

تبیین قابلیت‌های مدیریت دانش در ارتباط با اثربخشی سازمانی
(مورد مطالعه: سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور)

ثنا صفری

استادیار مدیریت آموزش عالی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

دریافت: (۱۳۹۶/۰۸/۰۲) پذیرش: (۱۳۹۶/۱۱/۰۸)

Knowledge Management Capabilities and Its Relation with Organizational
Effectiveness (Case of Study: Central Office of Payam Noor University)

Sana Safari

Assistant Professor Higher Education Management. Payame Noor University, Tehran, Iran.

Received: (24/10/2017)

Accepted: (28/01/2018)

Abstract

Purpose: This study aimed to explain a relationship of knowledge management with organizational effectiveness of central institution of Payam Noor University.

Methodology: The research method was descriptive and correlational and data analysis method was regression that Sample size was determined 210 personnel by Stratified random sampling. Self-leadership questionnaire of Baat (2000) with the reliability ($\alpha=0/92$) and organizational effectiveness questionnaire of Parsons (1996) with the reliability ($\alpha=0/91$) were used to collect data.

Findings: Results showed knowledge management and organizational effectiveness of Personnel lower than the average. Results showed that the components of KM & OE had correlation with each other. Also, knowledge management had a significant positive correlation with organizational effectiveness

Conclusion: results of this research showed that among the components of KM, knowledge acquisition (48%) predicted of organizational effectiveness. Also, there is no meaningful relation between demographic specification and variables of research, knowledge management and organizational effectiveness.

Keywords

knowledge Management, Organizational Effectiveness, Staff, Higher Education, Office

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف تبیین قابلیت‌های مدیریت دانش و ارتباط آن با اثربخشی سازمانی در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور انجام شده است.

روش‌شناسی: روش پژوهش توصیفی-همبستگی و روش تحلیل از نوع رگرسیون چندگانه بوده است. جامعه پژوهش شامل کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور (۴۶۲ نفر) بوده که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با اختصاص متناسب، ۲۱۰ نفر از آنان انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه مدیریت دانش بات (۲۰۰۰) با پایایی ($\alpha=0/92$) و پرسشنامه اثربخشی سازمانی پارسونز (۱۹۹۶) با پایایی ($\alpha=0/91$) استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد وضعیت مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی پایین‌تر از حد متوسط بوده و هم‌چنین بین تمامی مؤلفه‌های مدیریت دانش و نمره کل مدیریت دانش همبستگی وجود دارد. مؤلفه کسب دانش با توسعه دانش بیشترین همبستگی را باهم داشته‌اند. بین تمامی مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی نیز همبستگی وجود دارد. مؤلفه مشروعیت با مؤلفه انطباق بیشترین همبستگی را باهم داشته‌اند. مؤلفه‌های شش‌گانه مدیریت دانش با مؤلفه‌های چهارگانه اثربخشی سازمانی با یکدیگر ارتباط مثبت و معنی‌داری دارند. در این میان مؤلفه کاربرد دانش با مؤلفه انطباق کمترین همبستگی را باهم دارند و مؤلفه اشتراک دانش با مؤلفه انسجام با بیشترین همبستگی را باهم دارند. مدیریت دانش با اثربخشی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری ($p<0/01$) داشته است.

بحث و نتیجه‌گیری: این مطالعه نشان می‌دهد از بین مؤلفه‌های مدیریت دانش، مؤلفه کسب دانش در مقایسه با مؤلفه‌های دیگر سهم بیشتری در تبیین متغیر اثربخشی سازمانی دارد. در جامعه مورد مطالعه، ویژگی‌های فردی جنسیت، تحصیلات، وضعیت استخدامی، سن و تجربه کاری با مؤلفه‌های شش‌گانه مدیریت دانش و چهار مؤلفه اثربخشی سازمانی رابطه معنی‌داری نداشته‌اند.

واژه‌های کلیدی

مدیریت دانش، اثربخشی سازمانی، کارکنان، مراکز آموزش عالی.

مقدمه

در هزاره سوم شرایط و فضای رقابتی سازمان‌ها بیش‌ازپیش پیچیده و متغیر شده است. این فضا به سرعت در حال تغییر است به گونه‌ای که برای بیشتر سازمان‌ها، این سرعت به مراتب بیش از سرعت پاسخگویی و توان تطبیق آن‌هاست. تحولات محیطی وضعیت بی‌ثباتی را برای سازمان‌ها به وجود آورده است. به روز شدن مستمر دانش، فرایند انجام امور در سازمان‌ها را به شدت تحت تأثیر قرار داده است.

نقش‌های چندگانه دانشگاه‌ها به عنوان انتقال‌دهنده میراث فرهنگی و ارزش‌های حاکم بر جامعه و از سوی دیگر، پاسخگویی به نیازهای اجتماعی برای کسب، اشاعه و توسعه دانش و فناوری موجب شده میزان انتظارات از دانشگاه فزونی یابد. دانشگاه زمانی خواهد توانست به این نقش‌های متعدد خود جامعه عمل ببوشاند که خود از افراد و کارکنانی دانش‌گر^۱، متخصص و متعهد برخوردار باشد که این مفاهیم در حوزه منابع انسانی به سرمایه‌های انسانی مشهور است. این امر در نظام‌های آموزشی از جمله دانشگاه‌ها قابل توسعه و بهبود مستمر است. از این رو، ضروری است که مراکز آموزشی و دانشگاهی خود نیز واجد سرمایه‌های انسانی متعالی، خودساخته و توانمند باشند تا بتوانند به توسعه کمی و کیفی آموزش عالی در جامعه کمک نمایند (صفری، ۱۳۹۵، ۲۴)

تحولات گسترده در حوزه دانش وضعیت عدم تعادل جدیدی را برای سازمان‌ها به وجود آورده است. برای رویارویی و مقابله با عوامل عدم اطمینان، استفاده از ابزاری به نام مدیریت دانش موجب می‌شود تحولات قابل ملاحظه‌ای در برنامه‌ها و سیستم‌های موجود در سازمان‌ها به وقوع بپیوندد. در این میان، سازمان‌هایی که در راستای توانمندسازی و گسترش ظرفیت‌های سازمانی در حل مسائل و همچنین افزایش سرمایه‌های فکری فعالیت می‌کنند، در عرصه رقابت‌های داخلی یا خارجی، از قدرت و ثبات بیشتری برخوردارند. تداوم حیات سازمانی و بالندگی آن به زمینه‌هایی چون خلاقیت، نوآوری و توسعه وابسته است که به نفوذ روزافزون سازمان در جامعه منجر می‌شود (تودارو^۲، ۲۰۱۰). محققان مختلف بر نقش محوری مدیریت دانش در ایجاد محیط کاری نوآورانه تأکید کرده‌اند (ادھیکاری^۳، ۲۰۱۰). پتر دراکر^۴ در قرن بیست و یکم پیاده‌سازی مدیریت دانش را راز

موفقیت سازمان‌ها می‌داند. بنابراین، در سازمان‌های هزاره سوم پرداختن به مقوله مدیریت دانش ضروری بوده و این امر مستلزم برنامه‌ریزی صحیح می‌باشد. چالش اساسی در مسیر موفقیت سازمان‌ها چگونگی توزیع و انتشار دانش بین کارکنان است. در کاربرد دانش دو نکته مهم است؛ سهیم سازی دانش و خلاقیت. پس می‌توان گفت مدیریت دانش دو جزء دارد: اداره دانش و توانایی برای خلق دانش جدید، با توجه به تغییرات سریع محیط. جزء دوم مدیریت دانش بیشتر مورد توجه سازمان‌ها است. زیرا منجر به تسهیل و افزایش خلاقیت و نوآوری می‌شود که برای سازمان مزیت رقابتی پایدار به همراه دارد (یعقوبی، ۱۳۸۸).

مدیریت دانش چهارچوب یا نظامی است که برای کمک به سازمان‌ها طراحی شده است تا سازمان‌ها بتوانند از طریق کسب، تجزیه و تحلیل، به کارگیری و استفاده مجدد دانش، تصمیم‌گیری بهتر و سریع‌تری را در دنیای پیچیده امروز داشته باشند (ازمی^۵، ۲۰۱۰). مدیریت دانش در مؤسسات آموزشی، فرایند سیستماتیک و سازمان‌یافته خلق و انتشار اطلاعات، انتخاب، خالص‌سازی و گسترش دانش صریح (آشکار) و ضمنی، برای ایجاد ارزشی منحصر به فرد که می‌تواند برای مستحکم‌تر کردن محیط یادگیری و تدریس مورد استفاده قرار گیرد (علاقه بند، ۱۳۸۹، ۸۳).

مدیریت دانش فرایند شناسایی، انتخاب، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات سودمند در سازمان می‌باشد. از این رو، نقش سرمایه‌های فکری در فرایند ذکر شده اهمیت بسزایی دارد. به عبارت دیگر، دانش و سرمایه فکری پایه و اساس شایستگی‌های اصلی و راهبردی در راستای بهره‌وری سازمان می‌باشد. دانش در صورتی نقش راهبردی دارد که سازمان بتواند آن را در فعالیت‌های ارزش‌آفرینی استفاده کرده و از دانش به عنوان ابزاری برای عملی ساختن فرصت‌های موجود در بازار رقابتی بهره‌برداری کند.

راهبرد مدیریت دانش، چهارچوبی را فراهم می‌کند تا سازمان، فعالیت‌های موردنظر برای بهره‌گیری از دارایی‌های دانش را به انجام رساند. همچنین این راهبرد، فرایندها، ابزارها و زیرساخت‌های موردنیاز دانش را بیان می‌کند تا دانش به طور مؤثر به گردش درآید (چترکل^۶، ۲۰۰۰). راهبرد مدیریت دانش، راهکار کلی شرکت را بیان و سعی می‌کند منابع دانش سازمان و نیازمندی‌های دانش آن را از طریق این

1. Knowledge Worker
2. Todaro
3. Adhikari
4. Peter Draker

5. Azmi
6. Chatzkel

نوناکا، تاکوچی^۴، ۱۹۹۵). دراکر^۵ (۱۹۹۳) معتقد است که مدیران موفق در عصر اطلاعات و دانش تنها به دنبال دسترسی به اطلاعات نیستند، زیرا اطلاعات به اندازه کافی از طریق شبکه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی و محمل‌های گوناگون در دسترس است. مدیران بیشتر نیازمند دسترسی به اطلاعات مرتبط و مناسبی هستند که پردازش، سازماندهی و شکل گرفته و با توجه به بسترهای فکری و شغلی آنها تلخیص و آماده‌سازی شده باشد؛ اطلاعاتی که قابلیت تبدیل به عمل را داشته و به عبارت دیگر عملیاتی و کاربردی باشد. واقعیت این است که در حالی که با انبوه اطلاعات محاصره شده‌ایم اما در یافتن دانش خاص مورد نظر دچار چالش هستیم. بین اطلاعات و دانش تفاوت وجود دارد؛ مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش نیز به همین ترتیب تفاوت‌اند. (گاتسچل^۶، ۱۹۹۵).

امروزه، موفقیت در بازار کار، با دانشی که سازمان می‌تواند تولید کند، سرعت این دانش و میزان انباشت دانش تولید شده، ارتباط مستقیم دارد (گانز^۷، ۱۹۹۹). همچنین، سازمان‌هایی که فرهنگ یادگیری قوی را توسعه داده‌اند در خلق، اکتساب و انتقال دانش، همچنین در تعدیل رفتار برای انعکاس دانش جدید کارآ هستند.

نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵) معتقدند که یادگیری فردی، شالوده و بنای اصلی یادگیری سازمانی تلقی می‌شود؛ «دانش تنها به‌وسیله افراد خلق می‌شود، یک سازمان خود به‌تنهایی و بدون افراد قادر به خلق دانش نیست. دانش آفرینی سازمانی، فرایندی است که در طی آن سازمان، دانش خلق شده به‌وسیله افراد را بسط و توسعه می‌دهد و آن را در سطح گروهی از طریق دیالوگ، مباحثه و تشریح تجربه متبلور می‌سازد». محققان اصولاً روی این نکته اتفاق نظر دارند که یادگیری فردی پیش‌درآمدی بر یادگیری سطوح بالاتر است. دانش گروهی، جمع صرف دانش فردی نیست، بلکه دانش افراد باید از طریق هماهنگ کردن تعاملات و فناوری‌های اطلاعات تشریح و تسهیم شود. این سطح از یادگیری سازمانی، مستلزم تبدیل یادگیری فردی و گروهی در یک چارچوب سیستماتیک از سرمایه سازمان می‌باشد (یونتیس^۸ و دیگران، ۲۰۰۳). چنانچه امروزه، در قالب رویکرد جدیدی به نام مدیریت دانش پدیدار شده است.

راهبرد هم‌راستا سازد (زاک^۱، ۱۹۹۹). بهترین انتخاب برای اجرای مدیریت دانش وجود ندارد. گزینه برتر، بستگی به شرایط محیطی شرکت و بینش راهبردی رهبران آن دارد و با توجه به مسائلی از قبیل عدم قطعیت، ابهام و پیچیدگی محیطی سازمان تعیین می‌شود (فورکدل، گوادامیلز^۲، ۲۰۰۲). اجرای راهبرد مدیریت دانش، با گذر از مراحل متعدد، توسعه می‌یابد؛ بدین ترتیب که با فرایند انتشار ایده به کل سازمان، شروع و سپس با اجرای مدیریت دانش دنبال می‌شود. مدیران در نظارت بر اجرای مدیریت دانش در نهایت می‌خواهند تأثیر آن بر عملکرد سازمانی را بدانند.

مدیریت دانش ناظر بر مجموعه‌ای از فرایندها است که طی آن جریان دانایی در یک جامعه به‌صورت مستمر و فزاینده هدایت می‌شود. مدیریت دانش، به‌عنوان یک نیاز استراتژیک برای مؤسسات، سازمان‌ها و نهادهای خدماتی مطرح است، مدیریت دانش تضمین‌کننده برتری‌های بلندمدت برای سازمان‌ها و جوامع و میزان بهره‌گیری آن‌ها از سرمایه‌های انسانی، فکری و اطلاعاتی است. مدیریت دانش، نگرشی است که می‌تواند از سوی مدیریت سازمان‌ها با کمی انعطاف پیاده‌سازی شود و رقابت‌پذیری در آینده، پیشرو بودن در محصول و خدمات جدید، فتح بازارهای جدید و خلق بازارهای نو و از دست ندادن سرمایه‌های دانشی را به ارمغان بیاورد. مبحث مدیریت دانش به‌شدت مورد استقبال و توجه دانشمندان علم سازمان و مدیریت واقع شده و مهم‌ترین رکن مدیریت دانش، پیاده‌سازی و اثربخشی آن می‌باشد که شناخت مدیریت دانش به‌عنوان یک روح حاکم بر اعمال سازمانی برای پیاده‌سازی آن ضروری است (حمزه‌بی، ۱۳۹۱). به مدیریت دانش باید به‌عنوان یک طرح مدیریتی یکپارچه نگریسته شود که بر هدف‌های استراتژی متمرکز است و بر محور فرایندهای کسب‌وکار حرکت می‌کند و از فناوری اطلاعات کمک می‌گیرد (نوهر^۳، ۲۰۰۲). واژه مدیریت دانش در دنیای مدیریت موضوعات مختلفی را در بر می‌گیرد. علت ایجاد این نگرش به دلیل انتقال و حرکت سیستم‌های اقتصادی و تولیدی به سوی جوامع دانش‌محور است. در این نگرش دانش در کنار منابعی مثل زمین، کار و سرمایه به‌عنوان یک دارایی مطرح می‌شود.

4. Nonaka & Takeuchi

5. Drucker

6. Gottschal

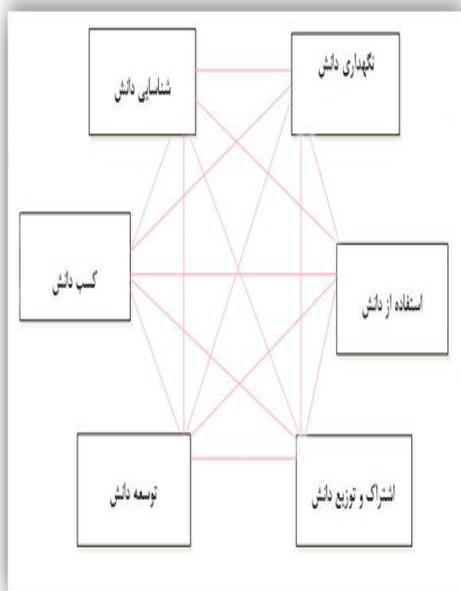
7. Ganz

8. Bontis & et al.

1. Zack

2. Forcadell and Guadamillas

3. Noher



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش
(Probst, Raub, Romhardet, 2002)

هدف‌های مدیریت دانش، باید از هدف‌های اصلی سازمان نشأت گرفته و در دو سطح استراتژیک و عملیاتی مشخص شوند. در سطح استراتژیک، تبدیل و نگهداری سازمان بر مبنای مدیریت دانش و همچنین ایجاد فرهنگ و سیاست‌های لازم در این زمینه انجام می‌شود. در سطح عملیاتی با توجه به هدف‌ها باید نحوه شناسایی، استفاده، توزیع، کاربرد و نگهداری دانش، مشخص و برنامه‌های لازم باید دستیابی به آن‌ها در زمان معین، طراحی شود و به مرحله اجرا درآید.

در مرحله شناسایی دانش، توصیف و تحلیل محیط دانش و تعیین وضعیت موجود دانش صورت می‌گیرد. در سطح کسب دانش، با استفاده از روش‌های جمع‌آوری داده از منابع شناسایی شده (منابع داخلی و منابع خارجی سازمان) دانش مورد نیاز کسب می‌شود. سطح توسعه دانش بر مهارت‌ها و تولیدات جدید، ایده‌های بهتر و فرایند کارآمدتر تمرکز دارد (پروبیست، راب، رومهاردت^{۱۱}، ۲۰۰۲). در مرحله اشتراک دانش به منظور استفاده افراد سازمان از دانش توسعه یافته و تبدیل دانش‌های سازمان از سطح فردی به سطح جمعی، با کمک روش‌های تسهیم دانش همچون بانک‌های داده و سیستم‌های اطلاعاتی، دانش سازمان به اشتراک گذاشته می‌شود. در سطح کاربرد دانش از شیوه‌ها و روش‌هایی استفاده می‌شود که با

هر برنامه مدیریت دانش به منظور دستیابی به موفقیت باید دارای مبنای نظری قوی باشد. فعالیت‌های اصلی در چرخه مدیریت دانش نیازمند چارچوبی مفهومی برای عمل‌اند، در غیر این صورت نه تنها با همدیگر هماهنگ نخواهند بود بلکه مزایای مورد انتظار مدیریت دانش حاصل نخواهد شد. مهم‌ترین مدل‌های مدیریت دانش را ویگ (۱۹۹۳)، وان کروگ و روس^۱ (۱۹۹۵)، نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵)، بویسوت^۲ (۱۹۹۸) و چوو^۳ (۱۹۹۸) ارائه کرده‌اند. همه این مدل‌ها دیدگاه‌های مختلفی را درباره عناصر مفهومی کلیدی مدیریت دانش که زیر ساختار آن را شکل می‌دهند بیان می‌کنند، تاکنون جمع وسیعی از دست‌اندرکاران، دانشگاهیان و محققان آنها را نقد و بررسی کرده‌اند (قلیچ‌لی، ۱۳۸۸، ۶۸).

اکثر آنها از جنبه محتوا مشابه یکدیگرند اما دارای مراحل و فرایند گوناگونی هستند. پیش‌فرض اصلی مدل‌ها توالی پی‌درپی و ترتیب خطی عناصر است. در این پژوهش فرایندهای اصلی و عملیاتی مدل پایه‌های ساختمان دانش که توسط «پروبیست، راب و رومهاردت»^۴ (۲۰۰۲) ارائه شده مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به جنبه کاربردی‌تر این مدل، آن را به عنوان مدل نسبتاً کاملی که نکات مثبت همه مدل‌ها را تقریباً در برمی‌گیرد مورد توجه قرار می‌گیرد. فرایندهای اصلی این مدل شامل شش مرحله: شناسایی دانش^۵، کسب دانش^۶، توسعه دانش^۷، اشتراک و توزیع دانش^۸، کاربرد دانش^۹ و نگهداری دانش^{۱۰} است که فرایندهای اصلی مدیریت دانش را تشکیل می‌دهند و تصویری از مسائل عملیاتی به دست می‌دهند. طراحان مدل یاد شده، مدیریت دانش را به صورت سیکل دینامیکی می‌بینند که در چرخش دائم است. مراحل این مدل، شامل هشت جزء، متشکل از دو سیکل؛ درونی و بیرونی است. سیکل درونی: به وسیله مؤلفه‌های کشف (شناسایی)، کسب، توسعه، تسهیم، کاربرد (بهره‌برداری) و نگهداری از دانش، ساخته می‌شود. سیکل بیرونی شامل بلوک‌های اهداف دانش و ارزیابی آن است که سیکل مدیریت دانش را مشخص می‌نماید.

1. Van Grog & Rouse
2. Boisvet
3. Chovo
4. Probst & Raub & Romhardet
5. Knowledge Identification
6. Knowledge Acquisition
7. Knowledge Development
8. Knowledge Sharing & Distribution
9. Knowledge Utilization
10. Knowledge Retention

زیرا افراد احساس می‌کنند که باید موفق شوند و کسب شهرت کنند. یک سازمان اثربخش، ممکن است بر نوآوری تأکید کند، در حالی که سازمان دیگری بر شایستگی و کارایی تأکید داشته باشد. سازمانی دیگر نیز با ایجاد یک فرهنگ قوی مبتنی بر مشارکت افراد در امور سازمان به موفقیت‌های بزرگی دست می‌یابد. مهم این است که سازمان قادر باشد، بین هفت نیروی موجود، تعادل و توازن مناسب برقرار کند. زیرا هر سازمانی نمی‌تواند به صورت همزمان همه نیازها را به بهترین وجه تأمین نماید. بنابراین، باید مشخص کند که چه چیزهایی کارساز واقع می‌شود.

براساس مطالعه ادبیات تحقیق، مطابق تقسیم‌بندی دیدگاه پارسونز^۳ ابعاد اثربخشی شامل انطباق^۴، انسجام^۵، دستیابی به هدف^۶، مشروعیت (دوام)^۷ می‌باشد. این ابعاد عبارت‌اند از: انطباق^۸؛ انطباق^۹؛ سازگاری یا انطباق شامل شاخص‌های قابلیت انعطاف، ابتکار، رشد و توسعه می‌باشد (هوی و میسکل، ۱۹۹۱) به نقل از سید

عباس‌زاده، ۱۳۷۸.

انسجام^۹: انسجام به این معناست که افراد در سازمان همدیگر را دوست داشته، با هم خوب کار کنند و ارتباطات همه‌جانبه و باز با هم داشته باشند و تلاش‌های کاری آن‌ها هماهنگ باشد.

دستیابی به هدف^۶: به این معنی که سازمان باید دارای فرایندهایی باشد که اهداف موردنظر و نیز راه‌های دستیابی به آنها را مشخص کند نشانه‌های عادی نیل به هدف برای سازمان‌های آموزشی موفقیت علمی، شناسایی و تأمین منابع، کیفیت آموزش و خدمات آن‌ها می‌باشد.

مشروعیت (دوام)^۷: تمام سیستم‌های اجتماعی به حق بقا نیاز دارند، که محیط به آنها می‌دهد. سیستم‌های اجتماعی هنگامی مشروع هستند که جامعه اعتقاد داشته باشد، ادامه حیات آن سیستم ضروری است (ترابی کیا، ۱۳۷۷). شاخص‌های کارکرد دوام وفاداری، میزان تمایل فرد به کار در سازمان، انگیزش و هویت می‌باشد.

پیشینه پژوهش

استفاده از آنها می‌توان از دانشی که در مراحل کسب دانش و توسعه دانش حاصل شده در کارها و فعالیت‌های روزمره سازمان بهره برد. در مرحله نگهداری از دانش فرایند حفظ دانش کسب شده در سازمان صورت می‌گیرد که شامل سه مرحله گزینش، ذخیره‌سازی و روزآمدسازی است. در سطح ارزیابی دانش نحوه رسیدن به هدف‌های معین و استفاده از نتایج آن به‌عنوان بازخورد برای تعیین یا اصلاح هدف مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

باوجود مطالعات و تحقیقات فراوان هنوز درباره تعریف اثربخشی و شاخص‌های آن ابهاماتی وجود دارد و به دلیل آنکه مفهوم پیچیده‌ای می‌باشد به طرق گوناگون تعریف شده و متناسب با هر تعریف، قابل اندازه‌گیری و ارزیابی می‌باشد. به نظر صاحب‌نظران اثربخشی یک مفهوم نسبی است به این معنا که هر سازمانی از درجه یا میزانی از اثربخشی برخوردار است. اثربخشی عبارت از درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده می‌باشد. به بیان دیگر اثربخشی نشان می‌دهد تلاش‌ها و فعالیت‌های انجام شده تا چه میزان به تحقق اهداف منجر شده است یا نتایج مورد نظر حاصل شده است.

مطالعات مینتزبرگ^۱ (۱۹۹۱) به نقل از دفت^۲ (۱۳۷۸) نشان می‌دهد که اگر سازمان بخواهد اثربخش شود، باید از هفت نیروی اصلی استفاده و آن‌ها را اداره کند. نخستین نیرو در رهبری نهفته است که در برگیرنده هدف‌های بلندمدت و کوتاه‌مدت سازمان، مأموریت سازمان یا داشتن چنین احساس و درکی از پدیده‌هاست. کارایی نیروی بعدی است که براساس آن باید هزینه‌ها کاهش و سود یا منفعت را افزایش داد. سومین نیرو را شایستگی می‌نامند و مقصود این است که کارها با آگاهی، دانش و مهارت بسیار بالا انجام می‌شود. نوآوری و خلاقیت چهارمین نیرو است و مقصود این است که سازمان باید برای سازش کاری با عوامل محیط خارجی که پیوسته در حال تغییر هستند محصولات و خدمات جدیدی را ارائه کند. تمرکز به‌عنوان پنجمین نیرو به حساب می‌آید و مقصود این است که سازمان تمام توجه خود را به بازارهای خاص معطوف نماید.

دو نیروی دیگر عبارت‌اند از: همکاری و فرهنگ، رقابت و سیاست. همکاری در سایه ارزش‌های فرهنگی مشترک به وجود می‌آید و بازتابی از نیاز به هماهنگی و همکاری بین افراد است که به فرهنگ‌های مختلف تعلق دارند. رقابت باعث می‌شود که نوعی سیاست، بخش‌های جدا از هم و افراد و دوایر متفاوت به وجود آید،

3. Parsons
4. Adaption
5. Solidarity
6. Achievingthe goal
7. Legitimacy
8. Adaption
9. Solidarity
10. Achievingthe goal
11. Legitimacy

1. Mintzberg
2. Daft

اکنون در سال‌های آغازین قرن ۲۱ مدیریت دانش برای بسیاری از کشورهای پیشرفته به‌عنوان نماد رقابت و عامل دستیابی به قدرت و توسعه در آمده است. در واقع، در جهان امروز که تولید کالاها و ارائه خدمات به‌شدت دانش‌مدار شده‌اند، دانش دارایی و کلیدی برای کسب مزیت رقابتی است (بارنی، ۱۹۹۱، وینتر، ۱۹۸۷، به نقل از پروست و جونک، ۱۹۹۹). از سال ۲۰۰۰ به بعد شرکت‌های بزرگ اروپایی حدود ۵۵٪ درآمد خود را به مدیریت دانش اختصاص داده‌اند (حسن‌زاده، ۱۳۸۵)، نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵) معتقدند، مدیریت دانش فرایندی است که طی آن سازمان به ایجاد ارزش از دارایی‌های فکری و دانش - محور می‌پردازد. اغلب، ایجاد ارزش مستلزم به اشتراک‌گذاری دانش بین کارکنان، بخش‌های سازمانی و یا حتی سایر سازمان‌ها است (بات، ۲۰۱۰).

هم‌زمان با رشد ایده دانش به‌عنوان منبع استراتژیک در قرن ۲۱، دانش به مثابه یک مزیت رقابتی مهم در سازمان‌های پیشرو، مورد توجه جدی قرار گرفت. از این‌رو، چندی است که بسیاری از دانشمندان علم مدیریت و سازمان، تلاش‌هایی را برای نظام‌مند کردن استفاده از دانش در سازمان از راه ایجاد باب جدیدی در مدیریت با عنوان «مدیریت دانش» آغاز کرده‌اند (افرازه، ۱۳۸۶، ۵۹).

مدیریت دانش اگرچه مفهومی نسبتاً قدیمی است، اما در مفهوم نوین خود از اوایل دهه ۱۹۷۰ مطرح شده است. با نزدیک شدن به اواسط دهه ۱۹۸۰ و آشکار شدن اهمیت دانش و تأثیر آن بر حفظ قدرت رقابتی در بازارهای اقتصادی مدیریت دانش اهمیت ویژه‌ای یافت. در این دهه بود که نظام‌های مبتنی بر هوش مصنوعی و نظام‌های هوشمند برای مدیریت دانش به کار گرفته شد و مفاهیمی چون «فراهم آوردن»، «مهندسی مجدد»، نظام‌های دانش‌مدار» و مانند آنها رواج پیدا کرد (دراکر، ۱۹۹۳).

با ورود به دهه ۱۹۹۰ فعالیت گسترده شرکت‌های آمریکایی، اروپایی و ژاپنی در حوزه مدیریت دانش به نحوه چشم‌گیری افزایش یافت، در اواسط دهه ۱۹۹۰ «ظهور وب جهانی»، تحرک تازه‌ای به حوزه مدیریت دانش بخشید. «شبکه بین‌المللی مدیریت دانش در اروپا»، «مجمع مدیریت دانش ایالات متحده آمریکا» از طریق وب فعالیت‌های خود را گسترش دادند. در سال ۱۹۹۵ «اتحادیه اروپا» طی برنامه‌ای به نام اسپریت بودجه قابل‌ملاحظه‌ای را برای اجرای طرح‌های مدیریت دانش اختصاص داد. از این دوره به بعد، به تدریج شرکت‌های بزرگی مانند «ارنست و یانگ»، «بوز آلن و هملتون» و ده‌ها شرکت دیگر به شکل تجاری وارد عرصه مدیریت دانش شدند.

جدول ۱. نخستین حرکت‌ها و وقایع مهم در حوزه مدیریت دانش

سال	طرح کننده	رویداد
۱۹۸۶	سیوبی / کونراد	ترازنامه نامشهود ^۱
۱۹۸۶	کارل ویگ	ابداع مفهوم مدیریت دانش
۱۹۸۹	شرکت‌های مشاوره مدیریتی بزرگ	شروع تلاش‌های درونی برای اداره رسمی دانش
۱۹۸۹	ارزش واتر هاوس	یکی از نخستین‌ها برای تکمیل مدیریت دانش در حوزه استراتژی تجاری
۱۹۹۱	بازبینی تجاری هاروارد (نوناکا و تاکوچی)	یکی از نخستین مقالات منتشر شده در مورد مدیریت دانش
۱۹۹۱	تام استوارت	اهمیت به سرمایه فکری
۱۹۹۳	کارل ویگ	یکی از نخستین کتاب‌های منتشر شده در مورد مدیریت دانش (اساس مدیریت دانش)
۱۹۹۴	پیتر دراگر	منبع دانش
۱۹۹۴	شبکه ارتباطی دانش مدیریت	نخستین کنفرانس مدیریت دانش
۱۹۹۴	شرکت بزرگ مشاوره	نخستین شرکتی که خدمات دانش مدیریت را به مشتریان پیشنهاد کرد.
۱۹۹۵	استنفورد پال رومر	دانش به‌عنوان منبع بی‌پایان
۱۹۹۵	نوناکا و تاکوچی	کتاب شرکت دانش آفرین
۱۹۹۵	دروتنی لئونارد بارتون	کتاب سرچشمه‌های دانش
۱۹۹۶	انواع شرکت‌ها و مشاغل	انفجار پر سر و صدای الحاقیه‌ها و فعالیت‌ها

جدول ۲. تعاریف مدیریت دانش

صاحب نظر	تعریف
نوناکا تاکوچی ^۱ (۱۹۹۵)	فرایندی در راستای به‌کارگیری یک رویکرد نظام‌مند جهت اکتساب، ساختاردهی، مدیریت و توزیع دانش در یک سازمان، به‌منظور انجام سریع‌تر کارها، استفاده مجدد از بهترین رویه‌ها و کاهش دوباره‌کاری‌ها
ویگ (۱۹۹۷)	مدیریت دانش ساخت، بازسازی و به‌کارگیری سیستماتیک دانش برای حداکثر نمودن اثربخشی دانشی و نرخ بازگشت سرمایه سازمان است.
مالهوترا (۱۹۹۸)	مدیریت دانش دربرگیرنده فرایندهای سازمانی است که به دنبال ترکیب هم‌افزای ظرفیت پردازش داده و اطلاعات توسط فناوری با ظرفیت نوآوری و خلاقیت منابع انسانی می‌باشد.
داونپورت (۱۹۹۹)	فرآیند خاص سازمانی و سیستمی برای کسب، سازماندهی، نگهداری، کاربرد، پخش و خلق دوباره دانش صریح کارکنان برای افزایش عملکرد سازمان و ارزش‌آفرینی است.
بات (۲۰۰۱)	مدیریت دانش شامل فرایند تسهیل فعالیت‌های مرتبط با دانش، نظیر خلق، کسب، تغییر شکل و استفاده از آن است. هدف سازمان از به‌کارگیری دانش، تطبیق مداوم خود با محیط خارجی است.
داروچ و ناقون ^۱ (۲۰۰۲)	فرایند سیستماتیک و سازمان‌یافته خلق و انتشار اطلاعات، انتخاب، خالص‌سازی و گسترش دانش صریح (آشکار) و ضمنی، برای ایجاد ارزشی منحصربه‌فرد
جونز (۲۰۰۳)	رویکردی یکپارچه و نظام‌مند در جهت تشخیص، مدیریت و تسهیم کلیه دارایی‌های فکری شامل پایگاه‌های داده، مستندات، رویه‌ها و سیاست‌ها و تجارب موجود در ذهن افراد است.
سازمان همکاری اقتصادی و توسعه (۲۰۰۳)	مدیریت دانش، مجموعه‌ای از فعالیت‌های سازمانی برای خلق، کسب، توزیع دانسته‌ها و ارتقای اشتراک‌گذاری دانش در داخل سازمان و پیرامون آن است.
(بکمن، ۲۰۰۴)	سازوکاری برای دستیابی به تخصص، دانش و تجربه که قابلیت‌های جدید را فراهم می‌کند، عملکرد بهتری را موجب می‌شود، نوآوری را تشویق می‌کند و ارزش مطلوب ذی‌نفعان را افزایش می‌دهد.
زانگ و دیگران ^۱ ، (۲۰۰۶)	مدیریت دانش مطالعه استراتژی، فرآیند و تکنولوژی کسب، انتخاب، سازماندهی، به اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری اطلاعات کلیدی کسب‌وکار است.
(هونگ، ۲۰۰۶)	یک استراتژی مدیریتی سیستماتیک و به هم پیوسته است که فناوری اطلاعات را با فرایند سازمانی ترکیب می‌کند
(جاتشاپار ^۱ ، ۲۰۰۸)	مدیریت دانش یک چرخه چهار حلقه‌ای شامل خلق دانش، سازمان‌دهی دانش، تبادل دانش و به‌کارگیری دانش
دوپلسیس ^۱ ، (۲۰۰۸)	مدیریت دانش رویکردی ساختاریافته و طراحی شده برای خلق، اشتراک‌گذاری، گردآوری و اشاعه دانش به‌عنوان دارایی سازمان و برای بهبود توانایی، سرعت و اثربخشی یک سازمان است.
(کارکولیان ^۱ ، ۲۰۰۸)	مدیریت دانش رویکردی برای ایجاد سازمانی است که اعضای آن بتوانند دانش را کسب، تسهیم و خلق کرده و یا آن را برای فعالیت‌های تصمیم‌گیری خود بکار برند
(فراپائولو ^۱ ، ۲۰۰۹)	مدیریت دانش بالا بردن خرد جمعی است که باعث افزایش قدرت پاسخگویی و نوآوری می‌شود.

مهم‌ترین راهکار توانمندسازی نیروی انسانی را مهارت‌آموزی و آموزش آنها در سازمان می‌دانند. از نظر لی (۲۰۰۹) در کنار یک مکانیزم ارزیابی منظم و اصولی، رهبری و هدایت قوی واقف به ارزش دانش و منابع انسانی داخلی و همچنین وجود یک فرهنگ‌سازمانی تسهیل‌کننده همکاری و یادگیری و زیرساخت‌های فنی

داروچ و مکتانون (۲۰۰۲) در پژوهشی به بررسی رابطه بین کسب دانش، واکنش‌پذیری به دانش و نوآوری پرداختند نتایج این پژوهش نشان داد که کسب دانش و واکنش‌پذیری به دانش تأثیر معنی‌داری بر نوآوری دارند. یافته‌های پژوهشی کانتر و باندورا (۲۰۰۴) نشان‌دهنده آن است که مهم‌ترین عامل بر فرایند مدیریت دانش، توانمندسازی کارکنان است و

لازم جهت استقرار مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان کمتر از حد متوسط است.

حسین‌زاده (۱۳۸۹) به مقایسه و تعیین میزان کاربست مدیریت دانش بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی اصفهان و تبریز براساس مدل هیسیگ (خلق، ذخیره، نشر و به‌کارگیری دانش) پرداخته است. نتایج تحقیق نشان داد که به‌طور کلی میزان کاربست مدیریت دانش براساس مدل هیسیگ بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با میانگین ۲/۸ و دانشگاه علوم پزشکی تبریز با میانگین ۲/۹ کمتر از حد متوسط است.

میرغفوری و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی به ارزیابی ابعاد فرایند مدیریت دانش در مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان یزد پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیدند که به‌کارگیری دانش در بین کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان یزد در وضعیت مطلوبی قرار دارد ولی در سایر ابعاد فرایند مدیریت دانش مطلوب نیست. بین هریک از ابعاد فرایند مدیریت دانش نیز تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

حجازی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی وضعیت مؤلفه‌های مدیریت دانش در معاونت‌های آموزشی و پژوهشی وزارت علوم تحقیقات و فناوری از دیدگاه کارشناسان را مورد بررسی قرار دادند. نتایج به‌دست آمده نشان می‌دهد که وضعیت ذخیره و نگهداری دانش در معاونت آموزشی و پژوهشی وزارت علوم تحقیقات و فناوری، مطلوب می‌باشد، اما در مقابل، مؤلفه کسب دانش در وضعیت نامطلوب بوده و مؤلفه‌های توزیع و انتقال دانش، خلق دانش و کاربرد دانش در وضعیت متوسط ارزیابی شدند.

با بررسی پیشینه پژوهش این نتیجه حاصل می‌شود که بیشتر پژوهش‌های علمی در حوزه مدیریت دانش به صورت مدل‌های ساختاری ارائه شده‌اند که درزمینه فعالیت‌های مختلفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. توجه سازمان‌ها بر افزایش بهره‌وری و بیشتر به استفاده از دانش معطوف است. شرکت‌ها به دنبال توسعه راهی برای کسب و استفاده مجدد از دانش هستند.

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر توصیفی-همبستگی و روش تحلیل، از نوع رگرسیون چندگانه است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور به تعداد ۴۶۲ نفر شامل اداره کل امور اداری، اداره کل امور عمرانی و املاک، اداره کل پشتیبانی، مرکز چاپ و توزیع، اداره کل خدمات

پشتیبان آموزش و پژوهش مهم‌ترین عوامل مؤثر در کاربرد مدیریت دانش می‌باشد.

آریلا اورلی آرتزن بچینا و مارتین نوسی نلا (۲۰۱۰) در تحقیقی تحت عنوان عوامل موفقیت در پیاده‌سازی سیستم‌های مبتنی بر دانش به بررسی عوامل تضمین‌کننده کارایی و اثربخشی سیستم‌های مدیریت دانش پرداخته‌اند و مدلی را ارائه داده‌اند که به اجرای موفقیت‌آمیز سیستم‌های مبتنی بر دانش کمک می‌کند.

لیائو و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیق خودبین ۳۶۲ واحد تولیدی در چین ارتباط مثبتی بین کسب دانش و افزایش خلاقیت در سازمان مشاهده کردند. اینان در مطالعه خود اشاره داشتند که هرچه میزان کسب دانش و اشتراک آن در سازمان افزایش داشته باشد میزان خلاقیت نیز در بین کارکنان افزایش خواهد یافت که این بیانگر وجود شدت همبستگی قوی بین دانش و خلاقیت در سازمان است.

سریو و همکاران (۲۰۱۰) پنج عامل رهبری، فرهنگ، استراتژی، تکنولوژی و نیروی انسانی را به‌عنوان توانمندسازهای مدیریت دانش در نظر گرفتند. نتایج پژوهش آنها، تنها برای توانمندسازهای رهبری و فرهنگ، معنی‌داری را نشان داد و در توانمندسازهای استراتژی، تکنولوژی و نیروی انسانی رابطه معنی‌داری نشان نداد.

در پژوهشی که به‌وسیله بیک‌زاده مرزبانی و سوری (۱۳۸۷) تحت عنوان «رهبری سازمانی و توانمندسازی منابع انسانی در مدل راهبردی مدیریت دانش» انجام گرفته است. نقش رهبری سازمان در اجرای مدل و ایجاد یک سازمان یادگیرنده شامل اعتقاد به نقش رهبری سازمانی، آموزش کارکنان و تغییر باورهای آنها، توانمندسازی کارکنان، توسعه دانش، ایده‌پروری و ایجاد خلاقیت و نوآوری، به اشتراک‌گذاری دانش و ارزیابی بیان شده است.

زارع (۱۳۸۷) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر توانمندسازها بر فرایندهای مدیریت دانش در شرکت پالایش نفت اصفهان در بین جامعه کارکنان و جامعه مدیران، به این نتیجه رسید که تکنولوژی و فرهنگ با فرایندهای مدیریت دانش معنی‌دار نیست. از میان سه متغیر توانمندساز، تکنولوژی و فرهنگ به ترتیب بیشترین تأثیر را بر فرایندهای مدیریت دانش داشته‌اند.

شیروانی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که در ۶ مؤلفه مورد بررسی (شناسایی، اکتساب، توسعه، اشتراک و توزیع، بهره‌گیری و ذخیره‌سازی دانش)، زمینه‌های

مورد تأیید قرارداد. لذا، می‌توان گفت این پرسشنامه نیز از روایی‌سازه برخوردار بوده است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش با تمرکز بر تحقق اهداف و فرضیه‌های پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است.

- مدیریت دانش (KM)، دارای میانگین ۲/۲۶۳، انحراف استاندارد ۰/۵۴۱ می‌باشد. بنابراین، نمره مؤلفه مدیریت دانش در جامعه پژوهشی با اطمینان ۹۹٪ بین ۱/۱۳ و ۳/۶۴ قرار دارد. چولگی مؤلفه مدیریت دانش ۰/۲۸۲ و کشیدگی نمرات آن برابر ۰/۱۰۷- است که نشان می‌دهد، شکل به توزیع نرمال تخت‌تر است. با توجه به میانگین نمره گروه نمونه، سطح مدیریت دانش جامعه پژوهشی پایین است. سطح نمره آزمودنی‌ها در این مؤلفه، بیناست و دامنه آن ۲/۵۱ می‌باشد.

- اثربخشی سازمانی، دارای میانگین ۲/۱۸، انحراف استاندارد ۰/۴۲ می‌باشد. بنابراین نمره مؤلفه اثربخشی سازمانی در جامعه پژوهشی با اطمینان ۹۹٪ بین ۱/۲۷ و ۳/۱۷ قرار دارد. چولگی مؤلفه اثربخشی سازمانی ۰/۲۷- و کشیدگی نمرات آن برابر ۰/۴۸- است. با توجه به میانگین نمره گروه نمونه، سطح اثربخشی سازمانی کارکنان جامعه پژوهشی پایین است. سطح نمره آزمودنی‌ها در این مؤلفه، بین ۱/۲۷ و ۳/۱۷ است و دامنه آن ۱/۹ می‌باشد.

جهت بررسی وضعیت متغیرهای پژوهش از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شد. نتایج نشان داد که مؤلفه مدیریت دانش با توجه به مقدار $T=25/146$ و درجه آزادی $DF=209$ = و در سطح $a=0/001$ فرضیه صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت مؤلفه مدیریت دانش از مقدار میانگین پایین‌تر است. به همین ترتیب با توجه به داده‌های جدول ۳، مدیریت دانش و ابعاد آن (جز مؤلفه کاربرد دانش که در حد متوسط قرار دارد) در جامعه مورد مطالعه در حد پایینی قرار دارند. هم چنین متغیر اثربخشی سازمانی با توجه به مقدار $T=26/34$ و درجه آزادی $DF=209$ = و در سطح $a=0/001$ فرضیه صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت: اثربخشی کارکنان از مقدار میانگین پایین‌تر است. ضرایب همبستگی هریک از دو متغیر اصلی تحقیق و مؤلفه‌های آن‌ها با یکدیگر مورد بررسی قرار می‌گیرد.

آموزشی، بخش‌های علمی، دفتر آموزش آزاد و چندرسانه‌ای، دفتر برنامه‌ریزی آموزشی، سنجش و آزمون، معاونت حقوقی و مجلس و هماهنگی استان‌ها، اداره اتوماسیون و دبیرخانه، روابط عمومی، برنامه‌ریزی و هماهنگی مراکز بین‌الملل، تحصیلات تکمیلی، هیئت اجرایی جذب، اداره کل فعالیت‌های فرهنگی، دفتر آمار و فناوری اطلاعات، دفتر تحقیقات و خدمات پژوهشی، دفتر تدوین و تولید کتب و محتوای آموزشی بوده که برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای با اختصاص متناسب و برای تعیین حجم نمونه از فرمول نمونه‌گیری کوکران، با خطای ۰/۰۵ استفاده شد. بر این اساس، حجم نمونه ۲۱۰ نفر محاسبه و داده‌های موردنیاز این پژوهش از طریق دو پرسشنامه به شرح زیر، جمع‌آوری شد:

الف) پرسشنامه مدیریت دانش: پرسشنامه بات (۲۰۰۰) که شش مؤلفه شناسایی دانش (۶ گویه)، کسب دانش (۵ گویه)، توسعه دانش (۶ گویه)، اشتراک دانش (۶ گویه)، کاربرد دانش (۹ گویه) و نگهداری دانش (۵ گویه) را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه $(\alpha=0/92)$ به دست آمد. هم‌چنین ضریب آلفای مؤلفه‌های مدیریت دانش از جمله تمرکز بر شناسایی دانش (۰/۸۴)، کسب دانش (۰/۸۵)، توسعه دانش (۰/۹۱)، اشتراک دانش (۰/۹۳)، کاربرد دانش (۰/۸۸) و نگهداری دانش (۰/۸۹) به دست آمده است. جهت بررسی روایی ابزار با توجه به تعداد مؤلفه‌ها و حجم نمونه، علاوه بر تحلیل محتوا، از تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل استفاده شد که بررسی شاخص‌های برازش $(\chi^2/df=1/65)$ ، $(94/0=GFI)$ ، $(048/0=RMSEA)$ ، $(98/0=NFI)$ ، $(98=NNFI)$ ، $(98=IFI)$ و $(RFI=0/98)$ ، تحلیل عاملی را مورد تأیید قرارداد. لذا، می‌توان گفت ابزار پژوهش از روایی‌سازه برخوردار بوده است.

ب) پرسشنامه اثربخشی سازمانی: جهت سنجش اثربخشی سازمانی از پارسونز (۱۹۹۶) استفاده شده است که در آن چهار بعد انطباق، انسجام، دست‌یابی به هدف و مشروعیت هرکدام شامل ۸ گویه مورد بررسی قرار می‌گیرد. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه $(\alpha=0/91)$ به دست آمد. هم‌چنین ضریب آلفای انطباق (۰/۹۴)، انسجام (۰/۸۹) و دست‌یابی به هدف (۰/۹۱) و مشروعیت (۰/۸۷) به دست آمده است. جهت بررسی روایی این پرسشنامه نیز، علاوه بر تحلیل محتوا، از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. بررسی شاخص‌های برازش $(\chi^2/df=1/63)$ ، $(86/0=GFI)$ ، $(083/0=RMSEA)$ ، $(88/0=NFI)$ ، $(93/0=NNFI)$ ، $(94/0=IFI)$ و $(RFI=0/85)$ ، تحلیل عاملی را

جدول ۳. نتایج حاصل از اجرای مدل T تک نمونه‌ای

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار T	فرضیه صفر	میزان متغیر در جامعه
شناسایی دانش	۲/۱۸۹	۰/۶۰۲	-۶/۳۱	رد می‌شود	پایین
کسب دانش	۲/۱۸۱	۰/۵۴۶	-۷/۱۴	رد می‌شود	پایین
توسعه دانش	۲/۲۳۱	۰/۶۰۲	-۵/۲۵	رد می‌شود	پایین
اشتراک دانش	۲/۲۲۹	۰/۶۰۶	-۵/۴۷	رد می‌شود	پایین
کاربرد دانش	۲/۳۹۵	۰/۶۶۷	-۱/۹۱	رد نمی‌شود	متوسط
نگهداری دانش	۲/۳۵۳	۰/۶۹۳	-۲/۵۸۹	رد می‌شود	پایین
مدیریت دانش	۲/۲۷۱	۰/۵۴۴	-۵/۱۴۶	رد می‌شود	پایین
انطباق	۲/۱۲۹	۰/۶۲۶	-۵/۴۴	رد می‌شود	پایین
انسجام	۲/۱۳۱	۰/۶۱۷	-۵/۲۷	رد می‌شود	پایین
دستیابی به هدف	۲/۰۵۳	۰/۶۹۳	-۲/۴۹۸	رد می‌شود	پایین
مشروعیت	۲/۱۴۱	۰/۵۷۶	-۶/۲۸	رد می‌شود	پایین
اثربخشی سازمانی	۲/۱۶۲	۰/۴۰۰	-۶/۳۴	رد می‌شود	پایین

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که بین تمامی مؤلفه‌های مدیریت دانش و نمره کل مدیریت دانش همبستگی وجود دارد. مؤلفه نگهداری دانش کمترین و مؤلفه توسعه دانش بیشترین همبستگی را با هم دارند.

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که بین تمامی مؤلفه‌های مدیریت دانش و نمره کل مدیریت دانش همبستگی وجود دارد. مؤلفه نگهداری دانش کمترین و مؤلفه توسعه دانش بیشترین همبستگی را با کل دارند. در این میان مؤلفه

جدول ۴. ضرایب همبستگی بین مولفه‌های مدیریت دانش و نمره کل مدیریت دانش

مؤلفه‌ها	شناسایی دانش	کسب دانش	توسعه دانش	اشتراک دانش	کاربرد دانش	نگهداری دانش	کل
شناسایی دانش	۱						
کسب دانش	۰/۶۵۲	۱					
توسعه دانش	۰/۶۱۵	۰/۶۲۹	۱				
اشتراک دانش	۰/۶۲۱	۰/۶۰۹	۰/۷۰۲	۱			
کاربرد دانش	۰/۵۶۸	۰/۵۷۸	۰/۵۷۹	۰/۶۷۱	۱		
نگهداری دانش	۰/۵۵۶	۰/۶۲۲	۰/۵۶۷	۰/۵۷۹	۰/۶۰۸	۱	
کل	۰/۶۰۹	۰/۶۱۸	۰/۶۲۲	۰/۶۱۸	۰/۶۰۷	۰/۵۷۸	۱

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که بین تمامی مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی همبستگی وجود دارد. در این میان مؤلفه مشروعیت با مؤلفه انسجام با ضرایب همبستگی

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که بین تمامی مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی همبستگی وجود دارد. در این میان مؤلفه مشروعیت با مؤلفه انسجام با ضرایب همبستگی

جدول ۵. ضرایب همبستگی بین مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی

مؤلفه‌ها	انطباق	انسجام	دستیابی به هدف	مشروعیت
انطباق	۱			
انسجام	۰/۶۹۲	۱		
دستیابی به هدف	۰/۷۹۵	۰/۷۲۹	۱	
مشروعیت	۰/۸۱۱	۰/۶۰۹	۰/۸۰۲	۱
کل	۰/۵۷۷	۰/۴۴۲	۰/۸۲۴	۱

کاربرد دانش با مؤلفه انطباق با ضریب همبستگی ۰/۰۲ کمترین همبستگی را با هم دارند و مؤلفه اشتراک دانش با مؤلفه انسجام با ضریب همبستگی ۰/۸۱۴ بیشترین همبستگی را با هم دارند. نتایج جدول ۶ نشان می‌دهند که هرچقدر میزان مدیریت دانش افزایش می‌یابد به میزان اثربخشی سازمانی کارکنان افزوده می‌شود.

برای بررسی روابط همبستگی بین متغیرهای مستقل و وابسته، ابتدا با استفاده از ترکیب مؤلفه‌های هر متغیر یک متغیر کلی ساخته شد. سپس بین تمامی متغیرها رابطه برقرار شد و همبستگی آنها با یکدیگر مورد بررسی قرار گرفت. نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که بین تمامی مؤلفه‌های مدیریت دانش با اثربخشی سازمانی همبستگی وجود دارد. در این میان مؤلفه

جدول ۶. ضرایب همبستگی بین مؤلفه‌های مدیریت دانش با مؤلفه‌های اثربخشی

مؤلفه‌ها	انطباق	انسجام	دستیابی به هدف	مشروعیت
شناسایی	۰/۷۳۶	۰/۷۵۸	۰/۷۴۰	۰/۶۴۷
کسب	۰/۷۰۲	۰/۶۷۵	۰/۶۷۱	۰/۶۲۱
توسعه	۰/۷۳۶	۰/۷۵۸	۰/۷۴۰	۰/۶۴۷
اشتراک	۰/۸۱۲	۰/۸۱۴	۰/۸۱۱	۰/۷۱۲
کاربرد	۰/۶۰۲	۰/۵۷۵	۰/۵۷۱	۰/۵۲۱
نگهداری	۰/۷۷۶	۰/۷۹۹	۰/۷۸۹	۰/۷۰۸

به منظور بررسی قابلیت پیش‌بینی متغیر مدیریت دانش توسط اثربخشی سازمانی از رگرسیون استفاده شده است. نتایج نشان داد که مقدار ضریب همبستگی ۰/۷۷۶ و ضریب تعیین $R^2 = ۰/۷۱۲$ حاصل شده است. این بدان مفهوم است که مدیریت دانش بیش از ۷۰٪ از تغییرات اثربخشی سازمانی را تبیین می‌کند. با توجه به مقدار آماره F جدول تحلیل واریانس

به معنی داری ۰/۰۰۱ و مقایسه این سطح معنی داری با $F = ۲۹۳/۰۷۶$ با سطح معنی داری ۰/۰۱ مشاهده می‌شود فرض صفر مبنی بر بی‌تأثیر بودن مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی رد می‌شود؛ به عبارت دیگر، بین مدیریت دانش با اثربخشی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد

جدول ۷. نتایج رگرسیون مدیریت دانش با اثربخشی سازمان

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری	ضریب همبستگی	مجذور ضریب همبستگی R2	ضریب تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
رگرسیون	۳۵.۹۸۲	۱	۳۵.۹۸۲	۳۱۴.۰۸۵	$P < / ۰.۰۱$	۰/۷۷۶	۰/۷۱۲	۰/۷۵۶	۰/۳۳۸

به عبارتی با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در متغیر مدیریت دانش میزان استقرار فرایند اثربخشی سازمانی به اندازه ۰/۷۴۸. انحراف استاندارد افزایش می‌یابد.

شکل کلی معادله پیش‌بینی نهایی با توجه به نتایج جدول ۷-۴ به صورت معادله مقابل می‌باشد:

$$Y = b_1(X_1) \\ / ۷۴۸ Y =$$

جدول ۸. ضرایب استاندارد شده و نشده مدیریت دانش با اثربخشی سازمانی

شاخص‌ها متغیرها	ضرایب غیر استاندارد	ضرایب استاندارد	مقدار t	سطح معنی داری
B	خطای استاندارد	Beta		
مدیریت دانش	۰/۸۷۴	۰/۴۸	۱۶.۶۸۴	$P < / ۰.۰۱$

معنی‌داری ۰/۰۰۱ و مقایسه این سطح معنی‌داری با $\alpha = 0/01$ مشاهده می‌شود فرض صفر مبنی بر بی‌تأثیر بودن مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی رد می‌شود. به عبارت دیگر، بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

نتایج نشان داد که مقدار ضریب همبستگی ۰/۷۶۸ و ضریب تعیین $R^2 = 0/693$ حاصل شده است. این بدان مفهوم است که مؤلفه‌های مدیریت دانش بیش از ۶۹٪ از تغییرات اثربخشی سازمانی را تبیین می‌کند. با توجه به مقدار آماره F جدول تحلیل واریانس $F = 78/643$ با درجه آزادی (۹۸ و ۴) با سطح

جدول ۹. مدل رگرسیون مؤلفه‌های مدیریت دانش با اثربخشی سازمانی

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی R	مجذور ضریب	ضریب تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
رگرسیون	۳۲۸۴۰	۴	۸۰۴۵۴	۷۸۶۴۳	$P < 0/001$	۰/۷۶۸	۰/۷۸۶	۰/۶۹۳	۰/۲۶۸
باقیمانده	۱۰۳۲۴	۹۸	۰/۱۰۴						
جمع	۴۳۰۶۴	۱۰۲							

جدول ۱۰. ضرایب استاندارد شده و نشده مدیریت دانش با اثربخشی سازمانی

شاخص‌ها متغیرها	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد		مقدار t	سطح معنی‌داری
	B	خطای استاندارد	Beta			
تشخیص دانش	۰/۱۷	۰/۰۸۱	۰/۱۹	۰/۲۰۴	۰/۲۰۴	۰/۸۳۹
تحصیل دانش	۰/۴۹۱	۰/۰۹۳	۰/۴۸۴	۰/۵۲۹۲	۰/۵۲۹۲	۰/۰۰۰
به‌کارگیری دانش	۰/۱۹۹	۰/۰۶۵	۰/۲۱۸	۰/۳۰۴۴	۰/۳۰۴۴	۰/۰۰۳
اشتراک دانش	۰/۲۸۵	۰/۱۰۴	۰/۲۵۷	۰/۲۷۵۱	۰/۲۷۵۱	۰/۰۰۷
توسعه دانش	۰/۱۰۹	۰/۱۱۲	۰/۱۱	۰/۰۷۵	۰/۰۷۵	۰/۹۲۵
نگهداری دانش	۰/۱۰۷	۰/۱۳۳	۰/۱۲۴	۰/۸۰۸	۰/۸۰۸	۰/۴۲۱

اثربخشی سازمانی به اندازه ۰/۲۱۸، انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. همچنین با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در متغیر اشتراک دانش میزان اثربخشی سازمانی به اندازه ۰/۲۵۷، انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. همچنین با افزایش یک واحد استاندارد در متغیر توسعه دانش، میزان اثربخشی سازمانی به اندازه ۰/۱۱، انحراف استاندارد افزایش می‌یابد. همچنین با افزایش یک واحد استاندارد در متغیر نگهداری دانش میزان اثربخشی سازمانی به اندازه ۰/۱۲۴، انحراف استاندارد افزایش می‌یابد در این معادله به سبب این‌که ضرایب استاندارد شده‌اند، به خوبی می‌توان به نسبت تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته پی برد. در اینجا ملاحظه می‌شود که متغیر کسب دانش در مقایسه با متغیرهای دیگر سهم بیشتری در تبیین متغیر اثربخشی سازمانی دارد.

شکل کلی معادله پیش‌بینی نهایی با توجه به نتایج جدول ۱۰ - به صورت زیر می‌باشد:

$$Y = b_1(x_1) + b_2(x_2) + b_3(x_3) + b_4(x_4) + b_5(x_5) + b_6(x_6)$$

(توسعه دانش) ۱۱/۰ + (اشتراک دانش) ۰/۲۵۷ + (به‌کارگیری دانش) ۰/۲۱۸ + (کسب دانش) ۰/۴۸۴ + (شناسایی دانش) ۰/۱۹۹ $Y = 0/199$ (نگهداری دانش) ۰/۱۲۴ + ارقام مندرج در معادله بالا به این معناست که با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در متغیر شناسایی دانش میزان اثربخشی سازمانی به اندازه ۰/۱۹۹، انحراف استاندارد افزایش می‌یابد، همچنین با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در متغیر کسب دانش میزان اثربخشی سازمانی به اندازه ۰/۴۸۴، انحراف استاندارد افزایش می‌یابد و بنابراین، با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در متغیر به‌کارگیری دانش میزان

در جامعه مورد مطالعه، ویژگی‌های فردی جنسیت، تحصیلات، وضعیت استخدامی، سن و تجربه کاری با مؤلفه‌های شش‌گانه مدیریت دانش و چهار مؤلفه اثربخشی

سازمانی رابطه معنی‌داری ندارند، زیرا سطح معنی‌داری پیروسون در همه عوامل، بالاتر از $\alpha=0/001$ است.

جدول ۱۱. ارتباط ویژگی‌های جمعیت شناختی با متغیرهای پژوهش

متغیر	جنسیت	تحصیلات	سن	استخدام	تجربه
مدیریت دانش	$\chi^2=2/24$	$\chi^2=1/90$	$\chi^2=0/05$	$\chi^2=6/63$	$\chi^2=2/70$
	$\alpha=0/54$	$\alpha=0/92$	$\alpha=0/99$	$\alpha=0/88$	$\alpha=0/43$
اثربخشی سازمانی	$\chi^2=1/13$	$\chi^2=2/70$	$\chi^2=2/73$	$\chi^2=3/03$	$\chi^2=2/48$
	$\alpha=0/76$	$\alpha=0/43$	$\alpha=0/43$	$\alpha=0/38$	$\alpha=0/47$
	رابطه ندارد				

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط پیاده‌سازی مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور انجام شده است. ضرورت انجام پژوهش حاضر و یافته‌های آن با نتایج پژوهش‌ها و مطالعات لاجوردی و خان بابایی (۱۳۸۶)، حسینی (۱۳۸۵)، آزما و مصطفی پور (۱۳۹۰)، اسکات (۲۰۰۳)، بویس، کاتلین (۲۰۰۳)، چن و دیگران (۲۰۰۴)، لیائو و همکاران (۲۰۱۰)، عبدالله و دیگران (۲۰۰۸)، سیواک، مار و ناوانتاکومار (۲۰۱۲)، ابراهیمی مهربانی و محمد (۱۳۸۹)، هیمنینگ و برنل (۲۰۰۹) هماهنگی و مطابقت دارد.

در این میان مؤلفه مشروعیت با مؤلفه انسجام با ضریب همبستگی $0/609$ کمترین همبستگی و مؤلفه مشروعیت با مؤلفه انطباق با ضریب همبستگی $0/811$ بیشترین همبستگی را با هم دارند.

نتایج همبستگی نشان داد مدیریت دانش با اثربخشی سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری داشته است. نتایج رگرسیون نشان داد، مؤلفه کاربرد دانش با مؤلفه انطباق با ضریب همبستگی $0/602$ کمترین همبستگی را با هم دارند و مؤلفه اشتراک دانش با مؤلفه انسجام با ضریب همبستگی $0/814$ بیشترین همبستگی را با هم دارند به عبارتی هرچقدر میزان مدیریت دانش افزایش می‌یابد به میزان اثربخشی سازمانی کارکنان افزوده می‌شود.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی کارکنان، پایین‌تر از حد متوسط بوده است. همچنین با توجه به اینکه امروزه مهم‌ترین ویژگی جهان رقابتی، تغییر است، سازمان‌ها ناچار هستند با تکیه بر افراد سازمانی به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمان آنها را به درک و فهم و ارائه دانسته‌ها و ایده‌های جدید و استفاده علمی از آن ایده‌ها در پیشبرد مقاصد سازمان تشویق کنند و آن فعالیت نیازمند ساختن محیطی یادگیرنده و افزایش شایستگی و قابلیت منابع انسانی می‌باشد. ایجاد زمینه‌های تقویت این متغیرها موجبات تبدیل آن‌ها به ارزش‌های رقابتی را فراهم خواهد آورد.

در تبیین نتایج این فرضیه می‌توان گفت، اقدامات مدیریت دانش تحت‌تأثیر عوامل سازمانی قرار می‌گیرد و بر اثربخشی سازمانی تأثیر می‌گذارند. از طرف دیگر مدیریت دانش فرایندی برای به جریان انداختن دانش در میان افراد سازمان به‌عنوان ابزاری برای دستیابی به نوآوری در فرایندها، محصولات و خدمات، تصمیم‌گیری اثربخش و انطباق سازمان با محیط پویا و رقابتی می‌باشد. هدف اصلی در مدیریت دانش، تلفیق دانش بیرونی و درونی سازمان به‌منظور حل چالش‌های محیطی و سازمانی است و در پی توسعه و تسهیم و به‌کارگیری دانش در سازمان برای کسب و نگهداری مزیت رقابتی است.

نتایج رگرسیون نشان داد که بین تمامی مؤلفه‌های مدیریت دانش و نمره کل مدیریت دانش همبستگی وجود دارد. مؤلفه نگهداری دانش کمترین و مؤلفه توسعه دانش بیشترین همبستگی را با کل دارند. در این میان مؤلفه نگهداری دانش با شناسایی دانش با ضریب همبستگی $0/556$ کمترین همبستگی و مؤلفه کسب دانش با توسعه دانش با ضریب همبستگی $0/702$ بیشترین همبستگی را با هم دارند. همچنین بین تمامی مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی همبستگی وجود دارد.

به‌عبارت‌دیگر، بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های آزما و مصطفی پور (۲۰۱۱)، حسینی و سامری (۱۳۸۹) و ابراهیم‌پور (۱۳۸۷) بویس، کاتلین (۲۰۰۳)، بالتازارد و کوک (۲۰۰۴)، لیائو و همکاران (۲۰۱۰)، عبدالله و همکاران (۲۰۰۸)، سیواک، مار و ناوانتاکومار (۲۰۱۲)، ابراهیمی مهربانی

و محمد (۱۳۸۹)، همینگ و برنل (۲۰۰۹) هماهنگی و مطابقت دارد.

شکل کلی معادله پیش‌بینی نهایی نشان داد که شناسایی دانش (۱۹/۰)، به‌کارگیری دانش (۱۸/۰)، کسب دانش (۴۸۴/۰)، (اشتراک دانش) (۲۵۷/۰)، توسعه دانش (۱۱/۰)، نگهداری دانش (۱۲۴/۰) در تبیین متغیر اثربخشی سازمانی نقش دارند. در این میان متغیر کسب دانش در مقایسه با متغیرهای دیگر سهم بیشتری در تبیین متغیر اثربخشی سازمانی دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌ها و مطالعات ارباب شیرانی (۱۳۸۱)، آزما و مصطفی پور (۱۳۹۰)، حسینی (۱۳۸۵) و اسکات (۲۰۰۳)، چن و همکاران (۲۰۰۴)، لیائو و همکاران (۲۰۱۰)، سیواک، مار و ناوانتاکومار (۲۰۱۲)، بالتازارد و کوک (۲۰۰۴)، کوک (۲۰۰۴)، پولیتیس (۲۰۰۲) هماهنگی و مطابقت دارد. در تبیین نتایج می‌توان گفت، از آنجا که هیچ سازمانی به‌تنهایی قادر به تولید همه دانش موردنیاز خود نیست. از این رو، دانش باید کسب شود. کسب دانش از طریق سازمان‌های نوآور، استخدام متخصصان، خرید اختراعات و بازیابی وب با استفاده از موتورهای جستجوگر و غیره صورت می‌گیرد. بنابراین، از مهم‌ترین اقدامات سازمان در این مرحله، تشخیص سازوکارهای مناسب جهت کسب دانش به نحو مطلوب می‌باشد. در این مرحله برخلاف مرحله شناسایی دانش از منابع داخلی سازمان، کسب دانش از منابع خارجی نیازمند ملاحظات اساسی در برقراری ارتباط با منابع می‌باشد. تولید دانش به فرایندی اشاره دارد که در آن سازمان از منابع داخلی و خارجی دانش را کسب می‌کند. در واقع، سازمان‌ها یکی از راه‌های تمایز خود از سازمان‌های دیگر را در افزایش میزان دانش‌بنیانی سازمانی خود جستجو می‌کنند تا بتوانند از طریق آن به سطوح بالاتری از کارایی و اثربخشی دست یابند. در عصر کنونی دانشگاه‌ها نیز مانند سایر سازمان‌ها با چالش فزاینده تغییر و رقابت مواجه هستند. مدیریت دانش به‌عنوان راهکاری بهینه برای استفاده از فرصت‌های موجود در فضای کنونی دانشگاه‌ها می‌تواند موجب ارتقای بهره‌وری در حوزه کارکردهای سه‌گانه آموزش عالی

منابع

افرازه، عباس (۱۳۸۴). مدیریت دانش (مفاهیم، مدل‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی). تهران: انتشارات دانشگاه امیرکبیر.

حجازی، احمدرضا (۱۳۹۲). بررسی وضعیت موجود مدیریت دانش معاونت‌های آموزشی و پژوهشی وزارت علوم تحقیقات و فناوری و ارائه راه‌کارهای ارتقای آن. فصلنامه

(آموزش، پژوهش و عرضه خدمات تخصصی) شود. براساس یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود:

- برای فهم مدیران سازمان از مزیت‌های استقرار موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در سازمان برای حفظ مزیت رقابتی دانشگاه نیاز به جلب نظر معاونان نسبت به آموزش مفاهیم مدیریت دانش است. همچنین در سطح کارشناسان و کارکنان و تهیه‌کنندگان هم باید با مفاهیم و مؤلفه‌های اساسی مدیریت دانش و نحوه استقرار آن انجام شود. بنابراین، لازم است کارگاه‌های آموزشی حضوری، الکترونیکی (در صورت وجود و ساماندهی مفاهیم) با دعوت از متخصصان برگزار شود. تخصصی و بومی‌سازی مدیریت دانش در دانشگاه و پیاده‌سازی آن الزامی است. از جمله مواردی که در این کارگاه‌ها باید ذکر شود عبارت‌اند از: آشنایی با مفاهیم اساسی مدیریت دانش در سازمان، مدیریت دانش و IT، توانمندسازی، تسهیم دانش و خلق و نگهداری دانش سازمانی، مشکلات دانشی سازمان، نحوه راه‌حل‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌های مشابه، خرید نرم‌افزار ایرانی و خارجی.

- زمینه برگزاری کلاس‌های آموزشی برای مدیران در مورد آشنایی با شیوه‌های جدید یادگیری سازمانی در زمینه مدیریت دانش و برای کارشناسان در راستای چگونگی اجرای برنامه مدیریت دانش و استفاده بهینه از فناوری‌های موجود برای پیشبرد فرایندهای مدیریت دانش فراهم شود.

- معاونت آموزش و پژوهش دانشگاه پیام نور برای شناسایی و تأمین نیازهای آموزشی کارکنان و افزایش بهره‌وری سازمان از طریق افزایش سطوح دانش و توانایی کارکنان و آماده ساختن آنان برای انطباق با تغییرات و پذیرش مسئولیت‌های بیشتر تلاش کند. از این رو، لازم است تا با ابزارهای تشخیصی مناسب نیازسنجی‌های آموزشی صورت گیرد و راه‌کارهای لازم ارائه گردد. این مراکز باید به‌عنوان عاملی باشند تا از عمل‌گرایی صرف جلوگیری کنند و انگیزش و زمینه‌های لازم را برای توجه بیشتر به امر یادگیری‌های فعال در سازمان ایجاد نمایند.

علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابداری مدیریت، (۵)۲.

حسن‌زاده، محمد (۱۳۹۱). مدیریت دانش: مفاهیم و زیرساخت‌ها. تهران: نشر کتابدار.

- قلیچ لی، بهروز (۱۳۸۸). مدیریت دانش (فرایند خلق، تسهیم و کاربرد سرمایه فکری در کسب‌وکارها). تهران: انتشارات سمت.
- لاجوردی، سید جلیل و علی‌خان بابایی (۱۳۸۶). *بررسی عوامل تسهیل‌کننده مدیریت دانش در تیم‌های کاری*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.
- هوی، وین و ک، میسکل. ج (۱۹۹۱). *مدیریت آموزشی: تئوری، تحقیق و عمل*. ترجمه: میر محمد سید عباس‌زاده (۱۳۸۷) ارومیه: انتشارات دانشگاه ارومیه.
- یعقوبی، مریم؛ کریمی، سعید؛ جوادی، مرضیه و نیک‌بخت، اکرم (۱۳۸۸). رابطه بین مؤلفه‌های یادگیری سازمانی و مدیریت دانش در کارکنان بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان. *فصلنامه مدیریت سلامت*، ۱۳(۴۲).
- Abdullah, R., Selamat, M., Jaafar, A., Abdullah, S. & Sura, S. (2008). An Empirical Study of Knowledge Management System Implementation in Public Higher Learning Institution. *IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security*, 8(1), 281-290.
- Adhikari, D. R. (2010). Knowledge management in academic institutions. *International Journal of Educational Management*, 24 (2), 94-104.
- Azmi, I. (2010) Legal and ethical issues in knowledge management in Malaysia. *computer law & security review*, 4(26), 61-71.
- Balthazard, Pieer. A. & Cook, Robert. A. (2004). *Organizational Culture and Knowledge Management Success: Assessing the Behavior Performance Continuum*. Proceedings of The 37 Hawaii International Conference on System Sciences.
- Bhatt, G. (2000). Organizing knowledge in the knowledge development cycle. *journal of knowledge management*, 4(1), 15-26.
- Boies, K. (2003). *The impact of leadership, teamwork mental models, and affect on team trust and perceived team performance and viability ph.D.* the university of western Ontario (canada), 161; AAT3409329M

- حسینی، محمد، و سامری، مریم (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی سازمانی مدارس متوسطه ناحیه یک شهر ارومیه با استفاده از مدل پارسون، *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۸(۱۸).
- حمیدی، بهاره (۱۳۹۱). *ارائه چارچوبی برای طراحی و اجرای سیستم‌های مدیریت دانش از جنبه عوامل کلیدی*. پایان‌نامه کارشناسی آرش، دانشگاه تربیت‌معلم. تهران
- رایینز، استیفن پی (۱۹۹۱). *مبانی رفتار سازمانی*. ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی (۱۳۸۱). تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- داونپورت، تامس اچ و پروساک، لارنس (۱۳۷۹). مدیریت دانش، ترجمه حسین رحمان سرشت. تهران: انتشارات طراحی مهندسی و تأمین قطعات خودرو ایران.
- صفری، ثنا (۱۳۹۵). *توانمندسازی منابع انسانی، چالش کلیدی در هزاره سوم*. تهران: انتشارات آوش.
- علاقه‌بند، علی (۱۳۸۸). *مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی* (چاپ بیست و یکم) تهران: نشر روان.
- Bontis, N., Dragonetti, N. C., Kristine, J. and Roos, G. (1999). The Knowledge toolbox: a review of the tools available to measure and manage intangible resources. *European Management Journal*, 17(4), 391-402.
- Chatzkel, J. (2000). A Conversation with Hubert Saint-Onge. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), Available at: www.emerald-library.com.
- Chen, J., Zhaohui, Z. & Xie, H.Y. (2004). Measuring Intellectual capital. *Journal of Intellectual capital*, 5(1), 195-212.
- Darroch, J. & McNaughton, R. (2002). Examining the link between knowledge management practices and types of innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 3, 210-222.
- Davenport, T. & Prusak, L. (2000). Working Knowledge. *Harvard Business School Press*.
- Drucker, P. (1992). *Managing for the Future: The 1990s and Beyond*. New York: Truman.
- Gottschalk, T. H. (1995). Distance Education at a Glance. University of Idaho. Heep://www.uidaho.edu/evo/dist 1. Html (Accessed April 23, 2000).
- Katz, D. & Kahn, L. (1978). *The Social Psychology Of Organizations*. Wiley New York.

- Lee, H. & Choi, B. (2003). Knowledge Management Enablers, Processes, and Organizational Performance: An Integrative View and Empirical Examination. *Journal of Management Information Systems*, 20(1), 179-2280
- Liao Sh. H., Wu, Ch, Ch. & Tsui, K. (2010). Relationships between knowledge acquisition, absorptive capacity and innovation capabilityan empirical study on Taiwan's financial and manufacturing industries. *Journal of Information Science*, 36(1), 19-39.
- Montana, P. & Charnov, B. (2008). Management. (4thed). *Barrons Educational Series*. Hauppauge: NY.
- Mumford, M.D. & Licuanan, B. (2004). Leading for innovation: conclusions. *issues and directions, The leadership Quarterly*, 15 (1),163-71.
- Nonaka, I. & Takeuchi K. (1995). *The Knowledge Creating Company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press: Oxford
- Politis, j. (2002). Transformation and transactional leadership and organizationa. *journal of organizational behavior*, 23(4)186-197.
- Probst, G., Raub, S. & Romhardet, k. (2002). *Managing Knowledge, translated by Ali Hosseini khah*.(1388). Tehran: Yastoroon Publications.
- Robin.T, (2011). *knowledge management and human resource development the 6th Edition*. New York.
- Todaro, M. P. (2010). Economic Development. *European journal of innovation management*,7(4), 254.
- Sivakumar B. N. & Navaneethakumar, V. (2012). Evaluating the Training Effectiveness among Managers in Manufacturing Industry with Reference to Krishnagiri District. *European of Social Sciences*. 27(3), 408-416.
- Zack, M. (1999). Developing a Knowledge Strategy. *California Management Review*, 41(3), 25-45.