



مدیریت دانش و نقش آن در توسعه منابع انسانی ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد

سعید رشیدی*^۱، علی حاتمی کیا^۲، سید داوود موسویان^۳ و علی کامرانی مقدم^۴

- ۱- مربی پژوهشی، کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، جهاد دانشگاهی، کهگیلویه و بویراحمد، ایران
shams1833@yahoo.com
- ۲- مدیر پژوهشی، دکتری جامعه شناسی، ثبت احوال، کهگیلویه و بویراحمد، ایران
hatami.2008@yahoo.com
- ۳- عضو هیئت علمی جهاد دانشگاهی، کهگیلویه و بویراحمد، ایران
sdjihad@gmail.com
- ۴- دکتری تاریخ، جهاد دانشگاهی، کهگیلویه و بویراحمد، ایران
kamranimoghadam.ali@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
تاریخچه مقاله	منابع انسانی و مدیریت دانش ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند و تاکنون نیز بسیاری از طرح‌های مدیریت دانش به علت بی‌توجهی به عامل انسانی با شکست مواجه شده‌اند. هدف از این تحقیق، بررسی نظر ۶۶ نفر از نمونه آماری تحقیق، به روش خوشه‌ای شامل: کارکنان ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد در خصوص تأثیر مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد، می‌باشد. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، پیمایشی و از نوع همبستگی است. با توجه به پیشینه تحقیق، پس از ترسیم مدل مفهومی تحقیق، با استفاده از پرسشنامه‌ای که دارای پایایی و روایی بود، نسبت به جمع‌آوری اطلاعات اقدام شد. پس از انجام آزمون‌های آماری لازم با نرم‌افزار Smart pls و Spss، ضمن تأیید فرضیه‌های تحقیق، مشخص گردید که: مدیریت- دانش بر توسعه منابع انسانی در اداره ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد، با ضریب رگرسیون تأثیرگذاری ۰,۹۴ تأثیر دارد. با توجه به اینکه در مجموع ۴۰ درصد از پاسخگویان از وضعیت اجرای مدیریت دانش در اداره ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد و ۴۷ درصد از وضعیت توسعه منابع انسانی در این اداره رضایت نداشتند، می‌توان مدیران این اداره نسبت به بکارگیری مدیریت دانش در جهت توسعه منابع انسانی خود، برای حصول به توسعه شایستگی، افزایش توانمندی، تسهیم اطلاعات و آموزش‌پذیری کارکنان خود در محیط کار اقدام نمایند.
دریافت: ۱۴۰۱/۸/۲۵	
پذیرش: (مقاله پژوهشی)	
	کلمات کلیدی: مدیریت دانش، توسعه، منابع انسانی، ثبت احوال

مقدمه

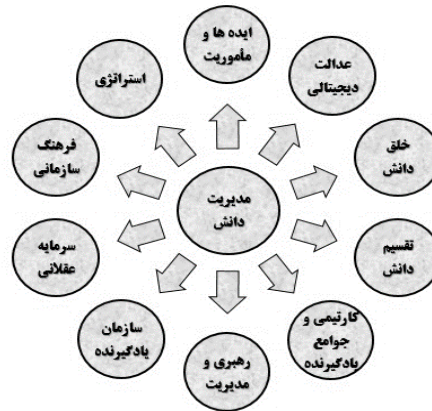
منابع انسانی و مدیریت دانش، ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند و تاکنون نیز بسیاری از طرح‌های مدیریت دانش به علت بی‌توجهی به عامل انسانی روبرو شده‌اند. از این‌رو لازم است برای انجام موفقیت‌آمیز طرح‌های مدیریت دانش، به نقش و جایگاه انسان توجه ویژه‌ای شود (Ahmadi & Salehi, 2011). نیروی انسانی باکیفیت، خلاق، پویا و دانش‌مدار مهمترین مزیت رقابتی سازمان و

کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش محور امروز است، لذا مدیران در کنار داشتن مهارت‌های مدیریت دانش باید از علم مدیریت منابع انسانی برخوردار باشند. زیرا امروزه پذیرفته شده است که پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز مدیریت دانش مستلزم تعامل پویای مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی است (Ghorbanizadeh et al, 2015). مدیریت دانش در فرآیند تصمیم‌گیری به نفع یک شرکت کمک می‌کند. این امر منجر به کارایی بالاتر از نظر کار تکراری کمتر، به دنبال آن عملکرد بهتر، افزایش قابلیت‌های کارکنان جدید و تصمیم‌گیری با کیفیت بهتر می‌شود (Mohajan, 2017). مدیریت دانش نقش روشنی در ایجاد و دستیابی به تعالی سازمان دارد، زیرا اساس برتری نسبت به رقبا است. این یک منبع اساسی عملکرد بالا برای سازمان‌ها است که منجر به نوآوری‌های جدید در کالاها و خدمات متمایز می‌شود (Alrawashdeh & Fawzi, 2019). با توجه به اهمیت مدیریت دانش در ارتقاء مستمر کیفیت و کمیت نحوه ارائه خدمات و افزایش کارایی و ارتقاء بهره‌وری منابع انسانی ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد، تاکنون چنین مطالعه‌ای در این خصوص در این اداره صورت نگرفته است و از طرفی ارتقاء مستمر کیفیت و کمیت نحوه ارائه خدمات، افزایش کارایی و ارتقاء بهره‌وری سازمان و حساس‌سازی و ارتقاء آگاهی‌های عمومی، افزایش انگیزه شغلی کارکنان با تأمین جایگاه و منزلت حرفه‌ای مناسب، ارتقاء سطح دانش فنی، علمی و مهارت‌های شغلی کارکنان، استقرار نظام مدیریت عملکرد و مدیریت کارکنان، از اهداف سازمان ثبت احوال می‌باشد، ضروری است اداره ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد برای تحقق اهداف در توسعه منابع انسانی خود، مدیریت دانش را در ساختار خود پیاده و اجرا نماید. لذا با توجه به اهمیت موضوع این تحقیق در نظر دارد تا به این سوال که پیاده‌سازی مدیریت دانش، چه نقشی در توسعه کارکنان ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد دارد؟، پاسخ دهد.

ادبیات نظری و پیشینه تحقیق

یکی از مهم‌ترین بخش‌های هر پژوهش مبانی نظری تحقیق و بررسی سابقه تحقیقاتی موضوع می‌باشد. در این قسمت پس از بررسی مبانی نظری مدیریت دانش و توسعه منابع انسانی، مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی با توجه به ادبیات تحقیق ترسیم خواهد شد، سپس پیشینه مدیریت دانش و توسعه منابع انسانی و مولفه‌های تشکیل‌دهنده آنها، با توجه به منابع داخلی و خارجی، بررسی خواهد شد. در زمینه مدیریت دانش مدل‌های مختلفی که در این تحقیق از بین مدل‌های ذکر شده در زمینه مدیریت دانش، با توجه به کاربردی بودن مدل مدیریت دانش سالیاس (Sallis & Jones 2001) و همچنین نتیجه تحقیقات مرادی (Moradi,

(2015)، این مدل بعنوان مدل پایه برای بررسی تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی در ثبت و احوال کهگیلویه و بویراحمد، انتخاب شد.

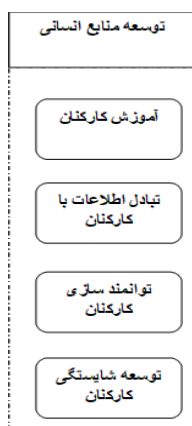


شکل ۱- الگوی نظری مدیریت دانش و مولفه‌های تشکیل دهنده آن (Sallis & Jones 2001).

ابعاد مدیریت دانش مطابق با مدل مدیریت دانش سالیس: ۱- ایده‌ها و مأموریت‌ها در سازمان: ایده‌های خلاق دارای سه مؤلفه است: تخصص، خلاقیت، انگیزش که می‌تواند درونی یا بیرونی باشد. مدیران می‌توانند بر خصوصیات یاد شده اثر بگذارند اما تأثیرشان بر انگیزش کارکنان بیشتر از دو مؤلفه دیگر است. ۲- استراتژی در سازمان‌ها: ایجاد یک مزیت منحصر به فرد برای تمایز سازمان از رقبای اساس کار مدیریت این تمایز می‌باشد. ۳- فرهنگ سازمانی: پدیده‌ای در سازمان است و همه اعضا اتفاق نظر دارند که یک دست ناپیدا افراد را در جهت نوعی رفتار نامرئی هدایت می‌کند. شناخت و درک چیزی که فرهنگ سازمان را می‌سازد به شیوه ایجاد و دوام آن کمک می‌کند تا بهتر بتوانیم رفتار افراد در سازمان را توجیه کنیم. ۴- سرمایه عقلانی: پرکاربردترین معنی این واژه دانش مفید بسته‌بندی شده است. فرآیندها، سیستم‌های اطلاعاتی، محصولات جدید ارائه نشده، مهارت‌های کارکنان و فهرست مشتریان همگی می‌توانند بخشی از سرمایه عقلانی باشند. ۵- سازمان یادگیرنده: سازمان یادگیرنده سازمانی است که در آن مشارکت تمامی کارکنان در فرآیند تغییر دائمی به سوی ارزش‌ها و اصول مشترک وجود دارد. اینگونه سازمان‌ها فرصت‌های یادگیری دائمی را فراهم می‌آورند. ۶- رهبری و مدیریت: بعضی مدیریت را علم و هنر متشکل و هماهنگ کردن رهبری و کنترل فعالیت‌های دسته-جمعی برای نیل به اهداف مطلوب با حداکثر کارایی دانسته‌اند. لذا رهبری فعالیت‌های زیر دستان از جمله هنرهای لازم برای مدیریت است. ۷- کار تیمی و جوامع یادگیرنده: تیم گروهی هست با دانش، مهارت و قابلیت ویژه که با اتکا به یکدیگر و تعامل متقابل در جهت رسیدن به یک هدف مشخص تحت مدیریت واحد فعالیت و همفکری می‌کنند. در یک تیم کاری هم‌افزایی ایجاد می‌شود

یعنی برآیند عملکرد جمعی افراد از مجموع عملکرد تک تک اعضا بیشتر است. ۸- تقسیم دانش: انتقال و رد و بدل شدن دانش اعضا سازمان بین یکدیگر تا فرهنگ "تسهیم دانش قدرت است" جایگزین "دانش قدرت است" شود. ۹- خلق دانش: زمانی که افراد به روش‌های جدید انجام کارها دست می‌یابند، دانش خلق می‌شود. مقدمه مدیریت دانش، خلق دانش و به تبع آن یادگیری سازمانی است زیرا با ایجاد دانش است که می‌توان بر آن مدیریت کرد. ۱۰- سفسطه دیجیتالی (آموزش الکترونیکی): دانش و آموزش دیجیتالی فرآیند پیچیده‌ای است متشکل از مؤسسات و آموزشگاه‌های تخصصی-فنی و همین‌طور مؤسسات عمومی که در آنها عملیات و راهبردهای مربوط به آموزش به صورت مستمر و هدفمند انجام می‌گیرد (Moradi, 2015).

توسعه منابع انسانی چارچوبی برای کمک به کارکنان در توسعه مهارت‌ها، دانش‌ها، و توانایی‌های فردی و سازمانی از طریق ارائه فرصت‌های آموزشی، توسعه کارراه، برنامه‌جانشینی، مدیریت و توسعه عملکرد، مربی‌گری و توسعه سازمانی برای تحقق اهداف سازمانی فراهم می‌آورد (Xiaohui & McLean Gary, 2007). مدل‌های مختلفی در زمینه توسعه منابع انسانی وجود دارد که در این تحقیق از مدل توسعه منابع انسانی شای و همکاران (Shay et al, 2007)، بعنوان مدل توسعه منابع انسانی استفاده گردید. این مدل شامل چهار مولفه: آموزش کارکنان، تبادل اطلاعات با کارکنان، توانمندسازی کارکنان و توسعه شایستگی کارکنان، می‌باشد که در ادامه به تشریح مولفه‌های تشکیل‌دهنده این مدل پرداخته می‌شود:



شکل ۲- مدل توسعه منابع انسانی (Shay et al, 2007).

آموزش کارکنان: نیروی انسانی کارآمد را می‌توان مهم‌ترین سرمایه یک سازمان دانست. از این رو هر فرایندی که موجب ارتقای توانمندی نیروی انسانی متناسب با نوع کار و فعالیت گردد، فرایندی سرمایه‌افزا می‌باشد که نتیجه آن به طور مستقیم در کیفیت و

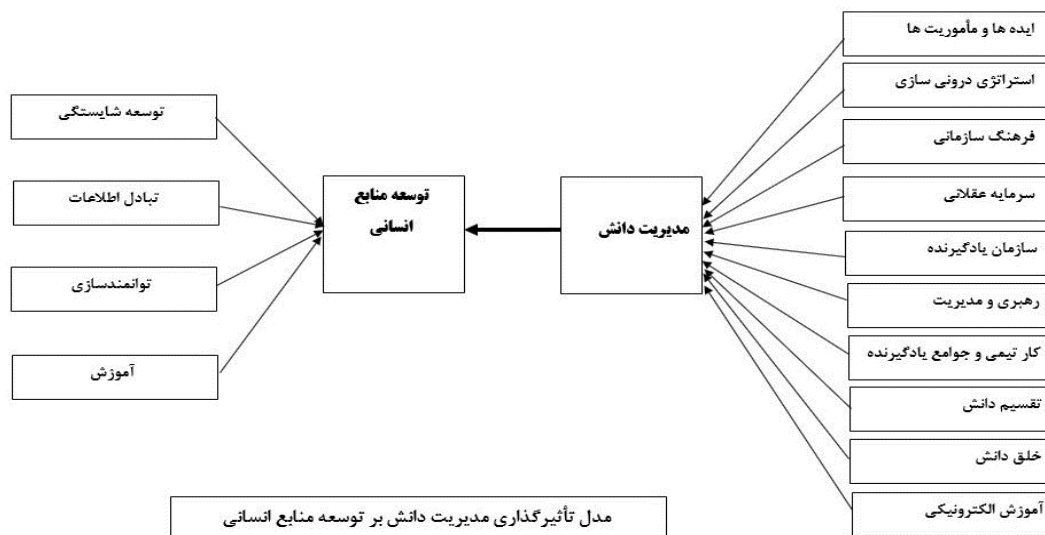
کمیت تولید ظاهر می‌شود. آموزش فرایندی است که این نقش محوری را بر عهده دارد (Khasali, 2006). امروزه آموزش و بهسازی منابع انسانی یک استراتژی کلیدی جهت سازگاری مثبت با شرایط در حال تغییر و ضمناً به‌عنوان یک مزیت رقابتی برای سازمان‌ها قلمداد می‌شود. توسعه شایستگی‌های کارکنان: توسعه شایستگی شامل برنامه‌هایی مانند مربی‌گری، مدیریت کارراه و توسعه مهارت‌های مدیریتی است که باعث می‌شود کارکنان احساس نمایند به آنها به عنوان یک مزیت رقابتی توجه می‌شود (Abbaspour, 2008). تبادل و تسهیم اطلاعات با کارکنان: به اعتقاد (وییک) دسترسی به اطلاعات، درک افراد از مشکلات پیچیده را افزایش خواهد داد. اگر به افراد اطلاعات بدهیم به آنها کمک نکرده‌ایم، بلکه به آنها مسئولیت داده‌ایم. با دادن اطلاعات بیشتر به افراد در خود این نیاز را احساس می‌کنند که باید کار و تلاش هدف داشته باشد. سازمان‌های موفق به منظور انجام این اقدام سعی می‌کنند از طریق جلسات گروهی برای بررسی روی مسائل و گوش دادن به پیشنهادات کارکنان نوعی تسهیم اطلاعات با کارکنان داشته باشند و نیز کارکنان خود را از پروژه‌های اصلی سازمان، نتایج ملی، محصولات و خدمات جدید، تغییرات تکنولوژی و... آگاه سازند (Shay et al, 2007). توانمندسازی کارکنان: چهار عامل، ارتباط مستقیم و تاثیر بسزایی بر توانمندسازی کارکنان دارند که در محیط رقابتی بایستی به آن توجه خاص کرد تا سازمان‌ها بتوانند پاسخگوی تغییرات سریع و با کیفیت بالا باشند، تا علاوه بر رضایت کارکنان، رضایت مشتریان را فراهم سازند. براساس این الگو عوامل موثر بر توانمندسازی کارکنان عبارتند از: ۱. دانش و مهارت کارکنان: ارتقای مهارت و دانش کارکنان که رابطه مستقیمی با کارآفرینی و اثربخشی کارکنان دارد و جایگزینی دانش‌گران به جای صنعت‌کاران ناشی از تغییر پارادایم در توسعه منابع انسانی است و توسعه دانش و مهارت کارکنان برگ برنده سازمان‌های دانش است. ۲. اعتماد رهبران، نیازمند اعتماد و انتشار قدرت و پذیرش ایده‌های جدیدی هستند. جریان اطلاعات و دانش تاثیر مثبت بر این بعد و بر پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری کارکنان دارد. ۳. ارتباطات: ارتباطات دوجانبه وسیله‌ای است که دانش کارکنان را در مجاری ارتباطی سازمان برای خدمت بهتر به مشتریان گسترش خواهد داد. ۴. انگیزه: توجه به نیازها و انگیزه‌های کارکنان و پرداخت پاداش بر اساس عملکرد در این مدل موردنظر است و پاداش‌های معنوی (غیرمادی)، نسبت به پاداش‌های مادی از اهمیت بیشتر برخوردارند. نظریه پردازان، براین باور هستند که به‌وجود آوردن حس کنترل بر انجام کارها و فعالیت‌ها، آگاهی از بافت و ساختارهایی که در آن کار انجام می‌شود، مسئولیت و پاسخگویی در کار، سهم بودن در مسئولیت برای اجرای فعالیت‌های سازمانی و انصاف و

عدالت در دادن پاداش‌ها بر اساس عملکرد فردی و گروهی منجر به بهبود توانمندسازی و بهره‌وری کارکنان می‌شوند (Rashidi, 2009).

مدیریت موثر منابع انسانی و دانش توانمندسازهای کلیدی نوآوری در شرکت‌ها هستند (Aino et al, 2017). استراتژی مدیریت دانش باید به آنچه که سازمان انتظار دارد به آن دست یابد، وصل باشد. طراحی و اجرای استراتژی مدیریت دانش در وهله اول مستلزم تعهد و حمایت مدیریت عالی سازمان است. چرا که تا حمایت و پشتیبانی مدیران رده بالا نباشد، نمی‌توان از موفقیت استراتژی‌ها اطمینان حاصل نمود. (Amanti, 2010). فرهنگ سازمانی: با بهبود فرهنگ سازمانی، مدیریت دانش، افزایش خواهد یافت. تواناسازی و تفویض اختیار به کارکنان، توسعه قابلیت‌های کارکنان، توجه به ارزش‌های محوری، جلب توافق کارکنان، ایجاد هماهنگی و یکپارچگی بین کارکنان، فراهم کردن زمینه تغییر در سازمان، رهبری اثربخش، توجه به اهداف درازمدت و کوتاه‌مدت و توجه به چشم انداز بلندمدت در سازمان از مؤلفه‌هایی هستند که با در نظر گرفتن آنها در سازمان، می‌توان باعث ارتقا و بهبود فرهنگ سازمانی شد (Roshnemidan et al, 2016). سرمایه عقلانی: سرمایه فکری می‌تواند در فرآیند خلق و تسهیم دانش موجود در یک سازمان دانش‌بنیان، بسیار تأثیرگذار باشد. بین سرمایه فکری و ابعاد آن با مدیریت دانش رابطه مثبت معناداری وجود دارد (Bawkhani, 2016). سازمان یادگیرنده: نظام مدیریت دانش بر فرایندهای دانشی تأکید می‌ورزد که توانایی یادگیری را افزایش می‌دهند. نظام مدیریت دانش از طریق بهبود توانایی در جمع‌آوری سازماندهی و انتشار اطلاعات و دانش، یادگیری را تقویت می‌کند (Morshedi Tonekaboni, 2020). از جمله اثرات مدیر دانش در سازمان، این است که: به انتشار اطلاعات در مورد برنامه اشتراک دانش سازمان به مخاطبان داخلی و خارجی کمک می‌کند و فرهنگ پذیرش یادگیری سازمانی، یادگیری مستمر و مدیریت دانش را توسعه می‌دهد (Mohajan, 2017). رهبری و مدیریت: رابطه مثبت و معنی‌دار بین سبک رهبری و مدیریت دانش در سازمان وجود دارد، رهبری و مدیریت سازمان باید فرآیندهای تعاملی را تشویق نموده و با رفتار مشارکتی، اعتماد دوجانبه، احترام به ایده‌ها و احساسات کارمندان خود، به خلق و تسهیم و ذخیره دانش در سازمان کمک نماید (Roshnemidan et al, 2016). کار تیمی و جوامع یادگیرنده: به مدیران توصیه می‌شود که از برنامه‌های مدیریت دانش حمایت بیشتری نمایند و در سازمان برای انتقال دانش بین بخش‌های مختلف، تیم‌هایی متشکل از مدیران، معاونان، متخصصان و کارکنان که از طریق بحث‌های اقناعی، مسائل را تشخیص و راه‌حل ارائه می‌دهند، به وجود آید که این کار امکان انتقال دانش بین افراد و رشد و توسعه تیم و توانمندی افراد را امکان‌پذیر

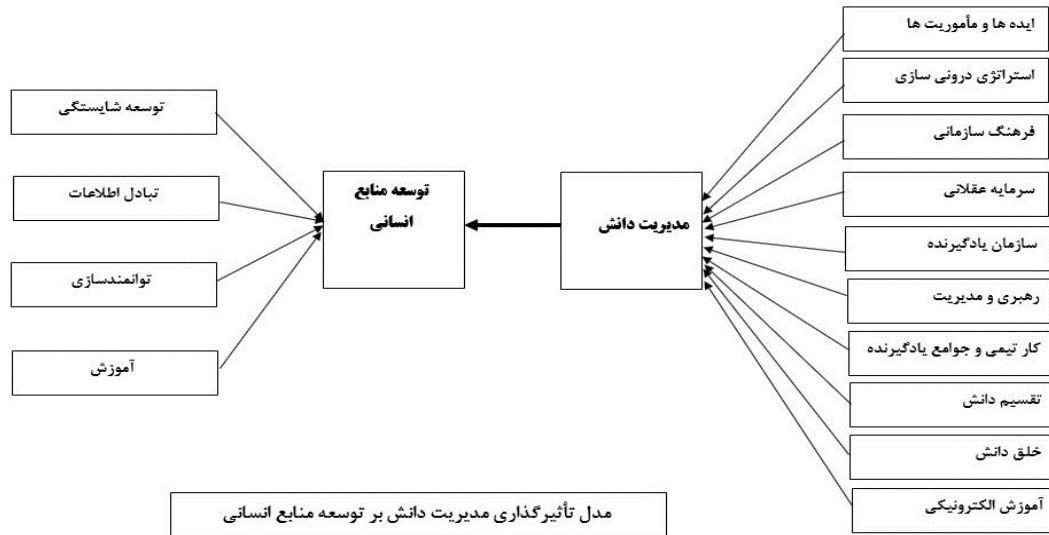
می‌سازد (Baqerzadeh et al, 2018). تقسیم دانش: در مدیریت دانش ایجاد فرهنگ مبتنی بر دانش از اهمیت اساسی برخوردار است. بدین ترتیب که داشتن نگرش مثبت نسبت به دانش و نداشتن هراس از تسهیم آن با دیگران به علت ترس از دست دادن قدرت، باید در مجموعه ارزش‌ها، باورها، ادراکات و شیوه اندیشیدن افراد گنجانده و حک شود (Ahmadi & Salehi, 2011). خلق دانش: در رابطه با خلق دانش و انتقال دانش رابطه معناداری وجود دارد بدین معنا که با افزایش انتقال دانش، خلق دانش نیز بیشتر می‌شود و بالعکس. به عبارت دیگر این دو بعد تسهیل‌کننده یکدیگر هستند (Rastgarimehr, 2011). تحقق مفاهیمی چون بهبود مستمر، توسعه‌سازمانی و کسب مزیت رقابتی پایدار درگرو استمرار فرآیند خلق دانش در سازمان است (Monfaredianzadeh, 2016). سفسطه دیجیتالی (آموزش الکترونیکی): فناوری‌های مدیریت دانش عبارتند از: مدیریت محتوا، طبقه‌بندی‌بندی دانش، وسایل گروهی، گروه‌های تجربه آنلاین، پورتال‌های سازمانی، یادگیری الکترونیکی، سیستم مدیریت نوآوری و ایده، ابزارهای بی‌سیم برای انتقال دانش و داستان‌گویی و حکایت (Ahmadi & Salehi, 2011). نیاز به استفاده بهینه از ابزار و وسایل فناوری اطلاعات و ارتباطات موجود در دانشگاه‌ها مانند اینترنت و کامپیوتر به عنوان سرمایه‌گذاری برای دانشگاه تلقی می‌شود، نه هزینه. هدف از این کار استفاده حداکثری از خدمات آموزشی الکترونیکی در فعالیت‌ها و عملکردهای مدیریت منابع انسانی مانند آموزش و آموزش از راه دور است (Mazen et al, 2017). با توجه به ادبیات تحقیق، مولفه‌های تشکیل‌دهنده توسعه منابع انسانی به نقل از مقاله بیس اسماعیل‌زاده (Esmailzadeh, 2013)، شامل: آموزش کارکنان، توسعه شایستگی، تبادل و تسهیم اطلاعات و توانمندسازی کارکنان، می‌باشد (Kavousi and Ahmadi, 2011). در میان انواع اقدامات منابع انسانی که منجر به توسعه کارکنان می‌شود بیش از سایر اقدامات می‌توان به مجموعه اقدامات توسعه منابع انسانی شامل اقدامات آموزش کارکنان، توسعه شایستگی‌های آنان، تبادل و تسهیم اطلاعات و توانمندسازی کارکنان اشاره نمود (Hosseinpour and Ghorbanipachi, 2017). برای رسیدگی به شکاف‌های مهارتی، بسیاری از رهبران، آموزش و توسعه نیروی کار را انتخاب می‌کنند. توسعه استراتژیک منابع انسانی یک زمینه روبه‌رشد، تحقیق و عمل است که هدف آن یکپارچه‌سازی و همسوسازی رویکردهای آموزشی و توسعه با استراتژی سازمانی برای بهبود عملکرد سازمانی است (Rebecca, 2016). آموزش کارکنان: آموزش به طور عام و آموزش ازدور به طور خاص بر دانش، نگرش، مهارت و رفتار به عنوان مولفه‌های توسعه منابع انسانی؛ تأثیر می‌گذارد (Farjallah, 2014). جذب استعداد و حفظ استعداد تأثیری بر عملکرد پایدار سازمانی ندارد، درحالی‌که یادگیری و توسعه مدیریت شغلی، تأثیرات مثبت قابل توجهی بر عملکرد پایدار سازمانی

دارد. یادگیری و توسعه مدیریت شغلی کارکنان باید توسط مدیریت با تمرکز بر برنامه‌های مربی‌گری و آموزشی و چرخش شغلی مورد استفاده قرار گیرد تا شرکت بتواند به عملکرد سازمانی پایدار دست یابد (Riham and Tarik, 2020). توسعه شایستگی‌ها: توسعه و بالندگی (توسعه)، نیروی انسانی؛ یک روش مؤثر برای رویارویی با چالش‌های مختلف؛ مانند فرسایش نیروی کار، تنوع در نیروی کار داخلی و خارجی، تغییرات تکنولوژیکی و ترک‌خدمت کارکنان به شمار می‌آید. برنامه‌ریزی برای بهسازی و توسعه، استخدام بر اساس شایسته‌سالاری، طرح آموزش و یادگیری، چرخش شغلی، ارزیابی عملکرد، به عنوان مهم‌ترین راهکارها برای بهسازی و توسعه منابع انسانی در سازمان‌های اداری می‌باشند (Alavi, 2018). تسهیم اطلاعات: تبادل و تسهیم اطلاعات سازمان، سطح اعتماد کارکنان به مدیران را افزایش خواهد داد. این فرآیند مبادله، فضایی از صراحت، شفافیت و اطمینان را ایجاد خواهد نمود که موجب توسعه اعتماد در سازمان خواهد شد (Shay et al, 2007). توانمندسازی: کارکنان به نوعی توانمندسازی نیاز دارند که به آنها اقتدار لازم برای پاسخ‌گویی سریع به مشکلات در شرایط پیش‌بینی ناپذیر را بدهد. با توانمندسازی کارکنان، خودکارآمدی آنان افزایش می‌یابد (Paydar and Rajabi Kiya, 2019). مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی: در مجموع با توجه به ادبیات و پیشینه تحقیق، مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی و مولفه‌های تشکیل دهنده این متغیرها، به صورت ذیل ارائه می‌شود:



شکل ۳- مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی

(Esmailzadeh, 2013) و (Shay et al, 2007)، (Moradi, 2015)، (Sallis & Jones 2001)



لذا هدف از این تحقیق، بررسی تأثیر مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی اداره ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد، بطور کلی و بررسی تأثیر مدیریت دانش بر توسعه شایستگی، تبادل اطلاعات، توانمندسازی کارکنان و آموزش کارکنان اداره ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد، بصورت جزئی بوده است.

روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، پیمایشی و از نوع همبستگی است. در مرحله اول، بر اساس پیشینه تحقیق مدل مفهومی تحقیق ارائه شد. در مرحله دوم پرسشنامه تحقیق که دارای روایی و پایایی لازم بود، براساس پیشینه تحقیق، انتخاب شد و در مرحله سوم تحقیق، پس از جمع‌آوری داده‌ها از پاسخ‌دهندگان، تحلیل قابلیت اعتماد داده‌ها انجام گرفت. سپس در نرم‌افزار spss نسبت به توصیف و تحلیل رگرسیون فرضیات اقدام شد. در مراحل بعدی بر مبنای روش حداقل مربعات جزئی، آزمون فرضیه‌های تحقیق با استفاده از نرم‌افزار (pls) انجام شد. به منظور انجام فرآیند پیمایش، یک پرسش‌نامه با سه بخش اصلی طراحی گردید. این سه بخش عبارت بودند از: بخش اول سوالات توصیفی، بخش دوم سوالات مرتبط با مدیریت دانش و در نهایت بخش سوم سوالات مرتبط با توسعه منابع انسانی بود. با توجه به اینکه پرسش‌نامه‌های مدل مدیریت دانش (Sallis & Jones, 2001) و توسعه منابع انسانی (Shay et al, 2007) دارای روایی و پایایی لازم بود، نسبت به جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از نمونه تحقیق اقدام شد. پس از ورود داده‌ها به نرم افزار اکسل و سپس spss، با استفاده از نرم‌افزار spss نسبت به بررسی پایایی کلی

پرسش نامه مجدداً اقدام شد که ضریب آلفا کرونباخ برابر با ۰,۹۳ بود که نشان داد پرسش نامه از پایایی بالایی برخوردار بوده و معیار درستی جهت گردآوری داده‌های تحقیق بوده است. سپس با استفاده از نرم افزار spss نسبت به توصیف و تحلیل داده‌ها و مولفه‌های مدیریت دانش و توسعه منابع انسانی اقدام گردید و در نهایت پس از مدل‌سازی در pls و بررسی روایی و پایایی مدل‌ها، نسبت به بررسی انجام آزمون تحلیل عاملی و بررسی روابط رگرسیونی و آزمون معنی‌داری مدل‌ها و فرضیات اقدام شد و بر اساس آنها نتایج و پیشنهادات تحقیق ارائه شد. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد می‌باشد که بر اساس آمار ارائه شده از طرف امور اداری این اداره، ۷۹ نفر می‌باشد. تعداد نمونه بر اساس جدول مورگان ۶۶ نفر بدست آمد. که بر اساس نمونه‌گیری خوشه‌ای نسبت به انجام نمونه‌گیری بر اساس محل خدمت اعضاء اقدام گردید. جهت جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق از پرسش نامه که دارای روایی و پایایی است، استفاده شد که پاسخ‌گویی به سوالات این پرسش نامه بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت، شامل ۷۷ سوال بوده است. همچنین مولفه‌های تشکیل‌دهنده این پرسش نامه و فرضیات تحقیق در این پژوهش در نرم افزار PLS گام به گام با توجه به مولفه‌ها و سازه‌های تحقیق پایایی و روایی مدل صورت گرفت و اصلاحات مدل تا پایایی و روایی کامل ادامه یافت. در خاتمه مدل‌هایی در ارتباط با مولفه‌ها مرتبط با مدیریت دانش و توسعه منابع انسانی که پایایی و روایی کامل داشتند، ارائه شدند. همچنین بر مبنای مدل اصلاح شده نهایی، پرسش نامه استاندارد تحقیق نیز که پایایی و روایی آن اثبات شده بود، در پایان تحقیق ارائه گردید. در این تحقیق با استفاده از نرم افزار Spss برای توصیف مولفه‌ها استفاده شد و فرضیات را با توجه به معادلات ساختاری در نرم‌افزار Smart pls و همچنین با توجه به روابط رگرسیون و آزمون معنی‌داری، مورد بررسی قرار گرفتند. با توجه به اینکه فرضیات تحقیق بصورت علی و جهت‌دار می‌باشد، از رگرسیون گام به گام یا چند متغیره با استفاده از مدل‌یابی معادله ساختاری، تجزیه و تحلیل لازم صورت گرفت.

نتایج و بحث

در این قسمت ابتدا پس از توصیف متغیرهای اصلی تحقیق، نسبت به مدل‌سازی متغیرهای تحقیق و انجام آزمون‌های فرض آماری اقدام شد و متناسب با هر فرضیه مدل مربوطه ارائه گردید. هدف اصلی از انجام این تحقیق، تبیین تأثیر بکارگیری مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی و عوامل تشکیل دهنده آن، در اداره ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد بوده است، در این خصوص ابتدا نسبت به مدل‌سازی مدیریت دانش و توسعه منابع انسانی پرداخته شد و پس از بدست آمدن مدل نهایی مدیریت دانش و توسعه

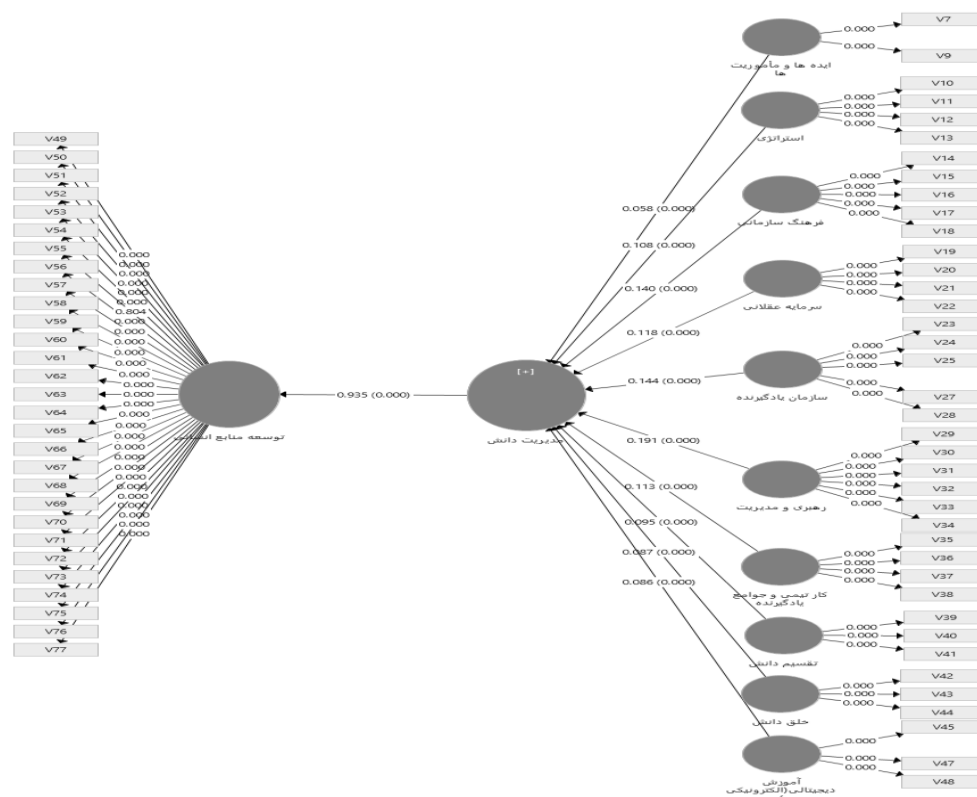
منابع انسانی که دارای روایی و پایایی لازم بود، نسبت به تأثیرگذاری آنها بر هم برای تأیید یا رد فرضیات تحقیق اقدام گردید: در مجموع ۴۰ درصد از پاسخ دهندگان، وضعیت اجرای مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد را خیلی ضعیف و ضعیف و ۳۶ درصد تاحدودی و ۲۴ درصد خوب ارزیابی کردند. همچنین ۳۸ درصد از پاسخ دهندگان، وضعیت توسعه منابع انسانی در اداره کل ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد را خیلی ضعیف و ضعیف و ۳۹ درصد تاحدودی و ۲۳ درصد خوب، ارزیابی کردند.

بررسی فرضیه اول (اصلی) تحقیق

فرضیه کلی تحقیق عبارت است از: مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی در اداره ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد، تأثیر دارد. برای این منظور پس از مدل سازی تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی در pls، آزمون تحلیل رگرسیون و آزمون معنی داری انجام گرفت که نتایج به صورت جدول شماره ۱ و شکل شماره ۳، ارائه گردید:

جدول ۱- مقادیر P و آماره T سازه مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی

مقدار	آماره	انحراف استاندارد	میانگین نمونه	نمونه های	
P	T	(STDEV)	(M)	(O اصلی)	
۰,۰۰۰	۴۹,۶۵۳	۰,۰۱۹	۰,۹۳۶	۰,۹۳۵	مدیریت دانش -> توسعه منابع انسانی

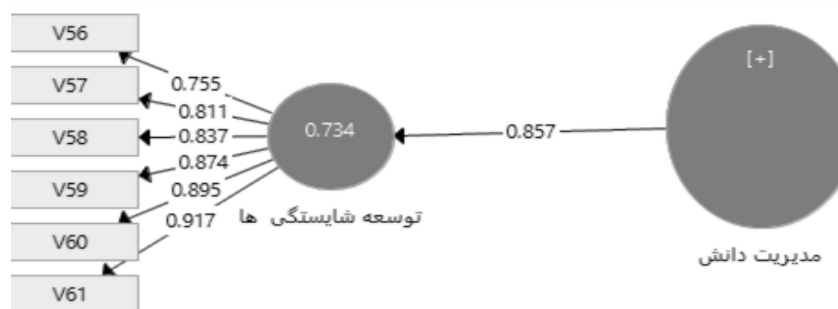


شکل ۴- نتیجه آزمون معنی داری مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی

همانطور که در شکل (۴) و جدول (۱)، مشاهده می شود ضریب رگرسیون تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی ۰,۹۴ است که تأثیرگذاری بالایی می باشد. ضریب تعیین R^2 توسعه منابع انسانی ۰,۸۷ است که نشان می دهد ۰,۸۷ درصد از توسعه منابع انسانی از مولفه های مدیریت دانش ناشی می شود. مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی دارای پایایی و روایی کامل هست. همان طور که از مدل شکل (۴) و جدول (۱)، مشاهده می شود: تأثیر مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی معنی دار بوده است ($p < 0.001$) و ($t > 1.96$). لذا مطابق با این مدل، فرضیه اول تحقیق با عنوان مدیریت دانش، بر توسعه منابع انسانی در ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد تأثیر دارد، تأیید می شود. در نرم افزار Spss نیز تحلیل رگرسیون فرض اول انجام گرفت که ضریب همبستگی چندگانه $R = 0.87$ ، ضریب تعیین $R^2 = 0.93$ و سطح معنی داری رابطه بین متغیر مستقل و متغیر وابسته معنی دار و برابر $SIG = 0.000$ بود که نشان می دهد مدیریت دانش بر توسعه منابع انسانی در ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد، تأثیر دارد که این نتیجه با تحقیقات (Ahmadi & Salehi, 2011) و (Ghorbanizadeh et al, 2015)، مطابقت دارد. لذا لازم است که مدیریت دانش، جهت توسعه منابع انسانی ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد به کار گرفته شود.

بررسی فرضیه دوم (جزئی اول) تحقیق

فرضیه دوم تحقیق عبارت است از: مدیریت دانش، بر توسعه شایستگی در منابع انسانی در ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد تأثیر دارد. برای این منظور مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه شایستگی‌های در منابع انسانی را بصورت زیر در pls ترسیم می‌کنیم. که پس از انجام آزمون توسط نرم افزار pls مشخص گردید که سوال (فاکتور)، ۵۵ معنی دار نبود، لذا از مدل حذف شد و پس از حذف سوال ۵۵ دوباره نسبت به انجام آزمون توسط نرم‌افزار اقدام شد که نتیجه به صورت شکل (۴) و جدول (۲)، مشخص گردید.



شکل ۵- مدل برازش یافته تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه شایستگی‌های منابع انسانی در pls

همان‌طور که شکل (۵)، نشان می‌دهد ضریب رگرسیون و تأثیرگذاری مدیریت دانش بر مولفه توسعه شایستگی در منابع انسانی ۰,۸۶ است که ضریب بالایی است. همچنین ضریب تعیین یا R^2 در توسعه شایستگی برابر ۰,۷۳ است که نشان می‌دهد ۷۳٪ از تغییرات توسعه شایستگی از مولفه‌های تشکیل دهنده مدیریت دانش ناشی شده است.

جدول ۲- مقدار پایایی و روایی اصلاحی تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه شایستگی‌های منابع انسانی

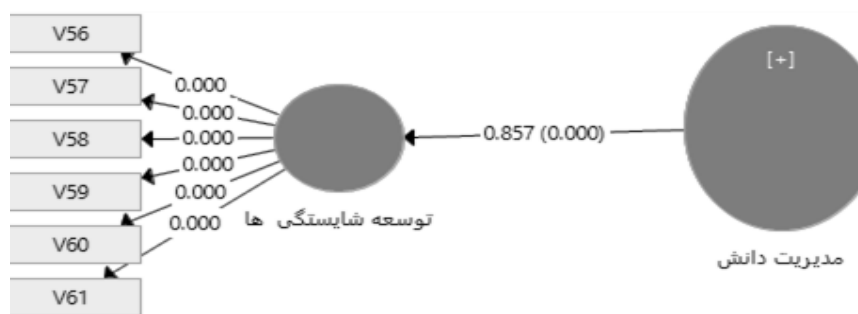
میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب	rho_A	آلفا کرونباخ	
۰,۷۲۲	۰,۹۳۹	۰,۹۳۲	۰,۹۲۲	توسعه شایستگی‌ها
۰,۵۱۹	۰,۹۷۶	۰,۹۷۷	۰,۹۷۵	مدیریت دانش

مطابق با جدول (۲)، روایی و پایایی مدل تأثیرگذاری فرضیه دوم اغلب بالای ۷۰ درصد و مقدار روایی همگرا (AVE) مدل، بالای ۵۰ درصد است که مورد تأیید است. سپس نسبت به انجام آزمون معنی‌داری مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توسعه شایستگی اقدام شد که نتیجه به صورت جدول (۳) و شکل (۵)، مشخص گردید.

سازه مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش T و آماره P جدول ۳- مقادیر مقادیر

بر توسعه شایستگی های منابع انسانی

مقادیر P	آماره T	انحراف استاندارد)STDEV(میانگین نمونه)M(نمونه های اصلی)O(
۰,۰۰۰	۲۹,۱۴۸	۰,۰۲۹	۰,۸۶۴	۰,۸۵۷	مدیریت دانش -> توسعه شایستگی ها



شکل ۶- مدل برازش یافته اصلاحی تأثیرگذاری مدیریت دانش بر

توسعه شایستگی های منابع انسانی در pls

همان طوری که از مدل شکل (۶) و جدول (۳)، مشاهده می شود: تأثیر مدیریت دانش بر توسعه شایستگی در منابع انسانی معنی دار بوده است ($p < 0.001$) و ($t > 1.96$). لذا مطابق با این مدل، فرضیه دوم تحقیق با عنوان مدیریت دانش، بر توسعه شایستگی در منابع انسانی در ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد تأثیر دارد، تأیید می شود. در نرم افزار Spss نیز تحلیل رگرسیون فرض دوم انجام گرفت که ضریب همبستگی چندگانه $R = 0.70$ ، ضریب تعیین $R^2 = 0.83$ و سطح معنی داری رابطه بین متغیر مستقل و متغیر وابسته معنی دار و برابر $SIG = 0.000$ بود که نشان می دهد مدیریت دانش بر توسعه شایستگی منابع انسانی در ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد، تأثیر دارد که این نتیجه با تحقیقات: (Shay et al, 2007)، (Esmailzadeh, 2013) و (Abbaspour, 2008)، مطابقت دارد. لذا لازم است که مدیریت دانش، جهت توسعه شایستگی کارکنان ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد به کار گرفته شود.

بررسی فرضیه سوم (جزئی دوم) تحقیق

فرضیه سوم تحقیق عبارت است از: مدیریت دانش، بر تسهیم اطلاعات بین منابع انسانی در ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد تأثیر دارد. برای این منظور مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر تسهیم اطلاعات بین منابع انسانی در سازمان در pls ترسیم شد، که پس از برازش و بدست آمدن روایی و پایایی، نتیجه به صورت شکل (۷)، مشخص گردید.



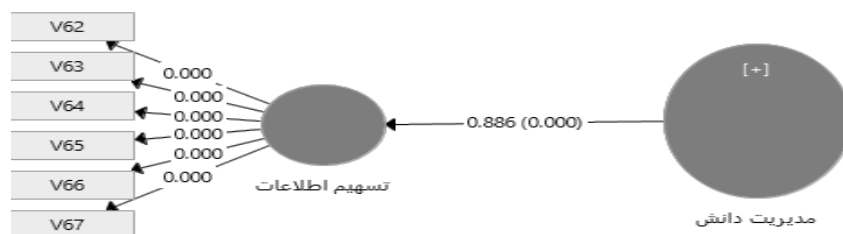
شکل ۷- مدل برازش یافته تأثیرگذاری مدیریت دانش بر تسهیم اطلاعات بین منابع انسانی در pls

همان‌طور که از شکل (۷)، مشخص است ضریب رگرسیونی و تأثیرگذاری مدیریت دانش بر تسهیم اطلاعات ۰,۸۹ است که ضریب تأثیرگذاری بالایی است و نشان می‌دهد که مولفه‌های تشکیل‌دهنده مدیریت دانش تا ۰,۸۹ بر تسهیم اطلاعات که منجر به توسعه منابع انسانی می‌شود، بین کارکنان در سازمان موثر بوده است. همچنین مشخص گردید که ضریب تعیین یا R^2 در تسهیم اطلاعات ۰,۷۸ است که نشان می‌دهد ۰,۷۸ از تغییرات در تسهیم اطلاعات توسط مولفه‌های تشکیل‌دهنده مدیریت دانش، ایجاد شده‌اند. سپس نسبت به انجام آزمون معنی‌داری فرضیه اقدام شد که نتایج آزمون معنی‌داری مطابق با جدول (۴) و شکل (۸)، مشخص گردید.

جدول ۴- مقادیر مقادیر P و آماره T سازه مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش

بر تسهیم اطلاعات بین منابع انسانی

مقادیر P	آماره T	انحراف استاندارد (STDEV)	میانگین نمونه (M)	نمونه‌های (O اصلی)	
۰,۰۰۰	۳۷,۹۷۴	۰,۰۲۳	۰,۸۹۲	۰,۸۸۶	مدیریت دانش - تسهیم اطلاعات

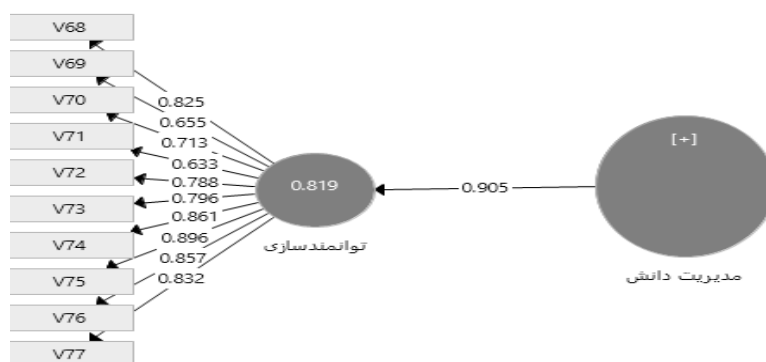


شکل ۸- مدل آزمون معنی‌داری تأثیرگذاری مدیریت دانش بر تسهیم اطلاعات بین منابع انسانی در pls

همان طوری که از مدل (۸) و جدول (۴)، مشاهده می‌شود: تأثیر مدیریت دانش بر تسهیم اطلاعات بین منابع انسانی در سازمان معنی‌دار بوده است ($p < 0.001$) و ($t > 1.96$). لذا مطابق با این مدل، فرضیه سوم تحقیق با عنوان مدیریت دانش، بر تسهیم اطلاعات بین منابع انسانی در ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد تأثیر دارد، تأیید می‌شود. در نرم‌افزار Spss نیز تحلیل رگرسیون فرض سوم انجام گرفت که ضریب همبستگی چندگانه $R = 0.75$ ، ضریب تعیین $R^2 = 0.87$ و سطح معنی‌داری رابطه بین متغیر مستقل و متغیر وابسته معنی‌دار و برابر $SIG = 0.000$ ، بود که نشان می‌دهد مدیریت دانش بر توسعه اطلاعات بین منابع انسانی در ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد، تأثیر دارد که این نتیجه با تحقیقات: (Shay et al, 2007)، (Esmaeilzadeh, 2013)، (Morshedi, 2020)، (Tonekaboni, 2020)، (Ahmadi & Salehi, 2011)، مطابقت دارد. لذا لازم است که مدیریت دانش، جهت تسهیم اطلاعات بین کارکنان ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد به کار گرفته شود.

بررسی فرضیه چهارم (جزئی سوم) تحقیق

فرضیه چهارم تحقیق عبارت است از: مدیریت دانش، بر توانمندسازی منابع انسانی در ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد تأثیر دارد. برای این منظور مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توانمندسازی منابع انسانی در سازمان در pls ترسیم شد، که پس از برازش و بدست آمدن پایایی و روایی به صورت شکل (۹) و جدول (۵)، مشخص گردید.



شکل ۹- مدل برازش یافته تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توانمندسازی منابع انسانی در pls

جدول ۵- پایایی و روایی مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توانمندسازی منابع انسانی

آلفا کرونباخ	rho_A	پایایی مرکب	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)

توانمندسازی	۰,۹۳۱	۰,۹۳۷	۰,۹۳۴	۰,۶۲۵
مدیریت دانش	۰,۹۷۵	۰,۹۷۷	۰,۹۷۶	۰,۵۱۹

همانطور که از شکل (۹) و جدول (۵)، مشخص است ضریب رگرسیونی تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توانمندسازی منابع

انسانی، ۰,۹۱ است که نشان می‌دهد مدیریت دانش و مولفه‌های تشکیل‌دهنده آن تا ۰,۹۰ بر توانمندسازی منابع انسانی موثر هستند.

همچنین ضریب تعیین یا R^2 در توانمندسازی ۰,۸۲ است که نشان می‌دهد مدیریت دانش و مولفه‌های تشکیل‌دهنده آن به میزان

۰,۸۲ تغییرات در توانمندسازی منابع انسانی را رقم می‌زنند. پس از مشخص شدن روایی و پایایی مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش

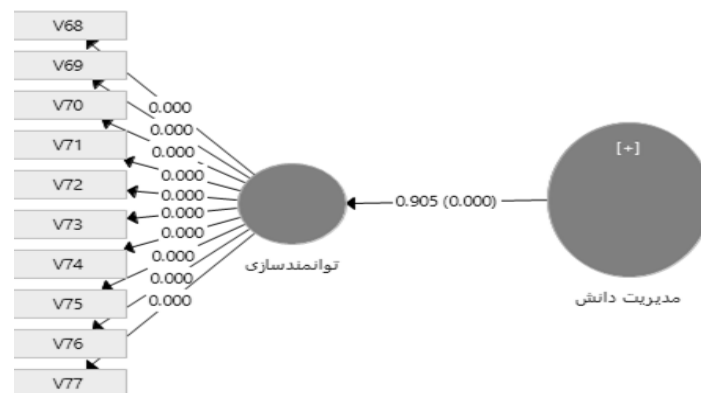
بر توانمندسازی منابع انسانی، نسبت به انجام آزمون معنی‌داری فرضیه اقدام گردید که نتیجه به صورت جدول (۶) و شکل (۱۰)،

مشخص گردید.

جدول ۶- مقادیر مقادیر P و آماره T سازه مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش

بر توانمندسازی منابع انسانی

مقادیر P	آماره T	انحراف استاندارد (STDEV)	میانگین M(نمونه)	نمونه‌های اصلی O()	
۰,۰۰۰	۳۶,۱۳۶	۰,۰۲۵	۰,۹۰۸	۰,۹۰۵	مدیریت دانش -> توانمندسازی



شکل ۱۰- مدل آزمون معنی‌داری تأثیرگذاری مدیریت دانش بر توانمندسازی منابع انسانی در pls

همان‌طوری که از مدل (۱۰) و جدول (۶)، مشاهده می‌شود: تأثیر مدیریت دانش بر توانمندسازی منابع انسانی در سازمان

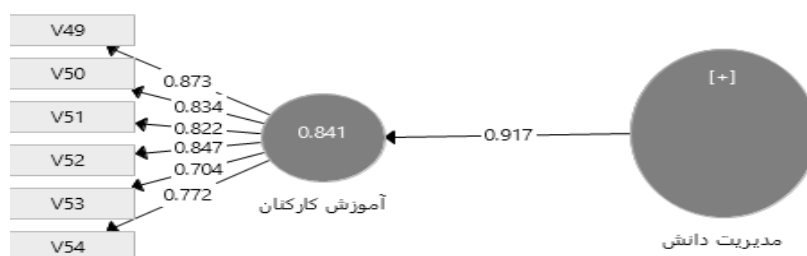
معنی‌دار بوده است ($p < 0.001$) و ($t > 1.96$). لذا مطابق با این مدل، فرضیه چهارم تحقیق با عنوان مدیریت دانش، بر توانمندسازی

منابع انسانی در ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد تأثیر دارد، تأیید می‌شود. در نرم‌افزار Spss نیز تحلیل رگرسیون فرض چهارم

انجام گرفت که ضریب همبستگی چندگانه $R=0.79$ ، ضریب تعیین $R^2=0.89$ و سطح معنی داری رابطه بین متغیر مستقل و متغیر وابسته معنی دار و برابر $SIG=0.000$ بود که نشان می دهد مدیریت دانش بر توانمندسازی منابع انسانی در ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد، تأثیر دارد که این نتیجه با تحقیقات: (Moradi, 2015)، (Ahmadi & Salehi, 2011)، (Hosseinpour and Ghorbanipachi, 2017) و (Paydar and Rajabi Kiya, 2019)، مطابقت دارد. لذا لازم است که مدیریت دانش، جهت توانمندسازی کارکنان ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد به کار گرفته شود.

بررسی فرضیه پنجم (جزئی چهارم) تحقیق

فرضیه پنجم تحقیق عبارت است از: مدیریت دانش بر آموزش کارکنان اداره ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد، تأثیر دارد. برای این منظور مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر میزان آموزش پذیری منابع انسانی در سازمان را بصورت زیر در pls ترسیم گردید که پس از برازش و بدست آمدن پایایی و روایی، نتیجه به صورت شکل (۱۱)، مشخص گردید.



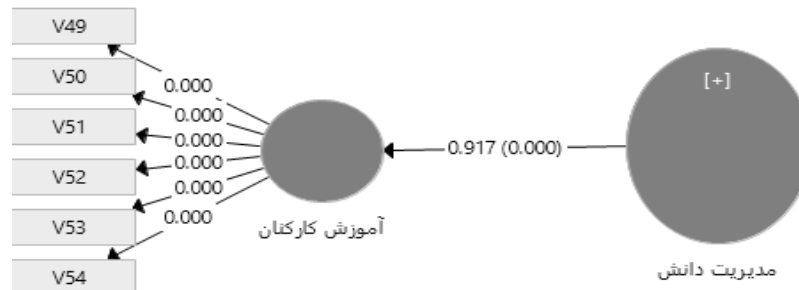
شکل ۱۱- برازش مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر آموزش پذیری کارکنان در pls

جدول ۷- پایایی و روایی مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر آموزش پذیری منابع انسانی

میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب	rho_A	آلفا کرونباخ	
۰,۶۵۷	۰,۹۲۰	۰,۹۰۲	۰,۸۹۵	آموزش کارکنان
۰,۵۱۹	۰,۹۷۶	۰,۹۷۷	۰,۹۷۵	مدیریت دانش

همانطور که شکل (۱۱)، نشان می دهد ضریب رگرسیونی تأثیرگذاری مدیریت دانش بر آموزش پذیری کارکنان در سازمان ۰,۹۲ است که ضریب تأثیرگذاری بالایی است. همچنین مشخص گردید که ضریب تعیین در متغیر وابسته آموزش کارکنان ۰,۸۴ است که

نشان می‌دهد ۰,۸۴ از تغییرات متغیر آموزش کارکنان از مدیریت دانش ناشی می‌گردد. سپس نسبت به انجام آزمون معنی‌داری مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر آموزش‌پذیری کارکنان اقدام گردید که نتایج مطابق با شکل (۱۲) و جدول (۸)، مشخص گردید.



شکل ۱۲- آزمون معنی‌داری مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش بر آموزش‌پذیری منابع انسانی

جدول ۸- مقادیر مقادیر P و آماره T سازه مدل تأثیرگذاری مدیریت دانش

بر آموزش‌پذیری منابع انسانی

مقادیر P	آماره T	انحراف استاندارد (STDEV)	میانگین M(نمونه)	نمونه های O(اصلی)	
۰,۰۰۰	۵۷,۳۶۹	۰,۰۱۶	۰,۹۲۱	۰,۹۱۷	مدیریت دانش -> آموزش کارکنان

همان‌طوری که از مدل (۱۲) و جدول (۸)، مشاهده می‌شود: تأثیر مدیریت دانش بر آموزش‌پذیری کارکنان در ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد معنی‌دار بوده است ($p < 0.001$) و ($t > 1.96$). لذا مطابق با این مدل، فرضیه پنجم تحقیق با عنوان مدیریت دانش، بر آموزش‌پذیری کارکنان در ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد تأثیر دارد، تأیید می‌شود. در نرم‌افزار Spss نیز تحلیل رگرسیون فرض پنجم انجام گرفت که ضریب همبستگی چندگانه $R=0.82$ ، ضریب تعیین $R^2=0.91$ و سطح معنی‌داری رابطه بین متغیر مستقل و متغیر وابسته معنی‌دار و برابر $SIG=0.000$ بود که نشان می‌دهد مدیریت دانش، بر آموزش‌پذیری منابع انسانی در ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد، تأثیر دارد که این نتیجه با تحقیقات: (Mazen et al, 2017)، (Riham and Tarik, 2020)، (Ahmadi & Salehi, 2011) و (Morshedi Tonekaboni, 2020)، مطابقت دارد. لذا لازم است که مدیریت دانش، جهت افزایش آموزش‌پذیری کارکنان ثبت احوال استان کهگیلویه و بویراحمد به کار گرفته شود.

نتیجه‌گیری کلی

برای افزایش توسعه منابع انسانی در ثبت احوال کهگیلویه و بویراحمد، مدیر عالی باید از پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان حمایت نماید و مأموریت اجرای مدیریت دانش را در سازمان برعهده گیرد و مدیران زیرمجموعه میانی خود که صلاحیت‌های ضروری در جهت توسعه خلق دانش، دارند، را بکار بگیرد. فرهنگ نوآوری، یادگیری و تقسیم دانش، ایجاد شود و مدیریت دانش را بعنوان صلاحیت کلیدی سازمانی، در نظر بگیرد و یادگیری به عنوان ابزار توسعه شخصی و تیمی، در کارکنان به کار گرفته شود. استراتژی‌های مشخصی برای کشف، توسعه و تقسیم دانش، پیش‌بینی گردد. دانش تلویحی سرمایه فکری و عقلانی خود را شناسایی و برای استفاده کارکنان جدید الاستخدام خود، مکتوب نماید. فرآیندی برای تقسیم و جمع‌آوری اطلاعات ضروری و تخصصی کارکنان باتجربه ایجاد گردد و از تجربه سایر استان‌ها و کشورها در این زمینه استفاده نمایند. از تکنولوژی‌های روز در زمینه‌های کاری خود استفاده نماید و به کارکنان خود اجازه دهد تا از طریق مجازی آموزش‌های تخصصی خود را دنبال نمایند. منابع دانش جدید در زمینه‌های مورد نیاز سازمان و همچنین اطلاعات افراد باتجربه سازمان را شناسایی و این اطلاعات و دانش جدید را به محصولات و خدمات تبدیل کرده و ارزش را به ارباب رجوعان و مشتریان خود اضافه نماید. کارکنان به طور مستمر در جریان اطلاعات تخصصی سازمان قرار گیرند، افراد فاقد صلاحیت در انجام شغل برای بدست آوردن مهارت‌های تخصصی و شغلی حمایت شوند، کارکنان قدیمی‌تر، تازه‌کارها را برای انجام مسئولیت‌های که در آینده برعهده می‌گیرند آماده کنند. تصمیم برای ارتقای کارکنان بر اساس شایستگی و نه جانبداری، صورت گیرد. برای دادن پاداش برای انجام هر کار خوب مکانیسم خاصی مشخص گردد. گزارش ارزیابی عملکرد در سازمان بر اساس اطلاعات کافی صورت گیرد. مدیران سازمان با فراهم آوردن فضای صمیمی بین خود و دیگر کارکنان، بازخور و نتیجه کار کارکنان را به آنان گزارش دهد، کارکنان را در جریان اطلاعات شغلی آنان قرار دهد، کارکنانی که کارهای خوب انجام می‌دهند، مورد تشویق قرار گیرند. مدیریت مالی سازمان بخشی از منابع مالی سازمان را برای آموزش کارکنان سالانه هزینه نماید. سیاست‌های نیروی انسانی به شیوه‌ای باشد که توسعه کارکنان را تسهیل کند.

منابع مورد استفاده:

- 1-Abbaspour, Abbas. 2008. Advanced Human Resource Management, Tehran, Samat Publications. pp: 153-154, 166, 172 and 262.
- 2-Ahmadi, Seyed Ali Akbar and Salehi, Ali. 2011. knowledge management. Payame Noor University Press, pp. 48-51, pp. 57. Pp: 79-88. Pp. 244 and 247.

- 3-Aino, Kiantoa., Josune, Sáenzb & Nekane, Aramburu. 2017. Knowledge-based human resource management practices, intellectual capital and innovation. *Journal of Business Research.*, 81, p: 11.
- 4-Alavi, Mohammad. 2018. Investigating strategies for improving and developing human resources in administrative organizations. *Islamic education and management.* Volume 4, Number 8, pp: 43-74.
- 5-Alrawashdeh, Khaled & Altaany, Fawzi. 2019. The role of Knowledge management requirement on organizations excellence: (A field of study in Jordan; Aqaba Special Authority Zone). *International Journal of Applied Engineering Research* ISSN 0973-4562. Volume 14, p. 85.
- 6-Amanti, Flora. 2010. Knowledge management - information technology. *Communication message.*
- 7-Baquerzadeh, Mohammad Reza., Dianti, Robabeh and Shafipour, Seyedeh Fatemeh. 2018. Investigating the relationship between knowledge management and empowerment of non-productive employees of Zamyad company. *Bimonthly of Applied Studies in Management and Development Sciences.* third year, number five, p: 59.
- 8-Bawkhani, Anahita. 2016. Investigating the effect of intellectual capital on knowledge management in knowledge-based organizations (Case study: Atomic Energy Organization of Iran). *Library and Information Research Journal*, (2), p: 24.
- 9-Esmailzadeh. 2013. Relationship between human resource development and job satisfaction of the studied employees of Mellat Insurance Company, Bachelor Thesis in Business Management, Allameh Tabatabai University.
- 10-Farjaullah, Mehran. 2014. Identifying the components of open and distance education and developing human resources in universities with this type of education and providing a model for it. *Quarterly Journal of Human Resources Education and Development.* First Year, No. 3, p: 66.
- 11-Ghorbanizadeh, Wajihullah., Asadi, Seyed Mohsen., Seyed Naghavi, Mir Ali and Hosseinpour, Davood. 2015. Provide a theoretical model of a systemic approach to knowledge management and human resource management. Uploaded at www.sid.ir.
- 12-Hosseinpour, Davood and Ghorbanipachi, Aqeel. 2017. The effect of human resource development strategies on organizational effectiveness with the mediating role of mutual trust and job satisfaction of employees in the Sports and Youth Organization of Mazandaran Province. *Strategic management research.* twenty-third year, No. 65. P: 50.
- 13-Kavousi, Ismail and Ahmadi, Fakhreddin. 2010 Globalization and human resource development (comparative comparison of 62 countries). *Strategic Studies of Globalization.* first year, first issue, pp: 6-9.
- 14-Khasali, Tahereh. 2006. How to plan employee training in organizations. *Tomorrow Management Quarterly.* Fourth Year, Nos. pp 15-16.

- 15-Mazen, J Al Shobaki., Samy, S Abu Naser., Youssef, M Abu Amuna& Suliman A El Talla.2017. Impact of Electronic Human Resources Management on the Development of Electronic Educational Services in the Universities. *International Journal of Engineering and Information Systems*. Pp:1.
- 16-Mohajan, HK. 2017. The Roles of Knowledge Management for the development of Organizations. *Journal of Scientific Achievements*. 2 (2): pp:1&19.
- 17-Monfaredianzadeh, Yadollah. 2016. Investigating the relationship between knowledge creation process, learning and organizational performance in Ilam University of Medical Sciences. *Fifth International Conference on New Research in Management, Economics and Accounting*, St. Petersburg, Russia. pp: 2.
- 18-Moradi, Khadijeh. 2015. The Relationship between Transformational Leadership and Organizational Culture with Knowledge Management of Female Primary Education Teachers in Shiraz District 3, M.Sc. Thesis in Educational Management, Islamic Azad University, Marvdasht Branch.
- 19-Morshedi Tonekaboni, Mohammad Hassan. 2020. Relationship between knowledge management and professional development and job performance of Ilam University staff in 1398. BSc studies. Sixth Year, No. 24, pp: 37-38.
- 20-Paydar, Frank and Rajabi Kiya, Morteza. 2019. The role of knowledge management and staff empowerment in NAJA organizational effectiveness. *NAJA Strategic Studies Quarterly*. fourth year, eleventh issue, p: 136.
- 21-Rashidi, Mohammad Mehdi., Abili, Khodayar., Ihrami, Marzieh and Teymouri Nasab, Azadeh. 2009. Study on the current state of human resource development with emphasis on empowerment requirements (Case study: Institute for International Energy Studies), *Quarterly Journal of Management and Human Resources in the Oil Industry*. Third Year, No. 7, pp. 15 and 18.
- 22-Rastgarimehr, Babak. 2011. Relationship between structural and cultural factors of the organization and knowledge management strategy in educational and medical centers of Tehran University of Medical Sciences. Thesis. pp. 113-110.
- 23-Rebecca, Lyons. 2016. Strategic Human Resource Development Impact On Organizational Performance: Does Shrd Matter? A Dissertation Submitted to the Graduate Faculty of the North Dakota State University of Agriculture and Applied Science. P: iii.
- 24-Riham, Al Aina & Tarik, Atan. 2020. The Impact of Implementing Talent Management Practices on Sustainable Organizational Performance. *Sustainability*, 12, 8372; pp: 1. doi:10.3390/su12208372.
- 25-Roshnemidan, Roshanak., Farjullah Hosseini, Seyed Jamal and Dehyuri, Sahar. 2016. Identifying the effective factors on the development of knowledge management (Case study of Tehran Jihad Agricultural Organization). *Journal of Rural Economics Research*. Third Year, No. 7. P: 23.
- 26-Sallis.E.&jones.G. knowledge management in Education. kogan page. london. . 2001.**

27-Shay S. Tzafrir, Yehuda Baruch and Shimon L. Dolan. 2004. " The consequences of emerging HRM practices for employees' trust in their managers" *Personnel Review*. Vol. 33 No. 6, pp: 628-647.

28-Xiaohui, Wang & McLean Gary. N. 2007. The Dilemma of Defining International Human Resource Development, *Human Resource Development Review*. Vol. 6, No. 1, pp: 96-108

Knowledge management and its role in human resources development

Abstract

Human resources and knowledge management are closely related and so far many knowledge management projects have failed due to inattention to the human factor. The purpose of this study is to investigate the views of 66 people from the statistical sample of the research, in a cluster method including: Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad provincial registry staff regarding the impact of knowledge management on human resource development of Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad registry. This research is a survey in terms of practical purpose and in terms of data collection method. According to the research background, after drawing the conceptual model of the research, information was collected using a questionnaire that had reliability and validity. After performing the necessary statistical tests with Smart pls and Spss software, while confirming the research hypotheses, it was determined that: Knowledge management on human resource development in Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad provincial registry office, with regression coefficient Impact has an effect of 0.94. Therefore, the managers of this department should use knowledge management to develop their human resources, to achieve the development of competence, increase capability, information sharing and training of their employees in the workplace.

key words: Knowledge Management, Development, Human Resources, Civil Registry