

بررسی رابطه بین تسهیم دانش و عملکرد شغلی با نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان خرمشهر

Investigating the relationship between knowledge sharing and job performance with the mediating role of job satisfaction of education employees in Khorramshahr city

Sanaz Shahsen

Master's degree in Industrial Organizational Psychology, Tehran Azad University, Electronics Branch.

Email: Shahsin1404@gmail.com

ساناز شاه سن^۱

کارشناسی ارشد روان شناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه آزاد واحد الکترونیکی تهران.

Abstract

The aim of this study was to investigate the relationship between knowledge sharing and job performance with the mediating role of job satisfaction of education employees in Khorramshahr city. In terms of purpose, the present study was an applied and quantitative, non-experimental, cross-sectional regression type research with mediation. The statistical population of this study was the total education employees in Khorramshahr city, 2314, of which 329 people were obtained as a statistical sample using the available sampling method according to the Cochran table. The data collection tools were the Knowledge Sharing Questionnaire by Boco et al. (2005), Job Performance by Byrne et al. (2015), and Minnesota Job Satisfaction Questionnaire (MSQ) (1967). After analyzing the data using SPSS software, the findings of the Pearson test showed that there is a significant, positive and direct relationship between knowledge sharing and employee job performance with a correlation coefficient of (0.180). The findings also showed that there is a significant, positive and direct relationship between job satisfaction and employee job performance with a correlation coefficient of (0.187) and also the summary of the reported coefficients (direct coefficients) of the model showed that

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی رابطه بین تسهیم دانش و عملکرد شغلی با نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان خرمشهر بوده است. تحقیق حاضر از نظر هدف، پژوهشی کاربردی و کمی، غیر آزمایشی، مقطعی از نوع رگرسیون با میانجی گری بوده است. جامعه آماری این تحقیق کل کارکنان آموزش و پرورش شهرستان خرمشهر به تعداد ۲۳۱۴ بود که طبق جدول کوکران ۳۲۹ نفر نمونه آماری به روش نمونه گیری در دسترس بدست آمد. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه تسهیم دانش بوکو همکاران (۲۰۰۵)، عملکرد شغلی بیرن و همکاران (۲۰۱۵) و رضایت شغلی مینه سوتا (MSQ) (۱۹۶۷) بوده است. بعد از تجزیه و تحلیل داده ها توسط نرم افزار SPSS یافته های آزمون پیرسون نشان داد میان تسهیم دانش و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنادار، مثبت و مستقیمی با ضریب همبستگی (۰/۱۸۰) وجود دارد. همچنین یافته ها نشان داد میان رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معنادار، مثبت و مستقیمی با ضریب همبستگی (۰/۱۸۷) وجود دارد و نیز خلاصه ضرایب گزارش شده (ضرایب مستقیم) مدل نشان داد تسهیم دانش با عملکرد شغلی؛ رابطه معنادار، مستقیم و مثبتی دارد. رضایت شغلی با عملکرد شغلی؛ رابطه معنادار، مستقیم و مثبتی دارد. تسهیم دانش با رضایت شغلی؛ رابطه معنادار، مستقیم و مثبتی دارد. به طور کلی

^۱ نویسنده مسئول: Email: Shahsin1404@gmail.com

knowledge sharing has a significant, direct and positive relationship with job performance. Job satisfaction has a significant, direct and positive relationship with job satisfaction. Knowledge sharing has a significant, direct and positive relationship with job satisfaction. In general, the direct correlation coefficient between knowledge sharing and job performance was 0.180, which increased to $0.173 + 0.187 = 0.36$ by placing the mediator variable of job satisfaction between them indirectly.

ضریب همبستگی مستقیم بین تسهیم دانش و عملکرد شغلی برابر 0.180 به دست آمد که با قرار دادن متغیر میانجی رضایت شغلی بین آنها به طور غیرمستقیم، این ضریب به صورت $0.173 + 0.187 = 0.36$ افزایش یافت.

واژه‌های کلیدی: تسهیم دانش، عملکرد شغلی، رضایت شغلی.

Keywords: Knowledge sharing, job performance, job satisfaction.

نوع مقاله: پژوهشی دریافت: مرداد ۱۴۰۴ پذیرش: شهریور ۱۴۰۴

مقدمه

منابع انسانی به عنوان مهمترین و با ارزش ترین منبع در موفقیت سازمان نقش بسزایی دارد؛ چرا که منابع انسانی سازمان، قابلیت تغییر در عملکرد خود را دارد و اصلی ترین ابزار تحقق اهداف سازمانی محسوب می شود. بنابراین توجه به نیازهای روحی و جسمی کارکنان، مورد توجه مدیران و مسئولین سازمانی است و سعی می کنند به شکل ها و شیوه های مختلف مانند آموزش، ارزیابی عملکرد و طراحی شغل، نسبت به بهبود عملکرد فردی و شغلی کارکنان اقدام نمایند (آذرنیوشان، مشایخ و محمدی شیرمحل، ۱۳۹۷). بر این اساس تسهیم دانش، میزانی است که فرد، دانش خود را با سایر افراد، سازمان ها و گروه ها به اشتراک می گذارد و طی آن، کارکنان به شیوه ای سازمان دهی شده، ایده ها، تجارب و دانش خود را به اشتراک می گذارند. تسهیم دانش هم هدف است و هم وسیله و به اثربخشی تلاش های سازمانی منجر می شود. در الگوی سنتی، سازمان ها و افراد، اغلب تمایلی به انتقال و تسهیم دانش خود نداشته به جای اینکه به دانش خود به عنوان سرمایه علمی بنگرند، آن را به عنوان منبع قدرت، اهرم نفوذ و ضامن استمرار شغل خود می پنداشته، تمایلی به تسهیم آن با دیگران نداشتند. سازمانی که از تسهیم اطلاعات و خلق دانش در میان اعضا، حمایت می کند، بیشتر می تواند فرایندهای موثر و کارآمدی تعریف کرده عملکرد سازمان خود را بهبود بخشد. عملکرد شغلی را ارزش های کلی مورد انتظار سازمان از بخش های مختلف سازمانی تعریف می کنند که به تفکیک افراد فعال در آن بخش ارائه می شود و هر فرد در طول دوره ای مشخص از زمان آن را انجام می دهد (پلاتیس، پکلیتیس و زیمراس^۱، ۲۰۱۵). افزون بر این از عوامل بسیار مهمی که بر عملکرد شغلی منابع انسانی می تواند تاثیر داشته باشد، رضایت شغلی است که احساسی عاطفی، مثبت و خوشایند است که حاصل ارزیابی فرد از شغل یا تجارب شغلی خود می باشد و از عوامل علاقه یا عدم علاقه فرد به شغل است. رضایت شغلی با عملکرد شغلی رابطه مستقیم دارد. یعنی کاهش رضایت شغلی موجب غیبت و جابجایی افراد می شود و افزایش آن، موجب افزایش انگیزه و همکاری بیشتر کارمندان و در نتیجه افزایش بهره وری سازمان است (میرزاده کوهشاهی و ابوحمزه، ۱۳۹۸). تدریس و آموزش از عمده ترین وظایف مدرسان به شمار می آید به گونه ای که مهمترین ملاک پذیرفته شدن برای سنجش یک تدریس خوب، میزان یادگیری دانش آموز و دانشجو است. بهترین افراد آموزش دهنده کسانی هستند که بالاترین میزان یادگیری در آموزش پذیر ایجاد می کنند. کیفیت هر نظام آموزشی در نهایت به کیفیت معلمان و کادر آموزش و پرورش آن جامعه وابسته است. در واقع، دانش و سرمایه فکری معلمان، پایه و اساس

¹ Platis, C. Reklitis, P. Zimeras, S.

شایستگی‌های اصلی و راهبردی برای عملکرد بهتر است. مدرس اثربخش، کسی است که قادر است شاگردان را علاقه مند و جسور نموده و به چالش کشد (قاسمی نژاد رائینی و آذری، ۱۳۹۷). از سویی از اهداف مهم سازمان‌ها از به کار بردن مدیریت دانش تسهیم و به اشتراک گذاری دانش بین افراد سازمان، خلق مزایای رقابتی است. توزیع مناسب دانش بین افراد و در زمان صحیح، به عنوان بزرگترین چالش تسهیم دانش است. زیرا اگر دانش نهادینه شده در ذهن افراد نتواند به شیوه موثری با دیگر افراد به اشتراک گذاشته شود، به تدریج، از دانش در ذهن افراد فقط سایه روشنی باقی مانده، کارایی خود را از دست می‌دهد. تمایل افراد به اشتراک دانش، زمینه وصول به اهداف سازمان را میسر می‌کند (وود، رویلی و دلیج^۱، ۲۰۱۷). با توزیع و انتقال دانش، هزینه‌های سازمان به گونه ای چشم گیر کاهش می‌یابد در صورت غفلت از تسهیم دانش، مخارج سازمان به دلیل تکرار تجربیات گذشته، سیر صعودی خواهد داشت (سهرابی و همکاران، ۱۳۹۹). با حاکم شدن تسهیم دانش می‌توان شاهد پیامدهایی از جمله بهبود وضعیت رقابتی سازمان (فیلسوفان و اخوان، ۱۳۹۶)، بهبود عملکرد شغلی، در دسترس قرار دادن خدمات بهتر و دستیابی به بهترین نوع دانش است (موتاب، ۱۳۹۸). یادگیری سازمانی توسعه دانش و بینش جدید از دانش و تجربه‌های مشترک کارکنان، ظرفیت تأثیرگذاری بر رفتارها و بهبود عملکرد سازمانی را دارد. افزون بر این امروزه اغلب پژوهشگران بر عملکرد کلی شغل توافق دارند که در سه بعد تعریف می‌شود: عملکرد کاری (که به طور مستقیم و غیر مستقیم با فعالیت‌های فنی هر سازمان مرتبط است)، عملکرد وابسته به بافت (عملکردی که در شکل گیری بافت سازمانی، اجتماعی و روانشناختی که عملکرد در آن اتفاق می‌افتد، موثر است. نظیر کمک به دیگران، داوطلب شدن برای اضافه کاری، اشتیاق) و عملکرد رفتار ضد تولیدی (رفتارهایی که به سازمان و اعضای آن آسیب می‌زند. نظیر انجام عمدی کارها به کندی و غلط، دزدی، توهین به دیگران و نادیده گرفتن آنها و کارشکنی) (حسین پور و امیرتاش، ۱۳۹۷).

معلمان ستون فقرات فعالیت آموزشی اند. موفقیت و شکست فعالیت‌های آموزشی وابستگی زیادی به عملکرد آنها دارد و عملکرد آنها با فرایند و محصول آموزش و پرورش ارتباط مستقیم دارد. بنابراین عملکرد معلمان، بر بهبود آموزش موثر است (میرزاده کوهشاهی و ابوحوزه، ۱۳۹۸). علاوه بر این رضایت شغلی یا رضایت خاطر فرد از سازمان خود، با کار مناسب با استعدادها، میزان موفقیت در شغل، تامین نیازهای منطقی، شکوفایی استعدادها، پیشرفت شغلی، تجربه‌های موفق و جو سازمانی ارتباط دارد (روح‌اللهی، اقبال پور و جلالی، ۱۳۹۵). رضایت شغلی موضوع مهمی در مبحث حفظ و نگهداری منابع انسانی یک سازمان به شمار می‌رود و بی توجهی به آن در بلندمدت، سیستم اجتماعی سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصبانیت، کاهش حس مسئولیت پذیری و در نهایت ترک خدمت می‌شود. عوامل مختلفی از قبیل همآورد بودن شغل، عادلانه بودن حقوق و مزایای شغلی، شرایط مناسب کاری و سرپرستان، مدیران و همکاران خوب، نقش مهمی در کسب رضایت شغلی ایفا می‌کند (اسماعیلی و صیدزاده، ۱۳۹۶). در جوامع انسانی نهاد آموزش و پرورش از اهمیت ویژه ای برخوردار است. این نهاد از مهم ترین عوامل رشد اجتماعی، اقتصادی و تربیتی در هر جامعه ای است و عامل رشد آگاهی و ساماندهی نیروی انسانی برای رشد و توسعه جوامع، نظام آموزش و پرورش است. در نظام آموزش و پرورش هر کشوری عوامل متعددی وجود دارند که در شکل، اهداف، و کیفیت آن نظام مؤثر هستند. آموزش و پرورش نهادی اجتماعی است که از زندگی جمعی بوجود آمده و متأثر از محیط اجتماعی است. بنابراین، آموزش و پرورش پدیده‌های اجتماعی است. نظام آموزش و پرورش از عناصر مختلفی تشکیل شده که هر کدام از این عناصر در پیشبرد اهداف آن مؤثرند. معلم، به عنوان یکی از عناصر، اهمیت خاصی در نظام تعلیم و تربیت دارد و رضایت او می‌تواند در تحقق اهداف نظام آموزش و پرورش تأثیر بسزایی داشته باشد. امروزه در میان دست اندرکاران تعلیم و تربیت کمتر کسی یافت می‌شود که به اهمیت کار معلم و کیفیت آموزش توجه نداشته باشد. بررسی کیفیت آموزش در یک نظام آموزشی می‌تواند از اولویت بالایی برخوردار باشد. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. رضایت شغلی

¹ wood, R. Rowley, J., & Delbidge, R.

عاملی است که سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. محققان رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون تعریف کرده‌اند. اکثر صاحب نظران در خصوص ارتباط شغلی با عوامل روانی و اجتماعی اشتراک نظر دارند و معتقدند اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تامین نماید در این حالت فرد از شغلش راضی است. ترکیب معینی از عوامل گوناگون چه درونی مانند احساس لذت از انجام کار و چه بیرونی مانند حقوق و مزایا، و روابط محیط کاری سبب می‌گردد که فرد از شغلش راضی باشد. بررسی‌ها نشان داد در صورتی که رضایت شغلی در معلمان وجود باشد عملکرد شغلی آنها نیز مطلوب تر خواهد بود همچنین سازمانهایی که در آنها تسهیم دانش به نحو مطلوبی مدیریت شود، کارکنان از بهره‌وری و عملکرد شغلی مطلوب تری برخوردار خواهند بود. با توجه به مسایل بیان شده، در این پژوهش سعی بر پاسخ به این سوال است که چه رابطه‌ای بین تسهیم دانش و عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی رضایت شغلی وجود دارد؟

تسهیم دانش

تسهیم دانش زیرمجموعه‌هایی دارد که از مهم‌ترین آنها چرخه زندگی دانش است. چرخه زندگی دانش اساس و پردازش دانش است که یادگیری سازمانی را ایجاد می‌کند. آموزش را می‌توان از ابزار یادگیری دانست که گردش چرخه دانش را تسهیل می‌بخشد، آموزش جرأت ابتکار و خلاقیت را به آنان عطا می‌کند. معلم مبتکر شیوه تفهیم دانش و عامل چرخه ابتدایی تصمیم‌گیری آموزش در صحنه کلاس است که با طراحی، عمل، نظارت و ارزشیابی پیوسته، تسهیم دانش را در بخشی از وظایف حرفه‌ای خود به کار می‌گیرد. دانش هم به عنوان یک منبع سازمانی مهم و هم به عنوان منبع مزیت رقابتی شناخته می‌شود. به منظور دستیابی به مزیت رقابتی، دانش و تخصص باید از متخصصان به آنهایی که در سازمان به آن نیاز دارند منتقل شود. تسهیم دانش بین کارمندان به سازمان اجازه می‌دهد تا روی تخصص کارمندان خود سرمایه‌گذاری کنند. تسهیم دانش به عنوان گامی اساسی برای مدیریت موفق دانش در نظر گرفته می‌شود. برای حفظ رقابت در بازار دانش سازمانی و تخصص باید تسهیم شود. بنابراین فعالیت‌های تسهیم دانش جزئی ضروری در فرایند مدیریت دانش به شمار می‌رود (مختاری و همکاران، ۱۴۰۱). همچنین، با وجود این بسیاری از محققان معتقدند که چالش‌های مرتبط با تسهیم دانش یک مانع اساسی برای مدیریت دانش است. موضوعی که به طور گسترده توسط متخصصان صنعتی مطرح شده است. برای مثال کینگ، مارک و مک کوی گزارش کرده‌اند که در یک نظرخواهی از ۷۳ متخصص و مدیر اجرایی مدیریت دانش، چگونگی برانگیختن افراد برای تسهیم دانش خود در سیستم مدیریت دانش به عنوان موضوعی بسیار مهم ذکر شده است. کارمندان به طور معمول به دانش منحصر به فرد خود به عنوان قدرتی برای منبع پست و مقام خود در سازمان توجه می‌کنند. این گرایش با حضور عدم امنیت شغلی تشدید می‌شود. علاوه بر این برخی هزینه‌های ذاتی در تسهیم دانش وجود دارد. برای مثال، زمان و انرژی که برای تسهیم دانش مورد نیاز است یا وجود منابع متناهی. تسهیم دانش به ارائه‌ی اطلاعات در مورد وظیفه و شغل برای کمک به دیگران و همکاری با دیگران برای حل مسائل و مشکلات، توسعه ایده‌های جدید و سیاست‌ها و رویه‌های اجرا اشاره دارد. افرادی که اطلاعات خود را تسهیم می‌کنند خود را وابسته به سازمان و تخصص دیگران می‌دانند. سیستم مدیریت دانش از این جهت که منجر به انتقال دانش از افراد به سطح سازمانی می‌شود حائز اهمیت است، یعنی برای سازمان ارزش اقتصادی و رقابتی ایجاد می‌کند (صادق نژاد، ۱۴۰۱).

آرایش مؤثر سیستم مدیریت دانش

چندین فاکتور اجتماعی و فنی وجود دارد که بر رفتار تسهیم دانش در سازمان تاثیر می‌گذارد. بر اساس مطالعات دیلان و مک لین (۲۰۰۳) فاکتورهای فنی ای که بر همه سیستم‌های مدیریت دانش اثر می‌گذارند عبارت‌اند از کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم، کیفیت خدمت. کیفیت اطلاعات فقط برای بهره‌برداری از دانش حیاتی است نه برای رفتار تسهیم دانش؛ اما کیفیت سیستم و کیفیت خدمت برای تسهیم دانش در سازمان مهم می‌باشند.

نقش فرهنگ سازمانی در تسهیم دانش

بر مبنای تحقیقات انجام شده در مدیریت و سیستم‌های اطلاعاتی، فرهنگ سازمانی برای تسهیم مؤثر دانش بسیار حیاتی به شمار می‌رود. فرهنگ سازمانی نقش مهمی را در موفقیت سیستم‌های تسهیم دانش ایفا می‌کنند. فرهنگ به عنوان ارزش‌ها و اعتقادات مشترک تعریف می‌شود. ارزش‌های فرهنگی، هنجارها و اعمال سازمانی را شکل می‌دهند که متعاقباً رفتارهای کارمندان از جمله تسهیم دانش را کنترل می‌کند. این ابعاد عبارت‌اند از حمایت مدیریت، سیاست پاداش و اعتماد(مصلی نژاد و پیرزاد، ۱۴۰۲).

عوامل مؤثر بر تسهیم دانش

کیفیت سیستم به سهولت، سرعت، همه جانبه بودن و اثربخشی بازیابی و انتقال اطلاعات در سیستم مدیریت دانش اشاره دارد. برای تسهیم و کدگذاری دانش، ساختار سیستم مدیریت دانشی که کدگذاری سریع تر و آسان تری را فراهم کند بسیار مهم به شمار می‌رود. انبار اطلاعات و ابزارهای بازیابی اطلاعات پیشرفته می‌تواند به طور مؤثر مخزن حافظه سازمانی را در سیستم مدیریت دانش افزایش دهد. یک مطالعه کیفی نشان داد که سهولت انبار اطلاعات و ابزارهای بازیابی اطلاعات افراد را به تسهیم دانش تشویق می‌کند. دانپورت و پراسک (۱۹۹۸) در یک مطالعه ی کیفی دریافتند که کیفیت سیستم برحسب سهولت استفاده، سرعت و انسجام برای تسهیم دانش در سازمان حیاتی است (کاظمی و همکاران، ۱۴۰۲). کیفیت خدمت شامل کیفیت حمایت کارکنان سیستم اطلاعاتی از کاربران نهایی سیستم است. کیفیت خدمت به وسیله ۵ شاخص ارزیابی می‌شود که عبارت‌اند از: پایایی، تأثیرپذیری، اعتماد، یکدلی و آموزش. کاربران هر سیستمی معیارهای مشابهی برای ارزیابی کیفیت خدمت دارند. اثربخشی سیستم اطلاعاتی به با نادیده گرفتن کیفیت خدمت کاهش می‌یابد. کیفیت خدمت برای آرایش و چینش مؤثر سیستم مدیریت دانش نیز مهم می‌باشد. قابل اتکا بودن، پاسخگو بودن و در دسترس بودن کارمندان تکنولوژی اطلاعات برای کاربران سیستم مدیریت دانش بسیار اساسی است. همچنین، برای بهبود موفقیت یک سیستم اطلاعاتی آموزش نیز مورد نیاز است (محمودلو، رضا، ۱۴۰۱). حمایت مدیریت برای آشکار کردن اهمیت تسهیم دانش در سیستم مدیریت دانش بسیار مهم است. حمایت مدیریت همچنین از این جنبه مهم به شمار می‌رود که باید به افراد زمان لازم را بدهد تا دانش خود را تسهیم کنند و به کدگذاری دانش خود بپردازند. حمایت مدیریت نقش مهمی در آشکار و واضح کردن اهداف، چشم اندازها و اهمیت یک سیستم مدیریت دانش دارد و کاربران نهایی را تشویق می‌کند تا دانش خود را به اشتراک بگذارند. حمایت آشکار مدیریت و دادن بصیرت به کارمندان در مورد مزایای تسهیم دانش، ترس افراد نسبت به از دست دادن ارزش‌هایشان را کاهش می‌دهد. همچنین ارائه ی زمان به کارمندان برای تسهیم دانش آنها را تشویق می‌کند تا تلاش بیشتری را برای این کار انجام دهند. حمایت مدیریت، برای تأیید سیستم مدیریت دانش بسیار مهم به شمار می‌رود و نتیجتاً منجر به تغییر نگرش‌های کارمندان می‌شود. حمایت مدیریت همچنین به عنوان یک شاخص اجتماعی مهم برای تسهیم دانش به شمار می‌رود (فیروزی نوق، ۱۴۰۱). سیاست پاداش نیز عامل مهم دیگری است که افراد را برمی انگیزاند تا زمان و تلاش بیشتری را صرف تسهیم دانش در سیستم مدیریت دانش کنند. پاداش‌ها هم به صورت مشوق‌های پولی هستند و هم به صورت مشوق‌های غیرپولی. سیاست پاداش یک فاکتور مهم برای سیستم مدیریت دانش است مخصوصاً برای تسهیم دانش به این دلیل که وسعت و عمق پروژه‌های مدیریت دانش به مشارکت کارمندان برای خلق و کدگذاری دانش خود در این سیستم‌ها متکی است. پاداش سبب می‌شود که کارمندان زمان بیشتری را صرف تسهیم دانش کنند و تلاش بیشتری را برای خلق دانش انجام دهند و به کدگذاری دانش آشکار خود بپردازند. بدون مشوق‌های خوب کارمندان نسبت به مبادله و به اشتراک گذاشتن دانش خود بی میل خواهند بود (اصفهانی و همکاران، ۱۴۰۱).

ابعاد تسهیم دانش

الف) خلق و کسب دانش

در فاز کسب دانش از چرخه عمر تسهیم دانش، اطلاعات در داخل توسط کارکنان دانشی به وجود می‌آید، از بیرون و به طریق برون سپاری کسب می‌شود و یا از منابع بیرونی خریداری می‌گردد. دیدگاه اولیه خلق و کسب اطلاعات در چرخه عمر تسهیم دانش شامل هزینه‌ها، تواناسازی فناوری‌های سخت افزاری و نرم افزاری، قالب بندی نام گذاری اطلاعات، کنترل کیفیت، قابلیت ویرایش اطلاعات، مالکیت و حتی زبان به کار برده شده برای ارائه اطلاعات، مهم هستند. اطلاعات هرگز مجانی بدست نمی‌آید حتی اگر هزینه‌های مستقیم خلق و کسب اطلاعات را بتوان نادیده گرفت. در طی زمان، هزینه‌های غیر مستقیم که شامل هزینه‌های ردیابی و نگهداری نیز می‌شوند به سرعت بیشتر از هزینه‌های مستقیم می‌شوند. هزینه‌های غیر مستقیم شامل زیرساخت‌های مربوط به سخت افزار و نرم افزارهاست. به عنوان مثال، در یک سامانه تسهیم دانش خودکار، سخت افزارها و نرم افزارهای رایانه ای در واقع فناوری‌های توانمندسازی هستند (قربانی، ۱۴۰۰).

ب) اصلاح دانش

در فاز اصلاح تسهیم دانش، اطلاعات برای مناسب شدن جهت به کارگیری در نیازهای فوری یا احتمالی آینده کارکنان دانشی و تسهیم، اصلاح و تعدیل می‌گردد.

ج) کاربرد دانش

در این فاز از چرخه حیات تسهیم دانش، اطلاعات برای مقصودی خاص به کار برده می‌شود. محدوده بالقوه کاربرد برای اطلاعات از نظر مجازی نامحدود است و بستگی به صنعت و نیازهای آن و فعالیت‌های کارکنان دانشی در سازمان دارد. نکته کلیدی در فاز کاربرد شامل قابلیت استفاده، قابلیت دسترسی، امنیت، حفظ مالکیت فکری و امکان ردیابی است. ساز و کار حمایتی کلیدی در فاز کاربرد چرخه حیات تسهیم دانش شامل بازخوردها و سامانه‌های ردیابی و نیز فناوری‌های انتشار و جستجو است. بازخورد از ردیابی خودکار یا بازخورد مستقیم کاربر، کلید بهبود فرآیندی است که در چرخه حیات تسهیم دانش وجود دارد. علاوه بر این، سامانه‌های انتشار اطلاعات توانمند شده با فناوری، از سامانه‌های خبره و ابزارهای تصمیم یار گرفته تا سامانه‌های دیداری، ارزش اطلاعات برای کاربردی خاص را افزایش می‌دهند. به نحو مشابه، موتورهای جستجو و دیگر فناوری‌ها به کارکنان دانشی این امکان را می‌دهند که از طریق مجموعه ای وسیع از کارایی و اثربخشی اطلاعات، هدایت کار را بر عهده گیرند (خلیل نژاد، ۱۳۹۶).

د) حفظ و نگهداری دانش

حفظ و نگهداری اطلاعات شامل ذخیره سازی آنها به شکل یا قالبی است که اجزاء و زمان را حفظ کرده و توسط کارکنان دانشی در سازمان قابل دسترسی و استفاده باشند. حفظ و نگهداری اطلاعات می‌تواند شامل چاپ، تهیه نسخه‌های الکترونیکی در قالب‌های مختلف و رسانه‌های متفاوت و یا حتی برون سپاری به تسهیلات ذخیره سازی و نگهداری بیرونی باشد که از طریق اینترنت قابل دسترس هستند. برخی از نتایج و نکات کلیدی فاز نگهداری و حفظ اطلاعات در چرخه عمر تسهیم دانش مشتمل بر زمان دسترسی، خصوصی بودن و امنیت، انتخاب، ویرایش و نامگذاری اطلاعات، تعیین محل نگهداری، هزینه نگهداری و انواع فناوری‌های مورد استفاده به خصوص پلایش یا انتخاب اطلاعات می‌باشد. از نقطه نظر کاربر، زمان دسترسی یعنی زمان بازیابی اطلاعاتی خاص از محل نگهداری، معمولاً مهم ترین نکته در کاربردهای روزانه و روزمره است (قربانی و همکاران، ۱۴۰۰). محل نگهداری به خصوص انبارهای مرکزی برای هرکدام جالب توجه است زیرا اطلاعات مرکزی به صورت متمرکز در یک محل قرار گرفته اند. مهمترین ساز و کار حمایتی در فاز نگهداری چرخه حیات تسهیم دانش، انواع مختلفی از فناوری‌های اطلاعات

را در بر می‌گیرد که سامانه‌های تسهیم پایگاه داده‌ها، واژگان کنترل شده و سامانه‌های خبره را شامل می‌شوند. طول مدت ماندگاری اطلاعات در ذخیره سازی تابعی از وجود محیط کنترل شده، برنامه نگهداری در محل و حضور یک کتابدار برای نظارت بر فرایند نگهداری است. نگهداری مستلزم وجود محیط ذخیره امن و کنترل شده ای است که امنیت داشته و در مقابل تهدیدهای طبیعی و غیر طبیعی از آتش و سیل گرفته تا خطر حمله هکرها بتواند اطلاعات را حفاظت کند (صیادی، ۱۴۰۲).

ه) انتقال دانش

انتقال یا تبادل اطلاعات بین یک شخص یا محل به شخص یا محل دیگر پیش نیاز یک سامانه تسهیم دانش کار است. نکات کلیدی فاز انتقال در چرخه عمر تسهیم شامل هزینه، امنیت و زمان انتقال است. هزینه در واحد کمیت اطلاعات مبادله شده از یک نقطه به نقطه دیگر ممکن است قابل توجه باشد به خصوص اگر زیر ساخت شبکه ای موجود نباشد. علاوه بر این، امنیت اطلاعات همواره یک نکته مهم است به خصوص وقتی که اطلاعات در شبکه ای عمومی نظیر اینترنت با بی سیم یا شبکه تلفن منتقل می‌شود، امنیت اطلاعات عاملی بحرانی است. زمان انتقال یعنی زمانی که اطلاعات از یک نقطه به نقطه دیگر سازمان منتقل می‌شود که غالباً قابلیت کاربرد سامانه تسهیم دانش را تعریف می‌کند. در اغلب موارد، هرچه زمان انتقال کمتر باشد، اطلاعات مفیدتر است.

تسهیم دانش و ضرورت پیاده سازی آن

رابرتز^۱ (۲۰۱۴) بر این باورند که تسهیم دانش فرآیند خلق و تسهیم دانش به گونه ای است که بتوان آن را به شیوه ای اثربخش در سازمان به کار برد. از سوی دیگر، ریتسکی^۲ (۲۰۱۱) تسهیم دانش را به عنوان فرآیندی که به سازمان در جهت یافتن، انتخاب، توزیع و انتقال اطلاعات و تخصص مورد نیاز برای توزیع و انتقال اطلاعات و تخصص مورد نیاز برای فعالیت‌هایی از قبیل حل مسأله، یادگیری پویا، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم گیری کمک می‌کند، تعریف می‌کند و نتایج تحقیقات متعدد و آمار و ارقام موجود نشانگر این است که کشورهایی که در ایجاد دانش از سایرین پیشی گرفته اند، از نظر رشد رقابتی و قدرت اقتصادی نیز در مرتبه ای بالاتر از دیگران هستند. همچنین کشورهایی که از وضعیت اقتصادی مناسبی برخوردار نیستند از ضعف در شالوده‌ها و زیربنای دانشی خود رنج می‌برند. شاخص رقابتی رشد^۳ به وسیله شاخص‌هایی چون کیفیت محیط کلان اقتصادی، وضعیت نهادهای دولتی و آمادگی هر کشور برای پذیرش فناوری سنجیده می‌شود. لازم به یادآوری است که تمامی ارقام جدول، مربوط به سال ۲۰۰۴ میلادی است. همچنین منظور از تولیدات علمی نیز رکوردهای ثبت شده در موسسه اطلاعات علمی آمریکا در هر نوع مدرک یا زبان است. جهت مقایسه آمارها از ارقام مربوط به ۵ کشور توسعه یافته (آمریکا، ژاپن، انگلستان، آلمان و فرانسه) و ۳ کشور در حال توسعه (هند، ترکیه و پاکستان) استفاده شده است. همچنین براساس مبانی نظری موجود، تعداد تولیدات علمی و تعداد تولید دانش به ازای هر یک میلیارد دلار تولید ناخالص ملی^۴ از جمله شاخص‌های توسعه تسهیم دانش به شمار می‌روند. از سوی دیگر، می‌توان با نگاهی به ارتباط میان توسعه تسهیم دانش و وضعیت سودآوری شرکت‌های جهانی موفق نیز به نوعی لزوم پیاده سازی نظام‌های تسهیم دانش در سطح سازمان‌ها را توجیه کرد. یکی از شاخص‌های برخورداری سازمان‌ها از مزیت دانشی، میزان سرمایه‌گذاری آن‌ها در فعالیت‌های تحقیق و توسعه است. براساس آمار و ارقام مربوط به سال ۲۰۰۶ می‌توان بین میزان مخارج تحقیق و توسعه سازمان‌های موفق جهانی - که آمار آن‌ها هر سال توسط مجله فورچون چاپ می‌شود - و میزان سودآوری آن‌ها، ارتباطی مستقیم مشاهده کرد (حاتمی و همکاران، ۱۴۰۲).

1. Roberts

2. Ritskey

3. GCI

4. GNP

عملکرد شغلی

عملکرد شغلی عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله. در این تعریف کارایی به معنای نسبت بازده به دست آمده به منابع به کار رفته می‌باشد و اثر بخشی عبارت است از میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده. در یک تعریف دیگر عملکرد شغلی همان بازده افراد طبق وظایف قانونی تعریف شده است و عبارت است از پیامد فعالیت‌های نیروی انسانی در خصوص انجام وظایفی که به او واگذار می‌شود و میزان تلاش و حدود موفقیت کارمند در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری مورد انتظار را بیان می‌کند. طبیعت عملکرد شغلی در یک سازمان به نیازمندی‌های شغل، اهداف و مأموریت‌های سازمان و باورهای موجود سازمان نسبت به رفتارهای پر اهمیت وابسته است. نقطه مشترک تمام تعاریف در مورد عملکرد شغلی نحوه انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله است. در واقع به مجموع رفتارهایی که در ارتباط با شغل، افراد از خود نشان می‌دهند یا به عبارتی میزان محصول و بازدهی است که به موجب اشتغال فرد در شغلش (اعم از خدماتی، آموزشی و تولیدی) حاصل می‌شود (عقیقی و زارعیان مرادآبادی، ۱۳۹۷).

ابعاد عملکرد شغلی

اکثر محققان بر این اعتقادند که عملکرد شغلی یک سازه چند بعدی است و دو مورد مهم از این ابعاد عبارتند از عملکرد زمینه ای و وظیفه ای. عملکرد وظیفه ای شامل رفتارهایی می‌شود که در فعالیت‌های مربوط به تبدیل و نگهداری در سازمان از قبیل تولید محصول، مدیریت زیردستان، ارائه خدمات و فروش کالا دخالت دارند (لندران اصفهانی و مهدوی، ۱۴۰۲). اما عملکرد زمینه ای به عنوان رفتاری تعریف می‌شود که بر روی زمینه روانشناسی اجتماعی و سازمانی که کار انجام می‌شود از قبیل کار به صورت تعاونی با دیگران، پشتکار جهت رسیدن به اهداف مشکل پیروی از قوانین سازمان و... تأثیر می‌گذارد. در واقع عملکرد زمینه ای به آن دسته از فعالیت‌های مربوط به شغل گفته می‌شود از قبیل کار کردن سخت، کمک به دیگران، که به صورت غیر رسمی در اثربخشی سازمانی تأثیر دارند ولی به طور رسمی به عنوان بخشی از شغل یا وظیفه تلقی نمی‌شوند در مورد عملکرد شغلی اشخاص در سازمان‌ها می‌توان آن را از دو بعد نوآورانه و استاندارد نیز مورد ملاحظه قرار داد. عملکرد شغلی استاندارد مربوط به درجه ای است که کارمندان وظایف تجویز شده سازمانی را انجام می‌دهند. سازمانی که تنها وابسته به این وظایف از پیش تعیین شده باشد یک نظام اجتماعی شکننده محسوب می‌شود. جهت تطابق و مقابله با رقابت و نامطمئن محیط سازمان، مدیران آن می‌بایستی رفتارهای کاری استانداردشان را از طریق خلاقیت، ترقی و درک شرایط و ایده‌های جدید جهت تغییرات سازمانی افزایش دهند. از این رو جهت اقدام خلاقانه توسط سازمان‌ها عملکرد شغلی نوآورانه موردی حیاتی محسوب می‌شود.

عوامل تاثیرگذار بر عملکرد شغلی

یکی از عوامل موثر بر عملکرد شغلی، نظام ارزشی کارکنان است. آلپورت شش نظام ارزشی اساسی را تعیین می‌کند. به عقیده وی تمام انسان‌های دنیا از این شش نظام استفاده می‌کنند و هیچ انسانی از این شش نظام خارج نیست و غیر از این نظام‌های ارزشی کلی و اساسی، نظام ارزش دیگری وجود ندارد.

(۱) **علم و دانش:** در این نظام، فرد به علم و دانش، آن هم به جنبه نظری و انتزاعی آن و نه معنای عملی و عینی آن، بها می‌دهد. هدف عمده او تحقیق دانش و افزایش یافته‌های علمی است، به گونه ای که اصلاً با جنبه‌های کاربردی و عملی آن‌ها کاری ندارد. وی تشنه علم و دانش است و صرفاً می‌خواهد که بخواند و بخواند (محمدی و و قلاوندی، ۱۴۰۲).

۲) **ارزش‌های سیاسی (قدرت و سلطه):** در این نظام ارزشی، فرد به قدرت و سیاست ارزش و اهمیت می‌دهد. وی عقیده دارد که کسب قدرت و مهار دولت‌ها و ملت‌ها از مهم‌ترین اهداف در زندگی می‌باشند. هدف اصلی چنین فردی در زندگی، یادگیری شیوه‌ها و فنون جدید سیاست و یافتن شیوه‌ای برای قرار دادن خود در یک موقعیت قدرت سیاسی می‌باشد.

۳) **ارزش‌های زیبایی‌شناختی (هنر):** در این نظام، فرد عقیده دارد که زیبایی مهم‌ترین و ارزشمندترین چیز در زندگی است. هدف اصلی وی در زندگی رشد توانایی‌های هنری خود و درگیر شدن با اعمال و حرکاتی است که زیبایی را در سطح عمومی و خصوصی افزایش می‌دهد.

۴) **ارزش‌های اقتصادی (پول و ثروت):** در این نظام ارزشی، فرد به پول و ثروت بها می‌دهد. هدف اصلی او در زندگی جمع‌آوری پول و ثروت زیاد، تا جایی است که امکان دارد. او به هیچ چیز غیر از پول و ثروت نمی‌اندیشد. حتی ممکن است از خواب و خوراک و خانواده خود بگذرد تا به پول بیش‌تر برسد.

۵) **ارزش‌های اجتماعی (شهرت و محبوبیت):** در این نظام، فرد به افراد و ارتباط بین آنان اهمیت می‌دهد. هدف اصلی وی در زندگی، رشد و گسترش ارتباطات دل‌سوزانه و محبت‌آمیز با دیگران است. همچنین ممکن است چنین فردی درصدد یافتن راه‌هایی باشد تا از طریق آن‌ها رفاه و آسایش عمومی مردم را بالا ببرد. چنین فردی همواره به دنبال کسب رضایت مردم و کسب وجهه و موقعیت اجتماعی است (انصاری، ۱۴۰۲).

۶) **نظام ارزشی دینی:** در این نظام، فرد اعتقاد دارد که ارزش‌های دینی، بالاترین، مقدّم‌ترین و ضروری‌ترین ارزش‌ها هستند. هدف اصلی او در زندگی این است که زندگی‌اش را به شیوه‌ای عملی کند که با باورهای دینی‌اش متحد و سازگار باشد. عملکرد شغلی، به عنوان ارزش مورد انتظار سازمان‌ها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهند تعریف می‌شود. رتبه عملکرد شغلی را به عنوان یک سازه چندبعدی که نشان‌دهنده چگونگی عملکرد کارکنان در شغل، میزان ابتکار عمل و تدابیر حل مساله آن و روش‌های استفاده از منابع موجود خود و همچنین استفاده از وقت و انرژی در انجام وظایف شغلی می‌باشد تعریف می‌کند. به عبارتی، عملکرد شغلی مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری و عملکردی شامل دانش، مهارت‌ها، شایستگی مدیریت، وجدان و توانایی‌های ادراکی در محیط شغلی است. عملکرد شغلی یکی از مهم‌ترین متغیرهای ملاک در روانشناسی صنعتی و سازمانی است و اهمیت آن هم برای افراد و هم برای سازمان‌ها روشن است (اسفندیاری، ۱۴۰۲). در عصر اقتصاد مبتنی بر دانش، فعالیت‌های ارزش‌آفرین سازمان‌ها فقط متکی به دارایی‌های مشهود آنها نیست. امروزه دانش و قابلیت کارکنان، روابط با مشتریان و تامین‌کنندگان، کیفیت محصولات و خدمات، فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی، دارایی‌هایی به مراتب ارزشمندتر از دارایی‌های فیزیکی‌اند و توانمندی سازمان‌ها در بکارگیری این دارایی‌های نامشهود قدرت اصلی ارزش‌آفرینی آنها را رقم می‌زند و سنجش‌های مبتنی بر سنجش‌های مالی توانایی ارزیابی این دارایی‌های نامشهود و انعکاس تاثیر آنها بر موفقیت سازمان‌ها را ندارند. صورت‌های مالی سنتی در سطوح بسیار پیشرفته‌ی خود فقط قادر به انعکاس عملکرد شغلی واحدها و بخش‌های مختلف یک سازمان‌اند که تجمیع آنها عملکرد شغلی کل سازمان‌ها بدست می‌آید. این صورت‌های مالی معمولاً قادر به انعکاس اثرات ناشی از همکاری‌ها بین واحدهای مختلف وظیفه‌ای نیستند. امروزه بیشتر فعالیت‌های ارزش‌آفرین سازمان‌ها حاصل همکاری‌های بین وظیفه‌ای و ارائه راه‌حل‌های یکپارچه به مشتریان و ذینفعان است. سیستم‌های سنجش مالی سنتی قادر به محاسبه‌ی ارزش واقعی و یا بهای تمام‌شده‌ی این همکاری‌ها و روابط نیستند. عدم کفایت معیارهای مالی برای سنجش عملکرد شغلی، سازمان‌ها را بر آن داشت که سایر فعالیت‌های خود مانند ارتباط با مشتری، نوآوری در فرآیندها و آموزش کارکنان را نیز ارزیابی نماید و برای سنجش عملکرد شغلی آن‌ها معیارهای دیگری را به معیارهای مالی بیفزاید. اگر چه مجموعه فعالیت‌های فوق‌زیر بنای موفقیت هر سازمانی را تشکیل می‌دهد، اما افراد اندکی قادرند با مدیریت کارا، معیارهای مناسب مربوط به این فعالیت‌ها را آن‌چنان برگزینند که این معیارها به شکلی متوازن سازمان‌ها را به سوی چشم‌انداز و رسالت

خویش را هب رد نمایند. چشم انداز آینده سازمان، هسته اصلی فعالیت‌های کارت امتیازی متوازن است و به عبارتی کارت امتیازی متوازن رسالت و استراتژی را به اهداف و معیارها ترجمه می‌کند. و از چهار وجه و منظر به این مهم می‌پردازد: مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری نیروی انسانی (عزیزی سنگریزه، ۱۴۰۲). باید بر این نکته تاکید نمود که کارت امتیازی متوازن صرفاً در نقش یک سیستم کنترلی نیست و معیارهای آن نیز فقط برای توصیف عملکرد شغلی گذشته بکار نمی‌روند، بلکه این معیارها ابزاری برای تعیین و انتقال استراتژی سازمان خواهند بود. همچنین این معیارها برای کمک به تنظیم و هم راستا نمودن ابتکارات در سطح فرد، واحدهای مختلف و کل سازمان طراحی می‌شوند تا دستیابی به اهداف مشترک را ممکن سازد.

تعاریف عملکرد شغلی

عملکرد شغلی عبارت است از مجموع رفتارهای در ارتباط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند. عملکرد شغلی، معیار پیش بینی شده یا معیار وابسته کلیدی در چارچوبی که ارائه می‌دهیم، می‌باشد که این چارچوب به عنوان وسیله ای برای قضاوت در مورد اثربخشی افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها عمل می‌کند. بطور تاریخی مبحث اندازه گیری عملکرد شغلی مربوط به مسائل مالی آن‌ها بوده و حسابداری سالیان متمادی به عنوان زبان اندازه گیری عملکرد شناخته می‌شد. پیشینه دفترداری به هزاران سال قبل بر می‌گردد که اقوام مصری، فنیقی و سومری برای تسهیل امور تجاری از آن استفاده می‌کردند. چند قرن بعد دفتر حسابداری دوبل در سازمان‌ها متداول شد. در قرن نوزدهم، ظهور انقلاب صنعتی و گسترش کارخانجات نساجی، خط آهن، صنایع فولاد و... موجب شد تا اندازه گیری عملکرد مالی این شرکت‌ها نقش حیاتی در موفقیت و رشد آنها ایفا نماید. از طرفی هم زمان با ارایه نظریه مدیریت علمی توسط فریدریک دبلیو تیلور که به عنوان پدر مدیریت علمی شناخته می‌شود در چهار اصل مدیریت علمی را بیان کرد. اصول مطرح شده از سوی پیتر دراگر، در دهه ی ۱۹۵۰ مبنای مدیریت را به چالش کشید. وی اعتقاد داشت برای تجزیه و تحلیل سازمان باید عناصر استراتژیک را محور قرار داد و این رویکرد را مدیریت بر مبنای هدف نام نهاد. مدیریت بر مبنای هدف پایه گذار جریانی بود که به ابداع شیوه‌های مهندسی، فرآیندهای کسب و کار و مدیریت عملکرد شغلی مانند الگوبرداری، مدیریت کیفیت جامع، هزینه بر مبنای هدف و سرانجام مدل کارت امتیازی متوازن برای بهره وری منجر شد. در واقع، عناصر اصلی مدل کارت امتیازی متوازن همان مفروضات مدیریت بر مبنای هدف بود. علاوه بر این که مدل مذکور بر بازخورد نتایج پیش از گذشته تأکید داشت. پیتر دراگر تنها منبع توسعه ی سازمان را منابع انسانی به شمار می‌آورد. به اعتقاد وی دو وظیفه‌ی اساسی بر عهده هر مؤسسه‌ی تجاری است: بازاریابی (توجه به مشتری) و خلاقیت (توجه به محصول). با این وجود دراگر معتقد بود که هنوز دانش اندکی در زمینه ی بهره وری و شیوه ی اندازه گیری آن وجود دارد. در توسعه سیستم جامع ارزیابی عملکرد شغلی، شاخص‌های غیرمالی را که بسیاری از مدیران در آن ناکام بوده اند، مدنظر قرار می‌گیرد. اخیراً، صاحب نظران مشخصات شاخص‌های نوین عملکرد شغلی را در نوشته‌های مدیریتی بررسی نموده‌اند (گلابگیرها، ۱۴۰۲).

این مشخصات شامل موارد مهمی هستند از جمله، معیارهای مربوط به استراتژی ساخت و تولید، شاخص‌های اصلی غیر مالی عملکرد شغلی، اطلاعات مورد نیاز مدیران، سرپرستان و کارکنان عملیاتی برای اتخاذ تصمیمات روزمره؛ شاخص‌های ساده تا این که کارکنان عملیاتی بتوانند به آسانی آنها را درک نموده و بکار گیرند. در اوایل دهه ی ۱۹۹۰، رابرت کاپلان استاد دانشکده‌ی بازرگانی دانشگاه هاروارد با اتفاق دیوید نورتون که در آن زمان مدیر شرکت تحقیقاتی وابسته به موسسه‌ی مشاوره‌ی KPMG بود، طرحی تحقیقاتی را به منظور بررسی علل توفیق دوازده شرکت برتر امریکایی و مطالعه ی روش‌های ارزیابی عملکرد شغلی در این شرکت‌ها آغاز کردند. حاصل این تحقیق در مقاله‌ای تحت عنوان (سنجه‌هایی که محرک‌های عملکرد شغلی‌اند)، در ژانویه

۱۹۹۲ در نشریه‌ی بازبینی تجارت هاروارد^۱ منتشر شد. در این مقاله اشاره شده بود که شرکت‌های موفق برای ارزیابی عملکرد شغلی خود فقط به سنج‌های مالی متکی نیستند بلکه عملکرد شغلی خود را سه منظر دیگر یعنی مشتری، فرآیندهای داخلی، و یادگیری و رشد نیز مورد ارزیابی قرار می‌دهند. به این ترتیب کاپلان و نورتون اعلام کردند که برای انجام یک ارزیابی کامل از عملکرد شغلی می‌بایست این عملکرد از چهار زاویه‌ی دید یا منظر مورد ارزیابی قرار گیرد.

رضایت شغلی

رضایت شغلی فلدمن و آرنولد رضایت شغلی را چنین تعریف می‌کند: به مجموعه تمایلات یا احساسات مثبتی که افراد به شغل خود دارند اطلاق می‌شود. زمانی که یک شخص دارای رضایت شغلی بالاست این بدان معناست که شخص احساسات خوبی درباره‌ی کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند. رضایت شغلی یک فرد که براساس تعیین درجه‌ی سازش یافتگی و ویژگی‌های روانی اجتماعی آن فرد با شرایط کار ارزشیابی می‌شود معیاری برای تعیین عملکرد شغلی است. به علاوه رضایت شغلی جهت‌گیری عاطفی است که یک شخص در رابطه با شغلش دارد و کارکنانی که امکان ارتقاء شغلی برای آنها در آینده‌ی نزدیک امکانپذیر است از رضایت شغلی بالاتری برخوردار هستند (شریفیان و موسوی، ۱۴۰۱).

عوامل مؤثر و مرتبط با رضایت شغلی

نتایج بسیاری از تحقیقات نشان می‌دهد بین عواملی چون جنس، سن، سطح تحصیلات، سطح درآمد و... بارضایت شغلی رابطه وجود دارد و آن را تأکید کرده است.

برخی از مهمترین عوامل مؤثر و مرتبط با رضایت شغلی عبارتند از:

(۱) جنسیت: گرچه میان جنسیت کارکنان با رضایت آنان از شغل رابطه آماری معینی دیده نشده لکن قابل ذکر است که مشکلات زنان در محیط کار با مردان متفاوت است. متأسفانه اکثر زنان شاغل از وجود تبعیض جنسیتی در محیط کار خود گلایه دارند. حقوق نابرابر با مردان و عدم ارتقای شغلی مهمترین گلایه این قشر از جامعه شاغل است (بهزادی و ایمانی، ۱۳۹۹).

(۲) سن: به همان نسبت که سن کارکنان بالاتر می‌رود آنها برای رضایت از شغلشان اهمیت و اعتبار بیشتری قائل می‌شوند.

(۳) سطح درآمد: سطح درآمد کارکنان از شغل میزان تمایل به آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد. تحقیقات نشان داده است گروه‌هایی که سطح درآمد پائینی دارند و غالباً کارمندان جوانتری هستند به دلیل کمی حقوق تمایل کمتری به حفظ شغل خویش دارند.

(۴) سطح شغل: یکی از پایدارترین یافته‌ها این است که هرچه سطح شغل بالاتر باشد، رضایت شغلی بیشتر است. اجتماع روی هم رفته برای بعضی از مشاغل ارزش بیشتری قائل است تا برخی دیگر از مشاغل (کردی، ۱۴۰۰).

از جمله عواملی که بر روی رضایت از شغل مؤثر است عوامل مختلف شغلی می‌باشند که در ارتباط با آنها اظهار نظرهای مختلفی شده است: کازمایر^۲ (۲۰۱۱) اظهار می‌دارد که رضایت از شغل و علاقمندی به کار تنها از طریق توجه به عوامل انگیزشی امکان پذیر است. از جمله عواملی که در انگیزش افراد بسیار از آنها نام برده می‌شود تشویق و تنبیه است. تشویق و پاداش مجموعه‌ی یا بخشی از عواملی است که احتمال تکرار یک رفتار پسندیده را افزایش می‌دهد و تنبیه نوعی آموزش است که هدف آن بهبود در رفتار می‌باشد. و نیز سرزنش فرد برای جلوگیری از کاری در جهت بهتر ساختن آن است. بنابراین تشویق عامل انگیزنده قوی و نیروی محرکه سازمان است و تنبیه بجا و به موقع نیز موجب بازداشتن فرد از کردار و رفتار ناخوشایند غیر صحیح است. ساده‌ترین الگوی انگیزش را روانشناسان الگوی محرک و پاسخ نام گذاشته‌اند و بدین ترتیب است که در برابر هر پیشامدی

¹ Harvard Business Review

² Casmayer

موجود زنده واکنشی از خود نشان می‌دهد. شمای زیر این فرایند را نشان می‌دهد. پاداش سبب می‌شود که رفتار قبلی مجدداً بروز کند به این جهت می‌توان وسیله مهمی برای انجام کارهای مورد نظر مدیریت سازمان باشد (سلیمانی نژاد و دریس، ۱۴۰۰). وقتی که فرد در یک سازمان به کار اشتغال می‌ورزد و نیروی خود را برای ارائه خدمت یا تولید محصول صرف می‌نماید و در مقابل انتظار دارد که سازمان این صرف وقت و نیرو را جبران نماید. انگیزه‌ها همان امکانات مادی و معنوی هستند که به فرد داده می‌شوند تا رفتار او را در جهت خاصی هدایت نمایند. این عوامل باید برای فرد از اهمیت و ارزش برخوردار باشد. ایجاد جاذبه برای پیوستن فرد به سازمان و حفظ او در سازمان و وادار ساختن وی به عملکرد قابل اعتماد یا اخذ تصمیمات خلاق و بدیع پاداش‌های گوناگون را طلب می‌کند. صرف وقت و مهارت‌های خلاق فرد با آنچه سازمان به او می‌دهد مبادله می‌شود. قدردانی و تشکر از تلاش‌های فرد، قوی‌ترین فعالیتی است که می‌تواند در پرورش نیروی انسانی به کار رود و البته قدردانی از جانب مراجعین خود می‌تواند به عنوان یک تشویق منجر به رضایت و دلگرمی کارمند شود. عوامل تشویق به دو دسته تقسیم می‌شوند: یکی عوامل مربوط به ویژگی‌های شخصی و دیگری عوامل رفتاری. عوامل شخصی به خود فرد و تاریخچه زندگی او بستگی دارد مثل وضع تحصیلی و سابقه خدمت. اما میزان تولید و یا کیفیت ارائه خدمات و ایفای وظایف از جمله عوامل رفتاری اند. علاوه بر پاداش‌های نقدی، پاداش‌های غیرنقدی نیز وجود دارد مثل لوح‌های تقدیر، تشویق نامه کتبی یا مرخصی تشویقی و ترفیع به موقع (مولایی، ۱۴۰۰). یکی دیگر از عوامل بسیار مهم شغلی، حقوق و دستمزد است. دستمزد به معنی پولی است که در ازای انجام کار به فرد داده می‌شود. بسیاری از مدیران حقوق و دستمزد را مهم‌ترین عامل انگیزش رفتار فرد در سازمان می‌دانند در حالیکه روانشناسان معتقد هستند که وقتی نیازهای اولیه کارکنان یک سازمان در حد معقول تأمین شده باشد میزان حقوق، در ردیف سوم تا ششم اهمیت قرار می‌گیرد و ثابت بودن شغل و توانایی انجام کار و وظایف شغلی بیش از میزان حقوق باعث برانگیختن فرد به کار می‌شود. تشویق و تحسین و دادن حقوق منطقی و ایجاد رفاه نیز از اصولی است که می‌توان به وسیله آن درجه نارسایی را پایین آورد و روحیه افراد را بالا برد. مایو معتقد است که برای جلب رضایت و همکاری افراد سازمان باید علاوه بر پاداش مادی با در نظر گرفتن احساسات، عواطف و احتیاجات روحی آنها رضایت خاطر بیشتر و در نتیجه کارایی مطلوبتری به دست آورد.

مزایای شغلی

مزایای شغلی نیز از عوامل دیگری است که بخشی از دریافتی و یا خدمات خاص مثل بیمه و بازنشستگی را شامل می‌شود. مزایای مقرری مستمر و غیر مستمر به جز حقوق ماهیانه برای تصدی پست‌هایی در سازمان بر اساس درجه و طبقه شغلی پست‌های اشغال شده در سازمان است. در برخی منابع رفاهی، سرویس ایاب ذهاب، غذاخوری و تسهیلات مربوط به آن تهیه مسکن شرکت تعاونی، باشگاه ورزشی و تفریحات سالم همگی جزء این خدمات محسوب می‌شوند. بیمه و بازنشستگی به منظور ایجاد امنیت اقتصادی و تأمین معاش زندگی کارمند و خانواده اش در زمان بیکاری، بیماری و پیری تهیه و اجرا می‌گردد. ایاب و ذهاب در شهرهای بزرگ یکی از مشکلات اساسی کارکنان مؤسسات مختلف است. در مؤسساتی که کارکنان تمام روز یا دونوبت کار می‌کنند وجود سالن غذاخوری و تسهیلات آن امکان تغذیه مناسب و سالم را فراهم نموده و ضمناً از تلف شدن وقت و انرژی افراد می‌کاهد. تهیه خانه و مسکن نیز یکی دیگر از مشکلات ساکنین شهرهای بزرگ است و یکی از وظایف خاص مدیریت هر مؤسسه کمک به کارکنان در جهت مسکن است و از جمله این کمک‌ها می‌توان به ایجاد خانه‌های سازمانی، پرداخت وام مسکن یا کمک هزینه مسکن اشاره دارد. شرکت‌های تعاونی به دلیل قیمت‌های نازلتر و نزدیکی به محل کار و صرف وقت کمتر جهت خرید اجناس مورد نیاز در تأمین رفاه و آسایش کارکنان حائز اهمیت هستند و وجود برنامه‌های رفاهی باعث ایجاد فرصت برای رفع خستگی‌های ناشی از کار و فعالیت و نیز ایجاد روحیه دوستی و رفاقت بین کارکنان و افراد خانواده آنها می‌گردد (ایلانو و همکاران، ۱۳۹۹).

تأثیر رضایت شغلی در موفقیت سازمانی

نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه دارای اهمیتی بالاست و موثرترین رکن تحولات اقتصادی اجتماعی و فرهنگی محسوب می شود. پیشرفت های اقتصادی و اجتماعی نیز تجهیز نیروی انسانی متعهد متخصص ماهر و افزایش مهارت های مداوم او را اجتناب ناپذیر می کند. انسان مهم ترین سرمایه سازمان است. اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم آنچه باقی می ماند عوامل و امکاناتی نظیر ساختمان ماشین آلات تجهیزات مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت. انسان به اشیا روح دمیده و از آنها برای ارتقا بهبود و تکامل زندگی خود استفاده می کند. انسان بزرگترین و با ارزش ترین دارایی سازمان است که هرگز در ترازنامه ها و صورت های سود و زیان شرکت ها منعکس نمی شود در حالی که سودآوری سازمان با انسان است و انسان ها پشتوانه موفقیت سازمان به شمار می روند. بنابراین با عامل انسانی باید در نهایت عزت و احترام برخورد شود زیرا سال ها وقت و سرمایه گزاف صرف تربیت و پرورش انسان های متخصص فهیم متعهد شده تا پس از سال ها برنامه ریزی به اوج بازدهی برسند. در صورت خروج آنان از سازمان به آسانی و در زمانی اندک قابل جایگزینی نیستند و فقدان آنها زیان و لطمه بزرگی به سازمان وارد خواهد کرد. به بیانی دیگر عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد امری محدود زمان بر و پرهزینه بوده و مستلزم صرف وقت نیرو و مخارجی هنگفت است (خلیل نژاد و همکاران، ۱۳۹۶).

روش انجام پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، پژوهشی کاربردی و کمی، غیرآزمایشی، مقطعی از نوع رگرسیون با میانجی گری است. جامعه آماری این تحقیق کل کارکنان آموزش و پرورش شهرستان خرمشهر به تعداد ۲۳۱۴ بود که طبق جدول کوکران ۳۲۹ نفر نمونه آماری به روش نمونه گیری در دسترس بدست آمد. در این مقاله از ابزار زیر استفاده شده است.

الف) پرسشنامه تسهیم دانش بوک ۱ و همکاران (۲۰۰۵)

جهت سنجش تمایل به تسهیم دانش، از پرسشنامه استاندارد بوک و همکاران (۲۰۰۵) استفاده شد. ابزار مذکور دارای ۲ بعد تمایل به اشتراک گذاری دانش ضمنی و آشکار می باشد. این پرسشنامه شامل ۶ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت (بسیار کم = ۱ نمره، کم، تا اندازه ای، زیاد و بسیار زیاد = ۵ نمره) بود. متغیرهای این پرسشنامه شامل متغیر دانش صریح (سوالات ۱ و ۲) و متغیر دانش پنهان (سوالات ۳ و ۴ و ۵ و ۶) بود. دامنه نمرات بین ۶ تا ۳۰ می باشد.

این پرسشنامه توسط رجا (۱۳۹۳) اعتباریابی شده است. در مطالعه بوک و همکاران، ابزار فوق از روایی و پایایی مناسبی برخوردار بود که به ترتیب دو ضریب ۰/۸۸ و ۰/۸۱ برای دو نوع دانش ضمنی و آشکار گزارش شد. همچنین در مطالعه هو ۲ و همکاران (۲۰۱۳) ابزار مذکور مورد استفاده قرار گرفت و برای هر مولفه به ترتیب پایایی ۰/۸۴ و ۰/۹۱ به دست آمد. همچنین روایی با استفاده از روایی سازه و محتوا سنجیده شد و گویه های پرسشنامه، مناسب و ساختار آن مناسب گزارش شد.

ب) پرسشنامه عملکرد شغلی بیرن و همکاران (۲۰۱۵)

جهت سنجش عملکرد شغلی از پرسشنامه استاندارد بیرن و همکاران (۲۰۱۵) استفاده شد. این پرسشنامه در واقع مرکب از دو پرسشنامه عملکرد وظیفه ای (سوال ۱-۱۰) و عملکرد زمینه ای (۱۷ سوال - سوال ۲۷) است که با همکاری با عوامل اجرایی آموزشگاه، همکاری با گروه های آموزشی، ایجاد رابطه با اولیا و دانش آموزان و بر اساس طیف لیکرت با معلمان رابطه مناسبی برقرار می کند و مشارکت فعال و همه جانبه آنان را در زمینه های مختلف جلب می کند و به سنجش عملکرد شغلی معلمان می پردازد. سوالات از نوع پنج درجه ای طیف لیکرت به صورت خیلی زیاد (نمره ۴) تا خیلی کم (نمره صفر) می باشد. جهت سنجش پایایی آن از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که به میزان ۰/۸۷ به دست آمد. ضریب پایایی مولفه های عملکرد وظیفه

¹ Buck

² Hau

بررسی رابطه بین تسهیم دانش و عملکرد شغلی با نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان خرمشهر

ای برابر ۰/۷۹ و عملکرد زمینه ای برابر ۰/۸۳ به دست آمد. برای بررسی روایی این پرسشنامه نیز از روایی محتوا استفاده شد که مورد تایید قرار گرفت (گودرزی، مزاری و خبار، ۱۳۹۷).

ج) رضایت شغلی مینه سوتا MSQ1 (۱۹۶۷)

این پرسشنامه از ۱۹ گویه و ۶ خرده مقیاس نظام پرداخت (۳ سوال)، نوع شغل (۴ سوال)، فرصت‌های پیشرفت (۳ سوال)، جو سازمانی (۲ سوال)، سبک رهبری (۴ سوال) و شرایط فیزیکی (۳ سوال) تشکیل شده است که به منظور سنجش رضایت شغلی بکار می‌رود. نمره گذاری پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا بصورت طیف لیکرت می‌باشد که برای گزینه‌های «کاملاً مخالفم»=۱ نمره تا کاملاً موافقم=۵ نمره در نظر گرفته شد. دامنه نمرات بین ۱۹ تا ۹۵ می‌باشد. پایایی پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۸۶/۰ بدست آمد (محمدی، ۱۳۹۰). همچنین روایی پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا توسط اساتید دانشگاه تأیید شده است.

یافته‌ها

فرضیه اول: بین تسهیم دانش و عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان خرمشهر رابطه معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی پیرسون بین تسهیم دانش و عملکرد شغلی آزمودنی‌ها

عملکرد شغلی		
۰/۱۸۰*	ضریب همبستگی پیرسون	تسهیم دانش
۰/۰۰۱	سطح معناداری	
۳۲۹	تعداد	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

یافته‌های آزمون پیرسون نشان داد فرضیه تایید شده و میان تسهیم دانش و عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان خرمشهر رابطه معنادار، مثبت و مستقیمی با ضریب همبستگی (۰/۱۸۰) وجود دارد ($P<0.05$).

فرضیه دوم: بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان خرمشهر رابطه معناداری وجود دارد.

ضریب همبستگی پیرسون بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی آزمودنی‌ها

عملکرد شغلی		
۰/۱۸۷*	ضریب همبستگی پیرسون	رضایت شغلی
۰/۰۰۱	سطح معناداری	
۳۲۹	تعداد	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

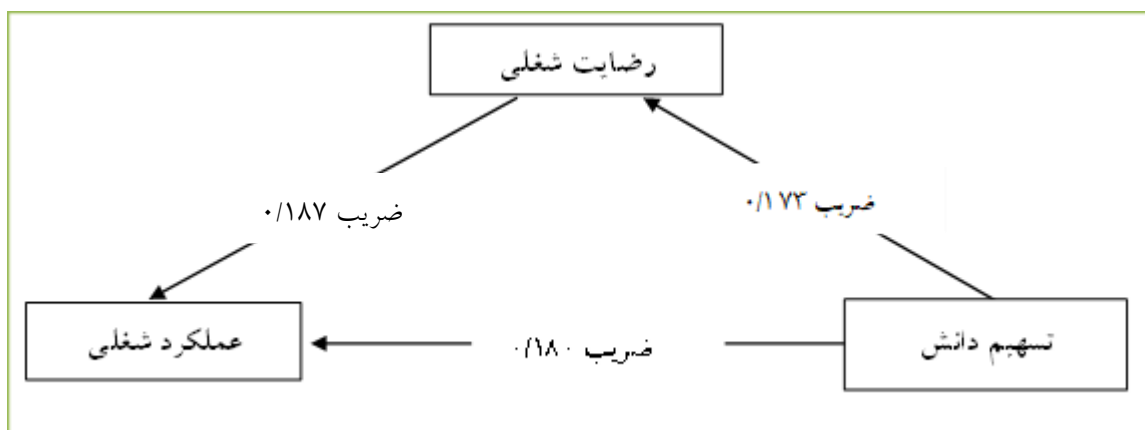
یافته‌های آزمون پیرسون نشان داد فرضیه تایید شده و میان رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان خرمشهر رابطه معنادار، مثبت و مستقیمی با ضریب همبستگی (۰/۱۸۷) وجود دارد ($P<0.05$).

فرضیه سوم: رضایت شغلی در رابطه میان تسهیم دانش با عملکرد شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان خرمشهر نقش میانجی گر دارد.

جهت تحلیل این فرضیه از آزمون تحلیل مسیر به صورت زیر استفاده شد:
ضرایب مستقیم مدل پژوهش

نتیجه مسیر	سطح معناداری	ضریب استاندارد	ضریب غیر استاندارد	
تسهیم دانش ← عملکرد شغلی	۰.۰۰۱	۰/۱۸۰	۰/۱۴۴	
رضایت شغلی ← عملکرد شغلی	۰.۰۰۱	۰/۱۸۷	۰/۰۷۴	
تسهیم دانش ← رضایت شغلی	۰.۰۰۱	۰/۱۷۳	۰/۱۵۰	

نمودار ۱-۴- مدل پژوهش بر حسب ضریب ارتباط (محقق یافته)



ضرایب تعیین متغیرهای پژوهش نشان داد که تسهیم دانش توانسته است، به طور مستقیم ۳ درصد از واریانس عملکرد شغلی آزمودنی‌ها را پیش بینی کند که با افزودن نقش میانجی رضایت شغلی، به طور غیرمستقیم، این ضریب تعیین به ۶ درصد افزایش یافت.

نتایج

هرگونه تحول اساسی در جامعه مستلزم متحول شدن نظام آموزشی آن جامعه است و محور اصلی پیشرفت هر نظام آموزشی کیفیت عملکرد کارکنان آن می‌باشد. کارکنان به عنوان یکی از مهمترین ارکان تعلیم و تربیت در تربیت نیروی انسانی مورد نیاز جامعه نقش به سزایی ایفا می‌کنند. بر این اساس، توجه به عملکرد شغلی و عوامل تأثیرگذار بر آن در سازمان آموزش و پرورش ضروری به نظر می‌رسد. عملکرد شغلی باعث می‌شود بازده کارکنان مطابق با مقرراتی باشد که حاصل فعالیت‌های نیروی انسانی که در ارتباط با وظایف به او واگذار می‌شود و بیان کننده تلاش و میزان موفقیت فرد در انجام وظایف شغلی و رفتار مورد انتظار را بیان می‌کند (موسوی بازرگانی و همکاران، ۱۳۹۹). کارکنانی که اطلاعات خود را تسهیم می‌کنند خود را وابسته به سازمان آموزش و پرورش و تخصص دیگر کارمندان می‌دانند. تسهیم دانش یکی از حوزه‌های کلیدی در فرایند مدیریت دانش

است و در برخی از سازمان‌ها مثل آموزش و پرورش، به اشتراک گذاری دانش امری طبیعی است اما در برخی دیگر، دانش به عنوان یک ابزار قدرت می‌باشد. بسیاری از سازمان‌ها مثل آموزش و پرورش عوامل انگیزشی متنوعی را به کار گرفته‌اند تا به تسهیم دانش کامندان در آموزش و پرورش کمک کنند. برای اینکه کارکنان آموزش و پرورش در شغلشان عملکرد موفق داشته باشند، می‌بایست شایستگی‌های مورد نیاز حرفه خود را کسب نمایند. همچون سایر فعالیت‌ها، معلمان نیز برای تسهیم دانش موفق و اثربخش نیز، نیازمند داشتن شایستگی‌های مربوطه می‌باشند. این شایستگی‌ها به نوبه خود می‌توانند بر عملکرد معلم و ارتقای شغلی معلم، بهره‌وری مدرسه و آموزش و پرورش و آینده دانش‌آموزان تأثیرگذار باشند. یکی از منابع مهم آموزش و پرورش جهت رقابت‌پذیری و نوآوری، دانش سازمان و فرآیند صحیح مدیریت و تسهیم دانش در آموزش و پرورش است. علیرغم ضرورت تسهیم دانش، کارمندان آموزش و پرورش ممکن است از انجام آن اجتناب ورزد. به همین دلیل یکی از چالش‌های اساسی سازمان‌های امروزی شناسایی عوامل تأثیرگذار بر تسهیم دانش به منظور تقویت این رفتار در کارکنان آموزش و پرورش و ایجاد انگیزه در آنان است. دانش یکی از سرمایه‌های اصلی آموزش و پرورش تلقی می‌شود و هر سازمانی که بیشتر از این سرمایه برخوردار باشد بهتر می‌تواند با چالش‌های موجود برخورد کند و در عرصه رقابت بطور موفق عمل کند. برای اینکه آموزش و پرورش بتواند در دنیای رقابت حضور مستمر و پایدار داشته باشند، باید حول محور علم و دانش فعالیت کرده و کارکنان خود را مجهز به ابزار دانش کنند، که بتوانند با مدیریت صحیح از دانش و تجربیات کارکنان خود استفاده بهینه کرده و دائماً افکار و اندیشه‌های جدید را در آموزش و پرورش، پرورش دهند که این امر جز با مدیران و کارکنان خلاق و نوآور امکان‌پذیر نمی‌باشد (کریمی افشار و همکاران، ۱۳۹۸).

عملکرد حاصل یا نتیجه فرآیند و تحقق اهداف می‌باشد. فرآیند باعث می‌شود که انجام هر کاری در مراحل باید انجام گیرد تا آن کار انجام پذیرد و تحقق اهداف بدین معنی است که با رعایت مراحل کاری آن هدف تحقق پیدا کند. عملکرد باعث رفتاری است در جهت رسیدن به اهداف سازمانی و اندازه‌گیری شده یا ارزش‌گذاری شده است. ظهور و حاکمیت این دیدگاه که موفقیت و اثربخشی سازمان‌ها در گرو هدایت صحیح منابع، به ویژه منابع انسانی است، موجب شده تا در سال‌های اخیر به بررسی و مطالعه رفتارهای کارکنان، از جمله عملکرد آنان توجه گردد. عملکرد شغلی یک متغیر سازمانی است که اثر بسزایی بر اثربخشی و موفقیت یک سازمان دارد. کارآمدی و اثربخشی در انجام وظایف، عملکرد شغلی مطلوب را ایجاد می‌کند. بنابراین، سازمان به منظور بهبود عملکرد شغلی اعضای خود باید بر عواملی که موجبات آن را فراهم می‌کند، متمرکز شوند. فاکتورهای سازمانی که شامل بهره‌وری، کیفیت، سودمندی و... هستند. فاکتورهای نیروی انسانی نیز شامل اثرات نگرشی و رفتاری کارکنان می‌باشند، مانند تعهد، ترک شغل، رضایت شغلی و... حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی کارکنان آن است (سبزواری و همکاران، ۱۴۰۰). نتایج پژوهش حاضر نشان داد رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش باعث بهبود عملکرد شغلی آنها می‌گردد. با توجه به مقوله‌هایی که باعث افزایش در عملکرد شغلی می‌شود، نقش عاملی همچون رضایت فرد از شغل خود بسیار مهم است. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی هر فرد است و موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت در فرد است. تعداد زیادی از سازمان‌ها برای تعیین سطوح رضایت شغلی افراد، از نگرش سنجی استفاده می‌کنند. یکی از ابزارهای معتبر برای سنجش رضایت شغلی، شاخص توصیفی شغل است. رضایت شغلی باعث می‌شود که بهره‌وری کارکنان افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند. عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان و در نهایت کاهش عملکرد می‌گردد.

منابع

- [۱] آذرنیوشان، مریم؛ مشایخ، مریم و محمدی شیرمحل، فاطمه (۱۳۹۷). رابطه نوآوری سازمانی با عملکرد شغلی و رضایت شغلی معلمان. فصلنامه علمی پژوهشی ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، ۸(۳)، ۹۴-۷۵.
- [۲] آزادی، رسول؛ عیدی، حسین (۱۳۹۴). اثرات رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی گری تعهد سازمانی (مطالعه موردی، کارکنان وزارت ورزش و جوانان). مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره دوم، شماره ۸، زمستان ۱۳۹۴، صص: ۱۱-۲۴.
- [۳] اسماعیلی، محمودرضا و صیدزاده، حیدر (۱۳۹۶). تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی کارکنان جهاد دانشگاهی ایلام. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۵(۸۳)، ۵۱-۶۸.
- [۴] انواری، فریدون، بیلندی (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شرکت‌های صنعتی استان تهران، پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال پنجم، شماره شانزدهم، صص ۹۹-۱۱۷.
- [۵] بختیار نصرآبادی، حسنعلی؛ رجایی پور، سعید؛ سلیمی، قربانعلی؛ طاهرپور، فاطمه؛ پرتوی، محمد (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی. پژوهشنامه مدیریت اجرای علمی - پژوهشی، سال نهم، شماره ۱ (پیاپی ۳۳)، نیمه اول ۸۸.
- [۶] چناری، مرجان، (۱۴۰۰)، ارائه الگوی ساختاری در رابطه میان تسهیم دانش و جامعه پذیری سازمانی با عملکرد شغلی با در نظر گرفتن نقش میانجی سرمایه‌های روانشناختی در مدیران اداره کل آموزش و پرورش استان گیلان، هشتمین همایش ملی تازه‌های روانشناسی مثبت، بندرعباس
- [۷] حسین پور، حامد و امیرتاش، علی محمد (۱۳۹۷). رابطه بین کیفیت ارائه خدمات، رضایت مندی و عملکرد شغلی از دیدگاه معلمان شرکت کننده در دوره‌های فوق برنامه ورزشی آموزش و پرورش استان خراسان شمالی. علوم اجتماعی، ۱۲(۴۰)، ۱۲۵-۱۴۲.
- [۸] حق شناس قاضی محله، لیل (۱۳۹۹). تأثیر ارزش دانش مدیریت برتر و تسهیم دانش بر عملکرد سازمانی شرکت بیمه ایران استان گیلان. فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری. ۴(۴۴)، ۱۰۲-۱۲۱.
- [۹] حیدری، مهدی و بهزادمنش، بهنام. بررسی تاثیر رضایت شغلی بر قصد اشتراک گذاری دانش با توجه به نقش میانجی اعتماد سازمانی کارکنان شعب پست بانک نیشابور، سومین همایش ملی حسابداری، اقتصاد و نوآوری در مدیریت، بندرعباس، ۱۳۹۷.
- [۱۰] خاکزادیان، سیدمهدی و رضائی، حمید و زمانی، مهسا، ۱۳۹۹، تاثیر تسهیم دانش بر عملکرد شغلی با نقش تعدیل گری سرمایه انسانی در فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران، اولین کنفرانس ملی تحقق ایده‌های دست نیافتنی در زمینه فناوری اطلاعات و تکنولوژی (الکترونیکی)، قائم شهر
- [۱۱] خلیل نژاد، شهرام؛ گل محمدی، عماد و مرادزاده سوماری، سپیده (۱۳۹۶). تاثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش تسهیم دانش کارکنان دانشگاه‌های شهر ایلام. فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی (۴۹)، ۸۴-۶۹.
- [۱۲] زارعی محمودآبادی، حامد، میرمحمدی میبیدی، احمد و وزیری، سارا (۱۳۹۷)، نقش میانجی رضایت شغلی در ارتباط بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان کارخانه کاشی، فصلنامه علمی تخصصی طب کار، ۱۰(۱)، ۷-۱۶.
- [۱۳] زوار، تقی، شبان بسیم، فرناز، مهدی‌زاده، جعفر (۱۴۰۰). پیش بینی عملکرد شغلی معلمان بر اساس توانمندسازی روان شناختی و سبک رهبری مدیران. اندیشه‌های نوین تربیتی. ۱۷(۱)، ۱۷۳-۱۵۳.

بررسی رابطه بین تسهیم دانش و عملکرد شغلی با نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان خرمشهر

- [۱۴] سهرابی، عاطفه؛ یزدخواستی، علی و صادقی آرانی، زهرا (۱۳۹۹). بررسی تاثیر عوامل فردی بر به اشتراک گذاری دانش در سازمان: فرا تحلیل مطالعات ایران. مدیریت راهبردی دانش سازمانی، ۳(۱۱)، ۴۴-۱.
- [۱۵] فیاضی، مرجان، افشارنژاد، مصطفی، حسن زاده، کاظم و سهرابی، آرزو (۱۳۹۴). نقش میانجی رضایت شغلی در تاثیر سلامت سازمانی بر تعهد سازمانی مدیران میانی ناجا، فصلنامه مطالعات منابع انسانی سال پنجم، شماره ۱۷.
- [۱۶] قربانی، محمد (۱۴۰۰). بررسی مدل علی تعالی سازمانی بر اساس اخلاق حرفه ای با نقش واسطه ای تسهیم دانش و اشتیاق شغلی در معلمان ابتدایی شهرستان پل دختر، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و صنعت. ۱۴۰۰.
- [۱۷] کلدی علیرضا، عسگری گیتا (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی آموزش و پرورش شهر تهران. روانشناسی و علوم تربیتی. بهار و تابستان، دوره ۳۳، شماره ۱، صص ۱۰۳-۱۲۰.
- [۱۸] میرزاده کوهشاهی، محمود و ابوحمزه، احمد (۱۳۹۸). اثربخشی ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی مدیران مدارس متوسطه اول و دوم شهرستان میبد. نشریه پویا در آموزش علوم انسانی دانشگاه فرهنگیان، ۱۶، ۹۸-۸۲.
- [۱۹] ندری، مسعود و قلعه ای، علیرضا و قلاوندی، حسن و حسینی، محمد (۱۳۹۹). بررسی الگوی علی روابط بین اخلاق حرفه ای، سرمایه روانشناختی و سرمایه فکری با عملکرد شغلی با میانجیگری تسهیم دانش در بین اعضای هیئت علمی. فصلنامه توسعه آموزش جندی شاپور اهواز، ۱۱(۴)، ۹۰۰-۸۹۰.
- [۲۰] نقی پور، محمد و فدائی کیوانی، رضا (۱۳۹۹). تاثیر اخلاق کار اسلامی بر رضایتمندی شغلی و تسهیم دانش با میانجیگری رضایتمندی شغلی کارکنان شعبات بانک ملی شهر رشت. پژوهشنامه مدیریت و مهندسی صنایع پاییز، ۴، ۱۶-۱.

- [21] Afifuddin, A. B. H. A., Yahya, M., & Setyobudi, H (2021). Influence of Knowledge Sharing, Work Environment And Motivation On Teacher Performance Mediated By Job Satisfaction SMK Teacher In Malang City. Journal of Tourism Economics and Policy, 1(2), 69-86.
- [22] Bacotic, D (2016). Relationship between job satisfaction and organizational performance. Journal of Economic Research, 29(1): 118-130. Fadlallah, A. W. A (2015). Impact of Job Satisfaction on Employees Performance an Application on Faculty of Science and Humanity Studies University of Salman Bin Abdul-Aziz-Al Aflaj. International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences, 2(1): 26-31. University of Salman Bin Abdul-Aziz-Al Aflaj. International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences, 2(1): 26-31.
- [23] Breslow, Jason (2013) Private Satisfaction, Chronicle of Higher Education; 9/28/2007, Vol. 54 Issue 5, pA9-A9, 1/8p.
- [24] Cui, X., Huo, B., Lei, Y., & Zhou, Q (2019). The influence of team social media usage on individual knowledge sharing and job performance from a cross-level perspective. International Journal of Operations & Production Management.
- [25] Golden, N (2008). The development of reasoning regarding prosocial behavior. In N. Eisenberg (Ed.), The development of prosocial behavior. New York: Academic Press
- [26] Hau, Y. S., Kim, B., Lee, H., & Kim, Y. G (2013). The effects of individual motivations and social capital on employees' tacit and explicit knowledge sharing intentions. International Journal of Information Management, 33(2), 356-366.

- [27] Kularajasingam, J., Subramaniam, A., Sarjit Singh, D. K., & Sambasivan, M(2021). The impact of knowledge sharing behaviour and social intelligence of university academics on their performance: The mediating role of competencies. *Journal of Education for Business*, 1-13.
- [28] Lei, Y., Zhou, Q., Ren, J., & Cui, X(2021). From “personal” to “interpersonal”: a multilevel approach to uncovering the relationship between job satisfaction and knowledge sharing among IT professionals. *Journal of Knowledge Management*.
- [29] Li, M., Pérez-Díaz, P. A., Mao, Y., & Petrides, K. V(2018). A multilevel model of teachers’ job performance: Understanding the effects of trait emotional intelligence, job satisfaction, and organizational trust. *Frontiers in Psychology*, 2420.
- [30] Locke, E. A(1969) What is job-satisfaction?. *Organizational Behavioral Human performance*, 4, 309-336.
- [31] Malik, M. S, Knawel, M(2018). Impacts of organizational knowledge sharing practices on employees’ job satisfaction: Mediating roles of learning commitment and interpersonal adaptability", *Journal of Workplace Learning*, 30(1), 2-17.
- [32] Masa'd, F. M(2020). The Effect Of Knowledge Sharing On Job Performance In Jordanian Public Universities. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 17(3), 132-148.
- [33] Naz, S., Li, C., Nisar, Q. A., & Rafiq, M(2019). Linking emotional intelligence to knowledge sharing behaviour: mediating role of job satisfaction and organisational commitment. *Middle East Journal of Management*, 6(3), 318-340.
- [34] Platis, C. Reklitis, P. Zimeras, S(2015). Relation between job satisfaction and job performance in healthcare Services.
- [35] Singha, Sanjay Kumar, Shivam Gupta, Donatella Busso, Shampy Kamboj(2019). Top management knowledge value, knowledge sharing practices, open innovation and organizational performance. *Journal of Business Research* 8,(3) 595–606.
- [36] Umar, M., Sial, M. H., & Ali, S. A(2021). Significance of job attitudes and motivation in fostering knowledge sharing behaviour among bank personnel. *Journal of Information & Knowledge Management*, 20(01), 2150003.