

## بررسی تاثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی با توجه به نقش تعدیلگر تسهیم دانش در مجتمع گازی پارس جنوبی SPGC

الیاس مباشری<sup>۱</sup>، سمیرا تاجدار<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد، ایران

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد، ایران

### چکیده

پژوهش حاضر به منظور بررسی تاثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی با توجه به نقش تعدیلگر تسهیم دانش در مجتمع گازی پارس جنوبی SPGC انجام گردیده است. در این مطالعه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (آداب اجتماعی، نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت) بر سیستم های اطلاعاتی با توجه به نقش تعدیلگر تسهیم دانش مورد سنجش و پژوهش قرار گرفته است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و به لحاظ جمع آوری اطلاعات، توصیفی از نوع توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری در این پژوهش کارکنان رسمی شاغل در پالایشگاه های پارس جنوبی در نظر گرفته شده اند که تعداد آنها ۳۳۰۰ نفر می باشد. نمونه آماری در این پژوهش با استفاده از فرمول کوکران ۳۴۵ نفر محاسبه گردید. برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه نگرو (۱۹۹۰)، برای سنجش اثربخشی سیستم های اطلاعاتی از پرسشنامه گونزالس و همکاران (۲۰۱۰) و برای سنجش تسهیم دانش از پرسشنامه باک و همکاران (۲۰۰۵) استفاده گردید. برای سنجش روایی پرسشنامه ها از روایی صوری و روایی اعتبار عاملی تاییدی استفاده شد. ضریب پایایی پرسشنامه های رفتار شهروندی سازمانی ۰/۹۷۴، اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی ۰/۹۷۹ و تسهیم دانش ۰/۹۸۵ می باشد که توسط آلفای کرونباخ بدست آمده است و برای همه مولفه های آنها از ۰/۷ بیشتر بوده است. نتایج تحقیق نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی کارکنان پالایشگاه های گازی پارس جنوبی به میزان ۰/۸۴ تاثیرگذار بوده است. تسهیم دانش این رابطه را بصورت مثبت به میزان ۰/۸۶ تعدیل می کند. وجود رفتار شهروندی سازمانی اثربخشی سیستم های اطلاعاتی سازمان را تحت تاثیر قرار داده و تسهیم دانش نیز بر این عوامل احاطه دارد. باید در سازمان به توانمندیهای سازمانها و افراد آنها جهت ارتقاء تسهیم دانش در سازمان و بین افراد و گروه های کاری و رفتار شهروندی سازمانی معطوف نمایند و جنبه های مختلف این مفاهیم را مورد توجه قرار دهند.

**واژه های کلیدی:** رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی سیستم های اطلاعاتی، تسهیم دانش، پالایشگاه های گازی پارس جنوبی.

## مقدمه

سازمانها برای واکنش در برابر انقلاب تکنولوژیکی و تغییرات در فعالیت های تجاری، نیازمند سیستم های اطلاعاتی هستند. یکی از اهداف اصلی مدیران در استفاده از مدیریت دانش در سازمانها، بهبود تسهیم دانش بین افراد در سازمان و همچنین بین افراد و سازمان به منظور ایجاد مزیت رقابتی می باشد. تسهیم دانش باعث کاهش هزینه ها و سازمان را قادر به حل مسائل و مشکلات خود می نماید. تسهیم و استفاده از دانش به منظور دستیابی به یادگیری سازمانی است و با تسهیم و به اشتراک گذاشتن آن دانش ارزش بیشتری پیدا می کند. افراد با تسهیم دانش می توانند به نتایجی فراتر از نتایج انفرادی خود دست یابند تا آنکه و چنانکه نیز معتقدند که تسهیم دانش ابزاری مهم برای دستیابی به عملکرد مناسب در سازمان است تسهیم دانش به اندازه ای اهمیت دارد که گفته می شود موفقیت مدیریت دانش به تسهیم دانش بستگی دارد. تسهیم دانش به عنوان یک فرایند پیچیده ولی ارزش آفرین، بنیاد و پایه بسیاری از استراتژی های مدیریت سازمان ها می باشد. فرایند تسهیم دانش و تجربه، راهکارهای تجربه شده ای را به منظور بهبود محیط یادگیری و غنی سازی تجارب افراد مطرح می نماید. رفتارهای معمول شهروندی سازمانی در کسب و کار زمانی اتفاق می افتد که کارکنان در یک گروه جمع می شوند تا به صورت منظم و دائم و یا موقتی و برای فعالیتی مشخص، با هم همکاری داشته باشند. کارکنانی که برای یک فعالیت موقتی و خاص در کنار هم جمع می شوند نیز، هر چند برای مدتی محدود، رفتار شهروندی سازمانی از خود نشان می دهند. بسیاری از رفتارهای شهروندی مبتنی بر حفاظت و صرفه جویی در استفاده از منابع است که افزایش بازدهی کارکنان در زمانهای کاری و استفاده بهینه از منابع را به همراه خواهد داشت.

## بیان مساله و اهمیت پژوهش

سیستم های اطلاعاتی نقش مهمی در زندگی سازمانی عصر حاضر داشته و دنیای کسب و کار را دچار دگرگونی شگرفی نموده است. در واقع اطلاعات مهمترین عنصر تصمیم گیری مدیران است و نقش بسیار مهمی در کیفیت تصمیم گیری مدیران دارد. مدیریت یک سازمان زمانی می تواند تصمیمات صحیح، مطمئن و به موقع اتخاذ نماید که اطلاعات صحیح و کافی از عملکرد سازمان خویش در قیاس با برنامه آن داشته باشد. سیستم های اطلاعاتی در مجتمع پارس جنوبی باعث دسترسی سریع به اطلاعات در سازمان می شود که این امر به دلیل حجم بالای اطلاعات مورد نیاز مدیران است و کارکنان در پارس جنوبی نیاز دارند تا با سیستم های اطلاعاتی، کاربردها و قابلیت های آنها آشنا شده و از طریق بکارگیری آنها، اطلاعات مورد نیاز خود را با درجه اطمینان بالا و در کوتاه ترین زمان ممکن بدست آورند. برای آنکه بتوان از ورود زود هنگام سیستم های اطلاعاتی به مرحله بیهودگی در مجتمع گازی پارس جنوبی جلوگیری کرد لازم است به طور ادواری اثربخشی سیستم ها ارزیابی و شناخت نارسایی های احتمالی آن در جهت بهبود سیستم اطلاعات اقدام شود. مشکلاتی همچون نبود خطوط راهنمای مناسب، افزایش سرعت شبکه اطلاعات و همچنین به روز رسانی اطلاعات موجود، کاربران بتوانند کلیه نیازهای اطلاعاتی خود را با سرعت بالاتری دریافت کنند و این موارد نیز میزان اثربخشی سیستم های اطلاعات مدیریت را نشان می دهد که لازم به بررسی می باشد. دانش به خودی خود ارزشمند نیست، آن زمان ارزشمند خواهد بود که بکارگرفته شود. تمامی سعی مدیریت دانش بر آنست تا اطمینان حاصل کند که آیا دانش موجود سازمان بطور مفید در جهت منفعت آن بکار برده می شود یا خیر، در اینجا باید موانعی که بر سر راه استفاده مفید از دانش در سازمان موجود دارند؛ شناسایی و رفع شوند تا بتوان اطمینان حاصل کرد که مهارت های ارزشمند و دارایی دانش کاملاً مورد بهره برداری قرار می گیرند. تسهیم دانش مناسب، سازمان ها می توانند کارایی را بهبود بخشیده، هزینه های آموزشی را کاهش داده و ریسک عدم اطمینان ا در سازمان کمینه کنند. از طرفی اگرچه در دهه گذشته تحقیق در زمینه رفتار های شهروندی سازمانی به طور چشمگیری افزایش یافته است شرایط سازمانی امروزه

ایجاب می کند که برای اداره ی سازمانها از روش های علمی و منابع انسانی متخصص، به همراه فناوری اطلاعات استفاده شود. اگرچه نظریه و تحقیق، در حوزه رفتارهای شهروندی سازمانی رشد سریعی داشته است اما هنوز مسایل بسیاری درباره پیامدهای احتمالی این رفتارها بدون بررسی باقی مانده است. بسیاری از تحقیقات درباره رفتارهای شهروندی سازمانی بر آثار متغیرهای سطح کارکنان، مانند بهره وری و کیفیت محصول، نگرش، اداراک و طبع شخص و کیفیت خدمات در بازاریابی متمرکز بوده است، درحالیکه درباره آثار رفتار شهروندی سازمانی در حوزه سیستم های اطلاعاتی و تسهیم دانش شناخت اندکی وجود دارد. لذا در این پژوهش با توجه به اهمیت رفتار شهروندی سازمانی و اثربخشی سیستم های اطلاعاتی در سازمان، نقش تعدیلگر تسهیم دانش را نیز مورد بررسی قرار می دهیم تا از این طریق ضمن سنجش تاثیر این دو بعد بر یکدیگر، و ارائه راهکارهای علمی جهت بهبود اثربخشی سیستم های اطلاعاتی به این سوالات پاسخ دهیم که آیا رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر می گذارد؟ آیا تسهیم دانش رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و اثربخشی سیستم های اطلاعاتی را تعدیل میکند یا خیر؟

### مبانی نظری پژوهش

#### اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

بطور کلی هر سیستم از برخی جهات شبیه یک ارگانیسم زنده است، این به این معنی که متولد می شود، رشد می کند و به مرحله بلوغ می رسد، سپس به وظایف خود عمل می کند و نهایتاً می میرد. به این فرایند چرخه حیات سیستم گویند و شامل مراحل: ۱- طراحی ۲- استقرار ۳- نگهداری و بکارگیری ۴- بهبودگی می باشد. چرخه حیات سیستمهای اطلاعاتی ممکن است چند سال بطول انجامد. در هر حال، ماهیت پویایی کسب و کار با سیستمهای اطلاعاتی همراه شده و به هنگام و به روز خواهد شد. سیستمهای اطلاعاتی زمانی اثربخش است که بتواند به نیازهای اطلاعاتی کاربران پاسخ دهد، در غیر اینصورت به مرحله بهبودگی قدم خواهد گذاشت. برای آنکه بتوان از ورود زود هنگام سیستمهای اطلاعاتی به مرحله بهبودگی جلوگیری کرد، لازم است که بطور ادواری اثربخشی سیستمها مورد ارزیابی قرار گیرد تا با شناخت نارسایی های احتمالی آن در جهت بهبود سیستم اقدام نمود. و در نهایت لازم است متناسب با تغییرات محیطی (داخلی و خارجی) سیستم های اطلاعاتی بهبود یابند تا بتوانند به نیازهای اطلاعاتی مدیران و واحدهای سازمانی بهتر پاسخگو باشند. این امر مستلزم آن است که این سیستم ها از جهات مختلف مورد ارزیابی قرار گرفته و با شناخت نقاط ضعف و شناخت وضعیتهای محیطی بتوان آنها را بهبود بخشید (حاجی محمد علیها، ۱۳۸۶، ۴۲). نقش اساسی سیستم های اطلاعاتی، پردازش داده ها و تبدیل آن ها به اطلاعات است. سیستم های اطلاعاتی زمانی به کمک مدیران خواهند رسید که به صورتی کارا و اثربخش برنامه ریزی، طراحی و استقرار یافته باشند. متناسب با تغییرات محیطی، لازم است سیستم اطلاعاتی بهبود یابند تا پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی مدیران و واحدهای سازمانی باشند. این امر مستلزم آن است که این سیستم ها از جهات مختلف ارزیابی شوند و با شناخت نقاط ضعف و وضعیت های محیطی بتوان آن ها را بهبود بخشید (درخشانی و واحدی، ۱۳۹۴، ۲). از طرفی نرنجو - گیل (۲۰۰۹) بر این باور است که سیستم های اطلاعات مدیریت، مدیران را با اطلاعات متنوعی آشنا می کند. بنابراین در طراحی سیستم های اطلاعات مدیریت چهار بعد مفید اطلاعاتی باید مورد توجه قرار می گیرد: حوزه اطلاعات، تراکم اطلاعات، یکپارچگی اطلاعات و مناسبت اطلاعات (نرنجو-گیل، ۲۰۰۹، ۱۰۵).

اهداف سیستم های اطلاعات مدیریت: سازمان ها به منظور تداوم حیات خود، نیازمند تغییر راهبردهای کسب و کار خود از رقابت مبتنی بر مقیاس به رقابت مبتنی بر سرعت با استفاده از مزیت رقابتی کاربرد دانش، مهارت، تخصص و فناوری هستند

(آجیراپونگپان<sup>۱</sup>، ۱۹۱۰، ۲۰۱۰). از جمله اهداف سیستم های اطلاعات: جمع آوری و ذخیره اطلاعات به دست آمده از منابع مختلف در قالبی منسجم و یکپارچه، قابلیت پاسخگویی سریع به نیازهای اطلاعاتی متقاضیان اطلاعات، امکان تبادل اطلاعات بین مراکز مختلف، امکان تهیه و ارائه گزارشات مقایسه ای، فراهم آوردن ابزار اطلاعاتی به منظور برنامه ریزی و تصمیم گیری سریع و آسان (حشمت و آقابابایی، ۱۳۹۵، ۱۴۷). مزایا و عوامل تاثیرگذار بر سیستم های اطلاعاتی: جمع آوری و ذخیره اطلاعات به دست آمده از منابع مختلف در قالبی منسجم و یکپارچه، قابلیت پاسخگویی سریع به نیازهای اطلاعاتی متقاضیان اطلاعات، امکان تبادل اطلاعات بین مراکز مختلف، امکان تهیه و ارائه گزارشات مقایسه ای، فراهم آوردن، ابزار اطلاعاتی لازم به منظور برنامه ریزی و تصمیم گیری سریع و آسان. (فصیحی، ۱۳۸۳، ۶).

دلون و مک کین برای سازماندهی پژوهش های متعدد در حوزه عوامل اثرگذار بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی طبقه بندی جامعی را ارائه داده اند. این طبقه بندی، شش بعد را در موفقیت سیستم های اطلاعاتی دخیل می داند که عبارتند از: کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات، استفاده، رضایت استفاده کننده، اثر فردی و اثر سازمانی. این دو محقق با در نظر گرفتن این ابعاد، حدود ۱۸۰ مقاله تجربی و مفهومی را بررسی کردند و آنها را طبق ابعاد این طبقه بندی سازماندهی کردند و از این طریق مدل جامعی را ارائه دادند. در مدل ارائه شده توسط این دو محقق، کیفیت سیستم و کیفیت اطلاعات هر یک به تنهایی و با هم بر استفاده و رضایت استفاده کننده اثر می گذارند. افزون بر این، میزان استفاده می تواند بر میزان رضایت استفاده کننده به طور مثبت یا منفی اثر گذارد که بالعکس آن نیز صحیح است. استفاده و رضایت استفاده کننده نتیجه مستقیم اثر فردی هستند و سرانجام اینکه این تاثیر بر عملکرد فردی باید در نهایت تاثیر سازمانی نیز داشته باشد (دلونه و مک لین<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲، ۱۶).

### تسهیم دانش

تسهیم دانش عبارت است از فرهنگ تعاملات اجتماعی که شامل تبادل دانش ضمنی و صریح، تجارب و مهارتهای کارکنان بین واحد سازمانی و یا در کل سازمان می باشد. جهت تأثیر گذاری بیشتر، دانش سازمانی باید به اشتراک گذارده شود. انتقال شامل تبادل اطلاعات به صورت متمرکز و هدفمند، از یک ارسال کننده به یک دریافت کننده است. این فرآیند باعث می شود تا نوآوری تسهیل شده، آموزش بصورت گروهی انجام شده و مشکلات از طریق تشریک مساعی رفع شوند (فروزنده و همکاران، ۱۳۸۸، ۸). اگر چه دانش برای هر سازمانی به عنوان یک مزیت رقابتی به شمار میرود، اما در سالهای اخیر شعار دانش قدرت است به شعار تسهیم دانش قدرت است تغییر یافته است. از دلایل اهمیت تسهیم دانش در سازمانها این است که تسهیم دانش موجب کاهش هزینه ها، بهبود عملکرد، بهبود ارائه خدمات به مشتریان، کاهش زمان توسعه محصولات جدید، کاهش زمان تأخیر در تحویل کالاها به مشتریان، و در نهایت کاهش هزینه مربوط به یافتن و دسترسی به انواع ارزشمند دانش در داخل سازمان میشود (علوی و لیدنر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱، ۴). کلیه فعالیت های مربوط به انتقال یا توزیع دانش از یک فرد یا سازمان به فرد، گروه یا سازمان دیگر، فرآیند انتشار یا تسهیم دانش نامیده میشود (لی، ۲۰۰۱، ۵). در سازمانی که از فرهنگ تسهیم دانش برخوردار است، افراد ایده ها و بینش های خود را با دیگران تسهیم میکنند، زیرا بجای اینکه مجبور به این کار باشند، آن را یک فرایند طبیعی میدانند. بنابراین، باید در بین اعضای سازمان این انگیزه را بوجود آورد که بدون ترس از دست دادن موقعیت خود به تسهیم دانش در سازمان بپردازند (وانگ و احمد، ۲۰۰۴، ۴۶).

<sup>۱</sup> Aujirapongpan

<sup>۲</sup> Delone.w.h.,McLeane

<sup>۳</sup> Alavi and Leidner

عوامل موثر بر تسهیم دانش در سازمان: عوامل متعددی بر فرآیند تسهیم دانش در سازمان تأثیرگذارند. این عوامل را میتوان در چهار دسته کلی عوامل انسانی، عوامل فرهنگی، عوامل ساختاری و عوامل فنی و تکنولوژیکی طبقه بندی کرد. با توجه به گستردگی دامنه عوامل تأثیرگذار بر فرآیند تسهیم دانش، در این تحقیق سعی بر آن است تا از منظر عوامل انسانی به بررسی موضوع پرداخته و بررسی سایر عوامل را در قالب پیشنهادهایی به سایر محققین واگذار نماییم. تسهیم دانش انتشار داوطلبانه مهارتها و تجارب اکتسابی به سایر بخشهای سازمان است. با اینکه دانش در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی موجود است، تسهیم دانش در سطح فردی برای سازمان مهمتر است چرا که دانش سازمانی بر پایه دانش افراد شکل میگیرد. دانش فردی اگر قابل دسترس و استفاده توسط افراد دیگر نباشد تأثیری بر سازمان نخواهد داشت (لاو و نگای<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸).

### رفتار شهروندی سازمانی

در حدود ده سال پیش، یعنی در سال ۱۹۹۲-۱۹۹۳ روانشناسان سازمانهای صنعتی اراده گرائی و مشارکت داوطلبانه را در سازمانها مورد پژوهش و تفحص قرار دادند، و روانشناسان زمینه را یا محیط حیات سازمانی را " رفتار شهروندی سازمانی" نامگذاری کردند. رفتار شهروندی سازمانی، ابتدا در سال ۱۹۸۷ توسط کان و کتز به عنوان رفتارهای فراتر از تعریف شد. اما پژوهش های اصلی درباره این مفهوم از ۲۴ سال قبل یعنی از زمانی که ارگان و بتمن، آن را با همین نام ( رفتار شهروندی سازمانی ) معرفی کردند آغاز شد. از آن زمان به بعد مطالعات زیادی درباره رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد سازمان انجام شد که از مهمترین آنها می توان به پژوهش های کاتز ارگان، باباتو و جکس اشاره کرد که هر یک به عنوان منابع سایر پژوهش های مورد استفاده قرار گرفته اند ( بریتمن و موران<sup>۵</sup>، ۱۹۹۹، ۶۷۸). 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 اثربخشی سازمانی، اکثراً به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می کردند. رفتار شهروندی به رفتارهای فردی اشاره دارد که برخاسته از بصیرت افراد بوده و علاوه بر این که کارایی و اثر بخشی عملکرد سازمان را افزایش میدهند، مستقیم و به صورت صریح، از طریق سیستم رسمی پاداش تشویق نمیشوند ( برنز و کارپنتر<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷، ۷). گراهام (۱۹۹۱)، معتقد است رفتار شهروندی سازمانی به سه شکل ( اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی و مشارکت سازمانی) در سازمان ظاهر می شود: اطاعت و فرمانبرداری: این اصطلاح، رفتارها و رویه های ضروری شناخته شده را تعیین می کند و در یک ساختار معقولی از قوانین مورد پذیرش قرار می گیرد. شاخص های اطاعت و فرمانبرداری سازمانی رفتارهایی را در بر می گیرند که عبارتند از: احترام به قوانین سازمانی، عمل به وظایف و مسئولیت ها به طور کامل و با توجه به منابع انسانی. وفاداری: وفاداری متفاوت با وفاداری به خود می باشد، وفاداری عبارت است از وفاداری به سایر افراد و واحدها و بخش های سازمانی. وفاداری، فداکاری و از خود گذشتگی میزانی است که کارکنان خودشان را فدای منافع سازمانی می کنند، و از سازمانشان حمایت و پشتیبانی و دفاع می کنند. مشارکت سازمانی: اصطلاح مشارکت سازمانی در مدیریت سازمان مداخله و مشارکت می کند و مستلزم حضور در جلسات، تسهیم و به اشتراک گذاری ایده های کارکنان با سایرین، و آگاهی نسبت به مسائل جاری سازمان است. گراهام معتقد است که رفتار شهروندی سازمانی مستقیماً تحت تأثیر حقوقی است که بوسیله ی سازمان به فرد داده شده است. در چهارچوب حقوق شهروندی سازمانی، عدالت استخدامی، عدالت ارزیابی و رسیدگی به

<sup>۴</sup> Law, and Ngai

<sup>۵</sup> Brightman and Moran

<sup>۶</sup> Burns and Carpenter

شکایت های کارکنان گنجانده شده است (گراهام<sup>۷</sup>، ۱۹۹۱، ۲۵۰). جوانمردی و نزاکت مولفه هایی هستند که بیانگر اجتناب از وارد نمودن خسارت به سازمان هستند. جوانمردی عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری بدون این که گله و شکایتی صورت گیرد. در حالی که نزاکت درباره اندیشیدن به این است که چطور اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می گذارد (مارکوزی و اکسین<sup>۸</sup>، ۲۰۰۴، ۳). در واقع، مجموعه خاصی از رفتارهای کارکنانی که در ارائه خدمات به مشتریان، با آنها تماس داشته و تعامل برقرار می کنند، می تواند تأثیر قابل توجهی بر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات داشته باشد، بویژه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که کارکنان، هم برای مشتریان و هم برای سازمان انجام می دهند. این رفتارها، نامیده می شود که به رفتارهای شهروندی سازمانی عنوان مشارکت فرد در محیط کاری می باشد و خارج از محدوده الزامات ویژه نقش آن فرد می باشد و به طور مستقیم و صریحی، توسط سیستم رسمی پاداش مورد شناسایی قرار نمی گیرد (گراهام، ۱۹۹۴، ۲۵۴).

عوامل تأثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی: بررسی های فرا تحلیلی در خصوص ارتباط بین و عوامل اثر گذار بر آن بیانگر این واقعیت است که چهار دسته از این عوامل مورد تأکید تحقیقات بوده است که عبارتند از: ۱- ویژگی های فردی کارکنان. ۲- ویژگی های شغلی. ۳- ویژگی های سازمانی. ۴- رفتارهای رهبری.

رفتار شهروندی سازمان برای هر سازمانی مطلوب است، زیرا با متغیرهای سازمانی مهمی مانند رضایت شغلی، بهره وری و عملکرد سازمانی در ارتباط است. یکی از دلایلی که باعث موفقیت سازمانها می شود، وجود کارکنانی است که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش میکنند. در واقع افراد در سازمانها علاوه بر رفتارهایی که بر اساس شرح شغل برای آنها تعیین میشود، گاهی رفتارهایی را خارج از معقد است که رفتارهای داخل نقش " پوفر" وظایف رسمی خود به نمایش میگذارند کارکنان به هیچ وجه تضمین کننده اثربخشی سازمانی نخواهد بود، بلکه اینگونه رفتارها باید با رفتارهای خلاقانه و غریزی که اعضای سازمانی در مقابل حوادث و رویدادهای پیشبینی نشده از خود بروز میدهند، تکمیل شود تا به این وسیله اهداف سازمان به بهترین شکل ممکن تحقق یابد (پویا و بذرگری، ۱۳۹۲، ۴۰۲).

### پیشینه

دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیق خود تحت عنوان «تأملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی - مورد مطالعه: وزارتخانه مسکن و شهرسازی و وزارتخانه راه و ترابری» نتایج حاصل از آزمونهای همبستگی نشان داد که بین رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (بجز جوانمردی) و تسهیم دانش در سطح اطمینان ۹۹٪ همبستگی مثبت وجود دارد. نتایج حاصل از رگرسیون نشان داد که متغیر مستقل ( رفتار شهروندی سازمانی) ۱۸/۴٪ پیش بینی کننده واریانس تسهیم دانش می باشد. حسینی و دانایی فرد (۱۳۹۱) تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش مطالعه نقش میانجی فرهنگ سازمانی. مهمترین یافته های این مطالعه آشکار نمود که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ( به ترتیب: وجدان کاری، جوانمردی و آداب اجتماعی) بیشترین تأثیر را بر تسهیم دانش دارند. همچنین وجود فرهنگ سازمانی به عنوان متغیر میانجی در این رابطه، این تأثیر را به بیش از سه و نیم برابر افزایش میدهد. مولوی و خنیفر (۱۳۹۲) در پژوهش خود تحت عنوان بررسی تأثیر رفتارهای شهروندی سازمانی بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی. ابزار پژوهش پرسشنامه است. طبق نتایج تحلیل مسیر در مدل تحقیق، تمامی روابط تأیید شد، بجز تأثیر نوع دوستی و ادب بر بازده سیستم که معنادار تشخیص داده نشد. در نهایت، مدل نهایی

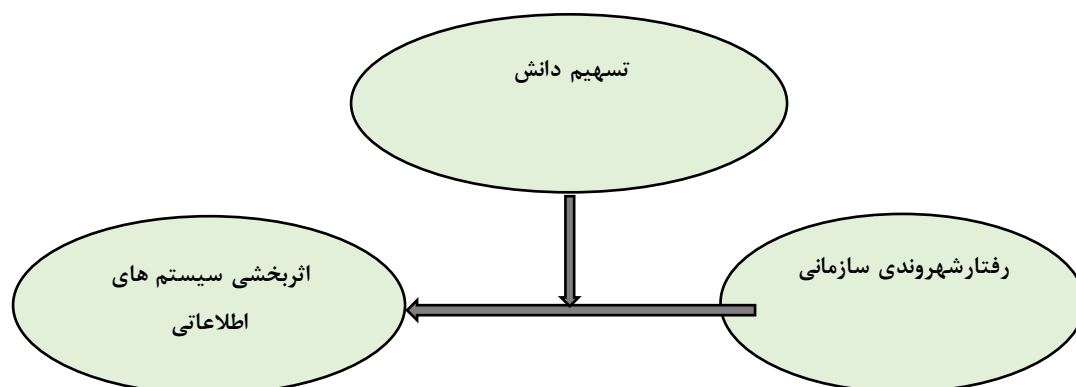
<sup>۷</sup> Graham

<sup>۸</sup> Markoczy & Xin

تحقیق طراحی شد و پیشنهادهایی بر مبنای نتایج تحقیق مطرح شد. یزدان شناس و خشنود (۱۳۹۳) در تحقیق خود تحت عنوان «تبیین الگوی روابط بین تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مفاهیم رفتار سازمانی مثبت‌گرا» یافته‌های تحقیق، ضمن تأیید روابط مفروض در الگوی مفهومی تحقیق، نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی را در روابط بین سرمایه روان شناختی و توانمندسازی روان شناختی با رفتار تسهیم دانش تأیید نمود. ضمن اینکه مشخص شد این نقش میانجی برای متغیر توانمندسازی روان شناختی اندکی بیشتر از سرمایه روان شناختی است. مقیمی و صمدی میارکلانی (۱۳۹۴) در تحقیق خود تحت عنوان «رابطه رفتار شهروندی سازمانی با ارتقای سطح تسهیم دانش کارکنان آموزش و پرورش استان مازندران» یافته‌ها نشان داده است که رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با تسهیم دانش مثبت و معنی دار است. چیه پنگ لین (۲۰۰۸) رابطه بین رفتارهای شهروندی سازمانی، جنسیت و اشتراک دانش در سازمان‌های محل کار در تایوان. تست تعدیل کننده نشان می‌دهد که تأثیر بی‌نظمی در به اشتراک گذاری دانش برای زنان بیشتر از مردان است، در حالیکه تأثیرات حسن نیت و رفتارهای ورزشی بر اشتراک دانش برای مردان نسبت به زنان قوی‌تر است. در نهایت، تأثیرات وجدان و فضیلت مدنی در مورد اشتراک دانش، بین زنان و مردان مشابه است. چوی و همکاران (۲۰۱۰) تأثیر فناوری اطلاعات و سیستم‌های حافظه در اشتراک دانش، برنامه و عملکرد تیم. فناوری اطلاعات برای مدیریت دانش در سازمان‌ها بر توسعه TMS تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، نقش برجسته TMS در به اشتراک گذاری دانش و کاربرد دانش، که به نوبه خود بر تیم تأثیر می‌گذارد عملکرد، به طور کامل مورد بررسی قرار نگرفته است. سازمانها باید اطمینان حاصل کنند که دانش مشترک دانش عام است اعمال شده به منظور بهبود عملکرد تیم. اسلام و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیق خود تحت عنوان «بررسی نقش میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه میان فرهنگ یادگیری و تسهیم دانش» گزارش دادند که میان متغیرهای تحقیق بر اساس خروجی نرم افزار لیزرل ارتباط معنی داری وجود دارد. ون و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیق خود تحت عنوان «تعهد سازمانی، اشتراک دانش و رفتار شهروندی سازمانی: مورد صنعت نیمه هادی تایوانی» هدف از این مطالعه بررسی روابط بین تعهد سازمانی (OC)، اشتراک دانش (KS) و رفتار شهروندی سازمانی (OCB) در صنعت نیمه هادی تایوانی است. بر اساس ۴۲۸ نفر، نتایج نشان می‌دهد که KS تأثیر متقابل جزئی بر رابطه OC-OCB دارد.

#### مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش:

با توجه به متغیرهای اصلی پژوهش و نیز هدف از انجام این مطالعه - که شناخت و بررسی رابطه بین متغیرهاست - مدل مفهومی پژوهش به صورت زیر پیشنهاد می‌شود:



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

بر این اساس و با توجه به مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های زیر آزموده می‌شود:

## فرضیه های اصلی

- ۱- رفتار شهروندی سازمانی بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.
- ۲- تسهیم دانش تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی را تعدیل میکند.

## فرضیه های فرعی

- ۱- آداب اجتماعی بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.
- ۲- نوع دوستی بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.
- ۳- وجدان کاری بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.
- ۴- جوانمردی بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.
- ۵- نزاکت بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.

## روش شناسی پژوهش:

این پژوهش از لحاظ هدف، از نوع پژوهش های کاربردی محسوب می شود و برحسب نحوه ی گردآوری داده ها ( طرح تحقیق)، در دسته ی پژوهش های توصیفی قرار دارد. روش انجام این تحقیق، از نوع پژوهش های همبستگی است در این نوع تحقیق، رابطه میان متغیرها بر اساس هدف تحقیق، تحلیل می شود. همچنین از آنجا که پژوهش حاضر از نوع همبستگی دو متغیره است، برای سنجش ارتباط میان متغیرها، از آزمون همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان رسمی شاغل در پالایشگاه های پارس جنوبی در نظر گرفته شده که تعداد آنها ۳۳۰۰ نفر می باشد نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران برای جامعه محدود ۳۴۵ نفر بدست آمد. برای گردآوری داده های مربوط به متغیرهای پژوهش، از پرسشنامه هایی استفاده شده که روایی و پایایی آن سنجیده شده است. بدین ترتیب، برای سنجش رفتار شهروندی سازمانی از پرسشنامه نگرو (۱۹۹۰)، برای سنجش اثربخشی سیستم های اطلاعاتی از پرسشنامه گونزالس و همکاران (۲۰۱۰) و برای سنجش تسهیم دانش از پرسشنامه باک و همکاران (۲۰۰۵) استفاده گردید. توصیف آماری ویژگی های جمعیت شناختی نمونه در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی وضعیت مشخصه های فردی پاسخگویان در نمونه تحت بررسی

متغیر	گروه ها	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۳۱۶	۹۱/۶
	زن	۲۹	۸/۴
سن	۳۰ سال و کمتر	۵	۱/۴
	۳۰-۴۰	۱۱۵	۳۳/۳
	۴۰-۵۰	۱۱۱	۳۳/۲
	۵۰ سال و بالاتر	۱۱۴	۳۳
تحصیلات	دیپلم و زیر دیپلم	۵	۱/۴



۱۹/۱	۶۶	کاردانی	
۳۶/۵	۱۲۶	کارشناسی	
۲۹/۳	۱۰۱	کارشناسی ارشد	
۱۳/۶	۴۷	دکتری	
۵/۵	۱۹	تا ۵ سال	سابقه اشتغال
۳۱/۳	۱۰۸	۵-۱۰ سال	
۱۳	۴۵	۱۰-۱۵ سال	
۳۰/۴	۱۰۵	۱۵-۲۰ سال	
۱۹/۷	۶۸	بیشتر از ۲۰ سال	

## یافته های استنباطی و آزمون فرضیه ها

فرضیه اصلی ۱: رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر معناداری دارد.

جدول ۲. ضرایب رگرسیونی اثر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

نتیجه فرضیه	مقدار معناداری sig.	آماره t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد		مدل*
			$\beta$	خطای استاندارد	B	
تایید شد	۰/۰۰	۵/۷۳۳		۰/۱۳۸	۰/۷۹۰	(ضریب ثابت)
	۰/۰۰	۲۳/۸۴۱	۰/۸۴۲	۰/۰۳۳	۰/۷۹۸	رفتار شهروندی سازمانی

\* متغیر وابسته: اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

جدول فوق به عنوان جدول برآورد ضرایب مدل رگرسیونی شناخته می شود. همانطوری که ملاحظه می شود ضریب بتای ( $\beta$ ) متغیر مستقل رفتار شهروندی سازمانی در مدل رگرسیونی ۰/۸۴ برآورد شده است. باتوجه به این که مقدار p-value از ۰/۰۵ کوچکتر است، لذا فرض صفر رد می شود در نتیجه، متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیرگذار بوده و رابطه معناداری دارد.

فرضیه فرعی ۱-۱: آداب اجتماعی بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.

جدول ۳. ضرایب رگرسیونی متغیر آداب اجتماعی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

نتیجه	مقدار	آماره	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد	مدل*
-------	-------	-------	-----------------	--------------------	------

فرضیه	معناداری sig.	t	$\beta$	خطای استاندارد	B	
(ضریب ثابت)	۰/۰۰	۶/۶۵۶		۰/۰۷۷	۰/۵۱۴	
آداب اجتماعی	۰/۰۰	۴۶/۱۹۸	۰/۹۵	۰/۰۱۸	۰/۸۵۴	
تایید شد						

\*متغیر وابسته: اثربخشی سیستمهای اطلاعاتی

جدول فوق به عنوان جدول برآورد ضرایب مدل رگرسیونی شناخته می شود. همانطوری که ملاحظه می شود ضریب بتای ( $\beta$ ) متغیر مستقل آداب اجتماعی در مدل رگرسیونی ۰/۹۵ برآورد شده است. باتوجه به اینکه مقدار p-value از ۰/۰۵ کوچکتر است، لذا فرض صفر رد می شود در نتیجه، متغیر آداب اجتماعی بر اثربخشی سیستمهای اطلاعاتی تاثیرگذار بوده و رابطه معناداری باهم دارند.

بررسی فرضیه فرعی ۱-۲: نوع دوستی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.

جدول ۴. ضرایب رگرسیونی متغیر نوع دوستی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

نتیجه فرضیه	مقدار معناداری sig.	آماره t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد		مدل*
			$\beta$	خطای استاندارد	B	
(ضریب ثابت)	۰/۰۰	۴/۸۰۸		۰/۱۰۹	۰/۵۲۴	
نوع دوستی	۰/۰۰	۳۲/۵۹۶	۰/۹۱	۰/۰۲۶	۰/۸۵۳	
تایید شد						

\*متغیر وابسته: اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

جدول فوق به عنوان جدول برآورد ضرایب مدل رگرسیونی شناخته می شود. همانطوری که ملاحظه می شود ضریب بتای ( $\beta$ ) متغیر مستقل نوع دوستی در مدل رگرسیونی ۰/۹۱ برآورد شده است. باتوجه به اینکه مقدار p-value از ۰/۰۵ کوچکتر است، لذا فرض صفر رد می شود. به این معنا که متغیر نوع دوستی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیرگذار بوده و رابطه معناداری باهم دارند.

بررسی فرضیه فرعی ۱-۳: وجدان کاری بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.

جدول ۵. ضرایب رگرسیونی متغیر وجدان کاری بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

نتیجه فرضیه	مقدار معناداری sig.	آماره t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد		مدل*
			$\beta$	خطای استاندارد	B	
(ضریب ثابت)	۰/۰۶۹	۱/۸۲۸		۰/۱۰۰	۰/۱۸۳	
وجدان کاری	۰/۰۰	۳۸/۹۶۹	۰/۹۳	۰/۰۲۴	۰/۹۲۲	
تایید شد						

\*متغیر وابسته: اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

همانطوری که در جدول برآورد ضرایب مدل رگرسیونی ملاحظه می شود ضریب بتای ( $\beta$ ) متغیر مستقل وجدان کاری در مدل رگرسیونی ۰/۹۳ برآورد شده است. باتوجه به اینکه مقدار p-value از ۰/۰۵ کوچکتر است لذا فرض صفر رد می شود. در نتیجه وجدان کاری بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیرگذار بوده و رابطه معناداری باهم دارند.

بررسی فرضیه فرعی ۱-۴: جوانمردی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.

جدول ۶. ضرایب رگرسیونی متغیر جوانمردی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

نتیجه فرضیه	مقدار معناداری sig.	آماره t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد		مدل*
			$\beta$	خطای استاندارد	B	
تایید شد	۰/۰۰	۴/۶۳۲	۰/۹۵	۰/۰۷۷	۰/۳۵۸	(ضریب ثابت)
	۰/۰۰	۴۸/۱۵۷		۰/۰۱۸	۰/۸۸۴	جوانمردی

\*متغیر وابسته: اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

همانطوری که در جدول برآورد ضرایب مدل رگرسیونی ملاحظه می شود ضریب بتای ( $\beta$ ) متغیر مستقل جوانمردی در مدل رگرسیونی ۰/۹۵ برآورد شده است. باتوجه به اینکه مقدار p-value از ۰/۰۵ کوچکتر است، لذا میتوان گفت که فرض صفر رد می شود. بنابراین متغیر جوانمردی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیرگذار بوده و رابطه معناداری باهم دارند.

بررسی فرضیه فرعی ۱-۵: نزاکت بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.

جدول ۷. ضرایب رگرسیونی متغیر نزاکت بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

نتیجه فرضیه	مقدار معناداری sig.	آماره t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد		مدل*
			$\beta$	خطای استاندارد	B	
تایید شد	۰/۰۰	۱۵/۰۲۳	۰/۸۸	۰/۰۹۳	۱/۳۹۰	(ضریب ثابت)
	۰/۰۰	۲۹/۱۴۹		۰/۰۲۴	۰/۶۸۹	نزاکت

\*متغیر وابسته: اثربخشی سیستم های اطلاعاتی

همانطوری که در جدول برآورد ضرایب مدل رگرسیونی ملاحظه می شود ضریب بتای متغیر مستقل « نزاکت » در مدل رگرسیونی ۰/۸۸ برآورد شده است. باتوجه به اینکه مقدار p-value از ۰/۰۵ کوچکتر است لذا می توان نتیجه گرفت که فرض صفر رد می شود یعنی اینکه متغیر « نزاکت » بر « اثربخشی سیستم های اطلاعاتی » تاثیرگذار بوده و رابطه معناداری باهم دارند.

فرضیه اصلی ۲: تسهیم دانش تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی را تعدیل می کند.

جدول ۸. نتایج رگرسیون سلسله مراتبی چندگانه و اثر تعدیلگری تسهیم دانش

گام	متغیر مستقل*	(ANOVA)		$\beta$	$R^2$	Sig.	نتیجه
		F	Sig.				

۱	رفتار شهروندی سازمانی	۶۸۹/۳	۰/۰۰	۰/۴۰۵	۰/۸۵۵	۰/۰۰	تایید
	تسهیم دانش			۰/۵۸۱		۰/۰۰	تایید
۲	رفتار شهروندی سازمانی	۴۸۳/۷۷	۰/۰۰	۰/۳۸۷	۰/۸۶۲	۰/۰۰	تایید
	تسهیم دانش			۰/۵۷۲		۰/۰۰	تایید
	(تسهیم دانش × رفتار شهروندی سازمانی)			۰/۰۸۶		۰/۰۰۱	تایید

\* متغیر وابسته: اثربخشی سیستم های اطلاعاتی.

#### جدول ۹. خلاصه نتایج فرضیه های تحقیق

ردیف	فرضیه	نتیجه
۱	رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر معناداری دارد.	تایید شد
۱-۱	آداب اجتماعی بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.	تایید شد
۲-۱	نوع دوستی بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.	تایید شد
۳-۱	وجدان کاری بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.	تایید شد
۴-۱	جوانمردی بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.	تایید شد
۵-۱	نزاکت بر اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد.	تایید شد
۲	تسهیم دانش تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی را تعدیل می کند.	تایید شد

#### نتیجه گیری

رفتارهای معمول شهروندی سازمانی در کسب و کار زمانی اتفاق می افتد که کارکنان در یک گروه جمع می شوند تا به صورت منظم و دائم و یا موقتی و برای فعالیتی مشخص، با هم همکاری داشته باشند. سیستم های اطلاعات مدیریت داده های اطلاعاتی را تبدیل به اطلاعات جامع و کامل و مناسب می کنند و در اختیار سطوح مختلف سازمان قرار می دهند و این اطلاعات اساس تصمیم گیری های کوتاه مدت، بلند مدت و استراتژیک سازمان را شکل می دهند (سیدجوادین، ۱۳۸۶، ۵). تسهیم و استفاده از دانش به منظور دستیابی به یادگیری سازمانی است و با تسهیم و به اشتراک گذاشتن آن دانش ارزش بیشتری پیدا می کند. افراد با تسهیم دانش می توانند به نتایجی فراتر از نتایج انفرادی خود دست یابند تا آنکه و چنانکه نیز معتقدند که تسهیم دانش ابزاری مهم برای دستیابی به عملکرد مناسب در سازمان است تسهیم دانش به اندازه ای اهمیت دارد که گفته می شود موفقیت مدیریت دانش به تسهیم دانش بستگی دارد. فرضیه اصلی ۱: رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر معناداری دارد. بر اساس نتایج بدست آمده در فصل چهارم رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر معناداری دارد. مولوی و خنیر (۱۳۹۳) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که رفتارهای شهروندی سازمانی بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی تاثیر می گذارند. نتیجه این تحقیق با نتایج یون (۲۰۰۹) و رودساز (۱۳۹۱) همخوانی دارد. فرضیه اصلی ۲: تسهیم دانش تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی را تعدیل می کند. بر اساس نتایج بدست آمده در فصل چهارم تسهیم دانش تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی را تعدیل

می‌کند. حسینی و دانایی فرد (۱۳۹۱) بر اساس پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که مهمترین یافته‌های این مطالعه آشکار نمود که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی (به ترتیب: وجدان کاری، جوانمردی و آداب اجتماعی) بیشترین تاثیر را بر تسهیم دانش دارند. مقیمی و صمدی میارکلائی (۱۳۹۴) بر اساس پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با تسهیم دانش مثبت و معنی دار است. هم چنین این ارتباط مثبت و معنی دار، میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و تسهیم دانش یافت شد. مدیریت دانش و تسهیم آن به دلیل تاثیر بسیار زیاد بر روی موفقیت سازمان ها، توسط موسسات و سازمان های گوناگون بکار گرفته و اهمیت زیادی برای آن ها دارد. نتیجه این تحقیق با نتایج یزدان شناس و خشنود (۱۳۹۳)، رحمان سرشت و شیخی (۱۳۹۳)، چیه پنگ لین (۲۰۰۸)، مورجسان و نترجان (۲۰۱۱) همسو می باشد. فرضیه فرعی ۱: آداب اجتماعی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد. بر اساس نتایج بدست آمده در فصل چهارم آداب اجتماعی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد. این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان (ارگان، ۲۰۰۴) و انجام کارهایی است که در سازمان ضروری نیستند اما انجام آنها به سود سازمان است (کاسترو و دیگران، ۲۰۰۴) این بعد در کل نشان دهنده تعهد (هسیوجو، ۲۰۰۸) و وفاداری به سازمان (سونر، ۲۰۰۹) است. نتایج تحقیق حاضر با نتایج مولوی و خنیفر (۱۳۹۳) و رودساز (۱۳۹۱) و یون (۲۰۰۹) همخوانی دارد. فرضیه فرعی ۲: نوع دوستی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد. بر اساس نتایج بدست آمده نوع دوستی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد. به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد (ارگان، ۱۹۸۸ و اپل بام و دیگران، ۲۰۰۴). یون (۲۰۰۹) به نتیجه رسید که نوع دوستی بر کیفیت اطلاعات سیستم برنامه ریزی منابع شرکت تاثیر معنی دار دارد. نتایج تحقیق حاضر با نتایج شفيعی مولوی و خنیفر (۱۳۹۳)، یون (۲۰۰۹) و رودساز (۱۳۹۱) همخوانی دارد. فرضیه فرعی ۳: وجدان کاری بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد. بر اساس نتایج بدست آمده وجدان کاری بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد. این بعد نمونه‌های مختلفی را در بر می‌گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌های مورد نیاز برای انجام آن کار است (اسلامی، ۱۳۸۶). مثل کمک به دیگر اعضای سازمان (گنزالز، ۲۰۰۵؛ اپلبام و دیگران، ۲۰۰۴؛ راستوجی، ۲۰۰۶) و زیردستان در انجام کارها و غلبه بر مشکلات (سونر، ۲۰۰۹). نتایج تحقیق حاضر با نتایج یون (۲۰۰۹)، رودساز (۱۳۹۱) و مولوی و خنیفر (۱۳۹۳) همخوانی دارد. فرضیه فرعی ۴: جوانمردی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد. بر اساس نتایج بدست آمده جوانمردی بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد. به شکیبایی در برابر موقعیت‌های نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی اشاره دارد (اورگان، ۱۹۸۸ و کاسترو و دیگران، ۲۰۰۴) و باعث ایجاد سینرژی در سازمان می‌شود (سونر، ۲۰۰۹). مولوی و خنیفر (۱۳۹۳) جوانمردی در به کارگیری سیستم اطلاعاتی در افزایش کیفیت اطلاعات سیستم اهمیت دارد. نتایج تحقیق حاضر با نتایج یون (۲۰۰۹) و رودساز (۱۳۹۱) همخوانی دارد. فرضیه فرعی ۵: نزاکت بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد. بر اساس نتایج بدست آمده نزاکت بر اثربخشی سیستم های اطلاعاتی تاثیر دارد. نزاکت درباره اندیشیدن به این است که چطور اقدامات فرد بر دیگران تاثیر می گذارد (مارکوزی و اکسین، ۲۰۰۴). نتایج تحقیق حاضر با یون (۲۰۰۹)، مولوی و خنیفر (۱۳۹۱) و رودساز (۱۳۹۱) همخوانی دارد.

### پیشنهادهات:

مدیران باید به افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی، به خصوص رفتارهای وظیفه شناسی، جوانمردی و نوع دوستی برای افزایش کیفیت اطلاعات سیستم و رفتارهای حسن شهروندی برای ایجاد انگیزه در کارکنان به منظور نوآوری فناوری اطلاعات و افزایش بازده اطلاعات و افزایش بازده سیستم توجه کنند. (مولوی و خنیفر، ۱۳۹۳، ۱۰۱). پیشنهاد می گردد سازمان با در نظر گرفتن رفتار شهروندی سازمانی در توسعه سیستم های اطلاعاتی نسبت به ابعاد رفتار شهروندی سازمانی توجه بیشتر نشان دهند و زمینه را برای شکوفایی آنها فراهم کنند همچون توجه و پاداش و ارزش گذاری برای رفتار شهروندی سازمانی. دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۰) پیشنهاد می دهند که با برگزاری دوره های آموزشی و آشناسازی مدیران و کارکنان با مفاهیم

تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی و مزایا و فوایدی که بروز اینگونه رفتارها برای خود افراد و سازمان در پی دارند. (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰، ۸۲) پیشنهاد می گردد سازمانها با تقویت مدیریت دانش و به کارگیری و توجه به ابعاد آن نظیر تسهیم دانش. در واقع با ارج نهادن بر تسهیم دانش سازمان می تواند به وسیله ی آن سیستم های اطلاعاتی را نیز به کمک آن انتقال داده و به وسیله تسهیم دانش رفتار شهروندی را گسترش دهد. سازمانها از بعد آداب اجتماعی جهت مشتری مداری و کاهش تنشج در محیط سازمان استفاده کنند با برگزاری دوره های آداب اجتماعی، نحوه برخورد و تهیه پوستر و بورشور در راستای آموزش آداب اجتماعی درست در سازمان و زندگی افراد. پیشنهاد می گردد سازمانها از رفتار نوع دوستی کارکنان تقدیر کرده و پاداشی برای آنان در نظر بگیرند و باعث رواج این بعد مهم رفتار شهروندی سازمانی شوند. دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۰) پیشنهاد می دهند که ایجاد شفافیت در اطلاع رسانی و ارتقاء وجدان کاری و ایجاد جو اعتماد جهت بالا بردن حس مشارکت در امور دانشی سازمان (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰، ۸۲). سازمانها حیطه مشارکت کارکنان در امور سازمانی و تصمیمات سازمانی را افزایش دهند با برگزاری نظرسنجی های متعدد و تشویق افراد به دادن پیشنهادات و ایده های کارا و اینکه به افراد در حیطه انجام وظایف اختیاراتی جهت به سرانجام رساندن وظایف داده شود تا وجدان کاری کارکنان را درگیر کرده و بازدهی سازمان را افزایش دهند. دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۰) ایجاد جو صمیمی، دوستانه و منسجم و مشوق همکاری بین مدیریت و پرسنل در سازمان برای ارتقاء نزاکت و جوانمردی افراد بمنظور پرهیز از انجام رفتارهای دردسر آفرین و مشکل ساز برای سازمان و سایر همکاران (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰، ۸۲) پیشنهاد می گردد سازمانها در پروسه استخدام کارکنان جدید خود این بعد مهم از رفتار شهروندی سازمانی را مورد سنجش قرار دهند و افرادی استخدام کنند که این خصوصیت را دارا باشد. کارکنانی که حضور و مشارکت فعال در جلسات دارند، به انتشار اطلاعات در سازمان کمک می کنند، بنابراین، این ارتباطات تفاهم را افزایش می دهد. دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۰) ایجاد جو صمیمی، دوستانه و منسجم و مشوق همکاری بین مدیریت و پرسنل در سازمان برای ارتقاء نزاکت و جوانمردی افراد بمنظور پرهیز از انجام رفتارهای دردسر آفرین و مشکل ساز برای سازمان و سایر همکاران (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰، ۸۲) پیشنهاد می گردد سازمانها کارکنان خود را در سرنوشت و اهداف خود دخیل کنند و مشارکت آنان را افزایش دهند و از نقطه نظرات و رفتار مثبت آنان قدردانی کنند بدین گونه افراد رفتار خود را اثرگذار دانسته و از خود نزاکت بیشتری نشان می دهند و از بروز مشکلات در سازمان جلوگیری می کنند.

## منابع

- پویا، علیرضا، بزرگری، ملیحه (۱۳۹۲) تاثیر رفتار شهروندی سازمان بر موفقیت نظام های اطلاعاتی برنامه ریزی منابع انسانی.
- حاجی محمد علیپار، رهنورد ف (۱۳۸۵) اثربخشی سیستم اطلاعات مدیریت مطالعه موردی گروه صنعتی شهید شکاری، فرایند مدیریت توسعه ۶۵-
- حشمت، حمیدرضا، آقابابایی، زهره (۱۳۹۵) بررسی تاثیر سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر شاخص های بیمارستانی در بیمارستان دکتر غرضی اصفهان - مطالعات مدیریت و کارافرینی - زمستان، شماره ۱/۱۶۰-۴، ۱۴۳.
- دانایی فرد. ح؛ خائف الهی. ا؛ حسینی. س. (۱۳۹۰). تاملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: وزارتخانه مسکن و شهر سازی وزارتخانه راه و ترابری)، پژوهش های مدیریت عمومی، سال چهارم، شماره چهاردهم، ص ۶۳-۸۴.
- درخشانی، جواد، واحدی، مجید (۱۳۹۴) ارزیابی اثربخشی سیستم اطلاعات بیمارستانی مطالعه موردی بیمارستانهای آموزشی شهر تبریز. تصویر سلامت - دوره ۶ شماره ۲، صص ۷-۱.

Alavi, M. and Leidner, D.E. (۲۰۰۱), "Review: Knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues", MS Quarterly, Vol. ۲۵ No. ۱, pp. ۱۰۷-۳۲.

- Aujirapongpan, S. , Vadhanasindhu, P. , Chandrachai, A. , & Cooparat, P. (۲۰۱۰). Indicators of knowledge management Capability for km effectiveness. The Journal of Information and Knowledge Management Systems, ۴۰(۲),pp ۱۸۳ – ۲۰۳.
- Brightman, B. K., and Moran, J. W. (۱۹۹۹), "Building Organizational Citizenship", Management Decision, ۳۷, (۹), ۶۷۸.
- Burns T, Carpenter J, (۲۰۰۷), Organizational Citizenship and Student Achievement, Journal of Cross-Disciplinary Perspectives in Education, ۱, ۱, ۵۱ – ۵۸.
- Delone.w.h.,McLeane.r.(۱۹۹۲). Information systems Success: the Quest for the dependent Variable. Information system Reseach:۳(۱) ۹۰-۶۰.
- Graham, J. (۱۹۹۱), An Essay on Organizational Citizenship Behavior, Employee Responsibilities and Rights Journal, Vol. ۴, No. ۴ .
- Law, C. & Ngai, E. (۲۰۰۸). An empirical study of the effect of knowledge sharing and learning on farm performance. Expert system with application. Vol ۳۴, pp ۲۳۴۲-۲۳۴۹.
- Lee,J.N.(۲۰۰۱). The impact of knowledge sharing. Organizational capability and partnership quality on is outsourcing success. Information and management. Vol.۳۸.No.۵.PP.۵۳۲۳-۳۵.
- Markoczy livia and xin Katherine (۲۰۰۴), "The virtues of omission in organizational citizenship behaviour", university of californial.
- Naranjo-Gil, D. (۲۰۰۹). Management information systems and strategic performances: The role of top team composition. International Journal of Information Management ۲۹, ۱۰۴-۱۱۰.
- Wang, J., & Wong, C. K. (۲۰۱۱). Understanding organizational citizenship behavior from a cultural perspective: An empirical study within the context of hotels in Mainland China. International Journal of Hospitality Management, ۳۰(۴), ۸۴۵-۸۵۴.