

عوامل مؤثر بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان شرکت شهرکهای صنعتی استان مازندران

روح الله رحمتی نیا^۱، سید محمد حسینیان^۲

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

روح الله رحمتی نیا

r.rahmatinia@gmail.com

چکیده

تحقیق حاضر با هدف شناخت مفهوم مستندسازی تجربیات و عوامل مؤثر بر آن در بین کارکنان شرکت شهرکهای صنعتی استان مازندران تدوین شده است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نوع توصیفی می باشد. جامعه آماری تحقیق را کارکنان شرکت شهرکهای صنعتی استان مازندران تشکیل می دهند که با کمک جدول مورگان تعداد ۹۵ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای گردآوری داده ها علاوه بر مطالعه کتابخانه ای با کمک پرسشنامه محقق ساخته ۲۵ سوالی نظرات نمونه آماری تحقیق تهیه و با استفاده از آزمون های آزمون های کولموگروف- اسمیرنوف برای تعیین نوع توزیع داده ها، دوجمله ای برای آزمون فرضیه ها و فریدمن برای رتبه بندی عوامل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج به دست آمده نشان می دهد تمامی عوامل ۱۱ گانه در نظر گرفته شده، بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان تاثیر گذار می باشد.

واژگان کلیدی: مستندسازی تجربیات، مدیریت دانش، تجربه، دانش.

مقدمه

امروزه برای بقا و عملکرد سازمان‌ها عبرت از گذشته و آگاهی از اشتباهات و رموز موفقیت کارکنان بسیار ضروری است. سازمان‌ها می‌بایستی تجربه و دانش ضمنی و آشکار کارکنان و خبرگان خود را به صورت ساختارمند و منسجم در راستای جایگزین پروری و آماده سازی نیروی انسانی و به منظور بهبود عملکرد هر چه بیشتر، مورد استفاده قرار دهند [۴]. بنابراین، از آن جا که تجربیات کارکنان یکی از منابع ثروت در هر سازمانی به شمار می‌رود، بهره مندی از سیستمی که در آن بتوان به صورت نظام مند، تجربیات و مشاهدات کارکنان سازمان را گردآوری، تجزیه و تحلیل، اندازه گیری، ثبت، مقایسه، طبقه بندی و تعریف نمود، واجد اهمیت بالایی می‌باشد. بنا به تعریف، تجربه^۱ عبارت است از تأثیرگذاری بر قضاوت و احساس از طریق هر نوع حادثه یا رویداد، خواه فرد شاهد آن باشد، خواه در آن مشارکت کند و یا به عبارت دیگر، تأثیرپذیری شخصی و مستقیم در برابر هم و توصیف مطلب یا موضوعی، آشنایی شخصی، لذت یا رنج واقعی [۱۳].

در عصری که ما در آن به سر می‌بریم "دانش"^۲ مهم‌ترین سرمایه جانشین سرمایه فیزیکی و مالی است. در اقتصاد امروز، محصولات و سازمان‌ها بر اساس دانش متولد شده، به حیات خود ادامه داده و تکامل می‌یابند. در این میان، موفق‌ترین سازمان‌ها آن‌هایی هستند که از این دارایی‌های ناملموس به شیوه‌ای بهتر و سریع‌تر استفاده می‌کنند [۹]. با توجه به آن چه تا کنون بیان گردید، مستندسازی تجربیات، دانش‌ها، روش‌ها، فنون و آموخته‌های انسان‌ها، راهکارهای مطمئنی در انتقال تجربیات فردی و اجتماعی به دیگران است، تا جایی که سازمان‌های پیش‌تاز برای بهبود عملکرد کسب و کار، در حال گذر از دوران انباشت دانش فردی کارکنان به سوی دوران نگهداری دانش برای منفعت گروهی می‌باشند، زیرا در بسیاری از مواقع حفظ نظام یافته سوابق و تجربیات ارزشمند و انتقال صحیح آن به افراد در ابعاد وسیع اقتصادی و صنعتی می‌تواند مزیت‌های بسیاری مانند کاهش زمان، جلوگیری از تکرار آزمون‌های پیشین و گاهی مخرب، پیشگیری از هزینه‌های سخت افزاری و نرم افزاری برای دستیابی به یک تجربه و یا واقعه را به همراه داشته باشد. تجربه‌های مدیران و نخبگان نیز به عنوان سرمایه‌های فکری، با مستندسازی در گذر زمان است که افزایش پیدا می‌کند، در غیر این صورت در گذر حوادث از میان خواهد رفت [۷].

"مستندسازی" عبارت است از فرایند بازخوانی، یادآوری، ثبت، تدوین و تکمیل دقیق و سنجیده تجربه سازمانی که رویدادهای متعادل آن با محیط را می‌توان در یک قالب زمانی و مکانی نسبتاً روشن، توصیف و تحلیل نمود. امروزه مدیریت دانش پنهان و دانش آشکار کارکنان در هر سازمانی موجب بهبود عملکرد آن گردیده و هنگام پرورش و آماده سازی نیروی انسانی جهت جایگزینی افرادی که سازمان را ترک نموده‌اند، و همچنین ایجاد رقابت پذیری بیش‌تر برای سازمان، مستندسازی تجربیات کارکنان که یکی از بخش‌های مدیریت دانش است، ضروری می‌باشد [۱۲]. با توجه به این که بی توجهی به کارکنان به عنوان یک سرمایه فکری که بیش‌ترین دانش تخصصی موجود را در حوزه‌های گوناگون دارا می‌باشند، از یک سو، باعث خروج تجربیات و دانش کسب شده توسط این افراد طی سال‌های متمادی، بدون ثبت و ذخیره آن گردیده، و از سوی دیگر، جذب نیروی کار جدید در حوزه‌ای که دانش تخصصی آن حوزه از کار خارج شده و در جایی هم اقدام به حفظ و نگهداری آن نگردیده، سبب می‌شود که شخص دوباره برای کسب مهارت‌ها و تجربیات گذشته، تمامی مراحل و دوره‌های مذکور را مجدداً طی نموده تا بتواند به جایگاه فرد قبلی برسد [۱۰]، که این امر موجب تحمیل هزینه‌های مالی و زمانی هنگفتی به سازمان خواهد گردید. در این تحقیق، درصدد بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر فرایند ثبت و مستندسازی تجارب کارکنان شرکت شهرک‌های صنعتی استان مازندران می‌باشیم.

در مستندسازی تجارب، افراد به صورت فردی برای ثبت تجارب خود تصمیم می‌گیرند. این فعالیت با توجه به احساسات و نگرش‌های افراد نسبت به کار و تجارب خود شکل می‌گیرد و در بلندمدت به یک رفتار تبدیل شده و با توجه به حضور افراد دیگر در سازمان و تکرار این فرایند، به یک فرهنگ سازنده تبدیل می‌گردد [۵]. مستندسازی تجربه، یک نوع رفتار است که به مرور از طریق آموزش صحیح، تبدیل به عادت می‌شود. شناخت نوع رفتار در محیط‌های سازمانی در سه سطح "فردی، گروهی و سازمانی" انجام پذیر است. برای شناخت چرایی رفتارهای افراد در محیط‌های سازمانی، باید اطلاعاتی درباره واکنش‌های فردی آن‌ها و همچنین گروه‌ها و سازمان به دست آورد. بنابراین در فرایند مستندسازی تجارب بر پایه رویکرد رفتاری، می‌بایستی فرایندهای فردی، مانند انگیزه توفیق طلبی، تحول گرایی یا پویایی افراد برای بهبود وضع موجود، اصلاح مفروضات، ارزش‌ها و نگرش‌ها نسبت به فرایند مستندسازی و ثبت تجربه بررسی گردد [۲].

برای برانگیختن افراد به مستندسازی تجربه‌های خود، باید فرایند انگیزش نیز بررسی شود. انگیزش یکی از ویژگی‌های روان‌شناختی انسان است که بیانگر درجه یا میزان تعهد شخص می‌باشد. انگیزش در برگیرنده عواملی است که رفتار انسان را باعث شده، مسیر رفتار را مشخص نموده و نوع رفتار در مسیر خاص تعهد شده را حفظ می‌کند [۶]. بنابراین می‌توان گفت که رفتار انسان، از جمله

¹ Experience

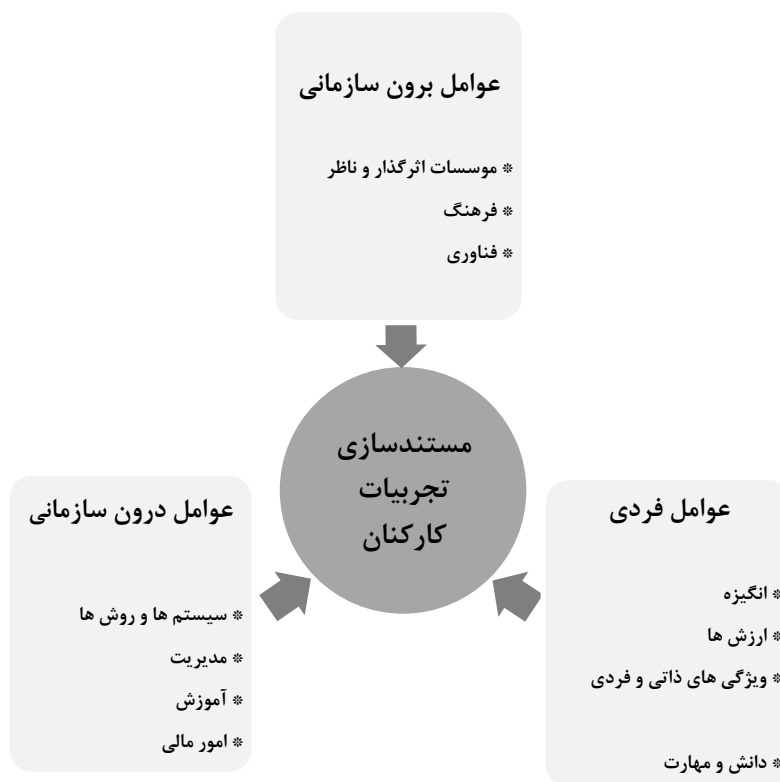
² Knowledge

مستندسازی تجربه، به ندرت جنبه اتفاقی دارد و بیش تر به واسطه هدف هایی خاص و یا مشوق های موجود در محیط صورت می پذیرد. با علم به این موضوع، سازمان های موفق بسترهای لازم را برای این امر فراهم می سازند. در این سازمان ها، پاداش یک عامل انگیزشی برای فعالیت هایی همانند مستندسازی به شمار می رود. از سوی دیگر باید برای معرفی و شناساندن آثار و تجارب مستندشده دقت بسیاری صورت گیرد و با به کارگیری ابزارهای مناسب، وجهه اجتماعی برای مستندکنندگان تجارب ایجاد شود.

نگرش ها و ارزش ها نیز در رفتار انسان ها نقش بنیادی دارند. نگرش، دیدگاهی است که درباره افراد، چیزها یا رویدادها ابراز می گردد و بیان کننده نوع احساس، اعتقاد و باور فرد، درباره یک موضوع است. نگرش ها نسبت به ارزش ها در سطح متفاوتی بر رفتار افراد اثر می گذارند، در حالی که ارزش ها، بیانگر باورهای کلی اند و بر رفتار آدمی در همه شرایط تأثیر می گذارند، نگرش ها تنها به رفتار در جهت هدف یا شخص یا وضعیت خاص مربوط می شوند [۸]. ارزش ها و نگرش ها در بسیاری از اوقات با یکدیگر هماهنگ هستند. نگرش ها از طریق تبدیل به نیت رفتاری بر رفتار اثر می گذارند. چنان چه نگرش فردی نسبت به مستندسازی تجارب خود منفی باشد، نمی توان وی را علاقه مند به مستندسازی تجارب خود کرد. به این ترتیب می توان گفت که نگرش فرد نسبت به مستندسازی تجربه به باور فرد از نتایج حاصل از اعمال مستندسازی، باز می گردد. [۲].

مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی پژوهش حاضر که بر پایه چارچوب نظری تحقیق شکل گرفته است در زیر مشاهده می گردد:



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

روش شناسی تحقیق

روش تحقیق و تجزیه و تحلیل

با توجه به ماهیت این تحقیق، در تجزیه و تحلیل اطلاعات تحقیق از فنون آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده می گردد. در بخش توصیفی به منظور آگاهی از داده های گردآوری شده، وضعیت هر یک از متغیرهای مطرح شده به تفکیک بررسی می شود. در بخش استنباطی نیز از آزمون های مرتبط به کمک نرم افزارهای مربوطه استفاده گردیده و در نهایت با توجه به نتایج آمار توصیفی و آمار استنباطی، به قضاوت درخصوص اهمیت هر یک از عوامل مؤثر بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان شرکت شهرک های صنعتی استان مازندران پرداخته می شود.

مطالعه حاضر از نظر هدف، "کاربردی" بوده و کاربرد آن در راستای بررسی وضعیت کنونی فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان از طریق مطالعه عوامل مؤثر بر این فرایند می باشد. همچنین این پژوهش بر اساس شیوه گردآوری داده ها، "توصیفی" و تجزیه و تحلیل نتایج آن نیز بر اساس روش های آمار توصیفی و استنباطی و از شاخه "پیمایشی" می باشد.

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری

در این پژوهش از روش نمونه گیری احتمالی (تصادفی) طبقه ای برای تعیین نمونه استفاده شده است. بدین منظور، از تمامی کارکنان شرکت شهرک های صنعتی استان مازندران درخواست شده تا پرسشنامه ای را که در این رابطه برای آن ها ارسال گردیده پر نمایند. همچنین از تعدادی از آن ها به صورت حضوری نیز مصاحبه به عمل آمده است. جهت تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد که معادل ۹۵ نفر برآورد گردید.

فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی

عوامل برون سازمانی، درون سازمانی و فردی بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان دارای اثر معنی دار می باشد.

فرضیات فرعی

عوامل برون سازمانی بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان دارای اثر معنی دار می باشد.

عوامل درون سازمانی بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان دارای اثر معنی دار می باشد.

عوامل فردی بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان دارای اثر معنی دار می باشد.

روش و ابزار جمع آوری اطلاعات

در تحقیق حاضر گردآوری اطلاعات با استفاده از روش های زیر انجام گردیده است: روش کتابخانه ای؛ که با بهره گیری از منابع موجود در کتابخانه ها و استفاده از مقالات موجود در اینترنت و مجلات معتبر، اطلاعات کتابخانه ای لازم گردآوری شده است. روش میدانی، که اطلاعات لازم از طریق مصاحبه از افراد و نمونه گیری و توزیع پرسشنامه گردآوری گردیده است.

پرسشنامه مورد استفاده با بهره گیری از تعدادی از پرسشنامه های مربوط به تحقیقات مشابه تهیه شده است. این پرسشنامه شامل ۲۵ سؤال اختصاصی مربوط به متغیرهای تحقیق، ۱۱ متغیر و ۴ فرضیه می باشد و برای سنجش دیدگاه ها و نگرش افراد مورد تحقیق از "طیف لیکرت" استفاده شده است. در این ارتباط، پاسخ دهنده باید هر یک از عوامل را بر روی یک طیف ۵ گزینه ای، از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵)، مشخص نماید.

تعیین پایایی (قابلیت اعتماد) و روایی پرسشنامه

روایی ابزار اندازه گیری

مفهوم اعتبار به این پرسش پاسخ می دهد که ابزار اندازه گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می سنجد. یکی از روش ها برای تعیین اعتبار پرسشنامه، "روایی" محتوا می باشد. اعتبار محتوا نوعی اعتبار است که برای بررسی اجزای تشکیل دهنده یک ابزار اندازه گیری به کار برده می شود.

برای روایی سنجی پرسشنامه مربوط به این پژوهش که با توجه به اهداف تحقیق و نیز بر اساس مبانی نظری و فرضیه های آن طراحی گردیده، نمونه ای از پرسشنامه در اختیار تعدادی از استادان و مدرسان دانشگاه قرار گرفته که پس از انجام اصلاحات لازم و اخذ تأیید آنان، اقدام به توزیع آن گردیده است.

تعیین پایایی

قابلیت اعتماد یا "پایایی" یکی از ویژگی های فنی ابزار اندازه گیری است. مفهوم یاد شده با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می دهد [۱].

بر پایه ضریب آلفای کرونباخ، در صورتی یک پرسشنامه پایاست که مقدار آلفای کرونباخ آن بزرگتر از ۰/۷ باشد و هر چه این مقدار به عدد ۱ نزدیک تر باشد، پرسشنامه از پایایی بالاتری برخوردار خواهد بود. طی پیش آزمون انجام شده، عدد مربوط به این ضریب برای پرسشنامه تحقیق برابر با ۰/۸۳۲ گردید که این نتیجه نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می باشد. در جدول زیر این نتیجه نشان داده شده است :

جدول ۱ - نتیجه به دست آمده برای پایایی پرسشنامه

تعداد نمونه	تعداد پرسش ها	ضریب آلفای کرونباخ
۹۵	۲۵	۰/۸۳۲

تجزیه و تحلیل داده ها

هر مطالعه ای در راستای ادعا، فرضیه ها و بررسی مبانی نظری خود به آزمونی تجربی پرداخته و با استفاده از داده ها و اطلاعات گردآوری شده از یک یا چند جامعه آماری به تجزیه و تحلیل درستی یا نادرستی و رد یا اثبات فرضیه ها و ادعای خود می پردازد. بر این اساس، در این بخش از تحقیق حاضر، به تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده از طریق پرسشنامه و آزمون فرضیات پرداخته شده و با توجه به متغیرهای مورد نظر، از آمار توصیفی برای شرح و توصیف وضع موجود جامعه مورد مطالعه بهره گرفته شده است که شامل جدول ها، توزیع فراوانی متغیرها و درصد پاسخ دهندگان به تفکیک "جنسیت، سن، سابقه کاری، سطح تحصیلات و شغل افراد" می باشد. پس از آن نیز مطابق با فرضیات در نظر گرفته شده، با استفاده از روش های آمار استنباطی به تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان پرداخته شده است.

نتایج حاصل از آمار توصیفی

به طور معمول به منظور شناخت جامعه آماری (مشارکت کنندگان تحقیق)، متغیرهای جمعیت شناختی مورد بررسی قرار می گیرد. لذا در این بخش از تجزیه و تحلیل آماری، به بررسی توزیع جامعه آماری از حیث متغیرهای "جنسیت، سن، سابقه کاری، سطح تحصیلات و شغل افراد" پرداخته شده که نتایج به دست آمده به اختصار در جدول (۲) آورده شده است:

جدول ۲- خلاصه نتایج آمار توصیفی

ویژگی های فردی و متغیرهای توضیحی	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۱۲
	زن	۲۸
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	۲۵
	۳۱ تا ۴۰ سال	۸۶
	۴۵ تا ۵۰ سال	۲۹
سابقه کاری	کمتر از ۵ سال	۳
	۶ تا ۱۰ سال	۵۸
	۱۱ تا ۱۵ سال	۴۵
	۱۶ تا ۲۰ سال	۳۱
	۲۱ سال به بالا	۳
سطح تحصیلات	دیپلم و زیر دیپلم	۶
	فوق دیپلم	۴
	لیسانس	۸۶
	فوق لیسانس	۴۴
شغل	مدیریتی	۲۶
	کارشناسی	۵۷
	اجرایی	۵۷

آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (جهت توزیع داده ها)

در صورتی که یک متغیر توزیع نرمال داشته باشد می توان از آزمون های پارامتری استفاده نموده و در صورتی که توزیع متغیرها نرمال نباشد امکان استفاده از آزمون های پارامتری وجود نداشته و می بایستی برای آزمون متغیرها از آزمون های ناپارامتری بهره گرفت. در این مرحله، جهت دستیابی به نوع توزیع متغیرها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده گردیده که نتایج حاصل حاکی از آن می باشد که تمام متغیرها دارای توزیع غیرنرمال بوده و بنابراین جهت آزمون فرضیه ها ضروری است تا از آزمون های ناپارامتری استفاده گردد. در این تحقیق، عوامل مؤثر بر فرایند مستندسازی تجربیات شامل ۱۱ عامل بوده که جهت بررسی این عوامل از آزمون های دوجمله ای (جهت دستیابی به معنی دار بودن اثر عوامل) و فریدمن (برای رتبه بندی عوامل) بهره گرفته شده است.

نتایج آزمون دوجمله ای

خلاصه نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه ها با استفاده از آزمون دوجمله ای، در جدول (۳) به صورت زیر ارائه شده است:

جدول (۳): نتایج حاصل شده از آزمون فرضیه ها

عوامل	میانگین	نتیجه آزمون	سطح معنی داری
عوامل برون سازمانی	۲/۸۹۹۱	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
مؤسسات اثرگذار و ناظر	۱/۶۴	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
فرهنگ	۳/۶۳	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
فناوری	۳/۲۶۶۱	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
عوامل درون سازمانی	۲/۲۸۸۱	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
سیستم ها و روش ها	۲/۶۷۶۲	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
مدیریت	۲/۴۱۶۱	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
آموزش	۲/۰۴۷۶	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
امور مالی	۲/۰۱۱	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
عوامل فردی	۳/۴۰۰۴	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
انگیزه	۲/۷۳۶	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
ارزش ها	۳/۶۷۱۵	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
ویژگی های ذاتی و فردی	۳/۵۱۴۲	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰
دانش و مهارت	۳/۶۷۶۲	دارای اثر معنی دار است	۰/۰۰۰

همان گونه که ملاحظه می گردد، نتایج آزمون دوجمله ای نشان می دهد که تمام عوامل بر فرایند مستندسازی تجربیات دارای اثر معنی دار می باشند، اما اثر آن ها یکسان نبوده و دارای سطوح متفاوتی می باشد.

آزمون فریدمن جهت رتبه بندی عوامل

آزمون فریدمن برای بررسی یکسان بودن اولویت بندی (رتبه بندی) متغیرها یا عوامل توسط افراد مورد استفاده قرار می گیرد. در این تحقیق نیز جهت رتبه بندی عوامل مؤثر بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان، از آزمون مذکور بهره گرفته شده است. فرضیه های آزمون یکسان بودن رتبه عوامل به شرح زیر می باشد:

H_0 : رتبه عوامل یکسان است.

H_1 : رتبه عوامل یکسان نیست.

نتایج این بخش بیان می کند که آیا همه عوامل در تأثیرگذاری یکسان هستند یا نه. نتیجه به دست آمده، در جدول (۴) به صورت زیر نشان داده شده است:

جدول (۴): آزمون فریدمن در رابطه با یکسان یا عدم یکسان بودن اثر عوامل

متغیر	تعداد	مقدار آماره خی اسکور	درجه آزادی	سطح معنی داری
عوامل مؤثر بر مستندسازی تجربیات کارکنان	۱۴۰	۸۴۳/۵۲۳	۱۰	۰/۰۰۰

نتایج آزمون نشان می دهد که مقدار سطح معنی داری به دست آمده از ۵ درصد کم تر است ($Sig = 0$)، بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه یک پذیرفته می شود. این امر بدین معنی است که رتبه عوامل یکسان نیست، یعنی دست کم اثر یکی از آن ها با سایر عوامل یکسان نمی باشد.

در جدول (۵) رتبه بندی عوامل از طریق آزمون فریدمن نشان داده شده است:

جدول (۵): آزمون فریدمن در رابطه با رتبه بندی اثر عوامل مؤثر بر مستندسازی تجربیات

عامل	میانگین رتبه	رتبه
دانش و مهارت	۸/۹۰	اول
ارزش ها	۸/۸۲	دوم
فرهنگ	۸/۶۳	سوم
ویژگی های ذاتی و فردی	۸/۲۹	چهارم
فناوری	۷/۳۵	پنجم
انگیزه	۵/۵۵	ششم
سیستم ها و روش ها	۵/۴۹	هفتم
مدیریت	۴/۴۱	هشتم
آموزش	۳/۴۴	نهم
امور مالی	۳/۰۹	دهم
مؤسسات اثرگذار و ناظر	۲/۰۲	یازدهم

با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون فریدمن درباره رتبه بندی عوامل مؤثر بر مستندسازی تجربیات کارکنان که در جدول (۵) نمایش داده شده است، از دیدگاه کارکنان شرکت شهرک های صنعتی مازندران "دانش و مهارت" بیش ترین اثر را بر مستندسازی تجربیات داشته است. همچنین، کم ترین اثر بر مستندسازی تجربیات از دیدگاه آنان را عامل "مؤسسات اثرگذار و ناظر" دارا بوده است. نتایج حاصل از آزمون فریدمن با نتایج به دست آمده از آمار توصیفی (درصد فراوانی پاسخ ها) و نیز آمار استنباطی (آزمون دوجمله ای) همخوانی دارد.

فرضیه ها و پاسخ آن ها

فرضیه اصلی

در پاسخ فرضیه اصلی این مطالعه، مطابق نتایج حاصل از آزمون های دوجمله ای می توان بیان کرد که از دیدگاه کارکنان شرکت شهرک های صنعتی مازندران ایران، عوامل برون سازمانی، درون سازمانی و فردی بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان دارای اثر معنی دار بوده و عامل "دانش و مهارت" دارای بالاترین تأثیر می باشد.

از طریق آزمون فریدمن نیز در خصوص رتبه بندی این عوامل از نظر میزان اثرگذاری، دیدگاه کارکنان شرکت شهرک های صنعتی مازندران ایران به ترتیب شامل عوامل "دانش و مهارت، ارزش ها، فرهنگ، ویژگی های ذاتی و فردی، فناوری، انگیزه، سیستم ها و روش ها، مدیریت، آموزش، امور مالی و مؤسسات اثرگذار و ناظر" می باشد.

فرضیه های فرعی

فرضیه اول

مطابق نتایج آزمون دوجمله ای و آمار توصیفی پرسش ها، می توان بیان کرد که عوامل برون سازمانی (مؤسسات اثرگذار و ناظر، فرهنگ و فناوری) بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان شرکت شهرک های صنعتی مازندران دارای اثر معنی دار می باشد. بر پایه نتایج به دست آمده، عامل "مؤسسات اثرگذار و ناظر" بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان شرکت شهرک های صنعتی مازندران تأثیرگذار بوده، اما این تأثیر بسیار کم می باشد، لیکن تأثیر دو عامل دیگر به ویژه عامل "فرهنگ" بر فرایند مذکور، زیاد ارزیابی گردیده است.

فرضیه دوم

مطابق نتایج آزمون دوجمله‌ای و آمار توصیفی پرسش‌ها، می‌توان بیان کرد که عوامل درون سازمانی (سیستم‌ها و روش‌ها، مدیریت، آموزش و امور مالی) بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان شرکت شهرکهای صنعتی مازندران دارای اثر معنی دار بوده، اما این تأثیر بسیار کم می‌باشد، لیکن از میان عوامل مذکور تأثیر عامل "سیستم‌ها و روش‌ها" نسبت به سایر عوامل بیش‌تر ارزیابی گردیده است.

فرضیه سوم

مطابق نتایج آزمون دوجمله‌ای و آمار توصیفی پرسش‌ها، می‌توان بیان کرد که عوامل فردی (انگیزه، ارزش‌ها، ویژگی‌های ذاتی و فردی و دانش و مهارت) بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان شرکت شهرکهای صنعتی مازندران دارای اثر معنی دار می‌باشد. بر پایه نتایج به دست آمده، تأثیر عامل "انگیزه" بر فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان شرکت شهرکهای صنعتی مازندران کم بوده، لیکن تأثیر سه عامل دیگر به ویژه عامل "دانش و مهارت" بر فرایند مذکور، بسیار زیاد ارزیابی شده است.

پیشنهادهای

طبق نتایج به دست آمده از پاسخ فرضیه‌های تحقیق، می‌توان پیشنهادهای کاربردی زیر را ارائه نمود:

بر اساس فرضیه اول:

شرکت شهرکهای صنعتی مازندران می‌بایستی در راستای استفاده از تجارب سایر سازمان‌های مشابه تلاش بیش‌تری نموده، در جهت بسترسازی فرهنگی لازم در زمینه تسهیم دانش کارکنان سازمان اقدامات شایسته را به عمل آورده و زیرساخت‌های فنی ضروری در این ارتباط را فراهم نماید. همچنین، توان فنی کارشناسان بانک را از طریق بهره‌مندی از دانش روز افزایش دهد.

بر اساس فرضیه دوم:

شرکت شهرکهای صنعتی مازندران لازم است تا تسهیم دانش و تجارب توسط افراد را به عنوان شاخصی از شاخص‌های عملکردی آنان در ارزیابی‌های دوره‌ای مد نظر قرار داده، اقدام به ایجاد فرایندی جهت پیشگیری از تکرار اشتباهات گذشته سازمان نموده، ضوابط و مقررات لازم در زمینه مستندسازی تجربیات کارکنان را تهیه و تنظیم و به حفظ حقوق و مالکیت معنوی تسهیم کنندگان دانش توجه ویژه مبذول داشته، کارکنانی که اقدام به در اختیار گذاردن تجارب خود می‌نمایند را مورد تشویق و تکریم قرار داده، بسترها و امکانات آموزشی لازم برای پیاده سازی فرایند مستندسازی تجربیات کارکنان در سازمان را فراهم نموده و به ایجاد سیستمی جهت پاداش دهی به کارکنانی که مهارت‌های خود را در اختیار دیگران می‌گذارند اقدام و همچنین بودجه لازم را در این ارتباط تخصیص نماید.

بر اساس فرضیه سوم:

ضروری است تا شرکت جهت افزایش انگیزه کارکنان سازمان در زمینه ثبت و مستندسازی تجارب خود، تلاش بیش‌تری نموده و در این زمینه نسبت به ایجاد دیدگاه مشترک میان کارکنان، افزایش اعتماد به نفس آنان، مسئولیت پذیری بیش‌تر و درک ارائه صادقانه دانش و مهارت از سوی کارکنان، اقدامات لازم را به عمل آورد.

منابع و مراجع

- [۱] آذر عادل، آمار و کاربرد آن در مدیریت (تحلیل آماری)، ۱۳۷۹، چاپ سوم.
- [۲] احمدی علی اکبر، صالحی علی و الهی شعبان، بررسی و تبیین عوامل رفتاری و فرهنگی و سازوکار ثبت تجارب مدیران، ۱۳۸۷، دوماهنامه علمی- پژوهشی دانشگاه شاهد، سال پانزدهم، شماره ۲۹.
- [۳] الهی شعبان، احمدی ع.ا.، مستندسازی تجربیات در فرایند مدیریت استراتژیک، ۱۳۷۹، مدیریت دولتی.
- [۴] الهی شعبان، بهاری فر علی و صالحی علی، طراحی ساختار نظام مستندسازی تجربیات سازمانی مدیران، ۱۳۸۴، فصلنامه مدرس علوم انسانی.
- [۵] انواری رستمی علی اصغر و شهبایی بهنام، مدیریت دانش و سازمان یادگیرنده: تحلیلی بر نقش مستندسازی دانش و تجربه، ۱۳۸۸، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۲.
- [۶] پورسلیمانیان فریده، اهمیت مستندسازی و رعایت حقوق مالکیت فکری جهت توسعه نوآوری و مدیریت فناوری در صنایع کشور، ۱۳۹۰، فصلنامه توسعه تکنولوژی صنعتی، شماره ۱۷.
- [۷] تولایی روح الله، ارائه مدل بومی مستندسازی تجربیات خبرگان در صنعت نفت جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۸۷، فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، شماره ۵.
- [۸] جعفری مقدم سعید، معیارهای انتخاب تجربه در مستندسازی تجارب مدیران، ۱۳۸۲، مطالعات مدیریت بهبود و تحول، شماره های ۳۹ و ۴۰.
- [۹] داوینپورت تامس اچ. و پروساک، مدیریت دانش، ۱۳۷۹، ترجمه حسین رحمان سرشت.
- [۱۰] مؤمنی فراهانی فرشید، مبانی مدیریت دانش و استقرار آن در سازمان، ۱۳۸۸.
- [11] Marakas, G. Decision Support System in the twenty-first Century, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, NJ, 2012
- [12] Nonaka, I & Takeuchi, H. The Knowledge Creating Company, Oxford University Press, Oxford, 1995
- [13] Shak; entrise found for experience; <http://dictionary.reference.com/Searchexperience>; 2013
- [14] Turban E., Mclean E., Wether B.; Information technology for management; John Willey, 2012