



19

Vol. 5
Winter 2022
P.P: 75-109

Research Paper

Received:
25 August 2022
Accepted:
06 November 2022

Print ISSN: 2645-4262
Online ISSN: 2645-5242



Investigating the Effect of Knowledge Management on the Performance and loyalty of Employees with the Moderating Role of Innovation (Case Study: Employees of Tabriz Petrochemical Company)

Mohammad Bashkoh Ajirloo ¹ | Iman Ghasemi Hamadan ²

Abstract

The present study examines the impact of knowledge management and knowledge sharing on the performance and loyalty of employees with the moderating role of innovation in Tabriz Petrochemical Company. This research is applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of nature. The statistical population of the present research consists of employees of Tabriz Petrochemical Company, under the ownership of National Iranian Petrochemical Industries Company, which has 941 official employees; Out of this number, about 160 people responded to the questionnaire items as a sample based on Cochran's formula and using the available sampling method. The data collection tool was a researcher-made questionnaire taken from researchers' studies. In order to measure the validity of the questionnaire from face validity using experts' opinions and its content validity with relative content validity index, relying on the opinions of 10 experts who are knowledgeable about the research topic and its reliability or validity with the help of Cronbach's alpha coefficient test and composite reliability. is placed Data were analyzed using spss software and partial least squares method and Smart PLS software. were analyzed. Examining the results of this research showed that knowledge management has a significant effect on employee performance with a coefficient of 20.206 and on employee loyalty with a coefficient of 19.807; In addition to this, innovation as a moderator has been able to moderate the relationship between knowledge management and employee performance with a coefficient of 3.936 and with a coefficient of 2.468 the relationship between knowledge management and employee loyalty. Therefore, the results showed that knowledge management has a major role in the performance and loyalty of employees and innovation is able to moderate this relationship. Therefore, in this regard, it is suggested that managers prepare the ground for increasing the loyalty of employees and help improve the performance of the organization by managing knowledge and facilitating its sharing and using innovative methods in the organization.

Keywords: Performance, knowledge management, innovation, employee loyalty.

DOR: 20.1001.1.26454262.1401.5.2.1.7

1. Corresponding Author: Associate Professor, Department of Business Administration, Faculty of Social Sciences, Mohaghegh Ardabili University, Ardabil, Iran.
2. Ph.D. student of Marketing Management, Department of Business Administration, Faculty of Social Sciences, Mohaghegh Ardabili University, Ardabil, Iran.



مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت:
۰۳ شهریور ۱۴۰۱
تاریخ پذیرش:
۱۵ آبان ۱۴۰۱

شاپا چاپی: ۲۶۴۵-۴۲۶۲
الکترونیکی: ۲۶۴۵-۵۲۴۲



بررسی تأثیر مدیریت دانش در عملکرد و وفاداری کارکنان با نقش تعدیل‌گری نوآوری (نمونه پژوهشی: کارکنان شرکت پتروشیمی تبریز)

محمد باشکوه اجیرلو^۱ | ایمان قاسمی همدانی^۲

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی تأثیر مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد و وفاداری کارکنان با نقش تعدیل‌گری نوآوری در شرکت پتروشیمی تبریز پرداخته می‌شود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر متشکل از کارکنان شرکت پتروشیمی تبریز، تحت مالکیت شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران بوده که دارای ۹۴۱ کارمند رسمی می‌باشد؛ که از این تعداد، حدود ۱۶۰ نفر به‌عنوان نمونه بر اساس فرمول کوکران و با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس به گویه‌های پرسشنامه پاسخ دادند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه محقق‌ساخته برگرفته از مطالعات محققان بوده است. جهت سنجش روایی پرسشنامه از روایی صوری با استفاده از نظر خبرگان و روایی محتوای آن با شاخص روایی محتوای نسبی با تکیه بر نظرات ۱۰ نفر از خبرگان آگاه به موضوع پژوهش و پایایی یا اعتبار آن نیز با کمک آزمون ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب مورد تأیید قرار گرفته است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار اسمارت پی.ا.اس. تجزیه و تحلیل شدند. بررسی نتایج این تحقیق نشان داد که مدیریت دانش با ضریب ۲۰/۲۰۶ بر عملکرد کارکنان و با ضریب ۱۹/۸۰۷ بر وفاداری کارکنان تأثیر معناداری دارد؛ علاوه بر این نوآوری به‌عنوان تعدیل‌گر توانسته با ضریب ۳/۹۳۶ رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد کارکنان و با ضریب ۲/۴۶۸ رابطه بین مدیریت دانش و وفاداری کارکنان را تعدیل نماید؛ بنابراین نتایج نشان دادند که مدیریت دانش نقش عمده‌ای در عملکرد و وفاداری کارکنان داشته و نوآوری نیز قادر است این رابطه را تعدیل کند؛ بنابراین با این حساب پیشنهاد می‌گردد مدیران با مدیریت دانش و تسهیل اشتراک آن و به‌کارگیری روش‌های نوآورانه در سازمان زمینه را جهت افزایش وفاداری کارکنان مهیا ساخته و به بهبود عملکرد سازمان کمک کنند.

کلیدواژه‌ها: عملکرد، مدیریت دانش، نوآوری، وفاداری کارکنان.

DOR: 20.1001.1.26454262.1401.5.4.3.3

۱. نویسنده مسئول: دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

Mohammadbashokouh@gmail.com

۲. دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

Imanghasemi72@yahoo.com

مقدمه و بیان مسئله

امروزه، جوامع و سازمان‌ها درصدد کسب مزیت رقابتی پایدار می‌باشند (تقی‌پور، ۱۴۰۰). در این راستا مدیریت دانش، یک عامل مهم در فعالیت‌های نوآوری است تا عملکرد مطلوب سازمان را به حداکثر برساند (فارسانی و همکاران، ۱۴۰۱). بقای یک سازمان با موفقیت سازمان در مدیریت منابع انسانی موجود تعیین می‌شود (هومچه،^۱ ۲۰۲۱). منابع انسانی یک دارایی مهم برای یک سازمان است. منابع انسانی یکی از منابع موجود در سازمان است که شامل کلیه افرادی است که فعالیت می‌کنند. منابع انسانی یک بخش حیاتی است و سازمان باید بتواند پتانسیل موجود را برای تولید عملکرد بالا پردازش کند عملکرد کارکنان نشانگر موفقیت سازمان است. سازمان‌ها باید قادر به ایجاد عملکرد بالای کارکنان برای حفظ بقا و دستیابی به مزیت رقابتی پایدار باشند. موفقیت سازمان در افزایش رضایت شغلی کارکنان بر عملکرد تولیدشده توسط کارکنان تأثیر خواهد داشت (پیلو،^۲ ۲۰۲۲). عملکرد کارکنان (عملکرد شغلی) به عنوان دستاورد واقعی کارکنان در مقایسه با عملکرد مورد انتظار کارکنان می‌باشد. عملکرد کاری مورد انتظار، دستاورد استاندارد شده‌ای است که به عنوان یک مرجع گردآوری شده است تا کارکنان بتوانند عملکرد خود را مطابق موقعیت خود در مقایسه با استانداردهای ساخته شده ببینند (دسلر،^۳ ۲۰۰۶). از سوی دیگر، آگاهی از میزان عملکرد کارکنان در تمامی ابعاد برای تصمیم‌گیری مدیران سازمان‌ها حیاتی بوده و یک فرآیند مهم راهبردی تلقی می‌شود (عرب شاهی و همکاران، ۱۴۰۱).

یکی از شکل‌های بهبود عملکرد کارکنان، واگذاری وظایف یا مسئولیت‌ها به کارمندان بر اساس حوزه تخصصی آن‌هاست. مفهوم تخصیص در مورد کارمندان فعلی یا کارکنان دائمی شرکت، یعنی در ترفیع، جابه‌جایی، تنزل رتبه نیز صدق می‌کند. اگر کارمند در موقعیت مناسب قرار گرفته باشد، کارمند در انجام کاری که به او محول شده است احساس راحتی می‌کند تا به شرکت احساس وفاداری کند. اصطلاح وفاداری کارکنان، به منزله انرژی مثبت و رو به رشد، پیوند عاطفی با شغل را مستحکم نموده و در برنامه‌های گردش شغلی، توسعه و غنی‌سازی شغلی،

1. Hamouche
2. Panahi
3. Dessler

مدیریت پیشرفت شغلی، ایجاد فرصت‌های برابر، برای پیشرفت کارکنان واجد شرایط را بهبود بخشیده و از پیامدهای نامطلوبی مثل ترک خدمت، غیبت، کم‌کاری، بهره‌وری کم، روحیه پایین کارکنان در محیط کار جلوگیری می‌نماید (نورانی و همکاران، ۱۴۰۰). وفاداری کارکنان در یک شرکت موردنیاز است زیرا این نگرش ذهنی کارکنان است که با وفاداری به شرکت در شرایط خوب یا بد نشان داده می‌شود (آردانا و همکاران^۱، ۲۰۱۲)؛ اگر کارکنان ماهیت وفاداری به شرکت نداشته باشند، عملکرد کارکنان نسبت به شرکت خوب نخواهد بود (پلیلو، ۲۰۲۲).

سازمان‌ها اکنون شروع به تغییر رویکرد کسب‌وکار خود از منبع محور به دانش محور کرده و دانش یک منبع ایجاد ارزش برای سازمان‌ها در جهان شناخته می‌شود (سیف‌اللهی و ابراهیمی خراجو، ۱۴۰۱). مدیریت دانش (KM) استراتژی شرکت برای نوآوری برای افزایش رضایت کارکنان است (سابهروال و بسرافرناندز^۲، ۲۰۱۳). مدیریت دانش در سال‌های اخیر زمینه‌ای برای بحث و تحقیق گسترده در میان دانشگاهیان بوده است (وحیدی و دانش، ۱۴۰۱).

وفاداری کارکنان به موقعیت، شغل و سازمان را می‌توان از عنصر وفاداری یا وفاداری قضاوت کرد. وفاداری را می‌توان از طریق تمایل کارکنان به دفاع و محافظت از سازمان، چه در داخل و چه در خارج، از دخالت افراد غیرمسئول نشان داد (هسیبان و سانتوسو^۳، ۲۰۰۵). وفاداری کارکنان به کار را می‌توان از نگرش کارکنانی که مایل به ارائه تخصص و توانایی‌های خود، انجام وظایف خود با مسئولیت کامل، صادق بودن و انضباط در کار هستند، مشاهده کرد (پوئرو و پوئوسیتو^۴، ۲۰۰۴).

فعالیت‌های به اشتراک‌گذاری دانش، از جمله به اشتراک‌گذاری تجربیات و دانش، به افراد کمک می‌کند تا مشکلات کاری را بر اساس تجربیات موجود حل کنند. به همین ترتیب، از به اشتراک‌گذاری این دانش، افراد دانش کاری بیشتری برای بهبود اثربخشی و کارایی فرآیندهای کاری به دست خواهند آورد. افزایش فعالیت‌های اشتراک دانش بر افزایش عملکرد فردی تأثیر می‌گذارد (ونینگ و هارسونو^۵، ۲۰۱۶). هوش فکری (IQ) تقریباً ۲۰٪ در عوامل تعیین‌کننده

1. Ardana et al
2. Sabherwal
3. Hasibuan & Santoso
4. Poerwadarminta
5. Wening & Harsono

موفقیت در زندگی نقش دارد و سایر نیروها از جمله هوش هیجانی ۸۰٪ دیگر را پر می‌کنند. بدین ترتیب دانش به‌عنوان یک منبع اساسی در کسب مزیت رقابتی پایدار بوده (چانگ و همکاران^۱، ۲۰۱۶) و این دانش زمانی برتری می‌یابد که به اشتراک گذاشته شود (علی و همکاران^۲، ۲۰۲۰). امروزه توانایی سازمان در انتقال و به اشتراک‌گذاری دانش جزو عوامل کلیدی برای سازمان محسوب می‌گردد (عرب شاهی و همکاران، ۱۴۰۱) و به‌طور مؤثری موجبات تحریک نوآوری را فراهم می‌سازد (دمچینگ^۳، ۲۰۲۰).

از این‌رو، صنعت پتروشیمی از جمله صنایع مهم و مطرح است که گسترش روزافزون دانش بشری سبب شده است که این صنعت نیز از این دانش بهره‌بردار باشد. امروزه صنعت نفت و همچنین صنعت پتروشیمی از جمله صنایع مدرن و درآمدزا برای بسیاری از کشورهای صنعتی و نیز کشورهای در حال توسعه می‌باشد و یکی از موتورهای محرک رشد اقتصادی خیلی از کشورها محسوب می‌شود. این امر سبب شده است تا فضای رقابتی تنگاتنگی میان آن‌ها برقرار شود و با توسعه روزافزون تکنولوژی و صنعتی شدن کشورها، مدیران صنایع پتروشیمی علی‌الخصوص شرکت پتروشیمی تبریز سعی در افزایش خدمات نوین با ارائه محصولات جدید از طریق بهبود قابلیت‌های خود دارند تا از طریق ارائه خدماتی متمایزتر از رقبای بتوانند به مشتریان بیشتری دست یابند (نوع‌پسند اصلی و همکاران، ۱۳۹۵)؛ بنابراین، همواره این ضرورت وجود دارد تا تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد، وفاداری و نوآوری در صنایع پتروشیمی با تأکید بر شرکت پتروشیمی تبریز مورد بررسی قرار گیرد؛ بنابراین مهم، اشتراک‌گذاری دانش یک فرآیند ضروری در پیشرفت شرکت پتروشیمی تبریز است زیرا سرمایه‌فکری را برای کل سازمان گسترش می‌دهد به اشتراک‌گذاری دانش در عصر فناوری اطلاعات امروزه بسیار مورد نیاز است. رشد بیش‌ازحد فناوری باعث می‌شود که انسان‌ها، چه تولیدکننده و چه مصرف‌کننده، همیشه چشم‌اندازی در مورد توسعه خود داشته باشند نیاز مردم به داشتن تحرک همیشه بالا به یک ضرورت زندگی روزمره تبدیل شده است (علیقلی و آصفی کیا^۴، ۲۰۱۵). به همین دلیل درحالی‌که اکثر مطالعات

1. Chuang et al
2. Ali et al
3. Demching
4. Aligholi & Asefikia

به بررسی اثر بازاریابی و توانایی‌های یادگیری و... بر عملکرد می‌پردازند در مقاله حاضر سعی شده تا با در نظر گرفتن نقش تعدیل‌گری نوآوری به مطالعه تأثیر مدیریت دانش در عملکرد و وفاداری کارکنان در شرکت پتروشیمی تبریز پرداخته شود.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مدیریت دانش

مدیریت دانش (KM) در سه دهه گذشته توجه فزاینده‌ای را به خود جلب کرده است (الجمی و الحاجی^۱، ۲۰۱۸). دانش یکی از مفاهیمی است که تقریباً در تمام زمینه‌های فعالیت مورد بحث قرار می‌گیرد و تعابیر زیادی دارد (بجینارو^۲، ۲۰۱۹) و در واقع هیچ تعریف جهان‌شمولی از فرآیندهای KM وجود ندارد (میگدادی^۳، ۲۰۲۰). مدیریت دانش سازمانی سهم مهمی در کل سازمان دارد (اود و آیاوو^۴، ۲۰۲۰). همچنین مدیریت دانش مؤثر، رقابت‌پذیری سازمان‌ها و شبکه‌ها را حفظ می‌کند (رئسی و همکاران^۵، ۲۰۲۰) این به‌عنوان «استفاده از شایستگی و تجربه برای قابل استفاده کردن اطلاعات برای تصمیم‌گیری و اقدام مؤثر» تعریف شده است (کوپر^۶، ۲۰۱۸).

سکاربورو و همکاران (۱۹۹۹) مدیریت دانش را به‌عنوان هر فرآیند یا عمل ایجاد، کسب، جذب، اشتراک‌گذاری و استفاده از دانش برای بهبود یادگیری و عملکرد سازمانی تعریف می‌کنند. مدیریت دانش اطلاعات مربوطه را شناسایی می‌کند و سپس آن را برای یادگیری منتشر می‌کند. به اشتراک‌گذاری دانش را با اتصال افراد به مردم و پیوند دادن آن به اطلاعات برای یادگیری از تجربیات ثبت شده ارتقا می‌دهد (آرمسترانگ^۷، ۲۰۱۴). مدیریت دانش به‌عنوان انجام کارهای مورد نیاز برای استفاده حداکثری از منابع دانش تعریف می‌شود. به‌طور کلی مدیریت دانش

1. Alajmi & Alhaji
2. Bejinaru
3. Migdadi
4. Ode & Ayavoo
5. Raisi et al
6. Cooper
7. Armstrong

بر سازمان‌دهی و ارائه دانش لازم در هر کجا و هر زمان که نیاز باشد تمرکز دارد (سابه‌روال و بسرافرناندز، ۲۰۱۳).

دراکر و پتر^۱ (۱۹۹۹) بیان می‌کند که مدیریت دانش عبارت است از هماهنگی و بهره‌برداری از منابع دانش سازمانی برای ایجاد مزیت و مزیت رقابتی (خوالدی و صالح^۲، ۲۰۱۵). از دیدگاه چن و چن^۳ (۲۰۰۶) مدیریت دانش به‌عنوان یک استراتژی برای کمک به تبدیل دانش به عمل و به اشتراک گذاری آن است به گونه‌ای که با ارائه آگاهانه دانش دقیق به کسی در زمان مناسب، عملکرد سازمانی را بهبود بخشد (همان منبع). به نظر می‌رسد که تعاریف نظریه پردازان اغلب تحت یک ایده مشترک بیان می‌شوند که اهمیت فوق‌العاده دانش را به‌عنوان دارایی‌ای که در هسته سازمان قرار دارد، برجسته می‌کند (نکاش و بوهنیک^۴، ۲۰۲۰). با توجه به حضور قدرتمند بسیاری از دیدگاه‌های مختلف مانند تعامل اطلاعات، دیدگاه بازار دانش، دیدگاه یادگیری و دیدگاه ارتباطی، اجماع کاملی بین محققان در مورد معنای ایده تسهیم دانش وجود ندارد (الدلاوی و رامو^۵، ۲۰۲۰). تسهیم دانش موضوعی است که به‌خوبی در زمینه رفتار سازمانی مورد بحث قرار گرفته است، زیرا به نفع کارکنان و همچنین کارفرمایان است. تسهیم دانش رفتار تبادل متقابل تخصص، مهارت‌ها و اطلاعات بین کارکنان است (چادهوری و همکاران^۶، ۲۰۲۱). علاوه بر این، با درگیر شدن و به اشتراک گذاری آن دانش، دانش جدیدی ایجاد می‌شود (محمد و همکاران^۷، ۲۰۲۲). تسهیم دانش شامل دانش آشکار یا ضمنی است که دانش سازمانی را از طریق ایجاد دانش جدید و کمک به پیشرفت سازمانی توسعه می‌دهد (عبدالفتاح و همکاران^۸، ۲۰۲۲). مجموعه دانش شامل مشاوره با دیگران در مورد یادگیری آنچه می‌دانند است، در حالی که اهدای دانش به معنای انتقال دانش افراد به دیگران از طریق ارتباط است (اسلام و همکاران^۹، ۲۰۲۲). تسهیم دانش، ارتباط بین‌فردی است که شامل برقراری ارتباط و دریافت دانش از دیگران است و یکی از راه‌های

1. Drucker & Peter.
2. Khoualdi & Saleh
3. Chen & Chen
4. Nakash & Bouhnik
5. Al-Delawi & Ramo
6. Chaudhary et al
7. Mohammed et al
8. Abdel Fattah et al
9. Islam et al

اصلی انتقال دانش، تعامل انسانی است (چن^۱، ۲۰۰۷). اشتراک دانش بین افراد یک جامعه اتفاق می‌افتد که در آن افراد از طریق فضاهای مجازی یا حضوری، گروه‌ها، انجمن‌ها و مواردی از این قبیل با افراد دیگر تعامل دارند و دانش را به اشتراک می‌گذارند، به طوری که واحد تحلیل در اشتراک دانش، فرد است (گاستینا و همکاران^۲، ۲۰۲۲). به گفته (کسل و همکاران^۳، ۲۰۱۲)، اشتراک دانش یک فرآیند ارتباطی تعاملی بین افراد در یک گروه است که روابط متقابلی را برای دستیابی به اهداف مشترک ایجاد می‌کند. برخی دیگر استدلال می‌کنند که اشتراک دانش فرآیندی از تعامل اجتماعی است، ایجاد فرصت‌هایی برای به اشتراک گذاشتن تجربیات از طریق ایجاد حوزه روابط غیررسمی و فراهم کردن امکانات برای مشاهده، گوش دادن و تقلید از بهترین شیوه‌ها که با اعتماد بین افراد تقویت می‌شود (پناهی و همکاران، ۲۰۱۲). بر اساس برخی از تعاریف از تسهیم دانش که در بالا به آن اشاره شد، نتیجه‌گیری از درک تسهیم دانش بر اساس این پژوهش، فرآیند تعاملی است که افراد با اعتماد به یکدیگر برای جستجو و توسعه دانش و اطلاعات انجام می‌دهند تا بتوانند به ایجاد چارچوب‌های جدید برای راه‌حل‌های خلاقانه دانش کمک کنند.

عملکرد کارکنان

یکی از مواردی که عملکرد شرکت را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد و به معیار و شاخصی در دستیابی به اهداف و تداوم کسب و کار تبدیل می‌شود، عملکرد کارکنان آن است (موبین و همکاران^۴، ۲۰۲۲). عملکرد یک فرد به عنوان نتیجه کل، در طول یک دوره خاص در انجام وظایف است، مانند استانداردهای کاری، اهداف یا معیارهایی که از قبل تعیین شده و مورد توافق دو جانبه قرار گرفته است (کارتیکو^۵، ۲۰۲۰). عملکرد کارکنان یک عملکرد کاری یا کاری است که توسط کارکنان در فرآیند تولید انجام می‌شود که کالاها یا خدمات نهایی را با توجه به توانایی‌ها و مسئولیت‌های مربوطه تولید می‌کند (موبین و همکاران^۶، ۲۰۲۲). عملکرد کارکنان از

1. Chen
2. Gustina et al
3. Kessel et al
4. Mubin et al
5. Kartiko
6. Mubin et al

آنچه انجام شده و آنچه توسط یک کارمند در فعالیت‌ها، روال کاری و زندگی روزمره تولید شده است ارزیابی می‌شود. افزایش عملکرد شخصی یک کارمند نیز بر بهبود عملکرد سازمانی شرکت تأثیر می‌گذارد تا به اهداف تعیین شده سازمان دست یابد (فاریدا و فوزی^۱، ۲۰۲۱). عملکرد کارکنان نتیجه مجموعه‌ای از فرآیندهای کاری است که اندازه‌گیری آن‌ها در یک بازه زمانی معین بر اساس توافق و شرایط مقرر انجام می‌شود (میرزا و همکاران^۲، ۲۰۲۱). عملکرد کارکنان نه تنها در نتیجه کار، بلکه همچنین نحوه انجام فرآیند کار، معنا و تعریف نسبتاً گسترده‌ای دارد. عملکرد کارکنان اجرای برنامه کاری است که تهیه و برنامه‌ریزی شده است. اجرای عملکرد توسط منابع انسانی انجام می‌شود که دارای انگیزه، توانایی، شایستگی و علائق هستند به طوری که نحوه ارزش‌گذاری و رفتار شرکت برای منابع انسانی خود بر نگرش‌ها و رفتار آن‌ها در اجرای عملکرد تأثیر می‌گذارد (نارجایا^۳، ۲۰۲۱). عملکرد کارکنان برای تداوم کسب و کار شرکت بسیار مهم است زیرا نشان‌دهنده سطح کلی موفقیت یک فرد در طی یک دوره معین در انجام وظایف، مشاغل و فعالیت‌ها است و همچنین به فعالیتی تبدیل می‌شود که عملکرد شرکت را بهبود می‌بخشد (پرتیوی و همکاران^۴، ۲۰۲۱). از دیدگاه سینامبلا^۵ (۲۰۱۲) عملکرد کارکنان به‌عنوان توانایی کارکنان برای انجام مهارت‌های خاص تعریف می‌شود. تعیین عملکرد کارکنان ضروری است زیرا مشخص خواهد شد که کارمند تا چه اندازه می‌تواند وظایف محوله را انجام دهد. طبق نظر (سیمامورا^۶، ۲۰۰۸)، عملکرد کارکنان درجه‌ای است که کارکنان به الزامات شغلی دست می‌یابند. عملکرد آماده‌سازی وظایفی است که کار فرد را تنظیم می‌کند (هارسوکو^۷، ۲۰۱۱)؛ بنابراین می‌توان این‌گونه تفسیر کرد که عملکرد نتیجه کمی و کیفی است که یک کارمند در انجام وظایف کاری خود با مسئولیت‌هایی که به او داده می‌شود به دست می‌آورد. عملکرد کارکنان فقط اطلاعاتی برای ارتقا یا تعیین حقوق برای شرکت نیست. با این حال، این شرکت می‌تواند به کارکنان انگیزه دهد و برنامه‌ای برای رفع رکود ایجاد کند.

1. Farida & Fauzi
2. Mirza et al
3. Nurjaya
4. Pertiwi et al
5. Sinambela
6. Simamora
7. Harsuko

وفاداری کارکنان

به طور کلی، وفاداری را می‌توان به عنوان نگرش و تعهد وفاداری، فداکاری و اعتمادی که کارکنان با مسئولیت، وفاداری و تمایل به ارائه بهترین توانایی‌های خود به شرکت نشان داده و نشان می‌دهند، تعبیر کرد (هرنیواتی و همکاران^۱، ۲۰۲۱). وفاداری کارکنان فرآیندی است که در نتیجه میل به وفاداری و وقف به کار، موقعیت، همکاران، مافوق و همچنین صاحبان شرکت و شرکت به وجود می‌آید. وفاداری کارکنان به افراد اجازه می‌دهد که برای اولویت دادن به منافع طرف‌های دیگر، یعنی منافع شرکت که در راستای منافع شخصی آن‌ها است، مایل به فداکاری باشد (کلودیا و همکاران^۲، ۲۰۲۱). وفاداری کارکنان را نمی‌توان به عنوان چیزی در نظر گرفت که زمانی که یک کارمند به یک شرکت می‌پیوندد و مسیر شغلی خود را طی می‌کند، به خودی خود اتفاق می‌افتد (دهیر و همکاران^۳، ۲۰۲۰). اگر شرکت به دنبال کارمندی است که روحیه وفاداری به شرکت داشته باشد، شرکت باید تلاش کند تا کارمند بخشی از شرکت شود و مسیر شغلی بالاتری داشته باشد. وفاداری برای شرکت‌ها بسیار مهم است، زیرا کار انجام شده توسط کارکنانی که به شرکت وفادار هستند، تأثیر بهتری نسبت به کارمندانی که این کار را ندارند، خواهد داشت (موبین و همکاران^۴، ۲۰۲۲). از نظر سوگاندی^۵ (۲۰۱۸)، وفاداری به تمایل یک کارمند برای کمک به تمام توانایی‌ها، مهارت‌ها، افکار و زمان خود برای دستیابی به اهداف سازمانی، حفظ اسرار سازمانی و خودداری از اقداماتی که به سازمان آسیب می‌رساند تا زمانی که کارمند عضوی از سازمان است. به گفته سوگاندی^۶ (۲۰۱۸)، وفاداری به کار زمانی ایجاد می‌شود که کارگران از طریق برآورده کردن نیازهای اولیه از شغل خود رضایت داشته باشند و از کار در یک شرکت احساس راحتی کنند (زافری و همکاران^۷، ۲۰۲۲). وفادار مطیع است (پوئرواداروینتا، ۲۰۰۲). از این تعریف، محققان تمایل کارکنان برای انتقال آن‌ها به شرکت‌های دیگر را مشاهده می‌کنند.

1. Herniwati et al
2. Klaudia et al
3. Dhir et al
4. Mubin et al
5. Soegandhi
6. Soegandhi
7. Zufri et al

فرضاً کارمند در یک شرکت کار می‌کند و شرکت امکانات کافی را فراهم کرده و مورد پذیرش کارکنانش قرار می‌گیرد. در آن صورت، وفاداری کارکنان به شرکت حتی بیشتر خواهد بود، از این رو انگیزه باعث می‌شود کارمندان سخت‌تر کار کنند (نیتسیمیتو^۱، ۱۹۹۱). علاوه بر این، طبق نظر استیروز و پورتر (۱۹۸۳) وفاداری به شرکت یک نگرش است، یعنی میزانی که یک کارمند محل کار خود را به‌عنوان میل به کار و تلاش خود مشخص می‌کند. علاوه بر این، وفاداری به شرکت به‌عنوان یک رفتار، یعنی فرآیندی که در آن یک کارمند تصمیم می‌گیرد در صورت عدم انجام اشتباهات شدید، شرکت را ترک نکند.

نوآوری

نوآوری مفهومی ضروری است که در طول دوره‌های گذشته ادبیات بزرگی را به خود تخصیص داده است که به‌طور عمده از آثار شومپتر الهام گرفته است (نوروزی و همکاران، ۱۴۰۰). نوآوری به‌عنوان یک مفهوم چندرشته‌ای همواره مورد توجه بسیاری از پژوهشگران حوزه مدیریت است و به‌طور کلی می‌توان آن را به‌عنوان ایجاد و پذیرش ایده‌های جدید تعریف نمود (هونیوگا و همکاران^۲، ۲۰۱۹). دیویس^۳ (۱۹۹۱) نوآوری را «آوردن چیزی جدید به مرحله استفاده» تعریف کرده و به فرآیندهای کسب دانش جدید و طراحی روش‌های کاری جدید در ارائه خدمات و کالا نیز اطلاق می‌گردد (ماتوس و همکاران^۴، ۲۰۱۶). در نظریه‌های تکامل اقتصادی، نزدیک به یک قرن است که نوآوری نیروی محرکه رشد و توسعه اقتصادی شناخته شده است. در سال‌های اخیر با ظهور اقتصاد دانش‌محور، نوآوری نقش حیاتی‌تری در تحول ساختارهای اقتصادی و اجتماعی پیدا کرده است، به‌نحوی که در بعضی از پژوهش‌ها از اقتصادهای پیشرفته امروزی به‌عنوان اقتصادهای مبتنی بر نوآوری یاد می‌شود (محمودی و همکاران، ۱۳۹۹).

1. Alex S. Nitisemito
2. Honyenuga et al
3. Davis
4. Matos et al

پیشینه تحقیق

در این راستا به چند نمونه از پژوهش‌های داخلی و خارجی صورت گرفته اخیر در این حوزه در قالب جدول ۱ ارائه می‌گردد.

جدول ۱. پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی

ردیف	پژوهشگر/ سال	عنوان	روش	یافته‌ها
۱	اسلام و همکاران، ۲۰۲۲	چگونه اشتراک دانش رفتار کاری نوآورانه را از طریق خودکارآمدی شغلی تشویق می‌کند؟ نقش تعدیل‌کننده رهبری کارآفرینی	کیفی	یافته‌ها نشان می‌دهد که مدیریت نه تنها محیط اشتراک دانش را تشویق می‌کند، بلکه کارکنان را در آموزش‌های مختلف مشارکت می‌دهد که آن‌ها را برای آزمایش ایده‌ها و تکنیک‌های جدید ترغیب می‌کند. اصالت/ارزش - این مطالعه ادبیات موجود در مورد اشتراک دانش و IWB را با بررسی خودکارآمدی شغلی به عنوان مکانیزم میانجی و رهبری کارآفرینی به عنوان یک شرط مرزی گسترش می‌دهد.
۲	محمد و همکاران، ۲۰۲۲	عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در مؤسسات آموزشی: یک مطالعه تجربی با استفاده از رویکرد PLS-SEM	کمی	بر اساس یافته‌های پژوهش، عوامل سازمانی و فناوری از شاخص‌های مهم تسهیم دانش در مؤسسات آموزشی هستند.

1. Islam et al
2. Mohammed et al

ردیف	پژوهشگر/سال	عنوان	روش	یافته‌ها
۳	دهیر و همکاران، ۲۰۲۰	پیوند وفاداری کارکنان با رضایت شغلی با استفاده از مدل‌سازی PLS-SEM	کمی	عوامل تناسب فرد برای شغل، تناسب فرد-سازمان و پشتیبانی ناظر درک شده استنباط می‌شود که تأثیر قابل توجهی بر رضایت شغلی دارند و همچنین وفاداری کارکنان را بهبود می‌بخشند. در مقایسه با تناسب فرد برای شغل و پشتیبانی ناظر درک شده، تناسب فرد-سازمان به‌عنوان تأثیرگذارترین عامل تعیین‌کننده مدل پیشنهادی ظاهر شده است. پیامدهای عملی - مدیران منابع انسانی می‌توانند شیوه‌های مرتبط را اتخاذ کنند و سیاست‌های سازمانی را به‌منظور داشتن کارکنان وفادار ارتقا دهند. این امر همچنین به سازمان‌ها در افزایش بهره‌وری کلی در سطوح فردی و سازمانی کمک می‌کند.
۴	میگدادی، ۲۰۲۰	فرآیندهای مدیریت دانش، قابلیت نوآوری و عملکرد سازمانی	کمی	یافته‌ها نشان داد که استفاده از داده‌های طولی و مقایسه با این مطالعه بینش‌های بیشتری را ارائه می‌دهد که به تعمیم دانش مربوط به روابط بین فرآیندهای مدیریت دانش، قابلیت نوآوری و عملکرد سازمانی کمک می‌کند. مفاهیم عملی - اگر سازمان‌ها فرآیندهای مدیریت دانش و قابلیت نوآوری را به‌طور کامل درک کنند، آن‌ها می‌توانند آن‌ها را با موفقیت پیاده‌سازی کنند و برای شرکت‌های خود ارزش ایجاد کنند و عملکرد سازمانی را بهبود بخشند.

ردیف	پژوهشگر/ سال	عنوان	روش	یافته‌ها
۵	اود و آیاوو، ۲۰۲۰	نقش واسطه‌ای کاربرد دانش در رابطه بین شیوه‌های مدیریت دانش و نوآوری شرکت	کمی	یافته‌ها نشان می‌دهد که شیوه‌های مدیریت دانش به نوآوری شرکت، هم به‌طور مستقیم و هم غیرمستقیم کمک می‌کند. نتایج نشان می‌دهد که تولید، ذخیره و کاربرد دانش بر نوآوری شرکت تأثیر مثبت و معناداری دارد. یافته‌ها همچنین نشان می‌دهد که کاربرد دانش رابطه بین تولید دانش، انتشار، ذخیره‌سازی و نوآوری شرکت را واسطه می‌کند. یافته‌ها حاکی از آن است که شیوه‌های مدیریت دانش به نوآوری به‌عنوان یک سلسله‌مراتب کمک می‌کنند، با پیوند از طریق کاربرد دانش بیشترین تأثیر را بر نوآوری شرکت دارد.
۶	فارسانی و همکاران، ۱۴۰۱	تحلیل رابطه رهبری دانش‌محور، رفتار مدیریت دانش و عملکرد نوآوری (نمونه پژوهش: شرکت‌های کوچک و متوسط استان چهارمحال و بختیاری)	کمی	نتایج تحقیق نشان داد رهبری دانش‌محور بر تمامی ابعاد رفتار مدیریت دانش (کسب، انتقال، مستندات و کاربرد) تأثیر معناداری داشته است. همچنین یافته‌ها نشان داد که رهبری دانش‌محور از طریق تمامی ابعاد رفتار مدیریت دانش بر عملکرد نوآوری تأثیر داشته است. نهایتاً اینکه جهت‌گیری هدف کارکنان، توانسته است رابطه بین رهبری دانش‌محور با مستندات دانش و همچنین کاربرد دانش را تعدیل نماید.

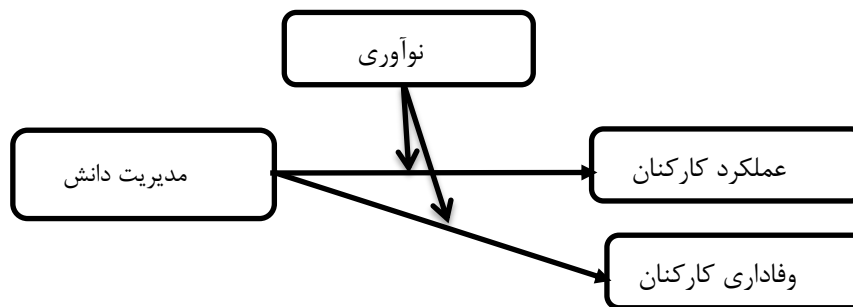
ردیف	پژوهشگر/سال	عنوان	روش	یافته‌ها
۷	عربشاهی و همکاران، ۱۴۰۱	تأثیر ارزش دانش مدیران عالی بر شیوه‌های اشتراک دانش، نوآوری باز و عملکرد سازمان	کمی	<p>نتایج نشان داد ارزش دانش مدیریت عالی بر شیوه‌های اشتراک دانش با ضریب مسیر ۰/۶۲۳ و آماره T ۱۰/۰۴ تأثیر مثبت و معناداری داشته است. شیوه‌های اشتراک دانش بر نوآوری باز ورودی و خروجی به ترتیب با ضرایب مسیر ۰/۴۶۱، ۰/۵۳۸ و آماره T ۴/۸۰۶، ۷/۲۷ تأثیر مثبت و معناداری داشته است. نوآوری باز ورودی بر عملکرد سازمان با ضریب مسیر ۰/۳۸۱ و آماره T ۳/۷۰۶ تأثیر مثبت و معناداری داشته اما نوآوری باز خروجی بر عملکرد سازمان با ضریب مسیر ۰/۱۸۶ و آماره T ۱/۳۴۲ تأثیر معناداری نداشته است. ارزش دانش مدیریت عالی با نقش میانجی شیوه‌های اشتراک دانش با ضرایب مسیر ۰/۲۸۷، ۰/۳۳۵ و آماره T ۴/۰۰۳، ۵/۰۲۹ تأثیر معناداری بر نوآوری باز ورودی و خروجی داشته است. شیوه‌های اشتراک دانش با نقش میانجی نوآوری باز ورودی بر عملکرد سازمان با ضریب مسیر ۰/۱۷۶ و آماره T ۲/۷۰۷ تأثیر معناداری داشته است، اما شیوه‌های اشتراک دانش با نقش میانجی نوآوری باز خروجی بر عملکرد سازمان با ضریب مسیر ۰/۱ و آماره T ۱/۲۲۷ تأثیری معناداری نداشته است؛ بنابراین نتیجه‌گیری می‌شود ارزش دانش مدیران عالی بر شیوه‌های اشتراک دانش و نوآوری باز و عملکرد سازمان در شرکت‌های دانش‌بنیان تأثیر دارد.</p>

ردیف	پژوهشگر/ سال	عنوان	روش	یافته‌ها
۸	نوروزی و همکاران، ۱۴۰۰	بررسی تأثیر مدیریت دانش، نوآوری و مدیریت و قابلیت‌های پویا بر عملکرد شرکت‌های صادراتی	کمی	یافته‌ها نشان داد تمامی فرضیه‌های پژوهش به‌استثنای نقش میانجی‌گری مزیت رقابتی پایدار در رابطه بین نوآوری مدیریت و عملکرد شرکت در سطح اطمینان ۹۹٪ تأیید شدند. این مطالعه برای اولین بار تأثیر نوآوری مدیریت در خلق مزیت رقابتی پایدار را بررسی نمود. لذا مطالعه حاضر به‌عنوان گامی هرچند کوچک با پوشش شکاف تحقیقاتی به توسعه ادبیات مدیریت کمک می‌نماید. ایجاد و به‌کارگیری هم‌زمان مدیریت دانش، نوآوری مدیریت و قابلیت‌های پویا با خلق مزیت رقابتی پایدار، زمینه لازم برای بهبود عملکرد شرکت‌های صادراتی را فراهم می‌آورد و می‌تواند به مدیران و سیاست‌گذاران در درک نحوه بهبود عملکرد شرکت‌ها در محیط‌های پویا کمک نماید.

با توجه به اهمیت مدیریت دانش به‌عنوان یکی از عوامل هماهنگی و بهره‌برداری از منابع دانش سازمانی که موجب ایجاد و حفظ مزیت رقابتی شده و عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد و نقش بی‌بدیل کارکنان سازمان به‌عنوان سرمایه‌های انسانی و با توجه به کم بودن پژوهش‌های مشابه در این صنایع، انجام این پژوهش در صنایع بالادستی و پیش‌رو می‌تواند موجب ایجاد مزایای متمایز و برجسته و بهبود عملکرد این صنایع گردد.

بر اساس آنچه تاکنون بیان شد، فرضیات زیر مطرح شده و مدل مفهومی پژوهش پیش‌رو را می‌توان در قالب شکل ۱ نشان داد.

- فرضیه اول: مدیریت دانش بر وفاداری کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه دوم: مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.
- فرضیه سوم: نوآوری رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد کارکنان را تعدیل می‌کند.
- فرضیه چهارم: نوآوری رابطه بین مدیریت دانش با وفاداری کارکنان را تعدیل می‌کند.



شکل ۱. مدل مفهومی تعدیل‌یافته تحقیق

روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه از نظر هدف، کاربردی است و از دیدگاه نحوه گردآوری داده‌ها نیز، این بررسی در حوزه تحقیقات توصیفی از نوع پیمایشی قرار دارد. جامعه آماری پژوهش حاضر متشکل از کارکنان شرکت پتروشیمی تبریز، تحت مالکیت شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران بوده که دارای ۹۴۱ کارمند رسمی می‌باشد؛ که از این تعداد، حدود ۱۶۰ نفر به‌عنوان نمونه بر اساس فرمول کوکران و با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس به‌گویه‌های پرسشنامه پاسخ دادند. در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی بوده و متغیرهای موردبررسی در مطالعه حاضر از طریق نظرخواهی با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته «الکترونیکی بومی‌سازی شده» بر گرفته از تحقیقات پیئولو^۱ (۲۰۲۲)

1. Pelealu

موردسنجش قرار گرفته‌اند. جهت سنجش مدیریت دانش با ۸ گویه؛ عملکرد کارکنان با ۸ گویه؛ وفاداری کارکنان با ۱۵ گویه و نهایتاً نوآوری با ۶ گویه، بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. برای سنجش روایی از روایی صوری با استفاده از نظرات اساتید و خبرگان دانشگاهی و روایی محتوای آن با شاخص روایی محتوای نسبی با تکیه بر نظرات ۱۰ نفر از خبرگان آگاه به موضوع پژوهش و برای بررسی پایایی از ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم‌افزار spss نسخه ۱۶ انجام گرفت که در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. روایی و پایایی پرسشنامه

متغیر	CVR	Cronbach's alpha
مدیریت دانش	۰/۸۴۵	۰/۸۹۹
عملکرد کارکنان	۰/۸۰۸	۰/۷۹۵
وفاداری کارکنان	۰/۷۶۷	۰/۸۱۱
نوآوری	۰/۷۵۱	۰/۹۱۵

همان‌طور که در جدول ۲ نمایان است، با توجه به اینکه مقادیر روایی محتوا نسبی بر مبنای نظرات ۱۰ نفر از خبرگان بیشتر از ۰/۶ و همچنین میزان آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۷ حاصل شده است، می‌توان بیان داشت که پایایی پرسشنامه پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم‌افزار اسمارت‌پی‌ال‌اس^۱ بررسی شد.

تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

توزیع دموگرافیک نمونه مورد بررسی در این مطالعه که بر اساس شاخص‌های سن، تأهل، جنسیت و تحصیلات ارزیابی شدند که نتایج حاصله به شرح جدول ۳ است.

1. Smart-PLS

جدول ۳. توزیع دموگرافیک نمونه مورد بررسی (منبع: یافته‌های پژوهش بر اساس خروجی نرم‌افزار (spss))

متغیر	طیف	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	آقا	۹۰	۵۶/۲
	خانم	۷۰	۴۳/۸
وضعیت تأهل	مجرد	۹۸	۶۱/۲
	متاهل	۶۲	۳۸/۸
وضعیت سنی	۲۱-۲۵ سال	۲۸	۱۷/۵
	۲۶-۳۰ سال	۶۰	۳۷/۵
	۳۰-۴۰ سال	۶۴	۴۰/۰
	بیش از ۴۰ سال	۸	۵/۰
وضعیت تحصیلات	دیپلم	۱۲	۷/۵
	فوق‌دیپلم	۸	۵/۰
	لیسانس	۶۲	۳۸/۸
	فوق‌لیسانس	۶۸	۴۲/۵
	دکتری	۱۰	۶/۲

پیش از برازش و گزارش شاخص‌های برازش مدل پژوهش، بارهای عاملی گویه‌های پرسشنامه با استفاده از خروجی ضرایب مسیر مورد ارزیابی قرار گرفت نتایج حاصله در جدول ۴ گزارش شده است.

جدول ۴. نتایج تحلیل عاملی تأییدی

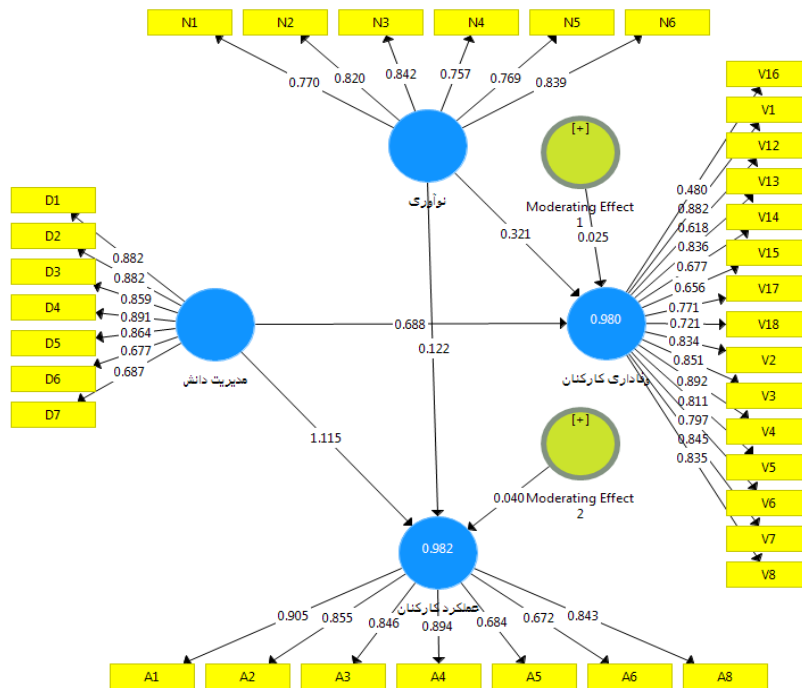
متغیر	گویه	بار عاملی	متغیر	گویه	بار عاملی
مدیریت دانش (پیتولو ^۱ ، ۲۰۲۲؛ پازلو جریرا و همکاران ^۲ ، ۲۰۱۶؛ پناهی و همکاران، ۲۰۱۲)	۱. درک مدیریت دانش	۰/۸۸۲	وفاداری کارکنان (پیتولو ^۳ ، ۲۰۲۲؛ سیمامورا ^۴ ، ۲۰۰۸)	۷. میزان ابتکار عمل	حذف
	۲. تعهد به مدیریت دانش	۰/۸۸۲		۸. میزان اثربخشی	۰/۸۴۳
	۳. اجرای طرح مدیریت دانش	۰/۸۵۹		۱. حقوق و دستمزد	۰/۸۸۲
	۴. بلوغ و کنترل مدیریت دانش	۰/۸۹۱		۲. پاداش	۰/۶۱۸
	۵. کیفیت اطلاعات	۰/۸۶۴		۳. مسیر شغلی	۰/۸۳۶
	۶. تعامل اجتماعی	۰/۶۷۷		۴. امکانات	۰/۶۷۷
	۷. اشتراک گذاری تجربه	۰/۶۸۷		۵. کار چالش برانگیز	۰/۶۵۶
	۸. رابطه غیررسمی	حذف		۶. محیط کار حمایتی	۰/۴۸۰
نوآوری (دوناتوس و چینیه ^۵ ، ۲۰۲۲)	۱. توسعه، ثبت و اشتراک گذاری ایده‌ها	۰/۷۷۰	وفاداری کارکنان (پیتولو ^۳ ، ۲۰۲۲؛ سیمامورا ^۴ ، ۲۰۰۸)	۷. احساس امنیت	۰/۷۷۱
	۲. تجربیات و ایده‌های ارائه شده توسط منابع خارجی به عنوان ابزاری برای یادگیری در محیط	۰/۸۲۰		۸. رهبر کاریزماتیک	۰/۷۲۱
	۳. قابلیت یادگیری کارکنان	۰/۸۴۲		۹. شغل افتخار آمیز	۰/۸۳۴
	۴. پذیرش ایده‌های جدید	۰/۷۵۷		۱۰. فرهنگ سخت‌کوشی	۰/۸۵۱
	۵. آگاهی نسبت به اهداف سازمان	۰/۷۶۹		۱۱. رضایت معنوی	۰/۸۹۲
	۶. کشف و تحلیل خطاها و شکست‌ها	۰/۸۳۹		۱۲. ارتقا شغلی	۰/۸۱۱

1. Pelealu
2. Paez-Logreira et al
3. Pelealu
4. Simamora
5. Donatus and Chinenye

متغیر	گویه	بار عاملی	متغیر	گویه	بار عاملی
عملکرد کارکنان (پیتولو ^۱ ، ۲۰۲۲؛ هندری ^۲ ، ۲۰۱۹)	۱. کیفیت کار نسبت به توانایی	۰/۹۰۵		۱۳. عدم ترک سازمان	۰/۷۹۷
	۲. نتیجه کار	۰/۸۵۵		۱۴. رفتار شهروندی سازمانی	۰/۸۴۵
	۳. زمان انجام کار	۰/۸۴۶		۱۵. تبعیت از تصمیمات سازمان	۰/۸۳۵
	۴. میزان دستیابی به اهداف	۰/۸۹۴			
	۵. میزان همکاری	۰/۶۸۴			
	۶. میزان مسئولیت‌پذیری	۰/۶۷۲			

همان‌طور که در جدول ۴ ارائه شده است، بررسی اولیه نشان داد، تمامی مقادیر بارهای عاملی به‌جز یک گویه از مدیریت دانش و یک گویه از عملکرد کارکنان که کمتر از ۰/۴ بودند و از مدل حذف گردیدند، نسبت به ۰/۴ خیلی بیشتر بوده و از مدل حذف نگردید؛ مدل ضرایب مسیر نهائی به شرح شکل ۲ حاصل گردید.

1. Pelealu
2. Hendri



شکل ۲. ضرایب مسیر و بارهای عاملی الگوی پژوهش

پس از اطمینان از مطلوب بودن میزان بارهای عاملی متغیرهای پژوهش، شاخص‌های برازش مدل بررسی و نتیجه حاصله در جدول ۵ گزارش شده است.

جدول ۵. شاخص‌های برازش مدل پژوهش

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراجی	معیار (R ²)	معیار (Q ²)	نتیجه
عملکرد کارکنان	۰/۹۱۶	۰/۹۳۴	۰/۶۷۱	۰/۹۸۲	۰/۶۴۹	قوی
مدیریت دانش	۰/۹۱۹	۰/۹۳۷	۰/۶۸۱	-	-	-
نوآوری	۰/۸۸۸	۰/۹۱۴	۰/۶۴۱	-	-	-
وفاداری کارکنان	۰/۹۵۰	۰/۹۵۷	۰/۶۰۱	۰/۹۸۰	۰/۵۷۹	قوی

برای ارزیابی شاخص‌های سنجش و اعتبار الگو از شاخص‌های میانگین استخراج‌شده، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج جدول ۵، نشان می‌دهد تمام مقادیر ذکر شده بالاتر از حد مطلوب قرار دارند. در جدول ۵، نتایج پایایی و روایی همگرا ابزار سنجش به‌طور کامل آورده شده است. علاوه بر این در این پژوهش، برای بررسی برازش مدل‌های ساختاری از دو معیار R^2 و معیار Q^2 استفاده شده است. (R^2) معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان‌دهنده تأثیری است که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا می‌گذارد و مقدار (R^2) فقط برای سازه‌های وابسته مدل پژوهش محاسبه می‌شود و در مورد سازه‌های برون‌زا صفر است. هر چه مقدار (R^2) مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان‌دهنده برازش بهتر مدل است. چین^۱ (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به‌عنوان ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی (R^2) معرفی می‌کند. معیار (Q^2) نیز قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌کند. مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول باشند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند؛ بدین معنا که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به‌درستی تعریف شده باشد، قادر خواهند بود تأثیر کافی بر شاخص‌های یکدیگر بگذارند و از این راه فرضیه‌ها به‌درستی تأیید شوند. هنسلر، رینگ و سینکوویس^۲ (۲۰۰۹) در مورد شدت قدرت پیش‌بینی مدل در سازه‌های درون‌زا، سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را تعیین کرده‌اند که به ترتیب نشان‌دهنده قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی یک سازه در برابر شاخص‌های آن سازه است. جدول شماره ۵ مقادیر معیار (R^2) و (Q^2) را برای هر یک از متغیرهای درون‌زای مدل را نشان می‌دهد. در این مطالعه جهت سنجش برازش کلی مدل از شاخص نیکویی برازش (GOF) استفاده شده است. شاخص (GOF) نشان‌دهنده این است که تا چه حد متغیرهای مشاهده‌پذیر ماتریس کوواریانس در مدل خاص به‌خوبی پیاده شده‌اند. در این مطالعه مقدار (GOF) برابر با ۰/۶۹۹ حاصل گردید که نشان از برازش بالای مدل معادلات ساختاری دارد.

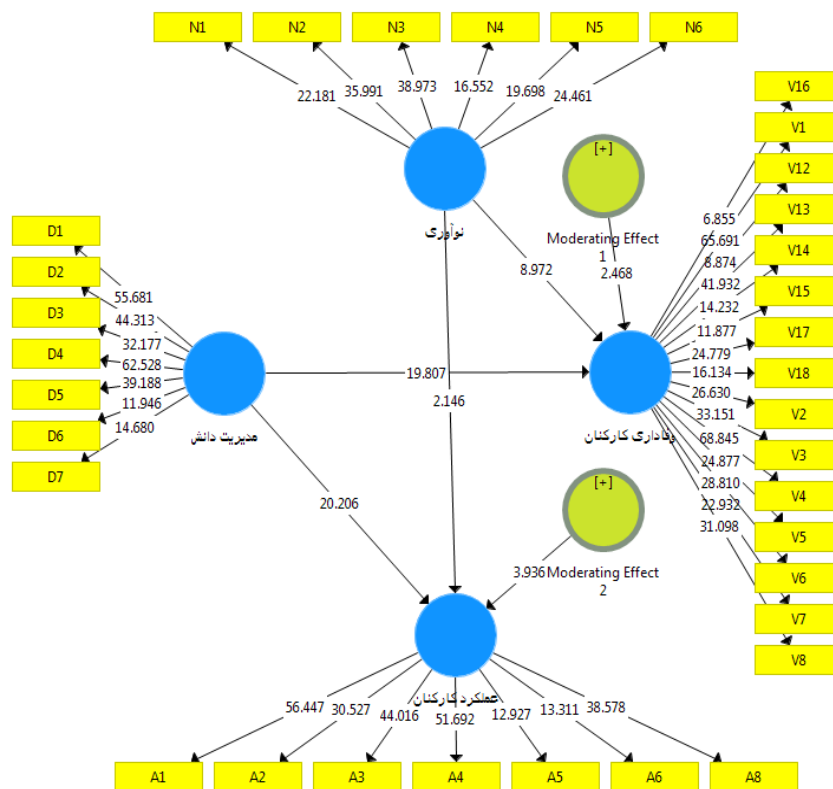
1. Chin

2. Henseler, Ringle & Sinkovics

$$GOF = \sqrt{(Communnality) \times (R Square)}$$

$$GOF = \sqrt{0.499 \times 0.981} = 0.699$$

بررسی فرضیه‌های پژوهش با استناد به مقادیر ضرایب مسیر و آماره T انجام گرفته است.



شکل ۳. مدل ساختاری فرضیه‌های مستقیم

همان‌طور که در شکل ۳ مشاهده می‌شود، تأثیر معنادار مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان و مدیریت دانش بر وفاداری کارکنان به‌طور مستقیم مورد تأیید قرار گرفت. علاوه بر این نوآوری در هر دو مسیر به‌عنوان تعدیل‌گر سنجش شده و توانست رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد و وفاداری کارکنان را تعدیل نماید.

آزمون فرضیه‌های پژوهش

برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دو شاخص ضریب مسیر و T-value استفاده شده است. شاخص T-value معناداری ضرایب مسیر را ارزیابی می‌کند. در سطح اطمینان ۹۵ درصد، چنانچه مقادیر آماره بین $+1/96$ و $-1/96$ باشد، فرضیه تأیید و در غیر این صورت رد می‌شود (در جدول نتایج مشخص شده است). نتایج آزمون فرضیات حاصل از خروجی نمودار معادلات ساختاری نرم‌افزار Smart-PLS در جدول ۶ ارائه شده است.

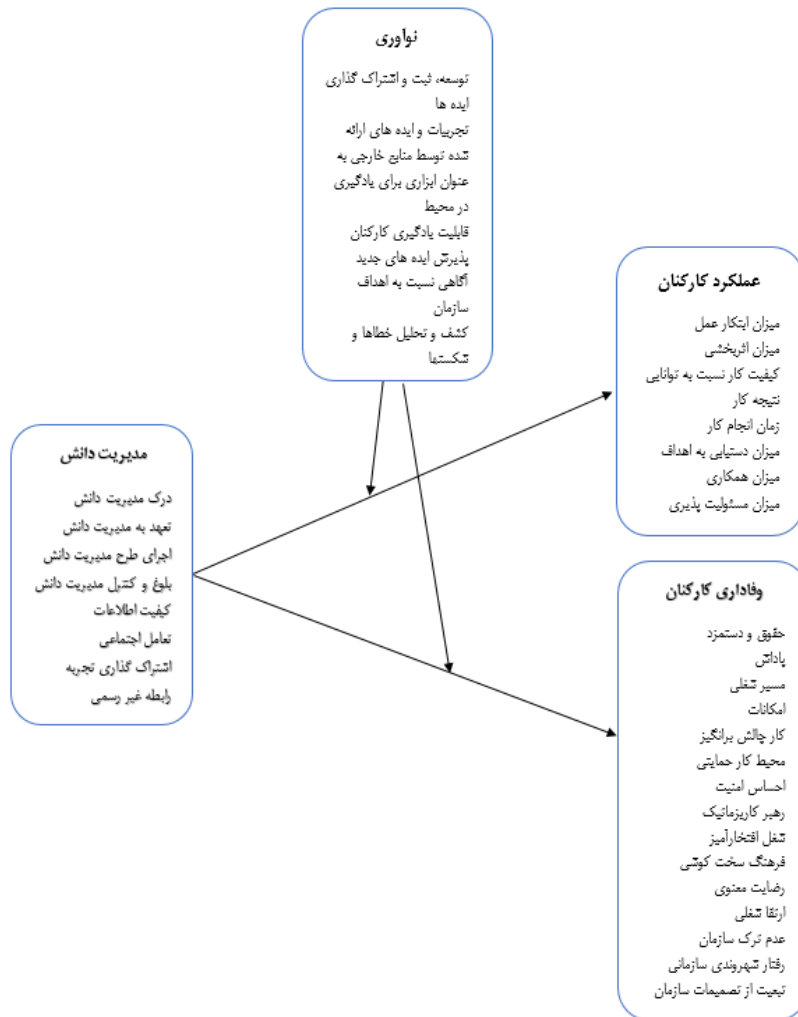
جدول ۶. نتایج برازش الگوی درونی

مسیر ساختاری	ضریب مسیر	ضریب t	معناداری p	سطح ۰/۰۵ درصد
تأثیرات مستقیم				
مدیریت دانش ← عملکرد کارکنان	۱/۱۱۵	۲۰/۲۰۶	۰/۰۰۰	تأیید
مدیریت دانش ← وفاداری کارکنان	۰/۶۸۸	۱۹/۸۰۷	۰/۰۰۰	تأیید
نوآوری ← عملکرد کارکنان	۰/۱۲۲	۲/۱۴۶	۰/۰۳۲	تأیید
نوآوری ← وفاداری کارکنان	۰/۳۲۱	۸/۹۷۲	۰/۰۰۰	تأیید
تأثیرات تعدیل‌گر				
مدیریت دانش ← نوآوری ← عملکرد کارکنان	۰/۰۴۰	۳/۹۳۶	۰/۰۰۰	تأیید
مدیریت دانش ← نوآوری ← وفاداری کارکنان	۰/۰۲۵	۲/۴۶۸	۰/۰۱۴	تأیید

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، با توجه به مقدار آماره t و همچنین p-value از چهار فرضیه مطرح شده، ادعای بیان شده برای همه مسیرهای اصلی مورد تأیید قرار گرفت. و در فرضیات فرعی نیز نوآوری توانست رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد و وفاداری کارکنان را تعدیل نماید.

نتیجه گیری و پیشنهادها

با مطرح شدن عنصر دانش و دانایی به عنوان اصلی ترین منبع و سرمایه سازمان ها و اهمیت یافتن کارکنان دانشی، درجه ای نو در اداره امور و مدیریت سازمان ها گشوده شده است. دیگر کارکنانی که از نظر فیزیکی قوی ترند، مورد توجه قرار نمی گیرند و این کارگران و کارکنان دانشی اند که با استفاده از دانش و دانایی، تولیدکننده اصلی ثروت و ارزش افزوده محسوب می شوند. قدرت دانش برای مدیران زمانی مشخص می شود که درک کنند، تنها با ابزار دانش می توانند در نگاه مشتریان خود مزیت رقابتی پیدا کنند و عملکرد خود را بالا ببرند. با توجه به اهمیت زیاد اشتراک دانش در دستیابی به مزیت های رقابتی و افزایش عملکرد، مدیران سازمان تلاش می کنند تا رفتار تسهیم دانش در کارکنان بروز کند. نقش دانش در مدیریت دانش بسیار مهم بوده و وجود مدیریت دانش برای پشتیبانی تسهیم دانش ضروری است به طوری که انگیزش افراد برای تسهیم دانش خود در سازمان ها، یکی از مهم ترین اولویت های متصدیان مدیریت دانش در جهان می باشد. از سوی دیگر جذب و نگهداری مشتریان با توجه به داشتن دانش و اطلاعات لازم میسر می گردد. همچنین تأکید بر دانش و اطلاعات از اساسی ترین مشخصه های سازمان ها برای ایجاد وفاداری در مشتریان می باشد. بدین منظور نیز هدف از پژوهش حاضر مطالعه و بررسی تأثیر مدیریت دانش و تسهیم دانش بر عملکرد و وفاداری مشتریان با نقش تعدیل گری نوآوری بود.



شکل ۲. مدل نهایی تحقیق با زیرمؤلفه‌ها

نتایج حاصل از فرضیات اول و دوم نشان داد که: مدیریت دانش با ضریب مسیر ۱/۱۱۵ و ضریب ۲۰/۲۰۶ بر عملکرد کارکنان و با ضریب مسیر ۰/۶۸۸ و ضریب ۱۹/۸۰۷ بر وفاداری کارکنان تأثیر دارد. این نتیجه با مطالعات الجمی و الحاجی، ۲۰۱۸؛ بجینارو، ۲۰۱۹؛ میگدادی، ۲۰۲۰؛ اود و آیوو، ۲۰۲۰؛ رئیسی و همکاران، ۲۰۲۰؛ کوپر، ۲۰۱۸؛ آرمسترانگ، ۲۰۱۴؛ چن و

چن ۲۰۰۶؛ نکاش و بوهنیک، ۲۰۲۰؛ موبین و همکاران، ۲۰۲۲؛ کارتیکو، ۲۰۲۰؛ میرزا و همکاران، ۲۰۲۱؛ نارجایا، ۲۰۲۱؛ پرتیوی و همکاران، ۲۰۲۱؛ سینامبلا، ۲۰۱۲؛ هرنیواتی و همکاران، ۲۰۲۱؛ کلودیا و همکاران، ۲۰۲۱؛ دهیر و همکاران، ۲۰۲۰؛ سوگاندی، ۲۰۱۸؛ عربشاهی و همکاران، ۱۴۰۱ و فارسانی و همکاران، ۱۴۰۱ هم‌راستا می‌باشد؛ بنابراین در این راستا پیشنهاد می‌گردد:

۱. با برگزاری مصاحبه‌های گروهی به‌طور خاص و نظرسنجی‌های مقطعی در جهت رفع نواقص خدمات و در جهت ارتقای شاخص رضایت مشتریان و شاخص وفاداری اقدام نمایند. همچنین با توجه به بیشترین اثرگذاری ذخیره و توزیع دانش بر مدیریت ارتباط با مشتری به مدیران جهت ایجاد فرهنگ مناسب سازمانی و فراهم نمودن امکانات لازم برای به اشتراک گذاری دانش بین کارکنان واحدهای سازمانی و درعین حال ایجاد بستری مناسب جهت بهره‌برداری از دانش پیشنهاد می‌شود تا بتوان سهم ایجاد و رشد وفاداری مشتریان را تا حد بالایی افزایش داد.
۲. همچنین با توجه به ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد و وفاداری کارکنان می‌توان با استفاده از وسایل ارتباطی و تعاملی از منابع دانش (دیدگاه و نظرات و پیشنهادها کارکنان) در بهبود فرآیند بهره‌جست و همچنین با برگزاری دوره‌های آموزشی به کارکنان در جهت کسب منابع دانش تلاش کرد.
۳. تدابیری از سوی مدیران ارشد جهت شناسایی دانش موردنیاز و همچنین توسعه دانش لازم است تا زمینه رشد آن در سازمان در راستای ایجاد وفاداری در کارکنان و بهبود عملکرد آنان فراهم گردد.
۴. پیشنهاد می‌گردد مدیران سازمان‌ها باید برای اجرای موفقیت‌آمیز تسهیم دانش باید ابتدا به اهمیت آن در فرآیند کاری کارکنان پی برده و این فرهنگ را در حوزه مدیریت خویش از طریق ایجاد بسترهای مناسب سازمانی و استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات

و پایگاه داده‌های علمی و دانش‌محوری فراهم آورند؛ در مرحله بعدی ضمن مشخص نمودن هدف نهایی به تعیین و تبیین استراتژی لازم در این خصوص پردازند.

۵. مدیران می‌توانند با استفاده از محرک‌های انگیزشی همچون سیستم پاداش و مزایا و دیگر مشوق‌ها موجبات افزایش تمایل و انگیزه و ایجاد روحیه و همکاری در کارکنان شده و با تسهیم دانش ضمنی به افزایش احساس رضایتمندی و علاقه کمک مؤثری کنند.

۶. مدیران می‌توانند برای رسیدن به توانمندی گروهی با واگذاری اختیارات رسمی ضمن اعطای قدرت قانونی به کارکنان در پیشرفت و فراهم‌سازی تسهیم دانش ضمنی گامی مؤثر و چشمگیر بردارند. با استفاده از تسهیم دانش ضمنی می‌توانند موجب تقویت اعتماد به نفس کارکنان شوند تا کارکنان احساس همراهی و همکاری بهتر و بیشتری داشته و دیگر آن فاصله عمیق جایگاه اداری و خودکم‌بینی علمی را چه در اجتماع و چه در محیط کار، مثل گذشته نداشته باشند و خودبه‌خود طی این فرایند بدل به نیروهای وفادار خواهند شد.

نتایج حاصل از فرضیات سوم و چهارم نشان داد که نوآوری با ضریب مسیر $0/040$ و ضریب t $3/936$ در رابطه مدیریت دانش و عملکرد کارکنان و با ضریب مسیر $0/025$ و ضریب t $2/468$ در رابطه مدیریت دانش و وفاداری کارکنان توانست نقش تعدیل‌گری ایفا نماید. همچنین با ضریب مسیر $0/122$ و ضریب t $2/146$ به‌طور مستقیم بر عملکرد کارکنان و با ضریب مسیر $0/321$ و ضریب t $8/972$ به‌طور مستقیم بر وفاداری کارکنان تأثیر معنی‌داری داشت. این نتیجه با مطالعات (نوروزی و همکاران، ۱۴۰۰؛ هونینیوگا و همکاران^۱، ۲۰۱۹؛ دیویس^۲، ۱۹۹۱؛ ماتوس و همکاران^۳، ۲۰۱۶ و محمودی و همکاران، ۱۳۹۹) هم‌راستا بود. در این راستا پیشنهاد می‌گردد:

1. Honyenuga et al
2. Davis
3. Matos et al

۷. تالارهای گفتگوی مجازی و اتاق فکر برای تبادل تجربیات میان کارکنان، کارشناسان و مدیران با بخش‌های دیگر سازمان راه‌اندازی شده تا کارکنان سازمان بیشتر در فرآیندهای خلق، تسهیم، کاربرد و ارزشیابی دانش در طراحی و استقرار قابلیت‌های مدیریت دانش درگیر شوند.

۸. مدیران باید قابلیت‌های درون سازمانی را شناسایی و در جهت مثبت و بهبود سازمان آن‌ها را به کار گرفته و هدایت کنند، در سازمان‌های دانش‌پیش از پیش از روش‌های نوآوری استفاده شود؛ در سازمان‌های دانشی همچون پارک علم و فناوری، واحد تحقیق و توسعه بیش از سازمان‌های معمولی (سستی) اهمیت پیدا کند؛ چراکه سرمنشأ موفقیت سازمان‌های دانشی، نوآوری است، در سازمان‌های نوین و دانشی رویکرد نوآوری اتخاذ شود؛ زیرا بسیار مؤثر و تعیین‌کننده است؛ در صورتی که سازمان‌ها خواستار مشاهده اثر نوآوری هستند باید به قابلیت‌های مدیریت دانش پرداخت؛ زیرا نقش آن غیرقابل‌انکار است.

تحقیق حاضر نیز مانند تمام پژوهش‌های دیگر با محدودیتی مواجه بوده است از جمله: جامعه هدف این تحقیق محدود به کارکنان شرکت نفت بود؛ لذا در تعمیم نتایج به سایر بخش‌ها و صنایع باید با احتیاط رفتار شود. متأسفانه برخی از پاسخ‌دهنده‌ها همکاری لازم با محقق را در فرآیند پیمایش نداشتند. محدودیت بیماری کرونا باعث شد گردآوری داده‌ها با مشکل روبه‌رو شود. این موضوع باعث شد که برخی از پاسخ‌دهنده‌ها همکاری کامل را نداشتند؛ بنابراین برای تحقیقات آتی پیشنهاد می‌گردد:

اثرات مدیریت کیفیت، مدیریت ریسک و تأثیرپذیری آن‌ها از تسهیم دانش و نوآوری در مدل موردسنجش قرار گیرد. همچنین محققان می‌توانند رابطه بین انواع نوآوری با ابعاد مختلف عملکرد و وفاداری سازمانی را در مدل مفهومی وارد کرده و در سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف بررسی کرده و به سازوکارها، روش و نحوه اجرای مدیریت دانش جهت دستیابی به عملکرد موفق

سازمان و وفادار ساختن کارکنان در زمینه‌های مختلف پردازند. همچنین می‌توانند از طیف وسیعی از شرکت‌کنندگان داده‌ها را گردآوری و بررسی کرده و با به‌کارگیری رویکرد کیفی پژوهش عوامل مؤثر بر بالا رفتن عملکرد و وفاداری کارکنان در شرکت پتروشیمی تبریز را شناسایی کرده و مدلی در این راستا ارائه دهند.

فهرست منابع

- فارسانی، میثم؛ فتح‌اللهی، سهیلا و مرادی، مینا. (۱۴۰۱). تحلیل رابطه رهبری دانش‌محور، رفتار مدیریت دانش و عملکرد نوآوری (نمونه پژوهش: شرکت‌های کوچک و متوسط استان چهارمحال بختیاری). **نشریه علمی مدیریت دانش سازمانی**، ۵(۱۶)، ۱۶۳-۱۳۵.
- تقی پور، حسینعلی. (۱۴۰۰). ارائه مدل مناسب سرمایه انسانی با توجه به مؤلفه‌های مدیریت دانش در بهبود عملکرد کارکنان دانشگاه امام خمینی نوشهر. **فصلنامه علمی آموزش علوم دریایی**، ۸(۲۵)، ۵۴-۴۲.
- سیف‌اللهی، ناصر و ابراهیمی خراجو، وحیده. (۱۴۰۱). واکاوی نقش تعدیل‌گری مدیریت دانش در رابطه سرمایه‌های فکری و مزیت رقابتی برند: با تمرکز بر نقش میانجی ارزش برند (نمونه پژوهش: هتل‌های اردبیل). **نشریه علمی مدیریت دانش سازمانی**، ۴(۱۵)، ۱۸۲-۱۵۱.
- عرب شاهی، معصومه؛ کبیری، عامله و بهبودی، امید. (۱۴۰۱). تأثیر ارزش دانش مدیران عالی بر شیوه‌های اشتراک دانش، نوآوری باز و عملکرد سازمان. **نشریه علمی مدیریت دانش سازمانی**، ۵(۱۶)، ۱۹۱-۱۶۵.
- محمودی، علیرضا؛ زارعی، عاطفه و فامیل روحانی، سید علی‌اکبر. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر سرمایه‌های فکری بر نوآوری، با میانجی‌گری مدیریت دانش در کتابخانه‌های عمومی ایران. **مجله علوم و فنون مدیریت اطلاعات**، ۷(۳)، ۶۰-۱۷.
- نورانی، محسن؛ شعبان‌نژاد، رضا و اکبری مقدم، بیست‌الله. (۱۴۰۰). تبیین پیش‌آیندهای وفاداری کارکنان در سازمان‌های دولتی ایران با استفاده از الگوسازی فازی (اجرا در آموزش و پرورش استان قزوین). **دوفصلنامه آیتده پژوهی ایران**، ۶(۱۱): ۱۹۷-۱۶۷.
- نشریه علمی مدیریت دانش سازمانی**، ۵(۱۶): ۱۰۶-۷۳.
- نوروزی، حسین؛ رشنوادی، یعقوب؛ نصرت پناه، رسول و بیگی، شاهرخ. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر مدیریت دانش، نوآوری مدیریت و قابلیت‌های پویا بر عملکرد شرکت‌های صادراتی. **مجله مدیریت کسب‌وکارهای بین‌المللی**، ۴(۴)، ۸۸-۶۹.
- نوع‌پسند اصیل، سید محمد؛ رمضان‌پور، اسماعیل؛ عطاری اصل. (۱۳۹۵). تأثیر قابلیت بازاریابی، نوآوری و یادگیری بر عملکرد سازمان (مطالعه موردی: پتروشیمی تبریز). **مدیریت بهره‌وری**، ۹(۳۶)، ۱۲۴-۹۵.
- وحیدی، حسین و دانش، زهرا. (۱۴۰۱). چالش‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌های ایرانی، یافته‌ای مبتنی بر فراترکیب.

Reference

- Abdel Fattah, F.A.M., Dahleez, K.A., Mohamed, A.H.H.M., Okour, M.K. and Al Alawi, A.M.M. (2022). Public health awareness: knowledge, attitude and behaviors of the public

- on health risks during COVID-19 pandemic in sultanate of Oman. **Global Knowledge, Memory and Communication**, Vol. 71 Nos 1/2, pp. 27-51.
- Alajmi, B., & Alhaji, T. (2018). Mapping the field of knowledge management: Bibliometric and content analysis of *Journal of Information & Knowledge Management* for the period from 2002–2016. **Journal of Information & Knowledge Management**, 17(03), 1850027.
- Ali, F. H., Ali, M., Malik, S. Z., Hamza, M. A., & Ali, H. F. (2020). Managers' open innovation and business performance in SMEs: a moderated mediation model of job crafting and gender. **Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity**, 6(3), 6-89.
- Al-Delawi, A. S., & Ramo, W. M. (2020). The impact of accounting information system on performance management. **Polish Journal of Management Studies**, 21(2), 36-48.
- Alex S. Nitisemito. (1991). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. **Ghalia Indonesia, Jakarta**.
- Aligholi, M., & Asefikia, M. (2015). The Relationship between knowledge Sharing and innovation and their impact on market development. **Applied Mathematics in Engineering, Management and Technology**, 3(2), 1-9.
- Armstrong, M. (2014). *A Handbook of Human Resources Management Practice* (13th ed.). Kogan Page Ltd.
- Ardana, I. K., Mujiati., N. W., & Mudiarta, I. W. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Graha Ilmu.
- Ary Ginanjar, A. (2001). *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual—ESQ*. Penerbit Arga.
- Bejinaru, R. (2019). Opportunities of harnessing organizational knowledge. **Eco Forum Journal**, 8(2), 227-234.
- Chaudhary, A., Islam, T., Ali, H.F. and Jamil, S. (2021). Can paternalistic leaders enhance knowledge sharing? The roles of organizational commitment and Islamic work ethics. **Global Knowledge, Memory and Communication**, 72(1/2), 98-118.
- Chen, H. (2007). **Knowledge management systems: a text mining perspective**. Tucson: Knowledge Computing Corporation.
- Chen, M. Y., & Chen, A. P. (2006). Knowledge management performance evaluation: a decade review from 1995 to 2004. **Journal of Information Science**, 32(1), 17-38.
- Dessler, G. (2006). Expanding into China? What foreign employers should know about human resource management in China today. **SAM Advanced Management Journal**, 71(4), 11.
- Cooper, C. (2018). Managing tourism knowledge: A review. **Tourism Review**, 73(4), 507-520.
- Chuang, C. H., Jackson, S. E., & Jiang, Y. (2016). Can knowledge-intensive teamwork be managed? Examining the roles of HRM systems, leadership, and tacit knowledge. **Journal of management**, 42(2), 524-554.
- Demching, B. (2020). **A Holistic Conceptual Model of Organizational Knowledge Management Maturity**. University of finance and Economics. Ulaanbaatar. Mongolia,
- Dhir, S., Dutta, T., & Ghosh, P. (2020). Linking employee loyalty with job satisfaction using PLS–SEM modelling. **Personnel Review**, 49(8), 1695-1711.

- Donatus Chukwuemeka, O., Chinenye Ehikem, O. (2022). A GLOBAL BUSINESS APPROACH TO ORGANIZATIONAL INNOVATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT. *Achievers Journal of Social and Management Sciences*, Vol 1, No 1.
- Drucker, & Peter. F. (1979). *Manajemen: Tugas, Tanggung Jawab dan Praktek*. PT Gramedia.
- Farida, S. I., & Fauzi, M. M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sarimelati Kencana Pizza Hut Delivery Cabang Ciputat. *Journal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 1(2), 63-73.
- Honyenuga, B. Q., Tuninga, R. S., & Ghijssen, P. W. T. (2019). Management innovation and organisational performance: the mediating role of high performance organisation framework. *International Journal of Business and Globalisation*, 22(3), 295-315.
- Goleman, D. (1997). *Emotional Intelligence*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, F. C. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset.
- Gustina, A., Indartono, S., Darmawati, A., & Cahyaningrum, A. O. (2022). Intrinsic and Extrinsic Motivation in Knowledge Sharing. *Management Analysis Journal*, 11(2), 182-188.
- Harsuko, R. (2011). *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM*. UB Press.
- Hasibuan, Z. A., & Santoso, H. B. (2005). The use of e-learning towards new learning paradigm: Case study student centered e-learning environment at Faculty of Computer Science-University of Indonesia. In *Fifth IEEE International Conference on Advanced Learning Technologies (ICALT'05)*, 1026-1030.
- Hamouche, S. (2021). Human resource management and the COVID-19 crisis: Implications, challenges, opportunities, and future organizational directions. *Journal of Management & Organization*, 1, 1-16.
- Herniwati, J., Suhartati, L., & Safira, E. T. K. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Journal Humanities, Management and Science Proceeding 2021*, 1(2), 600-607.
- Islam, T., Zahra, I., Rehman, S.U. and Jamil, S. (2022). How knowledge sharing encourages innovative work behavior through occupational self-efficacy? The moderating role of entrepreneurial leadership. *Global Knowledge, Memory and Communication*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/GKMC-02-2022-0041>
- Kartiko, A., & Sirojuddin, A. (2020). Effect of Work Environment and Motivation on Employee Performance at PT. Karya Mandiri Gresik. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)*, 3(1), 85-95.
- Kessel, M., Kratzer, J., & Schultz, C. (2012). Psychological Safety, Knowledge Sharing, And Creative Performance In Healthcare Teams. *Creativity And Innovation Management*, 21(2), 147-157.
- Khoualdi, K., & Saleh, O. (2015). The Impact of Knowledge Management on Job satisfaction: a study on Saudi public universities. *SSOAR Journal*, 5, 1-13.
- Klaudia, L., Prayekti, P., & Herawati, J. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Loyalitas Karyawan. *Journal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 121.
- Matos da Silva, F. & et al. (2016). Innovation development process in small and medium technology-based companies. *Innovation and mangement review*, 13(3), 176-189.

- Migdadi, M.M. (2020). Knowledge management processes, innovation capability and organizational performance. **International Journal of Productivity and Performance Management**, Vol. 71, No. 1, pp. 182-210.
- Mirza, D. F., Lumbantobing, T. S., Menzez, H. P., & Giawa, Y. (2021). Pengaruh motivasi, kepuasan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Indonesia Comnets Plus Medan. **Jurnal Paradigma Ekonomika**, 16(1), 51-64.
- Mohammed A. Kareem, Manaf B. Raewf, Thabit H. Thabit, Rana M. Shakir. (2022). The Factors that Influence Knowledge Sharing in Educational Institutions: An Empirical Study Using PLS-SEM Approach. **Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences**, Vol. VI, No. 1, pp. 69-74.
- Mubin, N., Setyaningrum, R. P., & Rezeki, F. (2022). Revealing the role of job involvement and employee loyalty as mediation variables: The effect of servant leadership on employee performance in plastic packaging company for bottled drinking water in the industrial area of Bekasi regency. **International Journal of Business Ecosystem & Strategy (2687-2293)**, (3), 23-36.
- Nakash, M., & Bouhnik, D. (2020). Knowledge management is not dead. It has changed its appearance. And it will continue to change. **Knowledge and Process Management**, 28, 29-39.
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. **Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship**, 3(2), 96-101.
- Ode, E., & Ayavoo, R. (2020). The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation. **Journal of Innovation & Knowledge**, 5(3), 210-218.
- Panahi, S., Watson, J., & Partridge, H. (2012). Social Media and Tacit Knowledge Sharing: Developing a Conceptual Model. **World Academy of Science, Engineering and Technology (WASET)**, 1095-1102.
- Pelealu, Deasy Rinayanti. (2022). The Effect of Knowledge Management System and Knowledge Sharing on Employee Performance and Loyalty. **Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)** Vol. 5. No. 1 January, 371-389.
- Pertiwi, N. M. A. M., Mendra, I. W., & Harwathy, T. I. S. (2021). Pengaruh Motivasi, Stres Kerja dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Denpasar. **Jurnal EMAS**, 2, 135-149.
- Poerwadarminta. (2002). Kamus Besar Bahasa Indonesia. In **Depdiknas**, Cetakan Kedua. Balai.
- Pustaka.Poerwopoespito. (2004). Komitmen Dalam Sumber Daya Manusia. Management Student.
- Raisi, H., Baggio, R., Barratt-Pugh, L., & Willson, G. (2020). A network perspective of knowledge transfer in tourism. **Annals of Tourism Research**, 80, 102817.
- Sabherwal, R., & Becerra-Fernandez, I. (2013). **Business intelligence: Practices, technologies, and management**. John Wiley & Sons.
- Sahas, A., Falah, N., & Prasetya, A. (2017). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Karyawan PT Semen Indonesia Persero Tbk). Brawijaya University.
- Simamora, H. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia (2nd ed.). STIE YKPN.
- Sinambela, L. P. (2012). Kinerja Pegawai. Graha Ilmu. 11.
- Soegandhi, A. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- Steers, R., & Porter, L. (2003). Motivation and Work Behavior. Academic Press.

- Torabi, M. H. R., Kyani, A., & Falakinia, H. (2016). An investigation of the impact of knowledge management on human resource performance in management of Keshavarzi bank branches in Tehran. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 230, 471-481.
- Wening, N., & Harsono, M. (2016). Relationship between Knowledge Sharing to Individual Performance. **International Journal of Research in Business Management**, 4(1), 67-78.
- Zufri Kholis Pulungan, & Rindi Andika. (2022). Effect of Compensation, Work Environment, and Teamwork on Employee Loyalty of PT Agung Berkat Bintatar Abadi. **SIASAT**, 7(2), 99-112.

