

بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی (مطالعه موردی: بیمارستان غرضی ملایر)

یحیی بتوئی

کارشناسی ارشد، گروه مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ملایر، ملایر، ایران

Ybatoei@gmail.com

چکیده

پژوهش حاضر وجود ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی (ocb) و اعتماد سازمانی را مورد بررسی قرار می دهد محقق در این تحقیق به دنبال بررسی ارتباط بین دو متغیر اصلی تحقیق یعنی رفتار شهروندی سازمانی (متغیر مستقل) و اعتماد سازمانی (متغیر وابسته) می باشد. همچنین جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان بیمارستان غرضی شهرستان ملایر می باشد این تحقیق توصیفی همبستگی بوده و برای تایید یا رد کردن فرضیه اصلی و پنج فرضیه فرعی انجام گرفته است. نمونه آماری این تحقیق با استفاده از جدول مورگان و به روش نمونه گیری تصادفی ساده نمونه ها انتخاب شده اند. که در مجموعه 110 نفر از کارکنان بیمارستان غرضی را انتخاب نموده ایم. ابزار گردآوری اطلاعات شامل دو پرسشنامه بود که یکی شاخص رفتار شهروندی سازمانی و دیگری اعتماد سازمانی را اندازه گیری می نمود. در کنار آمار توصیفی از آزمون اسپیرمن و آزمون همبستگی پیرسون برای سنجش فرضیات استفاده شده است و نتایج تحقیق نشان داده میان رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی

رفتار شهروندی سازمانی - فداکاری - وظیفه شناسی - احترام - فضیلت مدنی - روحیه جوانمردی - اعتماد سازمانی

مقدمه

از جمله عواملی که در بقای سازمان ها بسیار مؤثر است و همواره مد نظر مدیران و مسئولان سازمان ها می باشد نیروی انسانی است. مطالعات و بررسی تاریخیچه توسعه و تحول جوامع صنعتی نشان می دهد که نیروی انسانی ماهر و پرورش یافته و فرآیند تحول جامعه ی سنتی به جامعه صنعتی تأثیر انکار ناپذیری داشته است. به نحوی که نیروی انسانی را مهم ترین و اصلی ترین عامل توسعه ی جوامع و سازمان ها قلمداد نموده اند. (طالب پور و امامی 1386 ص 80). دنیای متغیر امروز ایجاب می کند که سازمان ها برای بقاء و رشد به دنبال ابزارهای نوین باشند. یکی از ابزارهایی که می تواند سازمان ها را در تأمین این اهداف یاری دهد، مدیریت دانش است. مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان ها کمک می کند اطلاعات و دانش مهم را بیابند، گزینش، سازماندهی و منتشر کنند و تخصصی است که برای فعالیت هایی مانند حل مشکلات، آموختن پویا و تصمیم گیری ضروری است. در مدیریت دانش ممکن است، گستره ای از ویژگیهای عملکرد سازمانی مثلا وظیفه شناسی، همیشه بصورت نوع دوست و فداکار نباشد و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه شناسی تاکتیکی برای تحت فشار قراردادن مدیران سازمان باشد (کاسترو، آرماریو و رویز، 2004، 9). داشتن نگرش مثبت نسبت به تسهیم دانش از جانب افراد می تواند باعث ایجاد فرصت های جدید و خلق نوآوری در فضای سازمان شده و موفقیت بیشتری برای افراد و سازمان فراهم کند. از طرفی، اگر دانش نهفته در ذهن افراد نتواند به طور موثری با دیگران تسهیم شود به تدریج در ذهن فرد کم رنگ شده و کارایی خود را از دست می دهد (مونتز و همکاران، 2004). لذا، تسهیم دانش برای سازمانها مهم است و نشانه ای از تعاملات اجتماعی در سازمانهاست که نیازمند آن است افراد آنچه را که می دانند به اشتراک بگذارند (سمیراپور، 1392، 44).

1-2-1 قلمرو پژوهش

1-2-1-1 قلمرو مکانی پژوهش

تحقیق حاضر موضوع مورد بحث خود را در (بیمارستان غرضی شهرستان ملایر) مورد بررسی قرار گرفت.

1-2-2-1 قلمرو زمانی پژوهش

انجام این تحقیق از خرداد ماه 90 شروع شده است و به پایان رسیده و همچنین واحد تجزیه و تحلیل ممکن است، نفر در گروه ، سازمان، کشور و ... باشد. واحد تجزیه و تحلیل این گروه فردی است.

1-2-3 قلمرو موضوعی پژوهش

قلمرو موضوع تحقیق بررسی رابط میان رفتار شهروندی سازمانی و اعتقاد سازمانی است.

1-3-1 تعاریف مفهومی

رفتار شهروندی سازمانی: از نظر ارگان (1988) رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری خودجوش و آگاهانه است که به طور مستقیم یا صریح توسط سیستم پاداش رسمی سازمان پیش بینی نشده است، اما روی هم رفته عملکرد سازمان را ارتقا می دهد.

تسهیم دانش: 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 می شود (لی، 2001).

کنترل رفتاری تسهیم دانش: آجنز (1991) در نظریه کنترل رفتار برنامه ریزی شده به اثر کنترل رفتاری درک شده به مثابه یکی از عوامل مهم و موثر بر قصد رفتاری و کنترل رفتاری واقعی بر رفتار شخص تاکید می کند. به بیان دیگر هرچه کنترل رفتاری بیشتر باشد، احتمال اقدام به رفتار نیز افزایش می یابد (آجنز، 2002؛ چاتزگلو و رایماکی، 2009)

رفتار تسهیم دانش: یانگ و فارن (2007) ذکر می کنند که افراد تمایل دارند دانش ضمنی خود را به طور متقابل با همکارانی تسهیم کنند که به وظایف فراتر از شغل خود اقدام می کنند (چووچان، 2008)

1-4 روش پژوهش

در این تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شده است. در این نمونه گیری هر فرد در جامعه شانس مساوی برای انتخاب شدن در نمونه را دارد. روش ایده آل نمونه گیری، روش تصادفی است که در آن عامل تعیین کننده انتخاب افراد جامعه با تصادف یا قانون احتمالات است. هنگامی که روش نمونه گیری تصادفی بکار می رود، خواه اندازه نمونه بزرگ باشد یا کوچک اشتباه نمونه گیری را می توان برآورد کرد که در این تحقیق با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده نمونه ها را انتخاب کرده ایم. البته در این رابطه از رایانه و نرم افزارهای رایانه ای نیز می توان بهره ی فراوان جست. یکی از مناسب ترین برنامه های رایانه ای که برای این منظور مورد استفاده قرار می گیرد، نرم افزار SPSS می باشد. جهت پردازش اطلاعات بدست آمده در این تحقیق از نرم افزار SPSS، نسخه 15 استفاده شده است.

2-4 جامعه آماری و حجم نمونه

در این تحقیق جامعه در نظر گرفته شده کلیه کارکنان بیمارستان غرضی شهرستان ملایر می باشند که تعداد کارکنان این بیمارستان 200 نفر می باشند.

3-4 نمونه آماری و روش نمونه گیری

در این پژوهش، جهت تجزیه و تحلیل داده های آماری و بررسی سوالات پژوهش و متناسب با نوع متغیرهای پژوهش از آمار توصیفی در قالب جداول و نمودارهای ستونی برای بررسی ویژگی های جمعیت شناختی و در بخش آمار استنباطی از آزمون کلموگروف - اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده ها و رگرسیون خطی ساده جهت تشخیص تاثیر استفاده شده است. در این تحقیق بر اساس جدول مورگان و بر حسب جامعه آماری که در بیمارستان غرضی شهرستان ملایر 132 نفر بدست آمد که جهت حصول اطمینان از برگشت پرسشنامه ها تعداد نمونه آماری 110 نفر در نظر گرفته شد. که بصورت جدول زیر تحصیلات 25 نفر (22/7 درصد) از پاسخگویان دیپلم و کمتر، و همچنین 16 نفر (14/5 درصد) فوق دیپلم، 55 نفر (50/0 درصد) لیسانس و در نهایت نیز 12 نفر (10/9 درصد) فوق لیسانس و بالاتر می باشد. 2 نفر نیز به این سؤال پاسخ نداده است.

تحصیلات	فراوانی مطلق	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی نسبی
بدون پاسخ	2	8/1	8/1
دیپلم و کمتر	25	7/22	5/24
فوق دیپلم	16	5/14	1/39
لیسانس	55	0/50	1/89
فوق لیسانس و بالاتر	12	9/10	100
جمع	110	100	

1-5 آزمون فرضیات

یکی از قوی ترین و مناسب ترین روش های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری، تجزیه و تحلیل چند متغیره است. زیرا ماهیت این گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی توان آنها را با شیوه دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته می شود) حل نمود. از این رو، در این پژوهش برای تائید یا رد فرضیات از مدل معادلات ساختاری و بطور خاص تحلیل مسیر استفاده شده است. تحلیل مسیر (مدل ساختاری) تکنیکی است که روابط بین متغیرهای پژوهش (مستقل، میانجی و وابسته) را به طور همزمان نشان می دهد. هدف از تحلیل مسیر، شناسایی علیت (تاثیر) بین متغیرهای مدل مفهومی پژوهش است.

در این بخش به بررسی فرضیات اصلی پژوهش و بررسی فرضیات فرعی پژوهش پرداخته می شود.

فرضیه های این پژوهش عبارت است از:

- **فرضیه اصلی اول:** میان رفتار شهروندی سازمان (ocb) و با اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معنا داری وجود دارد.

$$\begin{cases} H_0 : \beta_i = 0 & \text{فرض صفر} \\ H_1 : \beta_i \neq 0 & \text{فرض یک} \end{cases}$$

H0: رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار تسهیم دانش در سازمان تاثیر ندارد.

H1: رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار تسهیم دانش در سازمان تاثیر دارد.

در آزمون فرضیه مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، اولاً خروجی نرم افزار نشان دهنده مناسب بودن مدل ساختاری برازش یافته برای آزمون فرضیه است. ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می باشند که مقدار آزمون معناداری آنها از عدد $1/96$ بزرگتر و از عدد $1/96$ کوچکتر باشند. همانطور که مشاهده می شود ضرایب معناداری تاثیر رفتار شهروندی سازمانی کارمندان بر رفتار تسهیم دانش در سازمان برابر با $11/046$ می باشد. بنابراین مدل ساختاری نشان می دهد که رفتار شهروندی سازمانی بر رفتار تسهیم دانش در بیمارستان غرضی ملایر تاثیرگذار می باشد. که این مطلب که سوالات 1 تا 4 پرسشنامه مربوط به رفتار شهروندی سازمانی را شامل می شد که میانگین میزان فداکاری برابر بود 3.64 و انحراف معیار فداکاری 3.65 می باشد. و بر این اساس 3.6 درصد از پاسخگویان میزان فداکاری را خیلی کم 15.5 درصد میزان فداکاری را کم 34.5 درصد میزان فداکاری را متوسط 44.5 درصد میزان فداکاری را زیاد و 11.8 درصد میزان فداکاری را خیلی زیاد می دانند. و با استفاده از ضریب اسپیرمن بین فداکاری از ابعاد رفتار شهروندی و اعتماد سازمانی رابطه معنا داری وجود داشت و چون سطح معنا دار کوچکتر از مقدار آلفا بود پس $H0$ رد می شد و $H1$ پذیرفته می شود. یعنی با افزایش میزان فداکاری اعتماد سازمانی نیز افزایش می یافت و با سطح اطمینان 0.95 نتیجه می گیریم که روحیه فداکاری موجب افزایش اعتماد در سازمان خواهد شد.

فرضیه اصلی دوم: وظیفه شناسی

که سوالات 5 تا 7 مربوط به رفتار شهروندی سازمانی را شامل می شود. بر این اساس داریم 6.4 درصد از پاسخگویان میزان وظیفه شناسی را خیلی کم 5.5 درصد میزان وظیفه شناسی را کم و 20 درصد میزان وظیفه شناسی را متوسط 45.5 درصد وظیفه شناسی را زیاد و در نهایت 22.7 درصد میزان وظیفه شناسی را خیلی زیاد می دانستند. و با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن و با استفاده از ضریب همبستگی بین وظیفه شناسی و اعتماد سازمانی در می یابیم که با افزایش میزان وظیفه شناسی اعتماد سازمانی به میزان 100 درصد افزایش می یابد چون سطح معنادار بزرگتر از مقدار آلفا می باشد $H0$ پذیرفته می شود و $H1$ رد می شود و نتیجه می گیریم که بین وظیفه شناسی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه معنا داری وجود ندارد. و با سطح اطمینان 0.95 نتیجه می گیریم که میزان وظیفه شناسی موجب افزایش اعتماد سازمانی نمی گردد و ارتباطی بین این دو متغیر وجود ندارد.

فرضیه فرعی اول:

بین فداکاری (از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی) با اعتماد رابطه معنا داری دارد.
بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه ای وجود ندارد یا رابطه معکوس وجود دارد.
برای آزمون این فرضیه به دلیل نرمال نبودن یکی از متغیرها باید از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده کرد.

بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه ای وجود ندارد
یا رابطه معکوس وجود دارد و بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم:

بین وظیفه شناسی (از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی) با اعتماد سازمانی رابطه معنا داری دارد.
برای آزمون این فرضیه به دلیل نرمال نبودن یکی از متغیرها باید از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده کرد.

بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه ای وجود ندارد یا رابطه معکوس وجود دارد. بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم:

بین احترام (از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی) با اعتماد سازمانی رابطه معنا داری دارد.

برای آزمون این فرضیه به دلیل نرمال نبودن یکی از متغیرها باید از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده کرد..

بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه ای وجود ندارد .
یا رابطه معکوس وجود دارد. بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و
معناداری وجود دارد. بنابراین می توان گفت که: بین احترام (از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی) با اعتماد سازمانی رابطه معنا دار وجود
دارد.

فرضیه فرعی چهارم:

بین فضیلت مدنی(از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی) با اعتماد سازمانی رابطه معنا داری دارد.

برای آزمون این فرضیه به دلیل نرمال نبودن یکی از متغیرها باید از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده کرد..
بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه ای وجود ندارد یا رابطه معکوس وجود دارد. بین رفتار شهروندی سازمانی
و اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

فرضیه فرعی پنجم:

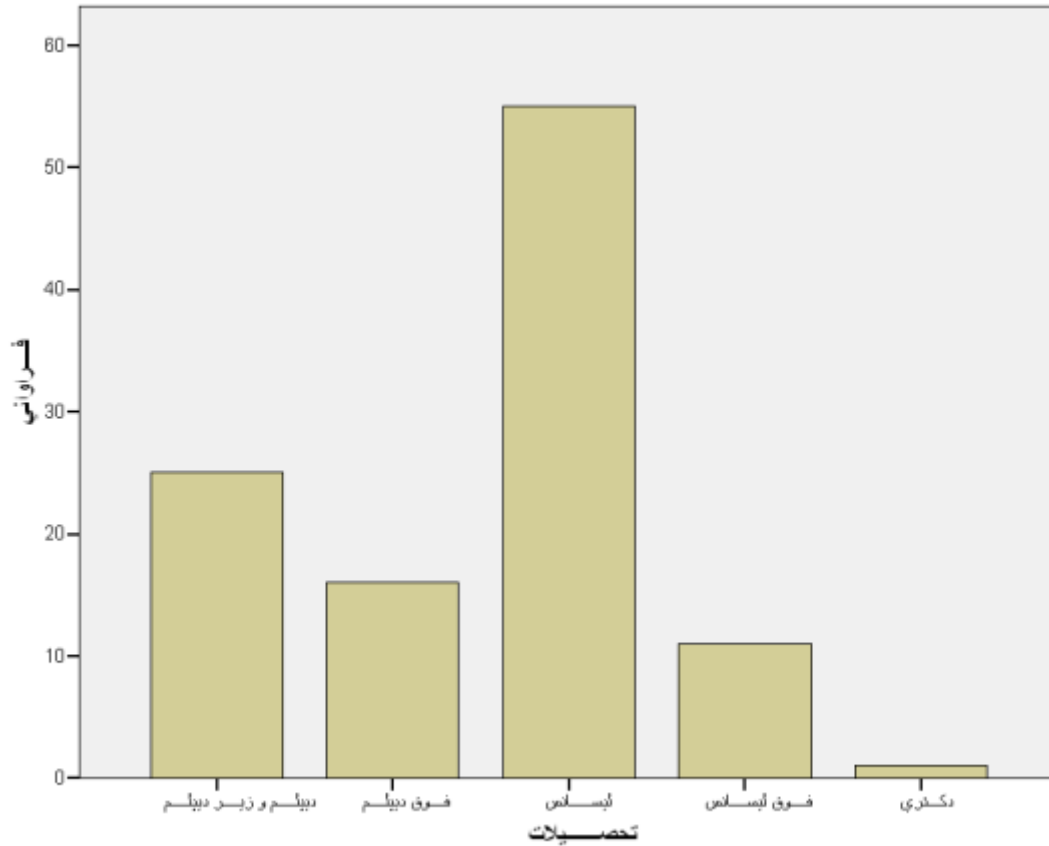
بین روحیه جوانمردی (از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی) با اعتماد سازمانی رابطه معنا داری دارد.

برای آزمون این فرضیه به دلیل نرمال نبودن یکی از متغیرها باید از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده کرد..
بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه ای وجود ندارد
یا رابطه معکوس وجود دارد.

بین رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و
معناداری وجود دارد.

6- نتیجه گیری: در این بخش به نتایج حاصل از تحلیل توصیفی و سپس به نتایج تحلیل استنباطی پرداخته می شود. پژوهش حاضر پس از
تلخیص داده ها و بررسی اطلاعات به نتایج زیر رسید:

- در مورد متغیر سطح تحصیلات بر اساس جدول و نمودار زیر ،بیشترین درصد مربوط به لیسانس با 50 درصد و کمترین در صد فراوانی
مربوط به فوق لیسانس با 1.09 درصد می باشد که حاکی از آن است که نیمی از افراد دارای تحصیلات لیسانس هستند.



نمودار ستونی تحصیلات

در مورد متغیر سابقه کار از سوالات جمعیت شناختی بر اساس جدول آماری زیر بیشترین فراوانی 28.8 درصد از داده ها مربوط به شاغلانی بود که محدوده خدمت آن ها بین 10 تا 15 سال بود و کمترین فراوانی 6.1 درصد مربوط به کسانی بود که سابقه خدمت آن ها زیر 5 سال می باشند.

سابقه کار	فراوانی مطلق	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی نسبی
بدون پاسخ	15	6/13	6/13
کمتر از 5 سال	20	2/18	8/31
5 تا 15 سال	45	9/40	7/72

7/82	0/20	22	16 تا 24 سال
100	3/7	8	25 سال به بالا
	100	110	جمع

نمودار ستونی سابقه کار

در بخش چهارم توضیح داده شد که پنج مولفه از رفتار شهروندی سازمانی (فداکاری، وظیفه شناسی، احترام گذاشتن، قابلیت مدنی و روحیه جوانمردی) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند و نتایج زیر حاصل گردید که حال به نتیجه گیری این مولفه ها می پردازیم. میانگین میزان فداکاری برابر 3/64 بوده و انحراف معیار فداکاری برابر 3/655 می باشد. جدول زیر نشان دهنده میانگین، انحراف معیار و سایر معیارهای آمار توصیفی برای فداکاری می باشد.

معیار	میانگین	انحراف معیار	میان	مد	مینیم	ماکزیم
فداکاری	64/3	655/0	75/3	4	75/1	5

آزمون نرمال بودن متغیرها: برای انجام آزمون نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده می کنیم. بر این اساس بدلیل اینکه در تمامی متغیرها غیر از متغیر اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سطح معناداری آزمون از $\alpha=0/05$ کوچکتر است، پس فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع ها رد می شود، و تنها توزیع متغیر اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی نرمال است.

معیارها	فداکاری	وظیفه شناسی	احترام گذاشتن
میانگین پارامترهای نرمال	64/3	99/3	12/4
انحراف معیار	655/0	726/0	665/0
Z کولموگروف اسمیرنوف	381/1	977/1	530/1
سطح معناداری	044/0	0010	019/0
معیارها	قابلیتهای مدنی	جو انمرد	رفتار شهروندی
میانگین پارامترهای نرمال	21/3	48/3	69/3
انحراف معیار	816/0	745/0	505/0
Z کولموگروف اسمیرنوف	519/1	496/1	860/0
سطح معناداری	020/0	023/0	450/0
معیارها	اعتماد سازمانی		
میانگین پارامترهای نرمال	99/2		
انحراف معیار	558/0		
Z کولموگروف اسمیرنوف	861/0		
سطح معناداری	449/0		

7- پیشنهاد

پژوهشگران می توانند پژوهش هایی در دیگر سازمان های کشور یا سایر عوامل مؤثر نگرش شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و رفتار تسهیم دانش در سازمان صنعت، معدن و تجارت را مورد بررسی قرار دهند. از جمله پیشنهادهای پژوهشی می توان به موارد زیر اشاره نمود:

به مدیران پیشنهاد می شود که در ایجاد فرصت برای پیشرفت و ترقی کارکنان و امکان ارتقا و رسیدن به پست های بالاتر همت گمارند. و از طریق به کارگیری موثر و بهبود مداوم امکانات آموزشی و ارتقای علمی، زمینه های لازم برای ابراز ابتکار و خلاقیت کارکنان ایجاد نمایند. و با افزایش سطح معنویت در سازمان، سازمان را چیزی بیش از منبع درآمد برای کارکنان تبدیل کنند. رویه ای ایجاد شود که در صورت عدم حضور کارمندی، کارهای وی بین بقیه کارمندان تقسیم گردد. ایجاد فضای مطلوب برای کارمندان در سازمان مثلا ایجاد سالن غذاخوری کوچک برای صرف صبحانه و دیگر امکانات رفاهی نظیر تعاونی مصرف، آرایشگاه و... به منظور تقویت رفتارهای جمعی و سازمانی فعالیتهای ورزشی گروهی و برنامه های مشارکتی فوق برنامه برای کارکنان پیش بینی گردد.

منابع

الف) منابع فارسی:

1. آذر، عادل، مؤمنی، منصور، (1395)، آمار و کاربرد آن در مدیریت، تهران: انتشارات سمت.
2. امیدوار، اسماعیل (1381)، رابطه بین تعهد سازمانی با میزان عملکرد مدیران مدارس بندرعباس، پایان نامه کارشناسی ارشد، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
3. اسماعیل پور، حسن، (1384)، مدیریت بازاریابی بین المللی، تهران: نشر نگاه دانش
4. حافظ نیا، محمدرضا، (1394)، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران: انتشارات سمت.

5. حسینی، سیدمجتبی، دانایی فرد، حسن، (1391)، تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش: مطالعه نقش میانجی فرهنگ سازمانی، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال 7، شماره 28، صص 109-130
6. داوینپورت، تامس. اچ و پروساک. لارنس، (1379)، مدیریت دانش، ترجمه: حسین رحمان سرشت، تهران: نشر ساپکو.
7. رابینز، استیفن پی و دیوید، ای. دی سنزو، (1386)، مبانی مدیریت، چاپ ششم، ترجمه سید محمد اعرابی و محمد علی حمید رفیعی و بهروز اسرایی ارشاد، تهران، انتشارات دفتر پژوهشهای فرهنگی.
8. رحمان سرشت، حسین، شیخی، نرگس، (1393)، نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در اثرگذاری عوامل نگرش شغلی بر رفتار تسهیم دانش، مدیریت دولتی، دوره 6، شماره 3، صص 481-502.
1. Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). **Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
2. Ajzen, I. (1991). **The Theory of Planned Behavior**. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211.
3. Ajzen, I. (2002). **Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations**, available at: <http://www-unix.oit.umass.edu/ajzen/pdf/tpb.measurement.pdf> (accessed 20 January 2013).
4. Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990) "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization". *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, PP:1-18
5. Argote, L., Ingram, P., Levine, J. M., & Moreland, R. L. (2000). **Knowledge transfer in organizations: Learning from the expertise of others**. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82(1), 1-8
6. Bienstock, C. Carol & Demoranville, W. Carol & Smith, K. Rachel, (2003), " **organizational citizenship behavior and service quality** " *Journal of services marketing*, Vol .17 No.4, pp. 357-378
7. Bock, G.W. & Kim, Y.G. (2002). **Breaking the myths of reward: an exploratory study of attitude about Knowledge sharing**. *Information resource management journal*. Vol 25, No2, pp 14-21.
8. Botha, D. F. & Fouche, B. (2002). **The assessment of corporate knowledge management practices: The role of a reference model**. In T. Bothma & A. Kaniki, eds., *Progress in library and information science in southern Africa: Proceedings of the second biennial DISSAnet conference*, 279-293, South Africa, Pretoria: Infuse Publishers
9. Castro, C.B., Armario, E.M., and Ruiz, D.M. (2004), " **The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty**", *International Journal Of Service Industry Management*, Vol. 15, No. 1, pg. 27
10. Chatzoglou, P.D. & Vraimaki, E. (2009). **Knowledge-sharing Behavior of Bank Employees in Greece**. *Business Process Management Journal*, 15(2): 245-66.
11. Chow, S.C. & Chan, L.S. (2008). **Social Network, Social Trust and Shared Goals in Organizational Knowledge Sharing**. *Information and Management*, 45(7): 458-65.



- Chu, cheng-I (2001). **“Examining organizational Citizenship behavior among nurses using Price and Mueller s model”**, .A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the Doctor of Philosophy degree in Hospital and Health Administration in the Graduate of The University of Iowa.
- Connelly, C. E., & Kelloway, E. K. (2003). **Predictors of employees` perceptions of knowledge sharing cultures**. Leadership & Organization Development Journal, 24(2): 291-301
- Davenport . T , Prusak . L , (1998) , **“ Working knowlledge-How organizations manage what they know”** , Harvard Business School Press : Boston , MA .
- Davenport .T.H and Grover ,V .(2001) , **“ General perspectives on knowledge management : fostering a research agenda “** , Journal of management information systems , Vol.18 , No.1 , pp5-21 ; in [88] .
- Gillies DA.(1994), **Nursing management: a system approach. 3rd. ed. Philadelphia:** W. B. Saunders Co..
- Goh , A . L ,(2005), **“Harnessing Knowledge for innovation: an integrated management framework”** , Journal of Knowledge management , Vol . 9 , No. 21 ,P 11
- Kanungo, R.N. (1982). **Measurement of Job and Work Involvement, Journal of Applied Psychology**, 67(3): 341-49.

Archive of SID