

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**پردیس دانشگاهی**

**مدیریت MBA**

**مالی**

**بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش در اداره راه و شهرسازی استان گیلان**

**از:**

**سمیه غفاری**

**استاد راهنما:**

**دکتر سید محمد نوع پسند اصیل**

**استاد مشاور:**

**دکتر محمد دوستار**

**شهریور ۱۳۹۳**

# تقدیم بہ:

ہمسرو فرزند عزیزم

برای صبوری، ہمدلی و ہمراہی شاک، زیر ازمانی کے متعلق

بہ آنات بود صرف تدوین این پایان نام، گردید.

باتشکرو سپاس:

از استادان ارجمند و پیرمیانم

جناب آقای دکتر سید محمد نوع پسند اصل

جناب آقای دکتر محمد دوستار

که همواره راه گشا و راهنمای من در تدوین این پایان نامه بودند

کمال سپاس و قدرانی را درم

**بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش در اداره راه و شهرسازی استان گیلان**

**سمیه غفاری**

امروزه یکی از اهداف اصلی مدیران در استفاده از مدیریت دانش در سازمان‌ها، بهبود تسهیم دانش بین افراد و سازمان به منظور ایجاد مزیت رقابتی می‌باشد. مطالعات مختلف نشان می‌دهد که ویژگی‌های شخصیتی افراد بر تسهیم دانش بسیار موثر است، یکی از این ویژگی‌های شخصیتی که در دو دهه مطرح شده و نظر رفتار شناسان را به خود جلب کرده، رفتار شهروندی سازمانی نام دارد. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی کارکنان در یک سازمان نیستند اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود موثر وظایف و نقشه‌های سازمان می‌شود. پژوهش حاضر به بررسی نقش رفتار شهروندی و ابعاد آن بر تسهیم دانش می‌پردازد. جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و کارشناسان اداره کل راه و شهرسازی استان گیلان می‌باشد، که تعداد این افراد برابر با ۳۷۶ نفر است. تحلیل داده‌ها بر اساس ۱۹۰ پرسشنامه جمع‌آوری شده از نمونه‌ی آماری صورت گرفته است. به منظور بررسی فرضیات پژوهش از آزمون‌های همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه و جهت برازش مدل از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که بین متغیرهای پژوهش تاثیر مثبت و معناداری وجود دارد و فرضیات پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرند.

**کلمات کلیدی:** رفتار شهروندی، دانش سازمانی، تسهیم دانش، اداره راه و شهرسازی استان گیلان

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

### فصل ۱: کلیات پژوهش

۲	۱-۱ مقدمه.....
۳	۲-۱ بیان مساله.....
۵	۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۶	۴-۱ اهداف پژوهش.....
۶	۵-۱ سئوالات تحقیق.....
۷	۶-۱ فرضیات تحقیق.....
۸	۷-۱ قلمرو پژوهش.....
۸	۱-۷-۱ قلمرو موضوعی پژوهش.....
۸	۲-۷-۱ قلمرو مکانی پژوهش.....
۸	۳-۷-۱ قلمرو زمانی پژوهش.....
۸	۸-۱ روش پژوهش.....
۸	۹-۱ روش جمع آوری اطلاعات.....
۹	۱۰-۱ تعریف نظری و عملیاتی متغیرها.....
۹	۱-۱۰-۱ تعریف نظری متغیرها.....
۱۰	۲-۱۰-۱ تعریف عملیاتی متغیرها.....
۱۲	۱۱-۱ ساختار پژوهش.....

۱۲-۱ جمع بندی..... ۱۳

## فصل ۲: ادبیات پژوهش

۲-۱ رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۵

۲-۱-۱ مقدمه..... ۱۵

۲-۱-۲ پیشینه رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۵

۳-۱-۲ تعاریف رفتار شهروندی سازمانی..... ۱۹

۴-۱-۲ محدودیت های تعریف رفتار شهروندی سازمانی..... ۲۱

۵-۱-۲ ابعاد رفتار شهروندی سازمانی..... ۲۱

۶-۱-۲ انواع رفتار شهروندی سازمانی..... ۲۶

۷-۱-۲ کارکردهای رفتار شهروندی سازمانی در سازمان و مدیریت..... ۲۷

۸-۱-۲ اصطلاحات مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی..... ۲۸

۸-۱-۲-۱ رفتار درون نقش و فرانش..... ۲۹

۸-۱-۲-۲ خود جوشی سازمانی..... ۳۰

۸-۱-۲-۳ رفتار اجتماعی گرایانه..... ۳۰

۸-۱-۲-۴ رفتار شهروندی کارکنان..... ۳۱

۸-۱-۲-۵ رفتارهای ضد شهروندی..... ۳۱

۹-۱-۲ همبسته های رفتار شهروندی سازمانی..... ۳۲

۹-۱-۲-۱ عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی..... ۳۲

۱۰-۱-۲ پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی..... ۳۵

- ۱۱-۱-۲ تقویت رفتار شهروندی سازمانی ..... ۳۶
- ۱۲-۱-۲ جمع بندی تئوری های رفتار شهروندی سازمانی ..... ۳۷
- ۲-۲ مدیریت دانش ..... ۳۸
- ۱-۲-۲ مقدمه ..... ۳۸
- ۲-۲-۲ داده، اطلاعات، دانش ..... ۳۹
- ۳-۲-۲ تاریخچه و تعریف مدیریت دانش ..... ۴۱
- ۴-۲-۲ مزایای مدیریت دانش ..... ۴۵
- ۵-۲-۲ استراتژی های مدیریت دانش و ایجاد هم افزایی ..... ۴۶
- ۶-۲-۲ مدیریت دانش در سازمانهای یاد گیرنده ..... ۴۹
- ۱-۶-۲-۲ مدیریت دانش چگونه به سازمان یاد گیرنده منجر می شود ..... ۵۰
- ۷-۲-۲ انواع دانش ..... ۵۵
- ۸-۲-۲ تعاریف مدیریت دانش ..... ۵۸
- ۹-۲-۲ مکاتب مدیریت دانش ..... ۵۹
- ۱۰-۲-۲ ارزیابی رویه های مدیریت دانش ..... ۶۰
- ۱۱-۲-۲ چرخه مدیریت دانش ..... ۶۱
- ۱۲-۲-۲ مدل های مدیریت دانش ..... ۶۹
- ۱۳-۲-۲ تسهیم دانش ..... ۷۳
- ۱۴-۲-۲ تعاریف تسهیم دانش ..... ۷۴
- ۱۵-۲-۲ مدل مرجع ..... ۷۵
- ۱۶-۲-۲ عوامل موثر بر تسهیم دانش در سازمان ..... ۷۷



۷۸	..... ۱۷-۲-۲ تئوری های مربوط به تسهیم دانش
۷۹	..... ۳-۲ پیشینه تحقیق
۷۹	..... ۱-۳-۲ پیشینه داخلی
۸۱	..... ۲-۳-۲ پیشینه خارجی
۸۴	..... ۴-۲ مدل مطالعاتی تحقیق
۸۴	..... ۵-۲ جمع بندی

### فصل ۳: روش شناسی

۸۷	..... ۱-۳ مقدمه
۸۷	..... ۲-۳ روش پژوهش
۸۸	..... ۳-۳ جامعه آماری پژوهش
۸۸	..... ۴-۳ نمونه آماری پژوهش و تعیین حجم آن
۸۹	..... ۵-۳ روش های گردآوری اطلاعات
۹۰	..... ۶-۳ پرسشنامه پژوهش
۹۱	..... ۷-۳ بررسی روایی و پایایی ابزار پژوهش
۹۱	..... ۱-۷-۳ روایی پرسشنامه
۹۲	..... ۲-۷-۳ پایایی پرسشنامه
۹۴	..... ۸-۳ روش های آماری تجزیه و تحلیل داده ها
۹۴	..... ۱-۸-۳ تحلیل همبستگی پیرسون با نرم افزار SPSS ۱۹
۹۵	..... ۲-۸-۳ تحلیل رگرسیون چندگانه با نرم افزار SPSS ۱۹
۹۶	..... ۳-۸-۳ تحلیل مدل معادلات ساختاری با نرم افزار LISREL 8/50
۹۶	..... ۱-۳-۸-۳ تحلیل عاملی تأییدی و برازش مدل ها

۹۷	..... شاخص‌ها یا معیارهای برازش مدل
۹۷	..... کای اسکوئر بهنجار یا نسبی (NC)
۹۷	..... ۲-۹-۳ معیار ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
۹۸	..... ۳-۹-۳ معیار برازش هنجار شده بنتلر-بونت (NFI)
۹۸	..... ۴-۹-۳ شاخص برازش هنجار نشده (NNFI)
۹۸	..... ۵-۹-۳ معیارهای نیکویی برازش (GFI)
۹۹	..... ۶-۹-۳ شاخص ریشه‌ی میانگین مربعات باقیمانده (RMR)
۹۹	..... ۱۰-۳ جمع بندی

#### فصل ۴: یافته‌های تحقیق

۱۰۱	..... ۱-۴ مقدمه
۱۰۲	..... ۲-۴ بررسی توصیفی داده‌ها
۱۰۷	..... ۳-۴ بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها
۱۰۸	..... ۴-۴ آمار استنباطی
۱۰۹	..... ۱-۴-۴ آزمون t استیودنت
۱۱۱	..... ۲-۴-۴ اولویت بندی متغیرهای مربوط به رفتار شهروندی سازمانی
۱۱۴	..... ۵-۴ بررسی فرضیات پژوهش
۱۱۴	..... ۱-۵-۴ بررسی فرضیه اصلی پژوهش
۱۱۸	..... ۲-۵-۴ بررسی فرضیات فرعی پژوهش
۱۱۸	..... ۱-۲-۵-۴ بررسی فرضیات فرعی
۱۱۹	..... ۶-۴ برآورد و آزمون مدل پژوهش

۱۲۱	..... ۱-۶-۴ سنجش مدل اندازه گیری رفتار شهروندی سازمانی
۱۲۲	..... ۲-۱-۶-۴ سنجش مدل اندازه گیری تسهیم دانش
۱۲۴	..... ۲-۶-۴ برآورد و آزمون مدل ساختاری پژوهش (مدل کامل)
۱۲۶	..... ۷-۴ جمع بندی

## فصل ۵: نتیجه گیری و پیشنهادها

۱۲۸	..... ۱-۵ مقدمه
۱۲۸	..... ۵-۲ خلاصه یافته های پژوهش
۱۲۸	..... ۱-۲-۵ خلاصه یافته های فرضیه اصلی
۱۲۹	..... ۲-۲-۵ خلاصه یافته های فرضیه فرعی اول
۱۲۹	..... ۳-۲-۵ خلاصه یافته های فرضیه فرعی دوم
۱۲۹	..... ۴-۲-۵ خلاصه یافته های فرضیه فرعی سوم
۱۳۰	..... ۵-۲-۵ خلاصه یافته های فرضیه فرعی چهارم
۱۳۰	..... ۶-۲-۵ خلاصه یافته های فرضیه فرعی پنجم
۱۳۱	..... ۳-۵ پیشنهادها بر اساس یافته های پژوهش
۱۳۲	..... ۴-۵ پیشنهادهایی جهت تحقیقات آینده
۱۳۳	..... ۵-۵ محدودیت های تحقیق
۱۳۴	..... ۶-۵ جمع بندی
۱۳۵	..... منابع و مآخذ
۱۴۵	..... پیوست ها

## فهرست جداول

- جدول ۱-۲: ابعاد مختلف اراده شده برای رفتار شهروندی سازمانی از سوی نظریه پردازان ..... ۲۲
- جدول ۲-۲: روشهای مورد استفاده در حالت‌های مختلف یادگیری ..... ۳۳
- جدول ۳-۲: طبقه بندی دانش ..... ۵۶
- جدول ۴-۲: هفت سطح دانش در سازمان ..... ۵۶
- جدول ۵-۲: فعالیتهای کلیدی چرخه مدیریت دانش ..... ۶۴
- جدول ۶-۲: مقایسه شش چرخه مدیریت دانش ..... ۶۸
- جدول ۷-۲: پژوهش‌های انجام شده در باره عوامل موثر بر تسهیم دانش ..... ۷۴
- جدول ۸-۲: خلاصه پیشینه تحقیق ..... ۸۲
- جدول ۱-۳: ارزش‌گذاری طیف لیکرت ..... ۹۰
- جدول ۲-۳: شاخص‌ها و منبع سؤالات بر اساس ترتیب سؤالات پرسشنامه ..... ۹۱
- جدول ۳-۳: محاسبه پایایی پرسشنامه ..... ۹۳
- جدول ۱-۴: سمت سازمانی ..... ۱۰۳
- جدول ۲-۴: مدت خدمت در سازمان ..... ۱۰۴
- جدول ۳-۴: گروه سنی ..... ۱۰۵
- جدول ۴-۴: رشته تحصیلی ..... ۱۰۶
- جدول ۶-۴: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف (K-S) ..... ۱۰۸
- جدول ۷-۴: وضعیت متغیر رفتار شهروندی و ابعاد آن ..... ۱۱۰
- جدول ۸-۴: وضعیت متغیر تسهیم دانش و ابعاد آن ..... ۱۱۱
- جدول ۹-۴: نتایج آزمون فریدمن برای رتبه بندی متغیرهای رفتار شهروندی ..... ۱۱۲

- جدول ۴-۱۰: نتایج آزمون فریدمن برای رتبه بندی متغیرهای تسهیم دانش ..... ۱۱۳
- جدول ۴-۱۱: نتایج مربوط به فرضیه اصلی ..... ۱۱۴
- جدول ۴-۱۲: آزمون تحلیل واریانس در رگرسیون ..... ۱۱۶
- جدول ۴-۱۳: نتایج مربوط به ضرایب کلی رگرسیون ..... ۱۱۶
- جدول ۴-۱۴: معادله رگرسیون متغیر وابسته: تسهیم دانش ..... ۱۱۷
- جدول ۴-۱۵: بررسی همزمان تاثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر ابعاد تسهیم دانش ..... ۱۱۸
- جدول ۴-۱۶: شاخص‌های برازش مدل اندازه گیری مربوط به مؤلفه های رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۲۱
- جدول ۴-۱۷: برآورد و آزمون مدل ساختاری پژوهش (مدل کامل) ..... ۱۲۲

## فهرست اشکال

- شکل ۱-۱: مدل مفهومی تحقیق ..... ۵۵
- شکل ۱-۲: الگوی رفتار شهروندی سازمانی ارگان (۱۹۹۸) ..... ۲۴
- شکل ۳-۲: عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی ..... ۳۳
- شکل ۴-۲: هرم ایجاد ارزش های شهروندی سازمانی ..... ۳۶
- شکل ۵-۲: مکانیسم تاثیر مدیریت دانش و ایجاد سازمان یادگیرنده ..... ۵۱
- شکل ۶-۲: عناصر مدیریت دانش ..... ۵۳
- شکل ۷-۲: مدل تغییرات ساختار ذهنی افراد در طول فرآیند به اشتراک گذاشتن دانش ..... ۵۳
- شکل ۸-۲: گام های اصلی چرخه مدیریت دانش ..... ۶۲
- شکل ۹-۲: چرخه مدیریت داشتن مک الوری ..... ۶۵
- شکل ۱۰-۲: چرخه مدیریت دانش بیوکوتیز و ویلیامز ..... ۶۶
- شکل ۱۱-۲: چرخه حیات دانش بیرکن و شاو و شیهان ..... ۶۷
- شکل ۱۲-۲: چرخه مدیریت دانش یکپارچه ..... ۶۷
- شکل ۱۳-۲: مدل دمارست ..... ۷۰
- شکل ۱۴-۲: مدل مدیریت دانش نوناکا و تاکچی ..... ۷۱
- شکل ۱۵-۲: مارپیچ دانش نوناکا و تاکچی ..... ۷۲
- شکل ۱-۴: تجزیه و تحلیل داده ها ..... ۱۰۲
- شکل ۲-۴: سمت سازمانی ..... ۱۰۳
- شکل ۳-۴: مدت خدمت در سازمان ..... ۱۰۴

- شکل ۴-۴: گروه سنی ..... ۱۰۵
- شکل ۴-۵: رشته تحصیلی ..... ۱۰۶
- شکل ۴-۶: مقطع تحصیلی ..... ۱۰۷
- شکل ۴-۷: نتایج در حالت استاندارد: متغیر رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۲۱
- شکل ۴-۸: نتایج در حالت معنی داری: متغیر رفتار شهروندی سازمانی ..... ۱۲۲
- شکل ۴-۹: نتایج در حالت استاندارد: متغیر تسهیم دانش ..... ۱۲۳
- شکل ۴-۱۰: نتایج در حالت معنی داری: متغیر تسهیم دانش ..... ۱۲۴
- شکل ۴-۱۱: نتایج در حالت استاندارد: مدل اصلی پژوهش ..... ۱۲۵
- شکل ۴-۱۲: نتایج در حالت معناداری: مدل اصلی پژوهش ..... ۱۲۶

# فصل اول:

## کلیات پژوهش



## ۱-۱ مقدمه

امروزه یکی از اهداف اصلی مدیران در استفاده از مدیریت دانش در سازمان ها، بهبود تسهیم دانش<sup>۱</sup> بین افراد و سازمان به منظور ایجاد مزیت رقابتی می باشد. تسهیم دانش موثر بین اعضای سازمان منجر به کاهش هزینه ها، تولید دانش و تضمین انتشار بهترین روش کاری در داخل سازمان شده و سازمان را قادر به حل مسائل و مشکلات خود می نماید.

اگرچه بعضی معتقدند دانش قدرت است، ولی به نظر میرسد دانش به خودی خود، قدرت ندارد؛ بلکه چیزی که به افراد قدرت می دهد، آن قسمتی از دانش آنها است که با دیگران تسهیم میکنند امروزه در کشورهای مختلف و از جمله ایران، مدیران مشتاق به ایجاد سیستم های مدیریت دانش در سازمانها با هدف بهره گیری از نتایج مفید آن میباشند. همانطور که بیان گردید یکی از مهمترین فرایندها در ساختارهای مختلف معرفی شده برای مدیریت دانش، تسهیم دانش است و انگیزش افراد برای تسهیم دانش خود در سازمانها، یکی از مهمترین اولویتهای دست اندرکاران مدیریت دانش در جهان میباشد. مباحثی نظیر ادارک، انگیزش، نگرش های شغلی و ... از جمله مواردی هستند که به بررسی درمورد ریشه بسیاری از رفتارهای انسانها در محیط کار میپردازند، اما در دو دهه اخیر بحث جدیدی که مطرح شده و نظر رفتار شناسان، روانشناسان و جامعه شناسان را به خود جلب کرده، " رفتار شهروندی سازمانی"<sup>۲</sup> نام دارد. باتمان و ارگان برای اولین بار از اصطلاح رفتار تأثیر رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند و آن را به عنوان رفتارهایی سودمند دانستند که در شرح شغل قید نشده است اما کارکنان برای کمک به دیگران در انجام وظایفشان به نحوی مشهود از خود بروز میدهند. این تحقیق به چند دلیل از مطالعات قبلی متفاوت است: اولاً؛ همانطور که تسهیم دانش از طریق دیدگاه مبادلات اجتماعی ارزیابی میشود، سازه رفتار شهروندی سازمانی نیز عمیقاً ریشه در مبادلات اجتماعی دارد. در حالی که تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی پیوستگی نزدیکی با تئوری تعادل اجتماعی دارند، به رابطه میان این دو مفهوم توجه کمی شده است. این مطالعه در زمره مطالعاتی است که به امر شفاف سازی تعیین کننده های ادراکی تسهیم دانش از طریق ارزیابی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی می پردازد

این تحقیق به بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش در اداره کل راه و شهرسازی استان گیلان پرداخته تا نتایج حاصل از این تحقیق بتواند موجب پیدا کردن عامل به کارگیری هر چه صحیح تر تسهیم دانش و ایجاد انگیزه و گسترش دانش در

<sup>1</sup> Knowledge sharing

<sup>2</sup> Organizational Citizenship Behavior

سازمان شود و با رفتار های شهروندی سازمانی بتواند موجب بهبود عملکرد سازمانی گردد. در اینجا ابتدا به بیان مسئله اهداف، فرضیه ها، سئوالات، مدل مفهومی، چارچوب نظری و روش تحقیق پرداخته شده است تا بتواند شمای کلی از آن را در اختیار علاقه‌مندان قرار دهد.

## ۱-۲ بیان مسئله

در اقتصاد امروز مدیریت دانش، نقش مهمی در یک سازمان ایفا می‌کند. مدیریت دانش به عنوان یک روش برای تسهیم دانش و بهبود فرایند به اشتراک گذاری، توزیع و ایجاد دانش تعریف شده است. (دایر و نوناکا، ۲۰۰۰)<sup>۱</sup> و (علوی، ۲۰۰۱)<sup>۲</sup>. تسهیم دانش عبارت است از مجموعه ی رفتار هایی که تبادل اطلاعات یا کمک به دیگران را منجر می‌شود (کنلی، ۲۰۰۰)<sup>۳</sup> و عواملی متعددی بر فرایند تسهیم دانش در سازمان موثر اند که می‌توان آنرا به چهار دسته ی کلی عوامل فرهنگی، انسانی، ساختاری و فنی و فناوری طبقه بندی کرد (لو و ان جی، ۲۰۰۸)<sup>۴</sup>. وبسیاری از نظریه های سازمانی به اهمیت مدیریت دانش پرداخته است و یکی از عوامل کلیدی و مهم در مدیریت دانش، توانایی در انتقال و اشتراک دانش میباشد. بر اساس مطالعات نوناکا (۱۹۹۱)<sup>۵</sup> دانش سازمانی از طریق تعامل اجتماعی میان دانش ضمنی و آشکار، خلق و توسعه پیدا می کند. و افراد در سازمانها با بهره گیری مناسب از رفتارهای شهروندی سازمانی قادر خواهند بود به خلق و توسعه دانش جدید اقدام کند. چهار راهبرد بالا شامل موارد زیر است:

(۱) اجتماعی کردن<sup>۶</sup>: از دانش ضمنی به دانش ضمنی

(۲) بیرونی سازی<sup>۷</sup>: از دانش ضمنی به دانش تصریحی

(۳) ترکیب<sup>۸</sup>: از دانش تصریحی به دانش تصریحی

(۴) درونی سازی<sup>۹</sup>: از دانش تصریحی به دانش ضمنی

---

<sup>1</sup> Dyer and Nonaka

<sup>2</sup> Alavi

<sup>3</sup> Connelly, Catherine A

<sup>4</sup> Law, C. & Ngai, E

<sup>5</sup> Nonaka

<sup>6</sup> Socialization

<sup>7</sup> Externalisation

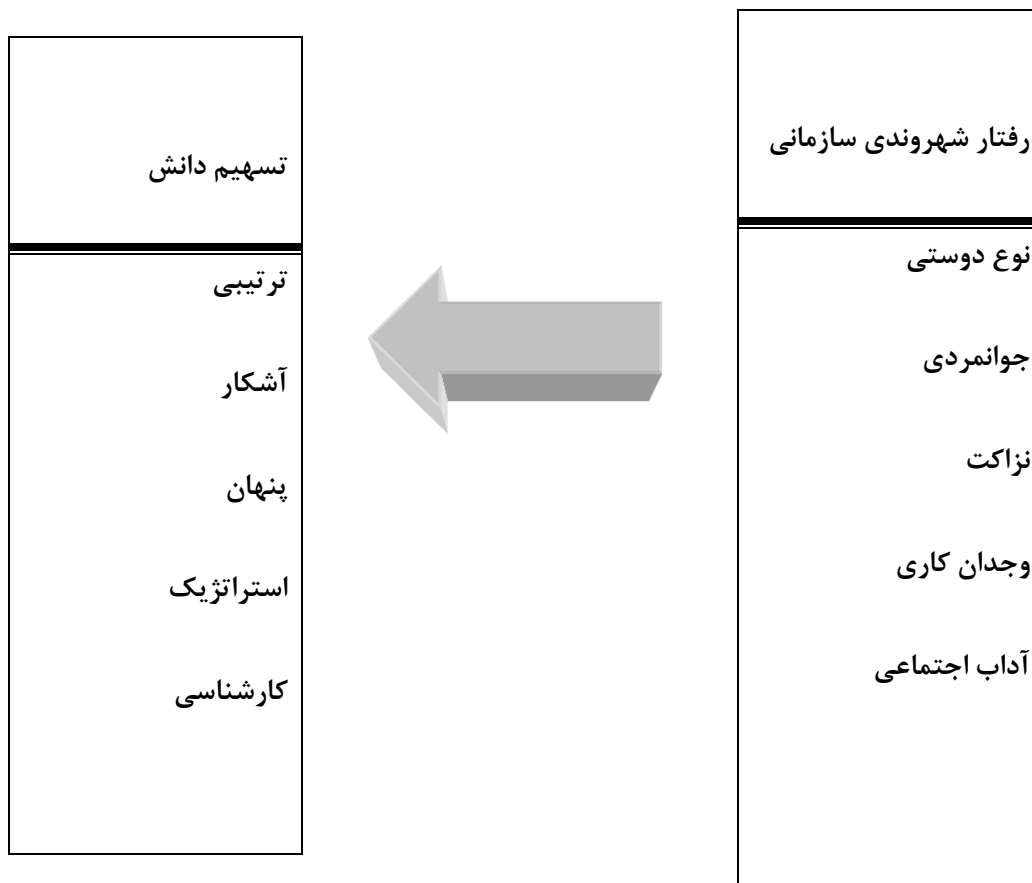
<sup>8</sup> Combination

<sup>9</sup> Internalisation

و همچنین بر اساس مدل دیکسون (۲۰۰۱)<sup>۱</sup> با توجه به یک رویکرد سیستماتیک برای ایجاد یک سیستم انتقال دانش، پنج سازوکار مهم در تسهیم دانش بیان میشود که عبارتند از تسهیم دانش ترتیبی، تسهیم دانش آشکار، تسهیم دانش پنهان، تسهیم دانش استراتژیک و تسهیم دانش کارشناسی. مطالعات مختلف نشان میدهد که ویژگیهای شخصیتی افراد بر تسهیم دانش بسیار موثر است که در ذیل به تعدادی از این ویژگیها اشاره میگردد: نوع دوستی، سازگاری، آداب اجتماعی و غیره. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتار های داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی وی در یک سازمان نیستند اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود موثر وظایف و نقشه های سازمان می شود. (مستبصری، م. نجابی، ع. ۱۳۷۸) رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است و به همین دلیل محققان زیادی هدف تحقیق خود را تعریف و بررسی رفتار هایی قرارداده اند که به موفقیت های بلند سازمان کمک می کند که بیش از این نادیده گرفته می شد. این مطالعه به منظور پرداختن به اینکه آیا بین رفتار شهروندی و ابعاد آن و تسهیم دانش در جامعه مورد مطالعه ی (اداره کل راه و شهرسازی استان گیلان) تاثیر معنی داری وجود دارد و بررسی تاثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی که توسط ارگان (۱۹۸۸) ارائه شد بر تسهیم دانش می پردازد. ابعاد ارائه شده توسط ارگان عبارت است از ۱- نوع دوستی ۲- آداب اجتماعی ۳- جوانمردی ۴- وجدان کاری ۵- نزاکت. تحقیقاتی در این زمینه انجام شده است که همگی بیانگر این است که رفتار شهروندی سازمانی (OCB) به طور مستقیم بر تسهیم دانش تاثیر می گذارد و نیز با توجه به یافته های تحقیقات مشابه توسط ارگان مبنی بر تاثیر گذاری تسهیم دانش از مولفه های نوع دوستی، جوانمردی، وجدان کاری و آداب اجتماعی کاملاً با یافته های پیشین همجهت است یود ساکوف و همکارانش هفت عامل را برای ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ارائه کرده اند که عبارات است از ۱- رفتار مداری ۲- جوانمردی ۳- تعهد سازمانی ۴- اطلاعات سازمانی ۵- ابتکار فردی ۶- فضیلت مدنی ۷- خود بهبودی (پودساکف ۲۰۰۳).<sup>۲</sup> که ابعاد ارگان مورد پژوهش ماست و ابعاد تسهیم دانش بر اساس روشهای تسهیم دانش اطلاعات بر طبق مدل دیکسون (۲۰۰۷) استفاده شده است که عبارت است از ۱- تسهیم دانش ترتیبی ۲- تسهیم دانش آشکار ۳- تسهیم دانش پنهان ۴- تسهیم دانش استراتژیک ۵- تسهیم دانش کارشناسی. ما به دنبال این هستیم که آیا رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش دارای تاثیر معنی داری است؟

<sup>1</sup> Dixon

<sup>2</sup> Podsakoff No P



شکل (۱-۱): مدل مفهومی تحقیق

### ۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه استفاده از دانش سازمانی و تسهیم دانش بین کارکنان دولتی و خصوصی و نیز رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان به منبعی راهبردی برای دستیابی به مزیت رقابتی و حفظ آن تبدیل شده است برای دستیابی به چنین مزیتی، سازمان های دولتی نیازمند راهکار هایی هستند که آنها را قادر به بهبود عملکرد تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی نموده و برای دستیابی به موقعیت بهتر یاری می‌رساند. یکی از سازمان های بزرگ دولتی اداره کل راه و ترابری است که با ادغام با اداره کل مسکن و شهرسازی به اداره کل راه و شهرسازی تبدیل شده است و یکی از بزرگترین ارگان های دولتی کشور است. و بررسی در سازمان مورد نظر می‌تواند به بهتر شدن عملکرد سازمان کمک کرده و از بروز رفتار های ضد شهروندی مانند لجبازی، پرخاشگری و کم کاری و