اثر حمایت‌های دانشی ادراک‌شده سازمانی توسط پرستاران بر تسهیم دانش حرفه‌ای انان: مطالعه موردی

آذر کفاشپور■، احمد الهیاری بوزنجانی ، موسی ایزدی

■ **مؤلف مسؤول: آذر کفاشپور**
دانشیار بخش مدیریت، دانشگاه فردوسی، مشهد. ایران
آدرس: akafashpor@um.ac.ir

احمدالهیاری بوزنجانی
دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی، مشهد. ایران

موسی ایزدی
دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی بین‌الملل، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران. ایران

چکیده

مقدمه: کیفیت خدمات ارائه شده توسط پرستاران، متاثر از دانش و تجربیاتی است که در ارایه مراقبت پرستاری از آن بهره‌مند هستند؛ دانش و تجربیاتی که توسعه و افزایش آن‌ها تا حد بسیاری می‌تواند متکی بر اکتساب از طریق همکاران باشد.

هدف: هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی اثر حمایت‌های دانشی ادراک‌شده پرستاران بر رفتار تسهیم دانش آن‌ها است.

مواد و روش‌ها: این مطالعه از نوع پیمایشی – علی است که در سال(۱۳۹۳) در یکی از بیمارستان‌های شهر یاسوج انجام شده است. تمام پرستاران (۱۰۴ نفر) بطور سرشماری در این مطالعه شرکت داشتند. جهت گردآوری داده‌های از دو پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده از پرسشنامه گادامیلاس و دونات (۲۰۱۱) و برای رفتار تسهیم دانش نیز از پرسشنامه هانگ (۲۰۱۳) و همکاران (۲۰۱۳) استفاده گردید. آزمون روایی همگرا برای آنها بترتیب بین(۰/۶تا ۰/ ۶۷) ومحاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای پایایی نیز به ترتیب (۰/۷۱ و ۰/۷۶) بوده است. داده‌های حاصل از (۹۸) پرسشنامه (۹۴٪ برگشت) با استفاده از آزمون‌های توصیفی (نرم‌افزار SPSS) و همچنین مدل‌سازی معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس (نرم‌افزار Smart PLS) مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: در میان مولفه‌های حمایت دانشی ادراک‌شده پرستاران، تنها جو سازمانی دانش‌آفرین بر انگیزه تسهیم دانش میان آن‌ها تاثیر معنی‌داری داشت (β =۰/۴۱ ; T =۳/۸۶). ولی سایر مولفه‌های ؛ اقدامات مدیریت منابع انسانی و سرپرستی دانش‌گرا، فاقد چنین تاثیری بودند (T<۱/۹۶). هم چنین انگیزه پرستاران به تسهیم دانش خود (β =۰/۵۲ ; T =۴/۰۶) و وجود فرصت‌های تسهیم دانش برای آن‌ها (β =۰/۳۰ ; T =۲/۶۴) نیز به صورت فزاینده‌ای بر رفتار تسهیم دانش آن‌ها تاثیرگزار بودند.

نتیجه‌گیری: مدیران پرستاری میتوانند با فراهم نمودن فرصت‌های لازم برای تسهیم دانش میان پرستاران و جو سازمانی حمایتی و مبتنی بر اعتماد که در آن تسهیم دانش به عنوان یک هنجار ارزشی پذیرفته شده باشد، تا حد مطلوبی انگیزه پرستاران را در جهت تسهیم دانش حرفه‌ای‌شان افزایش دهند.

کلمات کلیدی: پرستار، تسهیم دانش، جو سازمانی ، حمایت دانشی ادراک شده، سرپرستی دانش گرا، مدیریت منابع انسانی، مدیران پرستاری.

فصلنامه مدیریت پرستاری

سال چهارم، دوره چهارم، شماره دوم
تابستان ۱۳۹۴

■ **مقدمه**

دانش، به عنوان مهم‌ترین منبع راهبردی سازمان‌های امروزی، نقشی حیاتی در حفظ و بهبود عملکرد سازمان و اثربخشی آن در رسیدن به چشم‌انداز راهبردی مورد نظر ایفا می‌نماید. طبیعتاً، فرایندهای مورد استفاده و اقداماتی که سازمان جهت مدیریت این منبع راهبردی انجام می‌دهد، تاثیری شگرف در بهره‌برداری مطلوب از قابلیت‌های سازمانی و استفاده از حداکثر توان فکری اعضای سازمان دارد. از جمله این اقدامات را می‌توان اقداماتی دانست که در افزایش تسهیم دانش میان کارکنان موثر هستند. این امر به ویژه در سازمان‌های خدماتی و به طور خاص بیمارستان‌ها از اهمیتی خاص برخوردار است. نارضایتی‌هایی که گاهاً در قالب شکایات از جانب بیماران به مدیران بیمارستان ارائه می‌گردد، عمدتا ریشه در عدم مطلوبیت کیفیت خدمات مورد نظر دارد (۳). با توجه به ماهیت خاص خدماتی که توسط بیمارستان‌ها به جامعه ارائه می‌گردد؛ قاعدتا، کیفیت خدمات ارائه شده توسط آن‌ها تا حد زیادی به دانش و تجربه ارائه دهندگان خدمات مورد نظر وابسته است. از آن‌جا که در فرایند ارائه خدمات به بیماران، پرستاران به عنوان نیروهای صف، نقشی فعال را در ارائه خدمات مورد نظر ایفا می‌نمایند؛ میزان دانش و تجربه‌ی شخصی آن‌ها از دانش پرستاری، اثری فزاینده بر عملکرد آن‌ها در ارائه خدمات با کیفیت به بیماران دارد.

مطابق با پژوهش‌های انجام شده پیرامون رفتارهای به‌اشتراک‌گذاری دانش در میان پرستاران، می‌توان به این نتیجه‌ی کلی رهنمون شد که از جمله روش‌های افزایش دانش و تخصص حرفه‌ای پرستاران، کسب دانش از همکاران‌شان است و شناسایی و بررسی عواملی که رفتارهای تسهیم دانش پرستاران را در میان آن‌ها تقویت نماید، گامی اساسی در جهت بهبود عملکرد بیمارستان در ارائه خدمات مورد نظر و امنیت بیشتر بیماران (۴)، تمایل بیشتر پرستاران به ماندن و ادامه فعالیت در بیمارستان (۵)، ترویج رفتارهای نوآورانه در میان آن‌ها (۶) و عملکرد شغلی بهتر آن‌ها خواهد بود (۷).

به همین منظور، تاکنون پژوهش‌های بسیاری توجهات خود را معطوف به شناسایی عوامل و موقعیت‌هایی نموده‌اند که فزاینده‌ی رفتارهای تسهیم دانش کارکنان هستند. در این میان، در یک تقسیم‌بندی کلی می‌توان مجموعه این عوامل را در قالب دودسته عوامل مرتبط با ویژگی‌های شخصیتی (۸-۱۲) و عوامل سازمانی (۱۳-۱۸) مورد بررسی قرار داد که از میان آن‌ها، عوامل سازمان به این دلیل که تحت کنترل مدیران بوده و از قابلیت مدیریت توسط آن‌ها برخوردارند، از اهمیت بیشتری برخوردارند. با این حال، عمده این بررسی‌ها بر یک امر اتفاق دارند و آن نیز این است که انگیزه، مهم‌ترین عامل در شکل‌گیری رفتارهای کارکنان (۱۸-۲۲) و به طور خاص، رفتارهای تسهیم دانش آن‌ها است (۱۸, ۲۳) و میزان تمایل افراد به تسهیم دانش‌شان با دیگران را نشان می‌دهد (۱۸, ۱۹).

البته بدیهی است که وجود انگیزه نیز به خودی خود، ارزشی ندارند؛ بلکه نمود آن در قالب یک رفتار است که ارزش آن را به تصویر می‌کشد. به عبارتی، باید در پی بررسی عواملی بود که تحت آن‌ها، انگیزه‌ها از وضعیتی بالقوه، به بالفعل تبدیل می‌شوند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که عوامل محیطی می توانند در کنار انگیزه، رفتارهای تسهیم دانش(Knowledge Sharing Behavior) کارکنان را تحت تاثیر قرار دهند (۱۸). این عوامل که می‌توانند تسهیل‌کننده و پیش‌برنده‌ی رفتار تسهیم دانش کارکنان باشند، شامل فرصت‌هایی هستند که در سازمان وجود دارند و دارای ماهیتی رسمی یا غیررسمی هستند. فرصت‌های رسمی عمدتاً شامل برنامه‌های آموزشی استاد-شاگردی و تیم‌های کاری سازمان‌یافته (۲۴) و فرصت‌های غیررسمی نیز شامل ارتباطات میان‌فردی مناسب و شبکه‌های اجتماعی هستند که اغلب تسهیل تسهیم دانش ضمنی را میان کارکنان در پی‌دارند (۲۰, ۲۵)؛ بنابراین، وجود یا عدم وجود فرصت‌های تسهیم دانش (Opportunities for knowledge sharing) در پیش‌بینی رفتار تسهیم دانش کارکنان بسیار موثر خواهند بود (۱۸, ۲۶).

افزون بر این، باید این نکته را مدنظر داشت که ایجاد انگیزه تسهیم دانش در میان کارکنان نیز کاری دشوار و در عین حال با اهمیت است. در این خصوص، پژوهش‌گران اعتقاد دارند که حمایت‌های دانشی فراهم شده از سوی سازمان، می‌تواند در افزایش انگیزه کارکنان به تسهیم دانش حرفه‌ای‌شان موثر باشد. چنین حمایت‌هایی را می‌توان شامل مواردی از قبیل ایجاد جوی دانش‌آفرین (Knowledge-centered Climate) در محیط سازمان، طراحی اقدامات مدیریت منابع انسانی با رویکردی دانش‌آفرین (Knowledge-centered HR practices) و اتخاذ رویکردی دانش‌گرا از سوی سرپرستان (Knowledge-oriented Supervisory) در سرپرستی مجموعه تحت مدیریت‌شان، دانست (۱). در واقع، وجود یک جو سازمانی دانش‌آفرین؛ یعنی جوی حمایتی و مبتنی بر اعتماد (۱۳, ۱۸, ۲۲, ۲۷) که کسب و تسهیم دانش در آن به عنوان یک هنجار پذیرفته شده است (۱۸, ۲۸)، باعث می‌شود که انگیزه افراد برای به اشتراک گذاری دانش‌شان افزایش یابد (۲۹). چنین جوی، بر

انگیـــزه درونی افراد که منبع اصلی لـــذت و رضایت درونی آن‌ها است، تاثیر گذاشـــته و باعث می‌شود که دانش خود را با دیگران به اشـــتراک بگذارند (۱۷). این امر به طور خاص در به اشتراک‌گذاری دانـــش ضمنی و تجربیات افراد که حاصل ســـال‌ها فعالیت آن‌ها در سازمان و یک شغل خاص است، از تاثیری به مراتب بیشتر برخوردار است (۳۰, ۳۱).

افزون بر این، مدیریت منابع انســـانی سازمان نیز با در اختیار داشتن ابزارها و سیاســـت‌هایی در این زمینه، می‌تواند بر انگیزش کارکنان در به اشـــتراک گذاشتن دانش و تجربه‌شان با همکاران تاثیر زیادی بگذارد (۱۳-۱۶). این اقدامات، عمدتاً شامل آموزش کارکنان تازه وارد و بازآموزی کارکنان قدیمی به نحوی که فزاینده دانش حرفه‌ای آن‌ها باشـــد (۳۰, ۳۲)، ارزیابی عملکرد کارکنان بر اســـاس سهمی که در تسهیم دانش داشته‌اند (۱۵, ۳۰) و پرداخت پاداش و جبران خدمات با توجه به مشارکت و تلاش آن‌ها در کارهای گروهی و تسهیم دانش است (۳۳, ۳۴).

در کنـــار عوامل حمایتی فـــوق، حمایت‌های ادراک‌شـــده از جانب سرپرستان و مافوقان سازمان نیز می‌تواند نقشی تعیین‌کننده در انگیزه کارکنان داشته باشد. این عوامل که از جمله زیرساخت‌های مدیریت دانش در سازمان به شمار می‌آیند (۳۰, ۳۴)، در تسهیم و بکارگیری دانش سازمانی موجود، اهمیتی قابل توجه دارند (۳۵). چنین اهمیتی، از نقش آن‌ها در تحت تاثیر قرار دادن و برانگیختن افراد برای افزایش تمایل به تسهیم دانش نشـــات می‌گیرد (۱۸, ۳۶). در واقع، از آن‌جا که سرپرستان سازمان با کارکنان رابطه مستقیم و مستمری دارند، از نیازهای دانشی آن‌ها مطلع بوده و با برطرف‌کردن این نیازها قادر خواهند بود تا موجبات انگیزش آن‌ها برای به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه‌شان را فراهم نمایند.

علی‌رغم اهمیت این موضوع در سازمان‌ها، بررسی پژوهش‌های انجام شـــده در زمینه تسهیم دانش میان پرستاران، حاکی از فقدان توجه کافی به اثر حمایت‌های دانشی ادراک شده پرستاران بر رفتار تسهیم دانش آن‌ها است. بر این اساس، در پژوهش حاضر با توجه به شناخت موجود از بیمارســـتان مورد مطالعه، به نظر آمـــد که فراهم نمودن حمایت‌های دانشی مناسب برای پرستاران، به عنوان یک راه‌کار جهت بهبود رفتارهای تسهیم دانش آن‌ها می‌تواند بسیار مفید باشد. در این راستا، جهت دستیابی به راه‌کارهای عملیاتی و کاربردی، این موضوع در میان پرســـتاران بیمارستان شهید بهشتی(ره) شهرستان یاسوج مورد بررسی قرار گرفته و در نهایت، بر مبنای نتایج حاصل از پژوهش، پیشنهادات کاربردی جهت بهبود رفتارهای تسهیم دانش آن‌ها، ارائه گردیده است.

■ مواد و روش‌ها

این پژوهش را از حیث نحوه گردآوری داده‌های مورد نظر جهت انجام تحلیل می‌توان یک پژوهش پیمایشـــی به حســـاب آورد. به علاوه، ماهیت این پژوهش، از نوع پژوهش‌های علی است که در آن محقق با توجه به مبانی نظری، اقدام به بیان روابط علی مقتضی میان متغیرها می‌نماید. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل تمامی پرستاران شاغل در بیمارســـتان شهید بهشتی(ره) شهرستان یاسوج است. طبق آمار به دســـت‌آمده از طریق مسئولین بیمارســـتان، تعداد اعضاء جامعه آماری مورد نظر در سال ۱۳۹۳مجموعاً ۱۴۰ نفر هستند که از طریق سرشماری، پرسشـــنامه پژوهش میان تمامی پرستاران بیمارستان مذکور توزیع گردید؛ اما به دلیل مشغولیت کاری، تعدادی از پرستاران از همکاری با پژوهشگران خودداری نموده و از تکمیل پرسشنامه‌ها امتناع کردند؛ بنابراین، نهایتا تعداد ۹۸ پرسشنامه گردآوری گردید. از این رو، جهت اطمینان از کفایت داده‌ها برای تحلیل، با مبنا قرار دادن حجم جامعه آماری (۱۴۰ نفر)، تعداد نمونه آماری مورد نظر از طریق فرمول نمونه‌گیری ۱۰۳ نفر به دست آمد که با توجه به تفاوت اندک حجم نمونه واقعی و حداقل حجم نمونه مورد نیاز بر اســـاس فرمول نمونه‌گیری (۵ نفر)، می‌توان با اندکی اغماض این تعداد نمونه را قابل قبول ارزیابی نمود.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، یک پرسشـــنامه ۲۴ ســـوالی است که در آن برای سنجش متغیرها، از مجموعه‌ای از پرسشنامه‌ها استفاده گردیده است. به این صورت که برای سنجش متغیرهای جو سازمانی دانش‌گرا (۵ سوال)، سرپرستی دانش‌گرا (۴ سوال) و اقدامات دانش‌آفرین مدیریت منابع انسانی (۴ سوال) از پرسشنامه گادمیلاس و دونات (۲۰۱۱) (۱) و برای ســـنجش متغیرهای انگیزه (۴سوال)، فرصت (۴ سوال) و رفتار تسهیم دانش (۳ سوال) از پرسشنامه هانگ و همکاران(۲۰۱۳) (۲) استفاده گردید. لازم به ذکر است، از پاسخگو خواســـته شده بود موافقت یا مخالفت خود را با هرگویه بر روی یک طیف هفت گزینه‌ای به شـــرح زیر نشـــان دهد: ۱. کاملا مخالف؛ ۲. مخالف؛ ۳. نسبتاً مخالف؛ ۴. هم مخالف و هم موافق؛ ۵. نسبتاً موافق؛ ۶. موافق؛ ۷. کاملا موافق. بنابراین، حداقل امتیاز عدد یک و حداکثر نیز عدد هفت اســـت؛ حد میانه یا متوسط نیز عدد چهار است. لازم به ذکر است، هیچ یک از گویه‌ها نیز به صورت معکوس نمره‌گذاری

نشده بودند.

در این پژوهش، جهت بررسی و تحلیل داده‌ها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده گردید. این روش در واقع ترکیبی است از دو آزمون رگرسیون و تحلیل عاملی که با رویکردهای مختلف مبتنی کوواریانس و مبتنی بر حداقل مربعات جزیی انجام می‌شود. با این حال، در این پژوهش به دلیل تعداد اندک داده‌ها از روش حداقل مربعات جزیی استفاده گردید. در این رویکرد که با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی.ال.اس (Smart PLS) عملیاتی می‌شود، جهت بررسی و تحلیل داده‌ها باید برازش دو مدل اندازه‌گیری و ساختاری را مورد بررسی قرار داد. جهت اطمینان از برازش مدل اندازه‌گیری باید وضعیت سازگاری درونی (پایایی) و روایی ابزار گردآوری داده‌ها را مورد بررسی قرار داد. برای این منظور، جهت بررسی سازگاری درونی ابزار گردآوری داده‌ها، از ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی مرکب استفاده گردید. سازگاری درونی گویه‌ها هنگامی مورد قبول است که ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب، به ترتیب، بیشتر از ۰/۷ و ۰/۸ باشند (۳۷). افزون بر این، جهت بررسی وضعیت روایی ابزار گردآوری داده‌ها نیز از آزمون روایی همگرا استفاده گردید که مهم‌ترین شاخص آن، میانگین واریانس استخراج‌شده است. طبق نظر هیر و همکارانش (۳۷)، حد مطلوب برای اطمینان از وجود روایی همگرا، حداقل میزان ۰/۵ است. به منظور بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش نیز از شاخص واریانس تبیین شده استفاده گردید. طبق نظر هیر و همکارانش (۳۷) میزان شاخص واریانس تبیین شده در صورتی که میزانی بیش از ۰/۲۵، ۰/۵۰ و ۰/۷۵ داشته باشد، به ترتیب نشان‌دهنده توانایی اندک، متوسط و قابل توجه متغیرهای مستقل در تبیین تغییرات متغیر وابسته است. نتایج حاصل از محاسبه روایی و پایایی ابزارهای این مطالعه یا وضعیت شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری درجدول (۱) به تفکیک نشان داده شده است.

جدول۱. شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری

متغیرها	برازش مدل‌های اندازه‌گیری (پایایی و روایی)			برازش مدل ساختاری
	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	میانگین واریانس مستخرج	واریانس تبیین شده
جو دانش‌آفرین	۷۱	۸۲	۶۰	-
سرپرستی دانش‌آفرین	۷۳	۸۳	۶۱	-
اقدامات دانش‌آفرین منابع انسانی	۸۰	۸۶	۶۲	-
انگیزه تسهیم دانش	۷۷	۸۵	۵۹	۱۹
فرصت تسهیم دانش	۷۸	۸۶	۶۰	-
رفتار تسهیم دانش	۷۴	۸۵	۶۶	۵۰
* اعداد به درصد هستند.				

همانگونه که در جدول بالا مشخص است، شاخص‌های برازش مدل، همگی وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهند؛ بنابراین، می‌توان با اطمینان نسبت به تحلیل داده‌ها اقدام نمود.

■ یافته‌ها

بررسی وضعیت فعلی متغیرهای مورد مطالعه در بیمارستان مورد نظر، حاکی از این است که وضعیت فعلی دانش‌آفرینی جو سازمانی بیمارستان، اندکی بالاتر از حد متوسط بوده است (میزان ۴/۲۰). همچنین، این وضعیت در خصوص دانش‌آفرینی اقدامات مدیریت منابع انسانی و سرپرستان کمتر از حد متوسط بوده است (به ترتیب ۳/۲۹ و ۳/۹۵). این در حالی است که در خصوص انگیزه تسهیم دانش، وضعیت فعلی در حد نسبتاً خوب بوده (میزان ۵/۰۱) و در خصوص فرصت و رفتار تسهیم دانش نیز وضعیت به ترتیب متوسط و نزدیک به نسبتاً خوب بوده است (به ترتیب، ۴/۲۰ و ۴/۸۵). با این

جدول۲. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها		کمینه	بیشینه	میانگین و انحراف معیار
حمایت دانشی ادراک‌شده	جو دانش‌آفرین ادراک‌شده	۱	۷	۱/۱۶±۴/۲۰
	اقدامات مدیریت منابع انسانی	۱	۶	۱/۳۴±۳/۲۹
	سرپرستی دانش‌آفرین	۱	۷	۱/۵۰±۳/۹۵
انگیزه تسهیم دانش		۲	۷	۱/۳۱±۵/۰۱
فرصت تسهیم دانش		۱	۷	۱/۵۳±۴/۲۰
رفتار تسهیم دانش		۱	۷	۱/۲۷±۴/۸۵

حال، همان‌گونه که در جدول (۲) نیز مشخص است، وضعیت فعلی رفتار تسهیم دانش در سازمان، تا حد مطلوب آن (عدد هفت) فاصله مهمی دارد. جدول زیر، وضعیت فعلی متغیرهای مورد مطالعه را به صورت خلاصه توصیف می‌نماید.

افزون بر این، به منظور دستیابی به درکی عمیق‌تر پیرامون عوامل موثر بر به‌اشتراک‌گذاری دانش در میان پرستاران، در جدول به بررسی تفاوت میان این رفتارها در گروه‌های مختلف جمعیت‌شناختی پرداخته شده است.

همانگونه که در جدول مشخص است، از نظر ویژگی‌های جمعیت شناختی، پرستاران شرکت‌کننده در این پژوهش، ۰/۵۱ زن و ۰/۴۹ مرد هستند. همچنین از نظر سنی، ۰/۲۰ از آن‌ها در رده سنی ۲۰ تا ۲۵ سال، ۰/۶۱ در رده سنی ۲۵ تا ۳۰ سال و مابقی در رده‌های سنی بالاتر قرار دارند. افزون بر این، از نظر سابقه خدمت، ۶۸/۴ از پرستاران دارای سابقه خدمت بین یک تا پنج سال، ۲۰/۴ دارای سابقه خدمت بین پنج تا ۱۰ سال و مابقی دارای سابقه خدمتی بیش از ده سال هستند. در حقیقت، همانگونه که مشخص

جدول۳. مقایسه به‌اشتراک‌گذاری دانش در میان گروه‌های مختلف جمعیت‌شناختی

نام متغیر	جمعیت شناختی	درصد	میانگین	عدد معنی‌داری
جنسیت	زن	۵۱	۴/۸۱	۰/۴۵
	مرد	۴۹	۵/۰۲	
سن	۲۰-۲۵	۲۰	۵/۰۳	۲/۳۳
	۲۵-۳۰	۶۱	۴/۸۳	
	۳۰-۳۵	۱۵	۵/۳۹	
	۳۵ به بالا	۴	۴/۴۶	
سابقه خدمت	۱-۵	۶۸/۴	۴/۹۷	۱/۸۲
	۵-۱۰	۲۰/۴	۴/۸۶	
	۱۰-۱۵	۵/۱	۵/۹۳	
	۱۵ به بالا	۴/۱	۳/۵۰	

است، پرســـتاران شـــرکت‌کننده در پژوهش حاضر، همگی دارای ســـابقه خدمت بیش‌تر از یک سال هستند و می‌توان این اطمینان را داشت که دانش و تجربه لازم را برای تسهیم با همکاران‌شان در اختیار دارند.

به علاوه، طبق جدول بالا، به‌اشـــتراک‌گذاری دانش در میان زن‌ها کمتر از مردها اســـت؛ با این حال، بررسی عدد معنی‌داری مرتبط با آن‌ها حاکی از عدم وجود تفاوت معنادار میان آن‌ها است. به عبارتی می‌تـــوان گفت که تفاوت خاصی میان آن‌ها وجود ندارد. همچنین، بررسی این موضوع در میان افراد موجود در رده‌های سنی مختلف، حاکی از این اســـت که بیشترین میزان به‌اشـــتراک‌گذاری دانش، به‌ترتیب، در میان افراد موجود در رده سنی ۳۰ تا ۳۵ سال، ۲۰ تا ۲۵ سال، ۲۵ تا ۳۰ و ۳۵ سال به بالا اتفاق می‌افتد. مضاف بر این، با توجه به اینکه عدد معنی‌داری این تفاوت‌ها بیشتر از ۱/۹۶ است، می‌توان نتیجه گرفت که با اطمینان ۰/۹۵ در میان گروه‌های مختلف سنی، از نظر به اشتراک‌گذاری دانش، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. افزون بر این، بررسی مجدد این موضوع در میان افراد دارای سابقه خدمت گوناگون نیز بیانگر این اســـت که بیشترین میزان به‌اشتراک‌گذاری دانش متعلق به افراد دارای سابقه خدمت ۱۰ تا ۱۵ سال و کمترین آن‌ها نیز متعلق به افراد دارای ســـابقه خدمت ۱۵ سال به بالا است. همچنین، بررســـی عدد معنی‌داری این تفاوت‌ها به دلیل بیشـــتر بودن از میزان ۱/۶۷حاکی از این اســـت که در ســـطح اطمینان ۹۰ درصد می‌توان وجود تفاوت معنی‌داری را در میان آن‌ها متصور بود. بنابراین، می‌توان گفت که سابقه خدمت نیز عامل تعیین‌کننده‌ای در به‌اشتراک‌گذاری دانش در میان پرستاران است.

افزون بر این، همانگونه که در جدول(۴) نیز مشـــخص اســـت، جو ســـازمانی دانش‌گرا اثری برابر با ۰/۴۱ بر انگیزه پرستاران به تسهیم دانش خود دارد و با توجه به اینکه عدد معنی‌داری این تاثیر بالاتر از عدد ۱/۹۶ قرار دارد، می‌توان این میزان تاثیر را معنی‌دار تلقی نمود. بـــا این حـــال، بر خلاف مطالب بـــالا، یافته‌ها نشـــان می‌دهد که سرپرســـتی و اقدامات دانش‌آفرین منابع انسانی، تاثیر معنی‌داری بر انگیزه پرســـتاران به تسهیم دانش خود نداشته‌اند (به دلیل عدد معنی‌داری کوچک‌تر از ۱/۹۶).

جدول۴. شاخص‌های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه

متغیرها			ضریب رگرسیون	عدد معنی‌داری (t)	نتیجه
مستقل		وابسته			
جو دانش‌آفرین	⇦	انگیزه تسهیم دانش	۰/۴۱	۳/۸۶	تایید
سرپرستی دانش‌گرا	⇦	انگیزه تسهیم دانش	۰/۰۲	۰/۱۴	رد
اقدامات منابع انسانی	⇦	انگیزه تسهیم دانش	۰/۰۳	۰/۲۴	رد
انگیزه تسهیم دانش	⇦	رفتار تسهیم دانش	۰/۵۲	۴/۰۶	تایید
فرصت تسهیم دانش	⇦	رفتار تسهیم دانش	۰/۳۰	۲/۶۴	تایید

مضاف بر این، طبق یافته‌ها مشخص است که انگیزه تسهیم دانش، بر رفتار تسهیم دانش پرستاران، اثری برابر با ۰/۵۲ دارد. با توجه به این که این میزان تاثیر دارای عدد معنی‌داری بالاتر از ۱/۹۶ است، می‌توان پذیرفت که انگیزه پرســـتاران به تسهیم دانش‌شان، اثری معنی‌دار بر رفتار تسهیم دانش آن‌ها دارد. مشابه همین وضعیت را می‌توان در خصوص تاثیر وجود فرصت‌های تسهیم دانش بر رفتار تســـهیم دانش پرستاران مشـــاهده نمود. به این صورت که وجود فرصت‌های تســـهیم دانش، بر رفتار تســـهیم دانش کارکنان اثری برابر با ۰/۳۰ دارد. علاوه بر این، از آن‌جا که این میزان تاثیر دارای عدد معنی‌داری بالاتر از ۲/۶۴ اســـت، می‌توان آن را از نظر آماری معنی‌دار در نظر گرفت.

■ **بحث**

همانگونه که در یافته‌های حاصل از مقایسه میزان به‌اشتراک‌گذاری دانش و متغیرهای جمعیت‌شناختی در میان پرستاران مشخص گردید، به استثناء متغیر جنسیت، سایر متغیرهای جمعیت‌شناختی که شامل سن و سابقه خدمت هستند، به ترتیب در سطح اطمینان ۰/۹۵ و ۰/۹۰ بر به‌اشتراک‌گذاری دانش در میان پرستاران موثر هستند. از نظر سن، مشخص است که علی‌رغم وجود تفاوت معنی‌دار در میان رده‌های سنی مختلف، نمی‌توان ارتباط منطقی‌ای را میان سن و تسهیم دانش قائل بود. چرا که در پایین‌ترین رده سنی این میزان بالای پنج بوده و در رده سنی بعدی این میزان کاهش یافته، مجدداً در رده سنی دیگر افزایش یافته و در آخرین رده نیز دارای کاهش بوده است. بنابراین، علی‌رغم وجود تفاوت معنی‌دار در میان رده‌های سنی مختلف، به نظر می‌آید که این تفاوت‌ها تصادفی است و نه متاثر از یک رابطه منطقی و معقول.

همچنین، بررسی این موضوع در میان گروه‌های مختلف دارای سابقه خدمت مختلف نیز همین نتیجه را در پی‌دارد. همانگونه که مشخص است، از این منظر نیز در میان گروه‌های دارای سابقه خدمت مختلف، میزان به‌اشتراک‌گذاری دانش از روندی نامنظم پیروی می‌کند؛ به گونه‌ای که در ابتدا این میزان در میان گروه دارای کمترین سابقه خدمت، برابر با ۴/۹۷ بوده و سپس در گروه بعد از آن کاهش یافته و مجدداً افزایش و سپس کاهش یافته است. بنابراین، از نظر مدیریتی نمی‌توان یک رابطه منطقی و قابل توجیه را مابین آن‌ها متصور بود؛ هرچند که از نظر آماری این تفاوت‌ها در سطح اطمینان ۰/۹۰ معنی‌دار هستند.

به علاوه، در بررسی اثرات حمایت‌دانشی ادراک‌شده پرستاران بر رفتار تسهیم دانش آن‌ها نیز همانگونه که مشخص شد، این امر به خوبی روشن گردید که با فراهم نمودن جوی حمایتی که در آن اعتماد، شفافیت اطلاعاتی و تسهیم دانش به عنوان یک هنجار مورد قبول قرار گرفته باشد، می‌توان انگیزه افراد را جهت تسهیم دانش و تجارب حرفه‌ای‌شان افزایش داد. بنابراین، در این پژوهش نیز همانند مطالعات صادقی و همکاران (۲۹)، اثر فزاینده‌ی جو سازمانی بر انگیزه افراد به تسهیم دانش حرفه‌ای‌شان با همکاران، مورد تایید قرار گرفت. با این حال، بر خلاف این یافته، اثرات اقدامات مدیریت منابع انسانی و سرپرستی بر انگیزه کارکنان به تسهیم دانش مورد تایید قرار نگرفته است. دلیل این امر می‌تواند ناشی از وجود متغیرهای میانجی و یا تعدیل‌کننده‌ای باشد که در این پژوهش اثر آن‌ها مورد بررسی قرار نگرفته است. برای نمونه، رضایت یا عدم رضایت پرستاران از اقدامات مدیریت منابع انسانی و سرپرستان، می‌تواند عاملی باشد که به عنوان یک متغیر میانجی یا مداخله‌گر عمل نماید. افزون بر این، از آن‌جا که انگیزه، یک ویژگی درونی در هر فرد است، ممکن است عوامل فردی از قبیل سن، جنسیت و شخصیت افراد نیز بر روابط میان متغیرهای مورد مطالعه اثری تعدیلی داشته باشند. علاوه بر این، چنان که در جدول ۴ مشخص است، در این پژوهش اثرات فزاینده فرصت‌های تسهیم دانش و انگیزه به‌اشتراک‌گذاری دانش پرستاران بر رفتار تسهیم دانش آن‌ها مورد تایید قرار گرفته است. بنابراین، همچون مطالعات پیشین (برای نمونه: (۲, ۱۸, ۲۶, ۳۸)). می‌توان ادعا نمود که با بهبود انگیزه کارکنان و فراهم نمودن فرصت‌های تسهیم دانش در سازمان، تا حد مطلوبی می‌توان آن‌ها را به سوی تسهیم دانش‌شان با همکاران سوق داد.

■ **نتیجه‌گیری**

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی اثر حمایت دانشی ادراک‌شده پرستاران بر رفتار تسهیم دانش آن‌ها بود. همان‌گونه که در یافته‌های پژوهش بحث شد، در میان ابعاد حمایت دانشی سازمان، تنها، بُعد جو سازمانی دانش‌گرا بر انگیزه پرستاران به تسهیم دانش‌شان موثر است. افزون بر این، وجود فرصت‌های تسهیم دانش و انگیزه پرستاران به تسهیم دانش‌شان نیز اثری مستقیم و فزاینده بر رفتار تسهیم دانش آن‌ها دارد. بنابراین، به عنوان یک نتیجه کلی می‌توان بیان داشت که با فراهم نمودن جوی دانش‌گرا در محیط سازمان و در کنار آن، ایجاد فرصت‌های مناسب برای تسهیم دانش میان پرستاران، می‌توان تا حد مطلوبی رفتارهای تسهیم دانش آن‌ها را بهبود داد.

در این راستا، ایجاد یک جو سازمانی دانش‌گرا، مستلزم فراهم نمودن فضایی است که در آن، اعتماد، اطمینان و شفافیت اطلاعاتی به وضوح قابل درک باشد. چنین امری در گرو این است که کارکنان به یکدیگر اعتماد داشته و اطمینان داشته باشند که به اشتراک‌گذاری دانش‌شان با دیگر همکاران، موجبات سوء استفاده آن‌ها از تجربیاتشان را فراهم نمی‌نماید. به عبارتی، در جهت ایجاد چنین جوی، فضای سازمان باید فضایی برد-برد باشد؛ به گونه‌ای که احساس رقابت با همکاران، در حداقل ممکن بوده و کارکنان چشم‌اندازی واحد را برای سازمان متصور باشند که تنها

راه رسیدن به آن را همکاری با یکدیگر بدانند. در چنین شرایطی است که فضای ناسالم رقابتی به فضایی سازنده و هم‌افزا تبدیل گشته و کارکنان به منظور تسهیل دستیابی به چشم‌انداز مورد نظر، تجربیات خود را با سایر همکاران به اشتراک می‌گذارند.

افزون بر این، فراهم نمودن فرصت به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات میان پرستاران نیز از جمله عواملی بود که در این پژوهش، تاثیر آن بر رفتار تسهیم دانش آن‌ها مورد تایید قرار گرفت. ایجاد چنین فرصت‌هایی تا حد بسیاری مستلزم روابط بین فردی مناسب میان پرستاران است. چنین امری می‌تواند از طریق در نظر گرفتن برنامه‌های تفریحی گروهی خارج از سازمان و ایجاد فضای فیزیکی مناسب درون سازمان به منظور استراحت و گفت‌وگوی صمیمی پرستاران با یکدیگر صورت گیرد. همچنین، ایجاد یک پایگاه دانشی مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات که بستر مناسبی برای تبادل تجربیات در فضای مجازی میان پرستاران است، می‌تواند بسیار سودمند باشد.

در نهایت، بدیهی است که پژوهش حاضر، صرفاً اثر حمایت‌های دانشی سازمان را بر رفتار تسهیم دانش پرستاران مورد بررسی قرار داده بود؛ بنابراین، به منظور اشراف بیشتر بر عواملی که بر رفتارهای تسهیم دانش پرستاران موثر هستند، ضروری است که پژوهش‌های آتی نقش عوامل فردی و شخصیتی را نیز در پیش برد انگیزه و رفتارهای تسهیم دانش پرستاران در جوامع آماری بزرگتر مورد بررسی قرار دهند.

■ تشکر و قدرانی

بدینوسیله از کلیه مدیران و سرپرستاران محترم بیمارستان شهید بهشتی(ره) که مسیر انجام این پژوهش را برای پژوهشگران هموار نمودند و همچنین، پرستاران گرانقدری که با وجود مشغله کاری فراوان، با صرف وقت خود در تکمیل پرسشنامه پژوهش، ما را در انجام این پژوهش یاری نمودند، مراتب تشکر و قدردانی خود را اعلام می‌نماییم.

■ References

1. Donate MJ, Guadamillas F. Organizational factors to support knowledge management and innovation. Journal of Knowledge Management. 2011;5(6):890-914.

2. Huang M-C, Chiu Y-P, Lu T-C. Knowledge governance mechanisms and repatriate's knowledge sharing: the mediating roles of motivation and opportunity. Journal of Knowledge Management. 2013;17(5):677-94.

3. Zaboli R, Seyedjavadi M, Salari J, Aliaffje A. A survey on the extent and causes of patients complaints in hospitals and medical centers affiliated of Beheshti University of Medical Sciences. Journal of Forensic Medicine. 2014;20(4):193-200. [persian].

4. Kim YM, Newby Bennett D, Song HJ. Knowledge sharing and institutionalism in the healthcare industry. Journal of Knowledge Management. 2012;16(3):480-94.

5. Jacobs E, Roodt G. The development of a knowledge sharing construct to predict turnover intentions. Aslib Proceedings. 2007;59(3):229-48.

6. Mura M, Lettieri E, Radaelli G, Spiller N. Promoting professionals' innovative behaviour through knowledge sharing: the moderating role of social capital. Journal of Knowledge Management. 2013;17(4):527-44.

7. Lee EJ, Kim HS, Kim HY. Relationships between core factors of knowledge management in hospital nursing organisations and outcomes of nursing performance. Journal of Clinical Nursing. 2014;23(23-24):3513-24.

8. Moshref MH., Javadi ND, Zandi M., Yavarian J. Effect of motivation and trust on knowledge sharing and effect of knowledge sharing on employee's performance. International Journal of Human Resource Studies. 2012;2(1):210-21. [persian].

9. Lin H-F, Lee H-S, Wang D-W. Evaluation of factors influencing knowledge sharing based on a fuzzy AHP approach. Information Science. 2009;35(1):25-44.

10. Tamjidyamcholo A., Baba MSB, Tamjid H, Gholipour R. Information security–professional perceptions of knowledge-sharing intention under self-efficacy, trust, reciprocity, and shared-language. Computers & Education. 2013;68:223-32.

11. Chen C-J, Huang J-W. Strategic Human resource practices and innovation performance –The mediating role of knowledge

management capacity. Journal of Business Research. 2009;62(1):104-14.

12. Cabrera EF, Cabrera A. Fostering knowledge sharing through people management practices. International Journal of Human Resource Management. 2005;16(5):720-35.

13. Currie G, Kerrin M. Human resource management and knowledge management: enhancing knowledge sharing in a pharmaceutical company. The International Journal of Human Resource Management. 2003;14(6):1027-45.

14. pastor LMP, Santana MPP, Sierra CM. Managing knowledge through human resource practices: empirical examination on the Spanish automotive industry. Managing knowledge through human resources. International Journal of Human Resource Management. 2010;21:2452-67.

15. Collins CJ, Clark KD. Strategic human resource practices, top management team social networks, and firm performance: the role of human resource practices in creating organizational competitive advantage. Academy of Management journal. 2003;46:740-52.

16. Kase R, Paauwe J, Zupan N. Human resources practices, interpersonal relations, and intrafirm knowledge transfer in knowledge-intensive firms: a social network perspective. Human Resource Management. 2009;48:615-39.

17. Jaberi A, Salimi M., Pool JK. The Study of the effect of intrinsic and extrinsic motivations on knowledge sharing in sport organizations (Case Study: Isfahan Physical Education Organization Employees). Journal of Sport Management. 2013;5(16):55-75. [persian].

18. Enno S, Aleda VR, Sridhar B. How motivation, opportunity, and ability drive knowledge sharing: The constraining-factor model. Journal of Operations Management. 2008;26(3):426-45.

19. Shin-yuan h, Alexandera DN, Hui-min laia C, Wan-mei l. The influence of intrinsic and extrinsic motivation on individuals' knowledge sharing behavior. International Journal of Human-Computer Studies. 2011;69(6):415-27.

20. Fen lin h. Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. International Journal of Manpower. 2007;28:315-32.

21. Osterloh m, Frey b. Motivation, knowledge, transfer and organizational forms. Organization Science,. 2000;11:538-50.

22. Vajjhala NR., Vucetic J. Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. International Journal of Manpower. 2013;4:809-17.

23. Casimir G, Lee K, Loon M. Knowledge sharing influences of trust, commitment and cost. Journal of Knowledge Management. 2012;16:740-53.

24. Yang JT, Wan CS. Advancing organizational effectiveness and knowledge management implementation. Tourism Management. 2004;25:593-601.

25. Ipe M. Knowledge Sharing in Organizations: A Conceptual Framework. Human Resource Development Review. 2003;2:337-59.

26. Salopek J, Dixon N. Common knowledge: How companies thrive by sharing what they know: Training & Development; 2002.

27. Ndlela LT, Toit ASAd. Establishing a knowledge management programme for competitive advantage in an enterprise. International Journal of Information Management. 2001;21(2):151–65.

28. Shokrzadeh S, Sabbaghian Z, Pardakhtchi MH, Abolghasemi M. The impact of HRD strategies and knowledge builder culture on knowledge sharing Process. Iranian journal of management sciences. 2012;7(25):113-32. [persian].

29. Ahmad S, Hasan J, Rahim K, Mohsen P, Ramin M, Bahman An. A case study: the association between organizational culture with management knowledge in Hasheminezhad hospital - Tehran. Journal of Hospital. 2011;10(2):1-8. [persian].

30. Shah abdullah H., Abo HA., Chik R. Knowledge sharing in a knowledge intensive organisation: identifying the enablers. International Journal of Business and Management. 2009;4:115-23.

31. Khakpour A, Ghahramani M, Pardakhtchi MH, Abolghasemi M. The relationship of organizational culture and knowledge management between faculty staffs. Strategy for Culture. 2009;2(5):91-106.

32. Bih-shiaw J, Weining l. Promoting organizational learning and self-renewal, in Taiwanese companies: the role of HRM.

Human Resource Management Journal. 2003;42:223-41.

33. Scarbrough H. Knowledge management, HRM and the innovation process. International Journal of Manpower. 2003;24:501-16.

34. Saadi M, Rostami S. An analysis of the factors relating to the knowledge sharing of the faculty members of engineering and humanities faculties of university of Tehran. New York Science Journal. 2013;6:1-8.

35. Rabiei A, Maali M. The Effect of protection of intellectual property rights on brain drain from selected developing investigating infrastructural barriers in knowledge management implementation and proposing an improvement model in higher education. Journal of Science and Technology Policy. 2012;5(1):1-16.

36. DeTienne KB, Dyer G, Hoopes C, Harris S. Toward a model of effective knowledge management and directions for future research: culture, leadership, and CKOs. Journal of Leadership & Organizational Studies. 2004;10(4):26-43.

37. Hair JF, Ringle CM, Marko S. PLS-SEM: Indeed a silver bullet. Journal of Marketing Theory and Practice. 2011;19(2):139–51.

38. Gooderham P, Minbaeva DB, Pedersen T. Governance mechanisms for the promotion of social capital for knowledge transfer in multinational corporations. Journal of Management Studies. 2011;48(1):123–50.

Effect of perceived knowledge organizational support on professional knowledge sharing among nurses: a case study

Azar Kafashpour ■, Ahmad Allahyari Bouzanjani , Mousa Izadi

■ **Corresponding author:**
Kaffashpour A.
Associate Professor, Management Department, Ferdowsi University of Mashhad,Tehran,Iran
Address: akafashpor@um.ac.ir

Allahyari Bouzanjani A.
PhD Student of Management, Ferdowsi University of Mashhad, Tehran, Iran

Izadi M.
Msc Student of International Human Resources Management, Faculty of Management, University of Tehran, Iran

Abstract

Introduction: The quality of nursing care is affected by nurses' knowledge and experiences that they attained in nursing practice; these knowledge and experiences improvement could be relied on acquisition knowledge from colleagues.

Aim: This study was done for assessing effect of perceived knowledge support from the organization by nurses on their professional knowledge sharing.

Methods and Materials: This causal study was done in one of hospitals in Yasouj city in (2014) as a case study. All of nurses who worked were selected (104). For data gathering were used two questioners; Perceived Knowledge Organizational Support (Donate & Guadamilla 2011) and Knowledge Sharing Behaviors (Huang & et., al, 2013). Divergent content validity test were (0.61 – 0.67) and α- Chronbach for reliability were (0.71 and 0.76) respectively. Data gathered by (98) questioners (94% returned) were analyzed using structural equation modeling based on variance by Smart PLS and descriptive tests by SPSS.

Results: Findings showed that organizational knowledge-oriented atmosphere, had significantly positive effect on nurses' motivation to share their knowledge (β=0.41; T=3.86). But this effect was not significantly in the knowledge-oriented supervisory and human resource management practice (T<1.96). Furthermore, nurses' motivation to share their knowledge (β=0.52;T=4.06) and availability of opportunities to share the knowledge (β=0.30; T=2.64), have significantly positive effect on their knowledge sharing behaviors.

Conclusion: Nurse managers would be increased nurses' motivation for sharing professional knowledge; by providing sufficient opportunity for knowledge sharing for them and also organizational supportive atmosphere creation. It must be based on confidence between managers and staff that knowledge sharing adopted as a value in organization.

Key words: human resource management, knowledge-oriented supervisory, knowledge sharing, nurse, nurse managers, organizational atmosphere, perceived knowledge organizational support.

Nursing Management

Quarterly Journal of Nursing Management

Fourth Year,Vol 4, No2, Summer 2015