

## بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری و تسهیم دانش در سازمان‌های تولیدی

علیرضا سرگلزائی<sup>۱</sup>، سید مهدی رضوی<sup>۲</sup>، فاطمه شهرکی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> استادیار، گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

<sup>۲</sup> دانشجوی دکترا، گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

<sup>۳</sup> دانشجوی دکترا، گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران.

### چکیده

به دلیل تأثیر مثبت و مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه‌شده و به تبع آن بر سودآوری سازمان، توجه به این‌گونه رفتارها می‌تواند یکی از راه‌های افزایش اثربخشی سازمان‌ها باشد که تاکنون بدان توجه چندانی نشده است. به‌طورکلی هدف از انجام این تحقیق بررسی رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر آن بر بهره‌وری و تسهیم دانش است. تاکنون مطالب زیادی در خصوص رفتار شهروندی سازمانی و اثرات آن، اهمیت و تعاریف آن، انواع و اهداف آن و بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و بهره‌وری و تسهیم و مدیریت دانش نگاشته شده است. آنچه این گفتار در پی آن است، گذر از این مفاهیم و پرداختن به ابعاد تازه رفتار شهروندی سازمانی و تأثیرات آن است. جامعه مورد بررسی در این مطالعه شرکت آگروز خودرو خراسان وابسته به گروه صنعتی اتومبیل ایران (یاپکو) به عنوان بزرگ‌ترین تولیدکننده آگروز خودرو در خاورمیانه می‌باشد. با توجه به داده‌های اخذشده از پرسشنامه بهره‌وری و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدیم رفتار شهروندی سازمانی با میانگین ۷۸٫۱۲ در شرکت آگروز خودرو خراسان در سطح متوسط قرار دارد. لازم به ذکر سطح قوی در بازه [۸۰، ۱۲۰] قرار دارد. داده‌های اخذشده از پرسشنامه دوم در رابطه با ارتباط فرایند مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی نشان دهنده میانگین ۹۸٫۶۲ می‌باشد که نشان دهنده اثربخشی فرایند مدیریت دانش می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت دانش، بهره‌وری، جانشین رهبری، تسهیم دانش

## مقدمه

در دنیای کنونی اکثر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات حرکت می کنند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می زنند که جز وظایف رسمی شغلشان نیست. به طور کلی آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تأثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارد، توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده است. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و بهره‌وری و تسهیم دانش اکثراً به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می کردند ولی رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتارهای اختیاری کارکنان است که جز وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش در نظر گرفته نمی شود و میزان بهره‌وری و اثربخشی سازمان را افزایش می دهد. تمام این مسائل را می توان در مفاهیم رفتار شهروندی سازمانی جستجو کرد. برخی از زمینه هایی را که رفتار شهروندی سازمانی به موفقیت سازمانی کمک می کند می توان در قالب موارد زیر خلاصه کرد:

- افزایش بهره‌وری مدیریت و کارکنان
  - آزاد کردن منابع سازمانی برای استفاده مقاصد مولدتر
  - کاهش نیاز به اختصاص منابع کمیاب به وظایفی که جنبه دارندگی دارد
  - تقویت توانایی سازمان ها برای جذب و نگهداری کارکنان کارآمد
  - افزایش ثبات عملکرد سازمان ها
  - توانمند سازی سازمان برای انطباق موثرتر با تغییرات محیطی
  - افزایش روحیه دانش پذیری و تسهیم دانش
- در این مقاله هدف ما بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری و تسهیم دانش است.

## ادبیات تحقیق

## اهمیت رفتار شهروندی سازمانی

هر چند اولین بار واژه رفتار شهروندی سازمانی به وسیله اورگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ به کار گرفته شد، ولی قبل از او افرادی همچون کاتز و کاهن با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خود جوش در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و قبلتر از آنها، چستر بارنارد با بیان مفهوم تمایل به همکاری در سال ۱۹۳۸ میلادی این موضوع را مورد توجه قرار دادند.

ابعاد رفتار نوآورانه و خود جوش که به وسیله کاتز ارایه گردیده عبارتند از: همکاری با دیگران، حفاظت سازمان، ایه های سازنده داوطلبانه، خود آموزشی و حفظ نگرش مطلوب به سازمان. البته بعد از ابداع این مفهوم توسط اورگان و همکارانش، صاحب نظران مختلف با به کار بردن مفاهیمی همچون رفتار فرا نقشی (ون داین ۱۹۹۵)، رفتار سازمانی مددکارانه (بریف ۱۹۸۶) و عملکرد زمینه ای (بورمن ۱۹۹۳) در طول ۲ دهه به تبیین این موضوع پرداخته اند. از جمله مفاهیم دیگری که در حوزه رفتار شهروندی سازمانی مطرح است، مفهوم رفتار شهروندی کارکنان (ECB) می باشد که به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری نیروی انسانی و انسجام در محیط کار، فراتر یا ماورا وظایف و الزامات شغلی و سازمانی تعریف شده است.

باید در نظر داشت رفتار شهروندی سازمانی را می توان به عنوان متغیری که به عنوان جانشین رهبری مطرح است معرفی نمود. ارتباط بین تسهیم دانش (وانگ ۲۰۱۰)، بهره‌وری (کاسترو ۲۰۰۴) با رفتار شهروندی سازمانی از جمله نکات جذاب برای مطالعه و تحقیق در این زمینه است.

اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های امروزی امری غیر قابل انکار است. از طرفی مهم ترین نکته در نظر مدیریت، بهره‌وری نیروی انسانی است که این موضوع در کنار مباحث مرتبط به مدیریت دانش نقشی حائز اهمیت دارد. افزایش بهره‌وری در کنار تسهیم دانش در بین پرسنل باعث ایجاد سود اوری برای شرکت خواهد شد از طرفی باعث کاهش هزینه‌هایی از جمله هزینه‌های دوباره کاری، هزینه‌های مدد کاری، هزینه‌های آموزشی و غیره می‌شود. تمام این موارد باعث شد به بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری و تسهیم دانش کارکنان بپردازیم و در این راه به تبیین نقش سازنده رفتار شهروندی سازمانی بر سازمان و نیز پرسنل شاغل در سازمان بپردازیم.

هدف این مقاله ارائه پیشنهادهایی جهت بروز و توسعه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت‌های و متعاقباً ارتقا سطح بهره‌وری کارکنان و سطح تسهیم دانش در این سازمان‌ها است.

### فرضیه‌های تحقیق

هدف اصلی این مقاله بررسی نقش رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری و تسهیم دانش پرسنل است. در این راه ابتدا به بررسی و بیان رفتار شهروندی سازمانی خواهیم پرداخت و در ادامه تأثیر آن بر ۲ المان اصلی مورد بحث را بررسی می‌کنیم. هدف یافتن شواهدی برای اثبات موضوع مورد ادعای ما است.

سوالاتی که در این مقاله به دنبال پاسخی شایسته برای آنها هستیم عبارتند از:

- ✓ آیا رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری و تسهیم دانش نزد کارکنان شرکت اگزوز خودرو خراسان تأثیر دارد؟
- ✓ اولویت بندی مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان شرکت اگزوز خودرو خراسان به چه صورت است؟
- ✓ ارتباط مولفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با مشخصات جامعه چگونه است؟

### روش تحقیق

در این پژوهش از روش توصیفی استفاده خواهد شد، برای تبیین و تشریح وضعیت متغیرهای تحقیق و گردآوری داده‌های مورد نیاز، روش پیمایشی استفاده خواهد شد. به گونه‌ای که با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد و معتبری که توسط صاحب‌نظران برجسته دنیا برای پژوهش‌های نگرش‌سنجی طراحی گردیده و در فرهنگ‌های مختلف بکار گرفته شده است، پرسشنامه‌ای تلفیقی با در نظر گرفتن شرایط فرهنگی سازمان‌های کشور طراحی خواهد شد.

شاخص‌های مورد بررسی در ۳ حوزه رفتار شهروندی، بهره‌وری و تسهیم دانش مورد بررسی قرار خواهند گرفت و این حوزه‌ها توسط این شاخص‌ها به هم متصل خواهند شد.

در این مقاله ابزار اصلی در جهت جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه است و در مراحل بعد جهت اعتبار بخشی به نتایج از جامعه نمونه نخبه استفاده می‌شود و در نهایت از مصاحبه نیز استفاده خواهد شد. جامعه آماری این پژوهش شامل نیروهای ستادی و نیروهای تولیدی شرکت اگزوز خودرو خراسان است. برای تعیین حجم نمونه می‌توان از روش کوکران و یا جدول مورگان استفاده کرد و حجم نمونه را تعیین کرد. پس از تعیین حجم نمونه و بررسی نمونه به بررسی و تست فرض‌های آماری خواهیم پرداخت.

## نتایج حاصل از پرسشنامه

همان طور که عنوان شد در این پژوهش دو پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفته است. به هر فرد ۲ پرسشنامه ارائه گردید و در نهایت پس از جمع آوری این پرسشنامه ها امتیازات تجمعی حاصل از هر پرسشنامه به صورت جداگانه محاسبه گردید. شمای کلی حاصل از هر یک از این پرسشنامه ها به شرح زیر می باشد:

## جدول ۱: محاسبه شاخص های آماری تأثیر رفتار شهروندی بر بهره‌وری و فرایند مدیریت دانش کارمندان

عنوان	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف استاندارد
تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری	۶۸	۵۷	۱۱۶	۷۸,۱۲	۱۲,۳۲
تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر مدیریت دانش	۶۸	۶۵	۱۲۴	۹۸,۶۲	۱۶,۳۶

همان طور که در جدول ۱ مشاهده می شود از مجموع ۶۸ پرسشنامه توزیع شده در مبحث تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری کارکنان کمترین امتیاز محاسبه شده ۵۷ و بیشترین امتیاز محاسبه شده ۱۱۶ می باشد. میانگین امتیاز محاسبه شده در این مبحث برابر با ۷۸,۱۲ می باشد احتمالاً نشان دهنده تأثیر مثبت رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری در شرکت آگروز خودرو خراسان می بخشد. در پرسشنامه دوم که تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر مدیریت دانش را مورد آزمون قرار می دهد کمترین امتیاز محاسبه شده ۶۵ و بیشترین امتیاز محاسبه شده ۱۲۴ می باشد. میانگین امتیاز محاسبه شده در این مبحث برابر با ۹۸,۶۲ می باشد که نشان دهنده تأثیر حدوداً مثبت رفتار شهروندی سازمانی بر فرایند مدیریت دانش در شرکت آگروز خودرو خراسان می بخشد.

## تجزیه و تحلیل های استنباطی

برای بررسی این نکته که آیا رفتار شهروندی سازمانی بر بهره‌وری و تسهیم دانش نزد کارکنان شرکت آگروز خودرو خراسان تأثیر دارد می بایست از آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون استفاده نماییم. بدین صورت که می بایست این آزمون معناداری را به صورت جداگانه برای بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری و نیز ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرایند مدیریت دانش بررسی نماییم.

## جدول ۲: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین رفتار شهروندی و بهره‌وری

عنوان	رفتار شهروندی سازمانی
ضریب همبستگی بهره‌وری	۰,۳۱۲
سطح معناداری	۰,۰۱۲
تعداد نفرات	۶۸

همانطور که ملاحظه می‌گردد ضریب همبستگی پیرسون بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری در نزد کارکنان شرکت آگروز خودرو خراسان ۰/۳۱۲ می‌باشد. با توجه به این نکته که سطح اطمینان در این پژوهش برابر با ۹۵ درصد است و سطح معناداری این اماره کمتر از ۰/۰۵ بدست آمده است در نتیجه فرض صفر رد شده و فرضیه تحقیق در سطح اطمینان بالاتر از ۹۵ درصد تایید می‌گردد؛ بنابراین می‌توان اظهار کرد بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری در شرکت آگروز خودرو خراسان ارتباط مثبت و مستقیم وجود دارد.

حال به بررسی همبستگی بین رفتار شهروندی سازمانی و فرایند مدیریت دانش می‌پردازیم.

### جدول ۳: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین رفتار شهروندی و مدیریت دانش کارمندان

عنوان	رفتار شهروندی سازمانی
ضریب همبستگی مدیریت دانش	۰,۴۱۶
سطح معناداری	۰,۰۳۶
تعداد نفرات	۶۸

همانطور که ملاحظه می‌گردد ضریب همبستگی پیرسون بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش کارمندان ۰/۴۲ می‌باشد که سطح معناداری آن کمتر از ۰/۰۵ بدست آمده است در نتیجه فرض صفر رد شده و فرضیه تحقیق در سطح اطمینان بالاتر از ۹۵ درصد تایید می‌گردد. با توجه به اینکه ضریب همبستگی مثبت می‌باشد بنابراین ارتباط مثبت مابین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش تایید می‌گردد.

### ارتباط مولفه های رفتار شهروندی سازمانی با مشخصات جامعه

در این بخش سعی داریم پاسخی شایسته جهت سوال دیگر این پژوهش مبنی بر ارتباط مولفه های رفتار شهروندی سازمانی و مشخصات جامعه بیابیم. در این راستا به بررسی شاخصه های مختلف جامعه می‌پردازیم. این شاخصه ها عبارتند از:

۱. سابقه خدمت
۲. سن کارمندان
۳. جنسیت
۴. سطح تحصیلات
۵. نوع قرارداد

بدین منظور ابتدا به بررسی رابطه سابقه خدمت کارکنان با مولفه های رفتار شهروندی خواهیم پرداخت:

### جدول ۴: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین سابقه خدمت و رفتار شهروندی کارمندان

عنوان	رفتار شهروندی سازمانی
ضریب همبستگی سابقه خدمت	۰,۲۵۱
سطح معناداری	۰,۰۷۱

تعداد نفرات	۶۸
-------------	----

در جامعه ۶۸ نفری مورد بررسی با توجه به ضریب اطمینان ۹۵ درصدی ذکر شده و سطح معناداری بدست آمده که برابر با ۰,۰۷۱ می باشد بدین نتیجه می رسیم که فرض صفر که عدم ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با سابقه خدمت می باشد، تایید گردیده بنابراین هیچ رابطه ای بین سابقه خدمت و رفتار شهروندی سازمانی وجود ندارد.

#### جدول ۵: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین رفتار شهروندی سازمانی و سن کارمندان

عنوان	رفتار شهروندی سازمانی
ضریب همبستگی سن کارکنان	-۰,۰۱۴۳
سطح معناداری	۰,۱۲
تعداد نفرات	۶۸

همان طور که مشاهده می نمایید این ایتیم نیز مانند سابقه خدمت با توجه به این که سطح معناداری آن بیش تر از ۵ درصد می باشد فرض صفر را تایید می نماید؛ بنابراین سن نیز هیچگونه رابطه ای با رفتار شهروندی سازمانی ندارد.

#### جدول ۶: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین تحصیلات و رفتار شهروندی کارمندان

عنوان	رفتار شهروندی سازمانی
ضریب همبستگی تحصیلات	۰,۳۲
سطح معناداری	۰,۰۰۶
تعداد نفرات	۶۸

همانطور که ملاحظه می گردد ضریب همبستگی پیرسون بین تحصیلات و رفتار شهروندی کارمندان ۰,۰۰۶ می باشد که سطح معناداری آن کمتر از ۰,۰۵ بدست آمده است در نتیجه فرض صفر رد شده و فرضیه محقق در سطح اطمینان بالاتر از ۹۵ درصد تایید می گردد؛ بنابراین بین تحصیلات و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت اگزوز خودرو خراسان ارتباط وجود دارد. برای مشخص نمودن این که این رفتار در کدام گروه قوی تر است جدول زیر را مشخص نموده ایم:

#### جدول ۷: رابطه بین تحصیلات و رفتار شهروندی کارمندان

عنوان	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد
دکتری و بالاتر	.	.	.

۱۰,۵۷	۹۲,۱۲	۵	فوق لیسانس
۱۱,۲۳	۷۵,۱۲	۳۶	لیسانس
۱۲,۳۶	۶۹,۳۳	۱۷	فوق دیپلم
۸,۱۲	۶۵,۲۳	۱۰	دیپلم
۰	۰	۰	زیر دیپلم

همان طور که مشاهده می کنید تأثیر مدرک تحصیلی افراد بر رفتار شهروندی سازمانی آنها مشخص است. در جدول زیر به بررسی تأثیر نوع قرارداد کارکنان شرکت اگزوز خودرو خراسان بر رفتار شهروندی سازمانی آنها می پردازیم.

#### جدول ۸: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین نوع قرارداد و رفتار شهروندی کارمندان

عنوان	رفتار شهروندی سازمانی
ضریب همبستگی نوع قرارداد	۰,۰۱۲
سطح معناداری	۰,۶۵
تعداد نفرات	۶۸

همانطور که ملاحظه می گردد ضریب همبستگی پیرسون بین نوع قرارداد و رفتار شهروندی کارمندان ۰,۰۱۲ می باشد که سطح معناداری آن بیشتر از ۰,۰۵ بدست آمده است در نتیجه فرض صفر تایید شده و فرضیه محقق در سطح اطمینان بالاتر از ۹۵ درصد رد می گردد؛ بنابراین بین نوع قرارداد و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت اگزوز خودرو خراسان ارتباطی وجود ندارد.

جهت بررسی ارتباط جنسیت و رفتار شهروندی سازمانی می توان نتایج حاصل از این دو گروه را با هم مقایسه کرد و نتیجه گرفت که این رفتار در کدام جنسیت قوی تر است.

#### جدول ۹: بررسی و مقایسه رفتار شهروندی سازمانی براساس جنسیت

عنوان	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد
مرد	۶۲	۷۴,۵۸	۱۳,۲۶
زن	۶	۸۶,۲۸	۷,۴۵

با توجه به نتایج جدول فوق می توان نتیجه گرفت در سطح یکسانی از سطح اطمینان اخذ شده که در این پژوهش ۹۵ درصد می باشد، رفتار شهروندی سازمانی خانم ها بیشتر از آقایان می باشد؛ بنابراین تأثیر جنسیت در رفتار شهروندی سازمانی نمایان می گردد.

## بررسی رابطه فرایند مدیریت دانش و مشخصات جامعه

در این قسمت به بررسی رابطه بین مشخصات جامعه و فرایند مدیریت دانش خواهیم پرداخت. داده‌های اخذشده بر مبنای پرسشنامه مدیریت دانش می‌باشد ابتدا به بررسی سابقه خدمت و مدیریت دانش می‌پردازیم:

## جدول ۱۰: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین سابقه خدمت و مدیریت دانش

عنوان	مدیریت دانش
ضریب همبستگی سابقه خدمت	-۰,۷۵۸
سطح معناداری	۰,۵۱
تعداد نفرات	۶۸

همانطور که ملاحظه می‌گردد ضریب همبستگی پیرسون بین سابقه خدمت و مدیریت دانش کارمندان ۰,۵۱ می‌باشد که سطح معناداری آن بیشتر از ۰,۰۵ بدست آمده است در نتیجه فرض صفر رد شده و فرضیه محقق در سطح اطمینان بالاتر از ۹۵ درصد تایید می‌گردد. با توجه به اینکه ضریب همبستگی بدست آمده منفی می‌باشد میتوان گفت «هر چه سابقه خدمت بالاتر باشد، مدیریت دانش کارمندان نیز کمتر می‌گردد».

## جدول ۱۱: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین سن و مدیریت دانش

عنوان	مدیریت دانش
ضریب همبستگی مدیریت دانش	-۰,۴۵۲
سطح معناداری	۰,۰۱۲
تعداد نفرات	۶۸

همانطور که ملاحظه می‌گردد ضریب همبستگی پیرسون بین مدیریت دانش و سن کارمندان ۰,۰۱۲ می‌باشد که سطح معناداری آن کمتر از ۰/۰۵ بدست آمده است در نتیجه فرض صفر رد شده و فرضیه محقق در سطح اطمینان بالاتر از ۹۵ درصد تایید می‌گردد. با توجه به اینکه ضریب همبستگی بدست آمده منفی می‌باشد میتوان گفت «هر چه سن کارکنان کمتر باشد، مدیریت دانش بیشتر است».

## جدول ۱۲: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین تحصیلات و مدیریت دانش

عنوان	مدیریت دانش
ضریب همبستگی تحصیلات	۰,۰۱۸



۰,۰۱۴	سطح معناداری
۶۸	تعداد نفرات

همانطور که ملاحظه می گردد ضریب همبستگی پیرسون بین تحصیلات و رفتار شهروندی کارمندان ۰,۰۱۴ می باشد که سطح معناداری آن کمتر از ۰,۰۵ بدست آمده است در نتیجه فرض صفر رد شده و فرضیه محقق در سطح اطمینان بالاتر از ۹۵ درصد تایید می گردد؛ بنابراین بین تحصیلات و مدیریت دانش در شرکت آگروز خودرو خراسان ارتباط وجود دارد و ارتباط آن بدین صورت است که «هر چه مدرک تحصیلی بالاتر باشد مدیریت دانش بیشتر است.»

#### جدول ۱۳: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین نوع قرارداد و مدیریت دانش

مدیریت دانش	عنوان
۰,۲۶	ضریب همبستگی نوع قرارداد
۰,۰۸۵	سطح معناداری
۶۸	تعداد نفرات

همانطور که ملاحظه می گردد ضریب همبستگی پیرسون بین نوع قرارداد و رفتار شهروندی کارمندان ۰,۰۸۵ می باشد که سطح معناداری آن بیشتر از ۰,۰۵ بدست آمده است در نتیجه فرض صفر تایید شده و فرضیه محقق در سطح اطمینان بالاتر از ۹۵ درصد رد می گردد؛ بنابراین بین نوع قرارداد و مدیریت دانش در شرکت آگروز خودرو خراسان ارتباطی وجود ندارد.

جهت بررسی ارتباط جنسیت و مدیریت دانش می توان نتایج حاصل از این دو گروه را با هم مقایسه کرد.

#### جدول ۱۴: بررسی و مقایسه مدیریت دانش براساس جنسیت

عنوان	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد
مرد	۶۲	۹۵,۱۲	۱۴,۲۶
زن	۶	۸۶,۲۳	۶,۸۹

با توجه به نتایج جدول فوق می توان نتیجه گرفت در سطح یکسانی از سطح اطمینان اخذ شده که در این پژوهش ۹۵ درصد می باشد، فرایند مدیریت دانش در آقایان بیشتر از خانم ها است؛ بنابراین تأثیر جنسیت در فرایند مدیریت دانش نیز نمایان می گردد.

## ۴-۶- اولویت بندی مولفه های رفتار شهروندی کارکنان

در این قسمت به بررسی و اولویت بندی مولفه های رفتار شهروندی ساز مانی می پردازیم و براساس نمرات اخذ شده از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی آنها را مرتب می نماییم:

## جدول ۱۵: رتبه بندی مولفه های رفتار شهروندی سازمانی در شرکت اگزوز خودرو خراسان

ردیف	عنوان	میانگین نمرات
۱	وظیفه شناسی	۲۰,۱۵
۲	نوع دوستی	۱۶,۲۵
۳	جوانمردی	۱۴,۸۶
۴	احترام و تکریم	۱۲,۴۳
۵	فضیلت شهروندی	۹,۷۴

با توجه به جدول فوق می توان نتیجه گرفت در بین مولفه های رفتار شهروندی سازمانی، وظیفه شناسی بالاترین و فضیلت شهروندی کمترین میزان را در بین کارکنان شرکت اگزوز خودرو خراسان دارا می باشند و این نتایج در سطح اطمینان ۹۵ درصد قابل قبول می باشد.

## نتیجه گیری

با توجه به داده های اخذ شده از پرسشنامه بهره وری و رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدیم رفتار شهروندی سازمانی با میانگین ۷۸,۱۲ در شرکت اگزوز خودرو خراسان در سطح متوسط قرار دارد. لازم به ذکر سطح قوی در بازه [80,120] قرار دارد. داده های اخذ شده از پرسشنامه دوم در رابطه با ارتباط فرایند مدیریت دانش و رفتار شهروندی سازمانی نشان دهنده میانگین ۹۸,۶۲ می باشد که نشان دهنده اثربخشی فرایند مدیریت دانش می باشد.

نتایج کلی حاصل از ۲ پرسشنامه فوق به شرح زیر می باشد:

- بین رفتار شهروندی سازمانی و بهره وری در شرکت اگزوز خودرو خراسان ارتباط مثبت و مستقیم وجود دارد.
  - بین رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت دانش در شرکت اگزوز خودرو خراسان ارتباط مثبت وجود دارد.
  - پس از بررسی شاخصه مختلف جامعه نتایج زیر از پرسشنامه بهره وری و رفتار شهروندی سازمانی اخذ گردید:
  - هیچ رابطه ای بین سابقه خدمت و رفتار شهروندی سازمانی وجود ندارد.
  - سن نیز هیچگونه رابطه ای با رفتار شهروندی سازمانی ندارد.
  - بین تحصیلات و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت اگزوز خودرو خراسان ارتباط مثبت وجود دارد.
  - بین نوع قرارداد و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت اگزوز خودرو خراسان ارتباطی وجود ندارد.
  - خانم ها در زمینه رفتار شهروندی سازمانی در شرکت اگزوز خودرو خراسان بهتر عمل می نمایند.
- داده های اخذ شده از پرسشنامه دوم نیز نتایج زیر را مشخص می نماید:

- هر چه سابقه خدمت بالاتر باشد، مدیریت دانش کارمندان نیز کمتر می گردد.
  - هر چه سن کارکنان کمتر باشد، مدیریت دانش بیشتر است.
  - هر چه مدرک تحصیلی بالاتر باشد مدیریت دانش بیشتر است.
  - بین نوع قرارداد و مدیریت دانش در شرکت آگروز خودرو خراسان ارتباطی وجود ندارد.
  - فرایند مدیریت دانش در آقایان در شرکت آگروز خودرو خراسان بیشتر است.
- در نهایت به این نکته می توان اشاره کرد که اولویت بندی رفتار شهروندی سازمانی در شرکت آگروز خودرو خراسان به شرح زیر می باشد:

۱. وظیفه شناسی
۲. نوع دوستی
۳. جوانمردی
۴. احترام و تکریم
۵. فضیلت شهروندی

## منابع

۱. اسماعیلی، علی؛ شایسته، سیاوش؛ گودرزی، ناصر. (۱۳۸۶) مبانی روانشناسی عمومی. تهران
۲. ابطحی، سید حسین و صلواتی، عادل. (۱۳۸۵). مدیریت دانش در سازمان. تهران: انتشارات پیوند نو، چاپ اول
۳. اچ. داوینپورت، تامس و پروساک، لارنس. مدیریت دانش. مترجم حسین رحمان سرشت. چاپ او، تهران: ناشر شرکت طراحی مهندسی و تامین قطعات ایران خودرو، واحد آموزش
۴. سکاران، اوما (۱۳۸۴)، روشهای تحقق در مدیریت، محمد صائبی و محمد شیرازی، انتشارات موسسه عالی آموزشی و پژوهشی مدیریت و برنامه ریزی ص ۲۵۴.
۵. سید جوادین، سیدرضا، رایج، حمزه، آقا میری، سید علی و یزدانی، حمیدرضا (۱۳۸۹)، بازاریابی درونی، گامی در جهت بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات: تحقیقی پیرامون شرکت گاز تهران بزرگ نشریه مدرس علوم انسان: پژوهشهای مدیریت در ایران، شماره ۱۴، ص ۹۷-۶۷.
۶. کاتلر، فلیپ و آرمسترانگ، گری (۱۳۷۹)، اصول بازاریابی، (علی پارسائیان)، نشر ادبستان، ۸۱۷
۷. فرقانی علی. ۱۳۸۹. انتخاب استراتژی های مناسب برای مدیریت دانش. تدبیر، شماره ۲۲۳، سال ۲۱، ص: ۳۵-۲۰.
۸. قلیچ لی بهروز. ۱۳۸۸. مدیریت دانش: فرایند خلق، تسهیم و کاربرد سرمایه های فکری در کسب و کارها. تهران: سمت، ص: ۸-۳.
۹. نجات، سید امیر رضا، کوثر نشان، محمد رضا، و میرزاده، اکبر (۱۳۸۸)، تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت (مطالعه موردی: آژانس های مسافرتی شهر تهران)، بررسیهای بازرگانی، شماره ۳۸، خرداد و تیر، ص ۸۴-۷۲.
10. Al-Alawi, A.;N. Y. Al-Marzooqi &F.M.Yasmeen. (2007). Organizational Culture and Knowledge Sharing: Critical Success Factors. Journal of Knowledge Management. 11. 22-24.
11. Baker, T. L. & Hunt, T. G. & Andrews, M. C. (2006) "Promoting Ethical Behavior and Organizational Citizenship Behaviors: The Influence of Corporate Ethical Values", Journal of Business Research, vol. 59, pp. 849-857.
12. Chang, S. C. & M. S. Lee. (2007). The Effects of Organizational Culture and Knowledge Management Mechanisms on Organizational Innovation: An Empirical Study in Taiwan. The Journal of Business Review. 7. 295-301.

13. Chen, J.;Y.T.P. Sun&R. J.McQueen. (2010). The Impact ofNationalCultures on StructuredKnowledge Transfer. *Journal of Knowledge Management*. 14. 228-242.
14. Keyes, J. (2008). Identifying the Barriers ofKnowledge Sharing in Knowledge Intensive Organizations (Doctoral Dissertation). Retrieved from Proquest Dissertations and Theses Database. (UMI No. AAT 7905069).
15. Janson,D. (2008).Impetus for action: a cultural analysis of Justice and Organizational citizenship Behavior Chinese society, Administration.
16. Li,W. (2010). Virtual Knowledge Sharing in aCross-CulturalContext. *Journal ofKnowledgeManagement*. 14. 38-50.
17. Wilkesmann, U. ; H. Fischer & M. Wilkesmann. (2009). Cultural Characteristics of Knowledge Transfer. *Journal of Knowledge Management*. 13. 464-477.

# A Study on the Effect of Organizational Citizenship Behavior on Efficiency and Knowledge Sharing in Productive Organizations

Alireza Sargolzaei<sup>1</sup>, Seyed Mahdi Razavi<sup>2</sup>, Fatemeh Shahraki<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Assistant Professor, Department of Management, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran

<sup>2</sup>PHD student, Department of Management, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran.

<sup>3</sup>PHD student, Department of Management, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran

---

## Abstract

Due to direct positive effect of organizational citizenship behavior on the quality of services which lead to higher profit for organization, focusing on these kinds of behavior can be one of the methods for improving efficiency in department or organization but unfortunately up to this point this kind of focus has not been in the picture. In general, the purpose of this study is analyzing the effect of organizational citizenship behavior on efficiency and knowledge sharing in the organization. Up to this point various contexts have been published related to the effects of organizational citizenship behavior, its value, description, types and objectives and also study the relationship between job behavior on one hand and efficiency, sharing and management of knowledge on the other hand. In this study is trying to put these concepts behind and have a glance at the issue of organizational citizenship behavior and its effects from new perspectives. The community under surveillance for this research is KHORASAN EXHAUST MFG. CO which is considered as the biggest exhaust manufacturer in Middle East. According to received data via efficiency and organizational citizenship behavior questionnaire, it can be concluded that organizational citizenship behavior in KHORASAN EXHAUST Mfg. is at the medium level with the average of 78.12. It should be noted that strong level is at the period of [80,120]. Received data through the second questionnaire related to the relationship between knowledge management process and organizational citizenship behavior, indicates the average of 98.62 which clearly shows the effectiveness of knowledge management process.

**Keywords:** Organizational citizenship behavior, knowledge management, efficiency, leader's deputy, knowledge sharing.

---