



## The Impact of Knowledge Interaction on Enhancing Employee Job Performance

**Maryam Salami**

Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge Studies, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Payame Noor University, Tehran, Iran.

**Mohammad Fatehi \***

PhD Candidate in Information Science and Knowledge Studies, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Payame Noor University, Mashhad, Iran.

### Abstract

The purpose of this study is to examine the impact of knowledge interaction on enhancing employee job performance. This research is applied in terms of purpose, descriptive-correlational in terms of data collection method, and quantitative in terms of data analysis approach. The statistical population consists of the employees of Mashhad Municipality, totaling approximately 1,100 individuals. Based on Cochran's formula, a minimum sample size of 334 participants was selected using stratified random sampling. The data collection instrument was a structured questionnaire, whose content validity was confirmed by experts. The reliability of the questionnaire was assessed using Cronbach's alpha, yielding values of 0.931 and 0.937 for job performance and knowledge interaction variables, respectively. Structural equation modeling (SEM) was applied for data analysis using Smart PLS software. The findings indicate that knowledge interaction has a significant positive impact on the job performance of Mashhad Municipality employees.

**Keywords:** knowledge, knowledge interaction, job performance, Mashhad municipality

Received: 01/December/2024

Accepted: 18/February/2025

eISSN: 3041-8720

ISSN: 2981-2267

## تأثیر نقش تعامل دانش در افزایش عملکرد شغلی کارکنان

دانشیار گروه علم و اطلاعات و دانش شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی،  
دانشگاه پیام نور تهران، تهران، ایران.

مریم سلامی

دانشجوی دکتری رشته علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشکده علوم تربیتی و  
روانشناسی دانشگاه پیام نور مشهد، مشهد، ایران.

محمد فاتحی \*

### چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی تأثیر نقش تعامل دانش در افزایش عملکرد شغلی کارکنان است. روش پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی، از لحاظ نحوه جمع آوری داده‌ها به صورت توصیفی-همبستگی و از لحاظ نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها به صورت کمی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان سازمان شهرداری مشهد هستند که تعداد آن‌ها حدود ۱۱۰۰ نفر بوده و بر اساس فرمول کوکران بایستی حداقل تعداد ۳۳۴ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی-طبقه‌ای به عنوان اجزاء نمونه پژوهش انتخاب شوند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه سؤالی بوده است که روایی آن‌ها از نوع محتوا بوده و طبق نظر صاحب نظران مورد تأیید قرار گرفت. جهت سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از آزمون ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که به ترتیب برای متغیرهای عملکرد شغلی و تعامل دانش به ترتیب برابر (۰/۹۳۷، ۰/۹۳۱) به دست آمد. همچنین، جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart PLS بهره گرفته شد. یافته‌های پژوهش حاکی از این بود که تعامل دانش، تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری مشهد می‌گذارد.

کلیدواژه‌ها: دانش، تعامل دانش، عملکرد شغلی، شهرداری مشهد

## مقدمه

از آنجا که امروزه موفقیت بالقوه یک سازمان در دستیابی به بهترین عملکرد آن بستگی دارد؛ لذا چگونگی دستیابی به بهترین عملکرد به اساسی‌ترین دغدغه مدیران سازمان‌های امروزی مبدل شده است و می‌کوشند با بهره‌گیری از تکنیک‌های مختلف به عملکرد برتر دست یابند (کول‌آبادی و رمضانی، ۱۴۰۱). با این حال، با توجه به بحران‌های غیرقابل پیش‌بینی که سازمان‌ها با آن درگیر هستند، تمامی سازمان‌ها در کسب عملکرد موفق خود دچار مشکل شده‌اند (Taghrir et al., 2020) و با مشکلات و چالش‌هایی مانند برنامه‌ریزی ضعیف، مسائل فرهنگی، مسائل بهداشتی و سلامت جسمانی و روانی کارکنان، مسائل مادی، پاداش و جبران خسارت، مسائل اداری، عدم اطمینان محیطی، مسائل مربوط به مدیریت بحران در شرایط بحرانی مشکلات فناوری‌های نوین و غیره مواجه هستند (Rehman et al., 2019)؛ بنابراین، بهبود عملکرد شغلی در سازمان‌ها بسیار حائز اهمیت بوده و به حالت یا کیفیت کارکرد اشاره دارد و به عنوان یک سازه کلی بر چگونگی انجام عملیات سازمانی تأکید دارد. عملکرد، فرآیند تبیین کیفیت و اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته است. به علاوه، عملکرد چتری است برای تعالی سوددهی و بهره‌وری. همچنین، عوامل دیگری همچون کیفیت، سرعت و انجام به موقع خدمات، رقابت‌پذیری و انعطاف‌پذیری را در بر می‌گیرد (عباسی و همکاران، ۱۳۹۹). بر همین اساس، امروزه هر سازمانی تلاش می‌کند کارکنان خود را حفظ کرده و آنان را توانمند نماید تا بتواند عملکرد بالایی از خود بروز دهد و زیان نیند؛ زیرا هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده‌سازی کارکنان خود تا مرحله بهره‌دهی و کارایی مطلوب نیروهای ارزشمند، هزینه‌های بسیاری را صرف می‌کند و با از دست دادن نیروهای ارزشمند، متحمل از دست دادن مهارت‌ها و تجربیات و دانش فردی که طی سال‌ها تلاش به دست آمده است، می‌گردد (Tønnessen et al., 2021). پرسش اصلی در این خصوص این است که سازمان‌ها در عین حال که به دنبال کسب عملکرد موفق در کارنامه خود هستند، چگونه می‌توانند از کارکنانشان نیز حفاظت کنند و در عین حال، فعالیت روزمره خویش را ادامه دهند و عملکرد خوبی را به دست آورند؟ به منظور پاسخ به این سؤال می‌توان به این نکته مهم اشاره کرد که عملکرد سازمان‌ها فقط به منابع ملموس موجود در سازمان بستگی ندارد بلکه به عملکرد فردی تک‌تک کارکنان بستگی دارد (Abualoush et al., 2018). بر همین اساس، امروزه هر سازمانی تلاش می‌کند تا کارکنان خود را حفظ کرده و از دانش آنان استفاده کند تا بتواند عملکرد بالایی از خود بروز دهد و زیان نیند (کیا و رمضانی، ۱۴۰۱).

طبق نظر گان و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۰)، یکی از عوامل مؤثر در بهبود عملکرد شغلی، تعاملات دانش در سازمان است. متأسفانه، امروزه بسیاری از سازمان‌ها، توانایی استفاده از دانش موجود در سازمان و خارج از سازمان را به خوبی ندارند و از روش‌های غیر اثربخش و زیرساخت‌های نامناسب برای مدیریت دانش بهره می‌گیرند (رفیعی و رمضانی، ۱۴۰۱). تعامل دانش، بیش از هر چیزی نیاز به دیده شدن و استفاده مجدد دارد تا بتواند در سازمان ارزش افزوده ایجاد کند. معمولاً در بسیاری از سازمان‌ها، موانع استفاده مجدد از دانش، بیش از تعامل دانش است. تعامل دانش با تبدیل دانش فرد به دانش جمعی باعث ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان می‌شود. تعامل دانش، فرآیند انتقال دانش به سایر اعضای سازمان به روشی مناسب برای تصمیم‌گیری است. اشتراک دانش نیاز به فرهنگی در تعامل اجتماعی دارد که تبادل دانش، تجارب و مهارت‌های کارکنان را در میان بخش‌ها و سازمان‌ها در بر می‌گیرد. این گونه محیطی، کارکنان را به همکاری و مشارکت در تولید و تبادل دانش و ورزیدگی ترغیب می‌کند (امیدپناه و همکاران، ۱۴۰۰).

با توجه به اینکه جامعه آماری این پژوهش، شهرداری مرکزی شهر مشهد در نظر گرفته شده است، بر حسب تجربه پژوهشگر یکی از مشکلاتی که کارکنان این سازمان با آن درگیر شده‌اند، بحث چگونگی مدیریت و تعامل دانش و

مشارکت و همکاری کارکنان با یکدیگر است. در برخی از مواقع، این سازمان در جهت افزایش امنیت و سلامت کارکنان خود، اقدام به دورکاری و همچنین، نوبتی کردن کارکنان این سازمان برای حضور در پست‌های شغلی خود کرده است. این امر منجر به مشکلاتی همچون عدم هماهنگی بین کارکنان، تناقض در نقش شغلی کارکنان، ابهامات شغلی فراوان به دلیل سبک‌های کاری متفاوت، عدم آگاهی از دانش و اطلاعات به یک اندازه گردیده که خود باعث کندی در پیشبرد روند کاری می‌شود. همچنین، ضعف در سیستم مدیریت دانش در این اداره باعث سردرگمی ارباب رجوعان گردیده است؛ به طوری که گاهی اوقات باید ارباب رجوعان صبر کنند تا نوبت شغلی فرد مطلع نسبت به پرونده کاری آن‌ها شود. این مهم باعث شده اگر کارمندی با شور، علاقه و اشتیاق مشغول به انجام وظایف خود باشد و وظایف خود را به بهترین نحو ممکن و در اسرع وقت انجام دهد، به جای تشویق و حمایت از سوی مافوق، بایستی وظایف سایر همکاران خود را نیز که حضور فیزیکی در سازمان ندارند، انجام دهد. این امر سبب می‌شود کارکنان دچار فشار شغلی بالایی شوند. در ضمن، با توجه به تجربه محقق می‌توان به مشکلاتی همچون چند قشری بودن کارکنان، بالأخص بین کارکنان رسمی و قراردادی، متمرکز بودن سازمان، عدم تخصص و آگاهی مدیران منابع انسانی سازمان و فشار روانی پست‌های سازمان که منجر به احساسات منفی در سازمان گردیده است، اشاره کرد. لذا در چنین شرایط پر فشار و تحکم آمیزی در سازمان، به نیازهای کارکنان کمتر توجه می‌شود. پرواضح است که افراد در این فضا، ناامیدی و فداکاری کمتری از خود نشان می‌دهند و احساس رضایت شغلی کمتری خواهند داشت. بر همین اساس، با توجه به مشکلاتی که ذکر شد، سؤال اصلی که ذهن پژوهشگر را به خود مشغول ساخته، این است که آیا تعامل دانش در افزایش عملکرد شغلی کارکنان تأثیر می‌گذارد؟

## مبانی نظری تحقیق

### عملکرد شغلی<sup>۱</sup>

عملکرد شغلی به عنوان کل ارزش مورد انتظار سازمان‌ها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهند، تعریف می‌شود. تفکر مهم در این تعریف آن است که ویژگی رفتار که عملکرد به آن اشاره دارد، ارزش مورد انتظار سازمان است (رزاقی و همکاران، ۱۴۰۱). عملکرد شغلی را می‌توان مفهومی محوری در مدیریت منابع انسانی به شمار آورد (Naqshbandi et al., 2023). با توجه به محوریت این مفهوم در اقدامات منابع انسانی، عملکرد وظیفه‌ای را همچنین می‌توان موضوع اصلی مدیریت منابع انسانی به عنوان یک رشته علمی به شمار آورد. موضوع هر رشته، متمایز کننده رشته‌های علمی از یکدیگر بوده و پدیده اصلی‌ای است که محققان آن رشته درباره آن تحقیق می‌نمایند. در رشته مدیریت منابع انسانی نیز اکثر تحقیقات و فعالیت‌های اجرایی را می‌توان حول مفهوم عملکرد وظیفه‌ای، ساماندهی کرد و تحقیقی را که موضوعش به نحوی ارتباطی با عملکرد ندارد، می‌توان خارج از حیطه مدیریت منابع انسانی به حساب آورد. درواقع، ارزیابی و بهبود عملکرد در هر سازمانی، بخش جدایی ناپذیر برنامه‌های مدیریت منابع انسانی به شمار می‌آید (ترابی و رمضانی، ۱۴۰۰).

عملکرد به کارایی، بازدهی، محصول و برون داده یک کنش یا عمل اطلاق می‌شود. توسعه هر سازمان و نهادی منوط به سطحی از کارایی شغلی است. عملکرد شغلی یک رفتار مهم سازمانی است که نقش مؤثری در موفقیت سازمان دارد. درواقع، عملکرد شغلی یک سازه ترکیبی است و عبارت است از محصول و بازده افراد در رابطه با عملی که انجام می‌دهند. عملکرد شغلی، همان کار واقعی افراد با توجه به شرح وظایفشان است که این عملکرد شغلی در یک شبکه ناشی از سرمایه اجتماعی رشد و نمو می‌یابد (ذوالفقاری، ۱۴۰۳). با توجه به اهمیت مفهوم عملکرد شغلی و

نقش حیاتی آن در مدیریت منابع انسانی، صاحب‌نظران به مفهوم‌سازی پیرامون چیستی این مفهوم پرداخته‌اند. از نظر سوننتاگ و فریز<sup>۱</sup> (۲۰۰۵، ص ۵)، در مفهوم‌سازی از عملکرد باید بین دو بعد از عملکرد شغلی تمایز قائل شد؛ رفتار و نتیجه حاصل از رفتار (اکبرزاده و همکاران، ۱۴۰۰). جنبه رفتاری عملکرد، به اعمالی اشاره دارد که فرد در محیط کاری انجام می‌دهد. البته هر رفتاری را نمی‌توان تحت مقوله عملکرد قرار داد و تنها رفتارهایی که به اهداف سازمانی مرتبط هستند، تحت مفهوم عملکرد قرار می‌گیرند (Sonnentag & Frese, 2005, p. 5).

با اشاره به کمپیل و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۹۳)، رفتار باید قابل اندازه‌گیری نیز باشد تا بتوان آن را عملکرد تلقی کرد؛ بنابراین، از بعد رفتاری، رفتار می‌باید دارای دو ویژگی باشد تا بتوان آن را تحت مفهوم عملکرد قرار داد؛ یکی اینکه به نوعی به اهداف سازمان مرتبط باشد و دیگر اینکه آن رفتار قابل اندازه‌گیری باشد. آگوئینیس<sup>۳</sup> (۲۰۱۴، صص ۴۶ و ۸۸) نیز تأکید می‌کند که اگرچه در دستیابی به تصویری جامع از عملکرد کارکنان لازم است بر نتایج توجه نمود؛ اما در تعریف عملکرد، محوریت را باید به مفهوم رفتار داد. از دیدگاه وی، رفتاری که تحت مفهوم عملکرد قرار می‌گیرد، دارای دو ویژگی قابلیت ارزش‌گذاری و چندبعدی بودن است. قابلیت ارزش‌گذاری به این معناست که رفتارها را بتوان بر اساس میزان تأثیرگذاری‌شان بر اهداف فردی، واحدی و سازمانی تحت طیف‌های ارزشی همچون مثبت، خنثی و منفی طبقه‌بندی کرد. چندبعدی بودن نیز اشاره به این دارد که رفتارهای مؤثر بر اهداف سازمانی معمولاً طیف گسترده‌ای داشته و شایستگی‌ها دارای ابعاد گوناگونی هستند (کول‌آبادی و رمضانی، ۱۴۰۲).

#### تعامل دانش<sup>۴</sup>

دانش، به‌ویژه خرد، تجربه، اطلاعات زمینه‌ای به‌عنوان ارزشمندترین دارایی در هر سازمان محسوب می‌شود (کول‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۱). دانش در دنیای کنونی، یکی از مهم‌ترین عناصر کسب مزیت رقابتی است و مزیت رقابتی یک سازمان، از دانش منحصربه‌فرد آن سرچشمه می‌گیرد (رفیعی و رمضانی، ۱۴۰۱). دانش، ابزاری بسیار مهم برای کاهش پیچیدگی‌های محیطی بوده و عامل مهمی است که به یک کارآفرین توان می‌دهد که خود را از رقبایش متمایز کند. در حال حاضر، دانش به‌عنوان یک منبع مزیت رقابتی در دنیا مورد توجه قرار دارد. ارزش مدیریت دانش تنها زمانی ایجاد می‌شود که دانش در سراسر سازمان به اشتراک گذاشته شده و در جای موردنیاز استفاده شود (Lee, 2018). تسهیم دانش، یکی از ویژگی‌های محوری تعامل انسانی بوده که در طول تاریخ نقش اساسی در توسعه و پیشرفت جوامع داشته است. از سنت شفاهی ارتباطات تا عصر دیجیتال مدرن، اشتراک‌گذاری دانش برای جمع‌آوری خرد جمعی، گسترش ایده‌ها و پرورش نوآوری، حیاتی بوده است. تسهیم دانش از کشف انگیزه، پویایی فرهنگی، تأثیر عمیق یادگیری، همکاری و شکل‌دهی تمدن انسانی پدید می‌آید (Mustapha et al., 2023). تسهیم دانش، بینشی است که چارچوبی برای شناسایی و ترکیب دانش جدید ایجاد می‌کند. این امر شامل داده‌ها و اطلاعاتی است که برای انتقال درک و آموخته‌ها سازمان‌دهی و پردازش شده و این شامل تجربیات نامشهود یا ملموسی است که در سراسر سازمان جریان دارد (عباسی و همکاران، ۱۳۹۹). دانش باید به شیوه‌ای مناسب تسهیم شود؛ چراکه به‌عنوان تنها مزیت رقابتی سازمان‌های امروزی محسوب می‌شود (Jokanovic et al., 2020).

1. Sonnentag & Frese

2. Campbell et al.

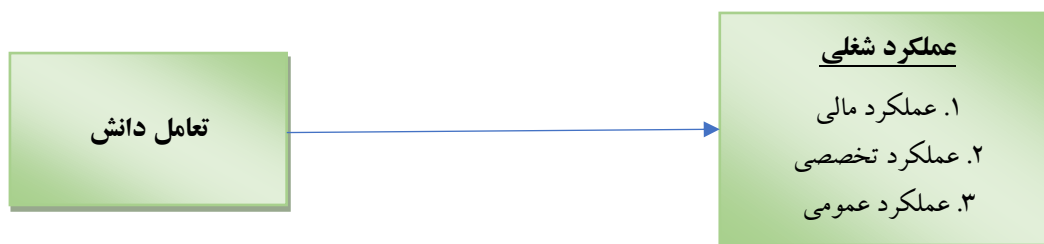
3. Aguinis

4. knowledge interaction

### پیشینه پژوهش

رزاقی و همکاران (۱۴۰۱) به پژوهشی با عنوان «نقش مدیریت دانش و سواد دیجیتالی در عملکرد شغلی: سهم متغیر یادگیری سازمانی» پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که بین متغیرهای مدیریت دانش و عملکرد شغلی، رابطه مستقیم، مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین، نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری نشان می‌دهد که مدل پیشنهادی پژوهشگران از برازش مناسبی برخوردار بوده و بین مدیریت دانش با عملکرد شغلی دبیران مدارس متوسطه دوم شهر ارومیه، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. حق‌طلب (۱۳۹۹) به پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر ارزش دانش مدیریت بر تر و تسهیم دانش بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی شرکت بیمه ایران استان گیلان)» پرداخت. نتایج به‌دست‌آمده نشان‌دهنده تأثیرگذاری ارزش دانش مدیریت بر تر بر شیوه‌های اشتراک دانش، تسهیم دانش بر یادگیری سازمانی، شیوه‌های اشتراک دانش بر نوآوری، یادگیری سازمانی بر نوآوری و نوآوری بر عملکرد سازمانی شرکت بیمه ایران استان گیلان است. همچنین، شیوه‌های اشتراک دانش واسطه تأثیر ارزش دانش مدیریت بر تر بر نوآوری، یادگیری سازمانی واسطه تأثیر تسهیم دانش بر نوآوری، نوآوری واسطه نفوذ شیوه‌های اشتراک دانش در عملکرد سازمانی و نوآوری واسطه نفوذ یادگیری سازمانی در عملکرد سازمانی شرکت بیمه ایران استان گیلان دارند. کریم و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) به پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر تعامل دانش بر عملکرد با توجه به نقش میانجی‌گری درگیری شغلی» پرداختند. نتایج حاصل بیانگر این بود که تسهیم دانش بر عملکرد سازمانی و درگیری شغلی، تأثیر مثبت و معناداری می‌گذارد. چنگ و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان «پیشینه‌های تعامل دانش در تیم تحقیقاتی میان‌رشته‌ای پایدار: روش تحقیق ترکیبی» نشان دادند که تعامل دانش باعث بهبود کارکرد شغلی و عملکرد شغلی کارکنان از طریق در اختیار دانش اطلاعات حیاتی و به‌موقع می‌گردد. رنوم و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۲۳) به پژوهشی با عنوان «تعامل دانش» پرداختند. نتایج حاصل بیانگر این بود که تعامل دانش باعث افزایش یادگیری کارکنان و بهبود عملکرد کارکنان می‌گردد.

### توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

با توجه به شکل ۱، فرضیه پژوهش به شرح زیر است:

### فرضیه پژوهش

تعامل دانش بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری مرکزی شهر مشهد، تأثیر مثبت و معناداری می‌گذارد.

## روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی؛ از لحاظ روش گردآوری، توصیفی و از نوع پیمایشی محسوب می‌شود و از نظر محیط انجام پژوهش، جزء پژوهش‌های میدانی است. قلمرو موضوعی این پژوهش، مفاهیم و متغیرهای مرتبط با عملکرد شغلی را در بر می‌گیرد. قلمرو مکانی پژوهش، شهر مشهد است. قلمرو زمانی گردآوری داده‌ها نیز از ابتدای خردادماه ۱۴۰۳ تا اواخر تیرماه ۱۴۰۳ است. جامعه آماری این پژوهش، تمامی کارکنان شهرداری مرکزی مشهد (رسمی، پیمانی، مستخدم موقت، کارگری و شرکتی) است که طبق اعلام از اداره کل منابع انسانی این سازمان تعداد آن‌ها حدود ۱۷۱۹ نفر بوده که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۱۴ نفر برآورد شد. با احتساب نرخ بازگشت، ۳۵۰ پرسشنامه پژوهش بین این افراد توزیع شد که از این بین، تعداد ۱۲ پرسشنامه بازگردانده نشدند و تعداد ۱۴ پرسشنامه نیز ناقص بودند. در نهایت، تعداد ۳۳۴ پرسشنامه به روش نمونه‌گیری تصادفی-طبقه‌ای انتخاب شد.

## ابزار و فنون تجزیه و تحلیل پژوهش

داده‌های موردنیاز با استفاده از پرسشنامه ۲۵ سؤالی بر اساس مقیاس لیکرت شامل ۴ سؤال جمعیت‌شناختی و ۲۱ سؤال اصلی گردآوری شد. پاسخ‌های کارکنان از طریق ارسال پیوند الکترونیک پرسشنامه گردآوری شده است. در تحلیل استنباطی داده‌ها از ضریب آلفای کرونباخ برای تعیین ثبات درونی ابزار (پایایی) و از روش مدل معادلات ساختاری برای تعیین ارتباط علی بین متغیرها استفاده شد. کلیه محاسبات آماری این پژوهش با استفاده از نرم‌افزارهای آماری SPSS18 و Smart PLS انجام گرفت و سطح معناداری تمامی آزمون‌ها  $P < 0/05$  بود.

## روایی و پایایی

در این پژوهش، پس از طراحی و تنظیم پرسشنامه با بررسی و مطابقت آن به کمک پنج استاد و تجربه دانشگاهی و صنعت لوازم خانگی در شهر مشهد، اعتبار صوری ابزار اندازه‌گیری بررسی شد. برای تحلیل و ارزیابی روایی سازه پرسشنامه از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی، روایی همگرا با استفاده از محاسبه میانگین واریانس تبیین‌شده<sup>۱</sup> و پایایی سازه‌ای<sup>۲</sup> و روایی تشخیصی استفاده شد. برای این دو مقدار، مقدار میانگین واریانس تبیین‌شده باید بیشتر از ۰/۵ (فورتل و لارکر، ۱۹۸۱) و پایایی ساختار بیشتر از ۰/۶ (باگوزی و وای، ۱۹۸۸) باشد (جدول ۱). برای بررسی روایی تشخیصی، تمامی مقادیر میانگین واریانس تبیین‌شده (AVE) باید بیشتر از تک‌تک برآوردهای مربع همبستگی درون ساختاری (SIC) باشد (جدول ۴). در ضمن برای سنجش پایایی پرسشنامه، یک مرحله پیش‌آزمون انجام شده است؛ به این شکل که ابتدا تعداد ۳۰ پرسشنامه توزیع شد. سپس، ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرهای عددی بالای ۰/۷ بود که در سطح مطلوب است (جدول ۱).

جدول ۱. شاخص‌های اعتبار و پایایی

متغیرهای پژوهش	شمار گویه‌ها	آلفای کرونباخ	(CR)	(AVE)
عملکرد شغلی	۱۵ الی ۱	۰/۷۴۲	۰/۸۹۹	۰/۸۸۵
تعامل دانش	۱۶ الی ۲۱	۰/۸۵۵	۰/۷۸۹	۰/۸۵۱

1. Average variance exextracted (AVE)  
2. Composite reliability (CR)

جدول ۲. مربع همبستگی درونی ساختاری (CIS)

عامل	عملکرد شغلی	تعامل دانش
عملکرد شغلی	۱	-
تعامل دانش	۰/۵۸۷	۱

### یافته‌های پژوهش

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است؛ اما قبل از بررسی معناداری بارهای عاملی، باید شاخص‌های کفایت نمونه‌گیری و نرمال بودن داده‌ها مورد بررسی قرار می‌گرفت.

### آزمون کفایت نمونه

جهت بررسی شاخص‌های کفایت نمونه‌گیری از دو شاخص KMO<sup>۱</sup> و آزمون بارتلت<sup>۲</sup> استفاده شده است (جدول ۳). شاخص KMO شاخصی از کفایت نمونه‌گیری است. این شاخص در دامنه صفر تا یک قرار دارد و اگر مقدار شاخص کمتر از ۰/۵ باشد، نتایج تحلیل عاملی چندان مناسب نیست. آزمون بارتلت بررسی می‌کند چه هنگام ماتریس همبستگی، شناخته شده (از نظر ریاضی ماتریس واحد و همانی) و برای شناسایی ساختار (مدل عاملی) نامناسب است ( $P < ۰/۰۵$ ).

جدول ۳. آزمون KMO و بارتلت پرسشنامه

متغیرهای پژوهش	شاخص KMO	آزمون بارتلت
عملکرد شغلی	۰/۷۰۳	۰/۰۰۰
تعامل دانش	۰/۷۲۵	۰/۰۰۰

بر اساس جدول ۴، ۵۸ درصد مردها و ۴۲ درصد خانم‌ها، اعضاء نمونه پژوهش را تشکیل داده‌اند. ۹۶ درصد افراد بین سنین ۳۱ تا ۵۰ سال بوده و حدود ۹۸ درصد مخاطبان دارای مدرک تحصیلی فوق‌لیسانس و بالاتر بودند.

جدول ۴. مشخصات جمعیت‌شناختی نمونه

جنسیت	تعداد	درصد	سطح تحصیلات	تعداد	درصد
مرد	۱۹۴	۵۸	دیپلم و پایین‌تر	-	-
زن	۱۴۰	۴۲	فوق‌دیپلم	۷	۲
			لیسانس و بالاتر	۳۲۷	۹۸
سن	تعداد	درصد	سابقه کاری	تعداد	درصد
<۳۰	۳۰	۹	>۱۰ سال	۲۱۰	۶۳
۳۱-۴۰	۲۷۴	۸۲	۱۱-۲۰ سال	۱۱۰	۳۳
۴۱-۵۰	۱۷	۵	۲۱-۳۱ سال	۱۴	۴
>۵۰	۱۳	۴			

### آزمون نرمال بودن (K-S)

برای سنجش فرض نرمال بودن متغیرها از آزمون K-S مطابق جدول ۵ استفاده شده که نتایج بیانگر این است که داده‌های پژوهش از توزیع نرمال برخوردارند.

1. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)  
2. Bartlett's test

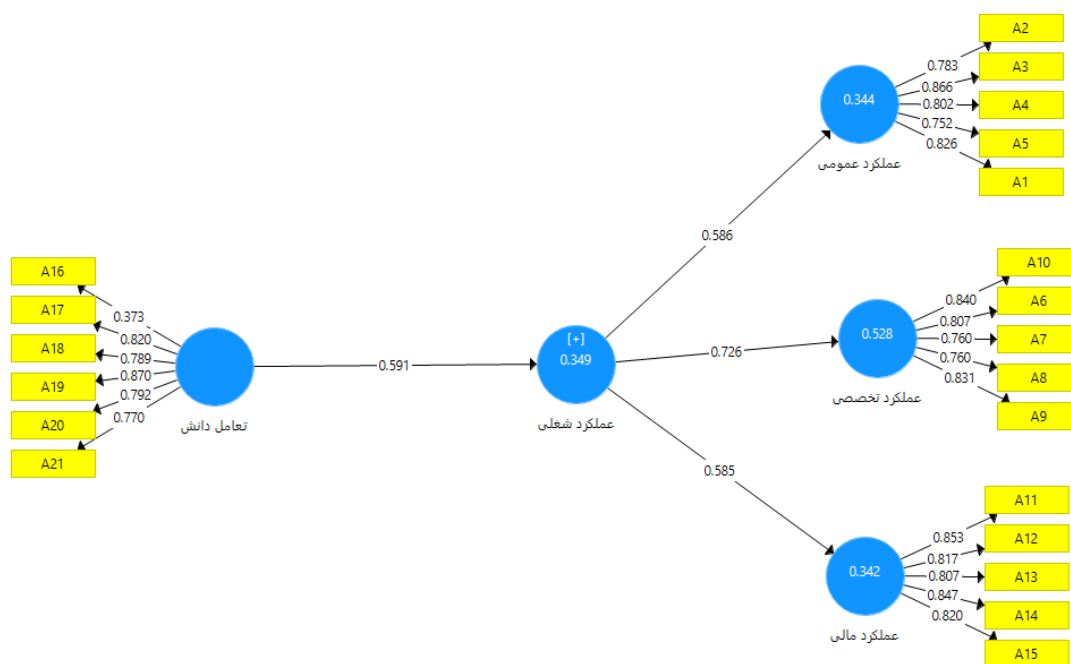


جدول ۵. توزیع نرمال داده‌های پژوهش

ردیف	متغیرها	Statics	N	(sig)
۱	عملکرد شغلی	۳/۱۰۴۰	۳۳۴	۰/۰۵۸
۲	تعامل دانش	۳/۵۳۷۵	۳۳۴	۰/۰۷۷

### تحلیل مسیر فرضیه‌های پژوهش

همان‌گونه که پیش‌تر بیان شد، این پژوهش مبتنی بر هفت فرضیه است. برای بررسی این فرضیه‌ها، از روش تحلیل مسیر در نرم‌افزار Smart Pls استفاده شده است. سطوح معناداری به‌منظور آزمون این فرضیه‌ها در جدول ۵ و شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. آزمون مدل ساختاری پژوهش با ضرایب استاندارد

### تحلیل فرضیات پژوهش

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش بر مبنای مدل‌سازی معادلات ساختاری به‌صورت خلاصه در جدول ۶ ارائه شده است. روابط موجود که با مقادیر  $p < 0/05$  پشتیبانی می‌شود، تمامی فرضیه‌های ما را تأیید می‌کند. بدین ترتیب، تمامی فرضیه‌ها با مقادیر  $t$  مناسب تأیید شد.

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیات پژوهش

فرضیه	مسیر	ضریب مسیر استاندارد (B)	عدد معناداری (t)	نتیجه
۱	تعامل دانش ← عملکرد شغلی	۰/۵۹۱	۴/۸۸۸	تأیید

### بحث و نتیجه‌گیری

در مطالعه حاضر، تأثیر نقش تعامل دانش در افزایش عملکرد شغلی کارکنان بررسی شد. برای این منظور، نظرات کارکنان شهرداری شهر مشهد گردآوری شد و پس از گردآوری داده‌ها، تحلیل مدنظر با استفاده از تکنیک حداقل

مربعات جزئی با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس انجام گرفت. همان طور که در جدول ۶ نشان داده شد، در فرضیه اول پژوهش مشخص شد که تعامل دانش بر عملکرد شغلی کارکنان شهرداری شهر مشهد، تأثیر مثبت و معناداری می گذارد. این بدین معناست که با افزایش تعاملات و اشتراکات دانشی در بین کارکنان، عملکرد شغلی آنان بهبود خواهد یافت. در تبیین نتایج حاصل از این فرضیه می توان به نتایج پژوهش تونسن و همکاران (۲۰۲۱) اشاره کرد که نشان دادند تسهیم دانش دیجیتال از طریق اشتراک گذاری تجارب فردی، دانش شخصی از نحوه انجام کار، تخصص و اطلاعات حوزه کاری باعث بهبود عملکرد کارکنان می شود. به بیان دیگر، طبق نظر رزاقی و همکاران (۱۴۰۱)، هر چقدر کارکنان تمایل داشته باشند که دانش شخصی خود را با همکاران و مدیران خود به اشتراک بگذارند، به همان میزان دورکاری را خواهند پذیرفت و از خود عملکرد بهتری بروز خواهند داد. نقی پور و کیوانی (۱۳۹۹) نیز نشان دادند هنگامی که کارکنان احساس می کنند که به ایده ها و دانش فردی آن ها توجه می شود، با جدیت و تلاش بیشتری کار کرده، به سازمان و شغلشان احساس تعلق می کنند و عملکرد شغلی آن ها ارتقا می یابد. همچنین، طبق نظر نقی پور و کیوانی (۱۳۹۹)، زمانی که کارکنان از نظر فردی و شغلی به یکدیگر پیوند می خورند و در شغل خود جذب می شوند، تعامل دانش فردی در بین کارکنان و بخش های مختلف سازمان نیز شکل روان تری به خود خواهد گرفت. در همین راستا، تونسن و همکاران (۲۰۲۱) نشان دادند که کیفیت تعامل دانش، متأثر از عوامل فردی همچون آگاهی، انگیزش، شخصیت و اعتماد است.

## منابع

- امیدپناه، علی، نایب زاده، شهناز، دهقان، حسن، و اسلامی، حسین. (۱۴۰۱). ارائه الگویی برای تسهیم دانش در سازمان. *دو ماهنامه علمی پژوهشی-رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱۲(۱)، ۱۵۱-۱۶۷.
- حق شناس قاضی محله، لیلا. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر ارزش دانش مدیریت بر تر و تسهیم دانش بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی شرکت بیمه ایران استان گیلان). *نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری*، ۴(۱۴)، ۱۰۲-۱۲۱.
- رزاقی، محمد، بلوچ، سلیم، و مهاجران، بهناز. (۱۴۰۱). نقش مدیریت دانش و سواد دیجیتالی در عملکرد شغلی: سهم متغیر یادگیری سازمانی. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۸(۱)، ۳۵۹-۳۵۲.
- رفیعی، اکرم، و رمضانی، یوسف. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر تسهیم دانش بر درگیری شغلی کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان بانک صادرات شعب شهر مشهد). پایان نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه آموزش عالی غیرانتفاعی خردگرایان مطهر، مشهد.
- عباسی، همایون، زردشتیان، شیرین، و فتاحیان، نفیسه. (۱۳۹۹). تحلیل تأثیر جهت گیری راهبردی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی نوآوری سازمانی با استفاده از مدل معادلات ساختاری. *پژوهش نامه مدیریت حرکتی و رفتار ورزشی*، ۱۶(۳۱)، ۸۱-۱۰۰.
- کیا، نیلوفر، و رمضانی، یوسف. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر عملکرد خلاق با توجه به نقش میانجی گری تسهیم دانش دیجیتال؛ دورکاری در دوران کووید ۱۹. پایان نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه آموزش عالی غیرانتفاعی خردگرایان مطهر، مشهد.

- Abualoush, S., Masa'deh, R., Bataineh, K., & Alrowwad, A. (2018). The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and organization performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge and Management*, 13(2), 279-309.
- Cheng, X., Pan, W., & Zhang, Q. (2019). Antecedents of knowledge interaction in the sustainable interdisciplinary research team: A mixed research method. *Sustainability*, 11(13), 3624.
- Ding, G., Liu, H., Huang, Q., & Gu, J. (2017). Moderating effects of guanxi and face on the relationship between psychological motivation and knowledge-sharing in China. *Journal of Knowledge Management*, 21(5), 1077-1097.

- Gan, W., Sun, Y., & Sun, Y. (2020). Knowledge interaction enhanced knowledge tracing for learner performance prediction. In *2020 7th International conference on behavioural and social computing (BESC)* (pp. 1-6). IEEE.
- Jokanovic, B., Zivlak, N. Okanovic, A., Culibrk, J., & Duak, L. (2020). The model of knowledge management based on organizational climate, *Sustainability*, 12(8), 1-22.
- Rehman, S. H., Mohamed, R., & Ayoup, H. (2019). The mediating role of organizational capabilities between organizational performance and its determinants, *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 19(2), 1-23.
- Renom, M. A., Caramiaux, B., & Beaudouin-Lafon, M. (2023). Interaction Knowledge: Understanding the 'Mechanics' of Digital Tools. In *Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1-14).
- Taghrir, M. H., Borazjani, R., & Shiraly, R. (2020). COVID-19 and Iranian medical students; a survey on their related-knowledge, preventive behaviors and risk perception, *Arch Iran Med*, 23(4), 249-254.
- Tønnessen, Q., Dhir, A., & Flåten, B. (2021). Digital knowledge sharing and creative performance: Work from home during the COVID-19 pandemic, *Technological Forecasting & Social Change*, 170, 1-14.

