

بررسی نقش قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای در افزایش سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و اثر آن بر رفتار تسهیم دانش

محسن مرادی

استادیار دانشگاه امام رضا (ع)

احمد رضا کریمی مزیدی*

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد؛

مجتبی گلستانی‌نیا

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد

چکیده

در عصر حاضر که عصر اقتصاد خدمات لقب گرفته، موفقیت سازمان‌ها در گرو ارائه خدماتی باکیفیت است. از این رو سازمان‌ها برای بقا در اندیشه به کارگیری ابزارهایی همچون مدیریت دانش به‌سر می‌برند. فعالیت‌های انسانی، مانند تسهیم دانش میان اعضای سازمان، پایه و اساس فرآیند مدیریت دانش در سازمان‌هاست. تحقیقات اخیر نشان داده است قرارداد روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای، تمایل افراد را برای تسهیم دانش و خلق دانش جدید در سازمان‌ها برمی‌انگیزند. با توجه به اهمیت اعتماد متقابل و همکاری که دو مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای می‌باشند، در این مقاله نقش میانجی‌گری آنها در رابطه بین قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش میان کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد بررسی شده است. داده‌های مورد نیاز از طریق پرسش‌نامه‌های مورد استفاده در مطالعات پیشین با تأیید مجدد روایی و پایایی و به روش نمونه‌گیری تصادفی جمع‌آوری شده و ۲۱۰ پرسش‌نامه واجد شرایط مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پژوهش حاضر از حیث هدف، کاربردی و از حیث روش، پیمایشی - تحلیلی بوده و مبتنی بر الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری است. یافته‌های این پژوهش، نشان‌دهنده میانجی‌گری کامل متغیر همکاری در رابطه بین قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش بود، درحالی‌که میانجی‌گری متغیر اعتماد متقابل در رابطه بین این دو مورد تأیید قرار نگرفت.

کلیدواژه‌ها: تسهیم دانش، سرمایه اجتماعی رابطه‌ای، قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای، مدل‌یابی معادله ساختاری، دانشگاه فردوسی مشهد.

The role of relational psychological contract in increasing the relational social capital and its impact on knowledge sharing behavior

Mohsen Moradi

Assistant Professor of Imam Reza University

AhmadReza Karimi Mazidi

M.A. in Business Administration, Ferdowsi University of Mashhad

Mojtaba Golestani Nia

M.A. in Business Administration, Ferdowsi University of Mashhad

Abstract

In era of service economy, organizations' success depends significantly on providing quality services. Therefore, organizations are in the idea of employing tools such as knowledge management to survive. Human activities such as knowledge sharing among organizational members are the foundation of knowledge management in organizations. Recent studies have shown that the relational psychological contract and social capital motivate the individuals' propensity to share and create the new knowledge in organizations. This study investigates the mediating role of interpersonal trust and collaboration as important components of relational social capital, in the relationship between relational psychological contract and knowledge sharing amongst employees of Ferdowsi University of Mashhad. Data was gathered through questionnaires used in previous studies reaffirming the validity and reliability and by conducting random sampling. From collected questionnaires, 210 were confirmed to be valid for analysis. Research type was survey-analytical and based on structural equation modeling. Findings illustrated full mediation of collaboration in the relationship between relational psychological contract and knowledge sharing, while the mediation of interpersonal trust was not verified in this research.

Keywords: Knowledge sharing, Relational social capital, Relational psychological contract, Structural equation modeling, Ferdowsi university of Mashhad.

مقدمه

در شرایط کنونی که رقابت به طرز سرسام‌آوری در آن موج می‌زند، تمامی سازمان‌ها بالأخص سازمان‌های خدماتی از طریق مدیریت دانش در جستجوی شانس بیشتری برای بقا هستند. اصلی‌ترین جزء این فرآیند، تسهیم دانش است که بیش از آنچه به فناوری اطلاعات و تجهیزات سخت‌افزاری مربوط باشد، با قابلیت‌ها و انگیزش نیروی انسانی برای تسهیم دانش، گره خورده است. در اقتصاد دانش-محور، دارایی‌های ناملموس سازمان‌ها نقش یک مزیت رقابتی تعیین‌کننده را دارند (Nahapiet & Ghoshal, 1998). در اینکه مزین شدن نام سازمان‌ها به صفت یادگیرنده، به مدد نیروی

انسانی و فرآیند مدیریت دانش تحقق می‌یابد، شکی نیست؛ اما آنچه مهم است اینکه بخش قابل توجهی از قابلیت‌های نیروی انسانی در فرآیند جامعه‌پذیری پیش از ورود به سازمان و طی فرآیند آموزش شکل می‌گیرد. مؤسسات آموزشی، از جمله دانشگاه‌ها از بیشترین توان بالقوه برای نهادینه‌سازی این قابلیت در فراگیران و دانش‌پژوهان خود برخوردارند. از این منظر، پژوهش حاضر به بحث پیوند دانشگاه و صنعت نیز نیم‌نگاهی داشته و شکل‌گیری این قابلیت را از مبدأ آن، یعنی محیط‌های تربیت نیروی انسانی دنبال می‌کند. تسهیم دانش پنهان میان افرادی با زمینه‌ها، دیدگاه‌ها و انگیزه‌های مختلف، گامی مهم به سوی خلق دانش سازمانی است (Nonaka & Takeuchi, 1995). ریچ (۲۰۰۵) درباره تسهیم دانش مؤثر میان اعضای سازمان عنوان کرده است که آن، یک فعالیت پیچیده، ولی ارزش‌آفرین و پایه و اساس فرآیند مدیریت دانش در سازمان‌هاست. کشاورزی (۲۰۰۸) خاطرنشان ساخته است که «هرچه تسهیم دانش مفید در سازمان هدفمندتر انجام شود، یادگیری فردی، سازمانی و نوآوری سرعت گرفته و در توسعه محصولات و ارائه خدمات بهتر تجلی می‌نماید که موفقیت بیشتر در بازار هدف و در نهایت، نیل به اهداف کلان سازمان را میسر می‌سازد». تسهیم دانش میان اعضای سازمان منجر به کاهش هزینه‌های تولید دانش شده و تضمین‌کننده انتشار بهترین روش‌های کاری در درون سازمان‌هاست. پس از درک اهمیت تسهیم دانش، دیگر مسئله مهم، تسهیل تسهیم دانش در سازمان‌هاست؛ امری که تحقق آن، تا حد قابل توجهی قابلیت رقابتی سازمان‌ها را بهبود بخشیده و بقا و سودآوری آن‌ها را تضمین می‌سازد.

به‌منظور انگیزش افراد برای تسهیم دانش، قرارداد روان‌شناختی و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای از مهم‌ترین تسهیل‌کننده‌ها هستند که تمایل افراد برای به اشتراک‌گذاری دانش و خلق دانش جدید در سازمان‌ها را برمی‌انگیزند. بارتول و اسریواستاوا (۲۰۰۲) اذعان می‌کنند در مشاغل دانش-محور، مخصوصاً تسهیم دانش است که لازم و حیاتی به شمار می‌رود. با این وجود، درک ما از عوامل برانگیزنده تمایل کارکنان برای به اشتراک‌گذاری دانش به تأخیر افتاده است (Bartol et al., 2009). برای مثال، اگرچه محققان به عوامل اثرگذار بر تسهیم دانش بذل توجه داشته‌اند، مستقیماً بر پیوند نویدبخش و بالقوه بین جنبه روان‌شناختی شغل و تسهیم دانش متمرکز نشده‌اند. اگرچه مطالعات گذشته مؤلفه رابطه‌ای قرارداد روان‌شناختی را بر تسهیم دانش در میان کارکنان مؤثر می‌دانند (e.g., Lester et al., 2007)، به پیوند بالقوه بین جنبه روان‌شناختی روابط کارمند-کارفرما و تسهیم دانش، آنچنان که باید، توجه نشده و فقدان یک چارچوب جامع، که ابعاد سرمایه اجتماعی را برای تبیین رابطه بین تسهیم دانش و قرارداد روان‌شناختی یکپارچه سازد، همچنان احساس می‌گردد (Abdullah et al., 2011).

از این رو، در این مقاله برآنیم که شواهدی تجربی مبنی بر وجود رابطه بین قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش، از دریچه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای ارائه کنیم و گامی ناچیز در جهت غنی‌سازی ادبیات این حوزه مطالعاتی برداریم. بنابراین، علاوه بر بررسی رابطه مستقیم قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش، نقش میانجی‌گری اعتماد متقابل و همکاری که از مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی رابطه‌ای می‌باشند، نیز بررسی خواهد شد.

مبانی نظری پژوهش

قرارداد روان‌شناختی برای مدت‌زمانی بس طولانی مورد توجه محققان در حوزه‌های علمی گوناگون مانند روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و روابط صنعتی بوده است. کریس آرجریس اولین شخصی بود که در سال ۱۹۶۰ این مفهوم را در تلاش برای یک کاسه کردن انتظارات نانوشته کارگران کارخانه و سرپرستان آنها از هم معرفی کرد (Koskina, 2011). تعاریف اولیه قرارداد روان‌شناختی بر باورها و انتظارات تأکید داشته‌اند (Levinson et al., 1962; Schein, 1965; Kotter, 1973)، درحالی‌که تعاریف اخیر بر باورهای مرتبط با وعده‌ها و تعهدات تأکید می‌کنند (Rousseau, 1989, 1995; Morrison & Robinson, 1997; Herriot & Pemberton, 1997).

تا قبل از تعریف روسو (۱۹۸۹)، تعریف شاین (۱۹۶۵) از قرارداد روان‌شناختی، که در زیر ارائه شده است به‌عنوان یک مرجع کلیدی در پژوهش‌های قرارداد روان‌شناختی مورد استفاده قرار می‌گرفت: «باور یک فرد در خصوص مدت‌زمان و شرایط توافق بر سر مبادله دوجانبه میان فرد مورد نظر و طرف دیگر. این قرارداد هنگامی پدید می‌آید که اعتقاد یکی از طرف‌ها بر این باشد که وعده اقدامات آینده محقق گشته، قدمی در این راه برداشته شده و بنابراین، الزامی برای وی در فراهم کردن تعهدات آینده ایجاد شده است». قرارداد روان‌شناختی، به‌صورت باورها و انتظارات فرد کارمند در خصوص تعهدات دوطرفه میان او و کارفرمایش تعریف می‌شود (Morrison & Robinson, 1997; Parks & Kidder, 1994; Roehling & Boswell, 2004; Rousseau, 1989). این اعتقادات، برپایه انتظارات کارکنان در خصوص تعهدات سازمان درباره آنها و نیز تعهدات خود آنها در قبال سازمان قرار دارند (Rousseau, 1989). تعریف روسو (۱۹۸۹) از قرارداد روان‌شناختی، شامل دو مفهوم کلیدی است: اولاً قرارداد روان‌شناختی در سطح فردی شکل می‌گیرد؛ ثانیاً، چون دربرگیرنده باورهاست یک پدیده ذهنی می‌باشد که در چشم بیننده قرار دارد.

قرارداد روان‌شناختی توسط روسو (۱۹۹۰) به دو دسته تقسیم شده است: قرارداد مرادده‌ای و قرارداد رابطه‌ای^۱. قرارداد مرادده‌ای بر دوره‌های اقتصادی تمرکز داشته و بر پایه معیارهای عملکرد عینی قرار دارد؛ در حالی که قرارداد رابطه‌ای با بده‌بستان‌های شخصی، احساسی-اجتماعی و ارزش‌محور مرتبط است. شاپیرو و کسلر (۱۹۹۸) عنوان کرده‌اند آن دسته از کارکنانی که برای تعهدات رابطه‌ای خود در قبال کارفرما اهمیت بیشتری قائل‌اند، در مقایسه با آنهایی که تعهدات مرادده‌ای بیشتری دارند به تعهدات خود بیشتر پایبندند. علاوه بر این، در رابطه با قرارداد روان‌شناختی دو تئوری زیربنایی وجود دارد: تئوری هنجار متقابل^۲ (Gouldner, 1960) و تئوری مبادله اجتماعی^۳ (Blau, 1964). این دو تئوری به همراه تقسیم‌بندی قرارداد روان‌شناختی به دو دسته مرادده‌ای و رابطه‌ای، دیدگاهی یکپارچه برای محققان به منظور بررسی سازوکارهای انگیزشی شکل‌دهنده رفتارهای قابل اعتماد در سازمان مانند تسهیم دانش فراهم می‌سازند.

توسعه فرضیه‌های پژوهش

قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش: تسهیم دانش، فرآیند مبادله دوطرفه دانش و خلق دانش جدید به طور مشترک است (Van den Hooff & de Ridder, 2004) که به همکاری هم‌افزای افرادی که برای یک هدف مشترک کار می‌کنند، اشاره دارد (Boland & Tenkasi, 1995). این فرآیند برای تبدیل دانش فردی به دانش سازمانی ضروری است؛ چراکه دانش، تنها در ذهن افراد قرار داشته (Van Beveren, 2002) و تسهیم دانش نیز نوعی از فرآیند ارتباطات است که به موجب آن دو طرف یا بیشتر در انتقال دانش درگیر بوده و خروجی آن خلق دانش جدید است (Usoro et al., 2007).

شیوه‌ای که کارکنان از آن طریق عنصر رابطه‌ای قرارداد روان‌شناختی را درک می‌کنند، بر نگرش‌ها و رفتارهای آتی دربرگیرنده تسهیم دانش در سازمان تأثیرگذار خواهد بود (Atkinson, 2007; Brown & Woodland, 1999). نتیجه پژوهش‌های پیشین بیانگر این است که برای تحقق تسهیم دانش، بایستی فعالیت‌های مبتنی بر تعاملاتی مانند جلسه و مباحثه از طریق توسعه شبکه‌سازی در کانون توجه باشند (Lubit, 2001; Mascitelli, 2000). در یک مطالعه شبیه‌سازی که توسط کوآن و همکارانش (۲۰۰۴) به انجام رسید، مشخص شد که وجود یک ساختار شبکه‌ای مطمئن که کارکنان در آن

1. Transactional and Relational Contract

2. Norm of Reciprocity Theory

3. Social Exchange Theory

با یکدیگر تعامل داشته و به تسهیم دانش پردازند، به‌طور قابل توجهی نرخ رشد بلندمدت دانش را افزایش می‌دهد.

H₁: تأثیر قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای بر تسهیم دانش، مثبت و معنی‌دار است.

قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و سرمایه اجتماعی رابطه‌ای: مفهوم سرمایه اجتماعی، نخستین بار در سال ۱۹۱۶ و در نوشته‌های شخصی به نام هانیفان مطرح شد که سرپرست مدرسه‌ای روستایی در یکی از ایالت‌های آمریکا بود (Ferlander, 2003). اما کاربرد آن در محافل آکادمیک و مقالات علمی، به تدریج از دهه ۱۹۹۰ میلادی افزایش یافت (Mousavi, 2006, as cited in Razavi et al., 2011). آنچه سرمایه اجتماعی خوانده شده این‌گونه تعریف می‌شود: «ویژگی‌های ساختارهای اجتماعی مانند شبکه‌ها، هنجارها و اعتماد اجتماعی که موجب تسهیل هماهنگی و همکاری در جهت منافع دوجانبه می‌شود» (Putnam, 2000, as cited in Razavi et al., 2011).

مؤلفه‌های اصلی سرمایه اجتماعی شامل سرمایه رابطه‌ای، سرمایه ساختاری و سرمایه شناختی است. سرمایه رابطه‌ای به وسیله نشان‌گرهایی همچون اعتماد، همکاری، عمل متقابل، هماهنگی و جهت‌گیری گروهی شناخته می‌شود. سرمایه ساختاری به ساختار شبکه و ارتباط بین کارکنان اشاره دارد (Nahapiet & Ghoshal, 1998). و در آخر، سرمایه شناختی شامل منابعی است که اجازه مداخلات مشترک میان گروهی از افراد را صادر می‌کند (Wasko & Faraj, 2005).

فوکویاما و لوترمن (۱۹۹۷) اعتماد را انتظاراتی می‌دانند که از مجموعه رفتارهای منظم، صادقانه و همکاریانه، و براساس هنجارهای مشترک در بخشی از اعضای جامعه ناشی می‌شود. می‌یر و همکاریانش (۱۹۹۵) دامنه تعریف اعتماد را این‌گونه بسط داده‌اند که یکی از طرف‌های درگیر در رابطه، احتمالاً به‌خاطر آسیب‌پذیری مایل به پذیرش خطرپذیری براساس رابطه مورد اعتماد می‌باشد. رایبسون و روسو (۱۹۹۴) بیان کرده‌اند که اعتماد، خود ممکن است سبب ایجاد اعتماد شود، نه تنها از طریق تأثیرگذاری بر رفتار مورد اعتماد، بلکه به‌موجب تحت تأثیر قرار دادن ادراکات هر طرف از رفتارهای طرف دیگر. اعتماد متقابل نیز به‌عنوان یکی از عناصر سرمایه اجتماعی رابطه‌ای، این‌گونه تعریف شده است: «حالتی روان‌شناختی شامل تمایل به قبول آسیب‌پذیری براساس انتظارات مثبت از رفتارها یا تمایلات دیگری» (Rousseau et al., 1998, as cited in Abdullah et al., 2011). از دیگر سو، اعتماد که یک مؤلفه کلیدی قرارداد روان‌شناختی نیز می‌باشد، بر نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان به‌شدت تأثیر می‌گذارد

(Renzi, 2008). همچنین، قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای حول محور عواملی همچون اعتماد، وفاداری و عمل متقابل می‌گردد و این عوامل در طول زمان توسعه می‌یابند (Lester et al., 2007; Atkinson, 2007).
H_{2a}: تأثیر قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای بر اعتماد متقابل، مثبت و معنی‌دار است.

ساندو و آلن (۲۰۰۵) همکاری را این‌گونه تعریف می‌کنند: «همکاری، هماهنگی دسته‌جمعی در عمل است و در یک نظام از روابط اجتماعی رخ می‌دهد، جایی که هر شخص به‌عنوان یک کمک‌رسان در جهت اهداف مشترک، مورد تأیید اشخاص دیگر می‌باشد». لازمه همکاری، اعتماد است (Sandow & Allen, 2005) و همان‌گونه که عنوان شد اعتماد نیز یکی از مؤلفه‌های قرارداد روان‌شناختی است (Renzi, 2008). همکاری، طرف‌های درگیر را قادر می‌سازد که تعارض موجود را به یک امتزاج مبدل سازند و این امر، ایده‌ها و بینش افراد را به یکدیگر پیوند می‌دهد (Cohen & Mankin, 1999).
H_{3a}: تأثیر قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای بر همکاری، مثبت و معنی‌دار است.

سرمایه اجتماعی رابطه‌ای و تسهیم دانش: مفهوم سرمایه اجتماعی، پیوند نزدیکی با تسهیم دانش دارد. اهمیت سرمایه اجتماعی، در توانایی آن برای خلق ارزش از طریق فرآیند ترکیب مجدد و اشاعه دانش نهفته است (Abdullah et al., 2011). همکاری، مبتنی بر دانش و یادگیری است و اعتماد، رابط خاموش در شبکه‌های اجتماعی می‌باشد. اشاعه دانش در یک نظام اجتماعی، نیازمند سطح بالایی از سرمایه اجتماعی میان اعضاست؛ چراکه در نبود سرمایه اجتماعی انفصال اجتماعی وجود داشته و تسهیم دانش عملاً با چالشی جدی مواجه خواهد شد (Sandow & Allen, 2005).

حتی با وجود سیستم‌های اطلاعاتی پیشرفته، تسهیم دانش، چالشی مهم پیش روی سازمان‌هاست (Argote et al., 2000; Bakker et al., 2006). اغلب مطالعاتی که در رفع این چالش کوشیده‌اند اعتماد را عامل اصلی تعیین‌کننده تسهیم دانش عنوان کرده‌اند (Usoro et al., 2007). مثلاً اندروز و دِلاهای (۲۰۰۰) دریافتند که «قابلیت اعتماد درک‌شده [براساس برداشت از اینکه احتمالاً همکاران با اطلاعات حساس چگونه برخورد خواهند کرد]، عاملی است که بر تصمیمات مرتبط با تسهیم دانش، تأثیرگذار است». همچنین، وجود اعتماد موجب کاهش پیچیدگی تسهیم دانش می‌شود (Chowdhury, 2005). اعتماد برای تسهیل توسعه در شبکه‌سازی بسیار مهم بوده و برای تسهیم دانش، ضروری است (Sharkie, 2005).
H_{2b}: تأثیر اعتماد متقابل بر تسهیم دانش، مثبت و معنی‌دار است.

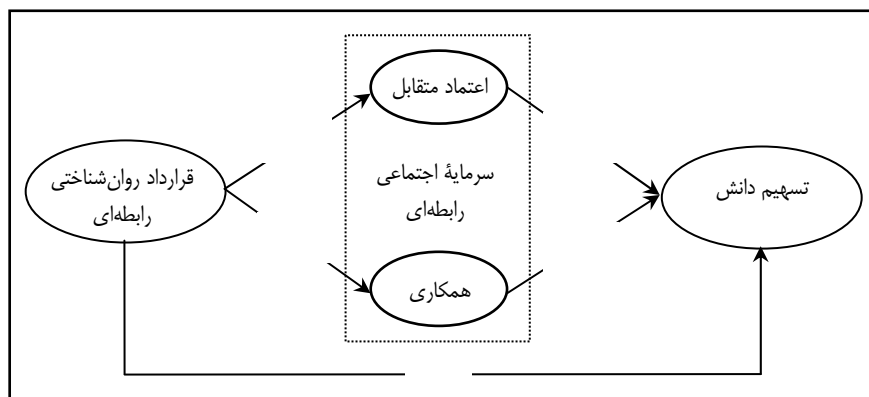
جریان روابطی که مبتنی بر همکاری است، به هر فردی درون شبکه اجازه می‌دهد که به دانش دیگران دسترسی داشته باشد. در یک محیط با سطح بالایی از اعتماد، این فرآیند شکل چرخه‌ای مولد به خود می‌گیرد که از طریق بازخوراندن عملکرد، چرخه تکرار شده و افراد بدان وسیله به گسترش دانش اقدام می‌کنند (Sandow & Allen, 2005). کانون فرآیند تسهیم دانش، عامل انسانی مشارکت‌کننده در این فرآیند است (Abdullah et al., 2011). اسویبی و سایمونز (۲۰۰۲) عنوان کرده‌اند که جو همکاری‌ها عاملی ضروری در بهبود تسهیم دانش درون سازمان‌ها می‌باشد. این مهم، به وسیله جانویکز و نوردراون (۲۰۰۲) نیز مورد تأیید قرار گرفته است؛ با این بیان که همکاری و اعتماد متقابل میان افراد سازمان، عوامل تعیین‌کننده در تسهیم و انتقال دانش هستند. به طریق مشابه، یافته‌های گنلارسکی و اشری (۲۰۰۵) بیان‌گر این است که انسجام اجتماعی و تسهیم دانش با همکاری موفقیت‌آمیز، رابطه‌ای مثبت دارند. فرآیند تسهیم دانش، که دانش موجود را کسب، سازماندهی و توزیع می‌کند، باعث خلق دانش جدید و استفاده مجدد از دانش برای همکاری خواهد شد. از طرف دیگر، همکاری نیز برای اجرای موفقیت‌آمیز فرآیند تسهیم دانش، ضروری است (Kim & Ju, 2008).

H_{3b}: تأثیر همکاری بر تسهیم دانش، مثبت و معنی‌دار است.

بنابراین، فرضیه‌های دوم و سوم پژوهش به صورت زیر بیان می‌شود:

H₂: اعتماد متقابل، بین قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش میانجی‌گری می‌کند.

H₃: همکاری، بین قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش میانجی‌گری می‌کند.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

نوع‌شناسی پژوهش، جامعه و نمونه: از آنجا که هدف پژوهش حاضر سنجش اثر متغیرها بر یکدیگر و بررسی معنی‌داری روابط بوده است، از حیث هدف، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی - تحلیلی با بهره‌گیری از الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری (SEM)^۱ است. جامعه مورد مطالعه، کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد^۲ می‌باشد که بنابر گزارش معاونت طرح و برنامه دانشگاه، تعداد اعضای آن در زمان پژوهش^۳ ۱۳۴۰ نفر بوده است. به منظور برآورد حجم نمونه، ابتدا یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسش‌نامه از کارکنان پیش‌آزمون شده و سپس، انحراف معیار به دست آمده از پاسخ‌ها [۰/۴۳] در فرمول کوکران^۴ جای‌گذاری شد. بدین ترتیب، در سطح اطمینان و دقت برآورد ۰/۹۵، حجم نمونه ۱۸۱ نفر تعیین شد. با توجه به پیش‌بینی عدم بازگشت برخی از پرسش‌نامه‌ها، ۲۳۰ پرسش‌نامه به صورت حضوری بین کارکنان توزیع شد که در نهایت ۲۱۶ تای آن عودت داده شده و ۲۱۰ پرسش‌نامه واجد شرایط مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نمونه مورد نظر با استفاده از روش نمونه‌برداری خوشه‌ای تک‌مرحله‌ای (SCS)^۵ و تصادفی ساده (SRS)^۶ انتخاب شده است. بدین صورت که ابتدا از بین خوشه‌ها که شامل دانشکده‌ها، پژوهشکده‌ها، معاونت‌ها و حوزه ریاست دانشگاه بوده‌اند به تصادف خوشه‌هایی انتخاب و سپس درون خوشه‌های انتخابی، پرسش‌نامه‌ها به صورت تصادفی بین کارکنان توزیع شده است.

سنجه‌ها و روایی و پایایی آن‌ها: به منظور سنجش متغیرها از سنجه‌های مورداستفاده در مطالعات پیشین استفاده شد. برای سنجش قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای، ۷ گویه از سنجه میلوارد و هاپکینز (۱۹۹۸)، برای سنجش اعتماد متقابل در محیط کار [متشکل از دو سازه اعتماد به مدیریت و اعتماد به همکاران] ۶ گویه از سنجه کوک و وال (۱۹۸۰)، برای سنجش همکاری [متشکل از چهار سازه فرهنگ سازمانی، سرپرست مستقیم، نگرش کارکنان و حمایت گروه کاری] ۸ گویه از سنجه اسویی و سایمونز (۲۰۰۲) و برای سنجش تسهیم دانش [متشکل از دو سازه اطلاعات دادن و اطلاعات گرفتن] ۸ گویه از سنجه وکن‌دن‌هوف و دریدر (۲۰۰۴) مورد استفاده قرار گرفت. پاسخ‌های مربوط به گویه‌های تمامی سنجه‌ها با استفاده از مقیاس

1. Structural Equation Modeling- SEM

۲. کل کارکنان دانشگاه به استثنای اعضای هیأت علمی

۳. این پژوهش در نیمه دوم سال ۱۳۹۰ به انجام رسیده است.

$$4. n = \frac{NZ_g^2 \delta^2}{z^2(N-1) + NZ_g^2 \delta^2}$$

5. Single-Stage Cluster Sampling

6. Simple Random Sampling

لیکرت ۵ تایی در محدوده‌ای از ۱ = «کاملاً مخالف» تا ۵ = «کاملاً موافق» مورد سنجش قرار گرفت. با توجه به اینکه برگردان فارسی سنج‌ها مورد استفاده قرار گرفته است، روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه نهایی به تأیید تنی چند از صاحب‌نظران و متخصصان علوم اجتماعی رسیده و روایی سازه نیز با تکنیک تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار گرفت. به منظور تأیید پایایی و همبستگی درونی گویه‌ها نیز از ضریب اطمینان به دست آمده از پیش‌آزمون با روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار این ضریب برای کل گویه‌های پرسش‌نامه^۱ ۰/۸۳ است که نشان‌دهنده قابلیت اطمینان آن می‌باشد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: به منظور تحلیل داده‌ها از روش مدل‌یابی معادله ساختاری استفاده شد؛ چراکه نقطه ضعف بسیار مهم آزمون فرضیه در روش‌های آماری کلاسیک مانند تحلیل مسیر و تحلیل رگرسیون خطی، چشم‌پوشی از خطاهای اندازه‌گیری متغیرهای مکنون است که در الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری، این مهم لحاظ می‌شود. به بیان دیگر، انتظار می‌رود به هنگام برآورد پارامتر بتای استاندارد در حالتی که خطاهای اندازه‌گیری متغیرهای مکنون نیز لحاظ شود، نتایج واقعی تری به دست آید (Ghasemi, 2010). با این وجود، نتایج هر دو روش مدل‌یابی معادله ساختاری و رگرسیون خطی به منظور مقایسه آورده شده است.

ابتدا لازم است برای مطالعه و ویژگی‌های اندازه‌گیرنده مدل‌های اندازه‌گیری، متغیرهای مشاهده شده یا همان عامل‌ها استخراج شوند [در این مطالعه، یک مدل ساختاری و چهار مدل اندازه‌گیری وجود دارد]. تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی، دو رویکرد مختلف در ساخت مدل‌های اندازه‌گیری هستند که در این جا به دلیل وجود شواهد کافی و پیش‌تجربی درباره تعداد عامل‌های زیربنایی متغیرهای تحقیق، این مهم با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی (CFA)^۲ به انجام رسید. به منظور انجام تحلیل عاملی تأییدی و نیز برای برازش مدل معادله ساختاری پژوهش از نرم‌افزار SPSS Amos.V20 استفاده شده است.

یافته‌ها

آمار توصیفی: توصیف آماری نمونه با استفاده از متغیرهای جمعیت‌شناختی تحقیق شامل سن، جنس، سطح تحصیلات و سابقه خدمت در جدول ۱ ارائه شده است. درصد فراوانی این متغیرها حاکی از توزیع مناسب

۱. شایان ذکر است که ضریب آلفای ارائه شده در این جا، مقدار محاسبه شده پس از حذف دو گویه از پرسش‌نامه می‌باشد. علت حذف گویه‌ها در قسمت یافته‌ها و در ذیل عنوان آمار استنباطی، بیان شده است.

2. Confirmatory Factor Analysis

پاسخ‌دهندگان در طبقات مختلف می‌باشد. همچنین، میانگین سنی پاسخ‌دهندگان ۳۸/۴ سال و متوسط سابقه خدمت آن‌ها ۱۴/۳ سال است. بعضاً، از داده‌های جمعیت‌شناختی جهت تدوین برخی از محدودیت‌های تحقیق و پیشنهادهایی برای مطالعات آتی استفاده شده است.

جدول (۱): توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت‌شناختی

سن	فراوانی	درصد (%)	جنس	فراوانی	درصد (%)
۲۰ - ۳۰ سال	۳۵	۱۶/۷	مرد	۱۲۲	۵۸/۱
۳۱ - ۴۰ سال	۸۹	۴۲/۴	زن	۸۳	۳۹/۵
۴۱ - ۵۰ سال	۶۹	۳۲/۹	نامعلوم	۵	۲/۴
۵۰ سال به بالا	۶	۲/۹	جمع	۲۱۰	۱۰۰/۰
نامعلوم	۱۱	۵/۲			
جمع	۲۱۰	۱۰۰/۰			

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد (%)	سابقه خدمت	فراوانی	درصد (%)
کاردانی و کمتر	۶۶	۳۱/۴	۰ - ۱۰ سال	۷۶	۳۶/۲
کارشناسی	۹۵	۴۵/۲	۱۱ - ۲۰ سال	۷۶	۳۶/۲
کارشناسی ارشد	۳۹	۱۸/۶	۲۰ سال به بالا	۵۰	۲۳/۸
دکتری	۳	۱/۴	نامعلوم	۸	۳/۸
نامعلوم	۷	۳/۳	جمع	۲۱۰	۱۰۰/۰
جمع	۲۱۰	۱۰۰/۰			

پیش از ورود به بحث آمار استنباطی و آزمون فرضیه‌ها، از نرمال بودن توزیع داده‌ها اطمینان حاصل شد. بدین منظور از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده و مقدار p-value برای متغیرهای چهارگانه تحقیق محاسبه شد. این مقدار برای متغیر قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای ۰/۷۳، اعتماد متقابل ۰/۹۷، همکاری ۰/۷۴ و تسهیم دانش ۰/۰۹ است. بزرگ‌تر بودن تمام مقادیر به دست آمده، از $\alpha = ۰/۰۵$ مؤید توزیع داده‌ای نرمال برای کلیه متغیرهای تحقیق است. سپس، به منظور بررسی جهت و شدت رابطه خطی میان متغیرها، تحلیل همبستگی پیرسون با استفاده از نرم‌افزار SPSS به انجام رسید. در جدول شماره ۲ میزان همبستگی هر متغیر با سایر متغیرها، آلفای کرونباخ هر متغیر و نیز آماره‌های توصیفی آنها شامل میانگین و انحراف معیار ارائه شده است.

نتایج تحلیل همبستگی نشان می‌دهد که در مجموع، رابطه مثبت و قابل قبولی میان متغیرهای تحقیق برقرار است که با نتایج پژوهش‌های عنوان شده در قسمت مبانی نظری در یک راستاست. قوی‌ترین رابطه، بین متغیرهای قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و اعتماد ($r = ۰/۶۶$) و ضعیف‌ترین رابطه بین متغیرهای قرارداد

روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش ($r = 0/33$) برقرار است. نتیجه بررسی پایایی متغیرها نیز مقادیر قابل قبولی ($\alpha \geq 0/65$) را نشان می‌دهد. همچنین، میانگین نمره متغیر تسهیم دانش $3/62$ است که نشان‌دهنده وضعیت نسبتاً مطلوب آن در دانشگاه می‌باشد.

جدول (۲): میانگین، انحراف معیار، پایایی و همبستگی متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
۱. قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای	۳/۲۲	۰/۷۵۵	(۰/۷۲۶)			
۲. اعتماد متقابل	۲/۹۷	۰/۶۴۸	۰/۶۶۹**	(۰/۶۸۴)		
۳. همکاری	۳/۲۹	۰/۶۳۵	۰/۴۹۰**	۰/۵۶۳**	(۰/۷۹۱)	
۴. تسهیم دانش	۳/۶۲	۰/۵۸۹	۰/۳۳۶**	۰/۴۲۹**	۰/۵۸۹**	(۰/۸۲۴)

توضیح: **همبستگی (یک‌دنباله) در سطح معنی‌داری $p < 0/01$; مقادیر درون پرانتز نشانگر ضریب آلفای کرونباخ هستند.

آمار استنباطی: همان‌گونه که پیش‌تر نیز عنوان شد، متغیرهای قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای، اعتماد متقابل، همکاری و تسهیم دانش، به ترتیب دارای یک، دو، چهار و دو بعد هستند. باتوجه به اینکه در مدل CFA برازش‌یافته وزن رگرسیونی متغیر قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای در پیش‌بینی گویه‌های سوم و چهارم پرسش‌نامه در سطح معنی‌داری $0/01$ فاقد تفاوت معنی‌دار با صفر بود، این گویه‌ها از فرآیند تجزیه و تحلیل کنار گذاشته شده‌اند. گویه‌های مورد اشاره را در مدل معادله ساختاری نمایش یافته، به صورت خط چین مشاهده می‌کنید. نتایج تحلیل عاملی تأییدی، نشان از برازش مطلوب مدل‌های اندازه‌گیری داشته و معنی‌داری بار شدن هر متغیر مشاهده شده به متغیر مکنون مربوطه تأیید شد. بنابراین، ابعاد تمامی متغیرهای مکنون با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و براساس مدل مبتنی بر اطلاعات پیش‌تجربی درباره ساختار داده‌ها مورد تأیید قرار گرفت [$\chi^2_{(264)}=222, p<0.97$; GFI=.93; CFI=1; TLI=1; NFI=.90].

به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق، از جزء ساختاری مدل SEM استفاده شده است. شاخص‌های برازش مدل خروجی نرم‌افزار بیان‌گر این است که برازش مدل معادله ساختاری به داده‌های نمونه کاملاً رضایت‌بخش می‌باشد [$\chi^2_{(54)}=51, p=0.59$; GFI=.96; CFI=1; TLI=1; NFI=.94]. بنابراین، می‌توان

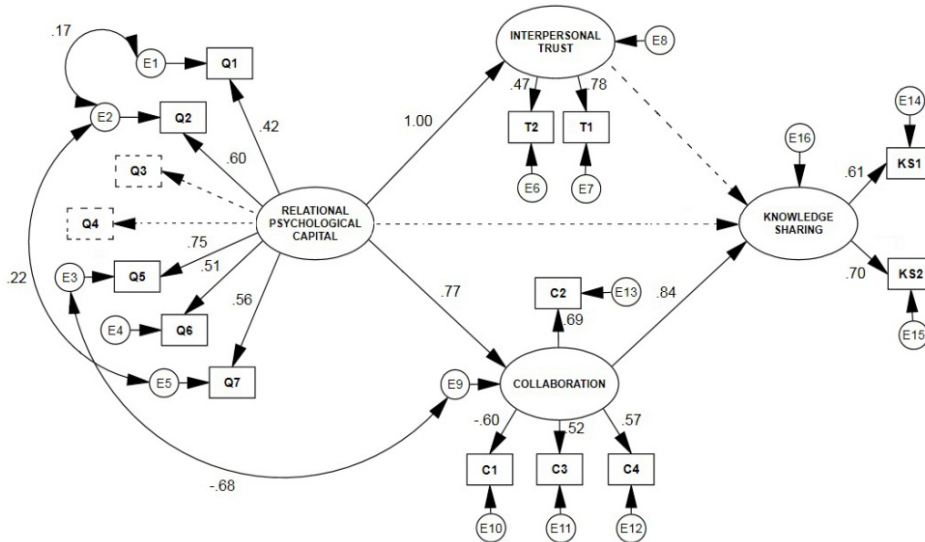
۱. کای-دو غیر معنی‌دار (از آنجایی که سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از $0/05$ می‌باشد) به خودی خود نتیجه‌ای مطلوب است، اما اینکه چنین مقداری با چه درجه‌ای از آزادی همراه باشد، حائز اهمیت است. هرچه درجه آزادی مدل از درجه آزادی مدل اشباع شده دور شده و به درجه آزادی مدل استقلال نزدیک شود، مطلوب‌تر است (Ghasemi, 2010). برای مدل CFA برازش یافته، درجه آزادی مدل اشباع شده صفر و درجه آزادی مدل استقلال ۳۵۱ می‌باشد.

چنین استنباط کرد که همبستگی‌های موجود در مدل، قابل قبول بوده و پیش‌بینی‌کنندگی متغیرهای مستقلی که روابط آن‌ها معنی‌دار می‌باشد، نیز مورد تأیید است. برخی از مهم‌ترین شاخص‌های مدل برازش یافته به همراه دامنه قابل قبول برای این شاخص‌ها، به‌منظور مقایسه در جدول شماره ۳ آورده شده است.

جدول (۳): شاخص‌های برازش مدل ساختاری پژوهش

شاخص‌های برازش	عنوان فارسی شاخص	مقدار	دامنه قابل قبول
GFI (Goodness-of-Fit Index)	نیکویی برازش	۰/۹۶	$GFI \geq .90$
RMR (Root Mean Squared Residual)	ریشه میانگین مربعات باقیمانده	۰/۰۴	$RMR \leq .09$
TLI (Tucker-Lewis Index)	برازش هنجارنشده	۱	$TLI \geq .90$
NFI (Normed Fit Index)	برازش هنجارشده	۰/۹۴	$NFI \geq .90$
CFI (Comparative Fit Index)	برازش تطبیقی	۱	$CFI \geq .90$
RMSEA (Root Mean Squared Error of Approximation)	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	۰/۰۰۰	$RMSEA \leq .05$
CMIN/DF (Normed Chi-Square)	کای - دو هنجارشده	۰/۹۴	$CMIN/DF \leq 3$

در برازش اولیه مدل معادله ساختاری، رابطه مستقیم بین متغیرهای قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش، و نیز رابطه بین متغیرهای اعتماد متقابل و تسهیم دانش در سطح معنی‌داری ۰/۰۵ فاقد تفاوت معنی‌دار با صفر است. به عبارتی، با به کارگیری شاخص‌های اصلاح به‌منظور ارتقای مدل به سطح شاخص‌های برازش قابل قبول، رابطه‌های پیش‌گفته از مدل حذف شده‌اند. اما معنی‌داری سایر روابط پیشنهادشده میان متغیرهای تحقیق محرز گشته و این روابط با ضریب استانداردشده مثبت و بالایی به تأیید رسیده‌اند. بنابراین، تنها مدل ممکن برای تبیین روابط پیشنهادشده میان متغیرهای تحقیق، مدل میانجی‌گری کامل است [با توجه به این نکته که از میان مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی رابطه‌ای نیز، تنها متغیر همکاری، رابطه بین قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش را میانجی‌گری می‌کند]. از این رو در این جا به خودی خود بحث معنی‌داری ترجیح مدل میانجی‌گری کامل، جزئی یا بدون میانجی‌گری برای برازش به داده‌ها منتفی است. مدل معادله ساختاری پژوهش به‌همراه ضرایب مسیر استانداردشده در شکل شماره ۲ نشان داده شده است.



توضیح: پیکان‌های خطچین در مدل، نشان‌دهنده روابط غیرمعنی‌دار می‌باشند.

شکل ۲: مدل ساختاری برازش‌یافته [خروجی نرم‌افزار آموس]

بررسی ضرایب استانداردشده مدل معادله ساختاری نشان می‌دهد که متغیرهای قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و اعتماد متقابل، دارای رابطه‌ای مثبت و کامل هستند [ضریب استانداردشده = ۱]. به عبارتی، یک واحد افزایش در قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای، اعتماد متقابل را به میزان یک واحد افزایش می‌دهد. دو رابطه دیگر باقیمانده در مدل نیز دارای ضریب استانداردشده مثبت و بالاتر از متوسط هستند. رابطه بین متغیرهای قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و همکاری دارای ضریب استانداردشده ۰/۷۷ و رابطه بین متغیرهای همکاری و تسهیم دانش نیز دارای ضریب استانداردشده ۰/۸۴ است. ضریب اثر غیرمستقیم قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای بر تسهیم دانش نیز ۰/۶۴ می‌باشد که از حاصل ضرب ۰/۷۷ در ۰/۸۴ به دست می‌آید. اما معنی‌داری روابط نیز با استفاده از مقدار عدد معنی‌داری مورد بررسی قرار گرفت. این عدد که در نرم‌افزار آموس تحت عنوان C.R. [نسبت بحرانی] گزارش می‌شود، از نسبت مقدار برآوردشده غیراستاندارد برای پارامتر به خطای معیار، محاسبه شده و نشان می‌دهد که در صورت رد فرضیه صفری که مقدار این پارامتر را صفر در نظر می‌گیرد، تا چه حد احتمال خطا وجود دارد (Ghasemi, 2010). عدد معنی‌داری برای رابطه قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و اعتماد ۷/۸۶، برای رابطه قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و همکاری ۵/۵۰ و برای رابطه همکاری و تسهیم دانش ۵/۶۷ است که بزرگ‌تر بودن این مقادیر از $Z_{\alpha} = 1/64$ نشان از معنی‌داری هر سه رابطه دارد.

مقایسه نتایج: از مقایسه ضرایب استاندارد شده در الگوی SEM و تحلیل رگرسیون خطی مشخص می‌شود که رابطه قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و اعتماد متقابل، در هر دو الگو قوی‌ترین است اما معنی‌داری ضعیف‌ترین رابطه الگوی تحلیل رگرسیون، در الگوی SEM تأیید نشده است. همچنین، معنی‌داری رابطه اعتماد متقابل و تسهیم دانش نیز در الگوی SEM رد شده است. ضمن اینکه بین مقادیر ضرایب استاندارد شده به دست آمده در این دو الگو نیز تفاوت فاحشی ملاحظه می‌شود. این تفاوت‌ها ناشی از بررسی روابط در قالبی چندمتغیره و در نظر گرفتن خطاهای اندازه‌گیری متغیرهای مکنون در الگوی SEM است، که نتایج واقعی‌تری به دست داده و ترجیح آن نسبت به روش‌های معمول را نشان می‌دهد.

در نهایت، با توجه به نتایج به دست آمده از الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری، تنها یکی از سه فرضیه مهم تحقیق مورد پذیرش قرار گرفت. معنی‌داری رابطه مستقیم متغیرهای قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش (H_1) و نیز میانجی‌گری متغیر اعتماد متقابل در رابطه بین این دو (H_2) رد شد. اما میانجی‌گری متغیر همکاری در رابطه بین متغیرهای قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش (H_3) مورد تأیید قرار گرفت [در مجموع، از بین پنج فرضیه تحقیق سه فرضیه تأیید و دو فرضیه رد شده است]. نتایج آزمون فرضیه‌ها طبق هر دو الگو در جدول شماره ۴ ارائه شده است. لازم به ذکر است که برآزش اولیه مدل در الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری، منوط به حذف روابط غیرمعنی‌دار از مدل بود. بنابراین، ضرایب استاندارد شده برای این روابط قابل محاسبه نبوده و بدین جهت ارائه نشده است.

جدول (۴): خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

نتایج روابط	مدل‌یابی معادله ساختاری			تحلیل رگرسیون خطی		
	بتای استاندارد	عدد معنی‌داری	نتیجه آزمون	بتای استاندارد	عدد معنی‌داری	نتیجه آزمون
ق. ر. - تسهیم دانش	-	-۰/۰۲	رد	۰/۳۳	۵/۰۹	تأیید
ق. ر. - اعتماد متقابل	۱	۷/۸۶	تأیید	۰/۶۶	۱۲/۶۸	تأیید
ق. ر. - همکاری	۰/۷۷	۵/۵۰	تأیید	۰/۴۷	۷/۷۳	تأیید
اعتماد متقابل - تسهیم دانش	-	۰/۰۲	رد	۰/۴۲	۶/۸۵	تأیید
همکاری - تسهیم دانش	۰/۸۴	۵/۶۷	تأیید	۰/۵۹	۱۰/۶۴	تأیید

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه و قابلیت پیش‌بینی‌کنندگی متغیرهای قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای، اعتماد متقابل و همکاری با متغیر تسهیم دانش در دانشگاه فردوسی مشهد بود. در این مطالعه، رویکردهای مختلفی جهت بررسی روابط، مورد استفاده قرار گرفت. در ابتدا همبستگی متغیرها با استفاده از تحلیل

همبستگی پیرسون بررسی شد، سپس تحلیل رگرسیون خطی برای تأیید یا رد معنی‌داری همبستگی‌ها به کار گرفته شده و معنی‌داری همبستگی‌های مثبت متغیرهای مدل نظری پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌های این بخش، مؤید نتایج پژوهش‌های مورد اشاره در قسمت مبانی نظری است.

اما، نتایج ثانویه به‌دست آمده از الگوی SEM نشان داد که در این دانشگاه بین قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش رابطه معنی‌داری وجود ندارد. اگرچه با بررسی جداگانه این متغیرها معنی‌داری رابطه مثبت میان آن‌ها تأیید شد، اما با به‌کارگیری این الگو مشخص شد که این رابطه غیرواقعی بوده است. البته، شایان توجه است که در واقع تمام ضرایب استانداردشده به‌دست آمده از رگرسیون خطی، در شرایط آزمایشگاهی و کنترل دیگر متغیرها به‌جز متغیرهای مستقل و وابسته وجود خواهند داشت، اما با در نظر گرفتن اثر متقابل متغیرهای مدل در قالبی چندمتغیره معنی‌داری برخی روابط تأیید نمی‌شود. با توجه به اینکه این یافته‌ها برخاسته از یک زمینه سازمانی خاص می‌باشد، مشکل بتوان آن را به سایر جوامع تعمیم داد؛ اما به‌طور مشخص، با نتایج مطالعه اخیر عبدالله و همکاران (۲۰۱۱) که رابطه قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش را در دانشگاه‌های مالزی بررسی کرده‌اند، هم‌راستا می‌باشد. قابل توجه است که اینان نیز در پژوهش خود از الگوی مدل‌یابی معادله ساختاری بهره‌جسته و ضریب اثر صفر را برای رابطه مذکور گزارش کرده‌اند.

علاوه بر این، برخلاف نتایج مطالعات پیشین، در مطالعه حاضر معنی‌داری رابطه اعتماد متقابل و تسهیم دانش تأیید نشده است. این نکته که در نمونه مورد بررسی میانگین نمره اعتماد متقابل ۲/۹۷ و همکاری ۳/۲۹ است، در نگاه اول این موضوع را به ذهن متبادر می‌سازد که بیشتر رفتارهای تسهیم دانش در دانشگاه فارغ از وجود جوئی مبتنی بر اعتماد و تنها براساس روحیه همکاری است. اما، با نگاهی دقیق‌تر به مدل معادله ساختاری پژوهش و وزن رگرسیونی ابعاد اعتماد متقابل، مشخص می‌شود که تأثیر بعد اعتماد به مدیران در این رابطه بسیار بیشتر از بعد اعتماد به همکاران است [وزن رگرسیونی ابعاد اعتماد به مدیران و اعتماد به همکاران به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۴۷ است]. بنابراین، بخش اعظم عدم برقراری رابطه اعتماد متقابل و تسهیم دانش، از عدم اعتماد کارکنان به مدیریت نشأت می‌گیرد. نتایج به‌دست آمده برای سایر روابط، با نتایج تحقیقات مشابه که در قسمت مبانی نظری به برخی از آن‌ها اشاره شد، هم‌خوانی دارد.

به‌موجب نتایج به‌دست آمده، بیشترین قدرت پیش‌بینی‌کنندگی مستقیم در بین پنج فرضیه تدوین شده مربوط به پیش‌بینی اعتماد متقابل از طریق قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای بوده [با ضریب اثر ۱] و پیش‌بینی‌کنندگی قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای برای تسهیم دانش در تنها رابطه غیرمستقیم تأییدشده نیز

۰/۶۴ است. بنابراین، رفتار تسهیم دانش در دانشگاه فردوسی مشهد از بین دو مؤلفه سرمایه اجتماعی رابطه‌ای تنها از طریق تغییرات همکاری، قابل پیش‌بینی بوده و اثرگذاری قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای بر رفتار تسهیم دانش نیز تنها از این طریق انجام می‌گیرد. بر این اساس، مشخص است که رفتارهای مؤثر تسهیم دانش کارکنان، بیش از آنکه به اعتماد به مدیران مربوط باشد از همکاری خودجوش کارکنان نشأت می‌گیرد. بنابراین، بر مدیریت دانشگاه است که: اولاً میزان تعهد روان‌شناختی و ادراک مثبت کارکنان از دانشگاه را افزایش دهد؛ ثانیاً برای بهبود اعتماد متقابل کارکنان و مدیران چاره‌اندیشی کند؛ چرا که اعتماد متقابل با وجود قابلیت اثرگذاری بالقوه بر رفتارهای تسهیم دانش، در شرایط کنونی و با توجه به یافته‌های این مطالعه هیچ‌گونه نقشی در پیش‌بینی تغییرات این متغیر ندارد.

این موضوع از این حیث حائز اهمیت است که تلاش سازمان‌ها برای مدیریت دانش تنها در سایه رفتار تسهیم دانش تجلی می‌یابد. اعتماد متقابل و همکاری از پیش‌نیازهای این رفتار در سازمان‌ها هستند که با قدری تلاش در جهت بهبود متغیرهای نرم و رفتاری می‌توان این فرآیند را از هزینه‌های گزاف و دوباره‌کاری مبرا ساخت. نمره میانگین به دست آمده برای متغیرهای تحقیق، نشان از این دارد که وضعیت متغیر اعتماد متقابل برخلاف سایر متغیرها پایین‌تر از حد متوسط بوده [در صورتی که حد متوسط را نمره ۳ از ۵ در نظر بگیریم] و هیچ‌یک از آنها نیز در وضعیت مطلوب قرار ندارند [بالا تر از ۴]. با توجه به وضعیت متوسط متغیرها و شرایط هشداردهنده متغیر اعتماد متقابل، شایسته و بایسته است که مسئولین ذی‌ربط راه‌کارهای بهبود آنها را با شناسایی ابعاد شکل‌دهنده و پیش‌آیندهایشان مد نظر قرار دهند. بهبود حس اعتماد و همکاری در کارکنان به‌طور مستقیم بسیار دشوار است؛ بنابراین برای تشویق رفتارهای همکاری‌محور اعتمادگونه می‌باید پیش‌زمینه‌ها و ابعاد آنها را شناخت و مدیریت کرد. همان‌گونه که در پژوهش حاضر برخی از مهم‌ترین این عوامل مورد مطالعه قرار گرفته و درجه اهمیت نسبی هر یک از آنها در دانشگاه مشخص شد. امید است که در راه تعالی اهداف والای نظام آموزشی به‌طور کلی، و دانشگاه فردوسی مشهد به‌طور خاص، کارگر افتد.

اگرچه پژوهش حاضر دیدگاه ارزشمندی در مورد تسهیم دانش ارائه می‌کند، اما مشمول محدودیت‌های معمول در مطالعات میدانی است. در حالی که محدود بودن جامعه آماری به یک سازمان خاص داده‌های ژرفی به دست می‌دهد، اما تعمیم‌پذیری نتایج آن دچار مشکل است. این مطالعه به کارکنانی که در یک محیط آموزشی فعالیت می‌کنند، محدود شده و ممکن است ویژگی‌های متفاوت سایر سازمان‌ها در آن لحاظ نشده باشد. با این وجود، به نظر می‌رسد که تعمیم‌پذیری آن برای محیط‌های

دانشگاهی و خصوصاً دانشگاه‌های دولتی به دلیل مشابهت‌های موجود، در حد بالایی باشد. دومین محدودیت، به قید زمانی تحقیق مربوط می‌شود. ماهیت مقطعی طرح تحقیق حاضر، این حقیقت را که رفتارهای مبتنی بر اعتماد متقابل و حتی رفتارهای مبتنی بر همکاری، در طول زمان بهبود می‌یابند، نادیده انگاشته است. بنابراین، این مطالعه قادر به انعکاس دیدگاهی طولی برای افرادی که در مقاطع زمانی مختلف، رفتارهای تسهیم دانش متفاوتی از خود بروز می‌دهند، نمی‌باشد. سایر محدودیت‌های تحقیق به فرآیند اجرایی کار مانند پیچیده و دشوار بودن فرایند اخذ مجوز، محدودیت زمانی برای جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، عدم همکاری بسیاری از افراد در تکمیل آنها و مواردی از این دست مربوط بوده است. شاید بتوان گفت که مورد اخیر تأثیرگذارترین در بین سایرین است؛ چراکه در بین تمامی پاسخ‌دهندگان، تنها ۳ نفر دارای مدرک تحصیلی دکتری هستند و افرادی در این سطح از تحصیلات، بعضاً به دلیل مشاغل کاری و عموماً به دلایلی نامشخص به هیچ وجه حاضر به همکاری نشدند. لذا، این گونه می‌نماید که آن‌طور که باید و شاید دیدگاه‌های این دسته از افراد در فرآیند کلی تحقیق دخیل نبوده باشد.

در آخر، با توجه به یافته‌ها و نتایج تحقیق، پیشنهادهایی برای مطالعات آتی ارائه می‌گردد. فرضیه اول و دوم این پژوهش علی‌رغم وجود مبانی نظری بسیار در تأیید آنها مورد پذیرش قرار نگرفت، که این حالت می‌تواند به علت شرایط خاص و زودگذری باشد که بر دانشگاه حکم فرماست. بنابراین، این فرضیات می‌توانند در مطالعات آتی مورد آزمون مجدد قرار گیرند. همچنین، آزمون میانجی‌گری ابعاد دیگر سرمایه اجتماعی مانند سرمایه ساختاری و شناختی می‌تواند در کی جامع از رابطه بین قرارداد روان‌شناختی رابطه‌ای و تسهیم دانش فراهم سازد. در پژوهش حاضر از متغیرهای جمعیت‌شناختی صرفاً به منظور توصیف آماری نمونه و توزیع فراوانی افراد در طبقات مختلف آن استفاده شده و هیچ‌گونه آزمون تطبیقی روی آنها صورت نگرفته است. بنابراین، پژوهش‌های آتی می‌توانند نقش تعدیل‌گری متغیرهای جمعیت‌شناختی در مدل مورد بررسی درون دانشگاه را مورد مطالعه قرار دهند.

در وهله بعد، محدودیت‌های پژوهش، خود فرصت‌هایی برای مطالعات آتی محسوب می‌گردند. بر این اساس، می‌توان مدل پژوهش حاضر را در سازمان‌هایی با ماهیت متفاوت و یا به منظور مطالعات تطبیقی در چند سازمان به‌طور همزمان آزمون کرد. همچنین، می‌توان از طریق مطالعات اکتشافی به شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد متغیر تسهیم دانش و نیز شناسایی سایر عوامل مؤثر بر آن پرداخت. علاوه بر این، پژوهش‌های آتی می‌توانند به فاصله زمانی معقولی از این پژوهش، بار دیگر متغیرهای مورد بررسی در دانشگاه را مطالعه کرده و نتایج آن را با نتایج این پژوهش مقایسه کنند و یا اینکه مدل تحقیق را در

سازمانی متفاوت و در قالب یک طرح تحقیق طولی به منظور درک چگونگی تأثیر زمان در بهبود اعتماد متقابل و همکاری و تأثیر آن بر فعالیت‌های تسهیم دانش مجدداً آزمون نمایند.

قدردانی

از زحمات بی‌شائبه آقایان سیدمسلم علوی، علیرضا امینی و قاسم اسلامی بابت هم‌یاری فنی و خانم سمیه باوفا کارشناس واحد آمار و اطلاعات دانشگاه فردوسی مشهد بابت همکاری اجرایی ایشان، تقدیر و تشکر به عمل می‌آید.

References

- Abdullah, N. L.; Hamzah, N.; Arshad, R.; Isa, R. M., & Ghani, R. A. (2011). Psychological contract and knowledge sharing among academicians: mediating role of relational social capital. *International Business Research*, 4(4), 231-241.
- Andrews, K. M., & Delahaye, B. L. (2000). Influences on knowledge processes in organizational learning: the psychosocial filter. *Journal of Management Studies*, 37(6), 797-810. doi: 10.1111/1467-6486.00204
- Argote, L.; Ingram, P.; Levin, J. M., & Moreland, R. L. (2000). *Organisational learning: creating, retaining, and transferring knowledge*. Kluwer Academic Publishers, Boston, MA.
- Atkinson, C. (2007). Building high performance employment relationships in small firms. *Employee relations*, 29(5), 506-519. doi:10.1108/01425450710776317
- Bakker, M.; Leenders, R. T. A. J.; Gabbay, S. M.; Kratzer, J., & Van Engelen, J. M. L. (2006). Is trust really social capital? knowledge sharing in product development projects. *Learning Organization*, 13(6), 594-605.
- Bartol, K. M., & Srivastava, A. (2002). Encouraging knowledge sharing: the role of organizational reward systems. *Journal of Leadership and Organization Studies*, 9(1), 64-76. doi:10.1177/107179190200900105
- Bartol, K. M.; Liu, W.; Zeng, X., & Wu, K. (2009). Social exchange and knowledge sharing among knowledge workers: the moderating role of perceived job security. *Management and Organization Review*, 5(2), 223-240. doi:10.1111/j.1740-8784.2009.00146.x
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction books.
- Boland, R. J., & Tenkasi, R. V. (1995). Perspective making and perspective taking in communities of knowing. *Organization Science*, 6(4), 350-372. doi: 10.1287/orsc.6.4.350
- Brown, R. B., & Woodland, M. (1999). Managing knowledge wisely: a case study in organizational behavior. *Journal of Applied Management Studies*, 8(2), 175-198.
- Chowdhury, S. (2005). The role of affect-and cognition-based trust in complex knowledge sharing. *Journal of Managerial Issues*, 17(3), 310-326.

- Cohen, S. G., & Mankin, D. (1999). Collaboration in the virtual organization. *Trends in organizational behavior*, 6, 105-120.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52. doi: 10.1111/j.2044-8325.1980.tb00005.x
- Cowan, R.; Jonard, N., & Ozman, M. (2004). Knowledge dynamics in a network industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 71(5), 469-484. doi: 10.1016/S0040-1625(03)00045-3
- Ferlander, S. (2003). The internet, social capital and local community. Unpublished doctoral dissertation, University of Stirling, Stirling, Scotland.
- Fukuyama, F., & Lotterman, E. (1997). Trust: The social virtues and the creation of prosperity. *International Journal on World Peace*, 14(1), 85.
- Ghasemi, V. (2010). *Structural equation modeling in social researches by applying the amos graphics*, (1st Ed), Tehran: publication of Jame'e Shenasan. (in Persian)
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American sociological review*, 25, 161-178.
- Herriot, P., & Pemberton, C. (1997). Facilitating new deals. *Human Resource Management Journal*, 7(1), 45-56. doi: 10.1111/j.1748-8583.1997.tb00273.x
- Janowicz, M., & Noorderhaven, N. G. (2002). The role of trust in interorganizational learning in joint ventures. *Proceedings of EURAM conference, Stockholm*.
- Keshavarzi, A. (2008). Barriers and facilitators of knowledge sharing in organizations. the 1st Iranian knowledge management conference, 2-3 Feb, Tehran, Iran: Razi conference center. (in Persian)
- Kim, S., & Ju, B. (2008). An analysis of faculty perceptions: attitudes toward knowledge sharing and collaboration in an academic institution. *Library & Information Science Research*, 30(4), 282-290. doi: 10.1016/j.lisr.2008.04.003
- Koskina, A. (2011). What does the student psychological contract mean? Evidence from a UK business school. *Studies in Higher Education*, 1-17. doi: 10.1080/03075079.2011.618945
- Kotlarsky, J., & Oshri, I. (2005). Social ties, knowledge sharing and successful collaboration in globally distributed system development projects. *European Journal of Information Systems*, 14(1), 37-48. doi: 10.1057/palgrave.ejis.3000520
- Kotter, J. (1973). The psychological contract. *California Management Review*, 15(3), 91-99.
- Lester, S. W.; Kickul, J. R., & Bergmann, T. J. (2007). Managing employee perceptions of the psychological contract over time: the role of employer social accounts and contract fulfillment. *Journal of Organizational Behavior*, 28(2), 191-208. doi: 10.1002/job.410

Levinson, H.; Price, C. R.; Munden, K. J.; Mandl, H. J., & Solley, C. M. (1962). *Men, management, and mental health*. Cambridge, MA, US: Harvard university press.

Lubit, R. (2001). Tacit knowledge and knowledge management: the keys to sustainable competitive advantage. *Organizational dynamics*, 29(4), 164-178.

Mascitelli, R. (2000). From experience: harnessing tacit Knowledge to achieve breakthrough innovation. *Journal of Product Innovation Management*, 17(3), 179-193. doi: 10.1111/1540-5885.1730179

Mayer, R. C.; Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.

Millward, L. J., & Hopkins, L. J. (1998). Psychological contracts, organizational and job commitment. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(16), 1530-1556. doi: 10.1111/j.1559-1816.1998.tb01689.x

Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: a model of how psychological contract violation develops. *Academy of management review*, 22(1), 226-256.

Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of management review*, 23, 242-266.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford university press, USA.

Parks, J. M., & Kidder, D. L. (1994). Till death Us do part...: changing work relationships in the 1990s. *Trends in organizational behavior*, 15, 111-111.

Razavi, S. Z.; Zyaii, K.; Mazaheri, M. H., & Moradi, A. R. (2011). Measuring the status of young women's social capital in Tehran and the effect of individual and psychological factors. *International Journal of Women's Research*, 1(1), 77-98.

Renzl, B. (2008). Trust in management and knowledge sharing: the mediating effects of fear and knowledge documentation. *Omega*, 36(2), 206-220. doi: 10.1016/j.omega.2006.06.005

Riege, A. (2005). Three-dozen knowledge-sharing barriers managers must consider. *Journal of Knowledge Management*, 9(3), 18-35.

Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245-259. doi: 10.1002/job.4030150306

Roehling, M. V., & Boswell, W. R. (2004). Good cause beliefs in an At-will world? a focused investigation of psychological versus legal contracts. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 16(4), 211-231.

Rousseau, D. M. (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: a study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11(5), 389-400. doi: 10.1002/job.4030110506

Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121-139. doi: 10.1007/bf01384942

Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*: Sage publications, Incorporated.

Sandow, D., & Allen, A. M. (2005). The nature of social collaboration: how work really gets done. *Reflections: The SoL Journal*, 6 (2-3), 1-14.

Schein, E. (1965). Organizational psychology. *Unglued cliffs*: New Jersey, Prentice-Hall Inc.

Shapiro, J., & Kessler, I. (1998). The psychological contract in the UK public sector: Employer and employee obligations and contract fulfillment. In S. J. Havlovic (Ed.), *Academy of management best paper proceeding* (1-7).

Sharkie, R. (2005). Precariousness under the new psychological contract: the effect on trust and the willingness to converse and share knowledge. *Knowledge Management Research & Practice*, 3(1), 37-44.

Sveiby, K. E., & Simons, R. (2002). Collaborative climate and effectiveness of knowledge work-an empirical study. *Journal of Knowledge Management*, 6(5), 420-433.

Usoro, A.; Sharratt, M. W.; Tsui, E., & Shekhar, S. (2007). Trust as an antecedent to knowledge sharing in virtual communities of practice. *Knowledge Management Research & Practice*, 5(3), 199-212.

Van Beveren, J. (2002). A model of knowledge acquisition that refocuses knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 6(1), 18-22.

Van den Hooff, B., & de Ridder, J. (2004). Knowledge sharing in context: the influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 8(6), 117-130. doi: citeulike-article-id:33072

Wasko, M. M. L., & Faraj, S. (2005). Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice. *Mis Quarterly*, 29(1), 35-57.