

بررسی تأثیر رهبری دانش محور بر انگیزهی خدمت عمومی کارکنان با نقش میانجی گری مدیریت دانش (مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان خاتم الانبیاء(ص) زاهدان)

علیرضا سرگلزایی^{۱*} و ام البنین علی صوفی^۲

^۱استادیار گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران (نویسنده مسئول)

^۲دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران

چکیده

امروزه، رهبری دانش محور از مولفه‌های تأثیرگذار و فزاینده‌ی نوآوری سازمانی است. اگر قدرت به عنوان توانایی بسیج افراد برای انجام کارها تعریف شود، هنگامی که کارکنان به خطوط اطلاعات، پشتیبانی، منابع و فرصتهای یادگیری و رشد، دسترسی دارند، دارای قدرت هستند، اما اگر این خطوط یا منابع در دسترس نباشد، قدرت وجود ندارد و انجام کار به صورت موثر نیز امکانپذیر نیست. با این حال، در راستای توجه موسسات خدماتی به ارتقای نوآوری باز سازمانی، مدیران با ارزیابی و آسایشناسی مدیریت دانش، برنامه‌ها و اقدامات به عمل آمده در حوزه‌های مختلف و شناخت صحیح مسائل و چالشهای پیش رو و نیز ظرفیت‌های موجود، سیاست جدیدی را در قالب یک دستور کار نوین با عنوان رهبری مدیریت دانش محور ارائه می‌کنند. در این راستا هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر رهبری دانش محور بر انگیزهی خدمت عمومی کارکنان با نقش میانجیگری مدیریت دانش در کارکنان بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان میباشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - تحلیلی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) ۴۵۱ نفر است که جهت نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است، حجم نمونه بر حسب فرمول کوکران ۲۱۰ تعیین شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS و PLS Smart استفاده شد. طبق نتایج، اقدامات مدیریت دانش بر انگیزهی خدمت عمومی تأثیر گذار بوده است. همچنین یافته‌های تحقیق نشان میدهد رهبری مبتنی بر دانش بر اقدامات مدیریت دانش بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان تأثیر گذار بوده است.

کلمات کلیدی: رهبری دانش‌محور، انگیزهی خدمت عمومی، مدیریت دانش، بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان.

مقدمه

یکی از جدیدترین نظریه‌های رهبری که به ایجاد و بازسازی یادگیری و به دنبال آن انتقال یادگیری منجر می‌شود، نظریه رهبری دانش است. اگرچه اصطلاح اما به تدریج بر اهمیت آن افزوده می‌شود؛ زیرا اکنون سازمانها به اهمیت دانش برای بقای خود پیبرده‌اند و میدانند که نیروی محرکه توسعه دانش است (هاللیان مطلق و حسنزاده، ۱۳۹۴). رهبری دانش هر نگرش یا عملی (گروهی) یا فردی و عینی یا ضمنی است که دانش جدید و با اهمیت را در روشهایی که در نهایت موجب تفکر و پیامدهای جمعی می‌شود تهییج کند تا، خلق تسهیم و بکار گرفته شود. رهبری دانش به عنوان یک فرایند اجتماعی تلقی می‌شود که در طی آن، رهبران اعضای سازمان را برای رسیدن به اهداف گروهی و سازمانی پشتیبانی میکنند این نوع رهبری موجب فراهم آمدن اشتراک دانش سازمانی و سهولت ذخیره‌سازی و انتقال دانش می‌شود و نظامی را به وجود می‌آورد که از آن طریق امکان یادگیری متقابل افراد در سازمان میسر می‌شود (همان منبع). دانش در نهایت به تسهیم مناسب دانش منجر می‌شود. زمانی در سازمان رهبری دانش حاکم باشد نیازهای سازمان مشخصتر می‌شود. این نیازهای سازمان بر اساس تناسب فرد-سازمان شکل می‌گیرد. رهبری دانش به معنی رهبری مسئولانه دانش است. رفتار اشتراک دانش رهبری دانش را تقویت میکند. در این حالت رهبری دانش شامل کلیه رفتارهایی است که به انگیزه خدمت عمومی کارکنان در سازمان منجر می‌شود. رابطه بین رهبری مسئول و تناسب فرد-سازمان در رهبری دانش تعریف شده است. رهبری دانش مسئول مستقیم و همچنین غیر مستقیم تناسب فرد-سازمان می‌باشد. رهبری دانش در این حالت یک رویکرد بین مسئولیت و تناسب را ایجاد میکند. این روابط برای سازمان باید به صورت مثبت و معنیداری باشد. سازمان در این حالت تامین کننده انگیزه های مرتبط با انگیزه خدمت عمومی و تسهیم دانش میباشد (Haider et al, ۲۰۲۲).

برای اثربخش بودن رهبری دانش، رهبران دانش به بهبود جو تیم برای برانگیختن و ترغیب پیروانشان برای بهترین‌ها متعهد می‌شوند. رهبری دانش اثری قابل توجه بر فعالیتهای مدیریت دانش دارند. در این حالت از رهبری دانش برای ایجاد فضای اعتماد در جایی که اکتساب و به اشتراک گذاری دانش تشویق و مورد تقاضاست، استفاده می‌شود. برای رهبری دانش عوامل اجتماعی و رابطه‌ای برای یادگیری و مدیریت دانش ضروری هستند (تفرشی و همکاران، ۱۳۹۶).

توجه به عواملی که باعث ایجاد انگیزه در کارکنان و رفع نیازهای آنان می‌شود و نیز توجه به تفاوت‌های فردی کارکنان، مهمترین موضوعهایی به شمار می‌روند که در بهرهوری نیروی انسانی دارای اهمیت هستند. انگیزه خدمت، عاملی است که رفتار کارکنان را در جهت خاصی سوق داده و بر کیفیت و کمیت فعالیتها و میزان پیشرفت آنها تاثیر گذار است (حمیدی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۴).

در سالهای اخیر نقش دانش در توسعه بسیار مورد توجه قرار گرفته است. اهمیت این موضوع به علت نقش مهم عامل انسانی در فرایند توسعه بوده است، از آنجا که بزرگترین مزیت سازمانهای بخش عمومی برخوردار از نیروی انسانی توانمند و با انگیزه است. دولتها به منظور دستیابی به عملکردی اثر بخش باید از نظر نیروی انسانی به صورت برنامه‌ریزی شده و هدفمند عمل کنند. بدین منظور، بهره‌گیری از افرادی در دولت و سازمان‌های دولتی که دارای روحیه خدمت به جامعه بوده و برخوردار از انگیزه خدمت عمومی‌اند. از این رو، چگونگی به کارگیری افرادی دانش محور، باسواد و دارای مدارک علمی دانشگاهی و با انگیزه خدمت عمومی در بخشهای دولتی در کنار شناخت فرایندهای شکلگیری انگیزه خدمت عمومی از مهمترین زمینه‌هایی است که گرایش متفکران مدیریت دولتی را به خود جلب نموده است (Brewer, ۲۰۱۱).

مفهوم انگیزه خدمت عمومی در پی فرایندی ثابت تکامل یافته و اولین بار پری و وایز آن را «تمایل برای پاسخ به انگیزه هایی تعریف کرده‌اند که منحصراً ریشه در سازمانهای دولتی دارند. مفهوم انگیزه خدمت عمومی بر پایه این اصل استوار است که انجام شغلی که منجر به ارتقاء منافع عمومی شده است و برای عامه مردم مفید و سودمند است. به خودی خود برای کارکنان دولت مشوق و برانگیزاننده است. نظریه انگیزه خدمت عمومی فرض میکند که برخی از مدیران و کارکنان دولتی با انگیزه های ماورای منافع شخصی مانند دلسوزی، انجام وظیفه شهروندی، فداکاری و ایثار به مشاغل دولتی علاقه مند بوده و از این طریق بر انگیزه می‌شوند. شاید بتوان گفت مهمترین پژوهش‌ها در این زمینه را «پری» و «وایز» در دهه ۹۰ میلادی انجام

داده‌اند. آنان نوعی گرایش و تمایل انگیزه خدمت عمومی را به منزله فردی برای تحقق انگیزه‌هایی که منحصرأ در نهادها و سازمانهای عمومی ریشه دارند تعریف کرده‌اند. علاوه بر این پری انگیزه خدمت عمومی را در قالب یک الگوی چهار بعدی نیز مفهوم پردازی نموده است این ابعاد عبارتند از تمایل به خط مشی‌گذاری عمومی، تعهد به منافع عمومی، دلسوزی و ایثار و فداکاری (منظری توکلی و بهرام زاده، ۱۳۹۷).

در این پژوهش محقق، بیشتر کارکنان درمانی بیمارستان را مورد توجه قرار داده و کادر پشتیبانی و اداری در نظر گرفته نشدند، با رشد تمدن در جهان بیماریها نیز متمدن و پیشرفته خواهند شد، پیشرفت علم، دانش و فناوری نه تنها روشهایی را برای درمان خیلی از بیماریها بوجود می‌آورد بلکه باعث ایجاد مسائل چالشی خیلی مهمی برای مردم دنیا خواهد شد، بیماریهایی که هم جسم و هم روح انسانها را درگیر خودش خواهند کرد. مردم کشور ما نیز از این قاعده مستثنی نیستند و نخواهند بود، کادر درمان قشری هستند که مستقیم با بحرانها درگیرند، منجمله بحران کرونا، آشوبها و بینظمیهایی که با ایجاد مسائل اقتصادی، سیاسی، اجتماعی باعث از دست رفتن جان خیلی از عزیزان خواهد شد و مجروحان و زخمیهایی که دچار حوادث خواهند شد و فشارهای جسمی و روحی که قشر مهم درمان در این شرایط با آنها دست به گریبان میشوند و باعث خستگی و فرسودگی جسمی و فشارهای سخت روانی می شود و همچنین منجر به جابه جایی کارکنان به سازمان ها و ادارات دیگر و بی انگیزگی شدید را در کار آنان ایجاد میکند و حتی باعث درخواست مرخصیهای مکرر و بازنشستگی زودتر از موعد را منجر میشود. با توجه به اینکه در بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان نقش رهبری دانش، نقشی کمرنگ و ضعیف برای ایجاد انگیزه در کارکنان به عنوان راه حلی برای تشویق کارکنان جهت افزایش بهره‌وری و ارائه خدمات میباشد. محقق را براین داشت تا به مسئله مهم توجه کند که داشتن رهبری دانش محور یا مدیری با اطلاعات و دانش روز چقدر میتواند در کارکنان درمانی ایجاد انگیزه کند. آیا رهبری با بینش و آگاهی کامل میتواند سازمان را در شرایط سخت و بحرانی به سمت پیشرفت ببرد؟ آیا رهبری دانش محور میتواند باعث ایجاد انگیزه در کارکنان شود و از فشارهای روحی و جسمی کارکنان بکاهد و راندمان بهره‌وری در سازمان را افزایش دهد یا میتواند از جابه جایی و از دست دادن نیروهای با تجربه خود به سازمانها و ادارات دیگر و بخشهای پشتیبانی و اداری باشد. پژوهشگر سعی کرده با جمع‌آوری مطالب بتواند به این سؤالات پاسخ بدهد که سبک رهبری دانش محور با نقش «میانجیگری مدیریت دانش» میتواند بر انگیزهی خدمت کارکنان تأثیر بگذارد. این تحقیق باعث خواهد شد مدیران و رهبران اجرایی بتوانند با بکارگیری دانش کافی در شرایط سخت و بحرانی سازمان خودشان را به سمت پیشرفت سوق دهند و از هدر رفت سرمایه‌های خود، نیروی انسانی، که مهمترین سرمایه هر سازمان است بکاهند.

پیشینه تحقیق

با اینکه در زمینه رهبری دانش محور وانگیزه خدمت عمومی تحقیقاتی در داخل و خارج از کشور به صورت جدا جدا انجام گرفته است؛ اما با بررسی انجام شده، به نظر می رسد در مورد این موضوع در درون سازمانها تحقیقی به صورت پیوسته صورت نگرفته است. عبدیپور و همکاران (۱۴۰۲)، در پژوهشی به بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی با عملکرد سازمانی پایدار با تاکید بر نقش میانجی مدیریت دانش در شرکت‌های دانش بنیان استان آذربایجان غربی، پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی پایدار و مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد. در آخر مدیریت دانش در رابطه بین یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی پایدار، دارای نقش میانجی است. نوروزی و همکاران (۱۴۰۲)، در پژوهشی به بررسی تأثیر قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد نوآوری: نقش میانجی قابلیت‌های مدیریت دانش، قابلیت نوآوری و انعطاف‌پذیری نوآوری محصول، پرداخته‌اند. بر اساس تحلیل داده‌های پژوهش، تأثیر قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات بر قابلیت نوآوری رد شد اما این متغیر به طور مستقیم و غیر مستقیم از طریق قابلیت‌های مدیریت دانش و انعطاف‌پذیری نوآوری محصول بر عملکرد نوآوری شرکت‌های بیمه تأثیر مثبت و معناداری دارد. عظیمی و بیات (۱۴۰۲)، در پژوهشی به بررسی تأثیر فعالیت‌های مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی بر نوآوری در مراکز رشد و فناوری، پرداخته‌اند. نتایج نشان داد عوامل متعدد در زیرمجموعه مدیریت دانش اعم از اقدامات

سرپرستی، جبران خدمت دانش‌محور، مکانیسم یادگیری و اقدامات فناوری اطلاعات بر نوآوری تأثیر دارد. ضمن این‌که معنی‌دار بودن تأثیر عواملی از قبیل حفاظت دانش، مدیریت استراتژیک دانش و شایستگی، استخدام دانش‌محور، آموزش و توسعه دانش‌محور، ارزیابی عملکرد دانش‌محور و سازماندهی کار بر نوآوری مورد تأیید قرار نگرفت. بهمنی و طالبی (۱۴۰۱)، در پژوهشی به بررسی تأثیر انگیزه خدمت عمومی بر تعهد عاطفی کارکنان، تبیین نقش میانجی هویت سازمانی (مورد مطالعه: شهرداری ساری)، پرداخته‌اند. بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار Z -value برابر (۴،۵۳۴۱۷۱) بدست آمده که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که بیانگر نقش میانجی متغیر هویت سازمانی در رابطه بین انگیزه خدمت عمومی و تعهد عاطفی است. میزان تأثیر متغیر میانجی برابر با ۰،۲۴۵ بدست آمده است. میرفلاح دموچالی و کیا مقدم (۱۴۰۱) در پژوهشی تحت عنوان نقش رهبری دانش‌محور در عملکرد نوآورانه بیمارستانهای دولتی شرق گیلان مورد بررسی قرار داد. نتایج تحقیق نشان دهنده معنادار بودن انتقال دانش بر عملکرد نوآورانه ($I=0/63$) بکارگیری دانش بر عملکرد نوآورانه ($I=0/26$) و ایجاد دانش بر عملکرد نوآورانه ($I=0/21$) است. پرداختی (۱۳۹۷)، در پژوهشی با عنوان نقش رهبری دانش‌محور بر شیوه‌های مدیریت دانش و عملکرد شغلی کارکنان شرکت برق منطقهای زنجان اثبات کرد که رفتار رهبری را میتوان فاکتور مهمی در سازمان برشمرد که دارای تأثیر عمده‌ای بر روی جهت‌گیری و بهره‌وری مدیریت دانش در داخل سازمان می‌باشد. حمیدزاده و همکاران (۱۳۹۶)، در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر انگیزه خدمت عمومی پرداخته‌اند. نتایج نشان می‌دهد جامعه‌پذیری خانواده، جامعه‌پذیری مذهبی، هویت حرفه‌ای، ویژگیهای شغل، رابطه رهبر/ پیرو و وضعیت نقش بر انگیزه خدمت عمومی اثرگذار است. از طرف دیگر، نتایج نشان داد که ویژگیهای جمعیتشناختی بر انگیزه خدمت عمومی اثرگذار نیست. طبق نتایج پژوهش جذب افرادی که پیشزمینه‌های خانوادگی مستحکم و مرتبطی داشته و باورهای مذهبی قویتری دارند منجر به ارتقای انگیزه خدمت عمومی در شهرداریها میشود. علاوه بر این، ارتقای هویت جمعی و حرفه‌ای، بازطراحی مشاغل به شیوه‌های منعطف و مبتنی بر آزادی عمل، ایجاد اعتماد میان رهبر و پیرو، و شفافسازی نقشهای سازمانی توسعه دهنده انگیزه خدمات عمومی در شهرداریها است. کشاورز (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان بررسی نقش رهبری دانش‌محور در نوآوری و اقدامات مدیریت دانش به این نتیجه رسید که اقدامات مدیریت دانش بر عملکرد نوآوری تأثیر گذار بوده است. همچنین یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد رهبری مبتنی بر دانش بر اقدامات مدیریت دانش بانک دی تأثیر گذار بوده است. نگوین و همکاران (۲۰۲۳)، در مقالهای تحت عنوان تأثیر اشتراک دانش مبتنی بر فناوری بر عملکرد کارکنان: اثرات تعدیل‌گر آموزش، پشتیبانی و رهبری به این نتیجه رسیدند که دانش مبتنی بر فناوری بر سلامت روان کارکنان تأثیر می‌گذارد و به طور مستقیم و غیر مستقیم بر عملکرد شغل اثرگذار است. ولاسکواز و جنیفروانسا (۲۰۲۱) در پژوهشی تحت عنوان مدیریت دانش در دو دانشگاه قبل و حین کرونا در پرو به ارزیابی ظرفیتهای مدیریت دانش در دو دانشگاه خصوصی میتواند برای یک سیاست کار آمد، به منظور کسب بهترین نتیجه در بلوغ مدیریت دانش مورد استفاده قرار گیرد پرداخته است.

روش تحقیق

پژوهش حاضر، از نظر هدف در زمره پژوهشهای کاربردی قرار می‌گیرد. همچنین بر اساس روش گردآوری از نوع تحقیقات توصیفی - تحلیلی است که برای ارزیابی متغیرها از مقیاسهای استاندارد موجود استفاده میکند، همچنین این پژوهش از لحاظ ماهیت کمی می‌باشد.

در این پژوهش فرضیه‌های ذیل دنبال میشود.

فرضیه اصلی:

- سبک رهبری دانش‌محور بر انگیزه خدمت عمومی کارکنان بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان تأثیر معنی‌داری دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱- بین رهبری دانش‌محور و متغیرهای مدیریت دانش (انتقال، ذخیره‌سازی، بکارگیری، ایجاد دانش) بر کارکنان بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

- ۲- بین انگیزه خدمت عمومی و متغیرهای مدیریت دانش (انتقال، ذخیره‌سازی، بکارگیری، ایجاد دانش) بر کارکنان بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.
- ۳- مدیریت دانش بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبت و معنا داری دارد.
- ۴- مدیریت دانش رابطه بین رهبری دانش محور و انگیزه خدمت عمومی کارکنان را میانجیگری می‌کند.
- اطلاعات مورد نیاز برای انجام این پژوهش از طریق پرسشنامه توسط پژوهشگر جمع‌آوری گردیده و سؤال‌های این پرسشنامه از طریق بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش‌های مدیریت دانش و مدل‌های مفهومی در نظر گرفته شده است. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش شامل مطالعات کتابخانه‌ای (کتابها، مقالات بین المللی و داخلی، پایان‌نامه‌ها و سایتهای اینترنتی) و پرسشنامه است.
- برای بررسی روایی محتوایی، پرسشنامه‌ها در اختیار صاحب‌نظران مرتبط با موضوع تحقیق از جمله اساتید راهنما و همچنین تعدادی از اساتید متخصص در این حوزه قرار گرفت تا نظرات و پیشنهادهای خود را درباره محتوای گویه‌های پرسشنامه متناسب باهدف تحقیق ارائه دهند. پس از دریافت پرسشنامه، اصلاحات پیشنهادی از جانب متخصصین در نظر گرفته شد تا پرسشنامه از روایی محتوای لازم برخوردار باشد. اعتبار سازه نیز با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی در نرم‌افزار PLS Smart نسخه ۳ محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت.
- در این مطالعه برای سنجش پایایی ابزار اندازه‌گیری از آلفای کرونباخ با استفاده از نرم‌افزار SPSS برای مجموعه سؤالات مربوط به هر متغیر استفاده شده است. نتایج آزمون آلفا برای پرسشنامه این پژوهش در جدول (۱)، نشان داده شده است که با توجه به آلفای به‌دست‌آمده پایایی پرسشنامه تأیید می‌شود.

جدول (۱): آلفای کرونباخ متغیرها

متغیرهای پژوهش	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
انگیزه خدمت عمومی کارکنان	18	0.812
کاربرد دانش	6	0.799
انتقال دانش	5	0.769
ذخیره دانش	5	0.879
مدیریت دانش	21	0.899
خلق دانش	5	0.759
رهبری دانش محور	6	0.871

جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان که بالغ بر ۴۵۱ میباشند. نمونه آماری تحقیق حاضر به وسیله فرمول کوکران تعیین و حجم نمونه، به تعداد ۲۱۰ نفر محاسبه گردید. در این پژوهش از روش «نمونگیری تصادفی» بهره برده شده و سطح تحلیل «افراد» میباشند. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و PLS Smart و شمول واریانس تجزیه و تحلیل شده‌اند.

یافته‌های پژوهش

در این بخش ابتدا به بررسی فرضیه‌های اصلی و فرعی پژوهش می‌پردازیم. در پژوهش حاضر، یک فرضیه اصلی و ۴ فرضیه فرعی موجود است که در ادامه به آن پرداخته میشود.

فرضیه اصلی:

H¹: سبک رهبری دانش محور بر انگیزه خدمت عمومی کارکنان بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان تأثیر معنیداری دارد.

جدول (۲): نتیجه رد یا اثبات فرضیه اصلی پژوهش

وضعیت فرضیه	آماره p-value	آماره t-value	انحراف استاندارد	ضریب مسیر	عنوان فرضیه‌های فرعی پژوهش	شماره فرضیه
پذیرش	0.000**	11.542	0.097	0.567	سبک رهبری دانش محور -> انگیزه خدمت عمومی کارکنان	H1

*p<.10(90%), **p<.05(95%), ***p<0.001(99%)

جدول (۲)، نتیجه فرضیه اول را نشان میدهد. ضریب تأثیر متغیر سبک رهبری دانش محور روی انگیزه خدمت عمومی کارکنان برابر با ۰٫۵۶۷ بوده که مقدار آماره t-value بالای ۱٫۹۶ و برابر با ۱۱٫۵۴۲ را به خود اختصاص داده است. لذا براساس فاصله اطمینان ۹۵٪ فرضیه اصلی پژوهش پذیرفته می شود.

فرضیه های فرعی:

H²: بین رهبری دانش محور و متغیرهای مدیریت دانش (انتقال، ذخیره سازی، بکارگیری، ایجاد دانش) بر کارکنان بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد.

فرضیه فوق، فرضیه فوق به بررسی تاثیرات رهبری دانش محور روی متغیرهای انتقال، ذخیره سازی، بکارگیری و ایجاد دانش است. درنتیجه ما این فرضیه را به چهار فرضیه دیگر تفکیک می کنیم تا از برابند آن ها، فرضیه فوق تایید یا رد شود.

جدول (۳): نتایج رد و اثبات فرضیه های فرعی اول

وضعیت فرضیه	آماره p-value	آماره t-value	انحراف استاندارد	ضریب مسیر	عنوان فرضیه‌های فرعی پژوهش	شماره فرضیه
پذیرش	0.000**	2.333	0.051	0.213	رهبری دانش محور -> انتقال دانش	H2a
پذیرش	0.000**	7.662	0.043	0.228	رهبری دانش محور -> ذخیره دانش	H2b
پذیرش	0.000**	3.08	0.021	0.211	رهبری دانش محور -> کاربرد دانش	H2c
پذیرش	0.000**	3.874	0.045	0.127	رهبری دانش محور -> خلق دانش	H2d

*p<.10(90%), **p<.05(95%), ***p<0.001(99%)

جدول (۳)، معناداری ۴ فرضیه فرعی فرضیه شماره دوم را گزارش میکند. از آنجایی که مقدار آماره t-value برای همه رابطه‌های فوق، بالاتر از مقدار ۱٫۹۶ حاصل شده که به ترتیب برابر با ۲٫۳۳۳، ۷٫۶۶۲، ۳٫۰۸ و ۳٫۸۷۴ بوده و مورد تایید است. به عبارت دیگر، میتوانیم تایید کنیم که بین رهبری دانش محور و متغیرهای چهارگانه مدیریت دانش یعنی انتقال دانش، ذخیره دانش، کاربرد دانش و خلق دانش رابطه مثبت و معنیداری وجود دارد. درنتیجه، فرضیه های H2a، H2b، H2c و H2d در سطح خطای ۵٪ پذیرفته شد.

H³: بین انگیزه خدمت عمومی و متغیرهای مدیریت دانش (انتقال، ذخیره‌سازی، بکارگیری، ایجاد دانش) بر کارکنان بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. فرضیه فوق تاثیر انگیزه خدمت عمومی روی متغیرهای مدیریت دانش که دارای ۴ بعد انتقال، ذخیره سازی، بکارگیری و ایجاد دانش است، ارزیابی می کند. نتایج رد یا اثبات آن در جدول زیر ارائه شده است. شایان ذکر است که برای اثبات یا رد فرضیه فوق، باید ۴ فرضیه فرعی دیگر تعریف کنیم که به شرح زیر است:

جدول (۴): نتایج رد یا اثبات فرضیه فرعی دوم

شماره فرضیه	عنوان فرضیه‌های فرعی پژوهش	ضریب مسیر	انحراف استاندارد	آماره t-value	آماره p-value	وضعیت فرضیه
H3a	انگیزه خدمت عمومی کارکنان -> کاربرد دانش	0.310	0.124	2.508	0.012**	پذیرش
H3b	انگیزه خدمت عمومی کارکنان -> انتقال دانش	0.046	0.053	0.884	0.377**	رد
H3c	انگیزه خدمت عمومی کارکنان -> ذخیره دانش	0.141	0.066	2.141	0.032**	پذیرش
H3d	انگیزه خدمت عمومی کارکنان -> خلق دانش	0.207	0.126	2.64	0.001**	پذیرش

* $p < .10(90\%)$, ** $p < .05(95\%)$, *** $p < 0.001(99\%)$

نتایج جدول (۴)، معنیداری روابط بین متغیرهای فرضیه فرعی دوم تحت فرضیه سوم را نشان میدهد. برای رد یا اثبات یک رابطه، ابتدا نیاز به داشتن یک آماره معناداری بالای ۱,۹۶ بوده و همچنین مقدار آماره معنیداری p-value پایین تر از ۰,۰۵ مورد انتظار است. بر اساس یافته‌های جدول (۴)، برای هر سه فرضیه H3a، H3c و H3d مقدار آماره p-value بالای ۱,۹۶ برترتیب برابر با ۲,۱۴۱، ۲,۶۴۰ و ۲,۶۴۰ حاصل شد. اما فرضیه H3b به دلیل کسب مقدار آماره معنی داری t-value رد شد. در نتیجه، سه فرضیه H3a، H3c و H3d در سطح اطمینان ۹۵٪ تایید ولی فرضیه H3b رد شد.

H⁴: مدیریت دانش بر انگیزه خدمت عمومی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول (۵): نتایج رد یا اثبات فرضیه سوم فرعی

شماره فرضیه	عنوان فرضیه‌های فرعی پژوهش	ضریب مسیر	انحراف استاندارد	آماره t-value	آماره p-value	وضعیت فرضیه
H4	مدیریت دانش -> انگیزه خدمت عمومی کارکنان	0.333	0.102	3.254	0.001**	پذیرش

* $p < .10(90\%)$, ** $p < .05(95\%)$, *** $p < 0.001(99\%)$

جدول (۵)، تاثیر متغیر مدیریت دانش روی انگیزه خدمت عمومی کارکنان را میسنجد. مقدار ضریب مسیر این رابطه برابر با ۰,۳۳۳ بوده که مقدار آماره t-value بالای ۱,۹۶ را معادل ۳,۲۵۴ را به خود اختصاص داده است. بر اساس یافته‌های فوق

میتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنی داری رابطه فوق را تایید کرد. یعنی متغیر مدیریت دانش روی انگیزه خدمت عمومی کارکنان به دلیل وجود ضریب مسیر مثبت و آماره معناداری t-value تاثیر مثبت و معناداری دارد.

H⁵: مدیریت دانش رابطه بین رهبری دانش محور و انگیزه خدمت عمومی کارکنان را میانجیگری میکند.

جدول (۶): نتایج رد یا اثبات فرضیه میانجی

شماره فرضیه	عنوان فرضیه‌های فرعی پژوهش	ضریب مسیر	انحراف استاندارد	آماره t-value	آماره p-value	وضعیت فرضیه
H5	رهبری دانش محور -> مدیریت دانش -> انگیزه خدمت عمومی کارکنان	0.173	0.053	3.290	0.001**	پذیرش میانجی‌گری

*p<.10(90%), **p<.05(95%), ***p<0.001(99%)

جدول (۶)، آماره‌های رابطه تاثیر رهبری دانش‌محور روی انگیزه خدمات عمومی کارکنان با نقش میانجیگری مدیریت دانش را نشان میدهد. این رابطه ضریب مسیر ۰,۱۷۳ را به خوی تخصیص داده که مقدار آماره t-value بالای ۱,۹۶ معادل ۳,۲۹۰ را به خود اختصاص داده است. در نتیجه می‌توانیم در سطح اطمینان ۹۵٪ بپذیریم که متغیر مدیریت دانش رابطه بین رهبری دانش‌محور و انگیزه خدمات عمومی کارکنان را تقویت کرده و میانجیگری میکند.

بررسی نوع میانجیگری

در پژوهش یک فرضیه میانجی‌گری داریم که در قالب فرضیه پنجم فرعی مطرح شده و در این بخش می‌خواهیم نوع میانجی‌گری را با استفاده از شاخص مقدار واریانس تشریح شده محاسبه کنیم. برای تعیین میزان جذب‌کنندگی اثر از سوی متغیر میانجی، شمول واریانس (VAF) بکار گرفته می‌شود. شمول واریانس اندازه اثر غیرمستقیم نسبت به اثر کل (اثر غیرمستقیم + اثر مستقیم) را تعیین می‌کند:

محاسبه شمول واریانس

$$VAF = (p_{12} \times p_{23}) / (p_{12} \times p_{23} + p_{13})$$

در نتیجه می‌توان تعیین کرد که تا چه اندازه واریانس متغیر وابسته مستقیماً توسط متغیر مستقل تشریح می‌شود و چه مقدار واریانس سازه هدف به‌وسیله روابط غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی شرح داده می‌شود.

اگر اثر غیرمستقیم معنادار باشد، اما هیچ اثری از متغیر مکنون برون‌زا بر متغیر درون‌زا را جذب نکند، VAF نسبتاً پایین است. این زمانی روی می‌دهد که اثر مستقیم بالا باشد و بعد از شمول متغیر میانجی با اثر غیرمستقیم معنادار، مقدار اندکی کاهش یابد. در این وضعیت، مقدار VAF کمتر از ۲۰٪ خواهد بود و می‌توان نتیجه گرفت که میانجی‌گری صورت نگرفته است. در مقابل، وقتی مقدار VAF خیلی بزرگ و بالاتر از ۸۰٪ است، می‌توان ادعای میانجی‌گری کامل کرد. وضعیتی که در آن VAF بیشتر از ۲۰٪ و کمتر از ۸۰٪ است، به‌عنوان میانجی‌گری جزئی شرح داده می‌شود.

$$VAF = (0.520 \times 0.333) / (0.520 \times 0.333 + (0.556)) = 0.231$$

مقدار شاخص VAF محاسبه شده برابر با ۲۳٪ بوده که بیشتر از ۲۰ درصد و کمتر از ۸۰ درصد است. لذا نوع میانجی‌گری جزئی است.

جدول (۷): بررسی وضعیت فرضیه میانجی‌گری

فرضیه میانجی‌گری	فرضیه میانجی	VAF	نوع میانجی‌گری	پذیرش

پذیرش	جزئی	23 %	رهبری دانش محور - مدیریت دانش - انگیزه خدمت عمومی کارکنان	H5
-------	------	------	---	----

نتیجه‌گیری

نتایج فرضیه اصلی پژوهش نشان داد که سبک رهبری دانش محور بر انگیزه خدمت عمومی کارکنان بیمارستان خاتم الانبیاء (ص) زاهدان تأثیر معناداری دارد. در نتیجه مدیران و رهبران دانشمحرور باعث افزایش انگیزه خدمت عمومی کارکنان خواهند شد و سازمانی‌هایی با رهبران و مدیران دانش محور خواهند توانست نیازهای شغلی و عاطفی کارکنان را بهتر و سریع‌تر شناسایی کرده و ثبات شغلی کارکنان را افزایش داده از جابه‌جایی کارکنان به سازمانها و بخشهای دیگر کاسته و سطح انگیزه کارکنان را به کار و خدمت بیشتر افزایش داده و محیطی با نشاطتر و شادابتر در سازمان را بوجود آورند. باید به گونهای سبک رهبری در بیمارستان به درستی استقرار یابد که افراد به بیمارستان احساس تعلق کنند، ترک بیمارستان برایشان مشکل باشد. از طریق ارزش آفرینی وابستگی افراد به بیمارستان را افزایش داد.

همچنین نتایج نشان میدهد که رابطه مثبت و معناداری بین رهبری دانش محور و متغیرهای چهارگانه مدیریت دانش یعنی انتقال دانش، ذخیره دانش، کاربرد دانش و خلق دانش وجود دارد. در تبیین این یافته میتوان گفت از آنجایی که رهبران با بکارگیری متغیرهای مدیریت دانش می‌توانند سطح دانش و آگاهی کارکنان در سازمان را بالا ببرند و نقش زیادی در ایجاد انگیزه کارکنان دارند لذا به مدیران سازمانها پیشنهاد میشود راهکارهایی را جهت افزایش سطح دانش و آگاهی کارکنان پیش رو داشته باشند. همچنین پیشنهاد میشود به بررسی عوامل و مشوقهایی بپردازند که به نوبه خود میتوانند انگیزش افراد را برانگیخته و در نهایت به عملکرد بالا منجر گردد. در واقع مدیران باید چگونگی ایجاد مدیریت دانش را برای هر یک از کارمندانشان به منظور جلوگیری از کاهش انگیزه خدمت عمومی و تمایل به ترک محل کار بیاموزند.

در ادامه نتایج نشان میدهد که بین انگیزه خدمت عمومی و متغیرهای مدیریت دانش، انتقال، ذخیره سازی، بکارگیری، ایجاد دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد. در راستای نتایج به دست آمده از فرضیه فرعی دوم، به مدیران پیشنهاد میشود به تدوین و تبیین استراتژیهای کاربردی در راستای انگیزه خدمت عمومی کارکنان سازمان خود اقدام نمایند و با الویت قرار دادن نیازهای کارکنان خود و توجه به مشکلات آنها (عدم تعادل بین فعالیت کاری و غیر کاری کارکنان) باعث افزایش انگیزه خدمت عمومی کارکنان شوند.

در ادامه نتایج نشان میدهد که متغیر مدیریت دانش روی انگیزه خدمت عمومی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. بر این اساس به مدیران پیشنهاد میگردد که بررسی و شناسایی نیازهای نیروی کار را در الویت قرار دهند. مدیران باید به این موضوع توجه داشته باشند که داشتن انگیزه خدمت عمومی در ارتباط با شرایط زندگی شخصی افراد بوده و توجه به این موضوع اهمیت زیادی دارد. در واقع مدیران باید با اتخاذ استراتژیهای مناسب، سطح رفاه و مسولیتپذیری افراد را ارتقاء دهند که در نتیجه به سودمندیهای سطح فردی، تجاری، اجتماعی منجر میگردد و در نهایت احتمال تمایل به جابه‌جایی کارکنان کاهش مییابد.

سایر نتایج نشان داد رهبری دانش محور بر انگیزه خدمت عمومی کارکنان با میانجیگری مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد. در راستای نتایج به دست آمده به مدیران پیشنهاد میشود که اگر نقش حمایتی را برای کارکنانشان ایفا نمایند، افراد به این نتیجه میرسند که سازمانی با محیط امن دارند. رهبران دانشمحرور از طریق کمک به کارکنان برای یافتن معنای کار، منجر به اعتمادسازی و تقویت و ترویج جو اخلاقی مثبت در سازمان میشوند و میتوانند ظرفیتهای فردی و سازمانی را رشد و توسعه دهند و به خلق یک محیط کاری مثبت کمک کنند و همه اینها زمینه را برای انگیزه هر چه بهتر کارکنان مهیا میسازد.

در نهایت، نتایج نشان داد رهبری دانشمحرور روی تمایل به جابه‌جایی کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد. همچنین رهبری دانش محور با بکارگیری مؤلفه‌های مدیریت دانش میزان انگیزه خدمت عمومی کارکنان را افزایش خواهد داد و مدیر باید وقتی

فردی مرتکب اشتباهی میشود با بکارگیری شیوههای صحیح مدیریت دانش و با برخورد مناسب آن را حل و فصل نماید. باید توسعه شغلی پرستاران را یک اولویت دانسته و اگر فردی مشکل شخصی داشت بتواند با مدیر بیمارستان در میان بگذارد. با رعایت این دسته از موارد میتوان برای مدت طولانی فرد را در سازمان حفظ نمود.

در نهایت نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهشهای، نوروزی و همکاران (۱۴۰۲)، که نشان دادند تأثیر قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات بر قابلیت نوآوری رد شد اما این متغیر به طور مستقیم و غیر مستقیم از طریق قابلیت‌های مدیریت دانش و انعطاف‌پذیری نوآوری محصول بر عملکرد نوآوری شرکت‌های بیمه تأثیر مثبت و معنادار دارد، همچنین نتایج پژوهش عظیمی و بیات (۱۴۰۲)، که نشان دادند عوامل متعدد در زیرمجموعه مدیریت دانش اعم از اقدامات سرپرستی، جبران خدمت دانش‌محور، مکانیسم یادگیری و اقدامات فناوری اطلاعات بر نوآوری تأثیر دارد و نتایج پژوهش پرداختی (۱۳۹۷)، که نشان داد رفتار رهبری را میتوان فاکتور مهمی در سازمان برشمرد که دارای تأثیر عمده‌ای بر روی جهت‌گیری و بهره‌وری مدیریت دانش در داخل سازمان میباشد و نتایج تحقیق کشاورز (۱۳۹۴)، که نشان میدهد رهبری مبتنی بر دانش بر اقدامات مدیریت دانش بانک دی تأثیر گذار بوده است و در نهایت نتایج پژوهش نگوین و همکاران (۲۰۲۳)، در مقالهای تحت عنوان تأثیر اشتراک دانش مبتنی بر فناوری بر عملکرد کارکنان: اثرات تعدیل‌گر آموزش، پشتیبانی و رهبری به این نتیجه رسیدند که دانش مبتنی بر فناوری بر سلامت روان کارکنان تأثیر میگذارد و به طور مستقیم و غیر مستقیم بر عملکرد شغل اثرگذار است همسو میباشد. لذا نتایج نشان میدهد پژوهش حاضر دچار سوگیری نشده و نتایج به‌دست‌آمده به استناد پیشینه تحقیق و پژوهش‌های پیشین از اعتبار بالایی برخوردار است و همسو با نتایج پژوهش‌های سابق می‌باشد.

پیشنهادها

- جابجایی پست کاری افراد سازمان به صورت دوره‌هایی برای بهره‌بردن از دانش آنها در بخشهای مختلف سازمان.
- ایجاد سیستمهای اطلاعاتی و الکترونیکی به منظور ارتقاء و سرعت بخشیدن سطح تعاملات بین افراد و تیمهای کاری.
- برگزاری جلسات میان دانشگاهها و بیمارستانها در جهت بهبود ذهنیت افراد به منظور نهادینه کردن فرهنگ خدمت عمومی.
- بازنگری در سیستمهای پرداخت و پاداش به منظور تشویق هر چه بیشتر کارکنان برای به اشتراک گذاشتن دانش با یکدیگر.
- تدوین مکانیزمها و ایجاد جو مشارکتی به منظور انتقال دانش میان کارکنان.
- بالا بردن قابلیت رهبری سازمان و همچنین، استخدام و جذب رهبران خبره.
- تشویق کارکنان و انگیزه بخشیدن به آنها در رفتار مدیریت دانش و خدمت عمومی.
- شفاف کردن چشمانداز سازمان برای کارکنان در تمامی سطوح.

منابع

- بهمنی، اکبر، طالبی، مرتضی، (۱۴۰۰)، بررسی تاثیر انگیزه خدمت عمومی بر تعهد عاطفی کارکنان، تبیین نقش میانجی هویت سازمانی (مورد مطالعه: شهرداری ساری)، هفتمین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت در علوم انسانی، تهران.
- پرداختی، مژگان، (۱۳۹۷)، نقش رهبری دانش محور بر شیوههای مدیریت دانش و عملکرد شغلی کارکنان شرکت برق منطقهای زنجان، پنجمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران.
- تفرشی، سید محمد، حسین زاده، علی، نفتی، مهدی، عبدالهی، مریم. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر رهبری دانش و سرمایه اجتماعی بر سرعت نوآوری به واسطه تسهیم دانش (مورد مطالعه: شرکت عالیس در شهر مشهد). پژوهش نامه مدیریت تحول، ۹(۱)، صص ۱۳۵-۱۶۳.
- حمیدی زاده، علی، طهماسبی، رضا، میرزایی، اشرف، (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر انگیزه خدمت عمومی. مدیریت سازمان‌های دولتی، ۴(۲) (پیاپی ۱۴)، صص ۵۱-۶۶.
- حمیدیزاده، علی، طهماسبی، رضا، میرزایی، اشرف، (۱۳۹۴)، بررسی عوامل مؤثر بر انگیزه خدمت عمومی، فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی، ۴(۲)، صص ۵۱-۶۶.

- عبدیپور، فریبا، خدادادیان، مینا، مهدینیا، فرزانه، پیری، سمیه، (۱۴۰۲)، بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی با عملکرد سازمانی پایدار با تاکید بر نقش میانجی مدیریت دانش در شرکت‌های دانش بنیان استان آذربایجان غربی، مجله مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، ۵(۵۲)، صص ۱-۱۲.
- عظیمی، حسین، بیات، رقیه، (۱۴۰۲)، بررسی تأثیر فعالیت‌های مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی بر نوآوری در مراکز رشد و فناوری. مدیریت بهره‌وری، ۱۷(۱۱)(۶۴)، صص ۲۴۹-۲۷۷.
- کشاورز سرکار، رقیه، (۱۳۹۴)، بررسی نقش رهبری دانش محور در نوآوری و اقدامات مدیریت دانش، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه گیلان.
- منظری توکلی، علیرضا، بهرامزاده، محمدرضا، (۱۳۹۷)، ابعاد و مفاهیم انگیزه خدمت عمومی و عوامل اثرگذار بر آن، کنگره انسان شناسی زیستی و انسان شناسی پزشکی، مشهد.
- میرفلاح دموچالی، راحله، کیامقدم، محمدتقی، (۱۳۹۹)، نقش رهبری دانش محور در عملکرد نوآورانه بیمارستانهای دولتی شرق گیلان، ششمین همایش بینالمللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار، تهران.
- نوروزی، حسین، اشرفزاده، عارف، نصرت پناه، رسول، (۱۴۰۲)، تأثیر قابلیت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد نوآوری: نقش میانجی قابلیت‌های مدیریت دانش، قابلیت نوآوری و انعطاف‌پذیری نوآوری محصول. مدیریت نوآوری در سازمان های دفاعی، ۶(۱)، صص ۵۷-۸۲.
- هلالیان مطلق، فاطمه، حسن زاده، محمد. (۱۳۹۴). نقش مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی در بهره‌وری منابع انسانی (مطالعه موردی: مجتمع گازی پارس جنوبی). فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۲(۴)، صص ۵۱-۶۶.
- Brewer, G.A. (2011), parsing public/private Differences in work Motivation and performance An Experimental study , jurnal of public Administation Research and Theory , 21 : 347-62.
- Haider, S. A., Akbar, A., Tehseen, S., Poulouva, P., & Jaleel, F. (2022). The impact of responsible leadership on-12 knowledge sharing behavior through the mediating role of person-organization fit and moderating role of higher educational institute culture. Journal of Innovation & Knowledge, 7(4), 100265.
- Nguyen, M., Rundle-Thiele, S., Malik, A. and Budhwar, P. (2023), "Impact of technology-based knowledge sharing on employee outcomes: moderation effects of training, support and leadership", Journal of Knowledge Management, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Velásquez, R.M.A, Jennifer Vanessa, M.L, (2021), Knowledge management in two universities before and during the COVID-19 effect in Peru, Technology in Society, Volume 64, February 2021, 101479.