۰) عوامـل حیاتـی موفقیـت مدیریـت دانـش در سـازمان هـای عمومـی، فصلنامـه مطالعات مدیریـت انتظامـی» سـال ششـم، شـماره ۳، صـص. ۴۷۰ -۴۸۶.
کنجـکاو منفـرد، امیررضـا. سـعیدا اردکانـی، سـعید. طباطبایـی نسـب، سـید محمـد. زنجیرچـی، سـید محمـود (۱۳۹۲) نـوآوری فنـی و اجرایـی در دانشـگاه یـزد بـا تأکید بـر زیرسـاختهای پیـاده سـازی مدیریت دانـش، فصلنامـه پژوهـش و برنامـه ریـزی در آمـوزش عالـی، دوره.،۱۹ شـماره .۲، صـص. ۶۹-۹۰.
مایـل افشـار، مهنـاز. رجـب زاده ، علـی و معمارپـور، مهـدی (۱۳۹۱)، بررسـی ارتبـاط بین رفتار شـهروندی سـازمانی و بهره وری نیروی انسـاین از دیدگاه کارکنان در بیمارسـتانهای آموزشـی شـهرتهران، مجله دانشکده پیراپزشـکی دانشـگاه علـوم پزشـکی تهـران، دوره ۶، شـماره ۲ ص ۱۵۷-۱۶۹.
ملکـی، محمدرضـا، فاتـح پنـاه ، آزاده و گوهـری، محمودرضـا (۱۳۹۰) ارزیابـی عملکـرد بیمارسـتان هاشـمی نـژاد بـر اسـاس معیـار سـنجش ، تحلیـل و مدیریـت دانـش الگوهای آمـوزش و بهداشـت ـ درمان Malcolm – Baldrige، مدیریـت سـلامت، سـال هشـتم، شـماره ۲۰، ص ۵۸۰-۵۸۴.
واعظـی، رضـا . مایـل افشـار، مهنـاز. معمارپـور، مهدی (۱۳۹۰)، نگـرش کارکنـان نسـبت به رفتار شـهروندی سـازمانی و ارتبـاط آن بـا بهـره وری کارکنـان در بیمارسـتانهای دانشـگاههای علوم پزشکی شـهرتهران، فصلنامـه بیمارسـتان، سـال دهـم، شـماره .۲، صـص. ۱- ۸.
یوسـفی، علـی رضـا، پورمیـری، منصـوره و صفـاری انارکـی، عفـت (۱۳۸۹)، بررسـی رابطـه میـان اعتمـاد سـازمانی کارکنـان پرسـتاری بـا میزان رضایت شـغلی ایشـان در بیمارسـتانهای دانشـگاه علـوم پزشـکی اصفهـان، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشـکی ، سـال دهـم . شـماره ۵۰ ص ۵۸۶-۵۹۲
Clair, G. s., & Stanley, D. (2009), Building the knowledge culture, SMR International Management Action Plan for knowledge services, New York.
Dillard, J., Rogers, R. and Yuthas, K., (2011), Organizational change: in search of the golden mean, Journal of Accounting & Organizational Change, Vol. 7, No. 1, pp. 5-32.
Gill, A., (2009), Knowledge management initiatives at a small university, International Journal of Educational Management, Vol. 23 No. 7, pp. 604-616.
Girdauskienė, L. & Savaneviciene, A.(2007), Influence of Knowledge Culture on Effective Knowledge Transfer, Journal of Engineering Economics, V.4, N.54, pp 36-43.
Judge, W. & Douglas, T., (2009), organizational change capacity: the systematic development of a scale, Journal of organizational change management, V.22, n.6, pp.635-649.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

Lee, C. l., Lu, H. P., Yang, C. and Hou, H. T.,(2010), A process-based knowledge management system for schools: A case study in Taiwan, Journal of Educational Technology, vol. 9, No. 4, 10-21.

Moradi, E., Saba, A., Azimi, S., Emami, R. (2012), The Relationship between Organizational Culture and Knowledge Management, International Journal of Innovative Ideas (IJII), V.12, N.3, pp. 30-46.

Oliver, S., Reddy, K., (2006) "How to develop knowledge culture in organizations? A multiple case study of large distributed organizations", Journal of Knowledge Management, V.10, N. 4, pp.6 – 24.

Potocan,V.,Nedelko, Z., & Mulej, M.,(2012), Influence of Organizational Factors on Management Tools Usage in Slovenian Organizations, Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics, V.23, N.3, 291-300.

Wang, D., Su, z., & Yang, D. (2011), Organizational culture and knowledge creation capability, Journal of knowledge management, V.15, N. 3, pp. 363-373.

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]

[Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-01]