



دانشگاه شهید چمران اهواز
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

۹۳۵۲۲۴۰۴

پردیس دانشگاهی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی

گرایش مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی رابطه مؤلفه‌های مدیریت دانش با اثربخشی برنامه‌های آموزشی در دانشگاه

شهید چمران اهواز

استاد راهنما:

دکتر احمد سعیدی

اساتید مشاور:

دکتر سکینه شاهی

نگارنده:

جواد درویشی

بهمن ماه ۱۳۹۳

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات پژوهش

۲	مقدمه.....
۴	بیان مساله.....
۶	اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۸	اهداف تحقیق.....
۱۰	فرضیه های تحقیق.....
۱۱	تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق.....

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱۶	مقدمه.....
۱۶	۱-مدیریت دانش.....
۱۶	داده، اطلاعات و دانش.....
۱۶	داده.....
۱۷	اطلاعات.....
۱۹	دانش.....
۲۱	روابط داده، اطلاعات و دانش.....

- ۲۲.....انواع دانش
- ۲۳.....انواع دانش از نظر نوناکا
- ۲۵.....انواع دانش بر مبنای شمول و گسترده
- ۲۶.....انواع دانش بر مبنای خاص یا عام بودن از نظر ماراکاس
- ۲۶.....تقسیم بندی دانش از نظر ژاک و همکاران
- ۲۷.....مراحل تبدیل دانش
- ۲۷.....تبدیل دانش ضمنی به دانش ضمنی (اجتماعی شدن)
- ۲۸.....تبدیل دانش ضمنی به صریح (بیرونی سازی)
- ۲۸.....تبدیل دانش صریح به دانش صریح (ترکیب نمودن)
- ۲۹.....تبدیل دانش صریح به ضمنی (درون سازی)
- ۳۰.....مدیریت دانش (KM)
- ۳۱.....تعریف مدیریت دانش
- ۳۳.....تاریخچه مدیریت دانش
- ۳۵.....علل پیدایش مدیریت دانش
- ۳۷.....اهمیت مدیریت دانش
- ۴۰.....اصول مدیریت دانش
- ۴۲.....استراتژی مدیریت دانش
- ۴۲.....استراتژی کد گذاری
- ۴۳.....استراتژی شخصی سازی

- فرایند مدیریت دانش..... ۴۵
- گام های اساسی اجرای مدیریت دانش در سازمان..... ۴۷
- مدل های مدیریت دانش..... ۴۸
- مدل دانپورت..... ۵۱
- مدل عمومی مدیریت دانش نیومن و کنارد..... ۵۳
- مدل مارک والروی..... ۵۴
- مدل چند عاملی توسعه نظام های مدیریت دانش..... ۵۴
- مدل استیوهالس..... ۵۶
- مدل هیسینگ..... ۵۷
- مدل پایه های ساختمان دانش..... ۵۸
- مدل چهار حلقه ای مدیریت دانش جاشپارا..... ۶۰
- دانشگاه ها و چالش های پیش روی آنها..... ۶۱
- مدیریت دانش در آموزش عالی..... ۶۸
- انواع و مخازن دانش: رویکردهای انتقال دانش افرینی به دانشگاه..... ۷۹
- استراتژیهای توسعه دانش آفرینی..... ۸۱
۱. فرهنگ..... ۸۱
۲. تولید فروش و اجاره..... ۸۳
۳. منابع متعهد..... ۸۴
۴. همجوشی و همزیستی..... ۸۴

- ۵- تطابق..... ۸۵
- ۶- شبکه ها..... ۸۶
- ۷- عوامل مشترک..... ۸۶
- ۸- اندیشه گرایی سیستمی..... ۸۷
- ۹- قابلیت‌های سازمانی دانشگاه..... ۸۷
- مبانی نظری ارزشیابی اثربخشی آموزش..... ۸۸
- مفهوم اثربخشی..... ۸۸
- ارزشیابی..... ۹۰
- فرایند ارزشیابی..... ۹۱
- ارزیابی اثربخشی آموزشی..... ۹۲
- اهمیت ارزشیابی اثربخشی آموزشی..... ۹۴
- مراحل تصمیم گیری درباره ارزشیابی اثربخشی آموزش..... ۹۶
- مراحل ارزشیابی آموزش..... ۹۹
- الگوهای ارزشیابی اثربخشی آموزش..... ۱۰۳
- ۱- الگوی CIRO..... ۱۰۳
- ۲- الگوی هامبلین..... ۱۰۴
- ۳- الگوی لیدرمن..... ۱۰۵
- ۴- الگوی فیلیپس..... ۱۰۶
- ۵- الگوی هوگز..... ۱۰۷

۱۰۸.....	۶-الگوی کرک پاتریک.....
۱۱۵.....	پیشینه پژوهش در ایران.....
۱۲۵.....	تحقیقات خارجی.....
۱۳۶.....	جمع بندی و نتیجه گیری.....
۱۳۷.....	مدل مفهومی.....

فصل سوم : روش شناسی پژوهش

۱۴۰.....	مقدمه.....
۱۴۰.....	روش پژوهش.....
۱۴۱.....	جامعه آماری.....
۱۴۱.....	حجم نمونه آماری و روش نمونه گیری.....
۱۴۲.....	ابزار گرد آوری داده ها.....
۱۴۴.....	روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل یافته های پژوهش

۱۴۶.....	مقدمه.....
۱۴۶.....	الف) یافته های توصیفی.....
۱۵۳.....	ب) یافته های استنباطی.....
۱۷۰.....	ج) یافته های جانبی.....

فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

۱۷۵.....	مقدمه.....
----------	------------

۱۷۵..... یافته های تحقیق

۱۸۱..... بحث و نتیجه گیری

۱۸۶..... محدودیت های پژوهش

۱۸۶..... پیشنهادهایی برای پژوهش آینده

۱۸۷..... پیشنهادات کاربردی

منابع

۱۹۰..... منابع فارسی

۲۰۳..... منابع لاتین

فصل اول

کلیات پژوهش

در سال‌های اخیر به موجب ظهور مرحله جدیدی از نظام اقتصادی جهان با عنوان اقتصاد دانش مدار، دانش سازمانی به تدریج به عنوان منبع اصلی اقتصاد شناخته شده است و موفقیت هر سازمانی بیش از آن که به ارزش منابع فیزیکی، سرمایه و دارایی‌های ملموس و عینی آن وابسته باشد، به سرمایه‌های فکری سازمان بستگی دارد. در عصر دانش مدار، سرمایه‌های فکری سازمان که از آن تحت عنوان دارایی‌های غیرملموس یاد می‌کنند، به عنوان یک مزیت رقابتی پایدار برای سازمان‌های دانش مدار محسوب می‌شود و مدیریت آن برای هر سازمانی ضروری به نظر می‌رسد (حسن زاده، ۱۳۸۳). از همین رو سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف به این سمت گرایش یافته اند و اکنون شاهد هستیم که مفاهیم جدیدی مانند مدیریت دانش^۱، کارکنان دانشی و سازمان‌های دانش محور در حوزه اقتصاد دانش رایج شده است (خاوندکار، خاوندکار و متقی، ۱۳۸۷).

مدیریت دانش یکی از مباحث مهمی است که در حوزه علم مدیریت مطرح شده است. این شیوه نوین مدیریتی به سرعت مورد استقبال متخصصان مدیریت قرار گرفت و تلاش گسترده به منظور بهره برداری از توان بالقوه دانش افراد در بهره وری سازمانی به انجام رسید. مدیریت دانش در واقع روشی است که بر مبنای آن می‌توان به یافته‌های پنهان دانش افراد که در بسیاری از موارد دارای ارزش قابل توجهی است، دست یافت (نوناکا و تاکوچی^۲، ۱۹۹۵). از این رو، جهت موفقیت سازمان و عملکرد بهتر آن در مدیریت دانش، شناسایی و توجه به عوامل موثر در این زمینه موضوعی در خور توجه است.

^۱. knowlege management

^۲. Nonaka & Takcuchi

بدین ترتیب، مدیریت دانش در سازمان‌ها به برخی از پیش نیازها وابسته است که جزئی از عوامل حیاتی اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش محسوب می‌شود و آگاهی سازمان‌ها از عوامل اصلی مدیریت دانش که پذیرش و اجرای آن را با موفقیت همراه می‌سازد، موجب هموار شدن مسیر پیش روی آن‌ها خواهد شد.

یکی از مهم‌ترین و با ارزش‌ترین سرمایه‌های هر سازمانی، دانش آن سازمان است. تغییرات سریع و رشد روزافزون دانش و اطلاعات، هر سازمانی را بر آن می‌دارد تا تمام تلاش خود را برای بهره‌گیری صحیح از آن به کار برد. به رویکرد مدیریت دانش اگر از جنبه اهمیت یافتن سرمایه‌های نامحسوس در سازمان‌های امروزی بنگریم می‌توان گفت: مدیریت دانش، فرایند ایجاد ارزش برای سرمایه نامحسوس یک سازمان است. سرمایه نامحسوس که از آن به سرمایه معنوی نیز تعبیر می‌شود، سرمایه انسانی ساختاری و سرمایه مشتریان یا روابط را در برمی‌گیرد (لیبو ویتز^۱، ۱۳۸۴: ۱۸). سرمایه نامحسوس با ویژگی‌های خاص خود به ویژه از جهات کیفی بودن آن و مشکلات مربوط به اندازه گیری، سازوکارهای مدیریتی خاص خود را می‌طلبد، مدیریت دانش رویکردی مدیریتی است که سعی در اجرای این سازوکارهای در سازمان‌ها دارد لذا شناخت ماهیت این رویکرد نوین مدیریت، مفاهیم و فرایندهای مربوط به آن ضروری و مهم است. بسیاری از سازمان‌ها بر این باور هستند که دانش مهم‌ترین دارایی آنهاست اما در عمل کمتر به آن پای بندند (ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵).

¹.Lhebowitz

در عصری که به دانش اهمیت زیادی داده می‌شود، مدیریت دانش در بطن مدیریت اطلاعات¹ برای اداره سازماندهی دانش در سازمان زاده شد و به عنوان یک رویکرد در علم مدیریت مطرح شده است، استقرار و کاربرد مدیریت دانش با توجه به پیچیدگی و کیفی بودن دانش و اثربخشی برنامه‌های آموزشی نیازمند پیش زمینه و بسترهای سازمانی لازم است. به همین منظور بررسی و شناخت مؤلفه‌های مدیریت دانش و چگونگی اثربخش کردن برنامه‌های آموزشی براساس مدیریت دانش در آن سازمان، ضرورتی لازم و انکارناپذیر است. این مسأله در رابطه با سازمان‌های آموزشی مانند دانشگاه‌ها با توجه به ماهیت کار دانشی آن‌ها بسیار با اهمیت‌تر، گشته و این بررسی را ضروری‌تر می‌سازد.

بیان مسأله

آموزش عالی هسته اصلی توسعه پایدار است و دانشگاه به عنوان مرجع علمی، آموزشی و تحقیقاتی نقش مشروعیت بخشی به فرایند ایجاد توسعه پایدار در جامعه جهانی، ملی و محلی را دارد. اگر قلب توسعه پایدار را انسان بدانیم، دانشگاه می‌تواند متناسب با سطوح تحصیلی مختلف یک ژانراتور آگاهی دانش و مهارت را در انسان‌ها تعبیه نماید (قورچیان، ۱۳۸۳). امروز بقا و حیات سازمان‌ها در جامعه دانش مدار کنونی مستلزم دانش آفرینی در تمام فرایندهای سازمانی است دانشگاه‌ها باید نقش پیشگامانه‌ای را در این زمینه ایفا کنند چون اساساً وظیفه اصلی دانشگاه‌ها دانش آفرینی است. بهره برداری بهینه از اطلاعات موجود در دانشگاه در شرایطی که دانشگاه‌ها با حجم انبوهی از اطلاعات و داده‌های گوناگون روبرو هستند. همانگونه

¹.information management

اسپکتر^۱ (۲۰۰۸) هم بیان می‌کند مسأله بسیار مهم اساسی است اما دانشگاه‌ها بر مبنای کارکردهای مدیریت دانش، چقدر مبتنی بر دانایی هستند؟ آیا تولید، توزیع و بهره‌برداری از دانش در دانشگاه، باعث اثربخشی آموزش‌های دانشگاهی می‌شود؟ اثربخشی بیانگر درجه تحقق اهداف فردی و سازمانی است. ارزشیابی اثربخشی آموزش سازمانی شامل یک فرایند نظامند جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل داده‌های عینی مربوط به عوامل درونی و بیرونی برنامه‌های آموزشی که برای شناسایی میزان کارایی و اثربخشی آموزشی و تصمیم‌گیری برای بهبود مستمر آموزش انجام می‌شود (قهرمانی، ۱۳۸۸). الگوهای گوناگونی برای ارزشیابی آموزش سازمانی ارائه شده است برخی از آنها اعتبار و مقبولیت بیشتری دارند و سازمان‌ها و شرکت‌های معتبر و تراز جهانی بیشتر از آنها استفاده کرده‌اند. این الگوها عبارتند از:

- ۱- الگوی CIRO، ۲- الگوی هامبلین، ۳- الگوی لیدرمن، ۴- الگوی فیلیپس، ۵- الگوی هوگز، ۶- الگوی کرک پاتریک.

بدون تردید مشهورترین الگوی ارزیابی دوره‌های آموزشی الگوی کرک پاتریک است. این الگو ابتدا در سال ۱۹۵۹ به طور مقدماتی و سپس در سال ۱۹۷۶ به طور کامل مطرح شد. به جرات می‌توان گفت همه الگوهای ارزشیابی آموزش که پس از این تاریخ ارائه شده‌اند به طور اساسی از این الگو الهام گرفته‌اند و تحت تأثیر بوده‌اند. چهار سطح مورد ارزشیابی این الگو شامل: ۱- واکنش، ۲- یادگیری، ۳- رفتار، ۴- نتایج است. در این پژوهش مشخصاً در سطح یک الگوی پاتریک ارزشیابی صورت گرفته است. در این سطح برداشت و نظر شرکت‌کنندگان و البته دیگر

^۱.Specter

عوامل ذریبط با دوره‌های آموزشی مطالعه و بررسی می‌شود. الگوی چهار سطحی کریک پاتریک یک چارچوب عملی را برای دست اندرکاران آموزش به منظور ارزشیابی برنامه‌های آموزشی فراهم می‌کند. در این رساله متغیر ملاک (میزان اثربخشی برنامه‌های آموزشی) براساس مدل کریک پاتریک و تنها در سطح اول انجام می‌پذیرد. انتخاب مدل کریک پاتریک برای ارزیابی تمام برنامه‌های آموزشی است که یک دانشجو تا زمان پر کردن پرسشنامه، آنها را گذارنده است و لذا در این رساله، مدل کرک پاتریک را برای ارزیابی اثربخشی برنامه‌های آموزشی بکار بردیم. به نظر می‌رسد با افزایش سطح مدیریت دانش در دانشگاه و به خصوص بین اعضای هیأت علمی، اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه نیز افزایش می‌یابد و بین مقوله مدیریت دانش و اثربخشی برنامه‌های آموزش رابطه معناداری وجود داشته باشد. در این پایان نامه به دنبال آزمون چنین مفروضاتی هستیم. مزیت اصلی بررسی رابطه بین این مؤلفه‌های مذکور و بالعکس و ارتقاء میزان اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه در جهت نیل به اهداف استراتژیک می‌باشد.

اهمیت و ضرورت تحقیق

بدون تردید دانش سنگ بنای نوآوری است و مدیریت صحیح بر منابع دانش، با خود، موهبت نوآوری را به ارمغان می‌آورد. به گفته لمون و دیگران¹ (۲۰۰۳) «نوآوری مؤثری که موجب می‌شود تا یک سازمان در شرایط محیطی نامطمئن، رقابتی باقی بماند، اقتضا دارد تا سازمان نسبت به ایجاد، اخذ بهره‌گیری اشتراک گذاری و کاربرد دانش و نخبگی اهتمام ورزد.

¹.Lemonand & etal

آغاز هزاره سوم میلادی، دانشگاه‌های کشورهای صنعتی پیشرفته به ویژگی‌های دست یافته‌اند که با آنچه به صورت سنتی از دانشگاه درک می‌شود متمایز است. این ویژگی‌ها هم از نظر ساختاری و هم از نظر کارکردی، دانشگاه‌ها را در موقعیتی دشوار قرار داده است. در جوامع صنعتی پیشرفته که می‌توان آنها را در جوامع دیجیتالی نامید، دانشگاه‌ها و عناصر متشکله آنها با انبوهی از اطلاعات متنوع روبرو هستند. در عین حال دانشگاه‌ها در جهان صنعتی پیشرفته رقابتی شده‌اند (یمینی دوزنی، ۱۳۸۹). آنچه نقش دانشگاه‌ها را با توجه به ویژگی‌های مهم ذکر شده از آن حساستر می‌سازد، نقش دانش‌آفرینی دانشگاه‌ها در عصر اقتصاد است و نه تنها دانشگاه‌ها بلکه سازمان‌ها نیز باید دانش را خلق و از آن استفاده کنند.

دو وظیفه مهم که بر عهده دانشگاه‌ها نهاده شده است دانش‌آفرینی و انتقال دانش خلق شده است. در نتیجه بدون تردید می‌توان گفت کیفیت دانش‌آفرینی و نیز شیوه‌های انتقال و گسترش دانش، تأثیری عمده بر توان و پایایی دانشگاه‌ها دارد. از نظر میلام^۱ (۲۰۰۴) دانشگاه‌ها فرصت‌های بسیار خوبی برای اجرای عملیاتی مدیریت دانش دارند.

میزان تحولات موجود در جوامع، دانشگاه‌ها را به سوی درگیری با فعالیت‌های یادگیری سوق می‌دهد تا دانش جدیدی را خلق کنند که بتوانند مشکلات و مسائل خود را مرتفع سازند و چالش‌ها را از میان بردارند. سرعت بالای تغییر، توسعه دانش و تقاضای روزافزون برای آگاهی تکنولوژیکی بر توسعه نیروی کار انعطاف‌پذیر و ماهیت همه‌امور در آموزش عالی تأثیر گذارده است. فعالیت و برنامه‌های کاری امروزه دانشگاه‌های موفق جهان، متخصصان امر آموزش عالی را

^۱ . Millam

بر آن داشته است که بدانند فرصتی هست که بتوانند در برنامه‌های آموزشی تغییرات اساسی بدهند. نگاهی به برخی از کاستی‌ها در دانشگاه‌های ایران می‌تواند ضرورت و اهمیت این پژوهش را روشن سازد. دانشگاه‌های ما هنوز به مقوله توسعه نگاه موج دومی دارند و هنوز خود را با اقتصاد صنعتی تطبیق نداده‌اند که توان سازگاری با اصل اقتصاد فراصنعتی را داشته باشند. دسترسی به اینترنت با محدودیت بسیار مواجه است، کتابخانه‌ها هنوز به صورت سنتی اداره می‌شوند (ادیب، ۱۳۸۲، نقل در کنایی، ۱۳۹۱). همه کاستی‌های ذکر شده ضرورت تحول همه جانبه را در نظام علمی و دانشگاه‌های کشور و حرکت آن‌ها به سوی دانایی‌مداری را خاطر نشان می‌سازد. از این رو برای شرایط و ویژگی‌های دانشگاه‌ها به منظور هدایت آنها به سوی دانایی‌مداری اجتناب ناپذیر می‌باشد. بنا به این ضرورت، هدف این پژوهش بررسی مؤلفه‌های مدیریت دانش برای تقویت آن‌ها در راستای اثربخش کردن دوره‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز می‌باشد.

اهداف تحقیق

هدف کلی

بررسی رابطه مؤلفه‌های مدیریت دانش با اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران

اهواز

اهداف جزئی

- ۱- بررسی وضعیت موجود مؤلفه‌های مدیریت دانش (خلق دانش، ساماندهی دانش، تبادل دانش و کاربرد دانش) و اثربخشی آموزشی در دانشگاه شهید چمران اهواز
- ۲- بررسی تفاوت بین نگرش اساتید و دانشجویان نسبت به وجود مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه شهید چمران اهواز
- ۳- بررسی رابطه مؤلفه «خلق دانش توسط اساتید» با اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز
- ۴- بررسی رابطه مؤلفه «سازماندهی دانش بین اساتید» با اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز
- ۵- بررسی رابطه مؤلفه «تبادل دانش بین اساتید» با اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز
- ۶- بررسی رابطه مؤلفه «کاربرد دانش توسط اساتید» با اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز
- ۷- بررسی توان پیش بینی اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز توسط مؤلفه‌های مدیریت دانش

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه کلی : مؤلفه‌های مدیریت دانش با اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز رابطه مثبت معناداری دارد.

فرضیه‌های جزئی:

۱- میزان وجود مؤلفه‌های مختلف مدیریت دانش (خلق دانش، ساماندهی دانش، تبادل دانش و کاربرد دانش) و میزان اثربخشی آموزشی در دانشگاه شهید چمران اهواز بالاتر حد متوسط مقیاس آن مؤلفه است.

۲- بین نگرش اساتید و دانشجویان نسبت به وجود مؤلفه‌های مدیریت دانش در دانشگاه شهید چمران اهواز تفاوت معنی داری وجود دارد.

۳- خلق دانش توسط اساتید با اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز رابطه مثبت معناداری دارد.

۴- سازماندهی دانش بین اساتید با اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز رابطه مثبت معناداری دارد.

۵- تبادل دانش بین اساتید با اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز رابطه مثبت معناداری دارد.

۶- کاربرد دانش توسط اساتید با اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه شهید چمران اهواز رابطه مثبت معناداری دارد.

۷- مؤلفه‌های مدیریت دانش قادر به پیش بینی و تبیین اثربخشی برنامه‌های آموزشی دانشگاه

شهید چمران اهواز می‌باشد.

تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق

مدیریت دانش (مفهومی): فرهنگ اصطلاحات مدیریت دانش (۱۹۹۸): مدیریت دانش فرایند

سیستماتیک جستجو، انتخاب، سازماندهی، پالایش و نمایش است. به طریقی که درک کارکنان در

زمینه خاص بهبود و اصلاح شود و سازمان بصیرت و درک بهتری از تجربیات خود کسب کند

(عدلی، ۱۳۸۴: ۴۴). مدیریت دانش دارای ابعادی به شرح زیر است:

مدیریت دانش (عملیاتی): نمره‌ای است که فرد از پرسشنامه ۶۱ سؤالی مدیریت دانش بابازاده

(۱۳۸۵) بدست می‌آورد.

خلق دانش (مفهومی): همه ابزارهای مشارکتی که جهت به دست آوردن دانش استفاده می-

شوند، در خلق دانش مؤثرند. کتابخانه و بخش اسناد به عنوان منبع دانش، نقش مرکزی دارند.

توانایی سازمان در به وجود آوردن و تولید دانش، ابزار خوبی برای دانش می‌باشند (شیرانی،

۱۳۸۵).

خلق دانش (عملیاتی): در این تحقیق، منظور از خلق دانش، نمره مقیاس فرعی مربوط به ۲۱

گویه است که به وسیله‌ی سؤالات ۱ تا ۸ و ۱۹ تا ۲۲ و ۲۹ تا ۳۲ و ۴۷ تا ۵۱ سنجیده می‌شود.

سؤالات ۱ تا ۸ مربوط به زیرمؤلفه ساختار سازمانی، سؤالات ۱۹ تا ۲۹ مربوط به زیر مؤلفه فناوری

اطلاعات، سؤالات ۲۹ تا ۳۲ مربوط به زیرمؤلفه نیروی انسانی، سؤالات ۵۱ تا ۴۷ نیز مربوط به زیرمؤلفه فرهنگ می باشد.

سازماندهی دانش (مفهومی): ثبت و ضبط و نگهداری دانش سازمانی به نحوی که هم تبادل و هم به کار بستن آن را تسهیل بشد، حلقه سازماندهی را تشکیل می دهد. دانش فردی که خلق می شود، در صورتی که به کار گرفته می شود می تواند مبدل به دانش گروهی شود که بخش کوچکی از دانش سازمانی است (کنایی، ۱۳۹۱).

سازماندهی دانش (عملیاتی): در این تحقیق، منظور از سازماندهی دانش، نمره مقیاس فرعی مربوط به ۱۴ گویه است که به وسیله سؤالات ۹ تا ۱۲ و ۲۳، ۲۴ و ۳۷ تا ۳۳ و ۵۲ تا ۵۴ سنجیده می شود. سؤالات ۹ تا ۱۲ مربوط به زیر مؤلفه ساختار سازمانی، سؤالات ۲۳ و ۲۴ مربوط به زیر مؤلفه فناوری اطلاعات، سؤالات ۳۳ تا ۳۷ مربوط به زیر مؤلفه نیروی انسانی و سؤالات ۵۲ تا ۵۴ مربوط به زیر مؤلفه فرهنگ می باشد.

تبادل (نشر) دانش (مفهومی): انتقال و رد و بدل شدن دانش بین اعضای سازمان که مستلزم استقرار فرهنگ «تسهیم دانش قدرت است» به جای فرهنگ «دانش قدرت است» می باشد (میراسماعیلی، ۱۳۸۶).

تبادل (نشر) دانش (عملیاتی): در این تحقیق، منظور از تبادل دانش، نمره مقیاس فرعی مربوط به ۱۰ گویه است که به وسیله سؤالات ۱۳ تا ۱۵، ۲۵، ۲۶ و ۳۸ تا ۴۰، ۵۵، ۵۶ سنجیده می شود. سؤالات ۱۳ تا ۱۵ مربوط به زیر مؤلفه ساختار سازمانی، سؤالات ۲۵ و ۲۶ مربوط به زیر مؤلفه

فناوری اطلاعات، سؤالات ۴۰ تا ۳۸ مربوط به زیر مؤلفه نیروی انسانی و سؤالات ۵۵ و ۵۶ مربوط به زیر مؤلفه فرهنگ می‌باشد.

به کار بستن دانش (مفهومی): ایده‌ها و دانش به دست آمده در صورت مفید و مناسب بودن، بدون جهت‌گیری در مورد اینکه چه کسی آن‌ها را مطرح کرده است، باید مورد استفاده قرار گیرند. به کار بستن دانش، دانش می‌آفریند، همان فرایندهایی که به کار گرفته می‌شود تا دانش به کار گرفته شود خود منتج به دانش جدید می‌شود (آتشک، ۱۳۸۶).

به کار بستن دانش (عملیاتی): در این تحقیق، منظور از به کار بستن دانش، نمره مقیاس فرعی مربوط به ۱۶ گویه است که به وسیله‌ی سؤالات ۱۶ تا ۱۸، ۲۷، ۲۸ و ۴۱ تا ۴۶ و ۵۷ تا ۶۱ سنجیده می‌شود. سؤالات ۱۶ تا ۱۸ مربوط به زیر مؤلفه ساختار سازمانی، سؤالات ۲۷ و ۲۸ مربوط به فناوری اطلاعات، سؤالات ۴۰ تا ۳۸ مربوط به زیر مؤلفه نیروی انسانی، سؤالات ۵۵ و ۵۶ نیز مربوط به زیر مؤلفه فرهنگ می‌باشد.

اثر بخشی (مفهومی): میزان انطباق رفتار فراگیران با انتظارات، خواسته‌ها، اهداف انجام درست کارها، میزان مهارت، دانش و نگرش کسب شده بر آموزش (کنایی، ۱۳۹۱).

اثر بخشی (عملیاتی): نمره‌ای است که فرد از پرسشنامه محقق ساخته ۳۷ سؤالی بدست می‌آورد.

ارزشیابی برنامه‌های آموزشی (مفهومی): عبارت است از فرایند نظامند جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌های عینی مربوط به عوامل درونی و بیرونی برنامه آموزش که برای شناسایی میزان