

موضوع: بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات کارکنان دانشگاه پیام نور شهر نورآباد ممسنی در سال ۱۳۹۲

نویسندگان:

^۱مصطفی طاهری .^۲مینا قادری

^۲عضو هیئت علمی گروه مدیریت دانشگاه پیام نور

۱. دانشجویی کارشناسی حسابداری. نویسنده مسؤل. 09178089674minaghaderi@rocketmail.com

چکیده

این پژوهش در سال ۱۳۹۲ با هدف بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات کارکنان دانشگاه پیام نور شهر نورآباد ممسنی از دیدگاه آنان به رشته تحریر درآمده است. این پژوهش از طریق نظر سنجی در بین ۱۴۴ نفر از کارکنان دانشگاه پیام نور به اجرا در آمده و تعداد ۱۰۰ پرسشنامه سالم جمع اوری گردید. جامعه آماری تحقیق تعداد ۲۴۴ نفر از کارکنان دانشگاه پیام نور می باشد. روش نمونه گیری در این تحقیق به صورت تصادفی بوده و تعداد ۱۰۰ پرسشنامه ۲۵ سوالی بین کارکنان مورد سنجش توزیع شده است. به منظور انجام تحقیق، ابتدا مبانی تحقیق تشریح شد و سپس روابط بین متغیرها مورد بررسی قرار گرفت. تحقیق حاضر از نوع توصیفی _ همبستگی و به لحاظ هدف از نوع کاربردی است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می باشد که روایی پرسشنامه توسط اساتید رشته مدیریت مورد تایید قرار گرفته و ضریب الفای کرونباخ آن ۰/۷۹ است، که نشان دهنده پایایی بالای پرسشنامه می باشد. در انتها با استفاده از آزمون های همبستگی پیرسون فرضیه های پژوهش مورد آزمون قرار گرفت و پس از تجزیه و تحلیل فرضیه، بررسی و ارزیابی عوامل موثر در مدیریت دانش از دیدگاه کارکنان دانشگاه پیام نور بر اساس یافته های این آزمونها نتیجه می گیریم که ۴۱ درصد از واریانس مهارت نیروی انسانی در شهر نورآباد توسط متغیر مدیریت دانش تبیین شده است که با توجه به F مشاهده شده (۱۱۴/۹۸۷) در سطح (۰/۰۰۱) معنی دار می باشد.

واژگان کلیدی

مهارت نیروی انسانی - تعهد سازمانی - مدیریت مشارکت - مدیریت استراتژیک - فناوری مدیریت - عوامل فرهنگی.

مقدمه

با توجه به رشد فناوری ارتباطات و اطلاعات و نرم افزارهای کاربردی در زمینه های مختلف و تولید حجم بالای داده و اطلاعات لزوم توجه به مدیریت این منابع استراتژیک در سازمان های امروزی افزایش یافته است. مدیریت دانش به سازمان ها کمک می کند تا فرایند دانش مؤثری داشته باشند. سازمان ها برای انتخاب بازار باید از دانش موجود و ایجاد دانش جدید بهره جویند و مدیریت دانش در این امر کمک شایانی به آنها می کند. بسیاری از سازمان ها و شرکت های جهان با تکیه بر دانش ضمنی و آشکار خود، درصدد ارتقای جایگاه رقابتی و افزایش اثربخشی و بهره وری خود هستند. در راستای رسیدن به این اهداف، مدیریت دانش مدیریت به دنبال تصرف دانش، خرد و تجربیات با ارزش افزوده کارکنان و نیز پیاده سازی، بازیابی و نگهداری دانش به عنوان دارائی های سازمان می باشد (بالوگون^۱، ۲۰۰۴: ۵۸۱). فراگرد دانش به سازمان ها کمک می کند تا مأموریت خود را به خوبی انجام داده و به چشم انداز و اهداف خود دست پیدا کنند. امروزه خلق و به کارگیری دانش برای رقابت گرایی و حیات سازمان ها و صنایع ضروری شناخته شده است. تا کنون در اغلب سازمان های کشور از جمله بخش های مختلف صنعت نفت، فناوری اطلاعات بیشترین سهم را در مدیریت دانش داشته، به طوری که در پشت تمامی فعالیتهای مدیریت دانش، فناوری اطلاعات نهفته بوده است. (سنگه و اسچارمر^۲، ۲۰۰۸: ۴۱) بسیاری از شرکت ها به این نتیجه رسیده اند که برای عملکرد مؤثر در اقتصاد امروز، تبدیل شدن به یک سازمان دانش محور ضروری است. اما اندکی از آنها به درستی می دانند که دانش محور شدن به چه معناست و یا چگونه می توان تغییرات لازم برای دانش محور شدن را انجام داد. احتمالاً شایع ترین تعبیر نادرست این است که هرچه دانش بیشتری در محصولات یا خدمات یک شرکت وجود داشته باشد، سازمان دانش محورتر خواهد بود. (ادوارد سالیز و گری جونز^۳، ۱۳۸۷: ۱۱۴)

بیان مساله

امروزه دانش جزء لاینفک موفقیت سازمان ها محسوب می شود. این مسئله در سازمان های فرهنگی که سرمایه های فکری و دارایی های نامشهود در این نوع از سازمانها بسیار با اهمیت می باشد، دانش نقش حیاتی می باشد. اگر روند تغییر و تحولات دانش در جامعه معاصر به دقت مورد ارزیابی قرار گیرد، این نتیجه مهم حاصل می شود که جامعه فراصنعتی امروز جامعه ای اطلاعاتی است که در آن به تدریج فناوری های نیروافزا جای خود را به فناوری های دانش افزا می دهند (احمد پور داریانی، ۱۳۸۱، ص ۱۵۲). در محیط پویا و پیچیده امروز، برای سازمان های فرهنگی ضروری است که به طور مداوم دانش جدید را به شکل ایجاد، اعتبار بخشی و کاربرد، در محصولات و خدمات خود به کار گیرند. در همین زمینه پیتز دراکر می گوید: "راز موفقیت سازمان ها در قرن ۲۱ همان مدیریت دانش است". بنابراین مدیریت دانش مقوله ای مهمتر از خود دانش محسوب می شود که در سازمان ها به دنبال آن است تا نحوه چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته های

1- Balogun
2- Senge and Scharmer
3- EDVARD SALIS gari jounes

فردی و سازمانی را به دانش و مهارت های فردی و گروهی تبیین و روشن نماید (پروست^۴، ۲۰۰۵ : ۱۶۳). مجموعه عملیات ها و فعالیت های سازمان در پرتو راهبرد مدیریت دانش موجب می گردد تا نظام مدیریت دانش به صورت موثر و کارآمد عمل نماید، به فرهنگ سازمان ملحق گردد و در راستای حمایت از سازمان، به کارکرد موثر خود ادامه دهد. در ادامه با مروری بر تحقیقات و مطالعات انجام شده در خصوص استراتژی های مدیریت دانش در سازمان ها و موضوعات مرتبط با آن، به تبیین دیدگاه های مطرح شده در مورد آن خواهیم پرداخت. (تنهایی، ۱۳۸۷ : ۵۷).

مساله ای که در اینجا مطرح می شود این است که تا چه اندازه مدیریت دانش در دانشگاه پیام نور باعث افزایش عملکرد کارکنان و توجه به کیفیت خدمات آنان می شود؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه فرهنگ به عنوان مهمترین بستر تحول جوامع بشری مورد توجه ویژه قرار دارد و صاحب نظران و خبرگان ظرافت و ویژگی های استراتژیکی دانش را در این عرصه مورد بررسی و تأمل قرار داده اند. طرح برخی پرسش ها از قبیل : مدل های مدیریت دانش در حوزه های فرهنگی کدامند؟ چه شاخص هایی دارد؟ چگونه اندازه گیری و سنجش می شود؟ با چه روندی دانش ضمنی ارزشمند موجود در این حوزه به دانش تصریحی و قابل ارائه تبدیل می گردد؟ چه مکانیزم هایی امکان تبادل دانش را فراهم می آورد؟ و هزاران پرسش دیگر که شاید از منظر طرح، با مدیریت دانش در حوزه های صنعتی و تجاری تفاوتی نداشته باشد ولیکن بدیهی است که جنس متفاوت دانش در حوزه های فرهنگی، تأثیر شگرف در کشف، استخراج و استفاده از دانش در فعالیت های فرهنگی و فضای بسیار پویا و منعطف دانش فرهنگی از جمله خصوصیات مدیریت دانش در سازمان های فرهنگی می باشد بر اساس تعاریف موجود از فعالیت های فرهنگی، چنین برداشت می شود که سازمان فرهنگی سازمانی است که مأموریت و یا وظایف اصلی خود را از میان فعالیت های فرهنگی انتخاب نموده است. (فرهنگی، ۱۳۸۴ : ۱)

فرضیه های تحقیق

به نظر می رسد بین مهارت نیروی انسانی و مدیریت دانش در بین کارکنان دانشگاه پیام نور شهر نورآباد ممسنی رابطه معنی دار وجود دارد.

نظر می رسد بین مدیریت مشارکتی و مدیریت دانش در بین کارکنان دانشگاه پیام نور شهر نورآباد ممسنی رابطه معنی دار وجود دارد.

نظر می رسد بین تعهد سازمانی و مدیریت دانش در بین کارکنان دانشگاه پیام نور شهر نورآباد ممسنی رابطه معنی دار وجود دارد.

نظر می رسد بین مدیریت تحول گرا و مدیریت دانش در بین کارکنان دانشگاه پیام نور شهر نورآباد ممسنی رابطه معنی دار وجود دارد.

نظر می رسد بین تحول و خلاقیت در سازمان و مدیریت دانش در بین کارکنان دانشگاه پیام نور شهر نورآباد ممسنی رابطه معنی دار وجود دارد.

تعاریف مفاهیم

مفهوم مدیریت دانش

مدیریت دانش طیف وسیعی از فعالیتهای است که برای مدیریت، مبادله، خلق یا ارتقای سرمایه های فکری در سطح کلان به کار می رود. مدیریت دانش طراحی هوشمندانه فرایندها، ابزار، ساختار و غیره با قصد افزایش، نوسازی، اشتراک یا بهبود استفاده از دانش است که در هر کدام از سه عنصر سرمایه فکری یعنی ساختاری، انسانی و اجتماعی نمایان می شود. مدیریت دانش فرایندی است که به سازمانها کمک می کند تا اطلاعات و مهارت های مهم را که بعنوان حافظه سازمانی محسوب می شود و به طور معمول به صورت سازماندهی نشده وجود دارند، شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نمایند. این امر مدیریت سازمانها را برای حل مسائل یادگیری، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم گیریهای پویا به صورت کارا و موثر قادر می سازد. (دانپورت، تامس اچ. و پروساک ۱۳۸۶: ۸۷)

مدیریت دانش^۵، مدیریت دانایی یا مدیریت اندوخته های علمی به معنای در دسترس قرار دادن نظام مند اطلاعات و اندوخته های علمی است، به گونه ای که به هنگام نیاز در اختیار افرادی که نیازمند آنها هستند، قرار گیرند تا آنها بتوانند کار روزمره خود را با بازدهی بیشتر و موثرتر انجام دهند.

تعریف مدیریت دانایی

تحقیق در ادبیات مدیریت، نشان می دهد که هیچ تعریف مورد توافقی از مدیریت دانایی وجود ندارد. تعاریف عمدتاً بر قابلیت های سازمانی در خصوص تولید ثروت از دارایی های دانایی مدار متمرکز هستند. و نقش مدیریت دانایی، اکتساب، جمع آوری و استفاده از دانایی فنی سازمانی و درس های آموخته شده است. کمی بیش از ده سال از عمر ابداع مفهوم کلی مدیریت دانایی می گذرد و در این مدت، تعاریف گوناگونی در این خصوص ارائه گردیده که هر یک ابعادی از این موضوع را نمایش می دهند. (دهقان، ۱۳۸۶: ۶۵).

مهندس دانشگاه

مهندسان دانشگاه پرسنلی از سازمان هستند که وظیفه اصلی راهبری، نظارت و اجرای فرایندهای مدیریت دانش را در کنار نیروهای برون سپاری برعهده دارند. مهندسان دانش ترکیبی از مدیران و کارشناسان

۱- دگرگونی مدل کسب و کار صنعتی که سرمایه‌های یک سازمان اساساً سرمایه‌های قابل لمس و مالی بودند (امکانات تولید، ماشین، زمین و غیره) به سمت سازمانهایی که دارایی اصلی آنها غیرقابل لمس بوده و با دانش، خبرگی، توانایی و مدیریت برای خلاق سازی کارکنان آنها گره خورده است.

۲- افزایش فوق العاده حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات به طور کلی ارزش دانش را افزوده است؛ زیرا فقط از طریق دانش است که این اطلاعات ارزش پیدا می‌کند، دانش همچنین ارزش بالایی پیدا می‌کند. زیرا به اقدام نزدیک تر است. اطلاعات به خودی خود تصمیم ایجاد نمی‌کند، بلکه تبدیل اطلاعات به دانش مبتنی بر انسان‌ها است که به تصمیم و بنابراین به اقدام می‌انجامد.

در بدو امر به مدیریت دانش فقط از بعد فن آوری نگاه می‌شد و آن را یک فناوری می‌پنداشتند. اما به تدریج سازمانها دریافتند که برای استفاده واقعی از مهارت کارکنان، چیزی ماورای مدیریت اطلاعات مورد نیاز است. انسانها در مقابل بعد فناوری و الکترونیکی، در مرکز توسعه، اجرا و موفقیت مدیریت دانش قرار می‌گیرند و همین عامل انسانی وجه تمایز مدیریت دانش از مفاهیم مشابهی چون مدیریت اطلاعات است. (طبرسا و اورمزدی، ۱۳۸۷: ۵۴)

راهبردهای مدیریت دانش

مدیریت کلان جهت کارآمدی زیرسیستم‌های خود می‌بایست ماهیت، اصول و ابعاد مدیریت دانش را بشناسد. راهبردهایی که ماهیت و توانایی متفاوت مدیران را منعکس می‌نماید عبارتند از:

۱- راهبرد دانش بعنوان راهبرد کسب و کار که روشی جامع و با وسعت سازمانی برای مدیریت دانش است، که بیشتر بعنوان یک محصول در نظر گرفته می‌شود

۲- راهبرد مدیریت سرمایه‌های فکری که بر بکارگیری و ارتقای سرمایه‌هایی که از قبل در سازمان وجود دارند، تاکید دارد.

۳- راهبرد انتقال دانش که بعنوان بهترین فعالیت در بهبود کیفیت امور و کارایی سازمان مورد توجه قرار گرفته است.

چهار چوب نظری تحقیق

استراتژی‌های مدیریت دانش نوناکا و تاکاشی (۲۰۰۶ میلادی)

نوناکا و تاکاشی^۷ (۲۰۰۶) بیان می‌کنند که برای اولین بار پولانی (۲۰۰۰) در تحقیقات خود به طور تلویحی دانش را به دو دسته آشکار و پنهان تقسیم کرده است. بر همین اساس آنها بیان می‌کنند که دانش آشکار (صریح) می‌تواند در قالب واژگان و اعداد بیان و به شکل داده‌ها، فرمول، مشخصات، دستورالعمل‌ها و

نظایر آن تسهیم شود. این نوع دانش می تواند به آسانی کدگذاری شود و به سادگی بین افراد به طور رسمی و نظام مند منتقل شود. از طرف دیگر دانش پنهان (ضمنی) در ذهن افراد موجود است و به طور عمیق در اقدامات، تجارب، ارزش ها و مطلوب های افراد می باشد. مدل های ذهنی، شهود و تصورات در این حوزه از دانش قرار می گیرند.

استراتژی های مدیریت دانش از دیدگاه بات^۸ (۲۰۰۲)

چالش اصلی مدیریت، قدرت بخشیدن به کارکنان است. از آنجایی که کارکنان با مسائل و مشکلات روزمره مواجه هستند، درک صحیحی از مسائل و موقعیت ها از طریق آموزش به دست می آورند. با وجود این، درجه صلاحیت افراد براساس تجربه شغلی آنها مشخص می شود. هدف اصلی مدیریت کردن انگیزش و پرورش مهارت متخصصان است. مدیریت نه تنها بایستی سطوح بالاتری از انتظارات متخصصان را ایجاد نماید، بلکه باید آنها را تحت تشویق و پاداش نیز قرار دهد. روش دیگری که از طریق آن سازمان می تواند از عهده مسئولیت های خود برآید، به کارگیری افراد باهوش و مستعد (خبره) است. در این استراتژی به کارگیری تیم های خود سازمان یافته و تعاملات اجتماعی که موجب تقویت و غنای دانش پایه سازمانی می شود، مورد توجه قرار می گیرد. چالش عمده ی سازمان ها تدوین و کدگذاری قوانین و رویه ها در یک قالب ساده است برای اینکه کارکنان بتوانند به آسانی آنها را به دست آورده و درک کنند. چنانچه قوانین و رویه ها به وضوح تدوین نشوند، همواره امکان برداشت های شخصی متفاوتی از سوی کارکنان وجود دارد.

نقش فرهنگ در مدیریت دانش

آغاز حیات فرهنگ سازمانی به پیدایش سازمان باز می گردد. تاکنون تعاریف زیادی از فرهنگ سازمانی عنوان شده است. مطالعات رابینز در زمینه فرهنگ نشان می دهد که فرهنگ سازمانی بر تمام جنبه های سازمان تاثیر می گذارد. داونپورت و پورساک نیز در زمینه سنجش معیارهای موفقیت سازمان ها در اجرای پروژه های مدیریت دانش بیان می دارند که فرهنگ سازمانی به عنوان شاخص اساسی سنجش موفقیت مدیریت دانش در سازمان ها بوده است.

راهکارهای لازم جهت استقرار مدیریت دانش در سازمان :

پس از بررسی مزایای مدیریت دانش و موانع استقرار آن در یک سازمان، راهکارهایی را برای استقرار مدیریت دانش در سازمان بیان می گردد:

منابع انسانی و ساختار سازمانی از مهمترین عوامل استقرار کامل مدیریت دانش در یک سازمان است زیرا این دو عامل برای سایر عوامل تاثیر گذار هستند. در حوزه منابع انسانی و در فرایند استخدام از نیروهای استفاده شود که تمایل به یادگیری، خلق و تبادل دانش را دارند و در سیستم ارزیابی عملکرد برای ارزیابی

مشارکت کارکنان باید بر اساس فرایند تبادل و استفاده از دانش این ارزیابی صورت گیرد. سیستم های آموزشی باید بر اساس ایجاد انگیزه یادگیری عمیق تر و بکارگیری آموخته ها در محیط کار و انتقال به همکاران طراحی شود. سیستم پاداش دهی مادی باید بر اساس تشویق و تقدیر از کسانی باشد که زمینه انتقال دانش و ایجاد مشارکت بین افراد را ایجاد کرده اند. برگزاری همایش های علمی برای انتقال تجارب نیروهای موفق و بازنشسته به سایر نیروها نیز در استقرار مدیریت دانش در سازمانها میتواند موفق باشد.

تحقیقات داخلی

محمد پور (۱۳۸۴) در مطالعات مدیریت دانش، مفاهیم مربوط به نگرش استراتژیک به مدیریت دانش، مفاهیمی جدید و ابداعی می باشد. در خصوص تعریف دو مفهوم "استراتژی مدیریت دانش" و "استراتژی دانش" میان صاحب نظران اختلاف نظر وجود دارد که مخصوصاً بایستی در ترجمه های متون این حوزه مدنظر مترجمان قرار گیرد

حسینی (۱۳۸۷) با مرور مطالعات انجام شده در زمینه استراتژی دانش و استراتژی های مدیریت دانش، می توان تفاوت این دو مفهوم را به شرح زیر بیان نمود:

به طور کلی می توان گفت استراتژی مدیریت دانش بر مبنای دسته بندی دانش به انواع دانش آشکار (صریح) و دانش پنهان (ضمنی) تعریف می شود. استراتژی مدیریت دانش بیان می کند که سازمان جهت مدیریت دارایی های دانشی خود و اجرای فرایندهای مدیریت دانش (شامل کسب، خلق، انتقال و به کارگیری دانش)، چگونه و با چه حجم سرمایه گذاری بایستی بر دارایی های دانشی کنترل و از دانش های صریح و ضمنی موجود در سازمان بهره گیری نماید و بیشتر بر بهره برداری از کدام نوع دانش متمرکز باشد.

در حالی که تدوین استراتژی دانش به سازمان کمک می کند تا در فراگرد مدیریت دانش به صورت استراتژیک مشخص نماید که سازمان چه دانشی را، با چه عمقی، از چه منبعی؛ توسط چه کسی و از چه طریقی برای پشتیبانی از برنامه استراتژیک خود بایستی کسب نماید. با توجه به تفاوت بیان شده، اگر مدیریت دانش در سازمان ها بخواهد ماندگار شود و تنها به عنوان یک سرگرمی موقتی تلقی نشود، باید با خلق ارزش اقتصادی و مزیت رقابتی پیوند برقرار کند.

تحقیقات خارجی

مطالعات بیرلی و دالی (۲۰۰۹ میلادی) بر مبنای یک سری مطالعات تئوریک، بیرلی و دالی تعریفی از استراتژی دانش به صورت زیر ارائه نمودند. استراتژی دانش عبارتست از: مجموعه ای از انتخاب های راهبردی سازمان با توجه به دو بعد زیر :

جستجو، خلق یا کسب دانش جدید

به کارگیری و اهرم سازی دانش موجود برای خلق محصولات و فرآیندهای سازمانی جدید.

بیرلی و دالی معتقدند که استراتژی دانش یک سازمان، خطوط راهنمایی را در خصوص نحوه تخصیص منابع دانشی آن نیز ارائه می کند. به عبارت دیگر استراتژی دانش می تواند مشخص کننده درجه و میزانی باشد که سازمان منابعش را بر تولید دانش جدید به صورت رادیکالی، متمرکز کند و یا اینکه آنها را بر توسعه دانش موجود به صورت تدریجی، متمرکز کند.

مطالعات کستن (۲۰۰۷ میلادی)

کستن^۹ (۲۰۰۷) معتقد است استراتژی دانش یک مقوله جدید در ادبیات مدیریت است، همانگونه که به کارگیری دانش به عنوان یک ابزار راهبردی برای دستیابی به مزیت رقابتی، نظریه جدیدی است. کستن، استراتژی دانش را اینگونه تعریف می کند: مجموعه ای از خطوط راهنما که تصمیمات یک سازمان را در خصوص تشخیص، کسب، توسعه، ذخیره سازی، مدیریت، بازیابی و بکارگیری دانش خود شکل می دهد. استراتژی دانش به عنوان جزئی از استراتژی اصلی سازمان، بین جهت گیری های استراتژیک سازمان ساختارها و فعالیت های دانشی آن، اتصال و ارتباط برقرار می کند.

مطالعات هانسن و همکاران (۲۰۰۷)

بر اساس مطالعات انجام شده توسط هانسن و همکاران (۲۰۰۷)^{۱۰} که اقدامات مدیریت دانش را در چندین صنعت مورد مطالعه قرار داده اند، به این نتیجه رسیدند که سازمان های موفق در مدیریت دانش یک روش متداول را برای استقرار و بهره برداری از مدیریت دانش تعقیب نمی کنند و به طور کلی دو راهبرد اصلی برای به کارگیری مدیریت دانش توسط این سازمان ها اتخاذ می شود. این راهبردها عبارتند از: الف - راهبرد تدوین دانش (فرد با مستندات)، ب - راهبرد تبادل فردی دانش (فرد با فرد). شناخت صحیح این دو راهبرد و آشنایی با نقاط و جنبه های مختلف آنها می تواند مدیران و پروژه های مدیریت دانش را به سمت سرمایه گذاری صحیح و برنامه ریزی بهتر رهنمون نماید.

روش تحقیق

روش تحقیق ما در این پژوهش پیمایشی و به صورت استنباطی بوده است به طوری که در این پژوهش برای بررسی میدانی و نظر سنجی از آزمودنی ها اقدام به توزیع پرسشنامه در بین اعضای نمونه مورد بررسی نمودیم.

جامعه آماری

9- Kasten

10 - Hansen & etal.

جامعه آماری برای تحقیق حاضر شامل تمامی کارکنان دانشگاه پیام نور نورآباد ممسنی می باشد که در دوره اجرا و در قلمرو مکانی و زمانی تحقیق حاضر، بنابر آمارهای کسب شده تعداد آنها ۲۴۴ نفر متشکل از ۱۶۵ نفر مرد و ۷۹ نفر زن می باشد.

حجم نمونه و روش نمونه گیری

در این تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شده است. به طور کلی تعداد ۱۴۴ پرسشنامه توزیع گردید ولی تنها ۱۰۰ پرسشنامه سالم جمع آوری گردید.

حجم نمونه $n = 144$ که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه تعیین گردید.

ابزار جمع آوری داده ها

در این تحقیق با مراجع به کتابخانه، مشاهده با مشارکت و توزیع پرسشنامه به جمع آوری داده ها اقدام گردید.

پایایی و روایی

در این پژوهش جهت سنجش میزان پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است که این ضریب برابر با ۸۹/۰ می باشد لذا می توان گفت که پرسشنامه از ضریب اعتبار بالایی برخوردار می باشد. $\text{Alpha} = .79$

شیوه تجزیه و تحلیل داده ها

پس از تکمیل فرم ها اطلاعات بدست آمده بوسیله نرم افزار spss تحلیل شد و از کلیه متغیرهای وارد شده آمار توصیفی همچنین آمار استنباطی گرفته شد و رد یا تایید فرضیات جهت پی بردن به سطح رابطه و همبستگی میان متغیر ها مشخص شدند. دو دسته آزمون توصیفی (شامل فراوانی، درصد و انحراف معیار داده ها) و آزمون استنباطی شامل آزمون رگرسیون، جداول آزمون همبستگی و تحلیل تی دوشقی با هدف بررسی فرضیات انجام گردید.

تحلیل استنباطی

در این قسمت تحلیل فرضیه های اصلی تحقیق و سپس فرضیه های فرعی تحقیق ارائه می شود.

فرضیه اول

به نظر می رسد بین مهارت نیروی انسانی و مدیریت دانش در شهر نورآباد ممسنی رابطه معنی دار وجود دارد.

با توجه به اینکه قصد داریم رابطه ی مهارت نیروی انسانی در بین فرهنگیان مورد بررسی و تاثیر آن بر مدیریت دانش لذا از روش آماری تحلیل رگرسیون دو متغیره استفاده می کنیم. در این تحلیل ، مهارت نیروی انسانی و به عنوان متغیر پیش بین و مدیریت دانش به عنوان متغیر ملاک مورد توجه می باشد.

جدول شماره ۴-۲-۱- تحلیل آماری رگرسیون

متغیر پیش بین مستقل	R	R ² میزان واریانس تبیین شده	خطای استاندارد برآورد	F	بتا	t	sig
مهارت نیروی انسانی	۰/۶۶	۰/۴۱	۹/۱۲	۱۱۴/۹۸۷	۰/۸۴	۱۰/۰۸۵۴	۰/۰۱

فرض H0 به نظر می رسد بین مهارت نیروی انسانی و مدیریت دانش در شهر نورآباد ممسنی رابطه معنی دار وجود ندارد.

فرض H1 به نظر می رسد بین مهارت نیروی انسانی و مدیریت دانش در شهر نورآباد ممسنی رابطه معنی دار وجود دارد.

همانطور که در جدول فوق مشاهده می شود ۴۱ درصد از واریانس مهارت نیروی انسانی در شهر نورآباد ممسنی توسط متغیر مدیریت دانش تبیین شده است که با توجه به F مشاهده شده (۱۱۴/۹۸۷) در سطح (۰/۰۰۱) معنی دار می باشد. بنابراین فرضیه پژوهش در مورد رابطه میان مهارت نیروی انسانی و مدیریت دانش در شهر نورآباد ممسنی پذیرفته لازم به ذکر است از آنجا که F مشاهده شده (۱۱۴/۹۸۷) معنی دار است در جدول فوق ضریب بتا (B) نیز گزارش شده است. با توجه به ضریب بتا (B) ۰/۸۴ که با توجه به t مشاهده شده (۱۰/۰۸۵۴) در سطح ۰/۰۰۱ معنی دار است نتیجه می گیریم که با افزایش مهارت نیروی انسانی مدیریت دانش در شهر نورآباد ممسنی نیز افزایش می یابد. بر اساس یافته های فوق فرض H1 محقق مبنی بر رابطه بین مهارت نیروی انسانی و مدیریت دانش در شهر نورآباد ممسنی رابطه معنی دار وجود دارد.

جدول خلاصه بررسی میانگین و انحراف استاندارد فرضیه های تحقیق

تعداد	p/val ue	t.test	r	df	انحراف استاندارد	میانگین	شاخص متغیرها
۱۰۰	.۰۰۵	۵۷۹٪	۰۶۱۲	۹۸	۷/۰۷	۱۹/۲۲	مدیریت مشارکتی
					۱۱/۰۲۱۴	۱۲/۰۱۵	مدیریت دانش
۱۰۰	.۰۰۴	۲۰۵۴۵۷		۹۸	۴/۰۱۸۴	۱۰/۳۲۱	تعهد سازمانی
					۱۱/۰۲۱۴	۱۲/۰۱۵	مدیریت دانش
۱۰۰	.۰۰۱	۲۰۵۴۸۷	۷۴۸	۹۸	۳/۸۷۴	۹/۱۸۷	مدیریت تحول گرای
					۱۱/۰۲۱۴	۱۲/۰۱۵	مدیریت دانش
۱۰۰	.۰۰۱	۲۰۵۴۵		۹۸	۶/۵۹۸۷	۳/۸۷۵	تحول و خلاقیت در سازمان
					۱۱/۰۲۱۴	۱۲/۰۱۵	مدیریت دانش

بررسی فرضیه اول

نظر می رسد بین مدیریت مشارکتی و مدیریت دانش در شهر نورآباد ممسنی رابطه معنی دار وجود دارد.

مقادیر حاصله از آزمون t.test دال بر رابطه میان متغیرهاست. نتیجه ای که می گیریم بین دو متغیر مدیریت مشارکتی بر مدیریت دانش رابطه معنی دار وجود دارد.

بررسی فرضیه دوم

مقادیر حاصله از آزمون t.test دال بر رابطه میان متغیرهاست. نتیجه ای که می گیریم بین دو متغیر تعهد سازمانی و مدیریت دانش رابطه معنی دار وجود دارد. بطوری که مقدار سطح معنی داری در آزمون تحلیل آزمون تی برابر است با $p = .004$ با توجه به مقادیر بدست آمده فرضیه تایید شده است.

بررسی فرضیه سوم

مقادیر حاصله از آزمون $t.test$ دال بر رابطه میان متغیرهاست. نتیجه ای که می گیریم بین دو متغیر مدیریت تحول گرای و مدیریت دانش رابطه معنا دار وجود دارد. بطوری که مقدار سطح معنی داری در تحلیل آزمون تی برابر است با $p = .001$ با توجه به مقادیر بدست آمده فرضیه تایید شده است.

بررسی فرضیه چهارم

مقادیر حاصله از آزمون $t.test$ دال بر وجود رابطه میان متغیرهاست. نتیجه ای که می گیریم بین دو متغیر تحول و خلاقیت در سازمان و مدیریت دانش رابطه معنی دار وجود دارد بطوری که مقدار سطح معنی داری در آزمون تحلیل آزمون تی برابر است با $p = .001$ با توجه به مقادیر بدست آمده فرضیه تایید شده است.

نتیجه گیری:

در جدول ذکر شده به بررسی میانگین و انحراف استاندارد تحول و خلاقیت در سازمان و مدیریت دانش پرداخته است. تحول و خلاقیت در سازمان و مدیریت دانش با میانگین $3/875$ و انحراف استاندارد $6/5987$ مدیریت دانش با میانگین $12/015$ و انحراف استاندارد $11/0214$ می باشد. بر اساس یافته های فوق فرض $H1$ محقق مبنی بر رابطه بین تحول و خلاقیت در سازمان و مدیریت دانش رابطه معنی دار وجود دارد. دانش همیشه برای افراد ارزشمند است و فرهنگهای قوی و متمدن در جوامعی بوجود می آمدند که افراد در این جوامع به علم آموزی و دانش بها می داده اند، ولی این اصل همچنان باقی است و بلکه توجه به دانش با اهمیت تر از گذشته نیز شده است و برای هر فردی در هر سطح اجتماعی اهمیت دارد و برای کسب آن هر اقدامی می کنند و در حقیقت می توان گفت کلید اصلی گنجینه ثروتهای یک جامعه به میزان دسترسی به دانش در آن جامعه شباهت دارد.

منابع

۱. تنهایی، علیرضا (۱۳۸۷)، "مدیریت دانش: چالش نو در سازمان ها"، فصلنامه کتاب ۷۳: صص ۶۸-۳۷.

۲. دانپورت، تامس اچ. و پروساک (۱۳۷۹)، "مدیریت دانش"، ترجمه حسین رحمان سرشت، تهران: نشر سایکو.

۳. دانشنامه آزاد ویکی پدیا. به ادرس www.fa.wikipedia.org، کارافرینی، تاریخ بازیابی

۹۱/۱/۲۱

۴. دهقان، نبی اله (۱۳۸۶)، گونه شناسی استراتژی های مدیریت دانش، مجموعه مقالات پنجمین

کنفرانس بین المللی مدیریت

۵. رضائیان، علی (۱۳۸۱)، چرخه حیات دانش؛ فصلنامه پیام مدیریت؛ سال دوم؛ شماره ۳-۴.
۶. رضائیان، علی (۱۳۸۲)، چرخه حیات دانش، فصلنامه پیام مدیریت دانشگاه شهید بهشتی، ش ۷ و ۸، تابستان و پائیز.
۷. شهرداری مشهد (۱۳۸۷)، "دانش ضمنی"، گاهنامه معاونت برنامه ریزی و مدیریت توسعه و پژوهش شهرداری مشهد، مهرماه ۱۳۸۷.
۸. طبرسا، غلامعلی، اورمزدی، نوشین (۱۳۸۷)، تبیین و سنجش عوامل زمینه ای برای استقرار مدیریت دانش: مطالعه موردی شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران - منطقه تهران، شماره ۲۶، صص ۳۹ - ۷۰.
۹. عسگری، ناصر و منوریان، عباس (۱۳۸۴)، بررسی رابطه عوامل سازمانی (ساختار، فرهنگ و تکنولوژی) وزارت کار و امور اجتماعی با استراتژی مدیریت دانش.
۱۰. فتحیان، محمد و احسانی، محمد (۱۳۸۶)، چارچوبی برای بکارگیری مدیریت دانش در سازمان های تحقیق و توسعه کشور، چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت.
۱۱. قلیچ لی، بهروز (۱۳۸۸)، مدیریت دانش: فرایند خلق، تسهیم و کاربرد سرمایه فکری در کسب و کارها، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها (سمت).

منابع لاتین

1. Bierly, P., Daly, P. (2002), The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge, Edited by: chan Wie choo & Bontis, N. Oxford university press.
2. Hansen, Morten T., Nohria, Nitin, Tierney, Thomas (1999), What's Your Strategy for Managing Knowledge?, Harvard Business Review, March/April 1999, Vol.77, Issue2.
3. Nonaka, I. & H. Takeuchi (1995), The knowledge – creating company, Oxford University Press. Oxford.
4. Kasten, J. (2007), Knowledge strategy and its influence on knowledge organization, Proceeding of The North American Symposium on Knowledge Organization, Vol. 1.
5. Kruger & etal (2007), Formulation of a Strategic Knowledge management maturity model, Internet.
6. Prokopenko Joseph. (2002), Human capital and Knowledge Management Strategies and Their performance Measures, http://d.wanfangdata.com.cn/Periodical_kjjjisc200711152.aspx.
7. Nonaka, I. & H. Takeuchi (1995), The knowledge – creating company, Oxford University Press. Oxford.
8. Wenger, E., Mcdermott, R., Snyder, W., (2002), Cultivating communicates of practice, Boston, Massachuset: Harvard Business School Press.

