

نیازسنجی آموزشی مدیران و کارکنان شرکت مهندسی مشاور مهتاب قدس در حوزه مدیریت دانش

دکتر علی تقی پور ظهیر^۱، دکتر عزت ا... نادری^۲، ابوذر کیخسروی^۳

چکیده

تحقیق حاضر با موضوع «نیازسنجی آموزشی مدیران و کارکنان شرکت مهندسی و مشاور مهتاب قدس در حوزه مدیریت دانش» در سال ۱۳۸۸ انجام گرفته است. هدف کلی تحقیق شناسایی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان شرکت مهتاب قدس در حوزه مدیریت دانش^۴ است، این تحقیق دارای هفت هدف ویژه و هفت سوال ویژه می باشد. روش تحقیق از نوع زمینه ای^۵ و نوع تحقیق کاربردی^۶ است و جامعه آماری کلیه مدیران و کارکنان دفتر مرکزی شرکت مهتاب قدس که شامل ۱۱۴۰ می باشند، از این تعداد ۱۲۰ نفر نمونه به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده اند. جهت جمع آوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته شامل ۳۶ سوال با مقیاس لیکرت پنج درجه استفاده شده است. روایی پرسشنامه توسط استادان محترم تایید و پایایی نهائی ۰.۸۷ با استفاده از روش آلفای کرونباخ به دست آمده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه از آزمون T برای یک گروه و آزمون T مستقل به کمک نرم افزار SPSS استفاده شد. بر اساس نتایج حاصل از تحقیق مدیران و کارکنان در شش حوزه مدیریت دانش (شناسایی^۷، اکتساب^۸، توسعه^۹، اشتراک و توزیع^{۱۰}، بهره گیری^{۱۱} و نگه داری دانش^{۱۲}) نیاز به آموزش دارند و تفاوتی بین نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان در شش حوزه وجود ندارد.

کلید واژه‌ها: نیازسنجی آموزشی، آموزش، مدیریت دانش

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

۳. کارشناس ارشد رشته مدیریت آموزشی کارشناس آموزش شرکت مهندسی مشاور مهتاب قدس

4. Knowledge Management
5. Field Research
6. Applied Research
7. Knowledge Identification
8. Knowledge Acquisition
9. Knowledge Development
10. Knowledge Sharing&Distribution
11. Knowledge Utilization
12. Knowledge Retention

مقدمه

در دنیای امروز که مدیران و کارکنان شاهد تغییرات روزگار هستند، کار اصلی به گونه‌ای به اجرا در می‌آید که کارکنان همواره باید نوآوری‌های روزمره داشته باشند، بنابراین کارکنان و اعضای سازمان باید پیوسته چیزهای تازه‌ای فرا گیرند، مهارت جدید بیاموزند و پیوسته بازآموزی شوند (استیفن رابینز، نقل از خانقایی، ۷۸) آموزش کارکنان فرآیندی است برای سازگاری آنان برای تحول سازمانی و انطباق با محیط بیرونی، از این رو برنامه‌های آموزش و پرورش کارکنان یک نیاز حیاتی برای همه سازمان‌هاست. (سید حسین ابطحی، ۷۷) از طرفی مدیران و کارکنان در دنیای متحول امروز نیازمند دانش جدید می‌باشند تا در انجام بهتر وظایف خود از آن بهره گیرند، با توجه به حجم بیشتر دانش و پراکندگی آن در سازمان‌ها، شناسایی دانش مورد نیاز، کسب، استفاده، نگه داری، توسعه و انتقال دانش نیازمند به مدیریتی است که از آن به مدیریت دانش یاد می‌شود، در صورتی که مدیریت دانش در سازمانی به خوبی انجام گیرد، یادگیری سازمانی اتفاق می‌افتد که در این نوع از سازمان‌ها افراد به یکدیگر یاد می‌دهند و از همدیگر یاد می‌گیرند. از آنجایی که بسیاری از کارکنان و مدیران در سازمان‌ها با حوزه‌های مدیریت دانش (شناسایی^۱، اکتساب^۲، توسعه^۳، اشتراک و توزیع^۴، بهره‌گیری^۵ و نگه داری دانش^۶) آشنا نیستند و نمی‌دانند که دانش مورد نیاز خود را کجا و نزد چه کسی جستجو کنند، چگونه آن را کسب کرده و استفاده نمایند، بعد از استفاده چگونه آن را به دیگران انتقال دهند و چگونه دانش خود را نگه داری و توسعه دهند؟ در صورتی که افراد با این حوزه‌ها آشنا باشند و در فعالیت‌های خود استفاده کنند، در این صورت ضریب اشتباهات آنها در طرح‌ها و پروژه‌ها پایین آمده و موجب کاهش هزینه‌های سازمان می‌گردد، به همین جهت آموزش این موارد می‌تواند یکی از راه‌حل‌های ممکن در حل این مسئله باشد.

بنابر این آشنایی مدیران و کارکنان با حوزه‌های مدیریت دانش نیاز به آموزش دارد. جهت برنامه ریزی آموزشی مطلوب نیاز به اطلاعاتی درست و مطمئن داریم. این اطلاعات را می‌توانیم از طریق نیازسنجی آموزشی کسب کنیم. در این راستا هدف کلی پژوهش شناسایی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان شرکت مهندسی و مشاور مهتاب قدس در حوزه مدیریت دانش بوده است.

بیان مسئله

توسعه منابع انسانی به عنوان سرمایه‌های اصلی و عامل استراتژیک در کامیابی، پایداری و ماندگاری سازمان‌ها در سال‌های اخیر از سوی صاحبان، مدیران و کارشناسان سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های بزرگ دنیا مورد توجه

1. Knowledge Identification
2. Knowledge Acquisition
3. Knowledge Development
4. Knowledge Sharing & Distribution
5. Knowledge Utilization
6. Knowledge Retention

قرار گرفته است؛ به گونه‌ای که امروزه ارزش سازمان‌ها را نه بر مبنای دارایی‌های مشهود بلکه بر مبنای میزان دانش منابع انسانی آنها برآورد می‌کنند؛ به همین منظور گرایش و سرمایه‌گذاری در حوزه آموزش و توسعه منابع انسانی مهم‌ترین مسئله مدیران سازمان‌های پویا و بالنده امروزی است و بیش از سایر امور جلب توجه می‌نماید. (خراسانی، ۸۶)

از طرفی در این قرن سازمان‌ها با موجی از اطلاعات و دانش روبه‌رو هستند و تجهیز افراد سازمان به دانش روز مهم‌ترین سلاح رقابتی و از اهداف مهم سازمان‌ها است و در این میان مسئولیت بخش آموزش بیش از پیش سنگین‌تر شده، چرا که یکی از اهداف آموزش تجهیز افراد به دانش روز می‌باشد. در شیوه‌های آموزش سنتی تاکید بر برگزاری و افزایش آمار فعالیت‌های آموزشی بود و امور زیربنایی و کیفی مانند نیازسنجی به عنوان اموری که بخشی از سرمایه، نیرو و زمان را به خود اختصاص داده و تاثیر مشهودی بر آمار فعالیت‌های آموزشی نداشت، کمتر مورد توجه قرار می‌گرفت؛ ولی در آموزش پیشرفته امروزی نیازسنجی آموزشی سنگ زیربنای آموزش محسوب می‌شود

و در اکثر سازمان‌ها تلاش می‌شود آموزشی متناسب با نیاز واقعی افراد ارائه گردد و ایجاد این تناسب عامل برانگیختگی نگرش‌ها، بینش‌ها^۲ و رفتار واقعی^۳ افراد خواهد شد. در عصر اطلاعات و دانش یکی از مهم‌ترین نیازهای آموزشی کارکنان سازمان‌ها آشنایی و تسلط بر حوزه‌های مدیریت دانش (شناسایی^۴، اکتساب^۵، توسع^۶، اشتراک و توزیع^۷، بهره‌گیری^۸ و نگه‌داری دانش^۹) می‌باشد. (پروبست و همکاران، نقل از حسنی خواه، ۸۵) و تحقیقات حاکی از این مطلب است که یکی از عوامل موفقیت مدیریت دانش در سازمان توجه به آموزش مستمر کلیه کارکنان می‌باشد.

یکی از ویژگی‌های سازمان‌های مهندسی مشاور، پتانسیل تولید، انتشار و استفاده مستمر از دانش است؛ لذا به نظر می‌رسد این نوع سازمان‌ها از استقبال‌کنندگان اصلی و اولیه مدیریت دانش باشند، در صورتی که مدیران و کارکنان سازمان توانایی شناسایی دانش مورد نیاز حوزه تخصصی خود، توسعه یا تولید دانش جدید، کسب دانش مورد نیاز، انتقال دانش خود به دیگران یا سازمان، استفاده از دانش موجود و مستند سازی دانش در حافظه

1. Attitudes
2. Perception
3. Real Behavior
4. Knowledge Identification
5. Knowledge Acquisition
6. Knowledge Development
7. Knowledge Sharing&Distribution
8. Knowledge Utilization
9. Knowledge Retention

سازمانی را نداشتند باشند. در این حالت باید منتظر تکرار اشتباهات در پروژه‌ها، تاخیرات زمانی تعهدات، از دست دادن فرصت‌های جدید دنیای رقابت و تحمیل هزینه‌های اضافی به سازمان باشند. این تحقیق بر آن بود که نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان را در حوزه مدیریت دانش شناسایی و اطلاعات لازم برای برنامه ریزی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان شرکت مهتاب قدس را فراهم نماید.

ضرورت و اهمیت مسئله

کلید آغازین گشایش دروازه‌های فنی و دانش را می‌توان در امر آموزش جستجو نمود. امروزه در دنیا از سه تحول صحبت می‌شود: جنگ، انقلاب، آموزش. در پرتو آموزش، خلاقیت‌ها شکوفا گشته، به بار می‌نشینند و جامعه به سمت کمال و توسعه راه می‌پیماید. برای گذر از این راه پرفراز و نشیب، تجهیز انسان‌ها به دستاوردهای علمی و فنی، نخستین شرط است و این امر تنها از طریق آموزش مستمر هدفدار است که تحقق می‌یابد (قورچیان، ۸۴)

اهمیت عنصر آموزش در عرصه‌های فرهنگی، اجتماعی، علمی و فنی غیرقابل انکار است. در سایه آموزش است که انتقال تجربه‌های گذشته امکان پذیر می‌گردد و آگاهی از آخرین رویدادهای علمی و فنی جهان حاصل می‌شود. در نتیجه فرایند آموزش، کیفیت رفتار آدمی بهبود یافته توانایی‌های سازگاری شخص با محیط اطراف افزایش می‌یابد.

در بعد اقتصادی، آموزش انسان را در استفاده از ابزارها و وسایل کار توانمند می‌سازد. آموزش به افراد می‌آموزد که چگونه بهترین، مفیدترین و کارآمدترین روش‌ها را دریافت نمایند. در عصر حاضر، با تغییرات سریع در فناوری و اطلاعات، نیازها دائم در حال تغییرند؛ در صورتی که سازمانی بدون توجه به نیاز واقعی افراد اقدام به آموزش آنها نماید، نه تنها آموزش موثر نخواهد بود، بلکه هزینه‌های هنگفتی را به سازمان تحمیل خواهد کرد. از طرفی، اندیشمندان عصر حاضر انفجار اطلاعات را نامی در خور و شایسته شرایط و مقتضیات امروز می‌دانند و اطلاعات، یا به عبارت دیگر مجموعه داده‌های پردازش شده توسط پردازشگرهای انسانی، کامپیوتری، آماری و ... که عنصر و ماده اصلی تشکیل دهنده علوم و دانش امروزی به شمار می‌روند، با گسترش روزافزون دانش بشری، حجم و گستره وسیع و پیچیده تری یافته است؛ به گونه‌ای که بهره‌گیری صحیح و مناسب از حجم وسیع اطلاعات یا داده‌های تولید شده، خود شدیداً نیازمند کاربرد تکنیک‌ها و روش‌های دقیق علمی و آموزشی جدید است» از آنجایی که دانش بشری در سال ۲۰۲۰ از هر هفتاد روز دو برابر خواهد شد» (دراکر، به نقل از رضایی نژاد، ۷۸) ضرورت به کارگیری روش آموزشی مناسب برای انتقال سیل عظیم دانش به افراد را ایجاد می‌کند.

در جهان پیچیده و متحول امروز، سازمان‌ها، شرکت‌ها، کارخانه‌ها، جوامع و افرادی می‌توانند خود را با شرایط

روز سازگار نموده و در ابعاد مختلف زندگی بشری پیشرفت‌های چشم‌گیری داشته باشند که بتوانند از طریق به کارگیری تکنیک‌ها و روش‌های نو، اطلاعات موجود در شبکه‌های اطلاعاتی جهانی (جریان‌های اطلاعاتی موجود در جهان) را به نحو مناسب در اختیار گرفته در موقعیت‌ها و شرایط بایسته به کار گیرند. بی‌شک به کار گرفتن تکنیک‌ها و روش‌ها به منظور در اختیار گرفتن اطلاعات و کاربرد آنها به صورت مناسب، پیوسته نیازمند مجموعه‌ای از ساز و کارهای دقیق و علمی است که مهم‌ترین آنها «آموزش» یا به طور کلی یادگیری است. به عبارت دیگر، اطلاعات موجود در محیط از طریق مکانیزم یادگیری در سازمان‌ها و انسان‌ها درونی می‌گردد و صرفاً سازمان‌های یادگیرنده و انسان‌های خواهان یادگیری، با به کار گرفتن اطلاعات با شرایط و موقعیت‌های جدید همسازی ایجاد می‌نمایند. (خنیفر، ۸۷)

در عصر دانایی‌آشنایی با حوزه‌های مدیریت دانش (شناسایی، اکتساب، توسعه، اشتراک و توزیع، بهره‌گیری و نگه‌داری دانش) یکی از مهم‌ترین نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان می‌باشد، از آنجایی که مدیریت دانش به عنوان دانشی نو در کشور ما مطرح است، هنوز بسیاری از مدیران و کارکنان سازمان‌ها شناخت کاملی از آن ندارند و یا آموزش‌های لازم را ندیده‌اند.

از آنجایی که پرداختن به آموزش با قصد و هدفی همراه است، طی کردن مراحل مختلفی را می‌طلبد که از جمله اولین گام نیازسنجی آموزشی است؛ لذا فرآیند آموزش را می‌توان از جنبه‌های مختلف مورد بررسی قرار داد. یکی از این جنبه‌ها بررسی نیازهای آموزشی کارکنان در سازمان‌هاست.

آموزش صحیح و موثر جز در سایه نیازسنجی آموزشی درست امکان‌پذیر نیست. با عنایت به مطالب فوق، نیازسنجی در حوزه مدیریت دانش نه تنها یک اهمیت بلکه ضرورتی انکارناپذیر می‌باشد.

نهادینه سازی مدیریت دانش:

امروزه به کارگیری مدیریت دانش در تمامی سازمان‌ها، از جمله مؤسسات آموزشی، بهداشتی، صنعتی و تجاری ضروری به نظر می‌رسد. علی‌رغم گسترش مدیریت دانش در سال‌های اخیر بسیاری از مؤسسات در بهره‌گیری بهینه از آن احساس ناامیدی می‌نمایند. این سازمان‌ها به دنبال یافتن پاسخی مناسب برای سؤالات زیر هستند. چگونه دانش را در سازمان تولید، ذخیره و توزیع کنیم؟ چگونه مفاهیم و اصول مدیریت دانش را در سازمان اجرا نماییم؟ چگونه مطمئن شویم که کارکنان سرمایه دانش را در سازمان اشتراک می‌کنند؟ مؤسسات به منظور به کارگیری مطلوب مدیریت دانش بایستی ضرورت ایجاد فرهنگ اشتراک دانش میان کارکنان را از طریق فرآیندی تحت عنوان «نهادینه سازی مدیریت دانش» درک نمایند. اهمیت نهادینه سازی مدیریت دانش در موسسه به این دلیل است که اولاً درک نادرست کارکنان را از مدیریت دانش تصحیح نموده و ثانیاً آنها را در درک مزایای اشتراک دانش در سازمان یاری رساند. مدیریت دانش در ارتباط با قابل دسترس نمودن دانش

جهت افرادی که به آن نیاز دارند، بحث می نماید. به هر حال به کارگیری بهینه دانش قابل دسترس، تنها زمانی امکان پذیر است که بدانیم در کجا باید به دنبال آن باشیم. معمولاً هر بخش از موسسه، عملکرد سایر بخش‌ها را تکراری کند؛ زیرا امکان پذیر نیست که هم در جریان تمامی امور باشیم و هم از دانش تولید شده در سایر بخش‌ها بهره گیری مطلوب نماییم. تحقیقات حاکی از این مطلب است که مهم ترین مانع اجرای اثربخش مدیریت دانش در سازمان فقدان فرهنگ اشتراک دانش وعدم درک مزایای بی شمار مدیریت دانش در میان کارکنان می باشد. (یو، به نقل از نعمتی، ۱۳۸۴)

به عبارت دیگر دلایل اساسی عدم موفقیت مدیریت دانش در انواع موسسات عبارت است از:

- فقدان یادگیری سازمانی به دلیل ارتباطات ضعیف میان کارکنان (۲۰٪)
 - عدم موفقیت در به کارگیری مطلوب مدیریت دانش در تمامی فعالیت‌های روزانه (۱۹٪)
 - عدم تخصیص زمان مناسب به منظور یادگیری چگونگی بهره گیری مطلوب از مدیریت دانش و درک پیچیدگی‌های آن (۱۸٪)
 - فقدان آموزش کارکنان (۱۵٪)
 - برداشت نادرست کارکنان دال بر این که مدیریت دانش مزایای کمی را به کاربران آن ارایه می نماید (۱۳٪)
- آنچه تاکنون بیان گردید حاکی از آن است که مهم ترین دغدغه اجرای اثر بخش مدیریت دانش شامل جنبای انسانی می باشد. بسیاری از موسسات بدین دلیل در اجرای اثربخش مدیریت دانش در سازمان ناکام بوده اند که مفاهیم مدیریت دانش را به شکلی مطلوب به کارکنان معرفی نکرده اند. در صورت پذیرش مطلب فوق این پرسش مطرح می شود که چگونه باید مفاهیم مدیریت دانش را به کارکنان سازمان انتقال داد؟ پیشنهاد می گردد موافقت مدیران عالی به منظور اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش در موسسه جلب شود. زیرا موفقیت یا شکست برنامه تا حدود زیادی به حمایت این افراد در سازمان بستگی دارد. به هر حال چنین دانشی، مفهومی انتزاعی دارد و فرهنگ اشتراک دانش در سازمان به نگرش افرادی که این فرهنگ را ایجاد کرده اند، وابسته است. در صورتی که کارکنان تمایلی به تقسیم دانش خویش با دیگر اعضای سازمان نداشته باشند، بسیار مشکل خواهد بود که از طریق سیستم پاداش دهی یا الزامات قانونی، فرهنگ اشتراک دانش را میان آنان گسترش داد. یکی از مهم ترین چالش‌ها جهت ورود مفاهیم جدید به موسسات، ایجاد تغییرات فرهنگی به منظور پذیرش این مفاهیم می باشد. ایجاد فرهنگ اشتراک دانش در سازمان نیازمند آموزش مدیران و کارکنان و فرایند مدیریت تغییر است. رهبران دارای نقش کلیدی در تغییر نگرش‌های کارکنان و ایجاد موفقیت آمیز فرهنگ اشتراک دانش و نهادینه سازی مدیریت دانش در سازمان هستند. (نوناکا، نقل از عطا، ۸۵)

اهداف تحقیق

- هدف کلی: شناسایی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان شرکت مهتاب قدس در حوزه مدیریت دانش
- اهداف ویژه:
 - شناسایی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان در حوزه شناسایی دانش
 - شناسایی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان در حوزه اکتساب دانش
 - شناسایی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان در حوزه توسعه دانش
 - شناسایی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان در حوزه اشتراک و توزیع دانش
 - شناسایی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان در حوزه بهره‌گیری از دانش
 - شناسایی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان در حوزه نگه‌داری دانش
 - مقایسه نیازهای آموزشی مدیران با کارکنان در حوزه‌های شناسایی، اکتساب، توسعه، اشتراک و توزیع، بهره‌گیری و نگه‌داری دانش حوزه مدیریت دانش

روش تحقیق

از آنجایی که در این پژوهش وضعیت موجود متغیرها بدون دستکاری محقق مورد بررسی قرار گرفته و با توجه به این که ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بوده و نگرش و عقاید افراد درباره واقعیت‌های موجود مورد سنجش واقع شده از روش تحقیق زمینه‌ای^۱ استفاده شده است.

در پژوهش زمینه‌ای شناسایی و درک جامعی از یک دوره کامل یا قسمتی از یک واحد هدف است. این واحد ممکن است یک گروه، یک موسسه اجتماعی یا یک جامعه باشد. (نادری و سیف نراقی، ۱۳۸۶)

متغیرهای مورد بررسی در این تحقیق، نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان در حوزه مدیریت دانش (شناسایی، اکتساب، توسعه، اشتراک و توزیع، بهره‌گیری و نگه‌داری دانش) می‌باشد و از آنجایی که روش تحقیق از نوع زمینه‌ای بوده، متغیر مستقل و وابسته‌ای وجود ندارد و متغیرهای موجود بدون دستکاری محقق مورد بررسی قرار گرفته است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه عبارت است از مجموعه‌ای از افراد یا اشیاء که دارای ویژگی‌های همگون و قابل اندازه‌گیری می‌باشد. (نادری و سیف نراقی، ۸۶)

جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و کارکنان دفتر مرکزی شرکت مهتاب قدس که ۱۱۴۰ نفر بودند که این تعداد شامل ۳۳۰ نفر مدیر و ۸۱۰ نفر کارکنان بودند.

روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه

روش انتخاب نمونه آماری تصادفی طبقه‌ای^۱ بوده در این روش تعداد نمونه در دو گروه مدیران و کارکنان با توجه به حجم آنها در جامعه آماری تعیین شده است. جهت تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران^۲ به شرح زیر استفاده شده است:

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot S^2}{N \cdot d^2 + t^2 \cdot S^2}$$

=n حجم یا اندازه نمونه

=N حجم یا اندازه تقریبی و تخمینی جامعه مادر

t=مقدار t جدول برای سطح اطمینان مورد نظر. مقدار t در سطح اطمینان ۹۵ درصد یا با ۵ درصد خطاپذیری برابر با ۱/۹۶ می باشد (نادری و سیف نراقی، ۱۳۸۸).

S²=واریانس صفت یا متغیر مورد مطالعه است که بر اساس مطالعات مشابه قبلی برآورده می شود.

d²=میزان دقت احتمالی یا دامنه خطای قابل قبول در گزینش نمونه است. مقدار d² بر اساس مطالعات انجام شده معادل پنج درصد منظور گردد (همان، ص ۱۱۶).

$$n = \frac{1140 \times (1.96)^2 \times 8}{1140 \times (0.5)^2 + (1.96)^2 \times 8} = \frac{35020.8}{315.72} = 110.92 \# 111$$

با توجه به این که احتمال داده می شد بعضی از پرسشنامه‌ها مخدوش گردند یا پس داده نشوند، حجم نمونه به تعداد ۱۲۰ نفر افزایش داده شده است.

به نظر محقق با در نظر گرفتن عواملی مانند (روش تحقیق، محدودیت زمانی محقق، بررسی متغیرها در وضعیت موجود و عدم وجود متغیر مستقل و وابسته، درصد خطاپذیری در نتایج که ۰،۰۵ می باشد، همگونی عوامل مورد مطالعه) انتخاب ۱۲۰ نفر حجم نمونه آماری مناسب به نظر می رسید.

روش و ابزار جمع آوری داده‌ها

جمع آوری داده‌های پژوهش با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی صورت گرفته است که اطلاعات میدانی با استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته به دست آمده است.

پرسشنامه در طیف لیکرت به صورت بسته پاسخ و حاوی ۳۶ سوال بوده که هر یک از پاسخ‌ها در پنج درجه (خیلی کم=۱، کم=۲، متوسط=۳، زیاد=۴، خیلی زیاد=۵) تنظیم شده است.

1. Stratified Random Sampling

2. Cokhran

قابلیت روایی و پایایی پرسشنامه

بررسی روایی^۱

روایی پرسشنامه عبارت است از حدود تفاوت بین مشاهدات و خصوصیات واقعی پدیده‌هایی که موضوع اندازه‌گیری هستند و وسیله اندازه‌گیری واقعاً بتواند خصیصه مورد نظر و نه متغیر دیگری را اندازه بگیرد، ضمن آن که کلیه سوالات مندرج در پرسشنامه توسط پژوهشگر مورد بررسی قرار گرفته و اصطلاحات لازم در آن به عمل آمده تا محتوای سوالات پرسشنامه به اهداف مورد نظر پژوهشگر نزدیک شود که جهت اطمینان از حصول قابلیت روایی پس از تدوین سوال‌ها، پرسشنامه به نظر استادان محترم رسانده و از نظریات اصلاحی ایشان استفاده شد.

تعیین پایایی^۲ پرسشنامه

برای تعیین پایایی پرسشنامه، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد، برای این منظور تعداد ۳۰ نفر از افراد جامعه آماری مورد تحقیق به صورت تصادفی انتخاب شدند و پرسشنامه تهیه شده در بین افراد توزیع گردید، پس از جمع‌آوری پاسخ‌های پرسشنامه و ورود داده‌ها به نرم افزار SPSS با استفاده از روش آلفای کرونباخ پایایی ۰,۹۱، دست آمد، پس از حصول اطمینان از پایایی، پرسشنامه نهائی بین افراد توزیع و مقدار پایایی برای پرسشنامه نهائی ۰,۸۷، به دست آمد. با توجه به این که پایایی به دست آمده بیش از ۰,۷ است، بنابراین مورد قبول می باشد.

روش و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها

با توجه به این که هدف کلی پژوهش شناسایی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان در حوزه مدیریت دانش بود و متغیرهای موجود بدون دستکاری مورد بررسی قرار گرفته است و نوع داده‌هایی که از متغیرها به دست آمده، از نوع گسسته و بر حسب مقیاس یا واحد اندازه‌گیری ترتیبی بود که این داده‌ها از دو گروه مدیران و کارکنان در یک مرحله حاصل شده است، بنابراین روش‌های آماری مناسب برای تجزیه و تحلیل داده‌ها روش‌های آمار توصیفی و استنباطی است. به منظور توصیف داده‌ها در بخش آمار توصیفی از جدول فراوانی و درصد، شاخص‌های مرکزی (نما، میانگین، میانه)، شاخص‌های پراکندگی (دامنه تغییرات، واریانس و انحراف معیار) و شاخص‌های توزیع (خطای معیار میانگین، میزان کجی، میزان کشیدگی) و جهت نمایش ارقامی آنها از نمودار ستونی یا میله‌ای استفاده شده است.

در حیطه آمار استنباطی از آزمون t برای یک گروه و آزمون t مستقل با توجه به توضیحات زیرگردیده است:

1. Validity
2. Reliability

از آزمون t برای یک گروه جهت تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه در پاسخ به سوال ۶-۱ تحقیق استفاده شده است.

با عنایت به این که یکی از کاربردهای آزمون t آزمون تفاوت بین میانگین‌های دو گروه نمونه از یک جامعه آماری است، به همین جهت به منظور بررسی تفاوت بین نیازهای آموزشی مدیران با کارکنان در حوزه مدیریت دانش از آزمون t استفاده شده است. به خاطر این که هیچ یک از اعضای گروه به علت تفاوت جایگاه شغلی نمی‌توانند عضو گروه دیگر باشند، به همین جهت از آزمون t مستقل استفاده شده است. و از آزمون t وابسته جهت تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه در پاسخ به سوال ۷ تحقیق استفاده شده است.

مشخصات فردی نمونه‌های مورد مطالعه

توزیع فراوانی نمونه‌های مورد مطالعه با توجه به مدرک تحصیلی

متغیر	فراوانی	درصد
دیپلم	۳	۲,۵
فوق دیپلم	۱۵	۱۲,۵
لیسانس	۶۷	۵۵,۸۳
فوق لیسانس	۳۰	۲۵
دکتری	۵	۴,۱۶
جمع	۱۲۰	۱۰۰

توزیع فراوانی نمونه‌های مورد مطالعه با توجه به جایگاه شغلی

متغیر	فراوانی	درصد
مدیران	۳۴	۲۸,۳۴
کارکنان	۸۶	۷۱,۶
جمع	۱۲۰	۱۰۰

نتایج حاصل از تحقیق

- سوال اول تحقیق این بود که نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان شرکت مهتاب قدس در حوزه شناسایی دانش کدامند؟ با توجه به نتایج حاصله از تحلیل داده‌ها مشخص گردید که در این حوزه مدیران و کارکنان شرکت مهندسی و مشاور مهتاب قدس به دوره‌های آموزشی ذیل نیاز دارند:
 - نحوه شناسایی دانش مورد نیاز حوزه تخصصی خود با محل قرار گرفتن آن
 - نحوه شناسایی منابع دانش از طریق شبکه داخلی اینترنت
 - چگونگی شناسایی منابع دانش از طریق سیستم MIS

-نحوه شناسایی خبرگان دانش از طریق شبکه داخلی اینترنت

-نحوه شناسایی خبرگان دانش از طریق سیستم MIS

-نحوه شناسایی دانش مورد نیاز از طریق شبکه جهانی اینترنت

۲- سوال دوم تحقیق این بود که نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان در حوزه اکتساب دانش کدامند؟ با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها دوره‌های آموزشی مورد نیاز مدیران و کارکنان در این حوزه به شرح زیر است:

-چگونگی کسب دانش از خبرگان سازمان از طریق شبکه داخلی اینترنت

-شیوه کسب دانش از خبرگان سازمان از طریق MIS

-چگونگی کسب دانش حوزه تخصصی از طریق اینترنت

-شیوه کسب دانش از حوزه تخصصی از طریق MIS

-شیوه کسب دانش از طریق مذاکره و روابط

-چگونگی کسب دانش از حوزه تخصصی از طریق شبکه جهانی اینترنت

۳- سوال سوم تحقیق این بود که نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان شرکت مهتاب قدس در حوزه توسعه دانش کدامند؟

با توجه به نتایج حاصله از تحلیل داده‌ها مشخص شد که در این حوزه مدیران و کارکنان به دوره‌های آموزشی ذیل نیاز دارند:

- استفاده از روش حل مسئله در توسعه دانش

-آموزش روش تحقیق و پژوهش

-آموزش استفاده از خلاقیت و نوآوری در طرح‌ها و پروژه‌ها

-آموزش استفاده از سیستم MIS در توسعه دانش

-آموزش استفاده از شبکه داخلی اینترنت در توسعه دانش

-آموزش استفاده از شبکه جهانی اینترنت در توسعه دانش

۴- سوال چهارم تحقیق این بود که نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان شرکت مهتاب قدس در حوزه انتقال دانش کدامند؟ با توجه به نتایج حاصله از تحلیل داده‌ها مشخص شد که در این حوزه مدیران و کارکنان به دوره‌های آموزشی ذیل نیاز دارند:

-نحوه انتقال دانش خود به حافظه سازمانی شرکت از طریق اینترنت

-چگونگی انتقال دانش از طریق سیستم MIS

-چگونگی انتقال دانش از طریق شبکه جهانی اینترنت

-آموزش نوشتن مقاله و شیوه ارائه آن در کنفرانس‌ها

- شیوه انتقال دانش از طریق شبکه داخلی اینترنت به همکاران
 - شیوه انتقال دانش به حافظه سازمانی شرکت از طریق سیستم MIS به همکاران
 ۵- سوال پنجم تحقیق این بود که نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان شرکت مهتاب قدس در حوزه استفاده از دانش کدامند؟ با توجه به نتایج حاصله از تحلیل داده‌ها مشخص شد که در این حوزه مدیران و کارکنان به دوره‌های آموزشی ذیل نیاز دارند:

- آموزش چگونگی استفاده از دانش سازمانی در انجام طرح‌ها یا پروژه‌ها
 - آموزش چگونگی استفاده از دانش موجود در کتابخانه در انجام فعالیت‌های روزانه
 - آموزش استفاده از درس آموخته‌ها و تجارب دیگران در انجام طرح‌ها یا پروژه‌ها
 - آموزش استفاده از اسناد و مدارک شرکت در انجام طرح‌ها یا پروژه‌ها
 - آموزش استفاده از دانش افراد متخصص شرکت در انجام فعالیت‌های خود
 - آموزش استفاده از دانش خبرگان شرکت در انجام فعالیت‌های خود
 ۶- سوال ششم تحقیق این بود که نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان شرکت مهتاب قدس در حوزه نگه داری دانش کدامند؟ با توجه به نتایج حاصله از تحلیل داده‌ها مشخص شد که در این حوزه مدیران و کارکنان به دوره‌های آموزشی ذیل نیاز دارند:

- آموزش مستند سازی تجارب، دانش و درس آموخته‌ها
 - آموزش مستند سازی درس آموخته‌ها از طرح‌ها و پروژه‌ها
 - آموزش مفاهیم دانش ضمنی و آشکار
 - آموزش روش‌ها و محتوی مستند سازی دانش و تجارب
 - آموزش اصول و فرآیند مستندسازی دانش ضمنی و تبدیل آن به دانش آشکار
 - آموزش مفاهیم، دستورالعمل‌ها و روش‌های ثبت دانش ضمنی و تبدیل آن به دانش آشکار
 ۷- سوال هفتم تحقیق این بود که آیا بین نیازهای آموزشی مدیران با کارکنان در شش حوزه مدیریت دانش (شناسایی، اکتساب، توسعه، اشتراک و توزیع، بهره‌گیری و نگه داری دانش) تفاوتی وجود دارد؟ با توجه به نتایج حاصله از تحلیل داده‌ها مشخص شد تفاوتی بین این دو گروه در شش حوزه مدیریت دانش وجود ندارد.

یافته‌های سایر محققان:

بررسی متون مدیریت دانش نشان می‌دهد که پژوهش در زمینه مدیریت دانش هنوز در ابتدای مراحل رشد و گسترش خود می‌باشد؛ زیرا با وجود سابقه طولانی مدیریت دانش (از دهه ۱۹۷۰ تا کنون) پژوهش‌ها همچنان به بررسی زمینه‌ها یا آزمون نتایج پروژه‌های مدیریت دانش در سازمان‌ها و شرکت‌ها می‌پردازند و حجم

گسترده‌ای از پژوهش به تعریف و شناسایی مفاهیم، مولفه‌ها و تبیین ماهیت مدیریت دانش یا مهارت‌های لازم برای مدیریت دانش اختصاص یافته است (حسن زاده، ۱۳۸۶) در برخی از پژوهش‌های انجام گرفته در زمینه مدیریت دانش برخی از پژوهشگران یکی از عوامل مهم موفقیت مدیریت دانش در سازمان‌ها را آموزش بیان کرده اند، ولی این که چگونه مدیریت دانش به کارکنان آموزش داده شود و یا چگونه نیازسنجی آموزشی در حوزه مدیریت دانش انجام گیرد، اشاره‌ای نشده است. در ادامه برخی از پژوهش‌هایی انجام گرفته در زمینه مدیریت دانش که به آموزش مدیریت دانش تاکید کرده اند، بیان می شود.

- آموزش ناکافی کاربران، یکی از عوامل شایع عدم موفقیت برنامه‌ی مدیریت دانش است. نتیجه تحقیقات نشان می‌دهد که افزون بر نیمی از دلایل عدم موفقیت برنامه‌ی مدیریت دانش، به آموزش ناکارآمد کاربران مربوط می‌شود. کونیک^۱، در مقاله خود با عنوان «آموزش مدیریت دانش» چهار عنصر اساسی مؤثر در برنامه آموزشی مدیریت دانش را معرفی کرده است.

- تکنولوژی اطلاعات و کاربردهای آن
- فرهنگ سازمانی
- مبانی مدیریت دانش
- مبانی اقتصاد و تجارت

- یو^۲ در مقاله‌ای با عنوان نهادینه سازی مدیریت دانش یکی از دلایل عدم موفقیت دانش در انواع موسسات را فقدان آموزش مدیران و کارکنان بیان کرده است.

- عبدالقادر (۲۰۰۴) با استفاده از دو نوع پرسشنامه که در میان مدیران ارشد و کارکنان شاغل در کابینه دولت مصر توزیع نموده، به بررسی تاثیر عوامل انسانی بر مدیریت دانش پرداخته است، نتایج پژوهش تاثیر مستقیم عوامل انسانی، خصوصیات و مهارت‌های آنها در موفقیت مدیریت دانش را اثبات نموده و راهکارهایی را ارائه داده از جمله این راهکارها این است که آموزش کارکنان تازه وارد و آموزش مستمر کلیه کارکنان بایستی مورد توجه قرار گیرد، به تبادل مهارت و توانمندی‌ها بین کارکنان بها داده شود و پایگاهی درباره توانمندی‌های کارکنان ایجاد گردد.

محدودیت‌های تحقیق

۱- محدودیت‌هایی که کنترل آنها در اختیار پژوهشگر است (نادری و سیف نراقی، ۸۸)

* به دلیل محدودیت زمانی محقق، سختی ارتباط و دسترسی به مدیران و کارکنانی که در دفاتر نظارت شهرستان‌ها مشغول بودند جامعه آماری به مدیران و کارکنان دفتر مرکزی تهران محدود شده است.

1. Konik

2. yo

۲- محدودیت‌هایی که کنترل آنها خارج از اختیار پژوهشگر است (همان)

- * احتمال افزایش آگاهی و اطلاعات مدیران و کارکنان در موضوع مدیریت دانش در مدت زمان انجام تحقیق
- * عدم دقت و صداقت پاسخگویان به پرسشنامه
- * افت آزمودنی‌ها ناشی از عدم تکمیل پرسشنامه یا بازگرداندن آن
- * نبود پرسشنامه استاندارد معتبر در موضوع پژوهش

منابع و مراجع:

- رابینز، استیفن، ترجمه خانقایی، "کلیدهای طلایی مدیریتی منابع انسانی"، انتشارات فردا، ۱۳۸۴
- ابطحی، سید حسین، "آموزش و بهسازی منابع انسانی"، انتشارات موسسه مطالعات و برنامه ریزی آموزش سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، ۱۳۷۵
- خراسانی، اباصلت، "نیازسنجی آموزشی (استراتژی‌ها و راهبردهای عملیاتی)"، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۶
- قورچیان، نادر قلی، تحلیلی بر مکعب کیفیت در آموزش عالی، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۸، ۱۳۸۵
- خنیفر، حسین، "آموزش پودمانی از نظریه تا کاربرد"، انتشارات سمت، ۱۳۸۷
- نعمتی، محمد علی، انتشار مجله الکترونیکی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران شماره اول دوره پنجم، ۱۳۸۰
- رادینگ، آلن، "مدیریت دانش (موفقیت در اقتصاد مبتنی بر اطلاعات)"، ترجمه لطیفی، محمد حسین انتشارات سمت، ۱۳۸۳
- پروست و همکاران، "مدیریت دانش"، ترجمه حسینی خواه، انتشارات یسطرون، ۱۳۸۵
- چنگ مینگ، یو، "نقش و تاثیر رهبران سازمانی در نهادینه سازی مدیریت دانش در سازمان‌های کنونی"، ترجمه حسین زاده، داود و برزگر، نادر، "فرآیند آموزش در سازمان‌ها"، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۸۷
- رادینگ، آلن، "مدیریت دانش (موفقیت در اقتصاد مبتنی بر اطلاعات)"، ترجمه لطیفی، محمد حسین انتشارات سمت، ۱۳۸۳
- نادری، عزت ... و سیف نراقی، مریم، "روش‌های تحقیق و چگونگی ارزشیابی در علوم انسانی"، انتشارات ارسباران، ویرایش پنجم، ۱۳۸۸
- نوناکا، ایکوجیرو، "شرکت‌های دانش آفرین: چگونه شرکت‌های ژاپنی نوآوری را محقق می‌سازند"، ترجمه عطا فر، علی، انتشارات سماء قلم، ۱۳۸۶