

## 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.

### 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  $\alpha$  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  $R_{xy} = 0/67$ . Moreover the situation of presented.

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

#### چکیده

امروزه در اکثر جوامع زندگی اجتماعی شهروندان با مراکز آموزشی 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 پایایی 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  $R_{xy} = 0/67$  می باشد. بعلاوه وضعیت فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی در مجموع مناسب ارزیابی گردید.

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

## ۱- مقدمه

در شرایط فعلی جهان تمامی سازمانها باید بطور مداوم در مورد فرایند کارها و افق های آینده بازندیشی و نوگرایی کنند (پتوکان، ۲۰۱۲، ص ۲۹۱). دانش سازمانی و بکار گیری آن می تواند چنین روندی را تسهیل نماید. در این راستا مدیریت دانش، اعضاء سازمان را به تسهیم دانش و بهبود کارآیی، عملکرد و رقابت پذیری تشویق می کند (لی و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۱۰). مدیریت مناسب دانش می تواند ظرفیت تغییر سازمانی را تقویت کند (جاد و داگلاس، ۲۰۱۰، ص ۶۳۵) و فرهنگ دانش نیز یکی از ابعاد زیرساختی مدیریت دانش می باشد (کنجکاو منفرد و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۷۵). رفتار اعضاء سازمان در خصوص اینکه آیا تسهیم دانش انجام دهند یا نه، براساس فرهنگ دانش تعیین خواهد شد (گیرداس کین و ساوان ویچین، ۲۰۰۷، ص ۵۷). از طرف دیگر از مهمترین عواملی که می تواند رفتارها، نگرشها و تعاملات پرستانان را در جهت ارائه خدمات با کیفیت تر بکارگیرد رفتارهای داوطلبانه یا شهروندی سازمانی است (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۰۶). لذا در صورت مناسب بودن وضعیت فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی، سازمان می تواند به تدریج به مزیت رقابتی دست یابد.

«در گذشته بطور سنتی برای اطمینان از کیفیت خدمات بهداشتی به دانش تکنیکی متخصصان پزشکی و پرستاری که انتظار می رفت این دانش را به بهترین وجه در مداوای بیمار مورد استفاده قرار دهند تکیه می شد. ولی امروزه مراکز بهداشتی درمانی سازمانهای پیچیده ای بوده و مراقبتهای بهداشتی درمانی مناسب نیازمند حمایت مدیریتی و اجرایی هستند» (ملکی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۵۸۰). در عین حال پرستار یک عضو مهم در تیم سلامت به شمار می آید و دارای نقش های گسترده ای از جمله نقش مراقبتی، حمایتی، درمانی، هماهنگی، مشورتی، مدیریتی، آموزشی و تحقیقاتی می باشد

(یوسفی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۵۸۶). لذا توجه به دو مقوله فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی در رابطه با منابع انسانی مراکز آموزشی، بهداشتی و درمانی از اهمیت شایانی برخوردار می باشد. چرا که این دو می توانند ظرفیتهای و زمینه های مناسبی را برای مشاوره، رهبری، پژوهش، تفکر سیستمی و ارائه خدمات درمانی در بیمارستان بوجود آورند. بدین ترتیب هدف اصلی تحقیق حاضر مطالعه وضعیت فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین سنجش رابطه میان آنها می باشد.

## ۲- مفاهیم تحقیق

### رفتار شهروندی سازمانی

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی ریشه در نوشتارهای چستر بارنارد (۱۹۳۸) در مورد تمایل به همکاری دارد و همچنین مطالعات کتز و کان (۱۹۶۶ و ۱۹۶۴) در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و فراتر از انتظار ناشی شده است (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۶۹) باتمان و ارگان (۱۹۸۳). برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند (صنوبری، ۱۳۸۷، ص ۸۰). در سالهای بعد مطالعات زیادی بر روی این مفهوم صورت گرفت که هر کدام از واژه های جدیدی برای توصیف این مفهوم استفاده کرده اند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۶۹) امروزه مطالعات انجام شده در زمینه رفتار شهروندی سازمانی گویای این واقعیت است که وجود این نوع رفتارها در سازمان های دولتی و خصوصی اثرات مثبت و قابل توجهی دارد (شیرازی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۴۲).

رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فرا وظیفه ای است که در افزایش عملکرد اثربخشی سازمان موثر است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم از طریق سیستم پاداش رسمی سازمان، سازماندهی نمی شود (حسینی و دانایی فرد، ۱۳۹۱، ص ۱۱۳). رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتاری اختیاری تعریف کرده اند که فراتر از نقش رسمی یک فرد است و در جهت کمک به افراد



دیگر در سازمان یا نشان دادن وجدان و حمایت از سازمان است (شیرازی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۳۶). این نوع رفتار نوعی رفتار فرانقشی است که مکمل رفتارهای درون نقشی قرار می‌گیرد (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۹۴). در مجموع رفتارهای شهروندی سازمانی اختیاری و غیررسمی هستند و پاداش رسمی به آنها تعلق نمی‌گیرد. اما اینگونه رفتارها در کیفیت خدمات ارائه شده و اثربخشی سازمانی تأثیر به‌سزایی دارند.

مرور ادبیات موجود مویده آن است که در رابطه با مفهوم رفتار شهروندی سازمانی دو رویکرد اصلی وجود دارد که عبارتند از: الف - رفتارهایی در نقش و فرانقش: در این رویکرد عمدتاً بر «گستره شغلی درک شده» تأکید می‌شود و ب - تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان: در این رویکرد رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مفهومی کلی شامل تمام رفتارهای مثبت و سازنده افراد در داخل سازمان همراه با مشارکت کامل و مسئولانه در نظر گرفته می‌شود (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۳، ص ۷۰، شیرازی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۳۶). از هنگامی که مطالعه رفتار شهروندی سازمانی بوجود آمد، همواره فقدان اجماع مشترک در مورد ابعاد آن نیز در ادبیات و ابعاد آن وجود داشته است (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۰۷). فرا تحلیل پادساکف و همکاران (۲۰۰۰) نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع متفاوت از ابعاد شهروندی سازمانی شناسایی شده است (واعظی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۲۰). اما ابعادی که بیشترین توجه را میان پژوهشگران به خود جلب کرده‌اند ۵ مورد می‌باشد (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۰۷؛ شیرازی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۳۶) که در ادامه بطور اجمالی مورد اشاره قرار می‌گیرند:

الف- نوع دوستی: به معنی کمک کردن به همکاران و سایر افراد در انجام وظایفشان است. ب- وجدان کاری: رفتاری است که فراتر از الزامات تعیین شده بوسیله سازمان در محیط کار می‌باشد. ج- نزاکت: به معنای ملاحظه‌گری و با احترام رفتار کردن

با دیگران است. د- رفتار مدنی: علاقه یا تعهد به سازمان به عنوان یک کل است. نظارت بر محیط به منظور شناسایی فرصت‌ها و تهدیدات حتی با هزینه شخصی نمونه‌ای از این رفتارهاست. نهایتاً تمایل به مشارکت و مسئولیت‌پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می‌باشد. ه - جوانمردی: تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر ناراحت‌کننده در کار، بدون شکایت و ابراز ناراحتی.

### ۳- پیشینه‌های تحقیقی

در خصوص پیشینه پژوهشی تحقیق بررسی‌ها مویده آنست که در رابطه با موضوع تحقیق پژوهش‌های مختلفی انجام شده است. اما پژوهشی که مستقیماً همزمان دو متغیر فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی را مورد مطالعه قرار دهد مشاهده نگردید. در ادامه برخی از پژوهش‌های مربوط به موضوع ارائه می‌شود. اولیور و ردی (۲۰۰۶) تحقیقی را تحت عنوان «چگونگی ایجاد فرهنگ دانش در سازمان‌ها: مطالعه موردی چند سازمان بزرگ» انجام داده‌اند. هدف تحقیق شناسایی عوامل موثر بر فرهنگ دانش بوده است. یافته‌های تحقیق نشان داده است که رهبری، ساختار سازمانی، تبلیغ، زیرساخت‌ها، ویژگی‌های فیزیکی، پاداش، تخصیص زمان، مدیریت فرایندها، استخدام و گروه‌های کاری بر شکل‌گیری فرهنگ دانش موثراند. تحقیق دیگری را وانگ و همکاران (۲۰۱۰) تحت عنوان «تأثیر فرهنگ سازمانی بر ظرفیت خلق دانش» در ۲۱۲ موسسه چینی با استفاده از مصاحبه‌چهره‌به‌چهره انجام و نتایج نشان داده است که فرهنگ سازمانی نقشی اساسی در ظرفیت خلق دانش دارد. بخصوص جمع‌گرایی بر ظرفیت خلق دانش تأثیر مثبت و معنی دارد. اما وجود تفاوت‌های قدرت و عدم اطمینان بر ظرفیت خلق دانش تأثیر منفی دارد. همچنین پژوهشی توسط مرادی و همکاران (۲۰۱۲) تحت عنوان «ارتباط بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش» در رابطه با کارکنان دانشگاه تکنولوژی مالزی انجام شده است. یافته‌های تحقیق



نشان داده است که بین فرهنگ سازمانی ترجیح داده شده و مدیریت دانش رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

#### ۴-مدل نظری

تحقیق دیگری را مایل افشار و همکاران (۱۳۹۱) تحت عنوان «بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستان های آموزشی شهر تهران» انجام و نتایج پژوهش نشان داده است که بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری رابطه معنی دار وجود دارد. تحقیق صادقی و همکاران (۱۳۹۰) تحت عنوان رابطه بین مؤلفه های فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش مورد مطالعه: بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران» انجام و یافته های تحقیق نشان داده است که افراد تحت بررسی وضعیت فرهنگ سازمانی بیمارستان را مناسب (۷۲٪) و وضعیت مدیریت دانش را متوسط (۶۳٪) ارزیابی نموده و بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش رابطه معنی دار نشان داده شده است. تحقیق خالصی و همکاران (۱۳۹۱) که در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شده است نشان می دهد بین سلامت سازمانی و ابعاد پنجگانه رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنا دار وجود دارد. تحقیق قربانی زاده و همکاران (۱۳۹۰) نیز تحت عنوان «عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش در سازمان های عمومی» نشان داده است که فرهنگ سازمانی، نقش ها و

براساس پژوهشهای گذشته بروز و ظهور رفتار شهروندی سازمانی با عوامل و متغیرهای گوناگونی همچون نوع شخصیت کارکنان، فرهنگ سازمان، سبک رهبری، حمایت های سازمانی و ویژگی های شغلی در ارتباط بوده و از آنها متاثر است (سیدجوادی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۰۶؛ شیرازی و همکاران، ۱۳۹۱، ص. ۱۳۷؛ صنوبری، ۱۳۸۷، ص ۹۰). فرهنگ دانش نیز بعنوان بخشی از فرهنگ سازمانی بوده و جزئی از آن می باشد. فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی هر کدام دارای ابعاد خاصی می باشند که در چارچوب مفهومی تحقیق مشخص گردیده اند. با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهشی موضوع فرضیه های تحقیق به شرح زیر می باشند:

فرضیه اصلی: بین فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی وجود دارد.

فرضیه های فرعی:

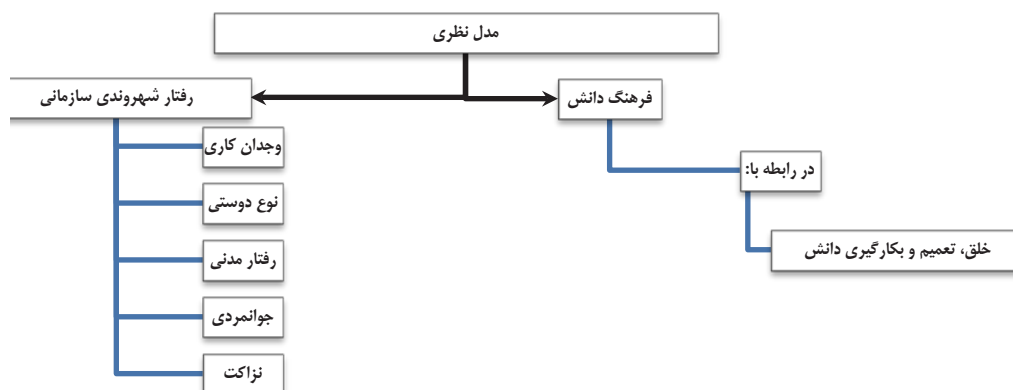
بین فرهنگ دانش و وجدان کاری رابطه معنی دار وجود دارد.

بین فرهنگ دانش و نوع دوستی رابطه معنی دار وجود دارد.

بین فرهنگ دانش و رفتار مدنی رابطه معنی دار وجود دارد.

بین فرهنگ دانش و جوانمردی رابطه معنی دار وجود دارد.

بین فرهنگ دانش و نزاکت رابطه معنی دار وجود دارد.



نمودار ۱. مدل نظری

وجود دارد.

بین فرهنگ دانش و جوانمردی رابطه معنی دار وجود دارد.

بین فرهنگ دانش و نزاکت رابطه معنی دار وجود دارد.

## ۵- روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع توصیفی بوده و به روش پیمایشی انجام شد. نوع تحقیق از نظر هدف کاربردی بود. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه پرستاران بیمارستان شهید مصطفی خمینی بوده است که مطابق آمارهای ارائه شده تعداد آنها ۲۲۷ نفر بوده اند. حجم نمونه مورد نیاز با استفاده از فرمول کوکران ۱۴۸ نفر برآورد شد. به منظور انتخاب نمونه کافی و تامین پراکندگی مناسب نمونه آماری، اعضاء نمونه از تمام بخشهای بیمارستان انتخاب شدند. با توجه به پراکندگی متفاوت جامعه آماری در بخشهای بیمارستان انتخاب نمونه آماری به روش نمونه گیری نسبی انجام شد. برای جمع آوری داده ها و اطلاعات مورد نیاز تحقیق، از پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه در بخش فرهنگ دانش از نوع محقق ساخته و شامل ۳۰ سوال اصلی بود. اما برای جمع آوری داده های مربوط به وضعیت رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه پادساکف و همکاران استفاده گردید که ۲۴ سوال اصلی بود. در نهایت پرسشنامه شامل سه قسمت سوال بود؛ اول- سئوالات مربوط به مشخصات فردی و سازمانی اعضاء نمونه، دوم- سئوالات اصلی؛ سئوالات این بخش به صورت بسته پاسخ و بر مبنای طیف لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد طراحی شده بود. سوم- سئوال باز پاسخ.

برای تعیین و اطمینان از روایی پرسشنامه، پس از تدوین و جمع آوری مصادیق مربوط به هر یک از متغیرهای تحقیق، ضمن استفاده از منابع علمی، از راهنمائیها و نظرات اساتید و افراد مجرب در حوزه مدیریت و پرستاری استفاده شد. بعلاوه با اجرای آزمایشی، نکات مبهم و نامفهوم سوالات تا حد

امکان اصلاح گردید. پایائی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تعیین شد که ضریب پایایی پرسشنامه فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۹۳ برآورد گردید.

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده ها از روشهای آماری توصیفی برای طبقه بندی، تنظیم جداول، رسم نمودارها و محاسبه میانگین و انحراف استاندارد استفاده شد و همچنین به منظور آزمون فرضیه های تحقیق از آزمونهای آمار استنباطی از جمله؛ آزمون t تک گروهی برای تعیین معنی داری میانگین هر یک از متغیرهای تحقیق، تحلیل واریانس یک طرفه (F) برای برآورد میزان یکپارچگی یا همخوانی پاسخهای اعضاء نمونه بر حسب مشخصات فردی و سازمانی و همچنین از تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد. تمامی عملیات تجزیه و تحلیل داده ها و اجرای آزمونهای آماری با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گرفت.

## ۶- یافته های تحقیق

جدول ۱ توزیع متغیرهای اصلی تحقیق را نشان می دهد.

طبق آماره های جدول شماره ۱ بیشترین میانگین امتیاز مربوط به متغیر فضای باز (۳/۶۷) می باشد و کمترین مقدار مربوط به تعاملات اجتماعی (۳/۰۱) است. همچنین میانگین متغیر تعاملات اجتماعی (۳/۰۱) و حمایت مدیریت (۳/۰۹) علی رغم اینکه بیشتر از میانگین نظری (۳) می باشد اما در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی دار نیستند. میانگین مربوط به فرهنگ دانش (متغیر پیش بین) ۳/۳۵ است و میانگین مربوط به رفتار شهروندی سازمانی ۳/۴۲ است. بعلاوه مقدار t محاسبه شده در خصوص فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب ۱۰/۱ و ۹/۴ می باشد که هر دو میانگین در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی دار می باشند. بنابراین یافته های تحقیق موید آنست که فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه پرستاران بیمارستان مورد مطالعه در سطح معنی دار مناسب می باشد.



جدول ۱. توزیع متغیرهای وابسته و مستقل

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



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 نمونه‌ها،  $F$  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 می‌شود. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی بر حسب مدرک تحصیلی نمونه‌ها دارای تفاوت معنی‌دار می‌باشد. آزمون تعقیبی شفه نشان داد که میانگین نمرات نمونه‌ها بر حسب مدرک تحصیلی فوق دیپلم (۳/۳۶)، لیسانس (۳/۴۹) و فوق لیسانس (۳/۷۶) با همدیگر تفاوت معنی‌دار دارند و

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

### 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 نمی‌شود. بنابراین یافته‌ها موید آنست که وضعیت رفتار شهروندی سازمانی بر حسب شرایط استخدامی نمونه‌ها، دارای تفاوت معنی‌دار نمی‌باشد. بدین معنی که رفتار شهروندی

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

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

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

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

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

سازمانی

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



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 ( $H_0: R_{xy} = 0$ ) رد و فرض مقابل پذیرفته می شود. لذا همبستگی متغیرهای پیش بین و ملاک (رفتار شهروندی سازمانی) مورد تایید است.

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  $R_{xy} = 0/72$  می باشد که در سطح آلفای ۰/۰۵ معنی دار است. لذا فرض صفر ( $H_0: R_{xy} = 0$ ) رد و فرض مقابل  $H_1: R_{xy} = 0/72$  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

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

رفتار شهروندی سازمانی (Y)	رفتار شهروندی		نوع دوستی		رفتار مدنی		وجدان کاری		نزاکت		رفتار شهروندی سازمانی (X)
	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	
بازرسی شخصی	۰/۰۰۰	۰/۴۲	۰/۰۰۰	۰/۳۷	۰/۰۰۰	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۰/۳۶	۰/۰۰۰	۰/۳۶	۰/۴۹
قدرت	۰/۰۰۰	۰/۰۷	۰/۰۹۷	۰/۰۰۳	۰/۱۸	۰/۱۱	۰/۰۹۵	۰/۰۰۵	۰/۱۰۰	۰/۱۳۴	۰/۰۸۶
اعتماد متقابل	۰/۰۰۰	۰/۱۴	۰/۰۰۲	۰/۲۴	۰/۰۰۰	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۰/۴۵	۰/۴۰
تعاملات اجتماعی	۰/۰۰۰	۰/۰۴	۰/۰۰۰	۰/۲۸	۰/۰۰۰	۰/۳۸	۰/۰۰۰	۰/۵۱	۰/۰۰۰	۰/۳۵	۰/۴۳
فضای باز	۰/۰۰۰	۰/۰۶	۰/۰۰۰	۰/۴۱	۰/۷۰	۰/۰۳	۰/۰۰۰	۰/۲۱	۰/۴۶	۰/۰۵	۰/۲۸
سیستم پاداش	۰/۰۰۰	۰/۲۹	۰/۰۰۰	۰/۵۳	۰/۰۰۰	۰/۵۹	۰/۰۰۰	۰/۵۸	۰/۰۰۰	۰/۵۵	۰/۶۸
آزادی عمل	۰/۰۰۰	۰/۱۷	۰/۰۰۰	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۳۸	۰/۰۰۰	۰/۴۵	۰/۴۴
حمایت مدیریت	۰/۰۰۰	۰/۰۴	۰/۱۸۳	۰/۰۱۷	۰/۴۱	۰/۰۷	۰/۱۸۷	-۰/۰۱	۰/۱۶	۰/۱۱	۰/۰۵۱
فرهنگ دانش	۰/۰۰۰	۰/۳۲	۰/۰۰۰	۰/۵۹	۰/۰۰۰	۰/۶۳	۰/۰۰۰	۰/۵۰	۰/۰۰۰	۰/۶۲	۰/۷۲



جدول ۶. ضرایب رگرسیونی

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

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 خودگردان 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 نوعی 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

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



که در دراز مدت منجر به مزیت رقابتی می شود. یافته های تحقیق نشان داد که در مرکز آموزشی درمانی مورد مطالعه وضعیت فرایندهای تخصصی دانش، باورهای شخصی، تسهیم و بکارگیری دانش بعنوان قدرت، اعتماد متقابل، فضای کاری و آزادی عمل در حد مناسبی وجود دارد. همچنین وجدان کاری، نزاکت، نوع دوستی، رفتار مدنی نیز در میان پرستاران در حد زیاد وجود دارد. چنین شرایطی بخشی از دارائیهای معنوی بیمارستان محسوب می شود. «پیش بینی می شود رفتار شهروندی بر نوع نگرش و رفتارهای پرستاران اثر داشته و فعالیتهای آنها را در جهت اهداف بیمارستان هدایت می کند و در نهایت بر کیفیت خدمات ارائه شده بر بیماران اثرگذار باشد» (سید جوادین و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۰۶). رفتارهای شهروندی سازمانی موجود در بیمارستان محصول عوامل مختلفی مانند تحصیلات، تجربیات، آموزش های مداوم و خصایص و نگرشهای فردی اعضاء بیمارستان است. اگر زمینه ها و تدابیر لازم با رویکرد علمی جهت تقویت و بهره مندی از آنها تامین نشود ممکن است در درازمدت دچار افول شوند. بنابراین تا حد امکان برنامه ریزی لازم بمنظور اشاعه رفتار شهروندی سازمانی و غنای فرهنگ دانش باید مورد توجه قرار گیرد. «وقتی جنبه های دانشی سازمان مانند مدیریت اطلاعات، مدیریت دانش و یادگیری استراتژیک با همدیگر همگرا و متقارب می شوند سازمان به سمت آفرینش فرهنگ دانش حرکت می کند» (گیرداس کین و ساوان ویچین، ۲۰۰۷، ص. ۶۶). اساساً فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی بستر مناسبی برای ارتقاء بهره وری و تعالی کیفیت مستمر قلمداد می شوند.

#### ۸- نتیجه گیری و پیشنهادات

تحقیق حاضر به دنبال سنجش و تعیین رابطه بین فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی در یکی از مراکز آموزشی درمانی شهر تهران بوده است. یافته های تحقیق نشان داد که بین فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معنی

دار وجود دارد. بعلاوه بین فرهنگ دانش و وجدان کاری، نوع دوستی، رفتار مدنی، جوانمردی و نزاکت نیز رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. بنابراین می توان نتیجه گیری نمود که فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی در کنار هم و بطور توأمان لازم بوده و مکمل هم می باشند. بدین معنی که می توان از طریق تقویت و اشاعه فرهنگ دانش شامل؛ باورهای شخصی مناسب، تلقی تسهیم دانش بعنوان قدرت، اعتماد متقابل میان همکاران، وجود فضای باز، برخورداری از آزادی در بکارگیری دانش، وجود حمایت مدیریت، زمینه مناسبی را برای بروز رفتار شهروندی بوجود آورد. از طرف دیگر وجود رفتار شهروندی سازمانی مناسب نیز می تواند شرایط را برای برخورداری از حمایت مدیریت، فضای کاری مناسب، اعتماد متقابل و تسهیم دانش مهیا سازد. نتیجه مهم دیگر اینکه توجه کارکنان بیمارستان به فرهنگ دانش و همچنین رفتار شهروندی سازمانی مناسب بوده و ضرورت دارد. زیرا از آنجا که بیمارستانها با انسانهایی سر و کار دارند که مستقیماً از خدمات تخصصی آنها استفاده می کنند، لذا توجه همزمان و مستمر به وجوه انسانی، ارزشی و دانشی در انجام وظایف حرفه ای اجتناب ناپذیر به نظر می رسد. لذا وضعیت موجود از حیث فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی بطور مستمر باید پایش شده و ارتقاء داده شود. اگر زمینه های مذکور بطور کارآمد مدیریت و مورد بهره برداری قرار گیرند می تواند موجب افزایش یادگیری، نوآوری، رقابت پذیری، تغییر و بهبود عملکرد بیمارستان شود. تقویت فرهنگ دانش زمینه ساز تعامل و تبادل اطلاعاتی و دانشی بوده و شرایط مساعدی را برای افزایش دانش و مهارتهای پرستاران بوجود می آورد و بروز رفتار شهروندی سازمانی جو و احساس خوشایندی را برای مراجعین بوجود می آورد. تعامل، جو و روابط انسانی مناسب می تواند رضایت مراجعین را تعالی دهد و در نتیجه کارآئی و اثربخشی بیمارستان بطور مداوم محقق گردد. همچنین نظر باینکه بین فرهنگ دانش

و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مستقیم و معنی دار وجود دارد، لذا نتیجه گیری می شود که ضمن توجه همزمان به هر دو بخش و در عین حال به سایر عوامل و زمینه های موثر بر رفتارهای شغلی پرستاران مانند سبکهای مدیریت، تناسب شغل و شخصیت، ارتباطات، تعارضات بین فردی و غیره می تواند در بهره وری بیمارستان موثر باشد. چرا که از منظر رویکرد سیستمی کنش و واکنش های انسانی متأثر از علل مختلف و متعدد هستند و به تبع آن رفتارهای شغلی پرستاران نیز از این قاعده مستثنی نیستند. بنابراین زمینه ها و شرایط بالقوه موثر بر رفتار اعضاء بیمارستان می توانند بطور پیوندی و یکپارچه بر عملکرد پرستاران تاثیر گذار باشند. بعلاوه فرهنگ دانش و بروز رفتار شهروندی سازمانی باید در رابطه با سایر گروههای کاری از جمله پزشکان، مدیران، بهیاران و کارکنان اداری تا حد امکان مورد توجه قرار گیرد. بدین ترتیب با توجه به یافته ها و مباحث قبلی پیشنهادات اجرایی زیر ارائه می شود:

- راهبردهای لازم به منظور توجه و تقویت فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی اتخاذ گردد.
- به منظور اشاعه و ترویج مناسب فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی از مشاوران تخصصی استفاده گردد.
- حمایتهای مدیریتی در رابطه با فعالیتهای دانشگرایانه اعضاء بیمارستان بهبود یابد.
- همچنین زمینه ها و ساز و کارهای موثر مانند نشستهای هم اندیشی، نظام پیشنهادات، تشکیل تیمهای تخصصی دانشی به منظور افزایش تعاملات اجتماعی کارآمد برای مدیریت دانش کارآمد مورد توجه قرار گیرد.
- بعلاوه با توجه به خودگردانی بیمارستان استفاده بیشتر از پاداشها و تشویق های نمادین و اجتماعی، در کنار مصادیق مادی مورد توجه قرار گیرد.
- فرهنگ دانش و رفتار شهروندی سازمانی در اسناد رسمی بیمارستان مانند سند برنامه استراتژیک

بعنوان ارزشهای رسمی تعریف شوند.

### منابع و مأخذ

احمدی، سیدعلی اکبر و صالحی، علی (۱۳۹۱) مدیریت دانش، انتشارات دانشگاه پیام نور، چاپ دوم.

حسینی، سید مجتبی و دانایی فرد، حسن (۱۳۹۱) تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش: مطالعه نقش میانجی فرهنگ سازمانی، فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره ۷، شماره ۲۸، صص. ۱۰۹-۱۳۰.

خالصی، نادر. شمس، لیدا. یگانه، سمیه. جعفری پویان، ابراهیم. نصیری، طه. روستایی، نرگس و مرادی طیبه (۱۳۹۱)، ارتباط سلامت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در تهران، دوره ۶۰، شماره ۶، صص ۴۱۲-۴۲۲.

دانایی فرد، حسن. خائف الهی، احمد و حسینی، سید مجتبی (۱۳۹۰) تأملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: وزارتخانه مسکن و شهرسازی و وزارتخانه راه و ترابری)، پژوهش های مدیریت، سال چهارم، شماره ۱۴.

زاهدی، سیدمحمد و انتظاری هرسینی، علی (۱۳۸۷) فرهنگ دانایی (ابعاد، شاخص ها و مقایسه چند سازمان) فصلنامه مطالعات مدیریت شماره ۵۶۰، صص ۴۵-۷۰.

سیدجوادی، سیدرضا. عابدی، احسان، یزدانی. حمیدرضا، پورولی، بهروز (۱۳۹۲) بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان ها، دوره ۵، شماره ۱، صص. ۱۰۵-۱۱۸.

شیرازی، علی. خداوردیان، الهام و نعیمی، محمد (۱۳۹۱)، تاثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال پنجم، شماره ۷، صص. ۱۳۳-۱۵۴.

صادقی، احمد. جعفری، حسن. خدایاری، رحیم.



هاشمی نژاد بر اساس معیار سنجش، تحلیل و مدیریت دانش الگوهای آموزش و بهداشت - درمان Malcolm – Baldrige، مدیریت سلامت، سال هشتم، شماره ۲۰، ص ۵۸۰-۵۸۴.

واعظی، رضا. میل افشار، مهناز. معماریپور، مهدی (۱۳۹۰)، نگرش کارکنان نسبت به رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط آن با بهره وری کارکنان در بیمارستانهای دانشگاههای علوم پزشکی شهرتهران، فصلنامه بیمارستان، سال دهم، شماره ۲، صص. ۸-۱.

یوسفی، علی رضا، پورمیری، منصوره و صفاری انارکی، عفت (۱۳۸۹)، بررسی رابطه میان اعتماد سازمانی کارکنان پرستاری با میزان رضایت شغلی ایشان در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، سال دهم. شماره 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.

پاکدامن، محسن. محمدی، رامین و احدی نژاد، بهمن (۱۳۹۰)، فصلنامه بیمارستان، سال دهم، شماره ۲، صص ۱-۷.

صنوبری، محمد (۱۳۸۷)، رفتار شهروندی سازمانی (مفاهی، تعاریف، ابعاد و عوامل موثر بر آن، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال پنجم، شماره ۱۶، صص ۷۹-۹۷.

طبرسا، غلامعلی. اسمعیلی، محمدرضا. اسمعیلی گیوی، حمیدرضا (۱۳۸۹) عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی در یک بیمارستان نظامی، مجله طب نظامی، دوره ۱۲، شماره ۲ صص ۹۳-۹۹.

فرهنگ، ابوالقاسم. سیادت، سید علی. مولوی، حسین. هویدا، رضا (۱۳۸۹) بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاههای دولتی جنوب شرق کشور، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، دوره ۱۶، شماره ۱، صص. ۱۱۱-۱۳۰.

قربانی زاده، وجه الله. نوربخش، مهدی. منصوریان، احسان (۱۳۹۰) عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش در سازمان های عمومی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی» سال ششم، شماره ۳، صص. ۴۷۰-۴۸۶.

کنجکاو منفرد، امیررضا. سعیدا اردکانی، سعید. طباطبایی نسب، سید محمد. زنجیرچی، سید محمود (۱۳۹۲) نوآوری فنی و اجرایی در دانشگاه یزد با تأکید بر زیرساختهای پیاده سازی مدیریت دانش، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، دوره ۱۹، شماره ۲، صص. ۶۹-۹۰.

مایل افشار، مهناز. رجب زاده، علی و معماریپور، مهدی (۱۳۹۱)، بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه کارکنان در بیمارستانهای آموزشی شهرتهران، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۶، شماره ۲ صص ۱۵۷-۱۶۹.

ملکی، محمدرضا، فاتح پناه، آزاده و گوهری، محمودرضا (۱۳۹۰) ارزیابی عملکرد بیمارستان



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

■ ۱۳۷ ■

Lee, C. I., 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.



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

■ ۱۳۸ ■