

شناسایی مولفه های ارزیابی عملکرد مبتنی بر مدیریت دانش کارکنان آموزش و پرورش (مطالعه موردی: آموزش و پرورش ناحیه ۴ کرج)

سید مصطفی فتح الهی^۱، حجت الله آتشی گلستانی^{۲*}

^۱ دانشجوی دکتری گروه مدیریت، واحد سبزوار، دانشگاه آزاد اسلامی، سبزوار، ایران.
^۲ استادیار گروه حسابداری، واحد سبزوار، دانشگاه آزاد اسلامی، سبزوار، ایران.

چکیده

از جمله منابع و دارایی ها بسیار ارزشمند و راهبردی، دانش است که نقش محوری در دستیابی به اهداف دارد. هدف اصلی این پژوهش، شناسایی مولفه های ارزیابی عملکرد کارکنان بر مبنای مدیریت دانش در آموزش و پرورش ناحیه ۴ کرج است. جامعه آماری شامل متخصصان مدیریت منابع انسانی و کارکنان اداری می باشند. جهت گردآوری داده های مورد نیاز از مصاحبه نیمه ساخت یافته، تحلیل اسناد و پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. بر اساس یافته های حاصل از این پژوهش، ۱۰ معیار و ۳۴ شاخص ارزیابی عملکرد کارکنان بر مبنای مدیریت دانش شناسایی و استفاده شدند. نتایج حاصل بر اساس خودارزیابی کارکنان، به ترتیب نوآوری با میانگین ۴/۷۷، بهبود مستمر مهارت ها با میانگین ۴/۶۳، افزایش کیفیت خدمات با میانگین ۴/۵۱، اشتراک دانش با میانگین ۴/۴۶، پاسخگویی با میانگین ۴/۳۸، رسیدگی به ارباب رجوع با میانگین ۴/۳، کاهش هزینه با میانگین ۴/۱۸، تصمیم گیری بهتر با میانگین ۴/۰۱، سازمان دهی دانش با میانگین ۴، ارتباطات و همکاری ها با میانگین ۳/۹۲ از مهم ترین مولفه های ارزیابی عملکرد مبتنی بر مدیریت دانش به شمار می آیند. مولفه های ارزیابی مبتنی بر مدیریت دانش معرفی شده دارای تأثیرات معناداری در ارزیابی است. ۸ مورد از مولفه ها دارای بار عاملی و میانگین واریانس بالای ۵۰ است همچنین پایایی ترکیبی کرونباخ ۰.۹۲۸ می باشد. نتایج آزمون t و کراسکال با ($p < 0.05$) اثر مستقیم و معنادار مولفه های پیشنهادی را تایید می نمایند. پیشنهاد می شود، مولفه های شناسایی شده با پایایی و میانگین های بالاتر، اولویت های بالاتری در شاخص های ارزیابی کارکنان سازمان داشته باشند.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، کارمندان اداری، مدیریت دانش، منابع انسانی، آموزش و پرورش کرج

۱- مقدمه

تحول دیجیتال منجر به تغییر محصولات یا ساختارهای سازمانی یا فرآیندها می‌شود. امروزه دانش به‌عنوان یک عامل پیش‌برنده و اصلی برای سازمان‌ها تبدیل شده و عاملی تعیین‌کننده برای موفقیت سازمان‌ها است (مسعودی تفرشی و همکاران، ۱۴۰۳). هنگام انجام فرآیندهای تجاری در یک سازمان، هر یک از اعضای سازمان دانش خاصی در حوزه مسئولیت دارند. برای اینکه بتوان این دانش را در محیط سازمانی به اشتراک گذاشت، نیاز به مدیریت دانش با سیستمی است که بتواند از این فعالیت‌ها پشتیبانی کند. مدیریت دانش، فعالیتی است که منابع علمی را به حداکثر می‌رساند. فرآیند اولیه‌ای که در مدیریت دانش انجام می‌شود، ایجاد، ضبط، تصحیح، ذخیره، به‌روزرسانی و انتشار دانش در سازمان است (Maharani et. Al., 2024). سیستم مدیریت دانش به‌عنوان یک رویکرد منظم و برنامه‌محور به دنبال دستیابی، خلق، اشتراک‌گذاری، ذخیره، توسعه، سرمایه‌گذاری، انتشار و کاربری دانش در سازمان جهت بهبود خدمات و محصولات است (مسعودی تفرشی و همکاران، ۱۴۰۳).

بهبود خدمات از طریق بکارگیری دانش توسط منابع انسانی امکان‌پذیر است. ارزیابی منابع انسانی آموزش و پرورش به عنوان سازمانی که تقریباً تمام افراد جامعه از آن استفاده می‌کنند، همراه با پیشرفت‌های سازمانی و فناوری، نیازمند معیارهای جدید است. این تحقیق کمک قابل توجهی به درک عوامل حیاتی موفقیت برای مدیریت دانش در آموزش و پرورش می‌کند. یافته‌ها راه را برای پیشرفت‌های بالقوه مدل مفهومی، با هدف ارتقای اثربخشی شیوه‌های مدیریت دانش در آموزش و پرورش هموار می‌کنند.

۲. بیان مسئله

لی (۲۰۰۲) معتقد است دانش به‌عنوان مهم‌ترین دارایی یک سازمان مطرح است و وقتی به‌طور مناسب به کار رود، می‌تواند منجر به توسعه و بهبود تولید و خدمات شود (Lee, 2002). به اشتراک‌گذاری دانش دارای جنبه‌های برجسته و متمایز بسیاری است. از این جهت هرگاه کارکنان، دانش خود را به اشتراک بگذارند، ارزش هم‌افزایی بیشتری ایجاد می‌شود چراکه اشتراک دانش مهم‌ترین بخش از فرایند مدیریت دانش در سازمان است. بنابراین به اشتراک‌گذاری دانش به‌عنوان یک منبع مهم در سازمان‌های مدرن امروزی است. بر این اساس است که سازمان‌ها اشتراک دانش را تقویت و کارکنان خود را به این امر تشویق می‌کنند چون افراد، به‌طور معمول کاری را انجام می‌دهند که به انجام آن گرایش دارند، انتظار می‌رود افراد زمانی علاقه‌مند به اشتراک دانش باشند که گرایش مثبتی نسبت به آن پیدا کنند. اشتراک دانش، نیازمند تعهد بادوام، خلاقیت و فرایندهای یادگیری تعاملی است. (قلی‌زاده، ۱۳۹۷)

مدیریت دانش شامل چندین فرآیند است که یکی از مهم‌ترین آن‌ها فعالیت‌های اشتراک دانش است. توانایی یک سازمان برای مدیریت دانش سازمانی خود، به‌ویژه در زمینه اشتراک دانش، ممکن است عملکرد کلی سازمان را افزایش دهد. رویکردها و فناوری‌های مختلفی برای کمک به فرآیند در دستیابی به آن هدف معرفی شده‌اند. سیزده ابزار مدیریت دانش مبتنی بر هستی‌شناسی با استفاده از معیارهای مقایسه‌ده عنصر توسط عثمان و همکاران (۲۰۲۲) مورد بررسی قرار گرفت: انگیزه، حوزه، منبع دانش، نوع دانش، استخراج دانش، فرآیند ورودی دانش، فرآیند بازیابی دانش، فناوری اشتراک دانش، منبع مؤلفه هستی‌شناسی، و هستی‌شناسی. روش‌شناسی بررسی نشان داد که چندین عنصر را می‌توان برای بهبود اجرای مدیریت دانش در سازمان، به‌ویژه در بعد اشتراک دانش، بیشتر مورد مطالعه قرارداد. این شامل ساده‌سازی فرآیند استخراج و بازیابی دانش برای کشف حوزه‌های مختلف دانش از منابع دانش ضمنی است (Osman, 2022). برای استقرار و پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش در سازمان باید عوامل کلیدی مدیریت دانش را شناسایی و از آنها جهت بهبود شرایط سازمانی استفاده کرد (مسعودی تفرشی و همکاران، ۱۴۰۳). اما، تا زمانی که ارزیابی کارکنان متناسب با معیارهای مدیریت دانش نباشد، تعهدی نسبت به اجرای موفقیت‌آمیز آن وجود نخواهد داشت.

مسئله این پژوهش، بازآفرینی معیارها و شاخص های ارزیابی عملکرد کارکنان بر مبنای مدیریت دانش در آموزش و پرورش کرج است. برای دستیابی به این هدف، از روش پژوهش موردی استفاده می شود. این پژوهش شامل معیارهای اصلی و تعدادی شاخص ارزیابی عملکرد کارکنان بر مبنای مدیریت دانش می باشد که مطابق فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) عبارتند از: معیار رسیدگی به ارباب رجوع، تصمیم گیری بهتر، اشتراک دانش، سازمان دهی دانش، کاهش هزینه، بهبود مستمر مهارت ها، نوآوری، ارتباطات و همکاری، پاسخگویی، افزایش کیفیت خدمات. علاوه بر این، معیارهای شناسایی شده از دیدگاه متخصصان و کارکنان آموزش و پرورش کرج برحسب اینکه معیارهای موردنظر تا چه اندازه می توانند برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش قابل قبول باشند، رتبه بندی شده اند. به دلیل اهمیت ارزیابی کارکنان و اهمیت مدیریت دانش در موفقیت سازمان ها، مسئله این تحقیق این است که مولفه های ارزیابی عملکرد بر مبنای مدیریت دانش در بین کارکنان سازمان آموزش و پرورش چیست و آیا سیستم ارزیابی بر مبنای مدیریت دانش، ارزیابی متفاوتی نسبت به سیستم موجود ارزیابی کارکنان آموزش و پرورش البرز دارد؟ (سیستم موجود هرساله از طریق بخشنامه ها و دستورالعمل ارزیابی کارکنان توسط وزارت آموزش و پرورش صورت می گیرد)

۳. هدف های پژوهش

- ۱- شناسایی مولفه های ارزیابی عملکرد بر مبنای مدیریت دانش برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش
- ۲- مقایسه ارزیابی مبتنی بر مدیریت دانش و سیستم ارزیابی موجود کارکنان

۴. مبانی نظری

در یک طبقه بندی کلی، دانش شامل دانش فردی و دانش سازمانی است. دانش فردی، دانشی است که در ذهن افراد جای دارد و دانش سازمانی، دانشی است که به واسطه تعاملات میان فناوری، فنون و افراد در سازمان شکل می گیرد (آرش و جلالی را، ۱۴۰۱). چارچوب افراد، فرایند، فناوری تاکید می کند که تعادل سازمان بین افراد، فرآیندها و فناوری تعیین کننده موفقیت و کارایی در فرآیندهای تجاری سازمان در هنگام مواجهه با تغییر است. این چارچوب به طور کلی برای بررسی مسائل مختلف مدیریت سازمانی، از جمله پیاده سازی مدیریت دانش استفاده می شود (Maharani et. Al., 2024).

عنصر افراد به افرادی اطلاق می شود که از سیستم مدیریت دانش در سازمان ها استفاده می کنند. در این استفاده افراد دانش را بر اساس علایق و باورهای خاص به اشتراک می گذارند. زمانی که افراد باور داشته باشند و تمایل داشته باشند دانش خود را به اشتراک بگذارند، می توانند در استفاده از مدیریت دانش در سازمان ها موفق شوند. بنابراین افراد در مدیریت دانش بیشترین نقش را دارند. عنصر فرآیند به اشتراک دانش و یادگیری با استفاده از مدیریت دانش اشاره دارد. برای پشتیبانی از فرآیندهایی که با استفاده از مدیریت دانش اتفاق می افتند، زیرساخت هایی مانند سخت افزار، نرم افزار و شبکه ها پیاده سازی می شوند. عنصر فناوری به کارایی زیرساختی اشاره دارد که روی یک سیستم مدیریت دانش کار می کند. یک زیرساخت خوب اطلاعات علمی را به طور موثر و کارآمد در سیستم مدیریت دانش یکپارچه می کند. نمونه هایی از عناصر فناوری شامل پیاده سازی رایانش ابری در سیستم مدیریت دانش است که سیستم مدیریت دانش را مؤثرتر و کارآمدتر می کند و می تواند هزینه ها را کاهش دهد. این نشان می دهد که استفاده از زیرساخت مناسب در سیستم مدیریت دانش بر عملکرد آن تأثیر می گذارد (Maharani et. Al., 2024).

فناوری های نو سبب شده تا بسیاری از کارها به شکل های جدید و راحت تری انجام شود. نیروی انسانی و عملکرد آن بدون شک یکی از مؤلفه های اصلی عملکرد هر سازمان یا موسسه ای است. مدیریت منابع انسانی مبتنی بر مدیریت دانش به یکی از عوامل تعیین کننده در موفقیت یک شرکت تبدیل شده است، بنابراین شرکت ها باید راه های مختلفی برای دستیابی به منابع انسانی باکیفیت پیدا کنند تا بتوان به اهداف شرکت دست یافت، همچنین منابع انسانی یک عامل اصلی

در هر شرکتی است. هر شرکتی باید چشم‌انداز و مأموریتی داشته باشد که باید به آن دست یابد. یکی از مشکلات مهمی که باید برطرف شود کیفیت منابع انسانی است (نیرومند و رضایت، ۱۳۹۹). بنابراین، منابع انسانی بر مبنای مدیریت دانش کلید توسعه شرکت است. برای بهبود رقابت‌پذیری شرکت، هر رهبر برای هر کارمند اهدافی را تعیین می‌کند. برای دستیابی به هدف مشخص‌شده، نظارت لازم است. نظارت مبتنی بر مدیریت دانش فعالیتی است که توسط یک مدیر انجام می‌شود تا مسیر سازمان را در طول فعالیت ببیند، نظارت کند و دستیابی به اهداف را ارزیابی کند و سپس بتواند عوامل و موانع اجرای برنامه را ببیند. پایش داده‌های جمع‌آوری‌شده و سپس تجزیه و تحلیل انجام می‌شود، سپس نتایج تجزیه و تحلیل به‌عنوان ورودی برای مدیریت ارائه می‌شود تا اهداف را تا حد امکان مؤثر و کارآمد به دست آورد. نظارت با استفاده از مدیریت دانش به مدیران در جنبه‌های عملکردی که معیار عملکرد شرکت است، تمرکز می‌کند، همچنین مدیران بخش‌ها را در انجام اموری مانند فرآیند تحلیل، نظارت و ارزیابی تسهیل می‌کند. همچنین مانیتورینگ می‌تواند کاربر را در نظارت و سنجش هر کارمند تسهیل کند (Gusnadi, 2019).

تغییرات فناوری و روش‌ها و فرایندهای انجام کارها تحت تاثیر آن و تقاضای برای بهبود مستمر و اثربخشی بیشتر فعالیت‌ها، همه سازمان‌ها از جمله آموزش و پرورش را مورد توجه عموم مردم قرار داده است. این مساله پس از شیوع ویروس کرونا بیشتر بروز پیدا کرد. معیارهای ارزیابی سنتی برای ارزیابی کارکنان، دیگر پاسخگوی شرایط فعلی نیست. از این رو، سیستم ارزیابی عملکرد مبتنی بر مدیریت دانش به‌عنوان ابزاری در جهت ایجاد شفافیت در ارزیابی عملکرد مناسب کارکنان در سازمان آموزش و پرورش که جمع‌کثیری از جامعه با آن سازمان در ارتباط هستند، نقش حیاتی ایفا می‌کند. در این پژوهش سعی شده تا مولفه‌های کلیدی عملکرد بر مبنای مدیریت دانش به‌عنوان شاخص‌های ارزیابی عملکرد استخراج تا از مزایای آن بهره مناسب و کافی برده شود.

۵. سؤال‌های پژوهش

آیا شاخص‌های رسیدگی به ارباب‌رجوع برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است؟

آیا شاخص‌های تصمیم‌گیری بهتر برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است؟

آیا شاخص‌های اشتراک دانش برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است؟

آیا شاخص‌های سازمان‌دهی دانش برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است؟

آیا شاخص‌های کاهش هزینه برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است؟

آیا شاخص‌های بهبود مستمر فعالیت‌ها برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است؟

آیا شاخص‌های نوآوری برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است؟

آیا شاخص‌های ارتباطات و همکاری‌ها برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است؟

آیا شاخص‌های پاسخگویی برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است؟

آیا شاخص‌های افزایش کیفیت خدمات برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است؟

آیا بین ارزیابی عملکرد مبتنی بر مدیریت دانش و ارزیابی عملکرد مورد استفاده فعلی کارکنان آموزش و پرورش رابطه معنی‌داری وجود دارد؟

۶. فرضیه های پژوهش

- ۱- شاخص های رسیدگی به ارباب رجوع برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است
- ۲- شاخص های تصمیم گیری بهتر برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است.
- ۳- شاخص های اشتراک دانش برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است.
- ۴- شاخص های سازمان دهی دانش برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است.
- ۵- شاخص های کاهش هزینه برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است.
- ۶- شاخص های بهبود مستمر فعالیت ها برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است.
- ۷- شاخص های نوآوری برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است.
- ۸- شاخص های ارتباطات و همکاری ها برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است.
- ۹- شاخص های پاسخگویی برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است.
- ۱۰- شاخص های افزایش کیفیت خدمات برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش بر مبنای مدیریت دانش مناسب است.
- ۱۱- بین ارزیابی عملکرد مبتنی بر مدیریت دانش و ارزیابی عملکرد مورد استفاده فعلی کارکنان آموزش و پرورش رابطه معنی داری وجود دارد.

۷. پیشینه پژوهش

جاکویلین و همکاران (۲۰۲۴) در تحقیقی با عنوان "بکارگیری SmartPLS در تحلیل عوامل حیاتی موفقیت برای پیاده سازی مدیریت دانش در بخش آموزش" عوامل موفقیت حیاتی مؤثر بر اجرای مدیریت دانش در بخش آموزش را بررسی می کنند. این مطالعه به چالش های پیچیده ذاتی می پردازد. مدیریت دانش در محیط های آموزشی، با هدف ارائه درک دقیقی از عوامل مؤثر در اجرای موفقیت آمیز چارچوب مفهومی عوامل کلیدی را شناسایی می کند، از جمله به اشتراک گذاری دانش مبتنی بر مدیریت منابع انسانی، یکپارچه سازی فناوری اطلاعات در شیوه های آموزشی، همسویی فرهنگ سازمانی، اثربخشی درک شده از آموزش معلم، و پشتیبانی مدیریت برتر درک شده. روش انتخاب شده، با استفاده از SmartPLS، به دلیل مناسب بودن آن در مدیریت چالش های مرتبط با حجم نمونه کوچک و توزیع داده های غیرعادی توجیه می شود. این تحقیق دیدگاهی جامع در مورد پیچیدگی های پیاده سازی مدیریت دانش در بخش آموزش ارائه می دهد (Jacqueline et. al., 2024).

کوشیلیوا^۱ و همکاران (۲۰۲۳) مطالعه دربارۀ نقش فزاینده مدیریت دانش در زمینه اطمینان از فعالیت نوآورانه شرکت ها را در حال افزایش می دانند. نتایج نتایج آنان بر اساس نمونه ای از شرکت های خدماتی اوکراین نشان می دهد ساختار پیچیده رابطه بین دانش و فعالیت نوآورانه می تواند نتیجه ای از سطح ناکافی صلاحیت های پرسنل، اطلاعات موجود و فناوری های مدیریت داده ها، روش ها و شیوه های تولید باشد.

مسعودی تفرشی و همکاران (۱۴۰۳) مدلی جهت مدیریت دانش مدیران مقطع متوسطه شهر تهران ارائه نمودند. داده ها با روش های تحلیل عاملی اکتشافی و مدلیابی معادلات ساختاری تحلیل شدند. آنها نشان دادند که ۴ گویه به دلیل بار عاملی کمتر از ۰/۴۰ حذف و ۹۶ گویه در ۱۶ بعد مدیریت منابع انسانی، فرآیندهای مدیریت دانش، یادگیری و نوآوری، توانمندی های فناورانه، استراتژی و هدف، الگوپذیری، بهره وری و کارایی، حمایت مدیران ارشد، زیرساخت های

¹ Koshelieva

فناورانه، زیرساخت های سازمانی، فرهنگ سازمانی، محرک های انگیزاننده دانشی، دانش محوری، توانمندسازی، کار تیمی و معماری دانش قرار گرفتند.

معصومی و همکاران (۱۴۰۳) یک مدل جامع را برای بررسی اینکه چگونه قابلیت های مختلف واقعاً برای عملکرد سازمانی به حساب می آیند، اتخاذ می کنند. همچنین چگونگی تاثیر واسطه ای سرمایه فکری نیز در نظر گرفته شد. جهت بررسی یک نظرسنجی پرسشنامه ای از شامل اساتید، کارشناسان و مدیران دانشکده های اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی دانشگاه پیام نور دانشگاه شیراز انجام شد. نتایج نشان داد که قابلیت های دانش بازار، قابلیت های دانش مخاطب و قابلیت های رابطه، تاثیرات مثبت بر سرمایه فکری در دانشگاه پیام نور مرکز شیراز دارند. در ادامه نتایج نشان داد که سرمایه فکری تاثیر مستقیم و معنی داری بر عملکرد سازمانی دارد. نهایتاً نتایج نشان داد که سرمایه فکری تاثیر واسطه ای بر روابط بین قابلیت های سازمانی (دانش بازار، دانش مخاطب، رابطه و نوآوری) و عملکرد سازمانی در دانشگاه پیام نور مرکز شیراز دارد.

جهانگیری و همکاران (۱۴۰۱) با هدف تدوین شاخص های بومی ارزیابی مدیریت دانش در یک مرکز نظامی مطالعه ای انجام داده است. مطالعه از نوع مطالعات کیفی با رویکرد نظریه داده بنیاد است. برای تحلیل داده ها از رهیافت نظام مند نظریه داده بنیاد استفاده شده است. مطابق این رویکرد سنجها و شاخص های ارزیابی در قالب مفاهیم و مقولات شناسایی و تدوین شدند. در کدگذاری محوری ۲۴ مقوله ناسایی گردیده است. در مرحله توصیف بصری، ارتباط مقولات با استفاده از روش کارت امتیازی متوازن نمایش داده شده است. بر اساس نتایج پژوهش اگر عوامل زیرساخت و پشتیبان به درستی تمهید شوند، باعث ایجاد و توسعه مقوله محوری یعنی مشارکت منابع انسانی در فرآیندهای مدیریت دانش، می شوند. آنگاه اجرای صحیح فرآیندهای مدیریت دانش منجر به ارتقاء روحیه و خدمات و درنهایت آفریدن ارزش و تحقق پیامدهای موردنظر می گردد.

آرش و جلالی راد (۱۴۰۱) تحقیقی با عنوان شناسایی و رتبه بندی موانع بکارگیری مدیریت دانش در آموزش و پرورش با انتخاب نمونه ای از مدیران آموزش و پرورش منطقه ۴ تهران انجام دادند. یافته های این تحقیق نشان داد که بر اساس شاخص های اصلی، زیرمعیار عدم ترغیب و تشویق افراد در خلق ایده های جدید در فرهنگ سازمانی، عدم اختیار به افراد در تصمیم گیری در ساختار سازمانی، عدم انطباق شغل افراد با تحصیلات آنان در منابع انسانی، عدم کارایی سخت افزارها و شبکه های ارتباطی سازمانی در فناوری اطلاعات، و عدم تدوین استراتژی های ویژه برای دانش محوری در سازمان در شاخص استراتژی و رهبری اصلی ترین موانع بکارگیری مدیریت دانش در آموزش و پرورش می باشند.

زمانی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با هدف ارائه الگوی استقرار سیستم مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش استان مازندران انجام دادند. آنان با روش مرور سیستماتیک ۱۴ مقاله را انتخاب و از فراترکیب استفاده نمودند. تحلیل داده ها با استفاده از الگوی هفت مرحله ای سندلوسکی انجام شده است. یافته های زمانی و همکاران (۱۴۰۰) نشان داد که سیستم مدیریت دانش دارای، ۵۰ شاخص و ۱۱ مؤلفه شامل حمایت مدیریت ارشد، فرهنگ سازمانی، مدیریت منابع انسانی، زیرساخت سازمانی، زیرساخت های فناوری، توانمندی های فناورانه، توانمندسازی، فرآیندهای مدیریت دانش، استراتژی و اهداف، محرک های انگیزاننده دانشی و معماری دانش شناسایی شدند و بر اساس آن الگوی استقرار سیستم مدیریت دانش شکل ۱-۳ ترسیم شد (زمانی، ۱۴۰۰).



شکل ۱-۳: مؤلفه های مدیریت دانش در آموزش و پرورش (زمانی و همکاران، ۱۴۰۰)

ترابی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان "نگرش کارکنان دانشکده های علوم پزشکی اهواز نسبت به نحوه ارزیابی عملکرد آنان در سال ۱۳۸۶" که در بین ۱۵۰ نفر از کارکنان شاغل در دانشکده های علوم پزشکی اهواز انجام گرفت به این نتیجه رسیدند که اکثر کارکنان انجام ارزیابی را ضروری می دانند اما نسبت به ارزیابی موجود نگرش مثبتی نداشته و یا بی تفاوت بودند. شاید این نوع نگرش ناشی از روش ها، معیارها و ضوابط مورد استفاده در ارزیابی باشد. طبق نتایج این تحقیق مهم ترین مؤلفه در بهبود فرآیند ارزشیابی عملکرد کارکنان، آشنایی آنان با رسالت و خط مشی های سازمان و شفاف نمودن روش و اهداف ارزشیابی و ارائه بازخورد مناسب از طرف مدیران و سرپرستان است (ترابی، ۱۳۸۶).

با توجه به تحقیقات قبلی، اکثر تحقیقات به مدیریت دانش در بخش آموزش سازمان آموزش و پرورش پرداخته اند. در حالی که همانطور که برای یک شرکت موضوع مدیریت دانش فقط منحصر به بخش فروش و بازاریابی (حلقه ارتباطی با بیرون) نیست، نیاز به تحقیق و شناسایی مؤلفه های مدیریت دانش در بخش کارکنان غیرآموزشی سازمان آموزش و پرورش وجود دارد. ضمن این که تحقیقی که ارزیابی کارکنان را بر مبنای معیارهای مدیریت دانش مورد توجه قرار دهد، مشاهده نگردید.

۸- روش پژوهش

روش پژوهش، فن‌های مورد استفاده برای جمع‌آوری داده‌ها با توجه به مسئله پژوهش مورد بحث قرار می‌گیرد. این بخش در مورد روش تحلیل داده‌ها، حجم نمونه، روش جمع‌آوری داده‌ها و ساختارهای نظری بحث می‌شود. مدل پیشنهادی به صورت آنلاین توسط متخصصین مورد ارزیابی و با روش‌های آماری جهت روایی و پایایی بررسی می‌شود.

۸-۱. جامعه آماری پژوهش

جامعه آماری تعداد ۱۷ نفر متخصص امور اداری از آموزش و پرورش استان البرز جهت ارزیابی سؤالات به صورت آنلاین و مصاحبه می‌باشد. ۵ نفر زن و ۱۲ نفر مرد می‌باشد. بعد از بررسی روایی و پایایی تحقیق، جهت خودارزیابی بر اساس رابطه کوکران از تعداد ۴۵ نفر کارمند تعداد ۳۰ نفر به دست آمده که بر اساس تصادف انتخاب و به سؤالات پرسشنامه به صورت آنلاین در سایت پرس لاین پاسخ دادند.

۸-۲. روش جمع‌آوری داده‌ها و روش آماری

برای جمع‌آوری داده‌های اولیه از پرسشنامه آنلاین و حضوری به عنوان ابزار استفاده شد. در این قسمت طرح پرسشنامه و همچنین نوع مقیاس اجرا شده در طراحی پرسشنامه و متغیرهایی که پرسشنامه بر اساس مدل پژوهش به آن‌ها پرداخته است، بیان شده است. انتخاب مقیاس برای اندازه‌گیری هر یک از متغیرهای مطرح شده در پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت می‌باشد که برگرفته از پرسشنامه فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) می‌باشد.

هدف اصلی این پژوهش شناسایی معیارهای ارزیابی عملکرد بر مبنای مدیریت دانش برای ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش می‌باشد. به منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه آنلاین و مصاحبه با متخصصان حوزه مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش به عنوان مطلعان کلیدی انجام گرفته است. هدف فرعی آن نیز ارزیابی کارکنان با روش پیشنهادی است که به جهت جلوگیری از طولانی شدن فرایند ارزیابی، پرسشنامه به صورت آنلاین و خودارزیابی توسط کارمند صورت می‌گیرد.

این پرسشنامه حاوی ۱۰ معیار و ۳۴ سوال می‌باشد. سؤالات آن توسط ۱۷ نفر از متخصصین شامل کارشناس مسئول و کارشناسان امور اداری، معاونین پژوهشی و آموزشی و کارشناسان فناوری جهت ارزیابی کارکنان مورد سؤال قرار گرفت. ۱۷ متخصص فوق‌الذکر از لحاظ تحصیل ۱ نفر دکتری، ۱۲ نفر فوق‌لیسانس و ۴ نفر لیسانس می‌باشند. از لحاظ سابقه کار ۸ نفر بالای ۲۰ سال، ۴ نفر بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۵ نفر زیر ۱۰ سال سابقه اداری دارند. برای آزمون فرضیه‌ها، با توجه به این که یک نمونه از جامعه داریم، آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شده است. در این آزمون میانگین با یک حالت معمول، استاندارد و یا مورد انتظار مقایسه می‌شود.

۸-۳. روایی و پایایی

بعد از جمع‌آوری داده‌ها در مرحله اول باید از روایی یا اعتبار برخوردار باشند و در مرحله دوم باید پایایی یا اعتماد داشته باشند. روایی بدین معناست که روش یا ابزار به کاررفته تا چه حد می‌تواند خصوصیت موردنظر را درست اندازه‌گیری کند.

مقصود از روایی این است که ابزاری که برای اندازه‌گیری موردنظر انتخاب شده است ویژگی و خصوصیتی که ابزار برای آن طراحی شده است را دارد یا خیر. به عبارت دیگر مفهوم روایی، به این سؤال پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه موردنظر را می‌سنجد. تعیین روایی به روش‌های زیر انجام می‌گیرد
دامنه ضریب پایایی از صفر تا ۱+ است به این معنا که اگر ضریب صفر باشد عدم پایایی و اگر این ضریب یک باشد پایایی کامل را نشان می‌دهد. هرچند پایایی کامل به ندرت دیده می‌شود و اغلب در صورت مشاهده، به نتایج حاصل شک می‌کنند.

روش های سنجش پایایی با روش باز آزمایی^۱ انجام می گیرد. در این روش برای سنجش پایایی، سؤالات آزمون در دو نوبت و تحت شرایط مشابه به یک گروه واحد داده می شود و نمرات حاصل باهم مقایسه می شوند. جهت تأمین اعتبار نتایج حاصل از داده های کیفی با تکیه بر دیدگاه گابا و لینکن (۱۹۸۵) چهار معیار قابلیت اعتبار، قابلیت اتکا، قابلیت انتقال و قابلیت تائید مورد توجه قرار گرفت. علاوه بر این، به منظور تعیین پایایی و روایی پرسشنامه محقق ساخته از آلفای کرونباخ، روایی سازه بهره گرفته شد. ضریب پایایی محاسبه شده برابر با ۰/۹۲۸ می باشد. همچنین، ضرایب مربوط به هریک از شاخص های ارزیابی عملکرد نیز به تفکیک محاسبه شد که در جدول (۱-۲) نشان داده شده است.

جدول ۲- ۱: ضرایب پایایی معیارها و شاخص های پرسشنامه ارزیابی عملکرد

متغیرها	تعداد سؤال ها	آلفای کرونباخ
رسیدگی به ارباب رجوع	۳	۰.۴۶۷
اشتراک دانش	۴	۰.۸۱۴
نوآوری	۳	۰.۷۷۰
پاسخگویی	۳	۰.۷۹۲
افزایش کیفیت خدمات	۳	۰.۶۶۶
بهبود مستمر مهارت ها	۶	۰.۶۲۲
سازمان دهی دانش	۳	۰.۶۵۱
کاهش هزینه	۳	۰.۴۷۴
ارتباطات و همکاری ها	۳	۰.۷۰۰
تصمیم گیری بهتر	۳	۰.۲۸۱
کل	۳۴	۰.۹۲۸

¹ Test-Retest

شاخص های پیشنهادی ابتدا توسط متخصصین ارزیابی و روایی و پایانی آن محاسبه می گردد و بعد تأیید آن مقایسه ارزیابی مبتنی بر مدیریت دانش و سیستم ارزیابی موجود کارکنان انجام می پذیرد. به منظور تعیین روایی پرسشنامه محقق ساخته از روایی سازه با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. نتایج تحلیل عاملی تأییدی با شاخص هایی مانند بار عاملی، مقدار T و خطای استاندارد (SE) مشخص می شود که برای هر یک از گویه ها به تفکیک مؤلفه ها در جدول (۳-۳) نشان داده شده است. بر این اساس، چنانچه مقدار بار عاملی بیشتر از ۰/۳ و مقدار T بزرگ تر از ۱/۹۶ یا کوچک تر از ۱/۹۶- باشد، در سطح اطمینان ۹۵٪ می توان نتیجه گرفت که نشانگرها همچنین به منظور تعیین میزان همبستگی هریک از شاخص ها با معیار موردنظر از روایی همگرا استفاده شد. طبق نظر فورنلولاکر (۱۹۸۱)، معیار روایی همگرا بودن این است که میانگین واریانس های خروجی (AVE) بیشتر از ۰/۵ باشد. نتایج جدول (۲-۲) نشان می دهد که مقیاس های موردبررسی از روایی همگرایی بالایی برخوردار می باشد

جدول ۲-۲: میانگین واریانس استخراج شده (AVE) معیارها و شاخص های ارزیابی عملکرد

متغیرها	روایی همگرا (AVE)	متغیرها	روایی همگرا (AVE)
رسیدگی به ارباب رجوع	۵۷.۹۸۲	بهبود مستمر مهارت ها	۳۷.۴۱۲
اشتراک دانش	۶۴.۸۷۵	سازمان دهی دانش	۶۰.۱۸۲
نوآوری	۷۲.۲۲۰	کاهش هزینه	۵۲.۱۴۲
پاسخگویی	۷۰.۷۲۶	ارتباطات و همکاری ها	۶۳.۰۸۶
افزایش کیفیت خدمات	۶۰.۵۶۷	تصمیم گیری بهتر	۴۳.۷۶۶

۹. نتایج

این بخش بر تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده با جزئیات تمرکز دارد برای تجزیه و تحلیل داده های جمعیت شناختی عمدتاً از ابزار آماری SPSS26 استفاده شده است. ثانیاً، بر تجزیه و تحلیل پاسخ های هر سؤال تحت متغیرهای مستقل، وابسته و میانجی متمرکز شد. برای تجزیه و تحلیل هر سؤال تحت متغیرهای مختلف از شاخص های ارزیابی عملکردی زیادی مانند میانگین، انحراف معیار و غیره استفاده می شود. علاوه بر این، تجزیه و تحلیل پژوهش با آزمون فرضیه ها برای یافتن رابطه بین متغیرها، که در آن از همبستگی و سایر شاخص های ارزیابی عملکرد استفاده می شود، ادامه می یابد.

۱-۹. جمعیت شناختی

خودارزیابی شامل تعداد ۳۰ نمونه که ۱۵ نفر زن و ۱۵ نفر مرد می باشند همچنین سابقه خدمت مطابق جدول ۳-۱ و تحصیلات نیز مطابق جدول ۳-۲ می باشد.

جدول ۳-۱ سابقه خدمت در امور اداری

سنوات	فراوانی	درصد فراوانی
بالای ۲۰ سال	۱۰	۳۳/۳
بین ۱۰ تا ۲۰ سال	۹	۳۰
زیر ۱۰ سال	۱۱	۳۶/۷
کل	۳۰	۱۰۰

جدول ۳-۲ تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دکتری	۲	۶/۷
فوق لیسانس	۱۵	۵۰/۰
لیسانس	۱۳	۴۳/۳
کل	۳۰	۱۰۰

۹-۲. تحلیل داده های خودارزیابی

بر اساس نتایج به دست آمده از نتایج تحلیل داده های کیفی در مرحله نخست، در این مرحله معیارها و شاخص ها در قالب فرم ارزیابی عملکرد تنظیم شدند و در اختیار کارمندان و کارشناسان اداری جهت خودارزیابی قرار گرفت و با استفاده از شاخص های آمار توصیفی و آمار استنباطی مناسب مورد تحلیل قرار گرفت.

بر اساس نتایج خودارزیابی جدول معیار نوآوری با میانگین ۴/۷۷، بهبود مستمر مهارت ها با میانگین ۴/۶۳، افزایش کیفیت خدمات با میانگین ۴/۵۱، اشتراک دانش با میانگین ۴/۴۶، پاسخگویی با میانگین ۴/۳۸، رسیدگی به ارباب رجوع با میانگین ۴/۳، کاهش هزینه با میانگین ۴/۱۸، تصمیم گیری بهتر با میانگین ۴/۰۱، سازمان دهی دانش با میانگین ۴، ارتباطات و همکاری ها با میانگین ۳/۹۲ به ترتیب از مهم ترین معیارهای ارزیابی عملکرد مبتنی بر مدیریت دانش به شمار می آیند.

جدول ۳-۳: خودارزیابی

متغیر	شماره سؤال	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد (SE)	آزمون t
رسیدگی به ارباب رجوع	۱	۴/۶۳	۰/۶۱۵	۱/۴۷	۱۴/۵۴۸
	۲	۴/۶۷	۰/۶۶۱		۱۳/۸۱۳
	۳	۴/۶۰	۰/۵۶۳		۱۵/۵۵۹
اشتراک دانش	۴	۴/۴۳	۰/۷۷۴	۲/۴۲	۱۰/۱۴۵
	۵	۴/۶۰	۰/۶۷۵		۱۲/۹۹۰
	۶	۴/۶۷	۰/۶۶۱		۱۳/۸۱۳
	۷	۴/۳۷	۰/۸۹۰		۸/۴۱۱
نوآوری	۸	۴/۰۳	۰/۸۵۰	۱/۵۹	۶/۶۵۶
	۹	۴/۳۰	۰/۷۵۰		۹/۴۹۷
	۱۰	۴/۸۰	۰/۴۰۷		۲۴/۲۳۳
پاسخگویی	۱۱	۴/۷۳	۰/۵۲۱	۱/۲۱	۱۸/۲۲۸
	۱۲	۴/۸۷	۰/۳۴۶		۲۹/۵۷۱
	۱۳	۴/۷۰	۰/۶۵۱		۱۴/۲۹۷
افزایش کیفیت خدمات	۱۴	۴/۷۰	۰/۴۶۶	۱/۴۳	۱۹/۹۷۷
	۱۵	۴/۱۷	۰/۶۹۹		۹/۱۴۳
	۱۶	۴/۵۰	۰/۶۸۲		۱۲/۰۴۲
بهبود مستمر مهارت ها	۱۷	۴/۵۰	۰/۶۸۲	۳/۳۷	۱۲/۰۴۲
	۱۸	۴/۴۰	۰/۷۷۰		۹/۹۵۷
	۱۹	۴/۰۳	۱/۰۶۶		۵/۳۰۸

متغیر	شماره سؤال	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد (SE)	آزمون t
	۲۰	۴/۴۰	۰/۷۷۰		۹/۹۵۷
	۲۱	۴/۴۳	۰/۷۷۴		۱۰/۱۴۵
	۲۲	۴/۱۰	۰/۹۲۳		۶/۶۲۸
سازمان‌دهی دانش	۲۳	۳/۵۰	۱/۲۵۳	۲/۹۸	۲/۱۸۶
	۲۴	۴/۱۰	۰/۹۹۵		۶/۰۵۶
	۲۵	۴/۱۷	۰/۹۵۰		۶/۷۲۷
کاهش هزینه	۲۶	۴/۰۳	۰/۹۶۴	۲/۵۳	۵/۸۶۹
	۲۷	۴/۲۳	۰/۹۷۱		۶/۹۵۴
	۲۸	۴/۲۷	۱/۰۱۵		۶/۸۳۶
ارتباطات و همکاری‌ها	۲۹	۴/۵۳	۰/۷۳۰	۲/۰۱	۱۱/۵۰۰
	۳۰	۴/۷۳	۰/۵۸۳		۱۶/۲۷۶
	۳۱	۴/۲۷	۰/۹۸۰		۷/۰۷۷
تصمیم‌گیری بهتر	۳۲	۴/۴۷	۰/۷۳۰	۲/۰۹	۱۱/۰۰۰
	۳۳	۳/۳۹	۱/۰۱۵		۵/۰۳۷
	۳۴	۳/۶۳	۱/۰۶۶		۳/۲۵۴

نتایج حاصل از آزمون t تک نمونه‌ای نیز حاکی از مناسب بودن این شاخص‌های ارزیابی عملکرد برای ارزیابی عملکرد دانشی کارکنان می‌باشد. با این توضیح که آزمون t تک نمونه‌ای زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که یک نمونه از جامعه داریم و می‌خواهیم میانگین آن را با یک حالت معمول و رایج، استاندارد و یا حتی یک عدد فرضی و مورد انتظار مقایسه کنیم. در پژوهش‌هایی که با مقیاس لیکرت انجام می‌شوند این مقایسه با عدد میانه یعنی ۳ می‌باشند. بر اساس نتایج آزمون t در جدول فوق مقدار سطح معنی‌داری همه شاخص‌های ارزیابی عملکرد از ۰/۰۵ کمتر است و با توجه به میانگین مربوط به این شاخص‌های ارزیابی عملکرد که بیشتر از ۳ می‌باشد، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت تمام معیارهای مطرح‌شده معیارها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس شاخص‌های ارزیابی عملکردی مدیریت دانش می‌باشد. پاسخگویی کمترین خطای استاندارد و بهبود مستمر مهارت‌ها بیشترین خطای استاندارد دارند در جدول ۳-۴ رابطه بین خودارزیابی و ۱۰ معیار آن با p بزرگ‌تر از ۰/۰۵ می‌باشند که با توجه به عدم نرمال بودن داده‌ها از روش‌های غیر پارامتری بهره گرفته شده است. روش کروسکال برای مقایسه استفاده شده است.

جدول ۳-۴: رابطه شاخص‌های ارزیابی عملکرد با خودارزیابی

تصمیم‌گیری بهتر	ارتباطات و همکاری‌ها	کاهش هزینه	سازماندهی دانش	بهبود مستمر مهارت‌ها	افزایش کیفیت خدمات	پاسخگویی	نوآوری	اشتراک دانش	رسیدگی به ارباب رجوع	
۲۱/۳۸۳	۲۳/۶۵۷	۲۶/۴۹۹	۲۶/۳۳۰	۲۶/۷۵۰	۲۴/۹۱۴	۱۹/۶۸۹	۲۵/۶۹۷	۲۳/۲۸۶	۲۱/۱۵۸	Kruskal-Wallis H
۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	df
۰/۳۱۶	۰/۲۱۰	۰/۱۱۷	۰/۱۲۱	۰/۱۱۱	۰/۱۶۳	۰/۴۱۴	۰/۱۳۹	۰/۲۲۵	۰/۳۲۸	Asymp. Sig.

۱۰. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

ارزیابی کارمندان تأثیر بسزایی در پیشرفت سازمانی دارد لذا شاخص‌های ارزیابی بسیار مهم می‌باشد. مولفه‌های ارزیابی مبتنی بر مدیریت دانش شاخص مورد استفاده در سازمان‌های امروز است. در این تحقیق بر مبنای سؤالات پژوهش فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) در آموزش و پرورش ناحیه ۴ انجام گرفته است. بر اساس نتایج به دست آمده در این پژوهش، ۱۰ شاخص ارزیابی عملکرد و ۳۴ سؤال مبتنی بر مدیریت دانش کارکنان استفاده شدند. این شاخص‌های ارزیابی عملکرد عبارت‌اند از: ارتباطات و همکاری، اشتراک دانش، نوآوری، سازمان‌دهی دانش، پاسخگویی، تصمیم‌گیری بهتر، بهبود مستمر مهارت‌ها، افزایش کیفیت خدمات، رسیدگی به ارباب رجوع و کاهش هزینه‌ها.

بر اساس این پرسشنامه پاسخگویی با میانگین ۴/۵۵، کاهش هزینه با میانگین ۴/۴۱، رسیدگی به ارباب رجوع با میانگین ۴/۳۹، ارتباطات و همکاری‌ها با میانگین ۴/۳۹، افزایش کیفیت خدمات با میانگین ۴/۳۱، اشتراک دانش با میانگین ۴/۲۶، معیار نوآوری با میانگین ۴/۲۰، سازمان‌دهی دانش با میانگین ۴/۰۸، بهبود مستمر مهارت‌ها با میانگین ۳/۹۴، تصمیم‌گیری بهتر با میانگین ۳/۹۴، به ترتیب از مهم‌ترین معیارهای ارزیابی عملکرد مبتنی بر مدیریت دانش به شمار می‌آیند. هیچ‌یک از سؤالات کمتر از ۳ ارزیابی نشده است.

همچنین جهت بررسی پاسخ‌های سؤالات پژوهش توزیع پرسشنامه بین ۳۰ نفر انجام و خودارزیابی صورت گرفت.

۱- آیا بین شاخص‌های رسیدگی به ارباب رجوع و خودارزیابی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد؟
- رسیدگی به ارباب رجوع با میانگین ۴/۳ از ۵، رابطه معناداری با خودارزیابی دارد. که با تحقیق فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است و فقط در میانگین متفاوتی دارد.

۲- آیا بین شاخص‌های تصمیم‌گیری بهتر و خودارزیابی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد؟
- تصمیم‌گیری بهتر با میانگین ۴/۰۱، رابطه معناداری با خودارزیابی دارد. که با تحقیق فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است و فقط در میانگین متفاوتی دارد.

۳- آیا بین شاخص‌های اشتراک دانش و خودارزیابی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد؟
- اشتراک دانش با میانگین ۴/۴۶، رابطه معناداری با خودارزیابی دارد. که با تحقیق فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است و فقط در میانگین متفاوتی دارد. همچنین در مقاله‌های جهانگیری و همکاران (۱۴۰۱)، بر اشتراک دانش تأکید شده است.

۴- آیا بین شاخص‌های سازمان‌دهی دانش و خودارزیابی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد؟
- سازمان‌دهی دانش با میانگین ۴، رابطه معناداری با خودارزیابی دارد. که با تحقیق فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است و فقط در میانگین متفاوتی دارد همچنین مقاله‌های زمانی و همکاران (۱۴۰۰)، علمی نیز دارای این مؤلفه می‌باشند.

۵- آیا بین شاخص‌های کاهش هزینه و خودارزیابی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد؟
- کاهش هزینه با میانگین ۴/۱۸، رابطه معناداری با خودارزیابی دارد. که با تحقیق فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است و فقط در میانگین متفاوتی دارد.

۶- آیا بین شاخص‌های بهبود مستمر فعالیت‌ها و خودارزیابی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد؟
- بهبود مستمر مهارت‌ها با میانگین ۴/۶۳، رابطه معناداری با خودارزیابی دارد. که با تحقیق فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است و فقط در میانگین متفاوتی دارد.

۷- آیا بین شاخص‌های نوآوری و خودارزیابی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد؟
- معیار نوآوری با میانگین ۴/۷۷، رابطه معناداری با خودارزیابی دارد. که با تحقیق فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است و فقط در میانگین متفاوتی دارد.

۸- آیا بین شاخص های ارتباطات و همکاری ها و خودارزیابی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد؟

- ارتباطات و همکاری ها با میانگین ۳/۹۲، رابطه معناداری با خودارزیابی دارد. که با تحقیق فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است و فقط در میانگین متفاوتی دارد. شاخص های جهانگیری و همکاران (۱۴۰۱)، زمانی و همکاران (۱۴۰۰) نیز بر این مؤلفه تأکید دارند

۹- آیا بین شاخص های پاسخگویی و خودارزیابی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد؟

- پاسخگویی با میانگین ۴/۳۸، رابطه معناداری با خودارزیابی دارد. که با تحقیق فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است و فقط در میانگین متفاوتی دارد.

۱۰- آیا بین شاخص های افزایش کیفیت خدمات و خودارزیابی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد؟

- افزایش کیفیت خدمات با میانگین ۴/۵۱، رابطه معناداری با خودارزیابی دارد. که با تحقیق فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) همسو است و فقط در میانگین متفاوتی دارد.

بررسی خودارزیابی و ارزیابی قبلی نشان از فاصله معناداری بین انحراف استاندارد و میانگین نرمال شده هر دو دارد. ۱۰ معیار p بزرگ تر از ۰/۰۵ دارد که نشان از رابطه معناداری بین شاخص های ارزیابی عملکرد و خودارزیابی دارد.

در جدول ۳-۴ جهت بررسی رابطه بین خودارزیابی و ۱۰ شاخص ارزیابی عملکرد با توجه به عدم نرمال بودن داده ها از روش های غیر پارامتری بهره گرفته شده است. روش کروسکال برای مقایسه استفاده شده است. در این مقایسه با ضریب اطمینان ۰/۹۵ در نظر گرفته شده است که در مواردی که p بزرگ تر از ۰/۰۵ می باشد آن فرضیه تأیید می گردد. با در نظر گرفتن فرضیه صفر برای تأیید سوالات ۱ تا ۱۰ پژوهش مورد استفاده قرا می گیرد و در صورتی که مقدار احتمال آن بیش از ۰/۰۵ باشد فرضیه صفر تأیید و در غیر این صورت فرضیه صفر رد و فرضیه یک تأیید می شود. خودارزیابی و تصمیم گیری با سیگمای ۰/۳۱۶ ارتباطات و همکاری ها مقدار ۰/۲۱، کاهش هزینه ۰/۱۱، سازمان دهی دانش ۰/۱۲۱، بهبود مستمر ۰/۱۱۱، افزایش کیفیت خدمات ۰/۱۶۳، پاسخگویی ۰/۴۱۴، نوآوری ۰/۱۳۹، اشتراک دانش ۰/۲۲۵، رسیدگی به ارباب رجوع ۰/۳۲۸ نشان می دهد که رابطه معناداری بین خودارزیابی و ده شاخص ارزیابی عملکرد وجود دارد و فرضیه های پژوهش تأیید می گردد.

همچنین نتایج به دست آمده با پژوهش عارفی و همکاران (۱۳۹۳) که برای ارزیابی و عملکرد کارکنان دانشگاه فردوسی به کار برده است مشابه و همسو است و فقط در اولویت شاخص های ارزیابی و ترتیب اهمیت آن ها متفاوت است.

جهت آزمون فرضیه یازده با توجه به داده های جمع آوری شده و اطلاعات موجود دریافتی از آموزش و پرورش و بر اساس آزمون کروسکال بین نمرات خودارزیابی و ارزیابی قبلی رابطه معناداری وجود دارد.

در مطالعه فیض عارفی و همکاران (۱۳۹۳) که مشابه شاخص های ارزیابی در پرسشنامه استفاده شده است اولویت و نمرات میانگین شاخص های ارزیابی متفاوت است ولی بین ارزیابی و شاخص های عملکرد رابطه معناداری را گزارش نموده است که با نتایج این تحقیق هم سویی دارد. به طور کلی، نتایج تحقیق بیانگر اهمیت بکارگیری ارزیابی بر مبنای مدیریت دانش، برای ارزیابی کارکنان آموزش و پرورش است.

۲-۴ پیشنهاد های کاربردی

۱- با توجه به نقش مهم مدیریت دانش به عنوان عاملی مهم در موفقیت سازمان ها پیشنهاد می شود سازمان آموزش و پرورش بر لزوم بازنگری سیاست های مدیریت منابع انسانی خود و پیوند آن با شاخص های ارزیابی عملکرد و اصول مدیریت دانش تأکید کنند. برای این منظور نکته مهم تشویق ایجاد فرهنگ مدیریت دانش از طریق تشویق کارکنان به یادگیری، اشتراک دانش و همکاری و ارتباطات سازنده با همکاران می باشد. یک عامل مهم برای تشویق کارکنان در جهت نشان دادن رفتارهای دانشی، لحاظ کردن معیارهای مدیریت دانش در فرم ارزیابی عملکرد کارکنان می باشد که می توان با

ترغیب کارکنان به استفاده از فناوری های اطلاعات و ابزارهای تصمیم ساز، به ارتقای عملکرد آنان در اتخاذ تصمیم های بهتر کمک کرد.

۲- با لحاظ نمودن معیار نوآوری در فرم ارزیابی عملکرد انتظار می رود کارکنان با ارائه ایده های نو در نظام پیشنهادها مشارکت فعال تری داشته باشند. علاوه بر این، به نظر می رسد با تقویت ارتباطات سازمانی با بهره گیری از فناوری اطلاعات می توان زمینه های همکاری مشترک کارکنان در حوزه ها و بخش های مختلف اداری را ایجاد نمود و بدین وسیله آنان را به درگیر شدن در فرآیند اشتراک دانش و تجربه های سازمانی ترغیب کرد.

۳- پیشنهاد می گردد علاوه بر ارزیابی توسط مدیران مستقیم، توسط همکاران مرتبط و خود شخص نیز ارزیابی انجام شود تا تصمیم گیری جمعی و با خطای کمتری اتفاق بیفتد.

۴- پیشنهاد می گردد بر اساس ترتیب اهمیت شاخص های ارزیابی عملکرد که توسط خودارزیابی مرتب شده اند سازمان در همان ترتیب سعی در ارتقا و آموزش کارمندان و اولویت دهی انجام دهد.

۵- همچنین برای انجام تحقیقات بعدی پیشنهاد می گردد ارزیابی توسط مدیران مستقیم، توسط همکاران مرتبط و خود شخص انجام شود تا بتوان نتایج را در چند نمونه مختلف آزمون نمود. علاوه بر این، پژوهشگران می توانند در مورد سیستم های انگیزش کارکنان متناسب با مدیریت دانش تحقیق نمایند. همچنین، رفتار افراد نسبت به بکارگیری فناوری های نوین در سیستم مدیریت دانش را در آموزش و پرورش مورد مطالعه قرار دهند.

منابع

۱. آرش، مجید و جلالی راد، محمدصادق. (۱۴۰۱). شناسایی و رتبه بندی موانع بکارگیری مدیریت دانش در آموزش و پرورش. سیاست پژوهی تحول در علوم انسانی، ۱(۴)، ۵۱-۷۳.
۲. ترابی، امین (۱۳۸۶). نگرش کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی اهواز نسبت به نحوه ی ارزشیابی عملکرد آنان در سال ۱۳۸۶. ۱۲(۳۸)، ۱۷-۲۲.
۳. جهانگیری، حسین، بافنده زنده، علیرضا، علوی متین، یعقوب، & ایرانزاده، سلیمان. (۱۴۰۱). تدوین شاخص های بومی ارزیابی مدیریت دانش در یک مرکز نظامی. فصلنامه مدیریت نظامی، ۲۲(۸۵)، ۱-۳۴.
۴. حسین قلی زاده، ر.، میرکمالی، س. (۱۳۹۷). عوامل کلیدی موثر بر اشتراک دانش، مطالعه موردی دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه فردوسی.
۵. زمانی، ع.، حسینی طبقدهی، ل.، مومنی مهمونی، ح.، (۱۴۰۰). ارائه الگوی استقرار سیستم مدیریت دانش در اداره کل آموزش و پرورش استان مازندران. جامعه شناسی آموزش و پرورش، ۷(۲)، ۱۳۰-۱۴۲.
۶. فیض عارفی، ش.، حسین قلی زاده، ر.، آهنچیان، م. (۱۳۹۳). شناسایی معیارهای ارزیابی عملکرد کارکنان بر مبنای معیارهای مدیریت دانش: ضرورتی برای سازمانهای دانش بنیان. اولین همایش ملی مدیریت بازرگانی با محوریت کسب و کار های کارآفرینانه و اقتصاد دانش بنیان.
۷. نیرومند، حیدرعلی، رضایت، غلامحسین (۱۳۹۹). الگوی ارزیابی عملکرد کارکنان سازمان های نظامی. مطالعات دفاعی استراتژیک، ۱۸(۸۲)، ۲۸۹-۳۱۲.
۸. مسعودی تفرشی، م.، کمالی ن، نجفی (۱۴۰۳). ارائه مدل مناسب مدیریت دانش مدیران مقطع متوسطه شهر تهران. جامعه شناسی آموزش و پرورش، ۱۰(۲)، ۲۹۵-۳۰۵.
۹. معصومی، هما، سلطانی، حسن، بابایی نژاد شهرآباد، عباس، سلاجقه، سنجر، باقری، مهدی محمد، (۱۴۰۳). بررسی تاثیر قابلیت های دانش بازار، دانش مخاطب و رابطه بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجیگرانه سرمایه فکری دانشگاه پیام نور مرکز شیراز، تحقیقات و نظریه های نوین مدیریت دولتی، ۳(۱)، ۳۳-۵۲.

10. Gusnadi, Y., & Hermawan, A. J. b.-T. (2019). Designing employee performance monitoring dashboard using key performance indicator (KPI). 2(2), 81-88 .
11. Jacqueline, G., Putri Ayu Senjaya, Y., Firli, M., & Bayu Yadila, A. . (2024). Application of SmartPLS in Analyzing Critical Success Factors for Implementing Knowledge Management in the Education Sector. APTISI Transactions on Management, 8(1), 49–57.
12. Koshelieva, O., Tsyselska , O., Kravchuk, O., Baida, I., Mironov, V., & Miatenko, N. (2023). Knowledge Management as a New Strategy of Innovative Development. International Journal of Professional Business Review, 8(5), 1592-1592.
13. Lee, S. M., Hong, S. J. I. m., & systems, d. (2002). An enterprise-wide knowledge management system infrastructure. 102(1), 17-25 .
14. Maharani, N. Z. ., Kurniawan, S. S. ., Sensuse, D. I. ., Eitiveni, I., Hidayat, D. S. ., & Purwaningsih, E. H. . (2024). Motivations and Potential Solutions in Developing a Knowledge Management System for Organization at Higher Education: A Systematic Literature Review. Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence, 10(2), 270–289.
15. Osman, M. A., Noah, S. A. M., & Saad, S. J. I. A. (2022). Ontology-based knowledge management tools for knowledge sharing in organization—a review. Digital Object Identifier, 10, 43267-43283 .

Performance evaluation based on knowledge management of Alborz education and training staff (Case study: Karaj education district 4)

Abstract

Among the resources and assets, knowledge is very valuable and strategic, which plays a central role in achieving goals.. The main goal of this research is to reproduce the criteria and indicators of employee performance evaluation based on knowledge management in the education and training of the 4th district of Karaj.

The statistical population includes human resource management specialists and administrative staff. Semi-structured interview, document analysis and researcher-made questionnaire were used to collect the required data. Based on the findings of this research, 10 criteria and 34 employee performance evaluation indicators based on knowledge management were identified and used. These performance evaluation indicators are: communication and cooperation, knowledge sharing, innovation, knowledge organization, accountability, better decision-making, continuous improvement of skills, increasing service quality, handling feedback and reducing costs. The results based on the self-evaluation of the employees, in order of innovation with an average of 4.77, continuous improvement of skills with an average of 4.63, increasing the quality of services with an average of 4.51, knowledge sharing with an average of 4.46, responsiveness with an average of 4.38, handling customer feedback with an average of 4.3, and cost reduction. With an average of 4.18, better decision-making with an average of 4.01, organization of knowledge with an average of 4, communication and cooperation with an average of 3.92 are among the most important performance evaluation criteria based on knowledge management. The evaluation based on the introduced knowledge management has significant effects on the evaluation. With this method, it is determined which part is the priority of the employees and in which part they are weak, and it is necessary to fix the weak points in order to improve the organizational performance.

Keywords: performance evaluation, administrative employees, knowledge management, Human resources, education of Karaj district 4