

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

بررسی رابطه بین مدیریت دانش با بهسازی منابع انسانی از دیدگاه کارکنان

دانشگاه ارومیه در سال 92-93

استاد راهنمای اول:

پروفسور میرمحمد سید عباس زاده

استاد راهنمای دوم:

دکتر حسن قلاوندی

استاد داور:

دکتر محمد حسنی

دکتر علیرضا قلعه ای

پژوهشگر:

رضا حسن زاده

شهریور 93

تقدیم به ...

ساحت مقدس آقا امام زمان (عج)

که امید زنده ماندنم زیارت و دیدار ایشان است.

و تقدیم به پدر بزرگوارم و مادر مهربانم ...

آن دو محبوب خداوند که از خواسته هایشان گذشتند، سختی ها را به جان خریدند و خود را سپر بلای مشکلات و ناملایمات کردند تا من به جایگاهی که اکنون در آن ایستاده ام برسم.

و تقدیم به برادران و خواهران عزیزم ...

که من را در شادی ها و آسایش هایشان شریک کردن و در غم ها و سختی هایم شریک شدند.

و تقدیم به اساتید و معلمان گرانقدرم ...

که نهال علم و دانش را با تمام وجود در وجودم پرورش دادند و شکوفا ساختند.

و تقدیم به علاقه مندان علم و دانش ...

که به من آموختند علاقه به علم و دانش از بهترین و پسندیده ترین علاقه هاست.

تشکر و قدردانی

در آغاز لازم می دانم اول از **خداوند** متعال به خاطر این که توفیق نگارش این پژوهش را به من داد سپاسگزاری کنم دوم از **پدر و مادر** گرامی ام که متحمل زحمات من شدند و از کلیه کسانی که در طول تحصیلاتم دعایم کردند، تشویقم کردند، حمایت کردند تشکر و قدر دانی کنم.

همچنین از زحمات تمامی **اسادتید محترم دانشگاه ارومیه** به خصوص از اساتید گرانقدرم **جناب آقای پروفیسور میرمحمد سیدعباس زاده و جناب آقای دکتر حسن قلاوندی** که با راهنمایی های خود راهگشای اینجانب بوداند کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم.

همچنین از برادر ارجمندم **آقای دکتر محمدحسن زاده** که در زندگی الگو و سرمشق من بوداند و همینطور مشوق و پشتیبانم بوداند تشکر و سپاسگزاری میکنم.

و در پایان از تمامی **کارکنان دانشگاه ارومیه** که متحمل زحمت شدند و با حوصله و دقت به پرسش ها پاسخ دادند تشکر و قدردانی میکنم.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین مدیریت دانش با بهسازی منابع انسانی از دیدگاه کارکنان دانشگاه ارومیه با استفاده از روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی، انجام شده است. 223 نفر از کارکنان دانشگاه با توجه به دانشکده محل خدمت، به صورت طبقه ای و بطور تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه بسته پاسخ استفاده شد که 210 عدد پرسشنامه صحیح عودت داده شد. و برای سنجش میزان پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، ضریب پرسشنامه مدیریت دانش $Alfa=0/840$ و بهسازی منابع انسانی $Alfa=0/793$ به دست آمد. داده ها پس از جمع آوری با استفاده از نرم افزار *SPSS* و *Lisrel* بر اساس فرضیه های پژوهش و با استفاده از آزمون های ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل مانوا، تحلیل آنوا، تحلیل رگرسیون چندگانه و آمستقل تحلیل شد. نتایج نشان داد که بین مدیریت دانش و بهسازی منابع انسانی همبستگی وجود دارد و بین مولفه های مدیریت دانش با کل ابعاد بهسازی منابع انسانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. علاوه بر این مولفه های خلق دانش، تسهیم دانش، کاربست دانش و حفظ دانش نیز می توانند به صورت مثبت و معنی دار ابعاد بهسازی منابع انسانی: آموزش رسمی، آموزش شغلی، ارزیابی عملکرد، مسیرشغلی، انضباط اداری، انضباط شغلی و نظام پاداش را پیش بینی کنند. و تفاوت معناداری بین پاسخ های کارکنان براساس مشخصات دموگرافیک در خصوص مدیریت دانش و بهسازی منابع انسانی مشاهده نشد.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، بهسازی، منابع انسانی، کارکنان، دانشگاه ارومیه

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
1	فصل اول: کلیات پژوهش.....
1	1-1-1-1 مقدمه
3	2-1-2-1 بیان مسئله پژوهش
7	3-1-3-1 ضرورت و اهمیت پژوهش
8	4-1-4-1 فرضیه‌ها و اهداف پژوهش
8	1-4-1-1 هدف کلی
8	2-4-1-2 اهداف جزئی
9	3-4-1-3 فرضیه اصلی
9	4-4-1-4 فرضیه‌های فرعی
10	5-1-5-1 تعاریف نظری متغیرها
12	6-1-6-1 تعاریف عملیاتی متغیرها
14	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش.....
مقدمه	1-2-1-2
15	15.....
15	2-2-2-2 الف. مبانی نظری
15	1-2-2-2-1 تعریف دانش
16	2-2-2-2-2 سلسله‌مراتب دانش
18	3-2-2-2 انواع دانش
19	4-2-2-2 تعاریف مدیریت دانش از دیدگاه صاحب‌نظران
20	5-2-2-2 تحول مدیریت دانش
22	6-2-2-2 اهداف مدیریت دانش
22	7-2-2-2 عوامل موفقیت مدیریت دانش
23	8-2-2-2 موانع و عدم موفقیت مدیریت دانش

24.....	9-2-2. اصول مدیریت دانش
25.....	10-2-2. مراحل پیاده‌سازی مدیریت دانش.....
25.....	11-2-2. فرایند مدیریت دانش
26.....	12-2-2. کاربردهای مدیریت دانش
27.....	13-2-2. انواع سرمایه‌های سازمان
27.....	14-2-2. مفهوم بهسازی منابع انسانی
28.....	1-14-2-2. آموزش
29.....	1-1-14-2-2. انواع آموزش
30.....	2-1-14-2-2. اهداف آموزش
31.....	3.1.14.2.2. ضرورت آموزش کارکنان.....
31.....	4.1.14.2.2. اهداف آموزش شغلی کارکنان
31.....	2.14.2.2. مسیر پیشرفت شغلی (کارراهه).....
32.....	3.14.2.2. ارزیابی عملکرد.....
33.....	1.3.14.2.2. منظور از ارزیابی عملکرد
34.....	2.3.14.2.2. فواید استفاده از ارزیابی عملکرد کارکنان
34.....	3.3.14.2.2. خطاهای بالقوه در سیستم‌های ارزیابی عملکرد
35.....	4.14.2.2. انضباط
36.....	1.4.14.2.2. اهداف انضباط
36.....	5.14.2.2. نظام پاداش / تنبیه
37.....	1.5.14.2.2. اصول و ضوابط تشویق و تنبیه از زبان امام علی (ع)
38.....	15.2.2. مدیریت دانش و بهسازی منابع انسانی
41.....	3.2. ب. پیشینه پژوهش
41.....	1.3.2. پیشینه پژوهش در داخل کشور
44.....	2.3.2. پیشینه تحقیق در خارج کشور
47.....	فصل سوم: روش اجرای پژوهش.....

مقدمه	1.3
48.....	
49.....	2.3. روش تحقیق.....
49.....	3.3. جامعه آماری.....
50.....	4.3. نحوه تعیین حجم نمونه
51.....	5.3. روش و ابزار گردآوری اطلاعات
51.....	6.3. معرفی ابزار گردآوری.....
53.....	7.3. روایی و پایایی پرسشنامه (ابزار سنجش)
54.....	8.3. متغیرهای پژوهش
55.....	9.3. نحوه تحلیل آماری داده‌های پژوهش
56.....	فصل چهارم: یافته‌های پژوهش.....
57.....	1.4. مقدمه.....
58.....	2.4. بخش اول: امار توصیفی (توصیف داده‌های جمعیت شناختی).....
63.....	3.4. بخش دوم: آمار استنباطی (تحلیل استنباطی یافته‌های پژوهش).....
80.....	فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری.....
81.....	1.5. مقدمه.....
81.....	2.5. یافته‌های جمعیت شناختی پژوهش
82.....	3.5. نتایج آزمون فرضیه‌ها
87.....	4.5. بحث در مورد یافته‌های پژوهش
94.....	5.5. محدودیت‌های پژوهش
94.....	1.5.5. قابل کنترل
94.....	2.5.5. غیرقابل کنترل
95.....	6.5. پیشنهادها.....
95.....	1.6.5. کاربردی
96.....	2.6.5. پژوهشی

98.....	فهرست منابع و مأخذ.....
107.....	5.5. پیوست‌ها.....

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
18.....	نمودار 1. ارتباط بین داده، اطلاعات، دانش و خرد.....
58.....	نمودار 2. توزیع فراوانی نمونه بررسی براساس جنسیت.....
59.....	نمودار 3. توزیع فراوانی نمونه براساس وضعیت تاهل.....
60.....	نمودار 4. توزیع فراوانی نمونه براساس سن.....
61.....	نمودار 5. توزیع فراوانی نمونه بر اساس سابقه خدمت.....
62.....	نمودار 6. توزیع فراوانی نمونه براساس وضعیت تحصیلات.....

فهرست جداول

صفحه	عنوان
19.....	جدول 1. ویژگی‌های دانش ضمنی و صریح.....
22.....	جدول 2. گاهشمار مدیریت دانش.....
33.....	جدول 3. سیستم ارزیابی عملکرد.....
49.....	جدول 4. مشخصات جامعه آماری.....
51.....	جدول 5. ارزش‌گذاری طیف لیکرت.....
52.....	جدول 6. مؤلفه‌های مدیریت دانش.....
53.....	جدول 7. مؤلفه‌های بهسازی منابع انسانی.....
58.....	جدول 8. توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی براساس جنسیت.....
59.....	جدول 9. توزیع فراوانی نمونه براساس وضعیت تاهل.....
60.....	جدول 10. توزیع فراوانی نمونه براساس سن.....

- جدول 11. توزیع فراوانی نمونه براساس سابقه خدمت 61
- جدول 12. توزیع فراوانی نمونه بر اساس تحصیلات 62
- جدول 13. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف 63
- جدول 14. نتایج تحلیل آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین مدیریت دانش و بهسازی منابع انسانی 64
- جدول 15. نتایج تحلیل آزمون تحلیل واریانس چند متغیره (*MANOVA*) رابطه بین هر یک از مؤلفه‌های مدیریت دانش با کل ابعاد بهسازی منابع انسانی 65
- جدول 16. نتایج تحلیل آزمون رگرسیون چندگانه رابطه بین هر یک از مؤلفه‌های مدیریت دانش با بعد آموزش رسمی بهسازی منابع انسانی 66
- جدول 17. نتایج تحلیل آزمون رگرسیون چندگانه رابطه بین هر یک از مؤلفه‌های مدیریت دانش با بعد آموزش شغلی بهسازی منابع انسانی 67
- جدول 18. نتایج تحلیل آزمون رگرسیون چندگانه رابطه بین هر یک از مؤلفه‌های مدیریت دانش با بعد ارزیابی عملکرد بهسازی منابع انسانی 68
- جدول 19. نتایج تحلیل آزمون رگرسیون چندگانه رابطه بین هر یک از مؤلفه‌های مدیریت دانش با بعد مسیر شغلی بهسازی منابع انسانی 69
- جدول 20. نتایج تحلیل آزمون رگرسیون چندگانه رابطه بین هر یک از مؤلفه‌های مدیریت دانش با بعد انضباط اداری بهسازی منابع انسانی 70
- جدول 21. نتایج تحلیل آزمون رگرسیون چندگانه رابطه بین هر یک از مؤلفه‌های مدیریت دانش با بعد انضباط شغلی بهسازی منابع انسانی 71
- جدول 22. نتایج تحلیل آزمون رگرسیون چندگانه رابطه بین هر یک از مؤلفه‌های مدیریت دانش با بعد نظام پاداش/تنبیه بهسازی منابع انسانی 72
- جدول 23. نتایج آزمون T مستقل برای بررسی تفاوت دیدگاه دو گروه زنان و مردان بر اساس مؤلفه‌های مدیریت دانش 73
- جدول 24. نتایج آزمون T مستقل برای بررسی تفاوت دیدگاه دو گروه زنان و مردان بر اساس مؤلفه‌های بهسازی منابع انسانی 74
- جدول 25. نتایج تحلیل واریانس یک طرفه (*ANOVA*) برای بررسی تفاوت دیدگاه کارکنان باسابقه کاری، گروه سنی و میزان تحصیلات متفاوت در خصوص مدیریت دانش 75

جدول 26. نتایج تحلیل واریانس یک طرفه (ANOVA) برای بررسی تفاوت دیدگاه کارکنان باسابقه کاری، گروه سنی و میزان تحصیلات متفاوت در خصوص بهسازی منابع انسانی 76

فهرست مدلها

عنوان	صفحه
مدل 1. مدل مفهومی پژوهش	7
مدل 2. مدل بهسازی منابع انسانی.....	38
مدل 3. مدل تخمینی ارتباط بین مدیریت دانش و بهسازی نیروی انسانی	77
مدل 4. مدل استاندارد شده ارتباط بین مدیریت دانش و بهسازی نیروی انسانی	78
مدل 5. بررسی مدل با محاسبه مقادیر T	79

فصل اول:

کلیات پژوهش

فصل اول: کلیات پژوهش

1-1. مقدمه

با وجود پیشرفت‌های زیاد در عرصه‌های مختلف، انسان‌ها همچنان مهره‌های اصلی سازمان‌ها را تشکیل می‌دهند به طوری که موفقیت سازمان‌ها در جهت تحقق اهداف شان وابسته به نحوه نگرش آنان نسبت به انسان و چگونگی به‌کارگیری این نیروها است (هاشمی و پور امین زاده، 1390 ص 2).

سازمان‌ها در عصر معاصر در یک محیط کاملاً رقابتی و بسیار پویا فعالیت می‌کنند که مهم‌ترین دارایی و سرمایه آن‌ها کارکنانشان هست. استمرار و تداوم مزیت رقابتی سازمان‌ها امروزه در داشتن کارکنان (نیروی کار) دانش‌گرا، خلاق و نوآور است. نیروی کاری که مدام از طریق خلاقیت و نوآوری می‌توانند با اصلاح یا تغییر آگاهانه در مورد محصولات یا خدمات و فرایندها مزیت پایدار برای سازمان خود خلق نمایند. بدیهی است سازمان برای حفظ مزیت رقابتی خود نیاز دارد تا کارکنان (کارگران) خود را مجهز به دانش نمایند (سیف‌اللهی و داوری، 1388).

در این دنیای پر رقابت کنونی، سازمان‌ها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنانشان هستند. شرایط کاملاً متحول و حاکم بر سازمان‌ها، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی آن‌ها در چنین شرایطی، نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکار می‌کند؛ نسلی که از آن‌ها به عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود (زین آبادی، 1387، ص 76). توجه سازمان‌ها به جای بهره‌وری بیشتر بر استفاده

دانش است. شرکت‌ها به دنبال توسعه راهی برای کسب و استفاده مجدد از دانش هستند(اخگر و همکاران، 1391ص38).

منابع انسانی یک دارایی ارزشمند برای سازمان‌ها به حساب می‌آید چرا که برای پرورش آن سال‌ها وقت و آموزش و هزینه‌های گزافی نیاز هست. سازمان‌های موفق و پیشرو توجه ویژه‌ای به این دارایی ارزشمند دارند. بهسازی منابع انسانی به عنوان یکی از راهبردهای اصلی دستیابی به سرمایه انسانی و سازگاری با تغییر، به عنوان مزیت رقابتی سازمان قلمداد شده و در بقا و توسعه‌ی سازمان اهمیتی راهبردی و جایگاهی ویژه دارد.

برخلاف گذشته که اعتقاد بر این بود که سرمایه و منابع مادی نقش اساسی در روند توسعه اقتصادی و اجتماعی دارد اما در جهان کنونی منابع انسانی کارآمد در این امر تأثیر اصلی را دارد. و دانایی و دانش کارکنان به عنوان سرمایه اصلی و مهم در سازمان است و در استفاده مفید از سایر منابع مادی نقش مهمی ایفا می‌کند. در این فصل به تعریف و بیان مسئله اصلی، ضرورت و اهمیت پژوهش، بیان اهداف و فرضیات و تعریف نظری و عملیاتی متغیرها پرداخته شده است.

1-2. بیان مسئله پژوهش

در عصر حاضر که عصر دانش‌محور نامیده می‌شود، سازمان‌ها شاهد محیط‌هایی هستند که روبه‌روز پویاتر و چالش‌برانگیزتر می‌شوند و تغییر و تحول جزء جدایی‌ناپذیر دنیای امروزی است، سازمان‌هایی می‌توانند در برابر این تغییرات خود را سازگار کرده و در عرصه باقی بمانند که از دانش به عنوان سرمایه مهم سازمانی استفاده کرده و بهسازی منابع انسانی را به عنوان یکی از راهبردهای اصلی دستیابی به سرمایه‌ی انسانی پایدار و سازگاری با تغییر در اولویت قرار دهند.

تا اواخر دهه 1990 معمولاً ارزش یک سازمان بر حسب سرمایه و دارایی‌های ملموس و عینی آن سنجیده می‌شد، در آستانه دهه 2000 به موجب پیدایش اقتصاد دانش، دانش سازمانی به سرعت به عنوان منبع اصلی اقتصاد شناخته شد. موفقیت هر سازمان بیش از آنکه وابسته به ارزش منابع فیزیکی باشد، منوط به سرمایه فکری در کسب، مستندسازی و بیش از آن مرهون قدرت و توانایی انتقال دانش با اثربخشی بیشتر و سرعت زیاد در رقابت هست(حسین قلی زاده و همکاران، 1386).

مدیریت دانش اصطلاح تازه‌ای است که جایگاه مهمی در نظریه و عمل مدیریت پیدا کرده است. این مفهوم برای توصیف فراگردهایی مورد استفاده قرار می‌گیرد که از طریق آن‌ها، سازمان‌ها برای رسیدن به

برتری رقابتی، به تولید و سازمان‌دهی دانش پرداخته، آن را در دسترس همه کارکنان قرار می‌دهند. به عبارت دیگر مدیریت دانش، فرا گرد استفاده از سرمایه فکری برای تفوق سازمان در رقابت با سازمان‌های همتاست (علاقه بند، 1388ص172).

مدیریت دانش بر این اندیشه استوار است که ارزشمندترین منبع هر سازمان دانش کارکنان آن سازمان است؛ این تمرکز از نرخ بالای تغییرات در سازمان‌های امروزی و کل جامعه نشأت می‌گیرد. مدیریت دانش بر این اصل است که امروزه همه کارها دانشی است و همه کارکنان به نوعی کارکنان دانشی به حساب می‌آیند؛ این بدین معنی است که شغل آن‌ها بیشتر به دانش آن‌ها متکی است تا مهارت‌های دستی آن‌ها. همچنین خلق، به اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری دانش از جمله مهم‌ترین فعالیت‌های همه افراد در سازمان‌هاست. موفقیت در مدیریت دانش نیز پیش‌زمینه موفقیت در عرصه فعالیت‌های سازمانی و حتی بازار رقابتی است (حسن‌زاده، 1391 ص 19 و 50).

موضوع مدیریت دانش، پدیده‌های اجتماعی هستند، رایانه، فناوری اطلاعات و نظایر این‌ها تضمین‌کننده موفقیت مدیریت دانش نیستند، مدیریت دانش، پایان‌ناپذیر است زیرا حرکت از داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش هیچ‌گاه به پایان نمی‌رسد، کارکنان و مدیران سازمانی (محیط درونی) ارباب‌رجوع و سایر ذی‌نفعان (محیط بیرونی) در قلمرو مدیریت دانش قرار می‌گیرند (ابطحی و صلواتی، 1385 ص 35).

ویژگی عمده مدیریت دانش این است که می‌توان به کمک آن دانش کارکنان و مدیران سازمان (فردی یا گروهی) و همچنین نتایج تصمیم‌گیری‌های آنان را ثبت و بایگانی نمود تا در موارد مشابه قابل دسترسی و بهره‌وری باشد. برای مثال از رفتار فردی، مدیری را در نظر بگیرید که این توانایی را دارد که در مدت زمانی اندک ارقام ضروری‌اش را از واحد تدارکات تهیه کند. در صورت ثبت این توانایی به منزله یک دانش، امکان بهره‌برداری و آموزش آن به سایرین نیز وجود خواهد داشت (انصاری، 1386ص 21).

در این پژوهش، با توجه به این که ابعاد مختلف مدیریت دانش در مدل جاشاپارا¹ در کنار هم آمده‌اند، مدیریت دانش بر مبنای مدل جاشاپارا در نظر گرفته شده است. جاشاپارا، مدیریت دانش را در قالب یک چرخه چهار حلقه‌ای این‌گونه تعریف می‌کند: فرایندهای یادگیری اثربخش که توأم با خلق، سازمان‌دهی و ذخیره دانش، تبادل (تسهیم) دانش (اعم از ضمنی و آشکار که با استفاده از فناوری و محیط فرهنگی محقق است)، و به کار بستن آن هست که سبب ارتقای سرمایه عقلانی سازمانی و بهبود عملکرد آن می‌شود (جاشاپارا، 2006، ص 12).

¹ Jashapara

ویگ¹ (1993) معتقد است سه شرط دستیابی به موفقیت در کسب‌وکار عبارت‌اند از: داشتن کسب‌وکار (محصولات/خدمات) و مشتریان، منابع (منابع انسانی، سرمایه، تجهیزات) و توانایی عمل. شرط سوم بر چرخه مدیریت دانش تاکید دارد. دانش نیروی اصلی در ایجاد توانایی عمل به طور هوشمندانه است. با بهبود دانش، بهتر می‌دانیم که چه کاری را چگونه انجام دهیم. به عقیده ویگ هدف اصلی مدیریت دانش (تسهیل، خلق، ذخیره، تسهیم و استفاده از دانش باکیفیت به منظور خلق سازمانی است که به طور هوشمندانه عمل کند). انجام هوشمندانه بدین معنی است که باید به وظایف خود با تخصص بیشتر نگاه کنیم. یعنی به همان اندازه که باید دانش باکیفیت بالا را به دست آوریم، باید آن را به روش‌های مختلفی نیز به کار گیریم. کار هوشمندانه «عبارت از بکارگیری بهترین دانش در دسترس». چرخه مدیریت دانش ویگ شیوه خلق و به‌کارگیری دانش توسط افراد یا سازمان را مشخص می‌کند و چهار گام اصلی آن عبارت‌اند از: خلق دانش، حفظ دانش، تسهیم دانش، کاربرد دانش. این چرخه، دامنه‌ای از یادگیری از همه نوع منابع را در بر می‌گیرد: تجربه شخصی، آموزش شغلی یا آموزش رسمی، هم‌ردیفان، و آگاهی از همه منابع. (احمدی و صالحی، 1389 ص 184).

با ظهور نهضت روابط انسانی، نوع نگاه به انسان تغییر کرد و به تدریج در کنار منابع مختلف سازمان چون منابع مالی، فناوریانه، اطلاعاتی و... منابع انسانی نیز مطرح شد. اکنون صحبت از منابع انسانی است. با آغاز هزاره سوم، هر روز نقش منابع انسانی پررنگ‌تر شده است (صانعی، 1386). سازمان یعنی، جمعی از کارکنان با روحیات، علایق، افکار، دانش و شرایط فیزیکی متفاوت که بدون آن‌ها سازمان هرگز وجود خارجی پیدا نمی‌کند. تداوم حیات سازمانی و بالندگی آن وابسته به زمینه‌هایی چون خلاقیت، نوآوری و توسعه است که می‌تواند منجر به نفوذ روزافزون سازمان در جامعه شود (تدارو²، 2010 ص 18).

منابع انسانی، ارزشمندترین منابع از دیدگاه مدیریت دانش محسوب می‌شوند. خبرگان و کارشناسان سازمان، همچون پایگاهی از دانش طی سال‌ها، تجارب، روندها، راه‌حل‌ها، ابتکارات، و غیره را به صورت دانش پنهان یا ضمنی در ذهن خود جمع‌آوری می‌نمایند. سازمان‌های غیر دانش‌محور از این منابع ارزشمند، تنها در زمان حوادث استفاده کرده و هیچ برنامه‌ای برای مدیریت این منابع ندارند. در صورتی که سازمان‌های دانش‌محور تمام تلاش خود را جهت افزایش این سرمایه، استخراج و نگهداری آن و حداکثر تبادل بین آن‌ها مصروف می‌دارند. بهسازی منابع انسانی بر این عقیده مبتنی است که سازمان‌ها،

¹ Wiig

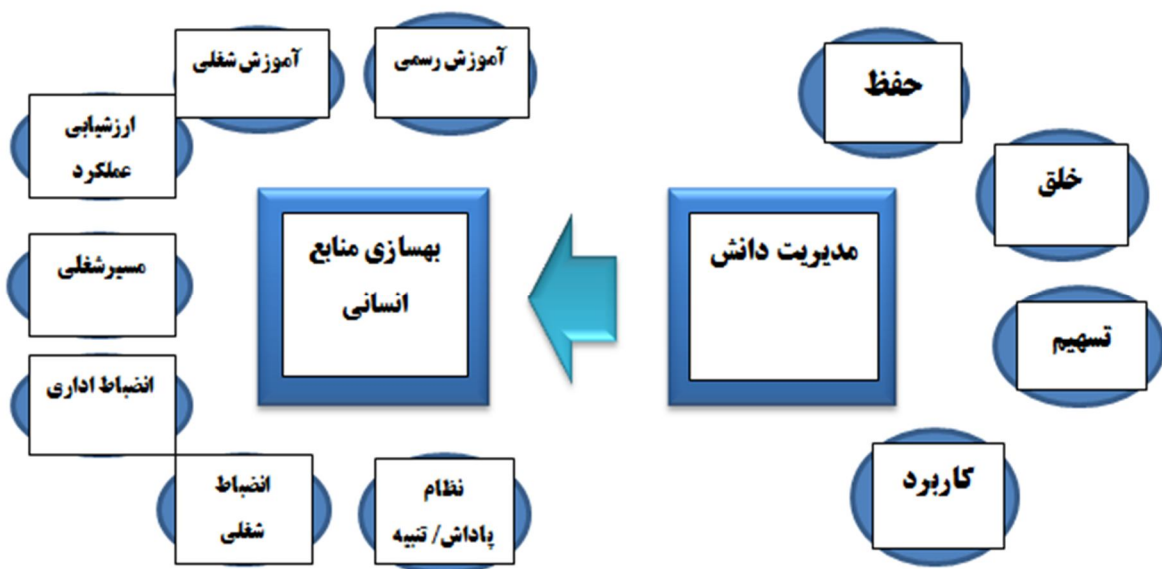
² Tdaro

انسان‌سازهای مستقلی هستند که بر تخصص انسان‌ها به منظور ایجاد و دستیابی به اهداف خودشان تکیه می‌کنند (مانکین¹، 2008ص15).

ابعاد و مؤلفه‌های بهسازی منابع انسانی در این پژوهش عبارت‌اند از: آموزش رسمی، آموزش شغلی، ارزشیابی عملکرد، مسیر شغلی، انضباط اداری، انضباط شغلی و نظام پاداش .

با توجه با این که منابع انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها در مقایسه با سایر سرمایه‌ها اعم از مادی و طبیعی و اجتماعی و فرهنگی هست این امر خودبه‌خود نقش و اهمیت منابع انسانی را برجسته‌تر و توجه به آن را مهم تر می‌کند. تجارب گذشته نشان داده جوامعی که به منابع انسانی متکی بوده‌اند تا به منابع زیرزمینی، در بلندمدت موفق تر بوده‌اند. همین طور در عصر اطلاعاتی یا عصر فرا صنعتی از اهمیت کاریدی، اشتغال و حتی زندگی به شیوه عصر سنتی و صنعتی کاسته شده و به جای آن، نیروی انسانی کیفی که توان به‌کارگیری فکر و دانش را دارد، اهمیت پیدا کرده است. در چنین فضایی که تفکر و دانش ارزش است، و از سوی دیگر انفجار اطلاعات و تغییرات سریع و روزافزون اطلاعات، مدیریت آن را به یکی از الزامات و وظایف مهم سازمان‌ها در عصر جدید مبدل کرده و در چنین فضا و محدوده‌ای بهسازی کارکنان از طریق مدیریت دانش در سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به آنچه که عنوان شد موضوع پایان‌نامه حاضر تحت عنوان بررسی ارتباط مدیریت دانش با بهسازی منابع انسانی از دیدگاه کارکنان دانشگاه ارومیه انتخاب شده است تا مشخص کند چه ارتباطی بین مدیریت دانش و بهسازی منابع انسانی از دیدگاه کارکنان این دانشگاه وجود دارد؟

¹ Mankin



مدل 1. مدل مفهومی پژوهش

1-3. ضرورت و اهمیت پژوهش

سازمان‌های آموزشی به منزله سیستم‌های اجتماعی از عناصر متعددی مانند ساختار، فن آوری، رفتار، انسان و... تشکیل می‌شوند که انسان اساسی‌ترین عامل به وجود آورنده آنهاست. همان‌طور که رشد و کمال یک انسان وابسته به رشد و تقویت اندام‌ها و اعضای اوست، رشد سازمان نیز به رشد و تقویت اعضای تشکیل‌دهنده آن وابسته است، هرچه انسان‌های درون سازمان آگاه‌تر، برانگیخته‌تر و پویا تر باشد به همان اندازه سازمان‌های آن‌ها از توان و پویایی و کارایی بیشتر برخوردار خواهد بود (عبدالله زاده، 1387ص 18).

منابع انسانی ارزشمندترین منابع سازمان‌ها محسوب می‌شوند که با به‌کارگیری صحیح آنان می‌توان اهداف سازمانی را تحقق بخشید. این منابع دارای توانایی‌ها و قابلیت‌های بالقوه‌ای هستند که در محیط سازمانی به فعل تبدیل می‌شوند و دستیابی به این مهم نیازمند درک و شناخت کامل انسان‌ها و فراهم کردن شرایط مناسب برای آن‌ها است. تمامی سازمان‌ها ادعا می‌کنند که نیروی انسانی بزرگ‌ترین سرمایه آنهاست چرا که بر همگان آشکار شده است که انسان عامل اصلی توسعه است و توسعه‌یافتگی تنها بر شانه‌های انسان پی می‌رود. فرایند توسعه و رشد، بدون مشارکت انسان به جایی نمی‌رسد؛ زیرا انسان هم هدف و هم وسیله نیل به توسعه است. در عصری که با یک غفلت کوچک، رقبا پیشی گرفته و مشتریان

خواسته‌های پیچیده و متنوعی را مطرح می‌کنند توسعه منابع انسانی به یکی از مهم‌ترین مزیت‌های رقابتی این دوران مبدل شده است (بالد وین¹ و فورد²، 2009، ص 10).

جامعه بشری با پشت سر گذاشتن دوره‌های مختلف از جمله جنگ جهانی و صنعتی شدن، اکنون وارد عصر فرا صنعتی شده است. در عصر کنونی، اطلاعات و دانش در ابعاد مختلف حیاط بشری از تک‌تک افراد گرفته تا موسسات، سازمان‌ها و حتی دولت‌ها نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. میزان و کیفیت مدیریت دانش در سازمان، توان رقابت و میزان موفقیت آن سازمان را تعیین می‌کند (حسن‌زاده، 1383، ص 49).

با مطالعه دیدگاه و آراء بزرگان و صاحب‌نظران عواملی نظیر: جهانی شدن، پاسخگویی به نیازهای محیطی، کوچک‌سازی دولت‌ها (از لحاظ ساختار فیزیکی)، تبدیل دانش نهان به عیان و فردی به جمعی، توجه به مدیریت دانش را انکارناپذیر کرده است. با توجه به آنچه که ذکر شد مدیریت دانش و همچنین بهسازی منابع انسانی امروزه به یکی از الزامات در سازمان‌ها تبدیل شده و این امر تحقیقات و مطالعات در این زمینه‌ها را مهم تر و بااهمیت تر کرده است. دانشگاه ارومیه دارای چندین دانشکده با تعداد بسیاری کارمند می‌باشد و تاکنون تحقیقات اندکی در زمینه مدیریت دانش و بهسازی منابع انسانی در این دانشگاه انجام شده است، عنوان پایان‌نامه حاضر نیز تحت تأثیر عوامل یادشده تدوین شده است تا بتواند با ارائه یک توصیفی از ارتباط بین مدیریت دانش و بهسازی منابع انسانی یک گامی کاربردی در جهت بهسازی کارکنان در این دانشگاه و همچنین برای مورد استفاده سایر دانشگاه، موسسات و سازمان‌های مشابه اعم از دولتی و غیردولتی برداشته باشد.

1-4. فرضیه‌ها و اهداف پژوهش

1-4-1. هدف کلی

دستیابی به اطلاعات علمی، دقیق و مستند در خصوص ارتباط بین مدیریت دانش و بهسازی منابع انسانی در بین کارکنان دانشگاه ارومیه.

1-4-2. اهداف جزئی

تبیین ارتباط بین مؤلفه‌های مدیریت دانش با بهسازی منابع انسانی در بین کارکنان دانشگاه ارومیه.

تبیین ارتباط بین مؤلفه‌های مدیریت دانش با آموزش رسمی در بین کارکنان دانشگاه ارومیه.

تبیین ارتباط بین مؤلفه‌های مدیریت دانش با آموزش شغلی در بین کارکنان دانشگاه ارومیه.

¹ Baldwin

² Ford