

بازتاب های سازمانی پنهان سازی دانش در بیمارستان های دولتی استان گیلان

- فرشته اکبرزاده^۱، سعیدباقر سلیمی (نویسنده مسئول)^۲، بهمن کارگر شهامت^۳
۱. دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، آستارا، ایران
 ۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.
 ۳. استادیار گروه مدیریت و حسابداری، واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، آستارا، ایران.

چکیده

مقدمه: هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی بازتاب های سازمانی پنهان سازی دانش در بیمارستان های دولتی استان گیلانمی باشد. مواد و روش: پژوهش از حیث هدف کاربردی و مبتنی بر رویکرد کیفی می باشد. جامعه آماری پژوهش شامل خبرگان فلسفی در رشته مدیریت و خبرگان تجربی دانشگاه علوم پزشکی بودند که به روش نمونه گیری هدفمند و تکنیک گلوله برفی تا رسیدن به اشباع نظری تعداد ۲۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها، مصاحبه نیمه ساختار یافته بود. پس از احصاء شاخص های موثر بر پنهان سازی دانش توسط روش تحلیل مضمون و انجام تکنیک دلفی، اعتبار سنجی مدل توسط نرم افزار آماری Smart PLS انجام شد. ملاحظات اخلاقی: در این پژوهش قبل از مصاحبه با خبرگان از آنها رضایت نامه کتبی در خصوص آگاهانه بودن و محرمانه بودن انجام پژوهش دریافت گردید.

یافته ها: بر اساس یافته های تحقیق، بازتاب های پنهان سازی دانش نیز به زعم خبرگان حوزه علوم پزشکی، بیان شد. بر این اساس می توان با آشنایی بازتاب های این متغیر منفی در سازمان و به ویژه در دانشگاه علوم پزشکی می توان ضررهای احتمالی این پدیده را تا حد زیادی کاهش داد.

واژگان کلیدی: پنهان سازی دانش - تحلیل مضمون - دانشگاه علوم پزشکی.

مقدمه

اگرچه ارزش دانش، همواره در حال افزایش ناپذیر گرفته شده است، رو به رو هستند. عدم موفقیت بسیاری از سازمان های ایرانی، نداشتن دانش نیست بلکه عدم استفاده موثر از آن و پنهان سازی دانش است. پنهان کردن دانش در سازمان موضوعی نوین در مبحث مدیریت دانش می باشد. علی رغم پژوهش های بسیاری که متغیرهای سهیم در به اشتراک گذاری دانش را بررسی کرده اند، آنهایی که در پنهان کردن دانش مشارکت دارند، مشخصا بررسی نشده اند (۱). مدیران سازمان های خدماتی - درمانی همواره از زیان حاصل از پنهان سازی دانش آگاه بوده، اما به دلیل عدم سازماندهی مناسب در فرآیند مستندسازی، در بسیاری از موارد دانش ایجاد شده با توجه به عدم ساز و کارهای دقیق پنهان مانده و در جهت منافع سازمان مورد بهره برداری قرار نمی گیرد. به طوری که بر اساس نظر بسیاری از خبرگان این حوزه، پنهان سازی دانش بیشتر به دلیل عدم امکانات سازمانی اتفاق می افتد (۲).

تحقیقات مختلف حاکی از این است که افزایش درآمدهای سازمانی، تنها از طریق تولید محصولات برتر فراهم نمی گردد، بلکه وجود دانش های درون سازمانی و مدیریت آن می تواند در کسب سهم بازار تاثیر قابل توجهی داشته باشد. دانش به عنوان یک کلید راهبردی، نقش موثری بر کاهش هزینه های سازمانی دارد. داشتن دانش صحیح و کاربردی و استفاده از آن در زمان و مکان مناسب، سازمان را در موقعیت برتر نسبت به سایر رقبا قرار می دهد. (۳). مخفی سازی دانش توسط کارکنان و عدم تسهیم دانش تولید شده در تجربیات و سرمایه های فکری و دانشی موجود در سازمان های خدماتی درمانی به هدر دادن هزینه ها و عدم بهره وری در این صنعت منجر شده است. از سوی دیگر حجم عظیمی از دانش تولید شده بعد از انجام فعالیت های مختلف بیمارستان، به صورت نامناسب مستندسازی و ثبت می گردند و برای اقدامات آتی بی فایده خواهند بود. با وجود تلاش های صورت گرفته به منظور به اشتراک گذاری دانش و عدم پنهان سازی آن، تاکنون موفقیت چشم گیری در این حوزه حاصل نشده است و کارکنان تمایلی برای به اشتراک گذاری دانش خود حتی زمانی که سیستم سازمان به شیوه ای طراحی شده است که فرآیند انتقال دانش در آن تسهیل شده است، ندارند. این عدم تمایل به انتقال دانش حتی زمانی که کارکنان برای این کار تشویق شده و پاداش می گیرند، وجود دارد که مفهوم جدید پنهان سازی دانش در سازمان ها می تواند این پدیده را به خوبی توصیف نماید (۴).

پنهان کردن دانش به تلاشی آگاهانه ی افراد برای پنهان کردن و یا خودداری از بروز دانشی که از سوی فردی دیگر درخواست شده است، اطلاق می شود و به عبارتی مجموعه ای از رفتارهایی است که شامل عدم تبادل اطلاعات، ایده ها و پیشنهادات مرتبط با کار بین کارکنان و اعضای تیم است. ریتالا در سال (۲۰۱۵) اظهار کرد که نوآوری یک سازمان به احتمال زیاد متکی بر دانش، تجربه و مهارت کارکنان در فرایند ایجاد ارزش است (۷). بر اساس ادبیات مختلف پنهان سازی دانش سه نوع مختلف دارد که شامل پنهان سازی گریزان، پنهان کردن عقلانی و بازی خاموش است (۸Fa). وان و هوف (۲۰۱۲) استدلال کردند که پنهان سازی دانش زمانی اتفاق می افتد که یک فرد دانش خود به اعضای دیگر در یک سازمان به صورت عامدانه منتشر نکند (۹). هرناس و همکاران (۲۰۱۸) در مدل تحقیق خود نشان دادند که پنهان سازی دانش نیز مانند تسهیم دانش می تواند دارای دو بعد پنهان سازی دانش تصریحی و پنهان سازی دانش ضمنی باشد. از یک سو، پنهان سازی دانش آشکار را می توان به راحتی در عدم ضبط، عدم طبقه بندی و عدم ذخیره جستجو کرد و پنهان سازی دانش ضمنی به صورت پنهان در اقدامات روزمره و مدل های ذهنی افراد پیدا نمود (۱۰). دو و همکاران (۲۰۱۷) بیان کرد که پنهان سازی دانش یکی از مهمترین فرایندهای مدیریت دانش یعنی تسهیم دانش را نقض می کند (۱۱). سینگ (۲۰۱۹) نیز معتقد است که پنهان سازی دانش دقیقا مقابل تسهیم دانش قرار دارد. فردی که به پنهان سازی دانش اقدام می کند این حس درونی در او وجود دارد که فرد خود را مالک دانش می داند و برای عدم ارائه آن به دیگران، حس مالکیت را دلیل موجه می داند (۱۲). با توجه به اینکه در بیشتر تحقیقات انجام شده تنها به

بررسی پیشامدهای آن پرداخته شد و از سوی دیگر با توجه به بررسی ادبیات تحقیق در ارتباط با موضوع پنهان سازی دانش، در تحقیقات داخل کشور نیز یک مدل جامع در ارتباط با پیامدها و پیشامدهای پنهان سازی دانش وجود ندارد؛ از این رو این پژوهش به دنبال پاسخگویی به سوال اصلی تحقیق است که بازتاب های پنهان سازی دانش در بیمارستان های استان گیلان کدامند؟

ادبیات تحقیق

سازمانها در قرن بیست و یکم مدام با تغییر و تحول از دنیایی که به منابع فیزیکی وابسته بوده است؛ به دنیایی که به دانش وابسته است، در حال حرکت هستند. این دگرگونی تغییری اساسی در توان اقتصادی سازمانها ایجاد کرده است. از اواسط دهه ۱۹۷۰ به بعد به تدریج جوامع صنعتی به جوامع اطلاعاتی و دانش بنیان تغییر شکل داده اند و اطلاعات و دانش جای منابع مادی و فیزیکی را گرفته اند. از این رو مدیریت دانش در کسب موفقیت سازمان نقشی حیاتی را ایفا می کند و پویایی سازمان ها در فراگیری دانش و کسب تجربه کارکنان و به کارگیری آنها در اجرای وظایف و نقش های سازمانی است. یکی از چالش های اساسی مدیریت دانش، ترغیب افراد برای آشکارسازی دانش آنان است. امروزه همانطوری که سازمان ها بر به کارگیری سرمایه انسانی در مواجهه با تنگنای بازار کار تمرکز دارند، کارکنان نیز باید به دنبال آشکارسازی دانش در سراسر سازمان باشند (مینوبی و همکاران، ۱۳۹۶). به منظور دست یابی و حفظ یک مزیت رقابتی در اقتصاد جهان، سازمان های امروزی نیازمند بکارگیری درست منابع دانش خود می باشند. دانش یکی از حیاتی ترین منابع برای رقابتی بودن سازمان است. اگرچه به عنوان یکی از فعالیت های دانش محور، آشکارسازی دانش ابزاری بنیادی است که از طریق آن کارکنان می توانند به برنامه های دانش، نوآوری و در نهایت مزیت رقابتی سازمان کمک کنند. آشکارسازی دانش که بر اشتراک گذاشتن دانش به صورت داوطلبانه بین افراد و تیم ها دلالت دارد، امری حیاتی در مدیریت دانش سازمان به شمار می رود. امروزه توانایی و تمایل افراد در آشکارسازی دانش یک امر پُر اهمیت برای هر سازمان است به طوری که یکی از محدودیت های اصلی مدیران در سازمان، عدم توانایی و تمایل در آشکارسازی دانش و توزیع دانش جدید در بین کارکنان است. باید به این نکته توجه داشت که ترغیب کارکنان برای به اشتراک گذاشتن دانش به صورت داوطلبانه، امری ساده و آسان نیست و عوامل بسیاری بر تمایل کارکنان در به اشتراک گذاشتن دانش تاثیر می گذارد.

آشکارسازی دانش را موتور رشد اقتصادی و منبع مزیت رقابتی می دانند. سازمان هایی که به آشکارسازی دانش بها می دهند، با شناسایی، گردآوری، ذخیره سازی و تسهیم دانش، ارزش دارایی های ملموس و غیرملموس خود را حداکثر می سازند. اهمیت آشکارسازی دانش را می توان در تغییر از پارادایم «دانش قدرت است» به پارادایم «تسهیم آن قدرت است» مشاهده کرد (مهربان فر و آغاز، ۱۳۹۳). در واقع، آشکارسازی دانش پلی میان دانش افراد و دانش سازمان است که می تواند ظرفیت جذب و نوآوری را بالا برده و بدین ترتیب منجر به ایجاد مزیت رقابتی شود. هرچند آشکارسازی دانش خود می تواند به عنوان مانعی بر سر راه اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش عمل کند. فرد صاحب دانش به دلایلی از قبیل ترس از انتقال دانش و تزلزل جایگاه خود، ممکن است دانش خود را با دیگران تسهیم نکند. همچنین برخی افراد ممکن است صرفاً دانش دیگران را دریافت کرده اما حاضر نشوند دانش خود را به صورت رایگان در اختیار افراد دیگری قرار دهند (مهربان فر و آغاز، ۱۳۹۳). بنابراین، از آنجا که آشکارسازی دانش پدیده ای اجتماعی است و به روابط بین فردی و تعاملات انسانی باز می گردد. عوامل رفتاری نقش بسیار مهمی در تقویت این مولفه خواهند داشت (فانگ و همکاران، ۲۰۱۷).

آشکارسازی دانش سعی بر این دارد تا محدودیت های سازمانی را از بین ببرد، ارتباطات و مشارکت را افزایش دهد و دانش محلی را به دانش سازمانی تبدیل کند. این مولفه حول محور بهبود، نوآوری و نیل به اهداف دور می زند (آناند و حسن، ۲۰۱۹). آشکارسازی دانش می توان بر استفاده از دانش برای ایجاد مزیت رقابتی و پویایی شرکت ها در محیط با رشد سریع و پیچیده ی امروزی کمک نماید و در شرایطی که اهمیت عوامل تولید هم چون سرمایه، نیروی کار و زمین به دلیل در دسترس بودن یا امکان جایگزینی کم شده است، دانش مهمترین منبع تولید و تعیین کننده ی پیشتاز رقابت شده است (کانگ و همکاران، ۲۰۱۷). این عامل به خلق، اشتراک گذاری و نفوذ دادن دانش در فکر،

ذهن و تخیل افراد می پردازد و تلاش می کند تا دانش های پراکنده شده در افراد سازمان را به گونه ای جمع آوری و مدیریت کند تا به خلق دانش جدید منجر شود (کریمی، ۱۳۹۵). اهمیت استراتژی های مربوط به عدم مخفی سازی دانش جهت اجرای موثر و اثربخش استراتژی ها چندین بار و در طی سالیان مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. بولر و مک اوی (۲۰۱۲) به روشنی اذعان می کند که توجه سازمان به این گونه استراتژی یک فعالیت حمایتی و ضروری می باشد. این فرآیند در زمانی که با فعالیت های زنجیره ای ارزش دیگر تلفیق می شود و باعث می گردد سازمان به مزیت رقابتی تداوم پذیر دست یابد. تدوین این نوع استراتژی عامل مهمی است که سازمان ها را توانمند می سازد تا یک نقش فعال تر و اثربخش تری را در ارتباط با اجتماع و بازارهای بین المللی داشته باشند و به عنوان یک عامل کلیدی و مهم است که منجر به این می شود تا سازمان به سطح موفقیت دست پیدا کند و ارتباطات بین سازمان با جامعه و سازمان های دیگر را بهبود می بخشد (تریولا و دی متریوس، ۲۰۱۷).

بازدهی حیاتی و تعیین کننده ی آشکارسازی دانش ایجاد دانش جدید و نوآوری است که به طور معناداری کارایی را بهبود خواهد بخشید. بنابراین، برای درک عوامل تاثیرگذار بر فعالیت های آشکارسازی دانش و بررسی رفتار آشکارسازی دانش در سازمان ها باید تلاشی اعمال شود، زیرا آشکارسازی دانش به رشد فردی کمک می کند. آشکارسازی دانش به ارتباط همه ی انواع دانش اشاره دارد، که شامل دانش صریح و ضمنی از طریق جامعه پذیری، تعامل و آموزش می باشد (آناند و حسن، ۲۰۱۹). این رو، آشکارسازی دانش موثر شامل فعالیت های انتقال و جذب ارسال کننده و دریافت کننده می باشد. بنابراین، سازمان ها در معرض ریسک از دست دادن پول، وقت و توانایی قرار دارند در زمانیکه آنها تسهیم دانش را به طور اثربخش و کارآمدی انجام ندادند (سینگه، ۲۰۱۹). بنابراین، هدف آشکارسازی دانش اکتساب و فراگیری دانش برای کاربرد دانش در فرایندهای کاری روزانه جهت بهبود و ارتقا همکاری و تشریک مساعی و ارتباطات بین کاربران و همچنین افزایش و ارتقا انباشت و ذخیره سازی دانش برای کاربران و سازمان به عنوان یک مجموعه ی کلی می باشد. افزون بر این، هدف آشکارسازی دانش وسعت بخشی به تجربیات برای نسل بعدی کاربران است، زیرا دانش می تواند از طریق تعدیل نیرو، بازنشستگی، استخدام و حتی ارتقای شغلی از دست رود. بنابراین، نتیجه و بازدهی اصلی و بنیادی آشکارسازی دانش ایجاد دانش جدیدی می باشد که به طور معناداری عملکرد سازمانی را بهبود خواهد بخشید (ابراهیم و هاک هنگ، ۲۰۱۵).

روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نوع کیفی است. این پژوهش از حیث هدف، یک پژوهش بنیادی بوده و از نظر نتیجه، پژوهش توسعه ای محسوب می شود و از داده های کیفی استفاده خواهد نمود. از حیث هدف، یک پژوهش تبیینی و از حیث نتیجه، توسعه ای کاربردی محسوب شده است.

جامعه آماری پژوهش شامل خبرگان به مسائل سازمانی اعم از اساتید متخصص در علم مدیریت و رفتار سازمانی و مدیران و خبرگان دانشگاه علوم پزشکی کل کشور می باشند که به صورت هدفمند انتخاب شده و تا اشیاع نظری با روش گلوله برفی مصاحبه ادامه پیدا کرد. خبرگان تجربی دارای شرایطی از قبیل: حداقل ۱۵ سال سابقه کاری در دانشگاه علوم پزشکی، سوابق ریاست در بخش های اداری و درمانی دانشگاه علوم پزشکی، عضویت در هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی، دارا بودن مقالات علمی - پژوهشی بودند. خبرگان فلسفی دارای شرایطی از قبیل: حداقل ۱۵ سال سابقه کاری در دانشگاه و در گروه مدیریت، دارا بودن مقالات علمی - پژوهشی معتبر داخلی و خارجی بودند. داده های مورد نیاز بخش کیفی از طریق انجام مصاحبه های نیمه ساختارمند حاصل گردید. همچنین نرم افزار کیفی مورد استفاده در پژوهش حاضر و در بخش کیفی، MAXQDA11 بود. مصاحبه اول در قالب ۱۵۲ کد اولیه سازماندهی شد. در مرحله بعدی توسط نرم افزار کیفی MAXQDA اقدام به کدگذاری محوری شد که بر اساس تشخیص میزان مشابهت و قرابت معنایی و با مشورت از اساتید، ۴ بُعد و ۲۰ شاخص دریافت شد.

یافته ها

بازتاب های پنهان سازی دانش با توجه به ادبیات تحقیق و مصاحبه با خبرگان کدام هستند؟
پس از انجام مصاحبه های صورت گرفته شده با خبرگان، در مجموع مولفه های قصد ترک شغل - انحراف کاری - فرسودگی شغلی و طرد شدگی از محیط کار معرفی گردید که در ادامه جدول کدگذاری باز ارائه داده شده است:

جدول ۱. جدول کد گذاری. مولفه های اصلی، محوری و فرعی

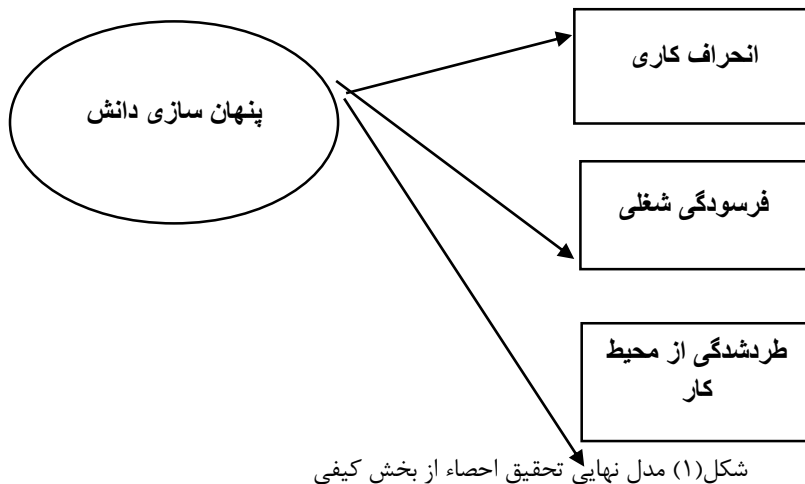
کد گزینشی	کد محوری	گویه های کلماتی
بازتاب ها	قصد ترک شغل	تمایل به ترک سازمان - ترک سازمان در صورت پیدا شدن شرایط کاری بهتر - تلاش در جهت ترک سازمان
	انحراف کاری	افت عملکرد - مغایرت بین عملکرد واقعی و آنچه انجام شده - طفره رفتن از کار
	فرسودگی شغلی	خستگی شدید کاری - عدم موفقیت در دستاوردهای شغلی - عدم اشتیاق شغلی
	طردشدگی از محیط کار	گوشه گیری از سایر کارکنان - انزوای اجتماعی - انزوا در محیط کار

جدول ۴) کدگذاری گزینشی

تعداد گویه	مؤلفه ها (مقوله فرعی)	عناصر مدل	مولفه های اصلی
۳	فرسودگی شغلی	بازتاب ها	پسایندها
۳	انحراف کاری		
۳	قصد ترک شغل		
۳	فرسودگی شغلی		
۳	طردشدگی در محیط کار		

فرآیند مذکور برای تمامی ۱۲ شاخص (سنجه) پرسشنامه مرحله اول به انجام رسید و امتیاز مربوط به هر شاخص مشخص شد. پس از محاسبه امتیاز هر شاخص باید میزان مطلوبیت آن مشخص شود. تعیین میزان مطلوبیت به محقق امکان انتخاب شاخص هایی با قدرت اندازه گیری بالاتری می دهد. برای افزایش توان اندازه گیری پرسشنامه فقط شاخص هایی که مطلوبیت آنها بین ۶-۹ طیف (یعنی در محدوده مطلوب) قرار گرفت انتخاب شدند و به پرسشنامه دلفی مرحله دوم راه یافتند.

قصد ترک شغل



بر اساس نتایج تحقیق؛ پیامدهای پنهان سازی دانش نیز به زعم خبرگان حوزه علوم پزشکی، شامل: لذا در تحقیق حاضر بازتاب های پنهان سازی دانش در حوزه علوم پزشکی ارائه گردید.

بحث و نتیجه گیری

در سال های اخیر، انتقال و تعمیم دانش سازمانی در میان کارکنان که موجب هم افزایی کارکردی سازمان ها می شود، از اهمیت ویژه ای برخوردار شده است. پنهان سازی دانش بر حالتی تمرکز دارد که دانشی مشخص از سوی فرد طلب شده است اما فقط بخشی از اطلاعات درخواستی او را در اختیارش قرار می دهند؛ به همین دلیل در اینجا ممکن است فریبکاری هایی رخ دهد؛ پنهان کردن، همیشه فریبکاری نیست. به همین دلیل، مدیران نیز پنهان کردن دانش را لزوماً فریبکاری نمی دانند. علاوه بر این، ممکن است پنهان کردن دانش دلایل و نتایج مثبت به دنبال داشته باشد و صرفاً برای جلوگیری از جریحه دار شدن احساسات طرف مقابل یا حفظ اسرار و منافع شخص ثالثی صورت بگیرد؛ از اینرو، همیشه نمی توان پنهان کردن دانش را رفتاری منفی دانست. تمایل به ترک خدمت قدمتی برابر با تشکیل سازمان های بوروکراتیک دارد. از زمانی که سازمان ها به شکل نوین تشکیل گردیدند و مبادرت به استخدام کارکنان با تخصص های مختلف نمودند، این باور در بعضی از کارکنان ایجاد شد که سازمان متبوع، سازمان مقبول و مطلوب آنان نیست؛ لذا این گونه کارکنان همواره با کم کاری، غیبت، فرار و در نهایت استعفا، اخراج، بازنشستگی پیش از موعد، مبادرت به ترک زود هنگام سازمان می نمودند (عبدالله و همکاران، ۲۰۱۸). مروری بر ادبیات تحقیق ترک خدمت اصطلاح ترک خدمت در کتب علمی مدیریت، به معنی خروج داوطلبانه فرد از سازمان، تقاضای استعفا، تقاضای باز خرید، تقاضای بازنشستگی زودتر از موعد مقرر و تقاضای انتقال به سایر سازمان ها آمده است. ترک خدمت به صورت یکباره و اتفاقی در فرد تجلی نمی کند؛ بلکه به صورت تدریجی این تمایل در فرد تقویت شده و به محض فراهم شدن

بستر مناسب، فرد مبادرت به ترک خدمت خواهد کرد (اسلام و همکاران، ۲۰۱۹). ترک خدمت نیز با توجه به راه های قانونی رها شدن در سازمان ها، معمولاً به صورت های مختلف بروز و ظهور می کند. تقاضا برای ترک خدمت علاوه بر تحمیل هزینه گزاف، نشان دهنده نوعی انحراف از وضعیت تعادل در سازمان است (اسلام و احمد، ۲۰۱۸).

فرسودگی شغلی به عنوان یک پدیده مربوط به کار و محیط کاری، محصول عواملی است که وجود آن ها احتمال ابتلا به فرسودگی را بالا برده و عدم وجود آن ها منجر به کاهش یا عدم ظهور فرسودگی شغلی می شود. سازمان بهداشت جهانی، در تعریف فرسودگی شغلی اظهار داشته است که؛ فرسودگی شغلی عبارت است از: یک فرآیند روان شناختی که تحت شرایط استرس شغلی شدید حادث می شود و خود را به صورت فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش انگیزه و تضعیف عملکرد نشان می دهد (پوتو و همکاران، ۲۰۱۷). به بیان دیگر، این نشانگان شامل سه مؤلفه خستگی عاطفی^۲، مسخ شخصیت^۳ و احساس کاهش عملکرد فرد^۴ می باشد. خستگی عاطفی، شایع ترین نشانه ی فرسودگی شغلی است و احتمال دارد قبل از دو مؤلفه دیگر به وجود آید. در نتیجه خستگی عاطفی، ممکن است بدبینی یا مسخ شخصیت به وجود آید (اوکپوزو، ۲۰۱۷).

ملاحظات اخلاقی: IR.IAU.LIAU.REC.1401.002

حامی مالی: این مقاله از رساله دکتری استخراج شده است.

سهم نویسندگان: مفهوم سازی: تمام نویسندگان. روش پژوهش و نمونه گیری: فرشته اکبر زاده؛ تحلیل داده ها: فرشته اکبر زاده نگارش متن و بازبینی: تمام نویسندگان

تعارض منافع: نویسندگان مقاله هیچ گونه تعارضی در منافع اعلام نکردند.

منابع

1. Al-Kurdi Q, Ramzi E, Tillal E. Knowledge Sharing in Higher Education Institutions: A Systematic Review, J of EnIn M, 2018; 4(9): 22-54.
2. Anell, Johan., & Wu, Chao (2013). Knowledge Management in Global Teams A Case Study at Volvo IT in Sweden and China, Department of Techma and Eco, 2013; 8(6): 1-13.
3. Cao, Y. & Xiang, Y. The impact of knowledge governance on knowledge sharing. M Decision, 2012; 50(4): 591-8.
4. Chang H, Chuang Sh. Social capital and individual motivations on knowledge sharing: Participant involvement as a moderator", Info & Man, 2013; 4(4): 9-18.
5. Cockrell R. C , Stone, D. N. Industry culture influences pseudo-knowledge sharing: a multiple mediation analysis. J of K Man, 2012; 14(6): 841-9.
6. Ebrahimi S.A, Mohammadi Fateh A, Hajipour E, "A survey the role of trust in personnel job knowledge sharing in Tarbiat Modarres University", Journal of Military Management, 2012, 47, 135-2.
7. Hau Y, Kim B, Lee H, Kim Y. The effects of individual motivations and social capital on employees' tacit and explicit knowledge sharing intentions, Int Jo of In Management, 2013, 3(3); 356-6.

1 . Putu et al

2 . Emotional exhaustion

3 . Depersonalization

4 . Low Personal Accomplishment

5 . Okpozo

8. Hong D, Suh Euiho, Koo Choonghyo. Developing strategies for overcoming barriers to knowledge sharing based on conversational knowledge management: A case study of a financial company", Ex Sys with App,2011; 3(8): 1-9.
9. Ibrahim S, Hock L. The roles of learning in stimulating knowledge sharing at SMEs, P - So and Beh Scis,2015; 17(2): 230-7.
10. Kang J, Youn Y, Lee J, Kim H. A psychological empowerment approach to online knowledge Sharing, Comp in H Beh. 2017; 7(4): 175-7.
11. Kukko, M. Knowledge sharing barriers in organic growth: A case study from a software coanyp. Jo of Hi Tech Man Res ,2013; 2(4): 11-9
12. Mogotsi, I.C. An empirical investigation into the relationships among knowledge sharing behavior, organizational citizenship behavior, job satisfaction and organizational commitment.University of Pretoria. ProQuest Dissertations andTheses.2009.11(5): 100-9.
13. Mehraban Far E , Moghaddam A. Investigating the role of social capital in effectively sharing the knowledge of Pars Oil and Gas Company employees. Jou of Man and Hu.2014. 6(21): 132-108.
14. Minavi Q. Rezaei D, Morad J. Explaining the role of emotional commitment and cognitive trust in the relationship between satisfaction and knowledge sharing intention (Case study: Ansar Bank, Guilan province). Bim of Ap S in Man and Dev Sci.2017. 2(5): 30-8
15. Qun, Z, Xiaocheng Z. The Design of Individual Knowledge Sharing Platform Based on Blog for Online Info Lit Edu. Phy Pro, 2012; 3(3): 1426-2.
16. Rafique M, Hameed S , Hassan M. Impact of knowledge sharing, learning adaptability and organizational commitment on absorptive capacity in pharmaceutical firms based in Pakistan, Jouof K M. 5(18): 10-9.
17. Shan S, Zhao Q, Hua F. Impact of quality management practices on the knowledge creation process. Comp & Indus Eng. 2013; 6(4): 211-3.
18. Sohail M, Daud S. Knowledge sharing in higher education institutions: Perspectives from Malaysia, VINE: The jo of info and kn M,2019; 39(2): 125-2.
19. Wang Ch , Hu Q. Knowledge sharing in supply chain networks: Effects of collaborative innovation activities and capability on innovation performance, Tech. 2017;8(6): 1-13.
Wang Sh, Noe.A, R Knowledge sharing: A review and directions for future research. Human Resource Man Rev,2010; 2(6): 115-8.
20. Yeh Y, Yeh, Yi L , Chen Y. From knowledge sharing to knowledge creation: A blended knowledge-management model for improving university students' creativity, Th Sk and Cre. 2012; 8(8): 245-7.
21. Yen Y, Tseng J. The effect of internal social capital on knowledge sharing, knowledge Management Research & Practice, 2018;8(9): 214-224.
22. Zafarian R, Ismailzadeh M, Shahi N . Presenting a model for implementing knowledge management in small and medium-sized businesses ", Entrepreneurship Development,2008 ; 1(2): 2, 75-102.