

تبیین الگوی روابط بین تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مفاهیم رفتار سازمانی مثبت‌گرا

مهدی یزدان‌شناس^۱، علی خشنود^۲

چکیده: تسهیم دانش را می‌توان رفتاری مهم در عرصه سازمان در نظر گرفت که تحت تأثیر سایر متغیرهای رفتار سازمانی قرار دارد. در مقاله حاضر سعی شد، به روش توصیفی-پیمایشی، رفتار تسهیم دانش، به منزله بخشی اساسی در مدیریت دانش، بررسی شود و روابط آن با متغیرهای توانمندسازی روان‌شناختی و سرمایه روان‌شناختی، به منزله مفاهیم مهم رفتار سازمانی مثبت‌گرا، تحلیل شود. علاوه بر این، نقش رفتار شهروندی سازمانی به صورت میانجی در روابط فوق‌الذکر لحاظ گردید و نهایتاً الگویی از روابط این متغیرها ارائه شد. پرسشنامه تحقیق بین نمونه‌ای تصادفی از کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور توزیع و داده‌های جمع‌آوری شده با فنون آمار توصیفی و استنباطی و به‌ویژه تحلیل رگرسیون و تحلیل مسیر تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های تحقیق، ضمن تأیید روابط مفروض در الگوی مفهومی تحقیق، نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی را در روابط بین سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار تسهیم دانش تأیید نمود. ضمن اینکه مشخص شد این نقش میانجی برای متغیر توانمندسازی روان‌شناختی اندکی بیشتر از سرمایه روان‌شناختی است.

واژه‌های کلیدی: توانمندسازی روان‌شناختی، رفتار تسهیم دانش، رفتار سازمانی مثبت‌گرا، رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه روان‌شناختی.

۱. استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه تهران، تهران، ایران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۰۸/۲۹

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۲/۱۲/۱۳

نویسنده مسئول مقاله: مهدی یزدان‌شناس

E-mail: m.yazdanshenas@yahoo.com

مقدمه

مزیت رقابتی و شیوه رسیدن به آن یکی از مهم‌ترین مباحث سازمان و مدیریت و، به‌ویژه، مدیریت استراتژیک است. در همین راستا، محققان مدیریت مدل‌های مختلفی برای دستیابی به مزیت رقابتی ارائه نموده‌اند. در دهه ۱۹۸۰، عمده این مباحث حول آرای مایکل پورتر قرار داشت. مایکل پورتر از رویکردی تحلیلی و مبتنی بر سازمان‌های صنعتی استفاده کرده بود. هر چند آرای پورتر به عنوان نظریه‌های بنیادین مدیریت استراتژیک مطرح‌اند، انتقاداتی نیز به آن‌ها وارد شده است، مثلاً از مدل پنج نیروی پورتر، به سبب نادیده گرفتن ویژگی‌های خاص سازمان در رسیدن به مزیت رقابتی و موفقیت در عرصه رقابت، انتقاد شد (زاک، ۱۹۹۹). در اوایل دهه ۱۹۹۰، رویکرد منبع‌محور برای پاسخ به این انتقاد مطرح شد و محققان سعی کردند از طریق این رویکرد به تبیین مزیت رقابتی و شیوه رسیدن به آن بپردازند. دیدگاه منبع‌محور سازمان‌ها را مجموعه‌ای از منابع و توانمندی‌ها در نظر می‌گیرد که امکان دستیابی به مزیت رقابتی را برای سازمان فراهم می‌آورند (بارنی، ۱۹۹۱). بر این اساس، منبع به هر چیزی اشاره می‌کند که می‌تواند نقطه قوت یا نقطه ضعف در سازمان تلقی شود. به عبارت بهتر، منابع یک سازمان دارایی‌های ملموس و ناملموسی است که تقریباً به طور دائمی در اختیار سازمان است (ورنرفلت، ۱۹۸۴). نکته بسیار مهمی که در این رویکرد باید در نظر داشت این است که منابع به‌خودی‌خود نمی‌توانند مولد باشند، بلکه سازمان باید ظرفیت بهره‌گیری مولد از منابع را داشته باشد؛ عامل اصلی که این ظرفیت مولد را برای سازمان فراهم می‌سازد دانش و مدیریت است (گرنر، ۲۰۰۵). نقش انکارناپذیر دانش در استفاده مولد از منابع باعث شد برخی از محققان، از جمله پراها‌لاد و همل (۱۹۹۰) و نوناکا، توایاما و ناگاتا (۲۰۰۰)، دیدگاه منبع‌محور را بازنگری کنند و دیدگاه دانش‌محور را مطرح نمایند. در دیدگاه دانش‌محور، به دانش همچون یک منبع کلیدی در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار توجه می‌شود. البته، در دیدگاه منبع‌محور نیز، نقش دانش، به منزله عامل تعیین‌کننده استراتژی و عملکرد سازمان، تأیید می‌شود، ولی در دیدگاه دانش‌محور این نقش بسیار پررنگ‌تر است و چنین بحث می‌شود که دلیل وجودی سازمان‌ها یکپارچه‌سازی دانش است. به عبارت دیگر، سازمان‌ها پدیده‌هایی اجتماعی‌اند که در آن‌ها تخصص فردی و جمعی، با استفاده از مجموعه‌ای از اصول بسیار منظم و دقیق، به کالاها و خدمات مفید و قابل استفاده تبدیل می‌شوند (کوگات و زاندر، ۱۹۹۲). این توجه و تأکید بر دانش، به منزله یکی از عوامل تولید، باعث پیدایش رشته مدیریت دانش شده است. همان‌طور که بوت‌ا و فوشه (۲۰۰۲) بیان کرده‌اند، مدیریت دانش نه تنها به شیوه مدیریت کردن دانش مربوط است، بلکه به مدیریت محیط سازمانی که در آن منابع دانش به سطح یک عامل مهم تولید ارتقا می‌یابند نیز مربوط می‌شود.

یکی از حیطه‌های اصلی در مدیریت دانش تسهیم دانش^۱ است. تسهیم دانش به انتقال تخصص از یک فرد به فرد دیگر در درون یک سازمان و یا بین سازمان‌ها اشاره می‌کند (وانگ، ۲۰۰۵). تحقیقات مختلف نشان دادند که تسهیم دانش ارتباط مثبتی با عملکرد سازمانی دارد (دو، آی و رن، ۲۰۰۷؛ جاکوبز و رودت، ۲۰۰۷؛ لین، ۲۰۰۷؛ یانگ، ۲۰۰۷). با اینکه تسهیم دانش در محل کار، در واقع، رفتار سازمانی محسوب می‌شود، محققان عموماً استنتاجی مستقیم و واضح از مباحث رفتار سازمانی برای تشریح تسهیم دانش به‌دست نداده‌اند. مطالعه حاضر سعی دارد، بر اساس مفاهیم رفتار سازمانی، عوامل مؤثر و زمینه‌ساز رفتار تسهیم دانش را در سازمان تبیین نماید. در این مطالعه، رفتار تسهیم دانش یک نوع رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفته شده است و چنین فرض می‌شود که این دو متغیر به طور قوی با هم مرتبط‌اند و اینکه عوامل پیش‌بینی‌کننده رفتار شهروندی سازمانی باید پیش‌بینی‌کننده رفتار تسهیم دانش هم باشد. در تحقیق حاضر سعی شده است رابطه بین رفتار تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی، بر اساس دو مفهوم بسیار مهم در رفتار سازمانی مثبت‌گرا، تبیین شود. این دو مفهوم سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی است که در ادامه تشریح خواهند شد.

پیشینه نظری پژوهش

رفتار تسهیم دانش

تسهیم دانش به رفتاری اشاره می‌کند که یک فرد داوطلبانه دانش و تجربیات منحصر به فرد خود را در اختیار دیگر افراد هم داخل سازمان و هم خارج از سازمان قرار می‌دهد (هانس و آویتال، ۲۰۰۵). بنابراین، اولاً، تسهیم دانش بین افراد صورت می‌گیرد و با انتقال دانش^۲، که بین سازمان‌ها و یا واحدهای سازمانی رخ می‌دهد، متفاوت است؛ ثانیاً، تسهیم دانش امری داوطلبانه است که این موضوع در رابطه بین تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی بررسی خواهد شد. مطالعات انجام‌شده تعدادی از عوامل زمینه‌ساز رفتار تسهیم دانش را مشخص کرده‌اند. آیپه (۲۰۰۳) این عوامل را به چهار دسته اصلی طبقه‌بندی می‌کند: ماهیت دانش؛ انگیزش برای تسهیم دانش؛ وجود فرصت برای تسهیم دانش؛ فرهنگ محیط کار. مثلاً دانش آشکار، که به راحتی تغییر و تعدیل‌پذیر است، راحت‌تر از دانش ضمنی می‌تواند تسهیم شود. مطالعات مربوط به انگیزه تسهیم دانش نشان داده‌اند عواملی مانند کمک کردن به دیگران، خرسند ساختن دیگران،

1. Knowledge sharing

2. Knowledge transfer

و احساس خودکارآمدی^۱ انگیزه‌های رفتار تسهیم دانش به‌شمار می‌روند (لین، ۲۰۰۷). هرچند، حتی وقتی که افراد برای تسهیم دانش از انگیزه لازم هم برخوردار باشند، محقق شدن تسهیم دانش نیازمند فرصتی برای انجام دادن آن است. در این میان فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش بسیار مهمی به‌ویژه در تسهیل تسهیم دانش ایفا می‌کند. ایجاد انبارهای الکترونیک دانش از جمله کاربردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در این امر محسوب می‌شود (کابرا، کالینز و سالگادو، ۲۰۰۶). فرهنگ محیط کار نیز عامل مؤثر دیگری در بروز رفتار تسهیم دانش است، به طوری که محققان نشان داده‌اند ابعادی مانند جو ارتباطات و عدالت سازمانی بر رفتار تسهیم دانش تأثیرگذارند (کیم و لی، ۲۰۰۶).

از مفهوم تسهیم دانش چنین استنباط می‌شود که می‌توان آن را یک رفتار سازمانی تلقی نمود، یعنی جزئی از رفتارهایی است که افراد در سازمان‌ها از خود نشان می‌دهند. یکی از مفاهیمی که به نظر می‌رسد ارتباط نزدیکی با رفتار تسهیم دانش داشته باشد رفتار شهروندی سازمانی است؛ به این صورت که هر دو رفتارهایی داوطلبانه و اختیاری‌اند و تحقیقات نیز نشان داده‌اند که هر دو ارتباط مثبتی با عملکرد سازمانی دارند. البته، برخی از محققان مدیریت دانش نیز به این ارتباط اشاره کرده‌اند (کانلی و کلووی، ۲۰۰۳؛ باک و کیم، ۲۰۰۲؛ کابرا و کابرا، ۲۰۰۵). کابرا و کابرا (۲۰۰۵) چنین استدلال کرده‌اند که عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی می‌توانند زمینه‌ساز رفتار تسهیم دانش هم باشند. با این همه، تحقیقات زیادی در خصوص رابطه بین رفتار تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی انجام نشده است.

پیش‌فرض اصلی تحقیق حاضر این است که رفتار تسهیم دانش نوعی از رفتار شهروندی سازمانی است، در نتیجه، اولاً، این دو رفتار باید به هم مرتبط باشند؛ ثانیاً عوامل زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی باید عوامل زمینه‌ساز رفتار تسهیم دانش هم باشند. سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی دو مفهوم بسیار مهم‌اند که تأثیر آن‌ها در رفتار کارکنان در محیط کار انکارناپذیر است، بنابراین، می‌توانند بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار تسهیم دانش، که از جمله رفتارهای مهم سازمانی‌اند، تأثیرگذار باشند. با این حال، مطالعاتی که به این موضوع پرداخته‌اند اندک بوده و روابط بین متغیرهای فوق‌الذکر نیازمند بررسی بیشتری است. در ادبیات موضوع، تحقیقاتی پیرامون روابط متغیرهای فوق انجام شده و نتایج بسیار مهمی به‌دست آمده است، مثلاً یوندت و اسنل (۲۰۰۴) نخستین مطالعه سیستماتیک را درباره تأثیرگذاری فعالیت‌های منابع انسانی بر عملکرد سازمانی از طریق تأثیر آن‌ها بر ابعاد سه‌گانه سرمایه فکری- یعنی سرمایه انسانی، سرمایه اجتماعی، و سرمایه سازمانی- انجام دادند. یکی از یافته‌های آن‌ها این بود که

1. Self-efficacy

فعالیت‌های جمعی و مشارکتی بین منابع انسانی بر افزایش تسهیم و انتقال دانش مؤثر است. کالینز و اسمیت (۲۰۰۶) در مطالعه خود نشان دادند که تسهیم دانش از طریق روابط اجتماعی در سازمان افزایش می‌یابد و نهایتاً عملکرد سازمان تحت تأثیر قرار خواهد گرفت. آن‌ها جو اجتماعی سازمان را مکانیسمی در نظر گرفتند که توانمندی‌های کارکنان را برای تسهیم دانش افزایش می‌دهد. وانگ و نوئه (۲۰۱۰) تأکید می‌کنند عواملی مانند جو سازمانی، ویژگی‌های رهبری، شبکه‌های اجتماعی، خودکارآمدی، ادراکات، و اعتماد و نگرش‌های فردی از عوامل بسیار مهمی هستند که رابطه آن‌ها با رفتار تسهیم دانش در سازمان باید مطالعه شود.

رفتار شهروندی سازمانی

در ادبیات تحقیق توجه بسیار زیادی به شناخت رفتارهای فراتر از کارکنان مبذول شده است و چنین تصور می‌شود که این رفتارها تأثیر زیادی بر عملکرد سازمانی دارند. بخش عمده‌ای از این رفتارها را می‌توان در قالب رفتارهای شهروندی سازمانی در نظر گرفت. رفتار شهروندی سازمانی رفتاری است در سطح فرد که اختیاری و داوطلبانه صورت می‌گیرد، اما سیستم رسمی پاداش سازمان به طور مستقیم و آشکار آن را تشخیص نمی‌دهد و، به طور کلی، کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را ارتقا می‌دهد (اورگان، پادساکف و مک‌کینزی، ۲۰۰۶). بنابراین، رفتار شهروندی سازمانی رفتاری از سوی کارکنان است که فراسوی وظایف ضروری فرد است، بنابراین، رفتاری کاملاً اختیاری و داوطلبانه قلمداد می‌شود و، بر اساس ساختار رسمی پاداش سازمان، پاداشی به آن تعلق نمی‌گیرد (کانوسکی و پاگ، ۱۹۹۴). بنابراین، تفاوت اصلی رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای مربوط به نقش و وظیفه این است که رفتار شهروندی سازمانی کاملاً داوطلبانه است و فراتر از انتظارات رسمی نقش و وظیفه فرد قرار می‌گیرد (آلیسون، ووس و درایر، ۲۰۰۱). در ادبیات موضوع انواع مختلف رفتار شهروندی سازمانی مشخص شده است، مثلاً پادساکوف، مک‌کینزی، پاین و باچراچ (۲۰۰۰) بیش از سی نوع رفتار شهروندی سازمانی را شناسایی نمودند. پییرس، گاردنر و دانهام (۲۰۰۲) بعضی از ویژگی‌های مشترک را در همه رفتارهای شهروندی سازمانی فهرست کردند که عبارت‌اند از: داوطلبانه‌بودن، آگاهانه‌بودن، مثبت‌بودن، و منتفع‌شدن سازمان و همکاران فرد از آن. نکته مهم این است که اگر نگرش‌های نامطلوب و نامناسبی بین کارکنان وجود داشته باشد، رفتار شهروندی سازمانی در سطح پایینی قرار خواهد داشت (لارا و رودریگز، ۲۰۰۷). رفتار شهروندی سازمانی تعیین‌کننده آمادگی کارکنان به تلاش و کوشش در امور سازمانی به منظور مشارکت‌داشتن در ارتقای بهره‌وری، افزایش رضایت مشتریان، و بهبود کیفیت است. ارتقای سطح رفتارهای شهروندی سازمانی نشان‌دهنده تمایل و علاقه کارکنان به پذیرش تغییر و اجرای روش‌های جدید مدیریتی است (جانگ و

هونگ، ۲۰۰۸). به طور کلی، امروزه، سازمان‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که عملکرد مؤثر مستلزم این است که کارکنان فراتر از الزامات شغلی و رسمی کار خود تلاش نمایند (نور، ۲۰۰۹). بر اساس مباحثی که در خصوص رفتار تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی و ارتباط بین آن‌ها مطرح شد، فرضیه اول تحقیق به شکل زیر تنظیم می‌گردد:

فرضیه اول: رفتار شهروندی سازمانی به طور مثبتی با رفتار تسهیم دانش مرتبط است.

سرمایه روان‌شناختی

تحقیقات پیشین نشان داده‌اند که مدیریت مؤثر دانش و تسهیم دانش در سازمان تأثیر درخور توجهی در موفقیت و عملکرد اثربخش سازمان دارد (هو، هورنگ و سان، ۲۰۰۹؛ وانگ و نوئه، ۲۰۱۰). بنابراین، توانایی کارکنان در تبادل و ترکیب دانش نقشی تعیین‌کننده در عملکرد سازمان ایفا می‌کند. در تحقیق حاضر چنین فرض می‌شود که سرمایه روان‌شناختی مثبت^۱، با تأثیرگذاری بر رفتار سازمانی کارکنان، زمینه‌ساز بسیار مهمی در رفتار تسهیم دانش است. سرمایه روان‌شناختی مثبت مفهوم جدید و مهمی در حیطه رفتار سازمانی مثبت‌گرا به‌شمار می‌رود، به طوری که برخی محققان بر اهمیت مفهوم‌سازی و سنجش روان‌شناسی مثبت‌گرا در سازمان تأکید و چنین استدلال کرده‌اند که نیروی انسانی مثبت‌گرا و دارایی‌های روانی سازمان در بهبود عملکرد سازمان بسیار مؤثرند (لوتانز، اولیو، آوی و نورمن، ۲۰۰۷؛ لوتانز، آوی، اولیو، نورمن و کومبز، ۲۰۰۶). لوتانز، اولیو، آوی و نورمن (۲۰۰۷) سرمایه روان‌شناختی را به عنوان وضعیت روانی مثبت یک فرد در بهبود و توسعه تعریف می‌کنند که شامل ابعاد است: اطمینان، خوش‌بینی، امید، و انعطاف‌پذیری^۲. «اطمینان» اشاره می‌کند به میزان اعتماد به نفس و مطمئن بودن فرد در انجام دادن وظایف چالشی و اتخاذ اقدامات ضروری برای موفقیت در آن‌ها. «خوش‌بینی» به معنی داشتن استانداردهای مثبت درباره موفقیت در حال و آینده است. «امید» عبارت است از داشتن پشتکار برای رسیدن به اهداف و تغییر مسیر در صورت نیاز. و «انعطاف‌پذیری» یا تاب‌آوری به معنی حفظ تعادل روانی و توانایی برگشت‌پذیری به وضعیت طبیعی در صورت مواجهه با مشکلات و سختی‌هاست (لوتانز، اولیو، آوی و نورمن، ۲۰۰۷). لوتانز و یوسف (۲۰۰۴) سرمایه انسانی، سرمایه اجتماعی، و سرمایه روان‌شناختی مثبت را ابعاد سه‌گانه در منابع انسانی معرفی نمودند. از این دیدگاه، سرمایه انسانی شامل دانشی است که در اختیار منابع انسانی قرار دارد؛ سرمایه اجتماعی شامل شبکه‌ها، ارزش‌ها، و اعتماد بین افراد است؛ و

1. Positive psychological capital

2. Confident, Optimism, Hope, & Resilience

سرمایه روان‌شناختی مثبت شامل ظرفیت‌های روانی افراد است که قابل سنجش و توسعه‌اند و، در جهت بهبود عملکرد، قابل مدیریت‌اند. بنابراین، سرمایه روان‌شناختی به منزله تحقق‌یافتن معیارهای رفتار سازمانی مثبت‌گراست، به طوری که تمایل و آمادگی افراد برای بهبود و توسعه افزایش می‌یابد و، نهایتاً، عملکرد آن‌ها ارتقا پیدا می‌کند. به‌رغم اینکه تحقیقات نسبتاً زیادی درباره رابطه سرمایه روان‌شناختی مثبت با سایر متغیرهای سازمانی انجام شده است، مطالعات چندانی در زمینه رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار تسهیم دانش انجام نشده است. کابرا (۲۰۰۵) در مطالعه خود چنین استدلال کردند که نگرش‌های مثبت کارکنان به تسهیم دانش باعث افزایش تمایل به تسهیم دانش خواهد شد و، در نتیجه، رفتار تسهیم دانش را افزایش خواهد داد. آن‌ها عوامل مؤثر بر نگرش افراد را در خصوص تسهیم دانش بر اساس نظریه سرمایه اجتماعی، نظریه مبادله اجتماعی، و نظریه معضلات اجتماعی تعریف کردند. علاوه بر این، تحقیقات زیادی درباره شیوه تسهیم دانش و اطلاعات در جوامع مجازی و بر اساس ایده‌های نظریه شناختی اجتماعی^۱ انجام شده است (کامپو و هیجینز، ۱۹۹۵؛ لوران و لین، ۲۰۰۵؛ هسو و چو، ۲۰۰۴؛ چو، هسو و وانگ، ۲۰۰۶). بر اساس نظریه شناختی اجتماعی، رفتار انسانی حاصل تعامل پویا بین عوامل شخصی، رفتاری، و سیستمی است و مفاهیم خودکارآمدی و دستاوردهای مورد انتظار مفاهیم محوری این نظریه‌اند (چو، هسو و وانگ، ۲۰۰۶). در این نظریه عامل خودکارآمدی در مباحث رفتار سازمانی مثبت‌گرا و سرمایه روان‌شناختی نیز وجود دارد که در تحقیق حاضر بررسی می‌شود. اونیل و آدیا (۲۰۰۷) در مطالعه خود به بررسی نقش قراردادهای روان‌شناختی در تسهیم دانش پرداختند و دریافتند که ترک خدمت و تمایل نداشتن افراد به تسهیم دانش دو مانع عمده در شکل‌گیری رفتار تسهیم دانش به‌شمار می‌آیند. دیگر آنکه برای افزایش تمایل افراد به تسهیم دانش باید از مکانیسم‌های روان‌شناختی استفاده نمود تا افراد بتوانند الگوهای رفتاری و تأثیرات رفتارها را بر عملکرد سازمان بهتر درک کنند. در هر صورت، ماهیت ابعاد سرمایه روان‌شناختی مشخص می‌سازد که سرمایه روان‌شناختی می‌تواند ارتباط مثبتی با رفتار تسهیم دانش داشته باشد و، از آنجا که چنین استدلال شد که عوامل زمینه‌ساز رفتار تسهیم دانش می‌توانند زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی نیز باشند، فرضیه‌های دوم و سوم تحقیق حاضر به شکل زیر تنظیم می‌شود:

فرضیه دوم: سرمایه روان‌شناختی به طور مثبت با رفتار تسهیم دانش مرتبط است.

فرضیه سوم: رفتار شهروندی سازمانی نقشی میانجی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار تسهیم دانش ایفا می‌کند.

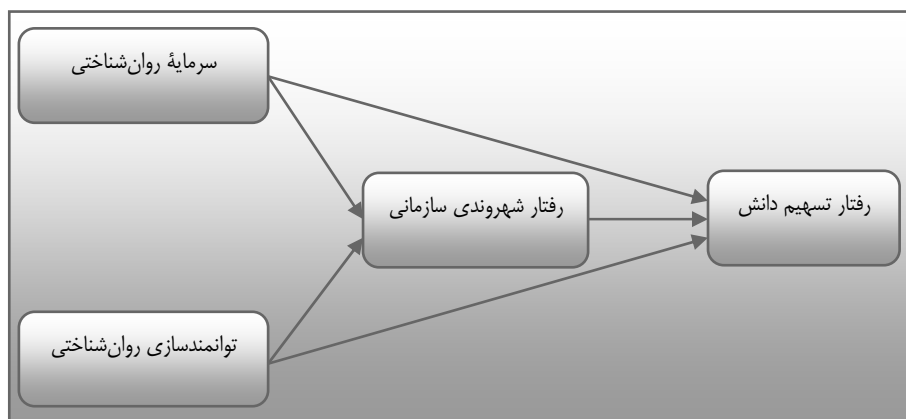
توانمندسازی روان‌شناختی

مفهوم توانمندسازی در زمینه‌های مختلف معانی متفاوتی دارد. بر همین اساس، یک مفهوم روان‌شناختی درباره توانمندسازی مطرح است که بر درک کارکنان از توانمندسازی تمرکز دارد. توانمندسازی روان‌شناختی را می‌توان فرایند افزایش احساس خودکارآمدی در بین اعضای یک سازمان تعریف کرد که از طریق شناسایی و رفع موانع توانمندسازی محقق می‌شود (کانگر و کانونگو، ۱۹۸۸). توماس و ولتهائوس (۱۹۹۰) و اسپریتزر (۱۹۹۵)، بر اساس تعریف فوق، چهار شاخص توانمندسازی روان‌شناختی را معین کرده‌اند: معناداری، شایستگی، انتخاب یا احساس خودمختاری، تأثیرگذاری یا ادراک فرد از توانایی تأثیرگذاری بر امور. این شاخص‌ها را می‌توان ادراکاتی تلقی نمود که سازه چندبعدی توانمندسازی روان‌شناختی را شکل می‌دهند. توماس و ولتهائوس (۱۹۹۰) معناداری را به عنوان ارزش اهداف و نیات کاری در ارتباط با استانداردها و ارزش‌های شخصی فرد تعریف می‌کنند. اسپریتزر (۱۹۹۵) معناداری را به عنوان ارزش هدف مقصود کار، آن طوری که توسط فرد و در ارتباط با مأموریت و انتظارات او درک می‌شود، تعریف می‌کند. در صورتی که اهداف و مأموریت سازمان با سیستم ارزشی کارکنان سازگار باشد، آنگاه کارکنان کار خود را مهم می‌دانند و به آنچه انجام می‌دهند توجه کافی مبذول خواهند داشت. درباره بُعد شایستگی می‌توان گفت کارکنانی که توانمندند احساس می‌کنند افراد کارآمدی هستند و توانایی تأثیرگذاری بر کار و سازمان خود را دارند. شایستگی به احساس خودکارآمدی و در ارتباط خاص با کار اشاره می‌کند، یعنی توانایی فرد در انجام دادن فعالیت‌های کاری همراه با دانش و مهارت مورد نیاز (اسپریتزر، ۱۹۹۵). استقلال عمل یا خودمختاری به این امر اشاره می‌کند که فرد تا چه میزان احساس می‌کند از حق انتخاب در انجام دادن فعالیت‌های کاری برخوردار است (دسی، کونل و ریان، ۱۹۸۹). کارکنانی که استقلال عمل بیشتری داشته باشند، انتخاب‌های منطقی‌تری خواهند داشت و قادرند فعالیت‌های کاری خود را بهتر تنظیم و سازماندهی کنند. استقلال عمل را می‌توان در تصمیم‌گیری و، به‌ویژه، در تصمیمات مربوط به روش‌ها، رویه‌ها، زمان عمل، و نوع اقدامات مشاهده کرد (اسپریتزر، ۱۹۹۵). و، در نهایت، تأثیر بر میزان تأثیرگذاری فرد بر ستاده‌های کاری اشاره دارد و به این معنی است که فرد احساس می‌کند بر ستاده‌ها و دستاوردهای کلی کار تأثیرگذار است (توماس و ولتهائوس، ۱۹۹۰). در این میان، بازخورهایی که کارکنان از عملکرد خود دریافت می‌کنند نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند.

به طور کلی، این ابعاد مشخص‌کننده رویکرد فرد به نقش‌ها و وظایف کاری است که مبنای اصلی توانمندسازی روان‌شناختی در محیط کار قلمداد می‌شوند. مدیریت باید بتواند وضعیت هر یک از این ابعاد را در مورد کارکنان بررسی نماید و اقدامات لازم را برای بهبود آن‌ها انجام دهد.

(گانی و همکاران، ۲۰۰۹). در مطالعه حاضر این فرض مطرح می‌شود که رفتار شهروندی سازمانی و رفتار تسهیم دانش ستاده‌های رفتاری توانمندسازی روان‌شناختی‌اند، بر این اساس، فرضیه‌های چهارم و پنجم تحقیق به شکل زیر ارائه می‌شود. شکل ۱ نیز چارچوب مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد.

فرضیه چهارم: توانمندسازی روان‌شناختی به طور مثبتی با رفتار تسهیم دانش مرتبط است. فرضیه پنجم: رفتار شهروندی سازمانی نقشی میانجی در رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار تسهیم دانش ایفا می‌کند.



شکل ۱. چارچوب مفهومی تحقیق

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور است و تعداد کل آن‌ها ۵۴۳۵ نفر است. پرسشنامه تحقیق بین نمونه‌ای تصادفی از این جامعه آماری توزیع شد و اطلاعات مورد نیاز از طریق آن جمع‌آوری گردید. حجم نمونه، با توجه به محدودبودن جامعه آماری تحقیق، بر اساس رابطه ۱ تعیین شد:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha/\gamma}^2 \times \sigma^2}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z_{\alpha/\gamma}^2 \times \sigma^2} = \quad \text{رابطه ۱}$$

$$= \frac{5435 \times 3/8416 \times 0/667}{0/01 \times 5435 + 3/8416 \times 0/667} = 244/74$$

به منظور اطمینان بیشتر در تکمیل و دریافت پرسشنامه‌ها، تعداد ۲۷۰ پرسشنامه توزیع شد و، در نهایت، ۲۵۲ پرسشنامه تکمیل شده برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد که میزان برگشت بیش از ۹۳ درصد را نشان می‌دهد و برای اجرای تحلیل‌ها کاملاً مناسب و پذیرفتنی است.

از بین پاسخ‌گویان ۹۸ درصد مرد و ۲ درصد زن بودند که ۰/۴ درصد آن‌ها دارای مدرک دیپلم بودند، ۴/۴ درصد دارای مدرک کاردانی، ۸۲/۱ درصد دارای مدرک کارشناسی، و ۱۳/۱ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد. از این تعداد ۴/۸ درصد کمتر از پنج سال سابقه کاری داشتند، ۱۴/۷ درصد دارای سابقه کاری ۶ تا ۱۰ سال بودند، ۶۲/۳ درصد دارای سابقه کاری ۱۱ تا ۲۰ سال، و ۱۸/۳ درصد نیز بیش از ۲۰ سال سابقه کاری داشتند. در مطالعه حاضر تسهیم دانش با استفاده از مقیاس ارائه‌شده ون‌دن‌هوف و ون‌وینن (۲۰۰۴) - که لین (۲۰۰۷) آن را تعدیل کرده است - سنجیده شد. در این مقیاس، در تعامل قراردادن سرمایه فکری فرد با دیگران و مشاوره دادن به همکاران به منظور سهیم نمودن آن‌ها در سرمایه فکری ابعاد اصلی رفتار تسهیم دانش در نظر گرفته می‌شوند. لین (۲۰۰۷) مقیاس ارائه‌شده توسط ون‌دن‌هوف و ون‌وینن را به گونه‌ای تعدیل کرده است که نوع واحد سازمانی در سنجش رفتار تسهیم دانش تأثیری نداشته باشد. برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از مقیاس ارائه‌شده توسط آیشا نور (۲۰۰۹) استفاده شد. مقیاس آیشا نور ترکیبی است از مقیاس سنجش رفتار شهروندی سازمانی تهیه‌شده توسط پادساکوف، مک‌کینزی، مورمن و فتر (۱۹۹۰) و مقیاس ویلیامز و اندرسون (۱۹۹۱). این مقیاس‌ها به گونه‌ای تنظیم شده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی توسط خود کارکنان سنجیده می‌شود. سرمایه روان‌شناختی مثبت با استفاده از پرسشنامه لوتانز، اولیو، آوی و نورمن (۲۰۰۷) سنجیده شد که در آن چهار بُعد اطمینان، امید، خوش‌بینی، و انعطاف‌پذیری یا تاب‌آوری ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت مشخص شده است. توانمندسازی روان‌شناختی نیز با استفاده از پرسشنامه اسپریتزر (۱۹۹۵) سنجیده شد. پرسشنامه اسپریتزر شامل چهار بُعد معناداری، شایستگی، خودمختاری، و تأثیرگذاری است. با توجه به اینکه همه پرسشنامه‌های مورد استفاده در تحقیق حاضر در تحقیقات پیشین تأیید و از آن‌ها استفاده شده بود، ابزار گردآوری داده‌ها تا حد زیادی از روایی لازم برخوردار است. برای اطمینان بیشتر از آرای استادان صاحب‌نظر استفاده و روایی پرسشنامه تحقیق تأیید شد. پایایی ابزار تحقیق نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ آزمون شد. جدول ۱ ضرایب پایایی را برای متغیرهای مختلف و همچنین برای کل ابزار تحقیق نشان می‌دهد. ضرایب به‌دست‌آمده پایایی مناسب و بالای ابزار تحقیق را تأیید می‌کنند. داده‌های

جمع‌آوری شده با استفاده از فنون آمار توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شد. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق، به دلیل اینکه جهت رابطه بین متغیرها در مدل مفهومی مشخص شده است، از تحلیل رگرسیون و نرم‌افزار SPSS استفاده شد.

جدول ۱. ضرایب پایایی ابزار تحقیق

متغیر	ضریب پایایی	متغیر	ضریب پایایی
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۸۷۳	سرمایه روان‌شناختی	۰/۸۸۵۳
توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۸۶۳۴	تسهیم دانش	۰/۸۶۵۵
کل پرسشنامه	۰/۹۲۷۵		

یافته‌های پژوهش

همان‌طور که ذکر شد، برای بررسی فرضیات تحقیق حاضر از تحلیل رگرسیون استفاده شد. جدول ۲ نتایج تحلیل رگرسیون را برای فرضیه‌های اول، دوم، و چهارم تحقیق نشان می‌دهد.

جدول ۲. خلاصه مدل رگرسیون

آماره d دوربین واتسون	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار تخمین
۱/۵۱	۰/۴۲۲	۰/۱۷۸	۰/۱۷۵	۰/۵۴۶۵۲
۱/۵۳	۰/۵۱۴	۰/۲۶۴	۰/۲۶۱	۰/۵۱۷۴۰
۱/۵۸۶	۰/۴۸۱	۰/۲۳۱	۰/۲۲۸	۰/۵۲۸۷۹

جدول ۳. نتایج تحلیل واریانس رگرسیون

آماره F	ضریب معنی‌داری	نتیجه آزمون
۵۴/۳۱۸	۰/۰۰۰	تأیید فرض رابطه خطی بین دو متغیر
۸۹/۵۴۳	۰/۰۰۰	تأیید فرض رابطه خطی بین دو متغیر
۷۵/۰۶۳	۰/۰۰۰	تأیید فرض رابطه خطی بین دو متغیر

جدول ۴. ضرایب رگرسیون

نتیجه آزمون	ضریب معنی‌داری	آماره t	ضرایب استاندارد شده β	ضرایب استاندارد نشده		
				B	خطای معیار	
✓	۰/۰۰۰	۴/۰۶۷	---	۰/۳۱۳	۱/۲۷۴	فرضیه اول مقدار ثابت
	۰/۰۰۰	۷/۳۷۰	۰/۴۲۲	۰/۰۹۱	۰/۶۶۷	متغیر مستقل (رفتار شهروندی سازمانی)
✓	۰/۰۰۰	۴/۳۵۸	---	۰/۲۶۰	۱/۱۳۱	فرضیه دوم مقدار ثابت
	۰/۰۰۰	۹/۴۶۳	۰/۵۱۴	۰/۰۷۴	۰/۷۰۴	متغیر مستقل (سرمایه روان‌شناختی)
✓	۰/۰۰۰	۵/۶۸۳	---	۰/۲۵۰	۱/۴۲۱	فرضیه چهارم مقدار ثابت
	۰/۰۰۰	۸/۶۰۴	۰/۴۸۱	۰/۰۶۷	۰/۵۸۲	متغیر مستقل (توانمندسازی روان‌شناختی)

✓: باقی ماندن ضریب متغیر در معادله رگرسیون

نتایج تحلیل رگرسیون فرضیه‌های اول، دوم، و چهارم تحقیق حاضر را تأیید می‌کند. به عبارت دیگر، تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد سه متغیر مستقل رفتار شهروندی سازمانی، سرمایه روان‌شناختی، و توانمندسازی روان‌شناختی رابطه مثبت و معنی‌داری با رفتار تسهیم دانش، به عنوان متغیر وابسته، دارند. به منظور آزمون فرضیه‌های سوم و پنجم تحقیق، که دربردارنده نقش میانجی متغیر رفتار شهروندی سازمانی در روابط بین سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی با رفتار تسهیم دانش‌اند، از تحلیل مسیر استفاده شد. روش تحلیل مسیر تعمیمی از تحلیل رگرسیون است. این روش قادر است، علاوه بر بیان آثار مستقیم، آثار غیرمستقیم و اثر کل هر یک از متغیرهای مستقل را برای متغیرهای وابسته نشان دهد. در تحلیل مسیر، آثار مستقیم همان ضرایب مدل رگرسیون‌اند و آثار غیرمستقیم حاصل ضرب ضرایب هر مسیر. حال اگر متغیر رفتار شهروندی سازمانی از طریق سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی تأثیری غیرمستقیم در رفتار تسهیم دانش داشته باشد، می‌توان نتیجه گرفت که

رفتار شهروندی سازمانی در این میان نقش میانجی را ایفا نموده است. جدول ۵ نتایج تحلیل مسیر و آثار مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای پژوهش را برای فرضیه سوم تحقیق نشان می‌دهد. درخور توجه است که همه مسیرها معنادارند.

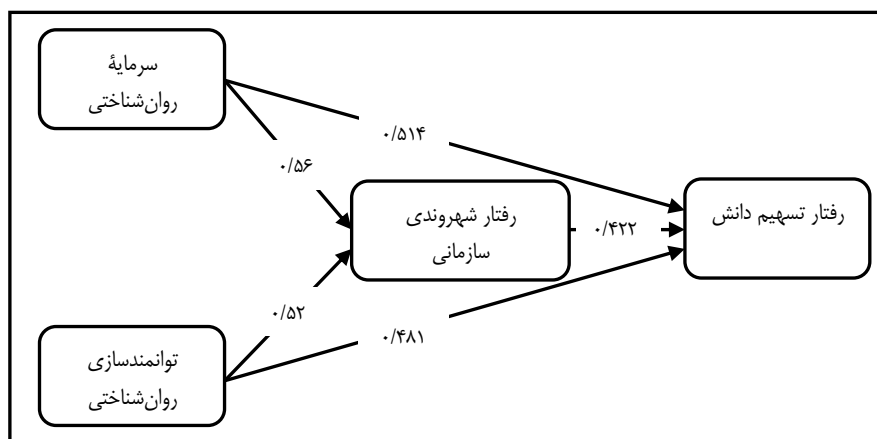
جدول ۵. نتایج تحلیل مسیر برای فرضیه سوم			
ابعاد پژوهشی	اثر مستقیم	معنی داری	اثر غیرمستقیم
سرمایه روان‌شناختی - رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۶۵	۰/۰۰۰	.
رفتار شهروندی سازمانی - رفتار تسهیم دانش	۰/۴۲۲	۰/۰۰۰	.
سرمایه روان‌شناختی - رفتار تسهیم دانش			۰/۲۳۸

همان‌گونه که جدول ۵ نشان می‌دهد، تأثیر میانجیگری متغیر رفتار شهروندی سازمانی ۰/۲۳۸ است. ضریب معنی‌داری نیز نشان‌دهنده تأیید فرضیه سوم و نقش معنی‌دار متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و رفتار تسهیم دانش است. این بدان معناست که اگر سرمایه روان‌شناختی به میزان یک واحد افزایش پیدا کند، رفتار تسهیم دانش با نقش میانجیگری رفتار شهروندی سازمانی به میزان ۰/۲۳۸ افزایش می‌یابد. البته، باید توجه داشت که این اثر غیرمستقیم است و قابل جمع با تأثیر مستقیم سرمایه روان‌شناختی بر رفتار تسهیم دانش است. که در آزمون رگرسیون و فرضیه اول تحقیق محاسبه شد. تحلیل فوق‌الذکر در مورد فرضیه پنجم تحقیق نیز صورت پذیرفت. جدول ۶ نتایج تحلیل مسیر را برای این فرضیه نشان می‌دهد.

جدول ۶. نتایج تحلیل مسیر برای فرضیه پنجم			
ابعاد پژوهشی	اثر مستقیم	معنی داری	اثر غیرمستقیم
توانمندسازی روان‌شناختی - رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۲۱	۰/۰۰۰	.
رفتار شهروندی سازمانی - رفتار تسهیم دانش	۰/۴۲۲	۰/۰۰۰	.
توانمندسازی روان‌شناختی - رفتار تسهیم دانش			۰/۲۱۹

همان‌طور که جدول ۶ نشان می‌دهد، تأثیر میانجیگری متغیر رفتار شهروندی سازمانی ۰/۲۱۹ است. ضریب معنی‌داری نیز نشان‌دهنده تأیید فرضیه پنجم و نقش معنی‌دار متغیر میانجی رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و رفتار تسهیم دانش است. این

بدان معناست که اگر توانمندسازی روان‌شناختی به میزان یک واحد افزایش پیدا کند، رفتار تسهیم دانش با نقش میانجیگری رفتار شهروندی سازمانی به میزان ۰/۲۱۹ افزایش می‌یابد. در ضمن، این اثر غیرمستقیم است و قابل جمع با تأثیر مستقیم توانمندسازی روان‌شناختی بر رفتار تسهیم دانش است که در آزمون رگرسیون و فرضیه چهارم تحقیق محاسبه شد. شکل ۲ نیز ضرایب تحلیل مسیر برای الگوی مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد.



شکل ۲. ضرایب تحلیل مسیر برای الگوی مفهومی تحقیق

منبع: یافته‌های تحقیق

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در محیط امروزی کسب و کار، سرمایه انسانی و مدیریت دانش نقشی تعیین‌کننده در موفقیت سازمان‌ها ایفا می‌کنند. در عصر دانش توان رقابت‌پذیری سازمان‌ها و اثربخشی آن‌ها تا حد زیادی به ارتقای دانش سازمانی متکی است - که مستلزم شناسایی فعالیت‌هایی در حیطه مدیریت افراد است - و می‌توانند جریان‌ات دانش را در سازمان تقویت نمایند. در مطالعه حاضر سعی شد تا، از دیدگاه مدیریت رفتار سازمانی، الگویی از روابط بین رفتار تسهیم دانش و مفاهیم رفتار سازمانی مثبت‌گرا تبیین شود. یافته‌های تحقیق حاضر تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم سرمایه روان‌شناختی مثبت، توانمندسازی روان‌شناختی، و رفتار شهروندی سازمانی را بر رفتار تسهیم دانش تأیید نمود و مشخص شد سرمایه روان‌شناختی، توانمندسازی روان‌شناختی، و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مستقیمی با رفتار تسهیم دانش دارند. تحقیق حاضر شناختی مفهومی از ماهیت و اهمیت جنبه‌های مختلف رفتار سازمانی مثبت‌گرا در تأثیرگذاری بر رفتار تسهیم

دانش در سازمان ارائه می‌کند. تحلیل‌های انجام‌شده مشخص ساخت رفتار تسهیم دانش، از نظر ماهیت، همانند رفتار شهروندی سازمانی است و متغیرهای رفتار سازمانی مثبت‌گرا، علاوه بر تأثیرگذاری مستقیم بر رفتار تسهیم دانش، به واسطه رفتار شهروندی سازمانی نیز آثاری غیرمستقیم بر آن بر جای می‌گذارند. به عبارت دیگر، نتایج تحقیق حاضر نشان داد سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی، به منزله مفاهیمی نوین در مباحث رفتار سازمانی مثبت‌گرا، علاوه بر تأثیرگذاری بر رفتار شهروندی سازمانی، بر رفتار تسهیم دانش نیز تأثیرگذارند و، در این میان، رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی را ایفا می‌کند. بنابراین، می‌توان چنین نتیجه گرفت که تلاش سازمان‌ها برای ارتقای وضعیت توانمندسازی روان‌شناختی و سرمایه روان‌شناختی و در کنار آن‌ها ترغیب رفتار شهروندی سازمانی نقش بسیار مهمی در بهبود رفتار تسهیم دانش در سازمان خواهد داشت. بدین منظور، ضروری است که سازمان‌ها بر ابعاد و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده این متغیرها بسیار تأکید کنند. اطمینان، خوش‌بینی، امید، و انعطاف‌پذیری ابعاد سرمایه روان‌شناختی مثبت‌اند و معناداری، شایستگی، خودمختاری، و تأثیرگذاری ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی. نکته بسیار مهم استنباط و ادراک افراد در خصوص این ابعاد و مؤلفه‌هاست. علاوه بر این، برگزاری جلسات و سمینارهای مؤثر، تدوین دستورالعمل‌های حرفه‌ای برای تسهیم دانش و تجربه کارکنان و همچنین دعوت از افراد متخصص و باتجربه و حتی بازنشستگان سازمان به شکل مستمر، به منظور استفاده از دانش و تجربه آن‌ها، از جمله اقداماتی است که می‌تواند تعاملات اجتماعی و حرفه‌ای را میان اعضای سازمان تقویت کند و به ارتقای تسهیم دانش در سازمان بینجامد.

تحلیل‌های این تحقیق این نکته را مشخص می‌سازد که اگر در سازمان رفتار شهروندی سازمانی وضعیت مناسبی نداشته باشد، افراد هم اهمیت چندانی برای دستاوردها و پیامدهای تسهیم دانش قائل نخواهند بود. در این میان، سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی می‌توانند انگیزه‌های درونی بسیار قدرتمندی برای ظهور و تقویت رفتارهای داوطلبانه و مفید، همچون رفتار تسهیم دانش، فراهم آورند. یکی از یافته‌های بسیار جالب توجه تحقیق حاضر این است که میزان تأثیرگذاری سه متغیر رفتار شهروندی سازمانی، توانمندسازی روان‌شناختی، و سرمایه روان‌شناختی بر رفتار تسهیم دانش در حد بسیار بالایی معنی‌دار بوده است. البته، ضریب همبستگی سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی کمی بیشتر از ضریب همبستگی رفتار شهروندی سازمانی است. علت این امر را می‌توان چنین توضیح داد که سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی تا حد بسیار زیادی به ادراک و استنباط شخصی افراد از مؤلفه‌های این مفاهیم بستگی دارد.

یافته بسیار مهم دیگر تحقیق حاضر تأیید نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی و سرمایه روان‌شناختی با رفتار تسهیم دانش است. نکته جالب توجه این است که این نقش میانجی برای هر دو متغیر توانمندسازی روان‌شناختی و سرمایه روان‌شناختی تقریباً به یک اندازه است. هرچند که این نقش برای متغیر توانمندسازی روان‌شناختی اندکی بیشتر است. بنابراین، می‌توان گفت مفاهیم مدیریت انسان‌ها در سازمان، به‌ویژه مفاهیم رفتار سازمانی، تأثیرات متعددی بر مدیریت دانش و تسهیم دانش می‌گذارد. در این زمینه تحقیقات بیشتری برای شناخت بهتر تأثیرات متغیرهای مختلف مورد نیاز است. تحقیقات آینده می‌توانند تغییرات مختلفی را که در طی زمان در زمینه سرمایه روان‌شناختی، توانمندسازی روان‌شناختی، و رفتار شهروندی سازمانی روی می‌دهد به طور طولی بررسی کنند. تحلیل‌های تحقیق حاضر همچنین این سؤال را مطرح می‌سازد که چه عوامل و متغیرهایی در ایجاد و توسعه سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی مؤثرند؟ هرچند در تحلیل‌های نظری مقاله حاضر به برخی از تحقیقات انجام‌شده در این زمینه اشاره شد، به نظر می‌رسد روابط متعدد و پیچیده‌ای در این زمینه وجود داشته باشد که نیازمند بررسی بیشتر است.

منابع

- Allison, B. J., Voss, R. S. & Dryer, S. (2001). Student classroom and career success: the role of organizational citizenship behavior. *Journal of Education for Business*, 76(2): 282-288.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1): 99-120.
- Bock, G. W. & Kim, Y. G. (2002). Breaking the myths of rewards: An exploratory study of attitudes about knowledge sharing. *Information Resources Management Journal*, 15(1): 14-21.
- Botha, D. F. & Fouche, B. (2002). The assessment of corporate knowledge management practices: The role of a reference model. In T. Bothma & A. Kaniki, eds., *Progress in library and information science in southern Africa: Proceedings of the second biennial DISSAnet conference*, 279-293, South Africa, Pretoria: Infuse Publishers.
- Cabrera, A., Collins, W. & Salgado, J. F. (2006). Determinants of individual engagement in knowledge sharing. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(2): 245-264.

- Cabrera, E. F. & Cabrera, A. (2005). Fostering knowledge sharing through people management practices. *International Journal of Human Resource Management*, 16(5): 720-735.
- Chio, M. C., Hsu, M. H. & Wang, E. T. (2006). Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories, *Decision Support Systems*, 42(8): 1872-1888.
- Collins, C. J. & Smith, K. G. (2006). Knowledge exchange and combination: The role of human resource practices in the performance of high-technology firms. *Academy of Management Journal*, 49(3): 544-560.
- Compeau, D. R. & Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: development of a measure and initial test, *MIS Quarterly*, 19(2): 189-211.
- Conger, J. A. & Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of Management Review*, 13 (3): 471-482.
- Connelly, C. E., & Kelloway, E. K. (2003). Predictors of employees' perceptions of knowledge sharing cultures. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(2): 291-301.
- Deci, E., Connell, J. & Ryan, R. (1989). Self-determination in a work organization. *Journal of Applied Psychology*, 74(4): 580-590.
- Du, R., Ai, S. & Ren, Y. (2007). Relationship between knowledge sharing and performance: A survey in China. *Expert Systems with Applications*, 32: 38-46.
- Ghani, N. A., Tengku, A. B., Hussin, B. R. & Kamaruzaman, J. (2009). The impact of psychological empowerment on lecturers' innovative behavior in Malaysian private higher education institutions. *Canadian Social Science*, 5(4): 54-62.
- Grant, R. M. (2005). *Contemporary strategy analysis*. Malden: Blackwell Publishing.
- Hansen, S. & Avital, M. (2005). Share and share alike: The social and technological influences on knowledge sharing behavior. *Sports: Working papers on information systems*, 5, 1-19.
- Hsu, M. H. & Chiu, C. M. (2004). Internet self-efficacy and electronic service acceptance, *Decision Support Systems*, 38 (3): 369-381.
- Hu, M. L., Horng, J. S. & Sun, Y. H. C. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management*, 30(1): 41-50.

- Ipe, M. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework. *Human Resource Development Review*, 2(3): 337-359.
- Jacobs, E., & Roodt, G. (2007). The development of a knowledge sharing construct to predict turnover intentions. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 59, 229-248.
- Jung, J.Y. & Hong, S. (2008). Organizational citizenship behavior (OCB), TQM and performance at the maquiladora. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25(8): 793-808.
- Kim, S. & Lee, H. (2006). The impact of organizational context and information technology on employee knowledge-sharing capabilities. *Public Administration Review*, 66(4): 370-385.
- Kogut, B. & Zander, U. (1992). Knowledge of the firm, combinative capabilities and the replication of technology. *Organization Science*, 3(4): 383-397.
- Konovsky, M. A. & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37(6): 656-669.
- Lara, Z. M. D. & Rodriguez, T.F.E. (2007). Organizational anomie as moderator of the relationship between an unfavorable attitudinal environment and citizenship behavior (OCB): An empirical study among university administration and services personnel. *Personnel Review*, 36(6): 843-866.
- Lin, H. F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: An empirical study. *International Journal of Manpower*, 28(3): 315-332.
- Luarn, P. & Lin, H. H. (2005). Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking. *Computers in Human Behavior*, 21(6): 873-891.
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management, *Organizational Dynamics*, 33(1): 1-36.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M. & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3): 387-393.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3): 541-572.
- Nonaka, I., Toyama, R. & Nagata, A. (2000). A firm as a knowledge-creating entity: A new perspective on the theory of the firm. *Industrial and Corporate Change*, 9(1): 1-20.

- Noor, A. (2009). Examining organizational citizenship behavior as the outcome of organizational commitment: A study of universities teachers of Pakistan. *Proceedings of 2nd CBRC*, Lahore, Pakistan.
- O'Neill, B. & Adya, M. (2007). Knowledge sharing and the psychological contract: Managing knowledge workers across different stages of employment, *Journal of Managerial Psychology*, 22(4): 1-44.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks: Sage.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G. & Dunham, R. B. (2002). *Management and organizational behavior: An integrated perspective*. Ohio: South-Western College Publishing.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(4):513-563.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S. B., Moorman, R.H. & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1(1): 42-107.
- Prahalad, C. K. & Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*, May- June, 79-91.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimension, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5): 1442-1465.
- Thomas, K. W. & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: An "interpretive" model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review*, 15(4): 666-681.
- Van den Hooff, B. & Van Weenen, F. L. (2004). Committed to Share: Commitment and CMC Use as Antecedents of Knowledge Sharing. *Knowledge and Process Management*, 11(1): 13-24.
- Wang, S. & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: a review and directions for future research, *Human Resource Management Review*, 20: 115-131.
- Wang, S. (2005). *To share or not to share: An examination of the determinants of sharing knowledge via knowledge management systems*. Ph.D. Thesis, Ohio State University.

- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5(1): 171-180.
- Williams, L. J. & Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3): 601-617.
- Yang, J. (2007). The impact of knowledge sharing on organizational learning and effectiveness. *Journal of Knowledge Management*, 11(1): 83-90.
- Youndt, M. A. & Snell, S. A. (2004). Human resource configurations, intellectual capital, and organizational performance. *Journal of Managerial Issues*, 16(3): 337-360.
- Zack, M. H. (1999). Developing a knowledge strategy. *California Management Review*, 41: 125-145.