

فصلنامه علمی

سال دوم، شماره ۴، پاییز ۱۴۰۳

شاپا (چاپی): ۲۷۱۷-۲۵۹۷

شاپا (برخط): ۲۷۱۷-۲۵۸۹

توسعه استعداد

بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان
دانشگاه محقق اردبیلی

مهدی معینی کیا، عادل زاهد بابلان، رامین غریب‌زاده، علی آقایی خانه‌برق..... ۱

نقش توسعه شبکه‌های اجتماعی بر تغییر هویت فرهنگی و هویت اجتماعی
دانشجویان دانشگاه

بی‌بی سادات میراسماعیلی، محسن عامری شهرایی، عیسی عابدی خلیلی، الهام محمد اسماعیلی..... ۱۶

چگونگی توسعه چارچوب صلاحیت‌های ملی (مورد مطالعه: چارچوب
صلاحیت‌های ملی در هلند)

محمد خادمی کلملو، کاظم فتح‌تبار، زهرا معارف‌وند..... ۴۳

تأثیر استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی با در نظر گرفتن نقش
میانجی تعلق خاطر کاری

محبوبه علیجان‌پور، محدثه باباجانی بابلی..... ۷۷

تدوین مدل توسعه استعداد ارتباطی مدیران صنعت پولی و بانکی ایران

حسن عشقی..... ۱۰۱

شناسایی و دسته‌بندی چالش‌های نگهداشت استعدادها: کاربست روش
شناسی کیو

محمد امین باتمانی، حمیدرضا یزدانی، نازنین فریدون اصل..... ۱۲۵



ISTD

بسم الله الرحمن الرحيم

انجمن علمی آموزش و توسعه منابع انسانی ایران

فصلنامه توسعه استعداد

سال دوم، شماره ۴

پاییز ۱۴۰۳

این فصلنامه براساس نامه شماره ۸۶۱۱۳ مورخ ۱۳۹۸/۱۰/۳۰ از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی موفق به دریافت پروانه انتشار گردیده است.

فصلنامه توسعه استعداد

سال دوم، شماره ۴، پاییز ۱۴۰۳

صاحب امتیاز:

انجمن علمی آموزش و توسعه منابع انسانی ایران

مدیر مسئول:

دکتر کورش فتاحی و اجارگاه

سردبیر:

دکتر اباضلت خراسانی

مدیر داخلی:

آقای حسین زاهدی

ویراستار انگلیسی:

دکتر سارا سادات خلیفه سلطان

طراح جلد:

خانم ریحانه کوزه گران

ویراستار فارسی:

دکتر اعظم ملامحمدی

حروفنگار و صفحه‌آرا:

خانم راحله توکلی

نشانی دفتر فصلنامه:

تهران، ولنجک، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دبیرخانه انجمن علمی

آموزش و توسعه منابع انسانی

رایانامه: journaltd@gmail.com

نشانی اینترنتی: talentdevelopment.istd.ir

تلفن: ۸۶۰۳۶۸۱۲

دورنگار: ۸۶۰۳۶۸۱۴

هیئت تحریریه

ردیف	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	رشته تحصیلی	محل خدمت
۱	آرین فلی پور	استاد	مدیریت دولتی	دانشگاه تهران
۲	رضا واعظی	استاد	مدیریت دولتی	دانشگاه علامه طباطبائی
۳	زهرا صباغیان	استاد	آموزش بزرگسالان	دانشگاه شهید بهشتی
۴	محمدرضا آهنگچیان	استاد	فلسفه آموزش	دانشگاه فردوسی مشهد
۵	محمدرضا سرکارآرانی	استاد	بهسازی آموزش	دانشگاه علامه طباطبائی
۶	یوسف ادیب	استاد	برنامه ریزی درسی	دانشگاه تبریز
۷	اباصلت خراسانی	دانشیار	برنامه ریزی توسعه آموزش عالی	دانشگاه شهید بهشتی
۸	داود معصومی	دانشیار	آموزش	دانشگاه گاول سوئد
۹	غلامرضا شمس مورکانی	دانشیار	رهبری و توسعه آموزشی	دانشگاه شهید بهشتی
۱۰	نسرین جزئی	دانشیار	مدیریت علوم اداری	دانشگاه شهید بهشتی

اهداف فصلنامه و شرایط پذیرش مقاله

فصلنامه توسعه استعداد به منظور ارائه تازه‌ترین نظریه‌ها و یافته‌های علمی در حوزه‌های آموزش و توسعه استعدادهای منابع انسانی و همچنین به جهت تبادل و نشر افکار و اندیشه‌های بدیع، از اندیشمندان، صاحب‌نظران، دانش‌پژوهان، کارشناسان، استادان و دانشجویان دعوت می‌نماید تا با مدنظر قرار دادن نکات زیر، دانسته‌ها و یافته‌های خود را در قالب مقاله‌های علمی- پژوهشی برای چاپ و انتشار در فصلنامه توسعه استعداد به نشانی اعلام شده ارسال نمایند؛ از این‌رو اهداف این نشریه به شرح ذیل اعلام می‌شود:

اهداف فصلنامه

- کمک به ارتقای تحقیقات علمی حوزه یادگیری و توسعه استعداد در سرمایه‌های انسانی در سطح ملی و بین‌المللی
- کمک به ارتقای سطح فرهنگ و دانش علمی و فنی متخصصان، کارشناسان، دست‌اندرکاران و علاقه‌مندان در رشته‌های مرتبط با زمینه‌های توسعه منابع انسانی کشور
- کمک به ایجاد ارتباط میان مراکز آموزشی و تحقیقاتی و همچنین پژوهشگران و کارشناسان به منظور انتقال و تبادل آموخته‌ها و تجربیات و کسب دستاوردهای تازه علمی
- تلاش در جهت همسوسازی نیاز صنعت و دانشگاه در تحقیقات علمی انجام شده در حوزه توسعه استعدادها و یادگیری سرمایه‌های انسانی سازمانی و دانشگاهی
- مشارکت‌طلبی محققان، مدیران و کارشناسان آموزش و توسعه منابع انسانی در تدوین مقالات

شرایط پذیرش مقاله به لحاظ محتوا

- همسو بودن با اهداف فصلنامه باشد.
- جنبه‌های علمی و پژوهشی داشته باشد.
- حاصل مطالعات، تجربه‌ها و پژوهش‌های نویسنده/ نویسندگان باشد.
- برای هیچ نشریه داخلی یا خارجی ارسال یا در هیچ نشریه‌ای چاپ نشده باشد.

ضوابط نهایی پذیرش مقاله برای درج در فصلنامه

- تأیید داوران منتخب شورای علمی فصلنامه
- موافقت شورای علمی فصلنامه

«راهنمای نگارش مقاله برای چاپ در نشریه توسعه استعداد»

رعایت دستورالعمل زیر در نگارش مقاله‌هایی که برای چاپ به نشریه علمی- پژوهشی ارسال می‌گردند، ضروریست.

- مشخصات کامل نویسندگان به فارسی و انگلیسی در سامانه فصلنامه (کاملاً منطبق با موارد ستاره‌دار و الزامی سامانه) درج گردد.
- بطور کلی فایل‌های مقاله (فایل‌های ورد و پی دی اف) که در سامانه بارگذاری می‌گردد، بایستی فاقد اسامی و اطلاعات نویسندگان باشد.
- ارسال فرم تعهد نویسندگان بصورت فایل JPG و بارگذاری در سامانه.

۱- نوع مقاله

مقاله‌های پژوهشی مرتبط با هر یک از زمینه‌های آموزش و توسعه استعدادها منابع انسانی که به زبان فارسی نوشته شده و برای نخستین بار منتشر می‌شوند جهت چاپ، مورد بررسی هیأت تحریریه مجله قرار خواهند گرفت. استفاده از مقالات منتشر شده در این فصلنامه در سایر مجلات یا کتاب‌ها، بدون ذکر نام مأخذ ممنوع است.

۲- روش تدوین

مقاله در برنامه Word در سایز A4 به ابعاد (Width: 21 و Height: 29.7) با فواصل حاشیه‌ای ۵,۳۵ سانتی‌متر از بالا و پایین و ۴ از راست و چپ، با قلم B Nazanin و اندازه حروف ۱۲ و با فاصله سطر ۱ سانتی‌متر، با رعایت تمام اصول نگارشی و رعایت نیم‌فاصله، بدون اشتباه و خط‌خوردگی تایپ شده؛ تعداد صفحات آن از ۲۵ صفحه نباید بیشتر شود. مقاله به ترتیب از اجزای زیر تشکیل خواهد شد:

۲-۱- صفحه عنوان

صفحه اول مقاله فقط شامل عنوان مقاله و چکیده مقاله باشد. چکیده فارسی، با فونت بی‌نازنین و سایز ۱۰ و با فاصله ۱ سانتی‌متر نوشته شود.

۲-۲- چکیده

چکیده بایستی حداکثر ۲۵۰ کلمه باشد و شامل هدف، روش، یافته‌ها و واژه‌های کلیدی باشد.

۲-۳- واژه‌های کلیدی

حداکثر ۵ واژه کلیدی، درباره موضوع مورد پژوهش در انتهای چکیده ارائه شود.

۲-۴- مقدمه

مقدمه بایستی با طرح مسأله و مرور پژوهش‌های انجام شده و جمع‌بندی آن‌ها هدف پژوهش را توجیه کند.

۲-۵- روش پژوهش

شیوه اجرای پژوهش، طرح آماری و روش‌های شناسایی و ارزیابی توضیح داده شود.

۲-۶- یافته‌های پژوهش

تمامی نتایج کیفی و کمی به‌دست آمده در این قسمت ارائه گردد. در صورت نیاز می‌توان موضوعات را طبقه‌بندی نموده و از جدول، منحنی، نمودار و یا تصویر استفاده کرد.

۲-۷- بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به هدف و یافته‌های سایر پژوهش‌ها، نتایج حاصله از پژوهش تجزیه و تحلیل شده و درباره آن‌ها نتیجه‌گیری لازم را بیان نماید.

■ راهنمای نگارش منابع درون متنی

ارجاع به منابع در همه موارد لازم به صورت کامل رعایت شود. برای ارجاع به یک منبع از سیستم شماره گذاری استفاده گردد. بدین شکل که منابع در قسمت فهرست منابع و براساس ترتیب استفاده در متن طبقه بندی گردیده و به ترتیب شماره گذاری شوند. در هر کجای لازم متن، عدد مربوط به منبع مورد نظر در پرانتز آورده شود. در صورت استفاده از نرم افزار EndNote در بخش استایل گزینه Vancouver را انتخاب نمایید.

■ راهنمای نگارش منابع در انتهای متن

منابع بایستی با فونت Times New Roman و اندازه ۱۰ سانتی متر (فقط به صورت انگلیسی). منابع فارسی را نیز از قسمت چکیده انگلیسی آن استفاده کرده و آنرا به صورت انگلیسی ارجاع دهید. رفرنس ها به فرمت کلی و نکور درج می گردد.

- 1- Lancaster S, Milia LD, Cameron R. Supervisor Behaviors that Facilitate Training Transfer. Journal of Workplace Learning. 2013; 25(1): 6-22.
- 2- Abtahi H. Training and Development of Human Capitals. 2004. Tehran: Pooyand Publication.
- 3- Paul S, Stein F, Ottenbacher K.J, Liu Y. The Role of Training on Research Productivity among Managers. Training Journal. 2010; 9(1): 24-40.

■ راهنمای نگارش محتوای متن مقاله:

۱- مقاله در برنامه Word در سایز A4 به ابعاد (Width:21 و Height: 29.7) با فواصل حاشیه ای ۵,۳۵ سانتی متر از بالا و پایین و ۴ از راست و چپ، با قلم Nazanin B و اندازه حروف ۱۲ و با فاصله سطر ۱ سانتی متر، با رعایت تمام اصول نگارشی و رعایت نیم فاصله، بدون اشتباه و خط خوردگی تایپ شده؛ تعداد صفحات آن از ۲۵ صفحه نباید بیشتر شود.

۲- عناوین بخش‌ها، با فونت بی‌نازنین (B Nazanin) بصورت بولد (Bold) و سایز ۱۲ سانتی متر نوشته شود.

۳- ابتدای هر پاراگراف در متن مقاله، بایستی دارای تو رفتگی باشد.

۴- معادل‌های لاتین اسامی و اصطلاحات مهم بایستی حتماً پانویس شوند. ارجاعات زیرنویس شده بایستی با فونت Times New Roman و اندازه ۸ سانتی‌متر و حرف اول بصورت بزرگ نوشته شده و به ترتیب عدد، نقطه بعد از عدد و ارجاع مورد نظر باشد.

۵- رعایت اصل نیم‌فاصله در نگارش مطالب کل مقاله الزامی است. بطور مثال:

• می گردد	✗	✓ می‌گردد
• صفحه‌های	✗	✓ صفحه‌های
• ساخته اند	✗	✓ ساخته‌اند
• یافته‌ها	✗	✓ یافته‌ها
• سازمان‌ها	✗	✓ سازمان‌ها

۶- در تنظیم جداول، منحنی‌ها، اشکال و تصاویر رعایت نکات زیر الزامی است:
- اطلاعات جداول، نباید به صورت منحنی و یا به شکل دیگر در مقاله تکرار شوند. شماره و عنوان جداول‌ها در بالا و منبع آن‌ها در پایین ذکر گردد (تمامی جداول و اشکال بایستی رفرنس داده شوند).

- مطالب جداول و شکل‌ها بایستی بصورت فایل ورد بوده و با فرمت بی‌نازنین (برای موارد فارسی) و Times New Roman برای موارد لاتین و با اندازه ۱۰ سانتی‌متر نوشته شوند.

- هر ستون جدول باید دارای عنوان و واحد مربوط به خود باشد و چنانچه تمام ارقام جدول دارای واحد یکسان باشند، می‌توان واحد را در عنوان جدول در پرانتز یا شکل خاص دیگر ذکر نمود.

- توضیحات اضافی عنوان و متن جدول، به صورت زیر نویس ارائه می‌گردد. نتایج بررسی‌های آماری، باید به یکی از روش‌های علمی در جدول منعکس شود و در هر صفحه نباید بیش از دو جدول آورده شود.

- شکل‌ها باید به صورت سیاه و سفید و با کیفیت مناسب و مطلوب تهیه شده و شماره، عنوان منابع آنها در پایین بیاید.

عکس‌ها باید واضح، مطالب آنها خوانا و دارای مقیاس باشند. ذکر مأخذ عکس‌ها یا شکل‌هایی که از منابع دیگر اقتباس شده‌اند الزامی است.

- جداول، شکل‌ها، نمودارها و عکس‌ها در داخل متن و نزدیک موضوع مربوطه و به شکل معمول تایپ گردد.

- در صورتی که مقاله حاصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد و رساله دکتری باشد، ذکر اسامی کلیه نویسندگان (دانشجو، استادان راهنما و مشاور) الزامی است.

- مسئولیت کلیه مطالب مندرج در مقاله اعم از جداول، اعداد و ارقام و... به عهده نویسنده یا نویسندگان مقاله است؛ همچنین «فصلنامه توسعه استعداد» در انتخاب، ویرایش و تلخیص مقاله‌های دریافتی آزاد است.

*** مجله توسعه استعداد حق رد، پذیرش و یا ویراستاری فارسی و انگلیسی مقالات را برای خود محفوظ می‌دارد و از اعاده مقالات دریافتی معذور است.

*** پذیرش مقالات از طریق سامانه نشریه به آدرس talentdevelopment.istd.ir انجام می‌گیرد.

*** از زمان انجام مطالعه تا ارسال مقاله نبایستی بیش از ۵ سال فاصله باشد.

فهرست مطالب

بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی	
مهدی معینی‌کیا، عادل زاهد بابلان، رامین غریب‌زاده، علی آقایی خانه برق	۱
نقش توسعه شبکه‌های اجتماعی بر تغییر هویت فرهنگی و هویت اجتماعی دانشجویان دانشگاه	
بی‌بی سادات میراسماعیلی، محسن عامری شهرابی، عیسی عابدی خلیلی، الهام محمد اسمعیلی	۱۶
چگونگی توسعه چارچوب صلاحیت‌های ملی (مورد مطالعه: چارچوب صلاحیت‌های ملی در هلند)	
محمد خادمی کله‌لو، کاظم فتح تبار، زهرا معارفوند.....	۴۳
تأثیر استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی تعلق خاطر کاری	
محبوبه علیجان‌پور، محدثه باباجانی بابلی.....	۷۷
تدوین مدل توسعه استعداد ارتباطی مدیران صنعت پولی و بانکی ایران	
حسن عاشقی.....	۱۰۱
شناسایی و دسته‌بندی چالش‌های نگهداشت استعدادها: کاربست روش‌شناسی کیو	
محمدامین باتمانی، حمیدرضا یزدانی، نازنین فریدون اصل.....	۱۲۵

بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی

مهدی معینی کیا^۱

عادل زاهد بابان^۲

رامین غریب زاده^{۳*}

علی آقایی خانه برق^۴

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۶/۰۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۰۸)

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی می‌باشد. جامعه آماری مورد مطالعه این پژوهش کلیه اعضای کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی بوده که در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۱۳۹۵ در خدمت دانشگاه بودند (۵۷۵ نفر) که از بین آنان ۲۳۰ نفر به عنوان نمونه آماری پژوهش و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی-همبستگی با استفاده از مدل معادلات ساختاری می‌باشد. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌های سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) و مدیریت دانش نوناکو تاکاچی (۲۰۱۳) و بهره‌وری کارکنان اچیو (۱۹۸۰) استفاده شد. ضرایب پایایی این پرسشنامه‌ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب سرمایه اجتماعی ۸۱٪، مدیریت دانش ۸۷٪، بهره‌وری ۸۴٪ به دست آمد. داده‌های تحقیق پس از جمع‌آوری بر اساس فرضیه‌های پژوهش و با استفاده از روش تجزیه و تحلیل با استفاده از نرم افزار لیزرل و مدل معادلات ساختاری بوده است. نتایج حاکی از آن است که بین سرمایه اجتماعی با بهره‌وری کارکنان (۰/۲۱)، بین مدیریت دانش با بهره‌وری کارکنان (۰/۳۱)، بین سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش (۰/۴۷) و بین سرمایه اجتماعی با بهره‌وری کارکنان با میانجیگری مدیریت دانش (۰/۱۴۵) رابطه معنی داری وجود دارد. بنابراین مدیریت دانش نقش میانجی را بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری کارکنان دانشگاه بازی می‌کند. لذا لازم است تا دانشگاه‌ها در زمینه تشویق و تشکیل گروه‌ها و انجمن‌های حرفه‌ای و تخصصی که موجب هویت مشترک بین آنان و افزایش سرمایه اجتماعی و بالطبع موجب بهره‌وری بیشتر کارکنان دانشگاه می‌گردد تلاش کنند. همچنین آموزش یکی از مهم‌ترین فراگردهای موجود در افراد، گروه‌ها و موسسات و سازمان‌ها برای ایجاد سرمایه اجتماعی، فرایندهای آموزشی است.

کلمات کلیدی: سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش، بهره‌وری کارکنان. دانشگاه محقق اردبیلی.

M_moeinikia@uma.ac.ir

zahed@uma.ac.ir

gmemar@gmail.com

aghaei@uma.ac.ir

^۱ دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

^۲ استاد گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

^۳ دانشجوی دکترا، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران. مسئول مکاتبات:

^۴ دانشجوی دکترا، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران.

۱. مقدمه

در حال حاضر، دانشگاه‌ها به عنوان عامل کلیدی توسعه اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی جوامع بشری، نقش حیاتی در امر آموزش سرمایه انسانی ایفا می‌کنند. تجزیه و تحلیل عوامل موثر در رشد و توسعه جوامع بشری اعم از پیشرفته و در حال رشد بیانگر آن است که کارآمد و اثر بخش بودن نظام آموزشی در هر کشور به رشد و توسعه همه جانبه آن کشور کمک شایانی می‌کند. آموزش عالی محور اصلی توسعه انسانی در سراسر جهان و موجب کارآمدی همه نهادها و سازمان‌های جامعه شده و با توجه به محدودیت‌های منابع، موجب افزایش بهره‌وری و کارایی افراد و سازمان‌ها می‌شود. که عوامل مهمی همچون سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در کارکرد بهره‌وری این نهاد می‌توانند نقش‌آفرینی کنند (۱).

سرمایه اجتماعی مفهومی اساسی در سازمان و اجتماع است که در دهه‌های اخیر به طور وسیع مورد توجه صاحب‌نظران حوزه‌های مختلف علوم شامل جامعه‌شناسی، اقتصاد، مدیریت و به ویژه متخصصان آموزش عالی قرار گرفته است. دانشگاه‌ها قادرند از طریق تقویت و گسترش این دارایی ارزشمند، فرایند توسعه و پیشرفت خود و همچنین جامعه را تسهیل نمایند. چنانچه دانشگاه نتواند سرمایه انسانی کارآمد مورد نیاز نهادهای مختلف جامعه را تربیت نماید، در حقیقت نتوانسته است رسالت و کارکرد اساسی خویش را به انجام رساند. این درحالی است که دانشگاه‌ها قادر خواهند بود از طریق توسعه سرمایه اجتماعی در میان دانشگاهیان هم نیروی متخصص و متعهد تربیت نمایند و هم هزینه‌های آموزش عالی را به میزان قابل توجهی کاهش دهند (۲).

بروکس و ناتوخو^۱ اظهار می‌کنند که سرمایه اجتماعی و روابط اجتماعی، ارتباطاتی با توانایی و ظرفیت پیشگویی هستند و می‌تواند برای خلق ارزش مورد استفاده قرار گیرد (۳). لیسر^۲ معتقد است که یکی از نتایج اصلی گرایش به سرمایه اجتماعی رشد سازمان‌های دانش محور بوده است و مدیریت دانش به عاملی ارزش آفرین تبدیل شده است (۴). امروزه مدیریت دانش یکی از جدیدترین و کلیدی‌ترین مباحث مدیریت محسوب می‌شود. بسیاری از سازمان‌ها، مدیریت دانش را برای تصرف سرمایه‌های فکری کارکنان‌شان به کار می‌گیرند (۵). از بزرگ‌ترین اهداف مدیریت دانش، جلوگیری از دوباره‌کاری‌ها، تکرار مجدد اشتباهات و کاهش هزینه است. با استفاده از مدیریت دانش و استفاده از سیستم پاداش مناسب، تمایل پرسنل به ثبت دانش فردی به میزان قابل توجهی افزایش می‌یابد و سبب بهبود عملکرد پرسنل می‌گردد (۶). معمولاً دانش در ذهن افراد شکل می‌گیرد و در همان اذهان، در مدارک و مخازن دانش، در رویه‌های کاری، فرایندهای سازمانی و اعمال و هنجارها مجسم می‌شود و

¹ Brooks & Natukho

² Lesser

منجر به بهبود بهره‌وری می‌شود (۷). از طرفی دیگر در دنیای امروز بهره‌وری به یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان‌ها و مؤسسات تبدیل شده است. سطح بهره‌وری ضامن رشد و بقای سازمان‌های پیشرو است و در واحدهای تولیدی پاسخگوی بسیاری از مشکلات تولیدی و اقتصادی می‌باشد (۸). کشور ما که نیز در جهت اقتصاد دانایی محور حرکت می‌کند و تمامی تلاش خود را برای افزایش سرمایه‌های انسانی به کار می‌گیرد، چاره‌هایی جز ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی به ویژه در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ندارد. بنابراین، وجود کارکنانی با بهره‌وری بالا برای دانشگاه‌ها الزامی است؛ زیرا چنین نیرویی، عامل مهمی در اثربخشی سازمانی می‌باشد (۹). در این رابطه علی‌اکبری بر این اعتقاد است که تقویت بهره‌وری دانشگاه از طریق ارتقای کارایی و اثربخشی آموزشی نه تنها منجر به افزایش توان دانشگاه می‌شود بلکه موجب امنیت در جامعه هم می‌گردد (۱۰).

امروزه دنیای کسب و کار از تسلط سرمایه به تفوق دانش تغییر یافته است یک سازمان به منظور برتری یافتن بر سایر سازمان‌ها و نهادها، باید منابع انسانی خود را توسعه داده و میزان اطلاعات و دانش در دسترس را افزایش دهد. کارکنان و دانش و مهارت آن‌ها، منابع و ثروت بسیار ارزشمندی برای سازمان بوده چرا که دانش و دانایی، جز منابع استراتژیک سازمان محسوب می‌گردند که باید مدیریت شده و توسعه یابند انتقال اطلاعات و دانش در سطح کلان و خرد بین افراد و سازمان‌ها بستگی به افرادی دارد که این انتقال را تسهیل و تسریع می‌کنند. در نتیجه تمام عواملی که مشوق ارتباط بین فردی و یا مانع آن باشد بر مبادلات اطلاعات افراد نیز تأثیرگذار خواهد بود. به همین دلیل اهمیت ارتباطات و تعاملات مبتنی بر اعتماد میان افراد در گسترش و کاربرد دانش مورد تأکید قرار گرفته است. در چنین فضایی است که سرمایه اجتماعی به عنوان جنبه‌ای از ساخت اجتماعی می‌تواند اهمیت یابد. لذا تعیین رابطه بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و تأثیر آن بهره‌وری امری ضروری به نظر می‌رسد. در این بین دانشگاه‌ها به دلایل اهمیت و جایگاهی که در توسعه اجتماعی، اقتصادی و... هر کشوری بر عهده دارند، نیازمند توجه جدی به سرمایه اجتماعی نیروی انسانی در دانشگاه‌ها می‌باشند، چرا که با وجود سرمایه اجتماعی بالا، مدیریت مؤثر دانش امکان پذیر خواهد بود (۱۱). در غیاب سرمایه اجتماعی سایر سرمایه‌ها اثربخشی خود را از دست می‌دهند، و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌گردد. از طرف دیگر پاسخگویی دانشگاه‌ها به محیط متلاطم و نامطمئن پیرامون، به شکل تربیت نیروی انسانی متخصص و توانمندی است که واجد دانش و اطلاعات روز دنیا باشند. چنانچه دانشگاه نتواند سرمایه انسانی کارآمد مورد نیاز نهادهای مختلف جامعه را تربیت نماید، در حقیقت نتوانسته است رسالت و کارکرد اساسی خویش را به انجام رساند. این درحالی است که دانشگاه‌ها قادر خواهند بود از طریق توسعه سرمایه اجتماعی در میان دانشگاهیان هم نیروی متخصص و متعهد تربیت نمایند و هم هزینه‌های آموزش عالی را به میزان قابل توجهی کاهش دهند (۱۲). در بیان ضرورت تحقیق و پژوهش در حیطه مدیریت دانش در دانشگاه‌ها بر این باور است که با

وجود عمومیت یافتن مدیریت دانش در عرصه اقتصاد و تجارت، هنوز در دانشگاه‌ها، مدیریت جایگاه خود را کسب نکرده است. در حالی که دانشگاه‌ها با داشتن مراکز تحقیقاتی به عنوان یک منبع تولید دانش به شمار می‌آیند و باید پیشرو به کارگیری مدیریت دانش در جامعه باشند. همچنین ایجاد مدیریت دانش در دانشگاه‌ها، مؤسسات آموزش عالی و به طور کلی تمامی سازمان‌های دانش بنیان جهت ایجاد و نگهداری چارچوبی که تمامی اعضا با استفاده از آن قادر به به‌کارگیری دانش جهت بهره‌برداری در امر آموزش، یادگیری یاددهی و تحقیق و نیز دستیابی به اطلاعات مورد نیاز در هر زمان و مکان باشند، الزامی می‌باشد (۱۳).

نتایج تحقیقات قبلی از جمله تحقیق محی الدین (۱۴) نیز به اهمیت مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری کارکنان اشاره نموده‌اند که ارزش تحقیق حاضر را چند برابر می‌کند. به عقیده محققان حمایت زیر ساختی، فرهنگ اطلاعاتی، فراهم آوری، تولید، ذخیره و اشاعه دانش، مولفه‌های اساسی در شکل‌دهی ابتکارات اولیه مدیریت دانش هستند. فرهنگ اطلاعاتی به عنوان مهم‌ترین متغیر شناخته شده است. همچنین نتایج حاکی از آن بوده که تغییر در فرهنگ و عوامل انسانی بسیار مشکل است ولی این تغییرات تأثیرات چشم‌گیری در موفقیت پروژه‌های مدیریت دانش داشته است (۱۴). همچنین تحقیقات موغلی، بهمن‌بار، دانشور و معصومی نشان داده است که بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش با بهره‌وری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۱۵). مطالعه مدیریت دانش در نظام آموزش عالی و ارائه مدل مناسب، عوامل اساسی شکل‌گیری مدیریت دانش را بسترسازی فرهنگی و ایجاد فرهنگ مدیریت در دانشکده‌ها امری اجتناب‌ناپذیر است (۱۶). همچنین در تحقیق امرایی، رشادت جو و مسعودی به وجود رابطه مدیریت دانش و کارآیی منابع انسانی در بیمارستان‌های علوم پزشکی لرستان تأکید شده است (۱۷).

همچنین در تحقیق الوانی، ناطق و فرهی نتایج نشان داده است که تأثیر سرمایه اجتماعی بر توسعه مدیریت دانش، بسته به ماهیت و نوع اقدامات مدیریت دانش، متفاوت بوده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد وجود سرمایه اجتماعی در گروه‌های سازمانی شرکت داده‌پردازی ایران، بر توسعه فعالیت‌های نرم مدیریت دانش شامل فعالیت‌های انتقال و خلق دانش تأثیر گذار بوده است، با این حال رابطه معنی‌داری را با توسعه فعالیت‌های سخت مدیریت دانش شامل فعالیت‌های کسب، ثبت و کاربرد دانش نداده است (۱۸). چو و چان^۱ (۱۹) ابعاد سرمایه اجتماعی را شامل شبکه اجتماعی، اعتماد اجتماعی و اهداف تسهیم در نظر گرفته، ولی مفهوم مدیریت دانش را به صورت کلی در نظر گرفته‌اند. نتیجه تحقیق چو و چان نشان داده است که شبکه اجتماعی و اهداف تسهیم رابطه معنی‌داری با تسهیم دانش سازمانی دارد، اما اعتماد اجتماعی تأثیر مستقیمی بر تسهیم دانش سازمانی ندارد (۱۹).

¹ Chow & Chan

در تحقیق تیمون و استمپ^۱ دیگری نیز به ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش بطور کلی پرداخته شده است و نتیجه آن را کسب عملکرد بالاتر توسط سازمان بیان کرده‌اند (۲۰). همچنین در تحقیق احمدی، قلیچ و حاتمی نیز نتایج نشان داده‌اند که میان سرمایه اجتماعی و انتقال دانش در سازمان ارتباط معنی‌داری وجود دارد (۲۱). همچنین هاو، هو، لی و وو^۲ (۲۲) نیز اشاره کرده‌اند که پاداش سازمانی تأثیر منفی بر تمایل به تسهیم دانش ضمنی داشته، اما تأثیر مثبتی بر تمایل به تسهیم دانش آشکار نیز داشته است. همچنین نتیجه تحقیق هاو، هو، لی و وو نشان داده است که سرمایه اجتماعی بطور معنی‌داری بر افزایش تمایل کارکنان به تسهیم دانش ضمنی و آشکار داشته است (۲۲). در تحقیق هافمن (۲۳) نیز ارتباط میان سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و کسب عملکرد بالاتر توسط سازمان را نشان داده‌اند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که سازمان‌های با سطوح بالای سرمایه اجتماعی نسبت به سازمان‌های با سطوح پایین سرمایه اجتماعی، دارای قابلیت‌های مدیریت دانش بیشتری هستند. بدین ترتیب که سرمایه اجتماعی با ایجاد کانال‌های ارتباطی و اطلاعاتی و همچنین شبکه‌های اجتماعی در سازمان، موجب توسعه ارتباطات بین فردی می‌شود، که این تعاملات و ارتباطات به نوبه خود باعث تسهیل و تسریع خلق، تسهیم و کاربرد دانش در بین اعضای سازمان می‌شود. به بیان دیگر سرمایه اجتماعی با اداره دارایی‌های دانشی و فکری در سازمان، شرایط به‌کارگیری فرایندهای مدیریت دانش در سازمان را تسهیل می‌کند (۲۳).

وجه تمایز تحقیق حاضر با تحقیقات قبلی در این است که اولاً تابلال تحقیقی در این موضوع در دانشگاه‌ها صورت نگرفت است و ثانیاً در تحقیق حاضر سعی بر این شده است تا قشر کمتر دیده شده دانشگاه، یعنی کارکنان اداری مورد تحقیق و پژوهش قرار گیرند که در روند آموزش هماهنگی برنامه‌های آموزشی بیشترین نقش را دارند. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش با بهره‌وری کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی شکل گرفته است. با مطالعه و بررسی پیشینه نظری و تجربی موضوع پژوهش، و با در نظر گرفتن نتایج پژوهش‌های دیگران (۱۴-۲۲) فرضیه‌های زیر تدوین گردیده است تا از طریق جمع‌آوری داده‌های اولیه با ابزار گردآوری داده‌ها، این فرضیه‌ها سنجیده و آزموده شوند.

- بین سرمایه اجتماعی با بهره‌وری در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین مدیریت دانش با بهره‌وری در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معناداری وجود دارد.

¹ Tymon & Stumpf

² Haw, Hu, Lee, & Wu

- بین سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین سرمایه اجتماعی با بهره‌وری کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی با میانجی‌گری مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد.

۲. روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی می‌باشد و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات و داده‌ها یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی (۵۷۵ نفر) می‌باشند که از بین آنان با استفاده از جدول مورگان ۲۳۰ نفر را به عنوان نمونه آماری به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب گردید. روش جمع‌آوری اطلاعات از نوع کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. ابزار اصلی گردآوری داده پرسشنامه می‌باشد. پرسشنامه سرمایه اجتماعی، یک ابزار اندازه‌گیری ۱۷ گویه‌ای است و برای اندازه‌گیری سه بعد سرمایه یعنی ساختاری، شناختی و بعد رابطه‌ای، طراحی شده است که توسط ناهاپیت و گوشال تهیه و ارائه شده که روی یک مقیاس ۵ پنج نقطه‌ای لیکرت (۱= بسیار کم تا ۵= بسیار زیاد) از سوی آزمودنی، رتبه‌بندی می‌شود. پرسشنامه مدیریت دانش، یک ابزار اندازه‌گیری ۲۵ گویه‌ای است و برای اندازه‌گیری چهار بعد دانش یعنی خلق دانش، ذخیره دانش، تسهیم دانش، کاربرد دانش، طراحی شده است که توسط نوناکو و تاکوچی (۲۰۱۳) تهیه و ارائه شده که روی یک مقیاس ۵ پنج نقطه‌ای لیکرت (۱= بسیار کم تا ۵= بسیار زیاد) از سوی آزمودنی، رتبه‌بندی می‌شود. پرسشنامه بهره‌وری، یک ابزار اندازه‌گیری ۲۶ گویه‌ای است و برای اندازه‌گیری هفت بعد یعنی توانایی، وضوح، حمایت‌سازمانی، انگیزه، ارزشیابی، اعتبار، محیط، طراحی شده است که توسط هرسی و گلد اسمیت (مدل اچ‌یو) تهیه و ارائه شده که روی یک مقیاس ۵ پنج نقطه‌ای لیکرت (۱= بسیار کم تا ۵= بسیار زیاد) از سوی آزمودنی، رتبه‌بندی می‌شود. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نظرات اساتید و متخصصان علوم تربیتی مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه‌ها نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بر پرسشنامه سرمایه اجتماعی، بهره‌وری و مدیریت دانش به ترتیب برابر با ۰/۸۱، ۰/۸۴ و ۰/۸۷ به دست آمد. روش تجزیه تحلیل با استفاده از نرم افزار لیزرل و مدل معادلات ساختاری بوده است.

۳. یافته‌های پژوهش

براساس نتایج توصیفی به دست آمده از بین نمونه آماری ۲۳۰ نفر تعداد ۸۳ نفر زن و ۱۴۷ نفر دیگر مرد بوده‌اند. از بین این نمونه نیز تعداد ۱۳۰ نفر دارای مدرک کارشناسی، ۸۱ نفر دارای مدرک ارشد و ۲۸ نفر دیگر نیز دارای مدرک دکتری بوده‌اند. همچنین نتایج نشان داد که اکثر کارکنان دارای سابقه کاری بین ۱۰ تا ۱۵ سال بوده‌اند.

برای بررسی نرمال بودن مولفه‌های ابعاد الگو از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده گردید. مطابق جدول ۱ مقدار سطح معنی‌داری آزمون کولموگروف اسمیرنوف در تمامی مولفه‌ها بزرگتر از ۰,۰۵ می‌باشد و فرضیه صفر برای همه مولفه‌های مورد بررسی پذیرفته می‌شود یعنی مولفه‌های پژوهش مورد بررسی همگی نرمال هستند.

جدول ۱: آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای مولفه‌های مورد بررسی

مولفه‌های مورد بررسی	آماره Z	سطح معنی داری	مقدار خطا	نتیجه آزمون
ساختاری	۲,۱۴	۰,۵۰	۰,۰۵	نرمال است
شناختی	۲,۳۸	۰,۵۳	۰,۰۵	نرمال است
ارتباطی	۲,۴۳	۰,۵۸	۰,۰۵	نرمال است
خلق	۲,۳۷	۰,۰۶	۰,۰۵	نرمال است
تسهیم	۱,۶۰	۰,۷۹	۰,۰۵	نرمال است
بکارگیری	۲,۱۸	۰,۸۶	۰,۰۵	نرمال است
ذخیره	۱,۵۱	۰,۷۹	۰,۰۵	نرمال است
توانایی	۲,۰۱	۰,۹۱	۰,۰۵	نرمال است
شناخت	۲,۶۷	۰,۶۴	۰,۰۵	نرمال است
حمایت	۱,۹۴	۰,۰۷	۰,۰۵	نرمال است
انگیزش	۱,۸۶	۰,۱۰	۰,۰۵	نرمال است
بازخورد	۲,۶۸	۰,۸۲	۰,۰۵	نرمال است
اعتبار	۱,۹۸	۰,۷۵	۰,۰۵	نرمال است
سازگاری	۲,۲۸	۰,۰۹	۰,۰۵	نرمال است

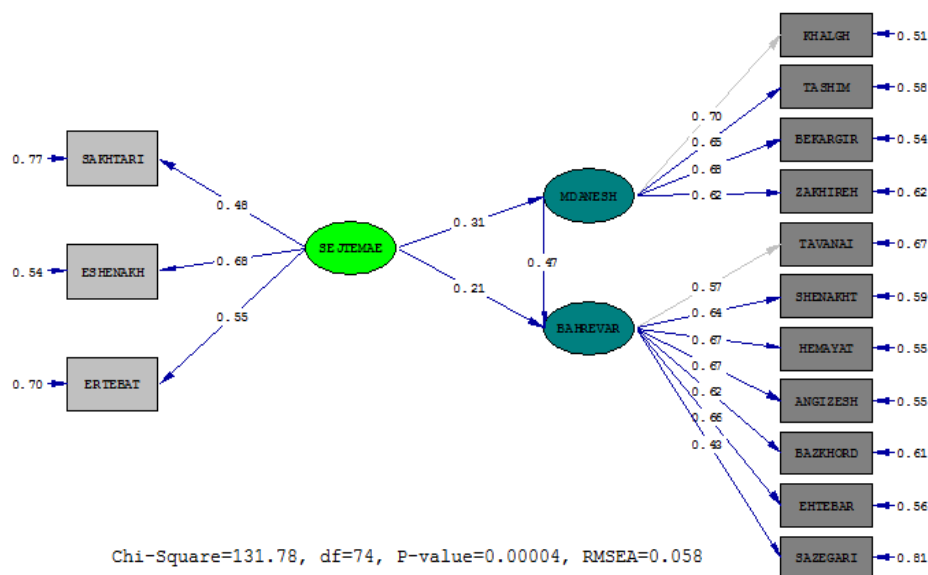
جدول ۲ همبستگی پیرسون بین مولفه‌های مورد بررسی

مؤلفه	ساختاری	شناختی	ارتباطی	خلق	تسهیم	بکارگیری	ذخیره	توانایی	شناخت	حمایت	انگیزش	بازخورد	اعتبار	سازگاری
سازگاری	۱													
شناختی	۰,۶۹۹	۱												
ارتباطی	۰,۵۴۰	۰,۷۰۱	۱											
خلق	۰,۱۵۵	۰,۲۰۵	۰,۳۱۹	۱										
تسهیم	۰,۰۸۲	۰,۱۲۵	۰,۲۹۹	۰,۸۵۵	۱									
بکارگیری	۰,۱۶۷	۰,۳۸۳	۰,۲۰۹	۰,۹۶۱	۰,۸۸۳	۱								
ذخیره	۰,۰۹۴	۰,۳۱۷	۰,۴۸۵	۰,۸۵۵	۰,۸۷۲	۰,۸۴۴	۱							
توانایی	۰,۱۰۱	۰,۲۳۷	۰,۵۱۸	۰,۶۰۶	۰,۳۹۴	۰,۳۶۴	۰,۳۷۱	۱						
شناخت	۰,۱۳۴	۰,۲۱۷	۰,۲۵۰	۰,۵۶۶	۰,۳۷۸	۰,۸۳۷	۰,۲۸۹	۰,۷۶۸	۱					

مؤلفه	ساختاری	شناسی	ارتباطی	خلق	تسهیم	بکارگیری	ذخیره	توانایی	شناخت	حمایت	انگیزش	بازخورد	اعتبار	سازگاری
حمایت	۰.۱۷۸	۰.۳۹۵	۰.۳۸۰	۰.۵۹۸	۰.۳۸۷	۰.۳۹۴	۰.۳۶۹	۰.۷۳۱	۰.۸۲۱	۱				
انگیزش	۰.۰۳۶	۰.۲۵۸	۰.۲۹۴	۰.۷۹۶	۰.۸۵۰	۰.۳۳۲	۰.۲۷۹	۰.۷۰۹	۰.۹۲۴	۰.۷۹۶	۱			
بازخورد	۰.۱۸۲	۰.۵۲۳	۰.۱۹۵	۰.۴۹۵	۰.۳۹۳	۰.۳۹۰	۰.۲۸۰	۰.۷۵۶	۰.۷۷۲	۰.۹۳۴	۰.۷۹۹	۱		
اعتبار	۰.۰۴۱	۰.۴۰۸	۰.۲۲۰	۰.۳۷۳	۰.۳۴۸	۰.۳۵۸	۰.۲۹۴	۰.۷۹۹	۰.۷۵۳	۰.۹۳۶	۰.۹۵۳	۰.۷۹۳	۱	
سازگاری	۰.۰۸۹	۰.۰۸۴	۰.۱۵۰	۰.۲۹۲	۰.۲۳۴	۰.۲۴۹	۰.۱۴۸	۰.۳۵۲	۰.۵۷۸	۰.۶۱۸	۰.۶۳۱	۰.۴۶۴	۰.۶۹۴	۱

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، همه ضرایب همبستگی برای مولفه‌های این پژوهش مثبت و حاکی از رابطه مستقیم بین دو مولفه مورد بررسی است.

در فرضیه اصلی پژوهش «سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش با بهره‌وری کارکنان تأثیر دارد» با توجه به اینکه متغیر میانجی نیز مورد بررسی قرار می‌گیرد برای تحلیل آن معادلات ساختاری را انتخاب می‌کنیم.



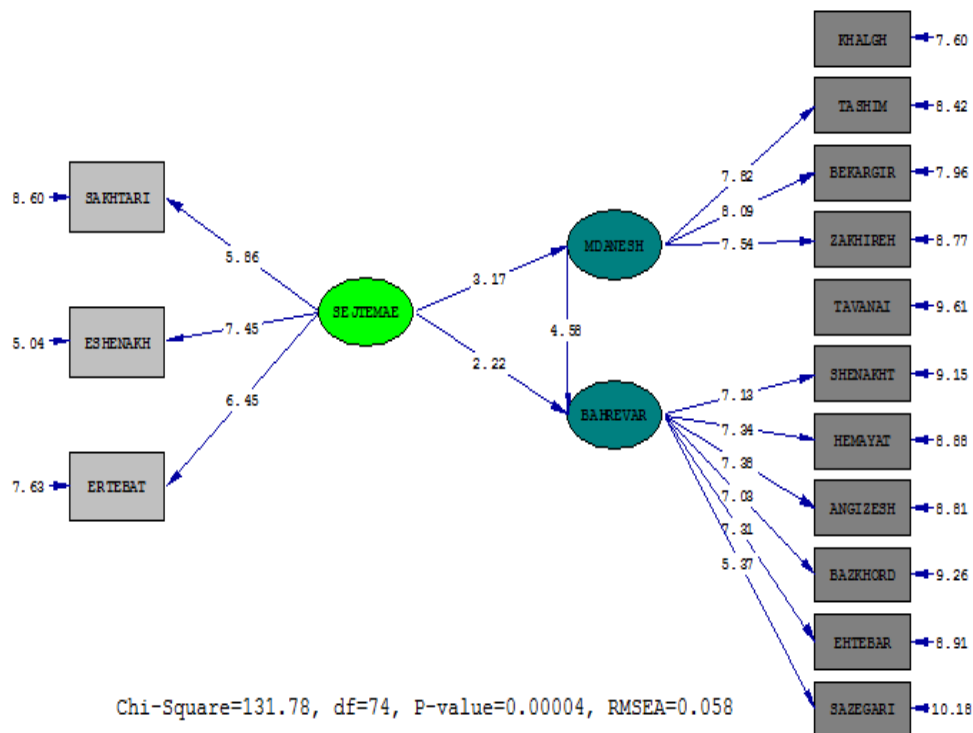
نمودار ۱: مدل تحقیق با روابط موجود در فرضیه تحقیق (ضرایب استاندارد)

در مدل فوق سه متغیر «سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش، بهره‌وری» به عنوان متغیرهای پنهان تحقیق می‌باشند که مستقیماً قابل مشاهده نبوده و از طریق سایر متغیرهای مشاهده شده، ساخته می‌شوند. مولفه‌های مورد بررسی در پرسشنامه مورد استفاده نیز بعنوان متغیرهای آشکار هستند که از طریق سوالات پرسشنامه قابل مشاهده می‌باشند.

توجه به شکل شاخص $RMSEA = .58$ بدست آمده است. با عنایت به اطلاعات قبل چون شاخص $RMSEA$ کوچکتر از $1/1$ بدست آمده است. بنابراین برارزش مدل مطلوب است.

جدول ۳: بارهای عاملی مولفه‌های پژوهش

متغیر مورد مشاهده	سرمایه اجتماعی	مدیریت دانش	بهره‌وری
ساختاری	.۴۶		
شناختی	.۵۵		
ارتباطی	.۶۸		
خلق		.۷۰	
ذخیره		.۶۲	
تسهیم		.۶۶	
کاربرد		.۶۶	
توانایی			.۵۷
وضوح			.۶۴
حمایت			.۶۷
انگیزه			.۶۷
ارزشیابی			.۶۲
اعتبار			.۶۶
محیط			.۴۳



نمودار ۲: مدل تحقیق با روابط موجود در فرضیه تحقیق (مقادیر t)

فرضیه اول: بین سرمایه اجتماعی با بهره‌وری در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معنی داری وجود دارد.

رابطه بین متغیرهای پنهان سرمایه اجتماعی با بهره‌وری ۲۱/ بدست آمده است که همبستگی خوبی است. مقدار آماره t نیز ۲۲/۲ که بیشتر از ۱/۹۶ (مقدار قابل قبول برای معناداری یک رابطه در سطح ۰,۰۵) به دست آمده است که نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است و لذا با توجه به ضریب مسیر در نمودار ۲-۱ و مقدار t ، ۲,۲۲ در نمودار ۳-۱ که بزرگتر از ۰,۲۱ می باشد، فرضیه فرعی اول در سطح اطمینان ۹۹ درصد پذیرفته می شود یعنی سرمایه اجتماعی بر بهره‌وری در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین مدیریت دانش با بهره‌وری در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معنی داری وجود دارد.

رابطه بین متغیرهای پنهان مدیریت دانش با بهره‌وری ۰/۴۷ بدست آمده است که همبستگی خوبی است. مقدار آماره t نیز ۴/۵۶ که بیشتر از ۱/۹۶ (مقدار قابل قبول برای معناداری یک رابطه در سطح ۰/۰۵) به دست آمده است که نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است و لذا با توجه به ضریب مسیر در نمودار ۱-۲ و مقدار t ۴/۵۶ در نمودار ۱-۳ که بزرگتر از ۰/۴۷ می باشد، فرضیه فرعی دوم در سطح اطمینان ۹۹ درصد پذیرفته می‌شود یعنی مدیریت دانش بر بهره‌وری در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معنی داری وجود دارد..

فرضیه سوم: بین سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی رابطه معنی داری وجود دارد.

رابطه بین متغیرهای پنهان سرمایه اجتماعی با مدیریت دانش ۰/۲۱ بدست آمده است که همبستگی خوبی است. مقدار آماره t نیز ۲/۱۷ که بیشتر از ۱/۹۶ (مقدار قابل قبول برای معناداری یک رابطه در سطح ۰/۰۵) به دست آمده است که نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است و لذا با توجه به ضریب مسیر در نمودار ۱-۲ و مقدار t ۲/۱۷ در نمودار ۱-۳ که بزرگتر از ۰/۲۱ می باشد، فرضیه فرعی سوم در سطح اطمینان ۹۹ درصد پذیرفته می‌شود یعنی سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی رابطه وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین سرمایه اجتماعی با بهره‌وری در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی با میانجی گری مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد.

بررسی نتایج نشان داده است که مدیریت دانش به میزان ۰/۱۴۵ می تواند نقش میانجی را در رابطه بین سرمایه اجتماعی با بهره‌وری در بین کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی را داشته باشد. بنابراین رابطه غیرمستقیم بین سرمایه اجتماعی با بهره‌وری به واسطه مدیریت دانش مورد تأیید واقع می‌شود.

جدول ۴: شاخص‌های تحلیل عاملی تأییدی مدل

RMSEA	RMR	AGFI	GFI	CFI	X2/df
۰/۰۵۸	۰/۰۵	۰/۸۷	۰/۹۳	۰/۶۵	۷۸۳/۰۹۱

جدول ۴، نتایج تحلیل عاملی تأییدی مدل را نشان می‌دهد. بالا بودن مقدار شاخص‌های برازش CFI برابر ۰/۶۵، GFI برابر ۰/۹۳، شاخص RMR برابر با ۰/۰۵ و شاخص RMSEA برابر با ۰/۰۵۸ می‌باشد. همچنین سطح آماره χ^2/df دو به درجه آزادی (X2/df) نشان می‌دهد الگوی ارتباطی مبتنی بر تحلیل مسیر برازش دارد. مجذور χ^2 را «شاخص بد» برازش نیز نامیده‌اند، زیرا معنی داری آن نشان دهنده تفاوت معنی دار کوواریانس برآورد شده و مشاهده شده است، که به دلیل بستگی آن به حجم نمونه با افزایش آن همواره معنی دار می‌شود. به همین دلیل، از شاخص χ^2/df استفاده شد که مقدار بالاتر از ۲ برازش خوب را نشان می‌دهد.

۴. بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر رابطه بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش با بهره‌وری کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی انجام گرفت. نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی نشان داد، بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش با بهره‌وری کارکنان دانشگاه محقق اردبیلی تاثیر مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته‌ها با برخی از نتایج تحقیقات چو و چان (۱۹)، تیمون و استمپ (۲۰)، احمدی و همکاران (۲۱) و هاو و همکاران (۲۲) همسو می‌باشد. بنابراین نتایج نشان داد که سرمایه اجتماعی به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر بهره‌وری در سیستم آموزش عالی تاثیر دارد. پس رابطه معنی‌داری بین مولفه‌های سرمایه‌ی اجتماعی (بعد ساختاری، بعد رابطه‌ای و بعد شناختی) و بهره‌وری کارکنان وجود دارد. بدین معنی که با افزایش سرمایه اجتماعی بهره‌وری کارکنان نیز در جهت نیل به اهداف آموزش عالی افزایش پیدا خواهد کرد. امروزه با توجه به تغییرات گسترده‌ای که در سازمان‌ها و مدیریت سازمان‌ها صورت گرفته است، سازمان دارای سرمایه‌های مختلفی از جمله، سرمایه انسانی، سرمایه فیزیکی، سرمایه الکترونیکی و ... می‌باشد که بهره‌وری سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. یکی از سرمایه‌هایی که در سازمان می‌تواند منجر به بهره‌وری گردد، سرمایه اجتماعی است که شامل روابط درون و برون سازمانی می‌باشد. بنابر تحقیقات انجام شده نیز این فرضیه تائید می‌شود (۲۳). در تحقیقات چو و چان (۱۹)، تیمون و استمپ (۲۰) و هافمن (۲۳) می‌توان به وضوح دریافت که سازمان‌های با سطوح بالای سرمایه اجتماعی نسبت به سازمان‌های با سطوح پایین سرمایه اجتماعی، دارای قابلیت و اثربخشی و در نتیجه بهره‌وری بیشتری هستند. بدین ترتیب که سرمایه اجتماعی با ایجاد کانال‌های ارتباطی و اطلاعاتی و همچنین شبکه‌های اجتماعی در سازمان، موجب توسعه ارتباطات بین فردی می‌شود، که این تعاملات و ارتباطات به نوبه خود باعث تسهیل و تسریع خلق، تسهیم و کاربرد دانش در بین اعضای سازمان می‌شود. به بیان دیگر سرمایه اجتماعی با اداره دارایی‌های دانشی و فکری در سازمان، شرایط به‌کارگیری فرایندهای مدیریت دانش در سازمان را تسهیل می‌کند. لذا می‌توان ادعا نمود که نتایج تحقیق حاضر نیز بر این نتیجه پایبند بوده و سرمایه اجتماعی را یکی از عوامل اثرگذار بر بهره‌وری کارکنان در سازمان می‌داند. لذا دانشگاه نیز از این راه حل ارتقاء بهره‌وری مستثنا نیست. لذا پیشنهاد می‌گردد تا دانشگاه‌ها در زمینه تشویق و تشکیل گروه‌ها و انجمن‌های حرفه‌ای و تخصصی که موجب هویت مشترک بین آنان و افزایش سرمایه اجتماعی و بالطبع موجب بهره‌وری بیشتر کارکنان دانشگاه می‌گردد تلاش کنند. همچنین آموزش یکی از مهم‌ترین فراگردهای موجود در افراد، گروه‌ها و موسسات و سازمان‌ها برای ایجاد سرمایه اجتماعی، فرایندهای آموزشی است.

همچنین مدیریت دانش به صورت مستقیم و غیر مستقیم بر بهره‌وری کارکنان در سیستم آموزش عالی تاثیر دارد. پس رابطه معنی داری بین مولفه‌های مدیریت دانش (بعد خلق دانش، بعد ذخیره

دانش، بعد تسهیم دانش و بعد کاربرد دانش) و بهره‌وری کارکنان وجود دارد. بدین معنی که با افزایش مدیریت دانش، بهره‌وری کارکنان نیز در جهت نیل به اهداف آموزش عالی افزایش پیدا خواهد کرد. مدیریت دانش نیز به عنوان یکی از ابزارهای مدیریت سازمان دارای اولویت بیشتری در سازمان‌ها و بخصوص در دانشگاه‌ها هستند. برای تأیید این ادعا می‌توان از نتایج تحقیقات انجام شده هم در داخل کشور و هم در خارج کشور بهره گرفت. به عنوان مثال در تحقیق محی الدین (۱۴) این نکته به چشم می‌خورد که حمایت زیرساختی، فرهنگ اطلاعاتی، فراهم‌آوری، تولید، ذخیره و اشاعه دانش، مولفه‌های اساسی در شکل‌دهی ابتکارات اولیه مدیریت دانش هستند. فرهنگ اطلاعاتی به عنوان مهم‌ترین متغیر در زمینه افزایش بهره‌وری سازمانی شناخته شده است.

لذا پیشنهاد می‌گردد تا دانشگاه‌ها برای توجه هرچه بیشتر ارتقای دانش و برنامه بهبود مدیریت دانش از مزایای مادی و غیر مادی، ارتقا و ترفیع و رتبه و... جهت افزایش دانش کاربردی کارکنان و جلب اشتیاق هرچه بیشتر آنان برای افزایش بهره‌وری کارکنان در تلاش باشند. همچنین پیشنهاد به مسئولین دانشگاه‌های استان که برای بهبود بهره‌وری در فکر داشتن راهبردهای بلند مدت برای سیستم‌های رهبری و آموزش مدیریت دانش باشند و برای ایجاد زمینه و امکان تبادل دانش، تجربیات و مهارت‌ها، مدیریت دانشگاه باید بکوشد زمینه تبادل دانش و همکاری اعضای و کارکنان را فراهم نماید. در همین راستا برگزاری دوره‌ها و کلاس‌های آموزشی که توسط خود اعضا یا با استفاده از دانش ذخیره‌شده سازمان صورت گیرد موثر خواهد بود. همچنین برای فراهم‌سازی شرایط و فرصت بکارگیری دانش با توجه به نتایج تحقیق، اولویت ابعاد مدیریت دانش در دانشگاه به صورت ذخیره‌سازی و بکارگیری دانش سازمان می‌باشد لذا مدیران باید بر بعد بکارگیری دانش ذخیره‌شده نیز توجه ویژه داشته باشند.

از طرفی دیگر نیز نتایج نشان داد که سرمایه اجتماعی به صورت مستقیم و غیر مستقیم بر مدیریت دانش در سیستم آموزش عالی تأثیر دارد. پس رابطه معنی داری بین مولفه‌ها سرمایه‌ای اجتماعی (بعد ساختاری، بعد رابطه‌ای و بعد شناختی) و مدیریت دانش وجود دارد. بدین معنی که با افزایش سرمایه اجتماعی مدیریت دانش نیز در جهت نیل به اهداف آموزش عالی افزایش پیدا خواهد کرد. این نتیجه با نتایج تحقیقات لیسر (۴)، محی الدین (۱۴)، گورچیان (۱۶)، الوانی (۱۸) احمدی (۲۱) و بهرنگی (۲۴) همسو می‌باشد.

بنابراین با توجه به نتایج پیشنهاد می‌گردد تا دانشگاه‌ها با سیاست‌هایی چون ایجاد دستورالعمل‌های شفاف و راهکارهایی مناسب موجب افزایش مشارکت کارکنان شوند تا موجب کسب دانش سازمانی هرچه بیشتر و انتقال و تبادل و افزایش دانش کارکنان در سازمان گردد. همچنین با ایجاد برنامه‌هایی تفریحی و سیاحتی در جهت افزایش روابط رو در رو، چرا که روابط رو در رو تأثیر مثبت

خوبی در جهت ایجاد روابط بهتر و مبتنی بر اعتماد تأثیری مثبت و مطلوب دارند. هنجار اعتماد، در روابط اجتماعی شکل می‌گیرد و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای سازمان می‌باشد.

۵. منابع

1. Ramfel, M. (2002). Knowledge-Based Societies New Challenges for Higher Education, translated by Marzieh Mokhtaripour and Mostafa Emadzadeh. Isfahan: Jihad University Press, Isfahan Branch, 2008.
2. Dostar, M; Ebrahimpour, M; Hashemi, S. The effect of social capital on the development of knowledge management in universities affiliated to the Ministry of Science, Research and Technology of Guilan province, management improvement. (1391), 3 (6), 31-5.
3. Brooks, K& Natukho, F. Human Resource Development. Social Capital, Emotional Intelligence: Any Link to Productivity Journal of European Industrial training. (2006). 20(2), 117-128.
4. Lesser, E.L. Leveraging social capital in organizations, in Lesser, E.L. (Ed.), Knowledge and Social Capital: Foundations and Applications, Butterworth-Heinemann, Burlington, (2000). 3-16.
5. Mehr Alizadeh, Y. New theories of management (theoretical and empirical foundations), Ahvaz Chamran University Press, first edition, (2009).
6. Radfer, R; Rezaei Malek, N; Rezai Malek, M. Evaluating the improvement of the organization's financial operators by implementing the knowledge management system, Journal of Management Accounting, (2014), 7 (21), 33-46.
7. Akhavan, P. Bagheri, R. Knowledge management from idea to action, second edition, Tehran, Ati Negar Publications, 2011.
8. Taheri, Shahnam. Productivity and its analysis in organizations (inclusive productivity management), 26th edition, Tehran, Hestan Publications, 2017.
9. Danieli Deh Houz, M. Allameh, S. Mansouri, H. Investigating and recognizing the factors affecting the productivity of human resources and determining their priorities among the staff of the Islamic Azad University, Izeh Branch. Productivity Management, 2013; 7 (4 (27) Winter): 51-80.
10. Ali Akbari, F. Productivity Issues, Kayson Quarterly, No. 4, 2009.
11. Nazim, F. Motalebi, A. Presenting a structural model of intellectual capital based on organizational learning in Shahid Beheshti University. Journal of New Approach in Educational Management, 2011; 2 (5): 29-50.
12. Shaimi Barzaki, A. Indicators for measuring knowledge and intellectual capital management, 3rd International Management Conference, Tehran, 2005.
13. Nikpour, A. Salajege, S. Investigating the relationship between knowledge management and organizational culture from the perspective of faculty members of Kerman University of Medical Sciences, beyond management. 1389, 4 (14) 18-7.
14. Mohayidin, M [et al]. The application of knowledge management in enhancing the performance of Malaysian Universities. Electronic Journal, 2007, 3(6), 52-63.
15. Moghli, A. Bahmanyari, H. Daneshvar, B. Masoumi, R. Investigating the relationship between social capital and knowledge management in Shiraz University of Medical Sciences. University of E-Learning (Media), 2005, 2. 40-51.

16. Gurchian, N. Bahmanyari, H. Daneshvar, B. Masoumi, R. Study of knowledge management in the higher education system and provide an appropriate model. *Management Futures Research*, 2006; 18 (No. 2 (consecutive 69)): 13-19.
17. Amrayi, F and Reshadatjoo, H and Masoudi A, Yerevan and Chegini, T. Relationship between knowledge management and human resource efficiency of general hospitals of Lorestan University of Medical Sciences, 8th National Conference and 2nd International Conference on Knowledge Management, Tehran, 2005, <https://civilica.com/doc/532743>
18. Alwani, S; Nategh, T and Farahi M. The role of social capital in the development of organizational knowledge management. *Iranian Journal of Management Sciences*, 2007; 2 (No. 5): 35-70.
19. Chow, W.S. and Chan L.S. Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing. *Information & Management*, 2008, 45(7), 458-465.
20. Tymon, W.G & Stumpf, S.A. Social Capital in the success of Knowledge workers, 2003.
21. Ahmadi Taheri, M; Qelich Lee, B and Hatami, A. The effect of organizational social capital on knowledge sharing in the studied media organizations: New Media Center of the Radio and Television Organization, *Education and Human Resources Development*, 2016, third year, No. 10, 21-1.
22. Haw, I. M., Hu, B., Lee, J. J. & Wu, H. Investor Protection and Price Informativeness About Future Earnings: International Evidence. *Review of Accounting Studies*, 2012, 17 (2), 389-419.
23. Hoffman, J; Hoelscher, M. L & Sherif, K. Social capital, knowledge management and sustained superior performance. *Journal of Knowledge Management*, 2005, 9(3), 93-100.
24. Behrangi, M. Yousefi, A. Focal correlation analysis of the relationship between the dimensions of philosophical mentality and contingent leadership style of managers. *Applied Educational Leadership*, 1399; 1 (1): 1-14.

نقش توسعه شبکه های اجتماعی بر تغییر هویت فرهنگی و هویت اجتماعی دانشجویان دانشگاه

بی بی سادات میراسماعیلی^{۱*}

محسن عامری شهرابی^۲

عیسی عابدی خلیلی^۳

الهام محمد اسمعیلی^۴

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۴/۲۹؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۲۹)

چکیده

از آنجا که کاربران ایرانی خصوصاً جوانان به علت موانع و محدودیت های موجود در شرایط عینی و ذهنی زندگی خود و در راستای فرار از فشارهای الزام آور هنجارهای اجتماعی موجود، در گسترش تعاملات اجتماعی با دیگرانی که امکان برقراری کنش متقابل با آنان در دنیای واقعی بسیار نادر یا پرهزینه است و در پی جبران فقدان جامعه مدنی گسترده، حوزه عمومی مستقل از دولت و کمرنگ بودن گسترده مشارکت اجتماعی برای آنان در دنیای واقعی و برای دستیابی و تامین نیازهای باقیمانده خود در دنیای واقعی و همچنین به دنبال کسب تجربه های جدید و فرصت های بیشتر به فضای مجازی روی می آورند و زیستن در این فضا را بطور نیمه فعال یا فعال تجربه می کنند؛ بنابراین ما در این تحقیق به بررسی نقش شبکه های اجتماعی مجازی بر هویت فرهنگی و اجتماعی دانشجویان پرداختیم و سوال اصلی این است که آیا شبکه های اجتماعی بر تغییر هویت فرهنگی و اجتماعی دانشجویان نقش دارند؟ بنابراین متغیرهای هویت اجتماعی، هویت فرهنگی، هویت دینی، حافظه فرهنگی و تاریخی، جغرافیایی فرهنگی، خط و زبان فارسی، میراث فرهنگی را مورد بررسی قرار دادیم. از روش پیمایشی استفاده کردیم و جامعه آماری دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند بود و حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۳۳۷ نفر برآورد شد. ابزار اندازه گیری و پرسشنامه محقق ساخته بود که بر اساس ضریب آلفای کرونباخ اعتبار آن ۰/۸۱۱ برآورد شد. برای تجزیه و تحلیل داده های پژوهش از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد و نتایج به دست آمده از آزمون فرضیات و تحلیل رگرسیونی این بود که بین استفاده از شبکه های اجتماعی و تغییر هویت فرهنگی و هویت اجتماعی دانشجویان رابطه معنا داری وجود دارد.

کلمات کلیدی: شبکه اجتماعی، هویت اجتماعی، هویت فرهنگی، هویت

^۱ استادیار گروه علوم ارتباطات، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند، تهران، ایران.

مسئول مکاتبات:

f.miresmaili@gmail.com

Mohsen.amerishah@gmail.com

aydinabedy@gmail.com

ely.esmaili@gmail.com

^۲ استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران.

^۳ دانشجوی دکتری رشته آموزش عالی، دانشکده علوم انسانی و هنر دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ایران.

^۴ دانشجوی دکتری مدیریت امور فرهنگی دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی تهران شمال تهران، ایران.

۱. مقدمه

امروزه، ما در دوره‌ای از تاریخ به سر می‌بریم که تغییر و تحول دائمی، یک واقعیت انکار ناپذیر و اساسی در زندگی اجتماعی انسان‌ها است. در گذشته، آهنگ تغییرات اجتماعی، نسبتاً کند بوده، و اکثر مردم کم و بیش شیوه‌های زندگی گذشتگان خود را دنبال می‌کردند. امروزه برعکس، در جهانی متحول و دست خوش دگرگونی چشم‌گیر و دائمی زندگی می‌کنیم. به طوری که شگفت‌انگیزترین رویداد دنیای معاصر را می‌توان سرعت بی‌سابقه تغییرات اجتماعی دانست. روند تغییرات اجتماعی، چنان سرعت و عمقی یافته که محکم‌ترین عرصه زندگی انسان، یعنی فرهنگ را دچار دگرگونی جدی کرده است. اما آنچه که چنین تغییر و تحولات عمیقی را بوجود آورده و در زمان معاصر، بسیار برجسته و با اهمیت جلوه‌گر شده، دستاوردهای تکنولوژی‌های جدید انسان است. دستاوردهایی که به عنوان تکنولوژی‌های ارتباطی و اطلاعاتی شناخته می‌شوند. حال اگر بپذیریم که دگرگونی در تکنولوژی‌های ارتباطی موجب دگرگونی فرهنگی شده است، باید باور کنیم که تکنولوژی‌های جدید ارتباطی، باعث پیدایش بحران فرهنگی می‌شوند که با دگرگونی‌های اجتماعی بروز می‌کند. انقلاب ارتباطی و اطلاعاتی قرن بیست و یک را باید بسیار بالاتر از صرفاً الکترونیکی کردن رابطه انسان‌ها دانست. تکنولوژی‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی، با امکان فراهم کردن جامعه شبکه‌ای که به افراد و جوامع در قالب‌های جدید، هویت می‌دهد، قواعد حاکم بر ارتباط و تعامل میان انسان‌ها را نیز نسبت به خود، دیگران و جهان تغییر داده است. بنابراین، این هویت است که در بحران فرهنگی ناشی از شتاب و عمق تغییرات بی‌وقفه اجتماعی، مسئله‌ساز می‌شود (۱). هویت مفهومی است که دنیای درونی یا شخصی را با فضای جمعی، اشکال فرهنگی و روابط اجتماعی ترکیب می‌کند. هویت‌ها معناهای کلیدی هستند که ذهنیت افراد را شکل می‌دهند و مردم به واسطه آنها نسبت به رویکردها و تحولات محیط زندگی خود حساس می‌شوند. در جهان مجازی، نوعی ارتباط فکری با افکار دیگران صورت می‌گیرد؛ یعنی اینکه نوعی ارتباط بدون کلام بین انسان‌ها برقرار می‌شود. در واقع تلاش جهان مجازی این است که همه چیز را در جریان الکترونیسته قرار دهد و مقوله‌های جهان واقعی را به شکلی دیجیتالی در آورد. اگر بپذیریم که روند زندگی مردم در قرن حاضر به سوی هر چه بیشتر الکترونیکی شدن است و نیز زندگی الکترونیکی را یک واقعیت در حال شدن بدانیم، آنگاه در خواهیم یافت که هیچ وجهی از وجوه زندگی بشری از تأثیرات این پدیده به دور نخواهد ماند. اگر چه همه اقشار جوامع بشری در سطوح گوناگون از منافع و راحتی زندگی الکترونیک بهره‌مند و یا دست کم از آن سخن به میان می‌آورند، اما کمتر کسی به آسیب‌های ناشی از همه گیر شدن و فراگیر شدن این پدیده پیچیده و دشوار که ابعاد آن ناشناخته و حیرت انگیز است توجه نشان داده است. حضور در فضای مجازی و استفاده از آن، خصوصاً در کلان شهرهای در حال گذار جهان سومی، چه با انگیزه‌های حرفه‌ای باشد، چه با انگیزه‌های فراغتی، چه مداوم و پیوسته باشد و چه حاشیه‌ای و مقطعی، بنا به ویژگی‌ها و خصوصیات، امکانات و کارکردهای

خاص این فضا، تاثیرات عمیقی بر جنبه‌های متفاوت زندگی کاربران به جا می‌گذارد. فضای مجازی نیز توانایی این را دارد که به عنوان یک عامل تاثیرگذار در افراد عمل کند و در واقع، به نوعی وابستگی ایجاد کند. یکی دیگر از تاثیرات شبکه‌های اجتماعی این است که استفاده از آن، به تدریج جایگزین روابط واقعی انسان‌ها در زندگی روزمره می‌شود. همچنین ابزاری است که از طریق ایجاد و فراهم آوردن فضای مجازی برای ایجاد رابطه، افراد را از دردسر رو به رو شدن با دیگران و قرار گرفتن در وضعیت جهان واقعی رها می‌سازد (۲). در ایران، شبکه‌های اجتماعی بیشتر فضایی با رنگ و بوی فرهنگی، اجتماعی و سیاسی دارد. کاربران ایرانی خصوصاً جوانان، به علت موانع و محدودیت‌های موجود، در شرایط عینی و ذهنی خود و در راستای فرار از فشارهای الزام‌آور هنجارهای اجتماعی موجود و در جهت گسترش تعاملات اجتماعی با دیگرانی که امکان برقراری کنش متقابل با آنان در دنیای واقعی بسیار نادر و پرهزینه است (چه به لحاظ اجتماعی، سیاسی و یا حتی اقتصادی) و در پی جبران فقدان جامعه مدنی گسترده، حوزه عمومی مستقل از دولت و کمرنگ بودن گستره مشارکت اجتماعی برای آنان در دنیای واقعی و برای دستیابی و تامین نیازهای مغفول مانده خود در دنیای واقعی و به دنبال کسب تجربه‌های جدید و فرصت‌های بیشتر به فضای مجازی روی آورده و زیستن در این فضا را بطور نیمه فعال و فعال تجربه می‌کنند. این تجارب بسته به میزان عمق و وسعت‌شان، موجب تغییراتی در ابعاد مختلف هویت جوانان ایرانی بطور عام و جوانان و دانشجویان بطور خاص، و متزلزل شدن جدی فرار از واقعیت‌های موجود در اذهان آنان شده و دستیابی به هویتی مدرن را علی‌رغم شرایط موجود در زندگی آنان، برایشان فراهم می‌آورد و در برخی موارد نیز با کشیده شدن دنباله و تبعات زیستن و تعامل در این فضا، دنیای واقعی هر روزه جوانان و سبک زندگی آنان نیز بطور ملموس تغییر می‌کند.

بیان مسئله

هویت یکی از پیچیده‌ترین مفاهیم در حوزه علوم انسانی و اجتماعی به شمار می‌رود، پدیده‌ای چند وجهی که از مناظر مختلف، مبانی و معانی گوناگونی را نمایان می‌سازد. در یک نگاه کلی می‌توان هویت را حاصل دیالکتیک نظام ذهنی و ساختار اجتماعی و فرهنگی قلمداد نمود، رویکردی که هویت را در کنار غیریت مورد توجه قرار داده و بدین‌سان واحد تحلیل خود و دیگری را در حوزه هویت برجسته می‌سازد، اما وقتی از هویت فرهنگی سخن می‌گوییم نسبت هویت با مفاهیم پیچیده‌ای چون فرهنگ و ملیت، کلافی درهم تنیده را پدیدار می‌سازد که مفهوم هویت را با رویکردهای نظری گوناگون مواجه می‌سازد. این معنا در مورد ایران از اهمیت والایی برخوردار است زیرا منابع هویتی ایرانی، اسلامی و غربی هرکدام در دوره‌ای و به نحوی در انباشت هویتی ایرانیان تاثیر گذاشته و هویت فرهنگی ایرانی معاصر را پدید آورده‌اند. در این راستا می‌توان دو رویکرد هویتی را در نظر گرفت: رویکرد توصیفی که ناظر به حال و گذشته است و رویکرد تجویزی یا سیاستی که ناظر به سیاست‌های هویتی است. در رویکرد تجویزی، مولفه‌های هویتی مفاهیمی عام، انتزاعی و کلی هستند چرا که اساساً تغییر و تحول

هویتی حرکتی تدریجی و البته آرام در نظر گرفته می‌شود. با لحاظ نمودن این مبنا در سیاست هویتی، می‌توان مولفه‌های اصلی هویت فرهنگی ایرانیان را در پنج حوزه تحلیل کرد: دیانت، زبان، جغرافیای فرهنگی، تاریخ و حافظه فرهنگی و نظام اجتماعی. هویت یکی از مفاهیم پیچیده و مناقشه برانگیز در علوم انسانی و اجتماعی به شمار می‌رود. شاید از این حیث که نمودهای گوناگون گسترده معنایی آن را گسترده‌تر می‌سازد. بی شک برای شناخت هویت فرهنگی توجه به رویکردهای متنوع در این حوزه کمک شایانی می‌کند چه اینکه هرکدام از این رهیافت‌ها بخشی از حقیقت این معنا را متجلی ساخته‌اند؛ روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، علوم سیاسی، تاریخ، الهیات، فلسفه و غیره هرکدام از ظن خود به این پدیده توجیه نموده و تعاریف گوناگونی را بر آن مبنا ارائه نموده‌اند. برای تحلیل پدیده چند وجهی هویت تبیین جهت تحلیل اجتناب ناپذیر است. در این راستا چارچوب تئوریک موضوع با توجه به زمینه‌ای که هویت در آن واقع شده مورد توجه قرار می‌گیرد. این مطلب در پسوندهای هویت که آن را در طیفی از تضییق و توسعه قرار داده تجلی می‌یابد. (۳). البته هرکدام از سطوح هویت با یکدیگر وجوه اشتراک و افتراقی دارند اما طبعاً تدقیق دامنه تحقیق در چنین بستری امکان‌پذیر خواهد بود. هویت به عنوان پدیده‌ای که دامنه آن از خصوصی‌ترین تجلیات فردی تا عمومی‌ترین حوزه‌های اجتماعی را در بر می‌گیرد حاصل دیالکتیک خود دیدگری بوده که در میان طیفی از شبکه معنایی ذهن و ساختارهای اجتماعی و فرهنگی در حرکتی رفت و برگشتی قرار می‌گیرد. نسبتی که ثابت نبوده و هرآن ممکن است تغییر کند، تغییری که نه تنها از خود بلکه از دیگری نیز ناشی می‌شود. پیوند میان فرهنگ و هویت نیز متأثر از همین رابطه دیالکتیکی است تا آنها که اغلب صاحب نظران برای فرهنگ به واسطه نقش ممتاز آن در نسبت میان خود و دیگری شأن مستقلی در هویت قائل شده و هویت را نیز پدیده‌ای فرهنگی قلمداد می‌کنند. بدین معنا هویت فرهنگی در مقایسه با دیگر سطوح هویت، اعمیت فزاینده‌ای می‌یابد. هویت فرهنگی ایرانیان نیز پیوسته در رابطه‌ای دیالکتیکی میان خود و دیگری بوده که آن را در میان مثلث منابع هویتی ایرانی، اسلامی و غربی قرار داده است. بنابراین در عصری که اینترنت و شبکه‌های اجتماعی مجازی به بخشی از زندگی طبیعی و عادی مردم دسراسر جهان تبدیل شده‌اند. افراد روزانه بخش زیادی از زمان خود را صرف گشت و گذار در اینترنت می‌نمایند و با عضویت در شبکه‌های اجتماعی و ایجاد پروفایل‌های شخصی به ابراز خویش‌نمون جستجوی اطلاعات ایجاد و حفظ رابطه با سایر اعضا تفریح و گذران زمان خود می‌پردازند. هنگامیکه مفهومی چون رایانه و به تبع آن فضای مجازی وارد یک جامعه می‌شود آثاری فرهنگی را نیز با خود به آن جامعه می‌آورد و این آثار فرهنگی موارد متعددی را بر جامعه تحمیل می‌کند. این مشخصه مخصوص همه مظاهر تکنیک است؛ از مترو و رسانه گرفته تا تلفن همراه و نظایر آنها و از اسم آن گرفته تا خیلی چیزهایی دیگری که به تبع آن وارد جامعه می‌شوند، این مظاهر تکنولوژی هرچه که پیشرفته‌تر و پیچیده‌تر باشند، وجه فرهنگی آنها هم پیشرفته‌تر و پیچیده‌تر خواهد بود. از طرفی به دلیل آن که مبدع و مبدا بسیاری از این تکنیک‌ها ما

نبوده ایم، نمی‌توانیم کنترل کاملی بر آثار آنها اعمال کنیم. ابتدا ما از این تکنولوژی‌ها به عنوان وسایلی برای زندگی بهتر استفاده می‌کنیم اما در بسیاری از موارد گویی این وسایل آرامش از ما جلو می‌افتند و گاه وابستگی ما به آنها آن قدر زیاد می‌شود که ما را به دنبال خود می‌کند، اما وقتی سرسلسله تکنولوژی‌هایی همچون فضای مجازی در دست عده دیگری است قطعاً قوانین و اصول آن نیز منطبق با فرهنگ آن عده خواهد بود و به همین دلیل حتماً برای آنها آسیب زننده و مضر نیست اما ناهمگونی بارزی که بین فرهنگ آنها به طرف ما می‌آید با خود مسائلی را وارد کند که مقبول ما نیست. فضای مجازی به دلیل جذابیت فوق‌العاده‌ای که دارد در اولین قدم موجب دوری افراد از یکدیگر و انفکاک افراد در زندگی حقیقی‌شان می‌شود. در گذشته که خبری از رایانه در محیط زندگی یا کار نبود، افراد در هنگام فراغت از امور کاری عمدتاً زمان خود را با یکدیگر می‌گذراندند، اما امروز افراد از هر فرصتی برای مراجعه به رایانه شخصی یا تبلت خود استفاده می‌کنند و به جای حضور در بین اعضای خانواده یا همکاران زمان فراغت خود را نیز در تنهایی سپری می‌کنند. حجم این آسیب از همه آسیب‌های دیگر بیشتر است. امروزه می‌توان برای فضای مجازی یک شخصیت مستقل حقیقی قائل بود، یعنی این فضا را به صورت یک شخص حقیقی تصور نمود. وقتی این شخص حقیقی به محیط ما وارد می‌شود عملاً اجازه نمی‌دهد که با دیگران هم صحبت شویم و این مهم‌ترین و حجیم‌ترین لطمه‌ای است که فضا به ما وارد می‌کند. آسیب دوم آنست که در استفاده از فضای مجازی فقط بخش "ورودها" یعنی اطلاعات و مواردی که وارد این فضا می‌کنیم تحت اختیار ماست اما "خروجی‌ها" کاملاً خارج از اراده ماست و ما از آنها بدون اختیار خود تاثیر می‌پذیریم. با ملاحظه شرایط خاص جامعه ایران که رشد فناوری‌ها در آن به صورت تراوشی بوده و تغییر و تحولات فناوری یک سویه و از خارج به داخل صورت می‌گیرد و با توجه به نظریه تاخر فرهنگی این شرایط می‌تواند آسیب‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی گوناگونی در پی داشته باشد که این امر هوشیاری در برابر شرایط جدید را الزام‌آور می‌نماید. از طرف دیگر وجود پدیده فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی دارای مزایایی است و غفلت از آنها موجب از دست رفتن فرصت‌های بسیاری می‌شود (۴). یکی از جنبه‌های مهمی که از فناوری‌های اطلاعاتی - ارتباطی جامعه اطلاعاتی تاثیر می‌پذیرد، هویت است. منابع شکل دهنده هویت در جوامع گذشته از قبل مشخص بود و هویت افراد بیشتر جنبه انتسابی داشت و این امر باعث می‌شد که افراد یک جامعه از لحاظ امر هویت یابی چندان دستخوش تغییر و دگرگونی واقع نشود. در واقع در گذشته مکان نقش کلیدی در خلق هویت اجتماعی افراد داشت؛ چون که افراد در محیط‌های کوچک و بسته زندگی می‌کردند و هویت اجتماعی آنها با ارتباط رودرو با اطرافیان در یک محیط ثابت شکل می‌گرفت. افراد کمتر با دنیای خارج ارتباط داشتند و سنت‌های بومی و محلی بخش اعظم از هویت آنها را شکل می‌داد. اما به دنبال مدرنیته و ظهور و فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی، نقش مکان در شکل دهی به هویت بسیار کمرنگ شد. زیرا رسانه‌ها و فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی می‌توانند فرد را از مکان

خود او جدا کنند و به جهان پیوند بزنند. در نتیجه افراد با منابع هویت‌یابی متکثری رو به رو هستند و هویت‌یابی شکلی غیر محلی و جهانی پیدا کرده است. با این حال، امروزه، ظهور اشکال جدید ارتباط این امکان را فراهم آورده است که ارائه اطلاعات در بیان خود به شیوه انتخابی‌تری صورت گیرد. بر این اساس، می‌توانیم با تکیه بر وسایل ارتباطی جدید، هویت، ویژگی‌های شخصیتی و دیگر عناصر مهم در ارتباطات و تعاملات اجتماعی را آنگونه که می‌خواهیم، نه آنگونه که هستیم، ارائه دهیم. برای مثال در شبکه‌های اجتماعی مجازی، فرد این امکان را می‌یابد که هویت کاملاً جدید و گاه متعارضی از خود به نمایش گذارد و جنس، سن، علایق، پایگاه اجتماعی-اقتصادی، محل سکونت، زبان و حتی تصویر ویژگی‌های ظاهری خود را متفاوت از آنچه هست ارائه کند (۵). شبکه‌های اجتماعی اینترنتی به مثابه یکی از بدیع‌ترین تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی ایجاد شده در قرن بیست و یکم، آن هم نه در کشورهای نیمه مدرن بلکه در کشورهای کاملاً صنعتی و مدرن در حال تجربه زیستن در انتهای عصر مدرن یا ابتدای عصر فرامدرن، دارای خصوصیتی است که با فرهنگ و سبک زندگی مدرن کاملاً قرابت و همخوانی داشته و با آن عجین است. شاید با اندکی اغماض بتوان حضور در شبکه‌های اجتماعی مجازی را برای ساکنین جوامع در حال گذار یا بهتر بگوییم، در هر حال تجربه ناقص مدرنیته همراه با تجربه سایر رویکردهای موجود سنتی، دینی و ...، در حکم جوازی هرچند کم اعتبار برای ورود مشروط به دنیای مدرن دانست. شبکه‌ای اجتماعی مجازی در ایران به علت کم‌رنگ بودن کارکردهای اقتصادی و تجاری آن، فضایی بیشتر با رنگ و بوی فرهنگی، اجتماعی و سیاسی است. کاربران ایرانی خصوصاً جوانان به علت موانع و محدودیت‌های موجود در شرایط عینی و ذهنی زندگی خود و در راستای فرار از فشارهای الزام آور هنجارهای اجتماعی موجود در گسترش تعاملات اجتماعی با دیگرانی که امکان برقراری کنش متقابل با آنان در دنیای واقعی بسیار نادر یا پرهزینه (چه از لحاظ اجتماعی، سیاسی یا حتی اقتصادی) است و در پی جبران فقدان جامعه مدنی گسترده، حوزه عمومی مستقل از دولت و کم‌رنگ بودن گسترده مشارکت اجتماعی برای آنان در دنیای واقعی و برای دستیابی و تامین نیازهای باقیمانده خود در دنیای واقعی، و همچنین به دنبال کسب تجربه‌های جدید و فرصت‌های بیشتر به فضای مجازی روی می‌آورند و زیستن در این فضا را بطور نیمه فعال یا فعال تجربه می‌کنند؛ این تجارب بسته به میزان عمق و وسعتشان موجب بازاندیشی و هویت شخصی جوان ایرانی و متزلزل شدن اذهان آنان شده و دستیابی به هویتی جهانی را علیرغم شرایط موجود در زندگی آنان، برایشان فراهم می‌آورد و حتی در برخی موارد نیز با کشیده شدن هر روزه جوانان به این فضا تبعات زیستن و تعامل و سبک زندگی آنان نیز به طور ملموس و در سطحی انضمامی تغییر می‌کند (۶). ما در این تحقیق متغیرهایی چون شبکه‌های اجتماعی، هویت اجتماعی، هویت فرهنگی، هویت دینی، حافظه فرهنگی و تاریخی، جغرافیایی فرهنگی، خط و زبان فارسی، میراث فرهنگی را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

مروری بر پژوهش های انجام شده:

پژوهش خدیجه رضایی قادی با عنوان بررسی تاثیر اینترنت بر هویت (مطالعه موردی جوانان شهر تهران) در سال ۱۳۹۱، با استفاده از روش تحقیق پیمایشی و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای و تصادفی ساده و داده‌های تحقیق خود از طریق تکمیل پرسشنامه توسط ۳۸۴ نفر از کاربران جوان بین ۱۸-۲۸ در شهر تهران، به این نتیجه رسید که میزان و نوع استفاده از اینترنت، تغییراتی را در ابعاد هویتی (فردی، قومی، ملی و فراملی) کاربران جوان ایجاد کرده است؛ به طوری که باعث تضعیف هویت فردی می‌گردد؛ همچنین استفاده از اینترنت، تقویت هویت قومی را به دنبال دارد و از سوی دیگر، هویت ملی را کمرنگ می‌کند و استفاده از اینترنت، باعث تقویت هویت فراملی جوانان می‌شود.

پژوهش عیسی رفیعی با عنوان بررسی تاثیر فضای مجازی بر هویت دینی جوانان در سال ۹۴، با استفاده از روش تحقیق پیمایشی و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای مکانی و داده‌های تحقیق خود از طریق تکمیل پرسشنامه توسط جوانان روستائی به این نتیجه رسید که فضای مجازی و شبکه‌های ماهواره‌ای تاثیر زیادی بر هویت دینی جوانان روستائی، تغییر نگرش، باورها و ارزش‌های سازگار فرهنگی و محیطی آنها، و به انفعال کشاندن جوانان در کارکردهای دینی و فرهنگی در جغرافیای زیست اجتماعی آنها در روستا دارد

پژوهش آقای کرامت رنجبر با عنوان بررسی تاثیر استفاده از سایت‌های اینترنتی بر هویت محلی (مطالعه موردی دانشجویان بومی دانشگاه اصفهان) در سال ۱۳۹۰، با استفاده از روش تحقیق پیمایشی و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، و داده‌های تحقیق خود از طریق تکمیل پرسشنامه توسط ۲۸۱ نفر از دانشجویان، به این نتیجه رسید که سایت‌های اینترنتی تاثیری بر هویت محلی دانشجویان بومی دانشگاه اصفهان نداشته است.

پژوهش مریم احمدپور با عنوان بازنمایی هویت فرهنگی در فضای مجازی (مطالعه موردی دانشجویان دانشگاه کردستان) در سال ۱۳۸۹، با استفاده از روش تحقیق پیمایشی و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، و داده‌های تحقیق خود از طریق تکمیل پرسشنامه توسط دانشجویان، به این نتیجه رسید که با افزایش حضور در فضای مجازی، هویت‌های دینی، ملی و قومی تضعیف شده و هویت جهانی تقویت می‌گردد. وجود رابطه مستقیم و معنادار هویت جهانی، با حضور در فضای مجازی که در نتایج تحقیق به چشم می‌خورد، بر ناگزیر بودن روند جهانی شدن و نفوذ آن با سرعت شگفت‌آور در همه ابعاد دلالت دارد.

پژوهش معصومه حسین زاده با عنوان بررسی تاثیر اینترنت بر هویت دینی دانشجویان دانشگاه تبریز در سال ۱۳۹۱، با استفاده از روش تحقیق پیمایشی و روش نمونه‌گیری طبقه‌ای، و داده‌های تحقیق خود از طریق تکمیل پرسشنامه توسط ۳۸۸ نفر از دانشجویان، به این نتیجه رسید که در بین

کاربران، میزان استفاده از اینترنت با ابعاد و نشانه‌های دینداری رابطه معناداری وجود دارد؛ و نوع استفاده از اینترنت دارای رابطه معناداری با مقیاس دینداری برخی از ابعاد دینداری و نشانه‌های آن است. نتایج پیشینه تحقیق نشان داد که: میزان و نوع استفاده از اینترنت و فضای مجازی بر هویت کاربران تاثیر گذار است.

لذا با توجه با مسئله اصلی تحقیق و تحقیقات انجام شده بررسی تاثیر شبکه‌های اجتماعی بر هویت فرهنگی و اجتماعی جوانان ضرورت دارد و هدف اصلی این پژوهش شناخت نقش شبکه‌های اجتماعی بر تغییر هویت فرهنگی و اجتماعی و دینی دانشجویان می باشد.

الگوی نظری تحقیق

نظریه ریچارد جنکینز و هویت اجتماعی

هویت اجتماعی خصلت یا خصیصه همه انسان‌ها به عنوان موجوداتی اجتماعی است، و از این لحاظ سرچشمه معنا و تجربه برای مردم است و می‌توان بر این امر صحنه گذاشت که هویت بر ساخته می‌شود. از نظر جنکینز هویت اجتماعی یک بازی است که در آن «رو در رو بازی می‌شود»، هویت اجتماعی درک ما از این مطلب است که چه کسی هستیم و دیگران کیستند و از آن طرف، درک دیگران از خودشان و افراد دیگر چیست. از این رو هویت اجتماعی نیز همانند معنا ذاتی نیست، و محصول توافق و عدم توافق است، و می‌توان در باب آن نیز به چون و چرا پرداخت. آگاهی به وجود «خود» و پی بردن به کیستی و هویت خود از خلال ارتباط با دیگر جوامع و مردمان دیگر بوجود می‌آید. بنابراین خودآگاهی درباره هویت اجتماعی یعنی این که معنای انسان بودن چیست، معنای انسان از نوع خاصی بودن چیست، فرد بودن به چه معنا است، و این که آیا آدمیان همان هستند که جلوه می‌کنند. معنای هویت‌های اجتماعی در شرایط جهانی و به قول فریدمن در پروسه جهانی دارای شباهت در عین تفاوت هستند. همه ما، تا اندازه‌ای، تحت یک نظام شکوفای جهانی اطلاعات تجارت و حمل و نقل سریع، زندگی می‌کنیم که در آن شباهت‌های جهانی به همان اندازه تفاوت‌های محلی واضح است. جنکینز در پرورش نظریه هویت اجتماعی‌اش تحت تأثیر اندیشه‌های کسانی چون هربرت مید، اروینگ گافمن و فردریک بارث مردم‌شناس است. جنکینز شکل‌گیری نظریه خویش را به این صورت خلاصه می‌کند. «اگر هویت شرط ضروری برای حیات اجتماعی است، برعکس آن نیز صادق است. هویت فردی که در خویشی تجسم یافته - جدا از سپهر اجتماعی دیگران معنادار نیست. هویت فردی بر تفاوت و هویت جمعی بر شباهت تأکید دارد (۷)

نظریه هویت استوارت هال:

از نظر استوارت هال سه رویکرد هویتی را می‌توان از هم تفکیک کرد. رویکرد ذات‌گرای هویت، رویکرد گفتمانی هویت، و رویکرد برساخت‌گرای هویت؛ که به شرح زیر می‌باشد:

رویکرد ذات‌گرای هویت: رویکرد ذات‌گرا، جوهری ثابت برای هویت قائل است. این رویکرد، چیزی همیشگی و ابدی را در وجود انسان می‌بیند که هستی او را معنا می‌دهد و همان است که هویت انسان را تعیین می‌کند. این چیز در همه انسان‌ها هست و در وجود همه آنها ثابت و پابرجاست. بر این اساس، نظریه هویتی مدرن نیز (با توجه به نظریه استوارت هال) ذات‌گرا است. در کانون این گفتمان، باور به حقیقت جوهر - ماهیت، و قابلیت تقلیل ناپذیری و تغییرناپذیری آن، و به تبع آن اعتقاد به نقش بلامنازع ماهیت، در ساخت و پردازش شخص یا شیئی مشخص نهفته است. تأکید بر مفاهیمی مانند فطرت انسانی در تشکیل هویت نیز در همین رویکرد جای می‌گیرد.

رویکرد گفتمانی هویت: رویکرد دوم، هویت‌ها را دستاورد گفتمان‌ها می‌داند. از این منظر، تمام واقعیت‌های اجتماعی در گفتمان‌ها زاده شده و شکل می‌گیرند و خارج از گفتمان‌ها وجود ندارند. به این ترتیب، از آنجا که هویت‌ها ریشه در گفتمان‌ها دارند، و گفتمان‌ها متغیر و سیال بوده و حقیقت‌مدار و ذات‌محور نیستند، اگر شرایط گفتمان دگرگون شود، هویت هم تغییر می‌یابد. بنابراین، هر فردی استعداد برخورداری از چند هویت را دارد. رویکرد گفتمانی، بر چگونگی تولید و سامان یافتن تمایزات و کنش‌های گفتمانی و انکار نقش هر گونه عامل طبیعی، و نیز عامل اجتماعی خارج از گفتمان، در شکل‌گیری و تعریف هویت‌ها تأکید دارد. نظریه پردازان گفتمانی، بر خلاف رویکرد ذات‌گرا، که می‌کوشند هویت را امری طبیعی و ثابت جلوه دهند، بر آن هستند که هویت امری تاریخی و محتمل است. از نظر آنها، هویت همانند بسیاری از پدیده‌های دیگر، محصول زمان و تصادف است؛ و با منطق یا اصلی فرا تاریخی تعیین نمی‌شود. همین تاریخی بودن، بر این امر دلالت می‌کند که هویت و معنا تغییر پذیر هستند و مرزی طبیعی برای آنها وجود ندارد. لذا هویت انسان پیوسته در حال تغییر است. کانون رویکرد گفتمانی، زبان است. زبان، امکانات وجود معنادار را تعریف کرده و در عین حال محدود می‌کند.

رویکرد برساخت‌گرای هویت: رویکرد سوم، هویت را برساخته‌ای اجتماعی می‌داند. بر این اساس، خاستگاه و منبع هویت اجتماعی، مکان و جایی برتر نیست؛ و انسان‌ها نیز آن را در جایی کشف نکرده‌اند، بلکه حاصل شرایط اجتماعی و کنش‌های انسان‌ها است. از این منظر، معنا ساز بودن هویت، بر برساختی بودن آن دلالت می‌کند. معنا، خاصیت ذاتی واژه‌ها و اشیاء نیست، بلکه همیشه نتیجه توافق یا عدم توافق است. بنابراین، معنا می‌تواند موضوع قرارداد باشد، و می‌توان بر سر آن به مذاکره و گفتگو نشست. پس هویت نیز چیزی طبیعی، ذاتی و از پیش موجود نیست، بلکه همیشه باید ساخته شود. (۸)

نظریه جامعه شبکه‌ای مانوئل کستلر

مانوئل کستلر شبکه را مجموعه‌ای از نقاط اتصال یا گره‌های به هم پیوسته تعریف می‌کند. نقطه اتصال یا گره، نقطه‌ای است که در آن، یک منحنی، خود را قطع می‌کند. به عبارتی، شبکه‌ها مجموعه‌ای از اتصالات میان اجزاء یک واحد اجتماعی هستند. این اجزای شبکه‌ها، روابط درون و بین سطوح، یا واحدهای واقعیت اجتماعی را سازمان می‌دهند. هر رویکرد شبکه‌ای، در قیاس با واحدهایی

که به هم متصل شده‌اند، بر اهمیت روابط تاکید می‌کند. رویکرد سنتی شبکه‌ای، از این موضع به صورت افراطی دفاع می‌کند. این تجزیه و تحلیل اجتماعی شبکه‌ای، پیرو رویکردی است که تاکیدش بر ریخت شناسی گره‌ها و محل اتصال آنها است؛ تا حدی که ویژگی‌های واحدهای اجتماعی و آنچه که در درون و بین آنها اتفاق می‌افتد را بی‌ارزش تلقی می‌کند. از نظر کستلر، شبکه‌ها ریخت اجتماعی جدید جوامع ما را تشکیل می‌دهند، و گسترش منطق شبکه‌ای، تغییرات چشمگیری در عملیات و نتایج فرآیندهای تولید، تجربه، قدرت و فرهنگ ایجاد می‌کنند. در حالی که شکل شبکه‌ای سازمان اجتماعی، در دیگر زمان‌ها و مکان‌ها نیز وجود داشته است؛ پارادایم (الگوی) نوین تکنولوژی اطلاعات، بنیان مادی گسترش فراگیر آن را در سراسر ساختار اجتماعی فراهم می‌آورد. علاوه بر این، این منطق شبکه‌ای، اراده‌ای اجتماعی ایجاد می‌کند که مرتبه آن از سطح منافع اجتماعی به خصوصی که از طریق شبکه بیان شده است، فراتر است: قدرت جریان‌ها، از جریان‌های قدرت پیشی می‌گیرند. غیبت یا حضور در شبکه و پویایی هر شبکه، در برابر دیگر شبکه‌ها، منابع حیاتی سلطه و تغییر در جامعه ما هستند: ویژگی جامعه‌ای که به این ترتیب می‌توان آن را به درستی جامعه شبکه‌ای نامید، برتری ریخت اجتماعی بر کنش اجتماعی است. کستلر معتقد است، شبکه‌ها، ساختارهایی باز هستند که می‌توانند بدون هیچ محدودیتی گسترش یابند و نقاط شاخص جدیدی را در درون خود پذیرا شوند، تا زمانی که این نقاط، توانایی ارتباط در شبکه را داشته باشند؛ یعنی مادامی که از مرزهای ارتباطی مشترک (برای مثال، ارزش‌ها یا اهداف کارکردی) استفاده می‌کنند. یک ساختار اجتماعی مبتنی بر شبکه، سیستم بسیار باز و پویایی است که بدون اینکه توازن آن با تهدیدی روبرو شود، توانایی نوآوری دارد. شبکه‌ها ابزار مناسبی برای فعالیت‌های مختلف هستند: برای اقتصاد سرمایه‌داری که مبتنی بر نوآوری، جهانی شدن، و تراکم غیر متمرکز است؛ برای کار، کارگران، و شرکت‌های متکی به انعطاف پذیری و قابلیت انطباق؛ برای فرهنگ متکی به ساخت شکنی و تجدید ساختار بی پایان؛ برای حکومتی که با پردازش فوری ارزش‌ها و حالات عمومی جدید سازگار شده است؛ و نیز برای سازمان اجتماعی که در پی القاء مکان و نابودی زمان است. با این همه، ریخت شناسی شبکه منبع سازماندهی مجدد بنیادین روابط قدرت نیز هست. کلیدهایی که شبکه‌ها را به یکدیگر متصل می‌کنند (برای مثال، جریان‌های مالی که کنترل امپراطوری‌های رسانه‌ای را در دست دارند و بر فرآیندهای سیاسی تأثیر می‌گذارند)، ابزار ممتاز قدرت هستند.

نظریه استفاده و رضامندی الیهو کاتز:

نظریه استفاده و رضامندی ضمن فعال انگاشتن مخاطب بر نیازها و انگیزه‌های وی، در استفاده از رسانه‌ها تاکید می‌کند؛ و بر آن است که ارزش‌ها، علائق و نقش اجتماعی مخاطبان مهم است؛ و مردم براساس این عوامل، آنچه را که می‌خواهند ببینند و بشنوند، انتخاب می‌کنند. یکی از مفاهیم و مفروضات اصلی نظریه استفاده و رضامندی، فعال بودن مخاطب است. به این معنا که، مخاطب در

استفاده از رسانه ها به دنبال رفع نیازها و کسب رضامندی است، و باور دارد که انتخاب رسانه، رضامندی مورد نظرش را تامین می کند. پژوهشگران رویکرد استفاده و رضامندی، ابعاد و شاخص های فعال بودن مخاطب را: ۱- عمدی بودن ۲- انتخابی بودن ۳- درگیر شدن ۴- سودمندی ذکر کرده اند. تعمدی بودن، استفاده هدفمند و برنامه ریزی شده از رسانه و نشانه ارتباط میان فعالیت ارتباطی و انگیزه های روی آوردن به رسانه است. انتخابی بودن، به معنی آگاهانه، در معرض استفاده از رسانه ها قرار گرفتن است. انتخابی بودن همچنین، استفاده از رسانه یا رضامندی مورد انتظار، از مصرف رسانه نیز تعریف شده است. درگیر شدن، یعنی اینکه محتوای خاصی از رسانه، با مخاطب ارتباط فردی دارد. به عبارت دیگر، منظور از پردازش روانشناختی محتوای رسانه است. منظور از سودمندی، بهره اجتماعی یا روانشناختی استفاده کننده از رسانه است.

نظریه کاشت جرج گربنر

گربنر و همکارانش می گویند: کاشت، یک فراگرد بی سمت و سو نیست، بلکه شبیه فراگرد جاذبه ای است. هر گروه از بینندگان، ممکن است در جهت متفاوتی تلاش کنند، اما همه گروه ها تحت تاثیر جریان مرکزی واحدی هستند. ندر نظریه کاشت، تاثیر رسانه ها به این معنا است که تولید یا آفرینش بعضی از مجموعه دیدگاه ها و باورها را می توان با تماس فزاینده و پایدار با دنیای رسانه ها توجیه کرد. محققان کاشت به منظور ارائه دیدگاه خود درباره رسانه ها به عنوان نافذ فرهنگی، به فرآیند چهار مرحله ای اشاره می کنند: آنها نخستین مرحله را، تحلیل نظام پیام می نامند؛ یعنی تحلیل و ارزیابی تصاویر، مضامین، ارزش ها و نقش هایی که به طور مستمر و مکرر از طریق رسانه ها منعکس می شود. دومین مرحله، تنظیم پرسش هایی درباره کم و کیف واقعیات اجتماعی از دید بینندگان است. سومین مرحله، مطالعه مخاطبان به منظور بررسی میزان استفاده آنها از برنامه های رسانه ای است. در نهایت مرحله چهارم، به مقایسه مفهوم سازی مخاطبان پرمصرف و کم مصرف از واقعیت های اجتماعی می پردازد. طبق نظر گربنر، ارتباطات، تعامل از طریق پیام ها است؛ یک فرآیند متمایز انسانی آفریننده محیط نمادینی است که هم فرهنگ را می سازد و هم تحت هدایت آن محیط است. بنابراین، ارتباطات جمعی - تولید انبوه محیط نمادین - بر قدرت سیاسی و فرهنگی دلالت دارد؛ قدرت خلق پیام هایی که آگاهی جمعی را کشت می کند، اما این عمل، خود یک فرآیند دو سویه است: حق تولید پیام از قدرت اجتماعی نشأت می گیرد؛ اما احتمال دارد که قدرت اجتماعی از طریق حق تولید پیام به دست آید. گربنر معتقد است، کاشت در وهله نخست، درباره فرآیند فرهنگی داستان گویی است. (۹)

هویت فرهنگی و اجتماعی

هویت فرهنگی ایرانیان را در دو سطح منابع و مؤلفه های هویتی و با دو رویکرد متناظر توصیفی و تجویزی مورد توجه قرار داد: الف) رویکرد توصیفی: اگرچه منابع سه گانه ایرانی، اسلامی و غربی در هویت فرهنگی ایرانیان به مثابه لایه ای فشرده در هم تنیده و تجلیات فرهنگی متنوعی را در فرهنگ

مادی و معنوی ایرانیان پدید آورده است مع‌الوصف نسبت میان منابع هویتی و اثر بخشی آن متوازن و یکسان نبوده است. از این حیث ایرانیت ایرانیان طول تاریخی گسترده‌تری را در خود اختصاص داده است. اسلامیت و تشیع در حافظه تاریخی ایرانیان جزء رسوماً فعال شده و عملاً به هسته سخت هویت مبدل گشته و از سوی دیگر معاصریت متأثر از موجه منبع غربی نی جزء لایه سطحی هویت بوده و به حافظه تاریخی و رسوبات سخت فرهنگی ایرانیان نپیوسته است.

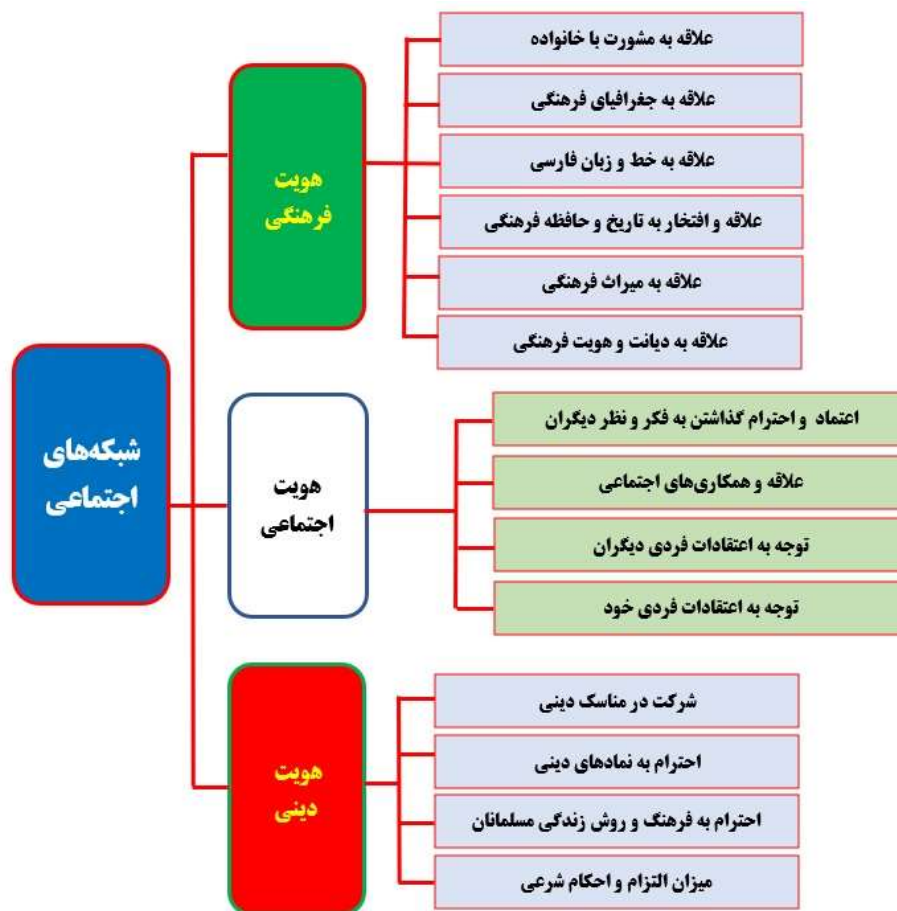
ب) رویکرد تجویزی: مؤلفه‌های هویت فرهنگی و اجتماعی متأثر از منابع سه گانه ایرانی، اسلامی و غربی است ولی تأثر آن با توجه به نسبت میان منابع و مؤلفه‌های هویتی متفاوت است. بدین معنا رویکرد تجویزی یا همان سیاست هویتی نیز سطحی متفاوت از سیاست فرهنگی را متجلی می‌سازد. چه اینکه سیاست فرهنگی ناظر به عناصر جزئی و عینی فرهنگ است اما سیاست هویتی عناصر و مفاهیم انتزاعی، کلی و عمومی را که غالباً در چشم انداز سیاسی ملحوظ می‌شود. مد نظر قرار می‌دهد. از این حیث می‌توان مؤلفه‌های هویت فرهنگی ایرانیان را در پنج حوزه با لحاظ کردن زیر مؤلفه‌های آنها تقسیم‌بندی کرد: زبان (نوشتاری و گفتاری)، دیانت (دین و مذهب)، جغرافیای فرهنگی، تاریخ و حافظه فرهنگی (میراث مادی و میراث معنوی)، معرفتی و شناختی، نظام اجتماعی (نظام آموزشی، نظام خانواده، نظام اقتصادی، نظام فرهنگی، نظام سیاسی و حقوقی)

• فرضیه‌های تحقیق:

فرضیه اصلی: به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه و هویت فرهنگی و اجتماعی دانشجویان دانشگاه رابطه معنا داری وجود دارد.
فرضیات فرعی:

- ۱- به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه و دیانت هویت دینی دانشجویان دانشگاه رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۲- به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه و عنصر معرفتی و شناختی دانشجویان دانشگاه رابطه معنا داری وجود دارد؟
- ۳- به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه و علاقه به همکاری اجتماعی دانشجویان دانشگاه رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۴- به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه و توجه به اعتقادات فردی دیگران در دانشجویان دانشگاه رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۵- به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه و عنصر عاطفی و احساسی دانشجویان دانشگاه رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۶- به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه و اعتقاد به احترام گذاشتن به فکر و نظر دیگران در دانشجویان دانشگاه رابطه معنا داری وجود دارد.

- ۷- به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه و علاقه به جغرافیای فرهنگی در دانشجویان دانشگاه رابطه معناداری وجود دارد.
- ۸- به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه و علاقه به تاریخ و حافظه فرهنگی در دانشجویان دانشگاه رابطه معناداری وجود دارد.
- ۹- به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه علاقه به میراث فرهنگی در دانشجویان دانشگاه رابطه معناداری وجود دارد.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

۲. روش پژوهش

در این پژوهش، با توجه به شرایط و موضوع مورد بررسی از روش توصیفی-پیمایشی استفاده شده است. پیمایش، روشی در پژوهش اجتماعی است که در واقع توصیف نگرش و رفتار جمعیتی بر اساس

نمونه‌ای تصادفی بوده و معرف افراد آن جمعیت است که پاسخ به یک سری سوالات در این نوع روش مطرح است. روش پیمایشی، عام‌ترین نوع روش در پژوهش‌های اجتماعی بوده و روشی برای گردآوری داده‌ها است که در آن، از گروه‌های معینی از افراد خواسته می‌شود تا به تعدادی پرسش که در اختیارشان قرار داده می‌شود، پاسخ دهند. این پاسخ‌ها، مجموعه اطلاعات پژوهش را تشکیل می‌دهند. در پژوهش‌های پیمایشی، علاوه بر توصیف اطلاعات بدست آمده، به تبیین آنها نیز پرداخته می‌شود.

جامعه آماری

جامعه آماری در این پژوهش، دانشجویان ارشد و دکترای دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند است که تعداد آنها ۲۷۳۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۳۷ نفر انتخاب شد.

روش نمونه‌گیری

در نمونه‌گیری طبقه‌ای، حجم نمونه (n) را به روش‌های مختلف می‌توان میان طبقه‌ها تقسیم کرد. ساده‌ترین روش، تقسیم مساوی تعداد نمونه میان طبقه‌ها می‌باشد. یکی دیگر از روش‌ها، شامل: روش انتساب متناسب می‌باشد که در این روش به تناسب حجم هر طبقه، حجم نمونه در آن طبقه تعیین می‌شود.

ابزار گردآوری داده‌ها

در این پژوهش، مانند اغلب پژوهش‌های پیمایشی، از پرسشنامه استفاده شده است. این پرسشنامه، حاوی سوالاتی متشکل از مولفه‌های متغیر مستقل و وابسته می‌باشد که برای کسب نظرات حجم نمونه انتخاب شده، به صورت پنج گزینه‌ای (با طیف لیکرت) طراحی شده است.

روایی (اعتبار) درونی

روایی (اعتبار) درونی، قابلیت ابزار مورد نظر را در اندازه‌گیری هدف ارزیابی می‌کند؛ که در این پژوهش برای ارزیابی ابزار اندازه‌گیری، از روایی (اعتبار) محتوایی و سازه‌ای حداقل مقدار CVR برای تأیید تطابق پرسش‌ها و متغیرهای مورد بررسی پژوهش، توسط تعداد پنج متخصص (تعداد حداقل مورد نیاز) براساس فرمول فوق و "جدول تصمیم‌گیری در مورد CVR" برابر با ۰,۹۹، در نظر گرفته شده است؛ براساس جدول و طی نتایج حاصل از نظر متخصصان به سوال‌های پرسشنامه، از تعداد ۳۰ سوال پرسشنامه، تعداد ۶ سوال مورد تأیید یک نفر از متخصصان قرار نگرفت و با توجه به اینکه مقدار CVR این سوال‌ها کوچکتر از مقدار CVR استاندارد (۰,۹۹) "جدول تصمیم‌گیری در مورد CVR" بدست آمد، لذا از سوال‌های پرسشنامه حذف شدند. بنابراین روایی محتوایی پرسشنامه به روش کمی (CVR)، با تعداد ۲۴ سوال مورد تأیید قرار گرفت.

ب) روایی سازه‌ای: اعتبار سازه‌ای در برگیرنده بافت نظری است که سوال (سنجه)‌های مورد نظر برای انجام پژوهش، از آن گرفته می‌شود. اعتبار سازه‌ای، به کل برنامه تحقیق و به چارچوب نظری آن

مربوط می‌شود. چارچوب نظری، به روابط علی به دست آمده از یک پژوهش خاص و مناسب بودن سوال (سنجه)های مورد استفاده، برای روشن کردن آن روابط اعتبار می‌بخشد (رایف، لیزی، و فیکو ۱۶۵، ۱۳۸۱). با توجه به اینکه سوال‌های مورد استفاده در ابزار اندازه‌گیری پژوهش، برگرفته از چارچوب نظری می‌باشد، و به منظور روشن نمودن روابط علی مولفه‌های برآمده از متغیر مستقل و وابسته طراحی شده است، بنابراین دارای اعتبار سازه‌ای می‌باشند. با توجه به توضیحات ارائه شده در فوق، و همچنین جدول رابطه بین نظریه‌ها و متغیرهای پژوهش اعتبار سازه‌ای سوال‌های مربوط به متغیرهای مورد بررسی مرتبط با موضوع پژوهش "در پرسشنامه" به شرح زیر می‌باشد:

- الف) در سوال‌های ۱۰، ۹، ۸، ۷، ۶، ۵ که از مولفه‌های متغیر استفاده از شبکه اجتماعی می‌باشند، از نظریه‌های جامعه شبکه‌ای مانوئل کستلز، و کاشت جرج گربنر استفاده شده است.
- در سوال‌های ۸، ۷، ۶، ۵، که از مولفه‌های متغیر هویت اجتماعی می‌باشند، از نظریه‌های هویت اجتماعی ریچارد جنکینز و ساخت‌یابی آنتونی گیدنز استفاده شده است.
- پ). در سوال‌های ۱۲، ۱۱ پرسشنامه که از مولفه‌های متغیر میراث فرهنگی می‌باشند، از شاخص‌های شورای عالی انقلاب فرهنگی استفاده شده است.
- ت). در سوال‌های ۱۴، ۱۳، ۳، پرسشنامه که از مولفه‌های متغیر خط و زبان فارسی می‌باشند، از شاخص‌های شورای عالی انقلاب فرهنگی استفاده شده است.
- ث) در سوال‌های ۱۸، ۱۷، ۱۶، ۱۵ که از مولفه‌های متغیر هویت دینی می‌باشند، از نظریه هویت اجتماعی ریچارد جنکینز استفاده شده است.
- ج) در سوال‌های ۴، ۲۱، ۲۰، ۱۹ که از مولفه‌های متغیر جغرافیای فرهنگی می‌باشند، از نظریه لافیتو یا لری استفاده شده است.
- چ) در سوال‌های ۲۴، ۲۳، ۲۲ که از مولفه‌های متغیر حافظه فرهنگی و تاریخی می‌باشند، از نظریه ساخت اجتماعی واقعیت پیتر برگر و توماس لاکمن استفاده شده است.

روش پایایی (قابلیت اعتماد) ابزار اندازه‌گیری

یکی از روش که برای محاسبه ضریب قابلیت اعتماد (پایایی) استفاده می‌شود، روش آلفای کرونباخ است.

جدول ۱. نتایج ضریب آلفای کرونباخ ابزار اندازه‌گیری

متغیرها	ضریب آلفا
نقش شبکه‌های اجتماعی	۰,۸۱۱
دیانت هویت دینی	۰,۸۰۷
خط و زبان فارسی	۰,۸۹۱

۰,۸۱۲	جغرافیای فرهنگی
۰,۸۰۲	هویت اجتماعی
۰,۸۱۳	میراث فرهنگی
۰,۸۴۰	عنصر معرفتی و شناختی
۰,۸۳۱	حافظه فرهنگی و تاریخی

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

با توجه به هدف‌ها، فرضیه‌ها و سطح سنجش متغیرها از آمار توصیفی نظیر مشخص کننده‌های مرکزی و پراکندگی و آمار استنباطی نظیر آزمون کولموگروف-اسمیرنف (برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها) و ضریب همبستگی و رگرسیون خطی ساده استفاده شده است. هم چنین نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف نشان داد، توزیع داده‌ها نرمال بوده است. از این‌رو از آزمون‌های آماری پارامتریک بهره گرفته شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از بسته نرم افزاری SPSS استفاده شده است.

۳. یافته‌های پژوهش

فرضیه اصلی: به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با هویت فرهنگی و اجتماعی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با هویت فرهنگی و اجتماعی دانشجویان معادل ۰,۳۶۰ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۱۲,۹ درصد از واریانس هویت فرهنگی و اجتماعی دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۱۲,۷ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۴۹,۷۸۷ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می باشد.

جدول ۲. خلاصه مدل رگرسیونی و ANOVA

۰,۳۶۰	ضریب همبستگی (R)
۰,۱۲۹	ضریب تعیین (R^2)
۰,۱۲۷	ضریب تعیین تعدیل یافته ($R^2_{adj}=0.422$)
۴,۲۷۵۳۸	خطای معیار (S.E)
۴۹,۷۸۷	تحلیل واریانس (ANOVA)
۰,۰۰۱	سطح معنی داری (Sig)

فرضیه پژوهشی: به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با هویت دینی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد.

برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با دیانت هویت دینی دانشجویان معادل ۰,۳۹۸ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۱۵,۸ درصد از واریانس دیانت هویت دینی دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۱۵,۶ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی‌تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۶۲,۸۸۷ است با سطح معنی‌داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد.

جدول ۳. خلاصه مدل رگرسیونی و ANOVA

۰,۳۹۸	ضریب همبستگی (R)
۰,۱۵۸	ضریب تعیین (R^2)
۰,۱۵۶	ضریب تعیین تعدیل یافته ($R^2_{adj}=0.422$)
۰,۸۷۸۸	خطای معیار (S.E)
۶۲,۸۸۷	تحلیل واریانس (ANOVA)
۰,۰۰۱	سطح معنی‌داری (Sig)

فرضیه پژوهشی: به نظر می‌رسد، بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با عنصر معرفتی و شناختی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با عنصر معرفتی و شناختی دانشجویان معادل ۰,۲۶۲ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۶,۸ درصد از واریانس عنصر معرفتی و شناختی در بین دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۶,۶ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی‌تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۲۴,۵۹۹ است با سطح معنی‌داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد.

جدول ۴. خلاصه مدل رگرسیونی و ANOVA

۰,۲۶۲	ضریب همبستگی (R)
۰,۰۶۸	ضریب تعیین (R^2)
۰,۰۶۶	ضریب تعیین تعدیل یافته ($R^2_{adj}=0.422$)
۱,۰۲۴۰۶	خطای معیار (S.E)
۲۴,۵۹۹	تحلیل واریانس (ANOVA)
۰,۰۰۱	سطح معنی‌داری (Sig)

فرضیه پژوهشی: به نظر می‌رسد، بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به همکاری اجتماعی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به همکاری اجتماعی دانشجویان معادل ۰,۲۱۷ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۴,۷ درصد از واریانس علاقه به همکاری اجتماعی دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۴,۴ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۱۶,۴۸۸ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد.

جدول ۵. خلاصه مدل رگرسیونی و ANOVA

۰,۲۱۷	ضریب همبستگی (R)
۰,۰۴۷	ضریب تعیین (R^2)
۰,۰۴۴	ضریب تعیین تعدیل یافته ($R^2_{adj}=0.422$)
۱,۰۱۶۴۱	خطای معیار (S.E)
۱۶,۴۸۸	تحلیل واریانس (ANOVA)
۰,۰۰۱	سطح معنی داری (Sig)

فرضیه پژوهشی: به نظر می‌رسد، بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با توجه به اعتقادات فردی دیگران در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با توجه به اعتقادات فردی دیگران در دانشجویان معادل ۰,۲۷۹ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۷,۸ درصد از واریانس توجه به اعتقادات فردی دیگران در دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۷,۵ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۲۸,۲۴۸ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد.

جدول ۶. خلاصه مدل رگرسیونی و ANOVA

۰,۲۱۷	ضریب همبستگی (R)
۰,۰۴۷	ضریب تعیین (R^2)
۰,۰۴۴	ضریب تعیین تعدیل یافته ($R^2_{adj}=0.422$)
۱,۰۱۶۴۱	خطای معیار (S.E)
۲۸,۲۴۸	تحلیل واریانس (ANOVA)
۰,۰۰۱	سطح معنی داری (Sig)

فرضیه پژوهشی: به نظر می‌رسد، بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با عنصر عاطفی و احساسی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با عنصر عاطفی و احساسی دانشجویان معادل ۰,۲۰۴ است. هم‌چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۴,۲ درصد از واریانس عنصر عاطفی و احساسی دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۳,۹ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی‌تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۱۴,۵۰۶ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد.

جدول ۷. خلاصه مدل رگرسیونی و ANOVA

۰,۲۰۴	ضریب همبستگی (R)
۰,۰۴۲	ضریب تعیین (R^2)
۰,۰۳۹	ضریب تعیین تعدیل یافته ($R^2_{adj}=0.422$)
۱,۰۴۷۵۸	خطای معیار (S.E)
۱۴,۵۰۶	تحلیل واریانس (ANOVA)
۰,۰۰۱	سطح معنی داری (Sig)

فرضیه پژوهشی: به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با اعتقاد به احترام گذاشتن به فکر و نظر دیگران در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با اعتقاد به احترام گذاشتن به فکر و نظر دیگران در بین دانشجویان معادل ۰,۲۶۱ است. هم‌چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۶,۸ درصد از واریانس بعد اعتقاد به احترام گذاشتن به فکر و نظر دیگران در بین دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۶,۶ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی‌تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۲۴,۵۷۵ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد.

جدول ۸. خلاصه مدل رگرسیونی و ANOVA

۰,۲۶۱	ضریب همبستگی (R)
۰,۰۶۸	ضریب تعیین (R^2)
۰,۰۶۶	ضریب تعیین تعدیل یافته ($R^2_{adj}=0.422$)
۰,۹۷۹۷۰	خطای معیار (S.E)

۲۴,۵۷۵	تحلیل واریانس (ANOVA)
۰,۰۰۱	سطح معنی داری (Sig)

فرضیه پژوهشی: به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به جغرافیای فرهنگی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به جغرافیای فرهنگی در بین دانشجویان معادل ۰,۳۵۱ است. همچنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۱۲,۳ درصد از واریانس بعد علاقه به جغرافیای فرهنگی در بین دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۱۲,۱ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی‌تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۴۷,۰۷۲ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد.

جدول ۹. مدل رگرسیونی و ANOVA

۰,۳۵۱	ضریب همبستگی (R)
۰,۱۲۳	ضریب تعیین (R^2)
۰,۱۲۱	ضریب تعیین تعدیل یافته ($R^2_{adj}=0.422$)
۰,۸۱۳۵۴	خطای معیار (S.E)
۴۷,۰۷۲	تحلیل واریانس (ANOVA)
۰,۰۰۱	سطح معنی داری (Sig)

فرضیه پژوهشی: به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به تاریخ و حافظه فرهنگی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به تاریخ و حافظه فرهنگی در بین دانشجویان معادل ۰,۱۸۶ است. همچنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۳,۴ درصد از واریانس علاقه به تاریخ و حافظه فرهنگی در بین دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۳,۲ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی‌تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۱۱,۹۴۶ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد.

جدول ۱۰. خلاصه مدل رگرسیونی و ANOVA

۰,۱۸۶	ضریب همبستگی (R)
۰,۰۳۴	ضریب تعیین (R^2)
۰,۰۳۲	ضریب تعیین تعدیل یافته ($R^2_{adj}=0.422$)
۰,۹۶۰۶۴	خطای معیار (S.E)

۱۱,۹۴۶	تحلیل واریانس (ANOVA)
۰,۰۰۱	سطح معنی داری (Sig)

فرضیه پژوهشی: به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به میراث فرهنگی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به میراث فرهنگی دانشجویان معادل ۰,۲۷۹ است. همچنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۷,۸ درصد از واریانس علاقه به میراث فرهنگی در بین دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۷,۵ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۲۸,۲۴۸ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد.

جدول ۱۱. خلاصه مدل رگرسیونی و ANOVA

۰,۲۷۹	ضریب همبستگی (R)
۰,۰۷۸	ضریب تعیین (R^2)
۰,۰۷۵	ضریب تعیین تعدیل یافته ($R^2_{adj}=0.422$)
۰,۸۸۰۷۳	خطای معیار (S.E)
۲۸,۲۴۸	تحلیل واریانس (ANOVA)
۰,۰۰۱	سطح معنی داری (Sig)

۴. بحث و نتیجه‌گیری

در این مطالعه متغیرهای نقش شبکه‌های اجتماعی و هویت فرهنگی و هویت اجتماعی دانشجویان مورد بررسی قرار گرفت. براساس نتایج به دست آمده از یافته‌های توصیفی: از مجموع دانشجویان مورد مطالعه، ۵۹ نفر (۱۷,۵ درصد) مدت زمان عضویت آنان در شبکه اجتماعی کمتر از ۲ سال، ۶۴ نفر (۱۹ درصد) از آنان دارای دو سال مدت زمان عضویت، ۷۳ نفر (۲۱,۷ درصد) دارای سه سال مدت زمان عضویت، ۸۷ نفر (۲۵,۸ درصد) دارای چهار سال مدت زمان عضویت و ۵۴ نفر (۱۶ درصد) دارای بیش از چهار سال مدت زمان عضویت در شبکه‌های اجتماعی داشته‌اند. همچنین از مجموع دانشجویان مورد مطالعه، ۷۳ نفر (۲۱,۷ درصد) مدت زمان استفاده آنان در شبکه اجتماعی کمتر از ۲ سال، ۵۳ نفر (۱۵,۷ درصد) از آنان دارای دو سال مدت زمان استفاده، ۷۳ نفر (۲۱,۷ درصد) دارای سه سال مدت زمان استفاده، ۵۶ نفر (۱۶,۶ درصد) دارای چهار سال مدت زمان استفاده و ۸۲ نفر (۲۴,۳ درصد) دارای بیش از چهار سال مدت زمان استفاده در شبکه‌های اجتماعی داشته‌اند.

فرضیه اصلی: به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با هویت فرهنگی و اجتماعی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی

به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با هویت فرهنگی و اجتماعی دانشجویان معادل ۰,۳۶۰ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می دهد که این عوامل ۱۲,۹ درصد از واریانس هویت فرهنگی و اجتماعی دانشجویان را تبیین می کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۱۲,۷ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۴۹,۷۸۷ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می باشد. نتایج نشان می دهد، شبکه های اجتماعی بر هویت فرهنگی و اجتماعی دانشجویان با سطح معنی داری ۱٪ تاثیر داشته است. این فرضیه با نتیجه پژوهش خانم خدیجه رضایی قادی بررسی تاثیر اینترنت بر هویت (مطالعه موردی جوانان شهر تهران) (۱۳۹۶) همسو می باشد.

۱. به نظر می رسد بین استفاده از شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با دیانت هویت دینی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با دیانت هویت دینی دانشجویان معادل ۰,۳۹۸ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می دهد که این عوامل ۱۵,۸ درصد از واریانس دیانت هویت دینی دانشجویان را تبیین می کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۱۵,۶ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۶۲,۸۸۷ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می باشد. نتایج نشان داد که شبکه های اجتماعی بر دیانت هویت دینی با سطح معنی داری ۱٪ تاثیر داشته است. نتیجه این فرضیه با تحقیق خانم معصومه حسین زاده تحت عنوان بررسی تاثیر اینترنت بر هویت دینی دانشجویان دانشگاه تبریز در سال ۱۳۹۱، همسو می باشد.

۲. به نظر می رسد، بین استفاده از شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با عنصر معرفتی و شناختی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با عنصر معرفتی و شناختی دانشجویان معادل ۰,۲۶۲ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می دهد که این عوامل ۶,۸ درصد از واریانس عنصر معرفتی و شناختی در بین دانشجویان را تبیین می کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۶,۶ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۲۴,۵۹۹ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر

تایید مدل رگرسیونی می باشد. نتایج نشان داد که شبکه‌های اجتماعی بر عنصر معرفتی و شناختی با سطح معنی‌داری ۱٪ تاثیر داشته است. نتیجه این فرضیه با تحقیق خانم معصومه حسین زاده تحت عنوان بررسی تاثیر اینترنت بر هویت دینی دانشجویان دانشگاه تبریز در سال ۱۳۹۱، همسو می باشد.

۳. به نظر می‌رسد، بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به همکاری اجتماعی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به همکاری اجتماعی دانشجویان معادل ۰,۲۱۷ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۴,۷ درصد از واریانس علاقه به همکاری اجتماعی دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۴,۴ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی‌تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۱۶,۴۸۸ است با سطح معنی‌داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می باشد. نتایج نشان داد که شبکه‌های اجتماعی بر علاقه به همکاری اجتماعی دانشجویان با سطح معنی‌داری ۱٪ تاثیر داشته است. نتیجه آن با پژوهش خانم نسرین عبیدی بررسی تاثیر استفاده از اینترنت بر شکل‌گیری هویت اجتماعی دانشجویان دانشگاه کاشان در سال ۱۳۹۲، همسو می باشد.

۴. به نظر می‌رسد، بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با توجه به اعتقادات فردی دیگران در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با توجه به اعتقادات فردی دیگران در دانشجویان معادل ۰,۲۷۹ است. همچنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۷,۸ درصد از واریانس توجه به اعتقادات فردی دیگران در دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۷,۵ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی‌تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۲۸,۲۴۸ است با سطح معنی‌داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می باشد. نتایج نشان داد که، شبکه‌های اجتماعی بر توجه به اعتقاد فردی دیگران با سطح معنی‌داری ۱٪ تاثیر داشته است. این نتیجه با تحقیق آقای داود میرمحمدی تحت عنوان بررسی تاثیر فضای مجازی بر هویت ملی ایرانیان (مطالعه موردی در شهر تهران) در سال ۱۳۹۰، همسو می باشد.

۵. به نظر می‌رسد، بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با عنصر عاطفی و احساسی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب

همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با عنصر عاطفی و احساسی دانشجویان معادل ۰,۲۰۴ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۴,۲ درصد از واریانس عنصر عاطفی و احساسی دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۳,۹ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی‌تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۱۴,۵۰۶ است با سطح معنی‌داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد. نتایج نشان داد که، شبکه‌های اجتماعی بر عنصر عاطفی و احساسی در دانشجویان با سطح معنی‌داری ۱٪ تاثیر داشته است. این نتیجه با تحقیق خانم مریم احمدپور تحت عنوان بازنمایی هویت فرهنگی در فضای مجازی در سال ۹۸ همسو می‌باشد.

۶. فرضیه پژوهشی: به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با اعتقاد به احترام گذاشتن به فکر و نظر دیگران در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با اعتقاد به احترام گذاشتن به فکر و نظر دیگران در بین دانشجویان معادل ۰,۲۶۱ است. همچنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۶,۸ درصد از واریانس بعد اعتقاد به احترام گذاشتن به فکر و نظر دیگران در بین دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۶,۶ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی‌تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۲۴,۵۷۵ است با سطح معنی‌داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد. نتایج نشان داد که، شبکه‌های اجتماعی بر بعد اعتقاد به احترام گذاشتن به فکر و نظر دیگران در بین دانشجویان با سطح معنی‌داری ۱٪ تاثیر داشته است. نتیجه این فرضیه با تحقیق خانم معصومه حسین زاده تحت عنوان بررسی تاثیر اینترنت بر هویت دینی دانشجویان دانشگاه تبریز در سال ۱۳۹۱، همسو می‌باشد.

۷. به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به جغرافیای فرهنگی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به جغرافیای فرهنگی در بین دانشجویان معادل ۰,۳۵۱ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می‌دهد که این عوامل ۱۲,۳ درصد از واریانس بعد علاقه به جغرافیای فرهنگی در بین دانشجویان را تبیین می‌کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۱۲,۱ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی‌تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۴۷,۰۷۲ است با سطح معنی‌داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می‌باشد. نتایج نشان داد

که شبکه‌های اجتماعی بر علاقه به جغرافیای فرهنگی در بین دانشجویان با سطح معنی داری ۱٪ تاثیر داشته است. این نتیجه با تحقیق آقای داود میرمحمدی تحت عنوان بررسی تاثیر فضای مجازی بر هویت ملی ایرانیان (مطالعه موردی در شهر تهران) در سال ۱۳۹۰، همسو می باشد.

۸. راه با علاقه به تاریخ و حافظه فرهنگی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به تاریخ و حافظه فرهنگی در بین دانشجویان معادل ۰,۱۸۶ است. همچنین ضریب تعیین (R^2) نشان می دهد که این عوامل ۳,۴ درصد از واریانس علاقه به تاریخ و حافظه فرهنگی در بین دانشجویان را تبیین می کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۳,۲ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۱۱,۹۴۶ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می باشد. نتایج نشان داد که، شبکه‌های اجتماعی بر بعد علاقه به تاریخ و حافظه فرهنگی در بین دانشجویان با سطح معنی داری ۱٪ تاثیر داشته است. این نتیجه با تحقیق آقای کرامت رنجبر تحت عنوان بررسی تاثیر استفاده از سایت‌های اینترنتی بر هویت فرهنگی در سال ۱۳۹۷، همسو می باشد.

۹. فرضیه پژوهشی: به نظر می‌رسد بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به میراث فرهنگی در بین دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دماوند رابطه معناداری وجود دارد. برای دستیابی به نتایج، ابتدا از ضریب همبستگی و سپس رگرسیون خطی ساده بهره گرفته شد و نتایج نشان داد، ضریب همبستگی بین شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه با علاقه به میراث فرهنگی دانشجویان معادل ۰,۲۷۹ است. هم چنین ضریب تعیین (R^2) نشان می دهد که این عوامل ۷,۸ درصد از واریانس علاقه به میراث فرهنگی در بین دانشجویان را تبیین می کنند. البته این میزان در ضریب تعیین تعدیل یافته (R^2_{adj}) به ۷,۵ درصد رسیده است که نسبت به R^2 واقعی تر است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داده است که با توجه به F که مساوی با ۲۸,۲۴۸ است با سطح معنی داری $Sig=0.001$ بیانگر تایید مدل رگرسیونی می باشد. نتایج نشان داد که شبکه‌های اجتماعی بر علاقه به میراث فرهنگی در بین دانشجویان با سطح معنی داری ۱٪ تاثیر داشته است. این نتیجه با تحقیق آقای داود میرمحمدی تحت عنوان بررسی تاثیر فضای مجازی بر هویت ملی ایرانیان (مطالعه موردی در شهر تهران) در سال ۱۳۹۰، همسو می باشد. بنابراین نتایج این تحقیق با تحقیقات میرمحمدی (۱۳۹۰)، رنجبر (۱۳۹۷)، حسین زاده (۱۳۹۱)، احمدپور (۱۳۹۸)، عبیدی (۱۳۹۲)، رضایی قادی (۱۳۹۶) مطابقت داشت.

نتایج این تحقیق نشان داد که هرچه مدت استفاده و عضویت در شبکه‌های مجازی بیشتر باشد بر تغییر هویت فرهنگی در بین دانشجویان تاثیر دارد. هرچه مدت استفاده و عضویت در شبکه‌های

مجازی بیشتر باشد بر تغییر هویت اجتماعی دانشجویان تاثیر دارد. هرچه مدت استفاده و عضویت در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بیشتر باشد بر تغییر دینانیت و هویت دینی دانشجویان تاثیر دارد. هرچه مدت استفاده و عضویت در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بیشتر باشد بر تغییر عنصر معرفتی و شناختی دانشجویان تاثیر دارد. هرچه مدت بین استفاده و عضویت در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بیشتر باشد بر تغییر علاقه به همکاری اجتماعی دانشجویان دانشگاه تاثیر دارد. هرچه مدت بین استفاده و عضویت در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بیشتر باشد بر تغییر توجه به اعتقادات فردی دیگران در دانشجویان دانشگاه آتاثیر دارد. هرچه مدت بین استفاده و عضویت در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بیشتر باشد بر تغییر عنصر عاطفی و احساسی دانشجویان دانشگاه تاثیر دارد. هرچه مدت بین استفاده و عضویت در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بیشتر باشد و اعتقاد به احترام گذاشتن به فکر و نظر دیگران در دانشجویان دانشگاه تاثیر دارد. هرچه مدت بین استفاده و عضویت در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بیشتر باشد بر تغییر علاقه به جغرافیای فرهنگی در دانشجویان دانشگاه تاثیر دارد. هرچه مدت بین استفاده و عضویت در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بیشتر باشد بر تغییر علاقه به تاریخ و حافظه فرهنگی در دانشجویان دانشگاه تاثیر دارد. هرچه مدت بین استفاده و عضویت در شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر تلفن همراه بیشتر باشد بر تغییر علاقه به میراث فرهنگی در دانشجویان دانشگاه تاثیر دارد.

پیشنهادهای کاربری

پیشنهاد می‌شود در خصوص موضوعات زیر بیشتر تحقیق شود تا این شبکه‌های مجازی آسیب-شناسی شوند تا بتوان برای مقابله با آسیب‌های آن راهکار مناسب پیدا کرد: الف) بررسی نقش شبکه‌های اجتماعی بر هویت فرهنگی جوانان. ب) بررسی نقش شبکه‌های اجتماعی بر هویت قومی جوانان. پ) بررسی نقش شبکه‌های اجتماعی بر هویت سیاسی جوانان. ت) بررسی نقش شبکه اجتماعی فیس بوک بر هویت محلی جوانان. ث) بررسی نقش شبکه اجتماعی توئیتر بر هویت ملی جوانان. ج) بررسی نقش شبکه اجتماعی واتس آپ بر هویت ملی جوانان. چ) بررسی نقش شبکه‌های اجتماعی مجازی بر هویت ملی جوانان. ح) بررسی نقش آموزش و پرورش در ارتقاء هویت ملی جوانان. خ) ارزیابی تحقق اهداف چشم انداز در ارتقاء هویت ملی جوانان. د) بررسی نقش اساتید دانشگاه در ارتقاء هویت ملی جوانان. ذ) بررسی نقش روحانیت در ارتقاء هویت ملی جوانان. ص) بررسی نقش رسانه ملی در ارتقاء هویت ملی جوانان. ض) آسیب شناسی نقش شبکه‌های اجتماعی بر خانواده‌ها. س) آسیب شناسی نقش شبکه‌های اجتماعی بر خانواده‌ها.

۵. منابع

1. Bhugra, D. & Becker, M. (2005) "Migration, Cultural Bereavement and Cultural Identity" 18 – 24.
2. Brown, R. (1996) "Social Identity" in A. Kuper and J. Kuper, The Social Science Encyclopedia, New York: Routledge.

3. Crang, M. (1998) *Cultural Geography*. London: Routledge.
4. Giddens. A. (1984) *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Cambridge. Polity.
5. Edensor, T. (2002) *National Identity, Popular Culture and Everyday Life*.
6. Smith, Anthony S, (1991) *National Identity* London: Penguin Books.
7. Taguchi, T. (2006) *Welsh Nationalism and Cultural Identity* *Journal of Culture and Information Science*. 1-7.
8. Unesco, (2007) "The 2009 Unesco Framework for Cultural Statistics " Unesco Institute for Statistics First Edition, Montreal.
9. Vezzoni, C (2007) *Components of National Identity*. Milan: University of Milan.

چگونگی توسعه چارچوب صلاحیت‌های ملی (مورد مطالعه: چارچوب صلاحیت‌های ملی در هلند)^۱

محمد خادمی کله لو^{۲*}

کاظم فتح تبار^۳

زهرا معارفوند^۴

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۰۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۲۹)

چکیده

در سال‌های اخیر یکی از مسائلی که مورد توجه سیاست‌گذاران آموزشی و نظام اشتغال قرار گرفته است، تدوین چارچوب صلاحیت‌های ملی (NQFS)^۵ و توسعه و تصویب آن در مراجع ذی‌صلاح می‌باشد. در واقع، چارچوب صلاحیت‌های ملی با نگاه جامع به انواع آموزش به دنبال بکارگیری نیروی انسانی بر مبنای استعداد و شایستگی‌هایی است که افراد با طی آموزش‌های لازم (رسمی و غیر رسمی) کسب می‌کنند. در همین راستا، مطالعه حاضر با هدف شناسایی چگونگی توسعه چارچوب صلاحیت‌های ملی در کشور هلند به عنوان یک کشور پیشرو در این امر انجام گرفت. این مطالعه از نظر هدف بنیادی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، کیفی و به روش مطالعات کتابخانه‌ای انجام گردید. در این پژوهش جهت پاسخگویی به سؤالات تحقیق، با روش تمام شماری به بررسی اسناد منتشر شده و منابع موجود در رابطه با چارچوب صلاحیت‌های ملی کشور هلند پرداخته شد. اطلاعات گردآوری شده از بررسی اسناد و مدارک به تفکیک عناصر و ارکان چارچوب صلاحیت‌های ملی (توسعه و کاربست چارچوب، سطوح و صلاحیت‌ها، توصیف‌گرهای سطوح، حجم و اعتبار، سیستم تضمین کیفیت، نظام آموزش فنی و حرفه‌ای، ذی‌نفعان و نهادهای درگیر در توسعه و اجرای چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند) دسته‌بندی و ارائه گردید. قاعده‌مندی آموزش در سطوح مختلف نظام آموزشی، وجود سازوکار به رسمیت شناختن و اعتباردهی به همه دستاوردهای آموزشی و وجود همکاری و انسجام بین نظام آموزشی و بازار کار از جمله پیامدهای استقرار چارچوب صلاحیت‌های ملی در هلند است که مطالعه آن می‌تواند راهگشای توسعه این چارچوب برای کشور ایران باشد.

کلمات کلیدی: توسعه، چارچوب، صلاحیت، ملی، هلند.

^۱ این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی با عنوان "تدوین چارچوب صلاحیت‌های ملی ایران" می‌باشد که با تسهیلات پژوهشکده مطالعات فناوری انجام شده است.

Khademi@tsi.ir

^۲ استادیار پژوهشکده مطالعات فناوری، تهران، ایران. مسئول مکاتبات:

^۳ دانش آموخته دکتری اقتصاد آموزش عالی، گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

K_fathtabar.1986@yahoo.com

^۴ دانش آموخته دکتری، گروه آموزش عالی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران. Zahra.maaref@gmail.com

^۵ National Qualifications Frameworks

۱. مقدمه

از چالش‌های اساسی که امروزه گریبانگیر برخی از کشورهای جهان خصوصاً کشورهای در حال توسعه می‌باشد، مسائلی است که در نظام آموزشی و اشتغال آنها دیده می‌شود. چالش‌هایی از قبیل ضعف در تناسب آموزش (گواهینامه/ مدارک/ صلاحیت‌ها) با اشتغال و بیکاری دانش‌آموختگان، فقدان نظام آموزشی استاندارد، ضعف در ارتباط با نظام آموزشی و شغلی در سطح بین‌الملل، ضعف در شناسایی مسیر توسعه استعداد فراگیران، بی‌توجهی به یادگیری مادام‌العمر و آموزش بزرگسالان، بی‌توجهی به ارزش‌دهی به یادگیری و آموزش‌های غیر رسمی در برابر آموزش رسمی، عدم امکان جمع‌آوری مهارت‌ها و دوره‌های آموزشی و ... همگی از جمله مسائلی هستند که به علل مشترک نظام آموزشی و شغلی یک کشور را به صورت در هم تنیده درگیر نموده‌اند. [۱، ۲، ۳] سوالی که مطرح است این است که علت اساسی و راه حل غلبه بر این مسائل چیست. مطالعات و بررسی‌های انجام شده در سطح دنیا و تجربه کشورهای مختلف حاکی از آن است یکی از مسیرهای پیشرو، تدوین، توسعه و استقرار چارچوب صلاحیت‌های ملی^۱ (NQFs) است. به گزارش یونسکو (۲۰۱۴) اکثر کشورهای پیشرفته همچون چین، آلمان و ایالت متحده آمریکا چارچوب صلاحیت‌های حرفه‌ای ملی را برای حرکت افقی و عمودی در بین مسیرهای یادگیری و به رسمیت شناختن یادگیری‌های قبلی به کار برده‌اند [۴] نظامی که نگاه جامع به انواع آموزش رسمی و غیر رسمی داشته؛ و در آن بکارگیری نیروی انسانی بر مبنای استعداد و شایستگی‌هایی است که آنها با طی آموزش‌های لازم (رسمی و غیر رسمی) کسب می‌کنند. نتایج حاصل از تجربه کشورهای موفق در این حوزه حاکی از آن است که تدوین و توسعه چارچوب ملی صلاحیت به عنوان یک عنصر از نظام تضمین کیفیت موجب تعامل ذی‌نفعان درگیر در توسعه چارچوب، ارتباط بین سطوح مختلف آموزشی، ایجاد رتبه‌بندی در گواهینامه‌ها و مدارک، حصول اطمینان از انتقال پذیری مهارت‌ها، تسهیل تحرک‌پذیری در مکان و زمان، توانایی تلفیق نظام‌های رسمی و غیر رسمی یادگیری و ... می‌شود [۵]. در همین راستا، دست‌اندرکاران، سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان نظام‌های آموزشی و حرفه‌ای که همواره درصدد با برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری‌های دقیق موجبات ارائه بهتر آموزش را فراهم آورند، تدوین و تصویب چارچوب صلاحیت ملی را یکی از الویت‌های برنامه‌های خود قرار داده‌اند. پارلمان اروپا چارچوب صلاحیت‌های ملی را ابزاری برای طبقه‌بندی صلاحیت‌ها مطابق با مجموعه‌ای از معیارها برای سطح مشخص یادگیری به دست آمده تعریف می‌کند که هدف آن یکپارچگی و هماهنگی خرده سیستم‌های صلاحیت‌های ملی می‌باشد [۶]. در حقیقت چارچوب صلاحیت‌های ملی نظام آموزشی و حرفه‌ای که یک نوع سند رسمی و قانونی نیز به شمار می‌رود مشخص می‌کند که دارندگان صلاحیت‌ها باید از چه دانش، مهارت و

¹. National Qualifications Frameworks

نگرش‌هایی در سطوح تحصیلی برخوردار باشند و ارتباط عمودی و افقی این صلاحیت‌ها در سطوح مختلف چه می‌باشد.

در هر چارچوب صلاحیت مولفه‌ها و ارکانی مطرح هستند که اگر قرار باشد گامی برای تدوین و توسعه آن برداشته شود باید وضعیت این عناصر و مولفه‌ها به روشنی مشخص گردند. عمده این عناصر و مولفه‌ها عبارتند از سطوح، صلاحیت‌ها، توصیفگرها، حجم و اعتبار، تضمین کیفیت، آموزش‌های فنی و حرفه‌ای و ذی‌نفعان و نهادهای درگیر. یکی از عناصر اصلی چارچوب ملی صلاحیت‌ها "صلاحیت" است. صلاحیت به معنای نتیجه رسمی یک فرایند اعتباردهی و ارزیابی تعریف می‌شود و زمانی به دست می‌آید که نهاد ذی‌صلاح مشخص کند که یک فرد به نتایج یادگیری با استانداردهای خواسته شده، دست یافته است [۷]. سطوح نیز مجموعه‌ای از مراحل دنباله‌دار و پشت سرهم هستند. هر سطح، نمایانگر مجموعه‌ای از استانداردهای دانش، مهارت و شایستگی‌هایی است که توسط فراگیران کسب شده‌اند. سطوح، نمایشگر مجموعه‌ای از استانداردها هستند که می‌توانند به یک ترتیب مشخص توصیف شوند. این مجموعه، هر نوع صلاحیت را قادر می‌سازد که به بهترین سطحی که بیشترین تناسب را دارد، تعلق یابد [۸]. تعریف سطوح مختلف امکان مقایسه بین انواع صلاحیت‌ها را در بخش‌های مختلف و نیز با کشورهای دیگر فراهم می‌نماید. همچنین، سطوح باعث شفاف‌سازی و هماهنگی در چارچوب می‌گردد. درواقع، هدف از توصیفگرهای سطوح، اطمینان دادن به شفاف‌سازی تخصیص صلاحیت به سطح خاص می‌باشد. رعایت چنین ساختاری و قرار دادن انواع صلاحیت‌های گوناگون در سطوح مختلف می‌تواند دستیابی به فرصت‌های پیشرفت را تسهیل نماید.

برای هر سطح یک استاندارد دانش، مهارت و شایستگی لازم است تا بتوان آنچه یک فرد در این سطح به دست می‌آورد را تحلیل کرده و دانست که این فراگیر در این سطح استاندارد قادر به انجام چه کارهایی بوده و از نتایج آن چه بهره‌ای خواهد برد. با این همه باید مدنظر داشت که سطوح انواع صلاحیت‌ها در طول سال‌ها توسعه و اصلاح می‌شوند و در کشورهای مختلف، رویکردهای متفاوتی در زمینه تعیین تعداد سطوح، محدوده نتایج یادگیری مربوط به هر سطح و میزان فاصله‌ها بین سطوح وجود دارد. از آن مهمتر اینکه هیچ ارتباط منطقی یا ضروری بین نتایج یادگیری بسته‌های مختلف که در یک سطح آمده‌اند، وجود ندارد [۸].

هر چارچوب صلاحیت به نتایج یادگیری در دستیابی به دانش^۱، مهارت^۲ و شایستگی‌های^۳ هر صلاحیت می‌پردازد تا بتواند ویژگی‌های مجزایی را بین نتایج یادگیری گوناگون ترسیم نماید. اغلب

1. knowledge

2. Skill

3. Competence

صلاحیت‌ها و نتایج برنامه‌های یادگیری شامل مجموعه‌ای از استانداردهای دانش، مهارت و شایستگی‌ها هستند.

- دانش: نتایج جذب اطلاعات از طریق یادگیری می‌باشد. دانش بدنه حقایق، اصول، نظریه‌ها و شیوه‌های مربوط به یک حوزه کار یا مطالعه است.
 - مهارت: توانایی به کار بردن دانش، برای اینکه چگونه می‌شود کارها را تکمیل کرد و مسائل را حل نمود.
 - شایستگی: توانایی فرد برای استفاده از دانش، مهارت‌ها و قابلیت‌های فردی/ اجتماعی و روشی، در موقعیت‌های تحقیقاتی یا کاری و توسعه فردی یا حرفه‌ای است [۹].
- یکی دیگر از عناصر و ارکان چارچوب صلاحیت‌ها حجم^۱ و اعتبار^۲ است. به مقدار دانش، مهارت، شایستگی، حجم استاندارد گفته می‌شود. به عبارت دیگر، هرچه مقدار دانش، مهارت و شایستگی‌ها بیشتر، حجم بیشتر می‌باشد. مفهوم حجم عمدتاً به مقدار تجمعی آموزش و پرورش برای رسیدن به یک سطح (ورودی‌های مورد نیاز برای دستیابی به یک خروجی) اختصاص نمی‌یابد، بلکه به نتایج و استانداردهای سیستم‌های گوناگون و طراحی یک سیستم اندازه‌گیری نتایج مربوط می‌شود. باید دقت کرد که تمام انواع صلاحیت‌های یک سطح لزوماً به یک میزان حجم ندارند. [۹]. با در نظر گرفتن ارزش اعتباری برای یک برنامه یادگیری، این امکان برای ذی‌نفعان فراهم می‌شود که بتوانند حجم کل یادگیری برنامه‌ها را توصیف و مقایسه کنند. سیستم‌های اعتبار بر فرضیاتی استوارند که شیوه‌ای نسبتاً آسان برای شناخت نتایج یک برنامه یادگیری و قراردادن این نتایج در یک سطح را فراهم می‌آورند. به این ترتیب، با وزن دادن به نتایج یا ارزش عددی دادن به نتایج شرایطی را فراهم می‌کنند که مقایسه با برنامه‌های دیگر نیز معقول بنظر آید [۱۰]. اعتبار در نظر گرفته شده حجم آموزش مورد نیاز یک برنامه را نشان می‌دهد. آن معمولاً به عنوان یک ارزش عددی مرتبط با زمان یادگیری محتمل بیان می‌شود، گرچه ممکن است تعریف دقیق از زمان یادگیری محتمل از سیستمی به سیستم دیگر متفاوت باشد [۱۰].

یکی دیگر از الزامات اساسی چارچوب صلاحیت‌های ملی چگونگی تضمین کیفیت آنهاست. سیستم‌های تضمین کیفیت به منظور اطمینان از پیشرفت و قابل محاسبه کردن آموزش و یادگیری تنظیم شده‌اند. هدف آنها افزایش اثربخشی و شفافیت ارائه‌ها در تمام سطوح است و نتیجه آن ارتقای اعتماد چندجانبه، به رسمیت شناختن و جابجایی درون و بین کشورها و ... است [۱۱]. در تدوین چارچوب صلاحیت‌های ملی، قرار دادن صلاحیت‌ها به صورت مجموعه‌ای مشخص در سطوح تعریف

شده به همراه تضمین کیفیت آنها اصلی‌ترین عناصر برای به رسمیت شناختن بین‌المللی صلاحیت‌های یک کشور می‌باشند [۱۰].

شناسایی ذی‌نفعان نیز از ارکان اساسی شکل‌گیری و پیاده‌سازی چارچوب‌های صلاحیت به شمار می‌رود. از سال‌های ابتدایی قرن بیست و یکم، پیاده‌سازی چارچوب‌های صلاحیت بعنوان عاملی تسهیل‌گر برای پیشرفت در اغلب کشورها بخصوص کشورهایی که به لحاظ جغرافیایی نزدیک هم بودند، رواج یافت [۱۲]. پیاده‌سازی موفق NQF به اعتماد ذی‌نفعان نیازمند است. یعنی ایجاد اعتماد بین جوامع حرفه‌ای و شغلی و همچنین نهادهای آموزشی و کارفرمایان [۱۰]. با این حال ویژگی متمایز NQF‌ها این است که صلاحیت‌ها مستقل از موسساتی هستند که برنامه‌های منجر به صلاحیت‌ها را ارائه می‌دهند. مسئله مهم این است که باید مطمئن شد از اینکه چارچوب پاسخگوی نیازهای بازار کار است و شناخت بهتری از مهارت‌های فردی به دست می‌دهد. بنابراین باید به نظرات ذی‌نفعان نسبت به چگونگی چارچوب گوش داده شود، و اجماع واقعی در بین کلیه ذی‌نفعان حاصل گردد [۱۰]. سیستم آموزش فنی و حرفه‌ای نیز یکی دیگر از مولفه‌های اساسی یک چارچوب است که باید جایگاهش نسبت به سایر آموزش‌ها و صلاحیت‌های اعطا شده در یک کشور مشخص شود.

تدوین و کاربست چارچوب صلاحیت‌های ملی در سایر کشورها باعث هماهنگی بیشتر نظام شغلی و آموزشی شده و تبعات مثبتی را در ارتقا آموزش بین‌المللی آنها داشته است. از اواخر دهه ۱۹۹۰ به بعد، تدوین چارچوب صلاحیت در اغلب کشورهای جهان تبدیل به روندی اساسی برای اصلاح سیستم آموزش و پرورش ملی شده است. در ابتدا نسخه اولیه چارچوب صلاحیت بین کشورهای انگلیسی زبان گسترش پیدا کرد و پس از آن نیز در مدت کوتاهی بین کشورهای در حال توسعه و غیر انگلیسی زبان نیز رواج یافت [۱۰].

جدول ذیل تا حدودی نشان دهنده نسل‌های مختلف چارچوب صلاحیت‌هاست:

جدول ۱: نسل‌های چارچوب ملی صلاحیت‌ها در جهان [۱۰].

نسل سوم (در حال حاضر در دست بررسی اند)	نسل دوم (پایه سازی و توسعه آنها در اواخر دهه ۱۹۹۰ یا اوایل دهه ۲۰۰۰ آغاز شد)	نسل اول (پایه سازی آنها بین اواخر دهه ۱۹۸۰ تا اواسط دهه ۱۹۹۰ آغاز شد)
آلبانی، آنگولا، باربادوس، بوسنی و هرزگوین، بوتسوانا، برزیل، شیلی، چین، کلمبیا، کنگو، جامائیکا، لسوتو، مقدونیه، مالاوی، موزامبیک، رومانی، صربستان، اسلوانی، ازبکستان، تانزانیا، ترکیه، اوگاندا، زامبیا، زیمبابوه	ایرلند، مالزی، مالدیو، موریس، مکزیک، نامیبیا، فیلیپین، سنگاپور، ترینیداد و توباگو، ولز	استرالیا، نیوزلند، اسکاتلند، آفریقای جنوبی، انگلستان

با وجود اینکه هر کشور ویژگی‌ها و سنن منحصر به فرد خود را دارد، از تجارب بین‌المللی نیز می‌توان درس‌های عملی فراوانی گرفت. در واقع "بهترین شیوه" برای پیاده‌سازی چارچوب صلاحیت همه کشورها وجود ندارد که به صورت جهانی کاربردی باشد، اما بررسی ویژگی‌های اصلی چارچوب صلاحیت‌ها می‌تواند کمک شایان توجهی به سیاستگذاران، در شناخت آنچه می‌بایست مدنظر قرار دهند و بررسی مزایا و مضرات شیوه‌های گوناگون، نماید [۱۰].

با توجه به اهمیت و جایگاه چارچوب صلاحیت ملی در انسجام و یکپارچگی نظام آموزشی، ارتقای کیفیت، کارایی، اثربخشی و عملکرد در ابعاد مختلف، و همچنین افزایش پاسخگویی آن به نیازهای جامعه و ...، و نمایان شدن ضرورت ایجاد آن از سوی سیاستگذاران و تصمیم‌گیران، تدوین، توسعه و استقرار آن در ایران هنوز جنبه اجرا و عملیاتی به خود نگرفته است. قانون نظام جامع آموزش و تربیت فنی، حرفه‌ای و مهارتی مصوبه مجلس شورای اسلامی مورخ (۱۳۹۶/۰۹/۱۹) به معرفی چارچوب صلاحیت آموزش فنی و حرفه‌ای کشور پرداخت. مطابق با این چارچوب سطوح صلاحیت حرفه‌ای ملی نیز در هشت سطح در نظر گرفته شد. علاوه بر آن به اهداف چارچوب، وظایف هماهنگی در سیاستگذاری، سنجش و ارزشیابی، تعیین دستگاه‌های مجری، ارکان نظام و تضمین کیفیت اشاراتی شده لیکن تاکنون سازوکار مشخصی برای کاربرست و اجرایی نمودن مفاد چارچوب صلاحیت حرفه‌ای تدوین و پیش بینی نشده است^۱ [۵]. لذا اطلاع از چگونگی کم و کیف آن می‌تواند در زمینه تدوین و توسعه این چارچوب ملی در کشورهایی نظیر جمهوری اسلامی ایران راهگشا باشد. یکی از کشورهایی

^۱. هر چند نظام آموزشی ایران از نظر سطوح آموزشی (۸ سطح - از دوره مقدماتی - دکتری) مشابهت‌هایی با سایر کشورها دارد اما از منظر سایر شاخص‌ها و مولفه‌های چارچوب صلاحیت مانند توصیف‌گرها، ذی‌نفعان کلیدی، نظام تضمین کیفیت و ... دارای ساختار و چارچوب اجرایی مشخص و منسجمی نیست...

که در اجرا و کاربست چارچوب صلاحیت‌های ملی موفق بوده، کشور هلند می‌باشد. مطالعه شاخص‌های بین‌المللی در حوزه آموزش و توسعه (۲۰۱۷) نشان می‌دهد که کشور هلند از رتبه‌ی برتری نسبت به برخی کشورهای دیگر برخوردار است. برای مثال از منظر شاخص رفاه لگاتوم^۱ هلند در رتبه ششم قرار دارد. همچنین از نظر شاخص نوآوری جهانی^۲ در رتبه سوم قرار دارد. از نظر شاخص گزارش رتبه‌بندی نظام‌های آموزش عالی (QS)^۳ نیز در رتبه هفتم قرار دارد که همگی نشان دهنده وضعیت سرآمدی این کشور در حوزه آموزش و توسعه هستند. لذا انتخاب این کشور برای مطالعه به عنوان یک کشور پیشرو که دارای چارچوب صلاحیت منسجم باشد می‌تواند تصویر مناسبی برای مطالعه چگونگی چارچوب صلاحیت‌های ملی در اختیار بگذارد^۴ [۵].

این پژوهش در پاسخ به این سوال که چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند از چه عناصری تشکیل شده و وضعیت هر یک از این عناصر به چه صورت است انجام شد. سوالات فرعی پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:

۱. چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند چگونه تدوین و توسعه داده شده است؟
۲. ذی‌نفعان و نهادهای درگیر در تدوین و کاربست چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند چه کسانی هستند؟
۳. چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند از چه سطوح و صلاحیت‌هایی تشکیل شده است؟
۴. توصیف‌گرهای سطوح چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند چه می‌باشند؟
۵. حجم و اعتبار مطرح در هر یک از سطوح چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند چگونه می‌باشند؟
۶. سیستم تضمین کیفیت در چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند چگونه می‌باشد؟
۷. جایگاه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای در چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند چگونه می‌باشد؟
۸. میزان انطباق چارچوب صلاحیت ملی هلند با چارچوب صلاحیت اروپا، و سطوح صلاحیت حرفه‌ای ملی، طبقه‌بندی بین‌المللی سطوح تحصیلی و طبقه‌بندی بین‌المللی اشتغال به چه صورت است؟

^۱ . Legatum prosperity index

^۲ . Global Innovation Index

^۳ . [Word University Ranking](#)

^۴ . شایان ذکر است که در طرح پژوهشی چارچوب صلاحیت ملی، کشورهایی مانند آمریکا، ترکیه، عربستان، فنلاند، هلند، انگلستان مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفتند که چارچوب صلاحیت ملی هلند با توجه به وجود اطلاعات جامع‌تری نسبت به سایر کشورها به عنوان نمونه در این مقاله انتخاب و ارائه شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر در این زمینه رج.ک. به: طرح پژوهشی: تدوین چارچوب صلاحیت ملی نظام آموزشی ایران. (۱۳۹۸). مرکز مطالعات فناوری ریاست جمهوری.

۲. روش پژوهش

مطالعه حاضر از نظر هدف بنیادی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، به روش مطالعات اسنادی و کتابخانه‌ای انجام گردید. در این پژوهش جهت پاسخگویی به سؤالات تحقیق، به بررسی اسناد منتشر شده و منابع موجود در رابطه با چارچوب صلاحیت‌های ملی کشور هلند پرداخته شد. ابتدا کلیه منابع خارجی اعم از مقالات، گزارش‌ها و اسناد بین‌المللی منتشر شده با عنوان چارچوب صلاحیت‌های ملی در هلند و سایر کلیدواژه‌های مرتبط جستجو شد، سپس با حذف منابع نامرتبط و قدیمی تعداد ۸ سند به عنوان نمونه با روش تمام شماری مورد مطالعه جامع قرار گرفت. سپس اطلاعات گردآوری شده از بررسی اسناد و مدارک به تفکیک هر یک از عناصر و ارکان چارچوب صلاحیت‌های ملی دسته‌بندی و ارائه گردید. برای اعتباریابی داده‌ها با استفاده از روش بررسی همکار^۱ (۳ نفر از فارغ‌التحصیلان دکتری رشته‌های آموزش عالی) روند گردآوری داده‌ها و دسته‌بندی و ارائه آنها مورد تایید قرار گرفت. کسب اطلاعات از همگنان فرایندی است برای افزایش اعتمادپذیری یا روایی پژوهش کیفی [۱۳]. تحلیل و ارائه یافته‌ها نیز به شیوه مطالعات مروری انجام شد.

۳. یافته‌های پژوهش

▪ پاسخ به سوال اول: چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند چگونه تدوین شده است؟

دولت هلند حمایت خود را در راستای تدوین و تنظیم یک چارچوب صلاحیت‌های جامع برای کشور هلند (NLQF) در سپتامبر ۲۰۱۲ اعلام کرده است. چارچوب صلاحیت‌ها در هلند بر اساس ادغام آن با چارچوب صلاحیت‌ها برای آموزش عالی ایجاد شده است که به نوعی یک خود-اعتباری^۲ در حوزه آموزش عالی اروپا در سال ۲۰۰۹ بوده است [۱۴]. ۱۷ نوع صلاحیت در هلند وجود دارد که در نه سطح یادگیری یکپارچه شده‌اند: سطح ورودی و سطوح ۱ تا ۸. [۱۵]. سطوح هشت‌گانه چارچوب صلاحیت‌ها در دو گروه عمده صلاحیت‌ها پوشش داده می‌شود: گروه اول- صلاحیت‌هایی که توسط وزارت آموزش، وزارت امور اقتصادی و وزارت بهداشت و سلامت و رفاه تدوین و تنظیم می‌شود. گروه دوم- صلاحیت‌هایی که توسط افراد خارجی اعطا می‌گردد که عمدتاً توسط ذی‌نفعان در بازار تدوین، تنظیم و توسعه داده می‌شود. از سال ۲۰۱۲ برخی از برنامه‌ها به منظور نشان دادن دسته‌های دیگر ایجاد شده‌اند و ۳۰ صلاحیت اخیر (دسامبر ۲۰۱۶) در چارچوب صلاحیت در هلند سطح‌بندی شده‌اند^۳. این صلاحیت‌ها بر ویژگی دوگانه نظام صلاحیت‌های ملی - بخش عمومی و خصوصی تاکید دارند. این دو بخش در واقع با یکدیگر تعامل داشته و مکمل یکدیگر می‌باشند که یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های

^۱. peer review

^۲. Self-Certified

^۳. Register of qualifications awarded outside public regulation and levelled to the NLQF: <http://www.nlqf.nl/register> [accessed 14 December 2016].

مشخص و بارز چارچوب صلاحیت‌های ملی در هلند است. چارچوب صلاحیت‌های ملی در هلند از سال ۲۰۱۲ عملیاتی شده است [۱۶].

▪ پاسخ به سوال دوم: ذی‌نفعان و نهادهای درگیر در تدوین و کاربست چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند چه کسانی هستند؟

وزارت آموزش، فرهنگ و علوم در توسعه و پیاده‌سازی چارچوب صلاحیت‌های ملی مشارکت دارند. به مرور زمان اجرای چارچوب به دبیرخانه چارچوب صلاحیت‌ها موکول شده است که به عنوان نقطه هماهنگی ملی چارچوب صلاحیت‌های اروپا (EQF) نیز عمل می‌کند. در ابتدا تعداد محدودی از ذی‌نفعان در کنار سه وزارتخانه و یک کمیته تخصصی (Leintsje)، متشکل از چهار استاد متخصص در زمینه آموزش، موظف به تدوین و توسعه طرح اولیه چارچوب صلاحیت‌ها در هلند شدند. لذا پیشنهاد اولیه چارچوب صلاحیت‌های ملی نتیجه مشارکت و درگیری ذی‌نفعان نبود [۱۶].

اولویت دادن به "پذیرا بودن"^۱ چارچوب صلاحیت‌های ملی به بخش خصوصی تا حدی به این ضعف اولیه پاسخ داده است. کار سیستماتیک اطلاع‌رسانی به ذی‌نفعان بالقوه از سال ۲۰۱۲ صورت گرفته است. در حالیکه روند برنامه‌ها کند بود، ۳۱ صلاحیت سطح‌بندی شدند و از زمان شروع کار در سال ۲۰۱۲ در چارچوب‌ها گنجانده شدند. چارچوب صلاحیت‌های ملی بر اساس چارچوب صلاحیت‌های آموزش عالی (از سال ۲۰۰۵) در زمینه فرایند بولونیا^۲ ایجاد و توسعه یافت. این کار در چارچوب صلاحیت‌های ملی آموزش عالی هلند به اوج خود رسید و توسط کمیته مستقل خارجی همسالان^۳ در فوریه ۲۰۰۹ مورد تایید قرار گرفته است [۱۶].

مهم‌ترین ذی‌نفعان^۴ در نظام آموزشی هلند: ذی‌نفعان فهرست شده در ذیل تحت تاثیر سیاست و تحولات (رشد و توسعه) نظام آموزشی هلند قرار دارند بنابراین نقش بسیار زیادی در توسعه چارچوب صلاحیت‌ها در هلند و ارجاع آن به چارچوب صلاحیت اروپایی ایفا می‌کند.

^۱. Opening Up

^۲. فرایند بولونیا مجموعه‌ای از جلسات و موافقت‌نامه‌های وزیران بین کشورهای اروپایی است تا از قابلیت مقایسه در استانداردها و کیفیت صلاحیت‌های آموزش عالی اطمینان حاصل شود. [۱۷] این فرایند تحت کنوانسیون تشخیص لیسیون، منطقه آموزش عالی اروپا را ایجاد کرده است که بعداً بولونیا نامیده شد، جایی که بیانیه بولونیا توسط وزیران آموزش ۲۹ کشور اروپایی در سال ۱۹۹۹ امضا شد. و سپس در کنوانسیون فرهنگی شورای اروپا [۱۸] در سایر کشورها افتتاح شد. و جلسات دولتی در پراگ (۲۰۰۱)، برلین (۲۰۰۳)، برگن (۲۰۰۵)، لندن (۲۰۰۷)، لوون (۲۰۰۹)، بوداپست-وین (۲۰۱۰)، بخارست (۲۰۱۲)، ایروان (۲۰۱۵)، پاریس (۲۰۱۸)، و رم (۲۰۲۰) برگزار شد.

3. Independent External Committee of peers

^۴. در ادبیات چارچوب صلاحیت‌ها، ذی‌نفعان معادل (Stakeholder) در نظر گرفته می‌شود و به معنی افرادی است که به طور مستقیم یا غیر مستقیم در کاربست و اجرای چارچوب صلاحیت نقش آفرینی می‌کنند.

آموزش		بازار کار
شورای آموزش ابتدایی	شورای اقتصادی و اجتماعی	انجمن مراکز تخصصی بخش آموزش و بازار کار مرکز تخصصی کارفرمایان و اتحادیه‌های تجاری
شورای آموزش متوسطه		
شورای آموزش فنی - حرفه‌ای و بزرگسالان		
شورای آموزش کشاورزی		
شورای آموزش عالی حرفه‌ای		
انجمن دانشگاهی		

شکل ۱: مهم‌ترین ذی‌نفعان در نظام آموزشی هلند

شورای اقتصادی و اجتماعی (SER)

شورای اقتصادی و اجتماعی (SER)^۱ متشکل از نمایندگان کارفرمایان و کارگران سازمان‌ها و کارشناسان منصوب شده از سوی دولت می‌باشد. شورای اقتصادی و اجتماعی به دولت هلند و پارلمان هلند در زمینه سیاست اقتصادی و اجتماعی مشاوره می‌دهد. شورای اقتصادی و اجتماعی (SER) همچنین دارای کارکردهای مدیریتی و نظارتی نیز می‌باشد که شامل نظارت از تولیدات و صنعت می‌باشد. بر طبق قانون در سازمان صنعتی، شورای اقتصادی و اجتماعی (SER) نه تنها منافع خصوصی صنعت (هم کارفرمایان و هم کارگران) را نشان می‌دهد بلکه منافع عمومی تجارت (کسب‌وکار) را نیز تشویق و ترغیب می‌کند [۱۵].

شورای آموزش

شورای آموزش^۲ یکی از بخش‌های مشاوره‌ای در آموزش برای وزارت آموزش، وزارت امور اقتصادی، کشاورزی و نوآوری، و از اولین و دومین دفترها^۳ در دولت و شهرداری‌ها محسوب می‌شود. که مشاوره‌های مستقلی را در ارتباط با سیاست و قانون اساسی در حوزه آموزش ارائه می‌دهد [۱۵].

شورای آموزش ابتدایی (PO-Council)

شورای آموزش ابتدایی (PO-Council)^۴ سازمانی کارفرما و از حامیان اصلی هئیت مدیره مدارس و مدارس آموزش ابتدایی (شامل مدارس خاص) و آموزش خاص (متوسطه) محسوب می‌شود. این شورا بر سه حوزه اصلی تمرکز دارد که عبارتند از: تامین مالی، اشتغال در بخش خصوصی و سیاست آموزش عمومی [۱۵].

شورای آموزش متوسطه (VO-Council)

^۱. The Social and Economic Council

^۲. The Social and Economic Council

^۳. chambers

^۴. The Primary Education Council (PO-Council)

شورای آموزش متوسطه (VO-Council)^۱ سازمانی کارفرما و از حامیان اصلی هیئت مدیره مدارس و مدارس در آموزش متوسطه محسوب می‌شود. بیش از ۳۳۴ هیئت (هیأت امنای) مدرسه و ۶۰۰ مدرسه عضو این شورا هستند که بیش از ۹۵ درصد مدارس که توسط دولت تامین مالی می‌شوند، را پوشش می‌دهد. این شورا با کارمندان سازمان‌ها در ارتباط با موافقت‌نامه‌های کار جمعی بیش از ۱۲۰۰۰ کارمند مذاکره می‌کند [۱۵].

شورای آموزش فنی - حرفه‌ای و آموزش بزرگسالان (MBO-Council)

شورای آموزش و پرورش فنی - حرفه‌ای و آموزش بزرگسالان (MBO-Council)^۲ از انجمن‌های اصلی و حامیان آموزش فنی - حرفه‌ای و آموزش بزرگسالان است. این شورا دارای ۶۶ مؤسسه عضو است که توسط وزارت آموزش تامین مالی می‌شوند. این شورا منافع مشترک اعضایش را فراهم کرده و خدمات و فعالیت‌های مشترکی را در ارتباط با این منافع فراهم می‌کند. ۴۰ درصد از نیروی کار در هلند به اندازه ۶۳۰۰۰۰ نفر هر ساله آموزش فنی - حرفه‌ای می‌بینند. این شورا با کارمندان سازمان‌ها در ارتباط با موافقت‌نامه‌های کار جمعی آموزش فنی - حرفه‌ای و آموزش بزرگسالان بیش از ۵۳۰۰۰ کارمند مذاکره می‌کند [۱۵].

شورای آموزش کشاورزی (AOC)

شورای آموزش کشاورزی (AOC)^۳ به عنوان یک انجمن، سازمانی کارفرما و از حامیان اصلی آموزش کشاورزی است که شامل آموزش در زمینه تغذیه، محیط طبیعی و زندگی می‌باشد. تمامی ۱۳ مؤسسه‌ای که به وسیله دپارتمان کشاورزی تامین مالی می‌شوند از اعضای این شورا هستند [۱۵].

انجمن مراکز تخصصی بخش آموزش و و بازار کار (COLO)

COLO از انجمن‌های تخصصی (CRA) است^۴. نقش اولیه آن حمایت و ارتقای همکاری بین انجمن تخصصی (CRA) و ارائه گزارش از طرف آن می‌باشد [۱۵].

شورای آموزش عالی حرفه‌ای (HBO-Council)

شورای آموزش عالی حرفه‌ای (HBO-Council)^۵ یکی از انجمن‌ها و از حامیان اصلی آموزش عالی است. همه ۱۳ مؤسسات آموزش عالی که بوسیله بخش عمومی / دولت تامین مالی می‌شوند از اعضای این شورا هستند. که علاقه و نگرش اعضای آن را به دولت، سیاست و جامعه مدنی نشان می‌دهد. این شورا نهادی کارفرما نیز می‌باشد که با دولت و اتحادیه‌ها در رابطه با شرایط کاری در بخش آموزش عالی حرفه‌ای مشاوره می‌دهد [۱۵].

¹. The Secondary Education Council (VO-Council)

². The Council for VET and Adult Education (MBO-Council)

³. The Agricultural Education (AOC) Council

⁴. The Association of The seventeen CRAs (COLO),

⁵. The Higher Professional Education Council (HBO-Council)

انجمن دانشگاهی (VSNU)

انجمن دانشگاهی (VSNU)^۱، یکی از انجمن‌ها و از حامیان اصلی برای چهارده دانشگاه هلند و نشان‌دهنده علاقه اعضایشان به دولت، سیاست‌ها و جامعه مدنی است. انجمن دانشگاهی (VSNU)، نیز انجمنی کارفرماست که ۵۲۰۰۰ نفر از دولت و کارمندان سازمان‌ها در بخش دانشگاهی را به کارگرفته است. انجمن دانشگاهی (VSNU)، فعالیت‌های خدماتی برای اعضایش را فراهم می‌کند [۱۵].

شرکای اجتماعی (کارفرمایان و اتحادیه‌های تجاری)^۲

کارفرمایان و نمایندگان کارکنان در اکثر بخش‌ها در هلند وجود دارند. کارکنان و سازمان‌های کارفرما تصمیمات جمعی در زمینه‌های صنعتی، آموزش و استخدام اتخاذ می‌کنند. این کار از طریق کمیته‌های مشترک نظیر کمیته توافق جمعی (CAO) و کمیته آموزش و پرورش انجام می‌گیرد. چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند یک چارچوب صلاحیت‌های ملی کاملاً عملیاتی است. در حالیکه دبیرخانه چارچوب صلاحیت‌های ملی در هلند با کارکنان و بودجه‌ی محدودی (تقریباً ۵۰۰۰۰۰ یورو در سال ۲۰۱۵) فعالیت می‌کند. دیدگاه و چشم‌انداز چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند در میان ذی‌نفعان خارج از آموزش و پرورش رسمی به آرامی افزایش می‌یابد [۱۶].

■ پاسخ به سوال سوم: چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند از چه سطوح و صلاحیت‌هایی تشکیل شده است؟

در جدول ذیل به سطوح NQF هلند و صلاحیت‌های مطرح در هر یک از آنها اشاره شده است: [۱۶].

جدول ۲: سطوح NQF هلند و عناوین آنها

سطح	عنوان صلاحیت‌ها
۸	دکتری؛ متخصص پزشکی
۷	مدرک کارشناسی ارشد
۶	مدرک کارشناسی
۵	مدرک کاردانی
۴ +	آموزش پیش‌دانشگاهی (VWO)؛ آموزش پیش‌دانشگاهی برای بزرگسالان (VAVO- VWO)
۴	سطح ۴ آموزش فنی - حرفه‌ای (MBO 4)؛ آموزش متوسطه عمومی عالی (HAVO)؛ آموزش متوسطه عمومی عالی برای بزرگسالان (VAVO- HAVO)
۳	سطح سوم آموزش فنی - حرفه‌ای (MBO 3)
۲	سطح دوم آموزش حرفه‌ای (MBO 2)؛ آموزش پایه برای بزرگسالان (VAVO)؛ آموزش متوسطه پیش

^۱. The Association of Universities (VSNU)

^۲. The Social Partners (Employers and Trade Unions)

	حرفه‌ای (فنی - حرفه‌ای) - مسیر نظری (vmbo tl)؛ آموزش متوسطه پیش حرفه‌ای (فنی - حرفه‌ای) - مسیر ترکیبی نظری (vmbo gl)؛ آموزش متوسطه پیش حرفه‌ای (فنی - حرفه‌ای) - مسیر فنی - حرفه‌ای پیشرفته (vmbo-kb)؛ آموزش پایه ۳ برای بزرگسالان
۱	سطح یک آموزش فنی - حرفه‌ای (MBO 1)؛ آموزش متوسطه پیش حرفه‌ای (فنی - حرفه‌ای) - مسیر فنی - حرفه‌ای پایه (vmbo- bb)؛ آموزش پایه ۲ برای بزرگسالان (آموزش پایه ۲)
-	آموزش پایه ۱ برای بزرگسالان (آموزش پایه ۱)

▪ پاسخ به سوال چهارم: توصیفگرهای سطوح چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند چه می‌باشند؟

در جدول ذیل به توصیفگرهای NQF هلند به تفکیک دانش، مهارت‌ها و شایستگی (مسئولیت - پذیری و استقلال) اشاره شده است [۱۵]:

جدول ۳: توصیفگرهای سطح ورودی NQF هلند و عناوین آنها

سطح ورودی		
زمینه: یک محیط زندگی روزمره به خوبی شناخته شده و پایدار (بائبات)		
عناصر	دانش	دارای دانش پایه از حقایق و ایده‌های ساده در ارتباط با محیط زندگی
	مهارت بکارگیری دانش	(۱) باز تولید و بکارگیری این دانش، (۲) انجام وظایف (حرفه‌ای) ساده و آشنا بطور خودکار
	مهارت‌های حل مسئله	شناسایی و حل مسائل ساده در زندگی روزانه
	یادگیری و توسعه مهارت‌ها	کار کردن تحت نظارت به منظور توسعه شخصی
	مهارت‌های اطلاعاتی	کسب و پردازش اطلاعات و حقایق و ایده‌های ساده در ارتباط با محیط زندگی
	مهارت‌های ارتباطی	برقراری ارتباط با همسالان با بکارگیری قراردادهایی در ارتباط با زمینه
	مسئولیت‌پذیری و استقلال	(۱) کار با همسالان، (۲) تحت نظارت بودن و داشتن مسئولیت محدود درباره نتایج وظایف و مطالعات روزمره ساده

جدول ۴: توصیفگرهای سطح ۱ NQF هلند و عناوین آنها

سطح ۱		
زمینه: یک محیط زندگی و کاری روزانه آشنا		
عناصر	دانش	دارای دانش پایه از حقایق و ایده‌های ساده مرتبط با یک حوزه دانش یا یک شغل
	مهارت بکارگیری دانش	(۱) بازتولید و بکارگیری این دانش، (۲) انجام وظایف (حرفه‌ای) ساده و آشنا بطور خودکار
	مهارت‌های حل مسئله	شناسایی و حل مسائل ساده در عمل حرفه‌ای یا در یک حوزه از دانش
	یادگیری و توسعه مهارت‌ها	کار کردن تحت نظارت به منظور توسعه شخصی
	مهارت‌های اطلاعاتی	کسب و پردازش اطلاعات، حقایق و ایده‌های ساده در ارتباط با یک شغل یا حوزه‌ای از دانش

مهارت‌های ارتباطی	برقراری ارتباط با همسالان، سرپرستان و مشتریان، متناسب با زمینه، بکارگیری قراردادهایی در ارتباط با عمل حرفه‌ای
مسئولیت‌پذیری و استقلال	(۱) کار با همسالان، سرپرستان و مشتریان، (۲) تحت نظارت بودن و پذیرش مسئولیت نتایج وظایف و مطالعات ساده

جدول ۵: توصیف‌گرهای سطح ۲ NQF هلند و عناوین آنها

سطح ۲		
زمینه: یک محیط کاری و زندگی روزانه آشنا		
عناصر	دانش	دارای دانش پایه از حقایق و ایده‌ها، فرایندها، مواد، ابزار و مفاهیم و ارتباط آنها با یک حوزه دانش یا در یک شغل
	مهارت بکارگیری دانش	(۱) بازتولید و بکارگیری دانش موردنظر، (۲) انجام وظایف (حرفه‌های) ساده با کمک از رویه‌های استاندارد گزینش‌شده
	مهارت‌های حل مسئله	شناسایی و حل مسائل ساده بطور سیستماتیک در عمل حرفه‌ای یا در حوزه‌ای از دانش
	یادگیری و توسعه مهارت‌ها	درخواست حمایت و پشتیبانی به منظور توسعه فردی بعد از تفکر در آن و ارزیابی نتایج یادگیری فردی
	مهارت‌های اطلاعاتی	کسب، پردازش اطلاعات پایه یعنی حقایق، ایده‌ها، فرایندها، مواد، ابزار و مفاهیم مرتبط با شغل یا حوزه‌ای از دانش
	مهارت‌های ارتباطی	برقراری ارتباط همکاران، سرپرستان و مشتریان، متناسب با زمینه و بکارگیری قراردادهایی در ارتباط با عمل حرفه‌ای
	مسئولیت‌پذیری و استقلال	(۱) کار با همسالان، سرپرستان و مشتریان، (۲) پذیرش مسئولیت نتایج وظایف و مطالعات ساده

جدول ۶: توصیف‌گرهای سطح ۳ NQF هلند و عناوین آنها

سطح ۳		
زمینه: محیط زندگی و کاری آشنا اما قابل تغییر		
عناصر	دانش	دارای دانش از مواد، ابزارها، حقایق، مفاهیم اصلی، نظریات ساده، ایده‌ها، روش‌ها و فرایندهای مرتبط با یک حوزه دانش و شغل
	مهارت بکارگیری دانش	(۱) بازتولید و بکارگیری دانش، (۲) شناسایی محدودیت‌های دانش موجود در عمل حرفه‌ای و یا در یک حوزه دانش و اقدام به منظور بررسی آن، (۳) انجام وظایف (حرفه‌های) نیازمند بینش تاکتیکی و استراتژیکی از طریق انتخاب و ترکیب آن با روش‌ها و رویه‌های استاندارد.
	مهارت‌های حل مسئله	شناسایی و حل مسائل پیچیده بصورت سیستماتیک در عمل حرفه‌ای یا در حوزه‌ای از دانش از طریق انتخاب و استفاده از داده‌های مناسب
	یادگیری و توسعه مهارت‌ها	درخواست حمایت به منظور توسعه فردی بیشتر پس از تفکر در آن و ارزیابی نتایج یادگیری فردی

مهارت‌های اطلاعاتی	کسب، پردازش و ترکیب اطلاعات در مواد، ابزارها، حقایق، مفاهیم اصلی، نظریات ساده، ایده‌ها، روش‌ها و فرایندهایی مرتبط با حوزه‌ای از دانش یا یک شغل
مهارت‌های ارتباطی	برقراری ارتباط با همسالان، ناظران، مشتریان، متناسب با زمینه، بکارگیری قراردادهایی در ارتباط با عمل حرفه‌ای
مسئولیت‌پذیری و استقلال	(۱) کار با همسالان، سرپرستان و مشتریان، (۲) پذیرش مسئولیت نتایج وظایف با مطالعات مشخص، (۳) پذیرش مسئولیت مشترک نتایج کارهای همیشگی و روزمره دیگران

جدول ۷: توصیف‌گرهای سطح ۴ NQF هلند و عناوین آنها

سطح ۴		
زمینه: محیط کاری و زندگی آشنا اما تغییر پذیر، و در یک محیط بین‌المللی		
عناصر	دانش	دارای دانش گسترده و تخصصی از مواد، ابزار، حقایق، مفاهیم انتزاعی، نظریه‌ها، ایده‌ها، روش‌ها و فرایندهای مرتبط با یک حوزه دانش و شغل
	مهارت بکارگیری دانش	(۱) بازتولید، تحلیل و بکارگیری دانش، (۲) ارزیابی و یکپارچه‌سازی داده‌ها و توسعه استراتژی‌هایی به منظور انجام وظایف (حرفه‌های) مختلف، (۳) شناسایی محدودیت‌های دانش موجود در عمل حرفه‌ای یا حوزه دانش و اقدام به منظور بررسی این تحلیل و انجام وظایف نسبتاً پیچیده
	مهارت‌های حل مسئله	شناسایی، تحلیل و حل مسائل نسبتاً پیچیده بصورت سیستماتیک در عمل حرفه‌ای یا در یک حوزه دانش به روشی خلاق از طریق انتخاب و استفاده از داده‌های مناسب
	یادگیری و توسعه مهارت‌ها	پذیرش توسعه شخصی از طریق تفکر در آن
	مهارت‌های اطلاعاتی	دریافت، پردازش و ترکیب اطلاعات وسیع و تخصصی در مواد، ابزار، حقایق، مفاهیم انتزاعی، نظریه‌ها، ایده‌ها، روش‌ها و فرایندهای مرتبط در یک حوزه شغلی و دانشی
	مهارت‌های ارتباطی	برقراری ارتباط با همسالان، سرپرستان و مشتریان، متناسب با زمینه، بکارگیری قراردادهایی در ارتباط با عمل حرفه‌ای
	مسئولیت‌پذیری و استقلال	(۱) کار با همسالان، سرپرستان و مشتریان، (۲) پذیرش مسئولیت نتایج فعالیت، کار و بررسی‌ها و مطالعات خود، (۳) پذیرش مسئولیت‌های مشترک نتایج فعالیت‌ها و کار دیگران

جدول ۸: توصیف‌گرهای سطح ۵ NQF هلند و عناوین آنها

سطح ۵		
زمینه: یک محیط زندگی یا کاری ناشناخته اما قابل تغییر و در یک محیط بین‌المللی		
عناصر	دانش	(۱) دارای دانش گسترده، تخصصی و عمیق در یک حوزه دانشی و شغلی، (۲) دارای دانش دقیق از برخی حرفه‌ها و یا حوزه‌های دانش و درک طیفی انتخاب شده از نظریه‌ها، اصول و مفاهیم اساسی، (۳) دارای دانش و درک محدودی از

برخی از مسائل و موضوعات مهم روز و تخصص‌هایی در ارتباط با یک حوزه شغلی و دانشی محدود		
۱) بازتولید، تحلیل و بکارگیری دانش در طیفی از زمینه‌ها به منظور حل مسائل مرتبط با یک حوزه شغلی و دانشی، ۲) استفاده از روندها در یک سبک انعطاف-پذیر و نوآورانه	مهارت بکارگیری دانش	
شناسایی محدودیت‌های دانش محدود در عمل حرفه‌ای یا حوزه دانش و اقدام در راستای بررسی این تحلیل‌ها و انجام وظایف پیچیده		
شناسایی، تحلیل و حل مسائل پیچیده در عمل حرفه‌ای یا در یک حوزه دانشی به روشی خلاق از طریق انتخاب و استفاده از داده‌های مرتبط	مهارت‌های حل مسئله	
پذیرش توسعه شخصی از طریق تفکر در آن و ارزیابی نتایج یادگیری فردی	یادگیری و توسعه مهارت‌ها	
دریافت، پردازش، ترکیب و تجزیه و تحلیل اطلاعات در سطح وسیع، عمیق و دقیق در طیف محدودی از مفاهیم، اصول و نظریه‌ها و ارتباط آنها با یک حوزه دانشی و شغلی، همچنین دانش محدود در برخی موضوعات و تخصص‌های مهم روز در ارتباط با یک حوزه دانشی و شغلی و ارائه این اطلاعات	مهارت‌های اطلاعاتی	
برقراری ارتباط به شیوه‌ای هدفمند با همسالان، ناظران و مشتریان/متقاضیان، متناسب با زمینه، بکارگیری قراردادهایی در ارتباط با کار حرفه‌ای	مهارت‌های ارتباطی	
۱) کار با همسالان، ناظران/سرپرستان و مشتریان/متقاضیان، ۲) پذیرش مسئولیت نتایج فعالیت‌ها، کارها و مطالعات خود، ۳) پذیرش مسئولیت مشترک نتایج فعالیت‌ها و کار دیگران و مدیریت فرایندها	مسئولیت‌پذیری و استقلال	

جدول ۹: توصیف‌گرهای سطح ۶ NQF هلند و عناوین آنها

سطح ۶		
زمینه: یک محیط کاری یا زندگی ناشناخته اما قابل تغییر با درجه بالایی از عدم اطمینانی و در یک محیط بین‌المللی		
۱) داری دانش پیشرفته و تخصصی و بینش انتقادی در نظریه‌ها و اصول در یک حوزه از دانش و اشتغال و یا در یک زمینه علمی گسترده، ۲) دارای دانش یکپارچه و گسترده و درک قلمرو دانش مورد نظر، مهم‌ترین زمینه‌ها و مرزها در حوزه اشتغال و دانش و زمینه علمی گسترده، ۳) دارای دانش و درک و فهم برخی از موضوعات و مسائل مهم روز، موضوعات و تخصص‌هایی در ارتباطاتش با اشتغال، حوزه دانش و یا در زمینه علمی گسترده.	دانش	عناصر
۱) بازتولید، تحلیل و بکارگیری دانش در زمینه‌های مختلف به روشی که نشان دهنده یک رویکرد علمی و حرفه‌ای در یک حوزه‌ای از دانش یا اشتغال است. ۲) بکارگیری مهارت‌های تخصصی پیچیده بر اساس نتایج تحقیقات، ۳) تکمیل پژوهش بنیادی یا کاربردی تحت نظارت، و بر مبنای دانش روش‌شناختی، ۴) دانش و بینش در یک حوزه خاص، ۵) شناسایی محدودیت‌های دانش موجود در عمل حرفه‌ای و یا در حوزه‌ای از دانش و اقدام در راستای بررسی این تحلیل و انجام کارهای علمی و حرفه‌ای	مهارت بکارگیری دانش	

شناسایی و تجزیه و تحلیل مسائل و مشکلات پیچیده در عمل حرفه‌ای یا در حوزه ای از دانش و حل این مسائل به روشی تاکتیکی، راهبردی (استراتژیکی) و خلاق از طریق گزینش و استفاده از داده‌های مربوطه	مهارت‌های حل مسئله	
پذیرش توسعه فردی از طریق تفکر و ارزیابی نتایج (یادگیری) فردی	یادگیری و توسعه مهارت‌ها	
جمع‌آوری و تحلیل انتقادی اطلاعات علمی و حرفه‌ای جامع به سبکی مسئولانه و گسترده، عمیق و دقیق در طیف محدودی از نظریه‌های بنیادی، اصول و مفاهیم مرتبط با اشتغال، حوزه دانش یا زمینه علمی و همچنین اطلاعات محدود در برخی از موضوعات، عناوین و تخصص‌های مهم در ارتباط با اشتغال، حوزه دانش	مهارت‌های اطلاعاتی	
ارتباط به شیوه‌ای هدفمند با همسالان، متخصصان و غیر متخصصان، سرپرستان/ناظران و مشتریان/مقاضیان، متناسب با زمینه، بکارگیری قراردادهایی که در ارتباط با کار حرفه‌ای مربوط هستند.	مهارت‌های ارتباطی	
۱) کار با همسالان، متخصصان و غیر متخصصان، سرپرستان و مشتریان/مقاضیان، جامعه علمی گسترده و جامعه به عنوان یک کل، ۲) پذیرش مسئولیت نتایج کار و مطالعه و بررسی‌های خود و دیگران، ۳) پذیرش مسئولیت مدیریت فرایندهای پیچیده و توسعه حرفه‌ای افراد و گروه‌ها، ۴) جمع‌آوری و تفسیر داده‌های مرتبط، با هدف شکل‌گیری یک ایده (دیدگاه) بر اساس ملاحظات جنبه‌های اجتماعی، حرفه-ای، علمی و اخلاقی	مسئولیت‌پذیری و استقلال	

جدول ۱۰: توصیف‌گرهای سطح ۷ NQF هلند و عناوین آنها

سطح ۷		
زمینه: یک محیط کاری یا زندگی ناشناخته اما قابل تغییر با درجه بالایی از عدم اطمینان و شامل یک محیط بین‌المللی		
۱) دارای دانش خیلی پیشرفته و تخصصی در حوزه شغلی و دانشی و یا در یک زمینه علمی و ارتباط بین حرفه‌های مختلف، حوزه‌های دانش و رشته‌های علمی، ۲) دارای درک انتقادی از طیف وسیعی از نظریه‌ها، اصول و مفاهیم، که مهم‌ترین آنها در ارتباط با اشتغال، حوزه دانش و زمینه علمی است. ۳) دارای دانش گسترده و مفصل و درک انتقادی از برخی موضوعات و مسائل مهم روز، موضوعات و تخصص‌هایی در ارتباط با اشتغال، حوزه دانش و حوزه علمی	دانش	عناصر
۱) بازتولید، تحلیل، ادغام (یکپارچه‌سازی) و بکارگیری دانش به روشی معتبر و استفاده از دانش برای رسیدگی به مسائل و موضوعات پیچیده در طیف وسیعی از زمینه‌ها و استفاده از دانش به عنوان بنیان و اساس ایده‌های اصیل و پژوهش و استفاده از دانش کسب شده در سطح بالایی از انتزاع، ۲) تحقیق بنیادی کاملاً پیچیده بر مبنای دانش روش‌شناسی و کمک به انتقال مرزهای تفکر بصورت مفهومی از پژوهش‌های اصیل، ۳) توسعه و تقویت استدلال‌ها و ارائه کمک‌های اصیل به منظور توسعه و بکارگیری ایده‌ها اغلب در حوزه‌ای از پژوهش، ۴) شناسایی محدودیت‌های دانش موجود در عمل حرفه ای و یا در حوزه‌ای از دانش یا رشته‌ی علمی از طریق رابطه بین حرفه‌های مختلف یا حوزه‌های دانش و اقدام به منظور رسیدگی و تجزیه و تحلیل آنها و انجام کارهای علمی	مهارت بکارگیری دانش	

و حرفه‌ای پیچیده	
شناسایی و تجزیه و تحلیل مسائل و مشکلات پیچیده در عمل حرفه‌ای و یا در حوزه‌ای از دانش یا رشته‌ی علمی و حل این مسائل به روش تاکتیکی، راهبردی (استراتژیکی) و خلاق و کمک به حل علمی مسائل پیچیده در عمل حرفه‌ای و یا در حوزه‌ای از دانش و یا رشته‌ی علمی از طریق شناسایی و استفاده از داده‌ها	مهارت‌های حل مسئله
پذیرش توسعه فردی که عمدتاً بصورت خودمختار (مستقل) صورت می‌گیرد.	یادگیری و توسعه مهارت‌ها
جمع‌آوری و تحلیل انتقادی اطلاعات علمی به سبکی مسئولانه و گسترده، عمیق و دقیق در طیفی از نظریه‌ها، اصول و مفاهیم مرتبط با اشتغال، حوزه دانش یا زمینه علمی و همچنین ارائه اطلاعات محدود در برخی از موضوعات و تخصص‌های مهم در ارتباط با اشتغال، حوزه دانش یا زمینه علمی	مهارت‌های اطلاعاتی
ارتباط به شیوه‌ای هدفمند با همسالان، متخصصان و غیر متخصصان، سرپرستان/ ناظران و مشتریان/ متقاضیان، متناسب با زمینه، بکارگیری قراردادهایی در ارتباط با رشته‌ی حرفه‌ای	مهارت‌های ارتباطی
۱) کار با همسالان، متخصصان و غیر متخصصان، سرپرستان و مشتریان/ متقاضیان، جامعه علمی گسترده و جامعه به عنوان یک کل، ۲) پذیرش مسئولیت نتایج کار و مطالعه و بررسی‌های خود و دیگران، ۳) پذیرش مسئولیت مدیریت فرایندهای پیچیده و توسعه حرفه‌ای افراد و گروه‌ها، ۴) تنظیم و تدوین قضاوت‌ها بر مبنای اطلاعات ناقص و محدود با توجه به مسئولیت‌های اجتماعی، علمی و اخلاقی در ارتباط با بکارگیری دانش و قضاوت خود	مسئولیت‌پذیری و استقلال

جدول ۱۱: توصیف‌گرهای سطح ۸ NQF هلند و عناوین آنها

سطح ۸		
زمینه: یک محیط کاری یا زندگی ناشناخته اما قابل تغییر با درجه بالایی از عدم اطمینان و در یک محیط بین‌المللی		
۱) دارای پیشرفته‌ترین دانش در یک حوزه شغلی و دانشی و یا در یک زمینه علمی و ارتباط بین شغل‌های مختلف و حوزه‌های دانشی یا رشته‌های علمی، ۲) دارای دانش کسب شده از طریق پژوهش یا کار فردی، که منجر به توسعه در یک زمینه علمی یا حرفه‌ای می‌شود. ۳) دارای یک بینش انتقادی در یک رشته علمی و حرفه‌ای، شامل درکی انتقادی از مهم‌ترین نظریه‌ها، اصول و مفاهیم موجود.	دانش	عناصر
۱) بازتولید، تحلیل، ادغام (یکپارچه‌سازی) و بکارگیری دانش به روشی معتبر و استفاده از دانش برای رسیدگی به مسائل و موضوعات پیچیده در طیف وسیعی از زمینه‌ها و استفاده از دانش به عنوان بنیان و اساس ایده‌های اصیل و پژوهش و استفاده از دانش کسب شده در سطح بالایی از انتزاع، ۲) تحقیق بنیادی کاملاً پیچیده بر مبنای دانش روش‌شناسی و کمک به انتقال مرزهای تفکر بصورت مفهومی از پژوهش‌های اصیل، ۳) توسعه و تقویت استدلال‌ها و شناسایی محدودیت‌های دانش موجود در عمل حرفه‌ای و یا در حوزه‌ای از دانش یا رشته‌ی علمی از طریق ارتباط بین حرفه‌های مختلف یا حوزه‌های دانش و اقدام به منظور رسیدگی و تجزیه و تحلیل آنها و انجام کارهای علمی و	مهارت بکارگیری دانش	

حرفه‌ای پیچیده	
مهارت‌های حل مسئله	شناسایی و تجزیه و تحلیل مسائل و مشکلات پیچیده در عمل حرفه‌ای و یا در حوزه‌ای از دانش یا رشته‌ی علمی و حل این مسائل به روش تاکتیکی، راهبردی (استراتژیکی) و خلاق و کمک به حل علمی مسائل پیچیده در عمل حرفه‌ای و یا در حوزه‌ای از دانش و یا رشته‌ی علمی از طریق شناسایی و استفاده از داده‌ها
یادگیری و توسعه مهارت‌ها	پذیرش توسعه فردی و پیشرفت تکنولوژی مهندسی، اجتماعی و یا فرهنگی در جامعه که عمدتاً بصورت مستقل است.
مهارت‌های اطلاعاتی	جمع‌آوری و تحلیل انتقادی اطلاعات علمی جامع به سبکی مسئولانه و گسترده، عمیق و دقیق، در ارتباط با طیفی از نظریه‌ها، اصول و مفاهیم مرتبط با اشتغال، حوزه دانش یا زمینه علمی و همچنین گزینش و ارائه اطلاعات در برخی از موضوعات و تخصصی-های مهم در ارتباط با اشتغال، حوزه دانش یا زمینه علمی
مهارت‌های ارتباطی	ارتباط به شیوه‌ای هدفمند با همسالان، متخصصان و غیر متخصصان، سرپرستان/ناظران و مشتریان/متقاضیان، جامعه علمی در سطح وسیع و جامعه به عنوان کل، متناسب با زمینه، بکارگیری قراردادهایی در ارتباط با رشته‌ی حرفه‌ای
مسئولیت‌پذیری و استقلال	۱) کار با همسالان، متخصصان و غیر متخصصان، سرپرستان و مشتریان/متقاضیان، جامعه علمی گسترده و جامعه به عنوان یک کل، ۲) پذیرش مسئولیت نتایج کار و مطالعه و بررسی‌های خود و دیگران، ۳) پذیرش مسئولیت مدیریت فرایندهای پیچیده و توسعه حرفه‌ای افراد و گروه‌ها، ۴) طراحی، توسعه، اجرا و اعمال یکپارچگی علمی در یک فرایند پژوهش بنیادی پیچیده

▪ پاسخ به سوال چهارم: حجم و اعتبار مطرح در هر یک از سطوح چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند چگونه می‌باشند؟

آموزش عالی در هلند شامل سه سیکل می‌باشد. نمودار زیر تصویر این سیکل‌ها را همراه با طول هر سیکل و تعداد گزینه‌های ECTS^۱ برای دستیابی به هر سیکل نشان می‌دهد.

^۱ . سیستم اعتبار ECTS: حجم یا اندازه صلاحیت‌ها بنا به تعاریف فرایند بولونیا، به مقدار کل زمان سپری شده برای دستیابی به تمام نتایج یادگیری مورد نیاز گفته می‌شود و به صورت واژه اعتبارات ECTS نام‌گذاری می‌شود. همچنین، بنا به تعاریف فرایند بولونیا، حجم نتایج یادگیری در مدت زمان بین ۲۵ تا ۳۰ ساعت برابر 1 ECTS در نظر گرفته می‌شود. با این حال، کشورهای مختلف در انتخاب معادل‌های اندازه‌گیری خود آزاد هستند. در سیستم آموزش عالی اغلب کشورهای اروپایی، سالیان متمادی است که از این سیستم بهره گرفته می‌شود. به عنوان مثال، تمام صلاحیت‌های سیکل اول، حدود 180-240 ECTS دارند...

جدول ۱۲: حجم یادگیری و اعتبار مورد نیاز برای هر سطح در چارچوب صلاحیت‌های هلند

سیکل سوم	سیکل دوم	سیکل اول	فرم پذیرش
دکتری ۴ سال مهندسی طراحی ۲ سال متخصص پزشکی ۳ الی ۶ سال	فوق لیسانس 60- 120 ECTS فوق لیسانس 180- 240 ECTS	جهت‌گیری حرفه‌ای 240 ECTS کارشناسی جهت‌گیری علمی، 240 ECTS کارشناسی	آموزش حرفه‌ای رسمی (MBO) / آموزش متوسطه عمومی عالی (HAVO) / آموزش پیش- دانشگاهی (VWO) آموزش پیش- دانشگاهی (VWO)

مدرک کاردانی "120 ECTS" این امکان را فراهم می‌کند تا بخش‌های باقی مانده‌ی برنامه‌های کارشناسی با جهت‌گیری حرفه‌ای تکمیل گردد (ادامه تحصیل از مقطع کاردانی به کارشناسی در یک رشته خاص). مدرک کارشناسی "حرفه محور" - "240 ECTS"؛ آکادمی محور - "180 ECTS" زمینه ورود دانشجویان را جهت ادامه تحصیل در کارشناسی ارشد و شرکت در برنامه‌های کارشناسی ارشد (در موارد خاص، تحت شرایط معین) فراهم می‌کند. برنامه‌های مدرک کارشناسی ۱ تا ۲ سال طول می‌کشد. مدرک کارشناسی ارشد "120 ECTS/90 ECTS/ 75 ECTS/ 60 ECTS" / "180 ECTS / 240 ECTS" اجازه ورود و پذیرش در برنامه‌های دکتری "استاندارد ۴ سال"، پذیرش در برنامه مهندسی طراحی "استاندارد ۲ سال" را برای دانشجویان فراهم می‌کند. بر مبنای

۱. شامل برنامه‌های کارشناسی ارشد قابل استناد برای حسابداران، مدرک کارشناسی ارشد در پژوهش و مدرک کارشناسی برای دندانپزشکان تا سال ۲۰۰۹.

۲. شامل برنامه‌های کارشناسی ارشد برای معلمان سطح اول، علوم انسانی - Humanistic، هنر، علوم دامپزشکی - Veterinary، داروسازی - Pharmacology، فناوری بالینی Clinical Technology و دندانپزشکی از سال ۲۰۱۰.

۳. شامل برنامه‌های کارشناسی ارشد برای مدرک با جهت‌گیری حرفه‌ای در معماری، برنامه‌ریزی شهری، معماری منظره.

مدرک کارشناسی ارشد پزشکی "تخصص پزشکی"^۱ - استاندارد ۶-۳ سال"، ثبت‌نام در پزشکی حرفه‌ای و تخصص در یک رشته خاص و تکمیل دوره‌های قبلی فراهم می‌شود [۱۹].

■ پاسخ به سوال ششم سیستم تضمین کیفیت در چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند چگونه می‌باشد؟

چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند (NLQF) که توسط مرکز هماهنگی ملی^۲ (NCP) اداره می‌شود - از سال ۲۰۱۲ تاکنون امکان ارتقا سطح کیفی چارچوب را فراهم کرده است. این چارچوب به عنوان فرصتی برای ارائه‌کنندگان جهت دستیابی به دیدگاه و بینش کلی بهتر، تقویت قابلیت مقایسه - پذیری آن با سایر صلاحیت‌ها در سطوح ملی و اروپایی ارائه شده است تا آنها قادر به کاربرد پیامدهای یادگیری بوده؛ و ارتباط قوی با بازار کار برقرار نمایند. اگر ارائه‌کننده‌ای، برای نمونه یک شرکت خصوصی تمایل به پذیرش صلاحیت برای ورود به چارچوب صلاحیت‌ها داشته باشد باید مورد اعتباریابی قرار گیرد. موضوعاتی مانند شرایط و وضعیت قانونی، حق مالکیت، تداوم سازمان و وجود طبقه‌های تضمین کیفیت مورد بررسی قرار می‌گیرند. فهرستی از نظام تضمین کیفیت تایید شده در دفتر راهنما^۳ گنجانده شده است. اگر ارائه‌کننده از چنین نظامی استفاده نکند، برای بازدید در محل برنامه‌ریزی می‌شود. اگر سازمانی مورد تایید قرار گیرد (برای ۵ سال) می‌تواند صلاحیت‌هایی را برای ورود به چارچوب و سطوح صلاحیت ارائه دهد. سازمان موردنظر سطح خود را مشخص ساخته و به عنوان مناسب‌ترین سازمان دیده خواهد شد و امکان شروع برای یک تصمیم نهایی را فراهم خواهد ساخت. هنگام تقاضا برای ورود به چارچوب صلاحیت، سازمان‌ها باید پیامدهای یادگیری را مطابق با عناصر مهم توصیفگرهای سطوح چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند، حجم کار^۴، و رویکردهای ارزیابی، و ارتباط آن با نیمرخ شغلی نمایان سازند. در حالیکه مرکز همکاری ملی مسئول سازماندهی فرایندهاست، کمیته‌های مستقل کارشناسان خارجی برنامه‌های کاربردی را مورد ارزیابی قرار داده و توصیه‌های خود را به هیات NCP ارائه کرده و در نهایت تصمیمات نهایی در ورود به چارچوب اتخاذ می‌کنند. هیئت NCP شامل کلیه ذی‌نفعان درگیر در چارچوب صلاحیت‌های ملی هلند، وزارتخانه‌ها و شرکای اجتماعی می‌شود. سازمان‌ها باید جهت استفاده از سیستم پول پرداخت کنند. اعتباریابی بین ۱۰۰۰ یورو تا ۷۵۰۰ یورو است و بستگی دارد به اینکه آیا یک نظام تضمین کیفیت معتبر در محل است. پذیرش یک صلاحیت برای ورود به چارچوب ۲۵۰۰ یورو تعیین شده است [۱۶].

^۱. با تکمیل مدرک کارشناسی ارشد، متقاضیان می‌توانند تاجایی ادامه دهند که متخصص پزشکی شوند. این برنامه‌ها از ۳ تا ۶ سال متفاوت هستند.

2. National Coordination Point

3. Guidance Material

^۴. هیچ صلاحیتی کمتر از ۴۰۰ ساعت حجم کار اسمی در نظر گرفته نمی‌شود.

با اعتباربخشی از یادگیری قبلی یک فرد می‌تواند دانش، مهارت، شایستگی‌هایی را که در طول زمان کسب کرده است مورد ارزیابی و اعتباریابی قرار دهد. این صلاحیت‌ها را می‌توان به روش‌های مختلف از طریق یادگیری رسمی و غیررسمی بدست آورد. رویه اعتباربخشی یادگیری قبلی تصویری از دانش، مهارت و شایستگی فردی را در برابر صلاحیت نشان می‌دهد. برای تضمین اثرات اجتماعی، اعتباریابی یادگیری قبلی صلاحیت با استانداردهای شناخته شده مورد استفاده قرار می‌گیرد. این امر شامل تمام صلاحیت‌های مقرر شده در آموزش فنی- حرفه‌ای و آموزش عالی است. تفاوت‌های زیادی بین فرایندهای اعتباربخشی در کشورهای مختلف وجود دارد. از ویژگی‌های خاص اعتباریابی یادگیری قبلی در هلند عبارتند از:

- تعیین و شناخت مهارت‌ها همیشه در امتداد ردیف استانداردهای ملی صورت می‌گیرد؛
- این یک بازار آزاد است موسسات آموزشی و تربیتی بخش عمومی و همچنین بخش خصوصی می‌توانند اعتباربخشی یادگیری قبلی را ارائه دهند؛
- جهت‌گیری اعتباریابی یادگیری قبلی در راستای بازار کار (توسعه شغلی) و همچنین آموزش و پرورش (برای کوتاه کردن برنامه آموزشی) است.
- تمام افراد می‌توانند رویه اعتباربخشی یادگیری قبلی را دنبال کنند. هیچگونه از گروه‌های هدف خاصی وجود ندارند؛

- رویه اعتباریابی یادگیری قبلی همیشه با یک گواهینامه تجربی پایان می‌یابد [۱۵].

در سال ۲۰۰۶ موافقت‌نامه‌ای بین ذی‌نفعان به منظور افزایش دسترسی و تأمین کیفیت، ترویج استفاده و تضمین شفافیت اعتبار یادگیری قبلی امضاء شده بود. اعضای شرکت کننده در این موافقت‌نامه شامل نمایندگان کارفرمایان، سازمان‌های کارگری، وزارت آموزش، وزارت امور اجتماعی، سازمان‌های حمایتی از ارائه‌کنندگان آموزش فنی حرفه‌ای و آموزش عالی و نمایندگان آموزش در بخش خصوصی بودند. به منظور نظارت بر پیشرفت در این اهداف، یک کد تضمین کیفیت اعتبار یادگیری قبلی (Kwaliteitscode EVC) بوسیله شرکت‌کنندگان در موافقت‌نامه توسعه ایجاد شد. تمام ارائه‌کنندگان آموزش در هلند باید با کد مورد نظر موافق باشند. ارائه‌کنندگان اعتباربخشی یادگیری قبلی بصورت دوره‌ای توسط سازمان‌های ارزیابی به منظور دریافت اعتبارنامه‌ای با یک استاندارد خاص کنترل می‌شوند [۱۵].

تضمین کیفیت در آموزش ابتدایی و متوسطه

دانش‌آموزان و والدین‌شان باید از کیفیت مناسب آموزش ارائه شده در مدارس‌شان اطمینان داشته باشند. بنابراین، بازرسان کیفیت آموزش را در سطوح 'HAVO', 'VMBO', 'VWO' تحت نظارت

^۱. آموزش متوسطه اول و آموزش پیش حرفه‌ای (فنی - حرفه‌ای)

قرار می‌دهند. نظارت مبتنی بر ریسک است یعنی ناظران هر ساله با استفاده از تحلیل ریسک در جستجوی آنند که آیا شواهدی وجود دارد که یک مدرسه فاقد کیفیت باشد یا خیر. اگر تحلیل نشان دهد که هیچگونه خطری وجود ندارد مدرسه مورد تایید و دارای کیفیت بوده و صلاحیت لازم را دریافت می‌کند. اگر تحلیل‌ها خطر احتمالی را نشان دهد مدارس نیاز به ارائه اطلاعات اضافی دارند. بنابراین، بازرسان ماهیت و پیش‌زمینه خطر مشاهده شده را مورد بررسی قرار داده و تحلیل‌های دقیق‌تری را هم از اطلاعات اضافی ارائه شده و هم از اطلاعات اصلی جمع‌آوری شده انجام می‌دهند. اگر نتیجه مثبت بود (یعنی مدرسه سطح بالایی از کیفیت را نشان داد) ناظران مدرسه را به مدرسه با کیفیت (نظارت اساسی) برمی‌گردانند. یافته‌های بازرسی عمومی هستند. بازرسی آموزش به عنوان یک چارچوب خاص برای هر یک از دو بخش آموزش مورد استفاده قرار می‌گیرد. هیات مدیره مدرسه مسئول کیفیت آموزش، وضعیت مالی و انطباق آن با قوانین و مقررات در مدرسه می‌باشد. هیئت مدیره مدرسه نسبت به نتایج و پیامدهای مدارس پاسخگو می‌باشد [۱۵].

تضمین کیفیت در آموزش فنی حرفه‌ای

ناظران آموزش و پرورش هم از موسسات دولتی و هم از موسسات خصوصی در آموزش و پرورش فنی حرفه‌ای نظارت می‌کنند. نظارت از موسسات شامل سه مرحله است: مرحله اول: بازدید از موسسات برای شناسایی کاستی‌های احتمالی در کیفیت آموزش و یا مدیریت موسسه صورت می‌گیرد.

مرحله دوم: در این مرحله چنانچه مشکلاتی در مرحله اول شناسایی شده است ناظران تحقیقات و بررسی‌های بیشتری در مورد مسائل کیفیت در موسسه مورد نظر انجام می‌دهند. در مرحله سوم: در این مرحله نیز چنانچه نقضی در مرحله دوم شناسایی شد (در ارائه برنامه‌ها، امتحانات و یا تامین منابع مالی و قانونی) اقدام احتمالی در جهت رسیدگی به آنها در اسرع وقت براساس توافق انجام‌شده با موسسه مربوطه صورت می‌گیرد.

پس از یکسال، ناظران نتایج برنامه مورد توافق را به منظور بهبود کیفیت مورد بازبینی و بررسی قرار می‌دهند. در صورتیکه هیچ‌گونه شواهدی مبنی بر بهبود در موسسه موردنظر وجود نداشته باشد؛ ناظران وزیر آموزش را از این وضعیت آگاه می‌کنند. در نتیجه وزیر ممکن است مجوز موسسه موردنظر را در ارائه دوره‌ها لغو کند. در نهایت، ناظران آزمون‌ها را در موسسات مورد نظارت قرار می‌دهند. ارزیابی از آزمون‌ها بصورت مستقل از کیفیت آموزش ارزیابی می‌شود. این ارزیابی بصورت سالانه بر اساس انتخاب یک نمونه از برنامه‌ها در هر مدرسه که توسط دولت تامین مالی می‌شود؛ انجام می‌شود. در این

^۱. آموزش متوسطه عمومی عالی

^۲. آموزش متوسطه پیش دانشگاهی

ارزیابی در ارتباط با میزان تطابق ابزار آزمون با الزامات ملی تصمیم گرفته می‌شود. هدف اصلی این ارزیابی، سطوح مناسب صلاحیت و قابلیت اطمینان آزمون می‌باشد [۱۵].

تضمین کیفیت در آموزش عالی

تضمین کیفیت در آموزش عالی در درجه اول با تطبیق آن با قانون و مقررات، سیاست‌های آموزشی و آزمون ارتباط دارد. نظارت بر آموزش عالی بوسیله قانون آموزش عالی و پژوهش علمی و قانون بازرسی تحصیلی (قانون نظارت بر آموزش) (WOT) تدوین و تنظیم می‌شود. این نظارت‌ها تضمین می‌کند که آموزش عالی در ارائه آموزش، کاربرد معیارهای پذیرش، مدیریت بر آزمون‌ها و اعطای مدارک از دیپلم تا دکتری بر مبنای قانون عمل می‌کند. ناظران همچنین بر تطابق هیات امناء و شورا با قانون نیز نظارت می‌کنند. بنا به درخواست وزارت آموزش، ناظران جنبه‌های خاص در آموزش عالی را نیز مورد بررسی قرار می‌دهند. برای مثال عملکرد ساختار کارشناسی - کارشناسی ارشد، توجه به گروه‌های خاصی از دانشجویان مانند افراد معلول و مهاجر، ورود و انتقال دانشجویان در برنامه‌های مهندسی و کیفیت آزمون‌ها [۱۵]. در هلند سازمان اعتبار بخشی هلند و فلاندرز (NVAO) مسئول تضمین کیفیت برنامه‌های سیکل اول و دوم است که منجر به مدرک کارشناسی و کارشناسی ارشد می‌شود. بنابراین اعتبار بخشی به این معناست که فارغ‌التحصیلان به سطح خاصی از آموزش دست یافتند که با صلاحیت‌های ویژه در یک رشته خاص مشخص می‌شود مبنی بر اینکه صلاحیت مدرک کارشناسی و کارشناسی ارشد برای سطح موجود سیکل اول و دوم به درستی اعطا شده است [۱۹]. کیفیت برنامه‌های خاص در آموزش عالی توسط نظام‌های اعتباریابی نظارت می‌شود و بوسیله سازمان اعتباریابی هلندی - فلیمینی^۱ (NVAO) مدیریت می‌شود. سازمان اعتباریابی هلندی - فلیمینی (NVAO) یک سازمان اعتباریابی عمومی دو ملیتی^۲ است که هم در منطقه توسط معاهده بین هلند و فلاندرز برای تضمین کیفیت آموزش عالی و هم در حوزه قضایی ایجاد شده است. نظارت بر آموزش عالی هلند و فلاندرز بطور مستقل کیفیت آموزش عالی در هلند و فلاندرز را با ارزیابی آموزش و ارائه یک علامت کیفیت تضمین می‌کنند. آن‌ها همچنین به بهبود کیفیت آموزش عالی و ارتقای جایگاه و موقعیت آموزش عالی از چشم‌انداز ملی و بین‌المللی کمک می‌کند. تنها برنامه‌های معتبر از سازمان اعتباریابی هلندی - فلیمینی توسط دولت به رسمیت شناخته می‌شود و منابع مالی دریافت می‌کند. وزیران هلند و فلاندرز بر عملکرد سازمان اعتباریابی هلندی - فلیمینی نظارت می‌کنند و ناظران هلندی بر نظام اعتباریابی هلند در کل نظارت می‌کنند. توافق بین ناظران، سازمان اعتباریابی هلندی - فلیمینی و وزارت آموزش، فرهنگ و علوم برقرار می‌شود. اعتباریابی بر مبنای پیامدهای یادگیری است [۱۵]. سازمان اعتباریابی هلند و فلاندرز سطح (کارشناسی و کارشناسی ارشد) اهداف یک برنامه را با استفاده

¹. Dutch-Flemish

². Bi-National

از معیار "خروج (انحراف) صلاحیت‌های برنامه از مسیر اصلی خود با یک توصیف کلی و بین‌المللی پذیرفته شده از صلاحیت مدرک کارشناسی و کارشناسی ارشد" مورد ارزیابی قرار می‌دهد [۱۹].

تضمین کیفیت آموزش بزرگسالان

آموزش بزرگسالان تحت نظر ناظران و بازرسان آموزش (آموزش فنی- حرفه‌ای و آموزش بزرگسالان) می‌باشد. برای بررسی و ارزیابی آموزش متوسطه عمومی برای بزرگسالان همان قوانین به عنوان قانون آموزش متوسطه و چارچوب‌های نظارت بر آموزش قابل اجرا هستند. آموزش بزرگسالان توسط قانون آموزش و پرورش و آموزش فنی-حرفه‌ای اداره می‌شود [۱۵].

تضمین کیفیت آموزش خصوصی

ارائه‌کنندگان آموزش خصوصی به منظور مطابقت برنامه‌هایشان با قوانین کیفیت و الزامات و نیازمندی‌های موسساتی که توسط دولت تامین مالی می‌شوند؛ توسط وزیر آموزش مورد تایید قرار می‌گیرند (و به رسمیت شناخته می‌شوند). علاوه بر این، انجمن‌ها در بخش صنعتی و حرفه‌ای برنامه‌های (کدهای) کیفیت خودشان را تنظیم می‌کنند.

اعضای انجمن ارائه‌کنندگان آموزش خصوصی (NRTO) کدهای رفتاری برای آموزش خصوصی را مورد تایید قرار داده (امضا می‌کنند) و خود را نیز ملزم به استفاده از اصطلاحات و شرایطی می‌کنند که توسط این انجمن و سازمان‌های مصرف‌کننده^۱ تهیه و طراحی شده است. در صورت اختلاف مصرف-کننده و یا سازمان آموزشی می‌توان از طرح حل اختلاف خارج از دادگاه مشهور به (De Geschillencommissie) استفاده نمود. کیفیت هر سازمانی که تمایل به عضویت در انجمن ارائه‌کنندگان آموزش خصوصی دارد باید توسط آن کمیته مورد ارزیابی قرار گیرد. با این ارزیابی میزان انطباق آنها با الزامات و کدهای رفتاری مشخص می‌شود. همچنین کمیته کیفیت به بررسی هر گونه نشانه‌هایی از کیفیت پایین می‌پردازند و نسبت به آنها آگاهی دارند. سرانجام انجمن ارائه‌کنندگان آموزش خصوصی (NRTO) یک بررسی سالانه از تمام اعضا به منظور میزان انطباق آنها با جنبه‌های مختلف کد انجام می‌دهد^۲ [۱۵].

▪ پاسخ به سوال هفتم جایگاه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای در چارچوب صلاحیت‌های

ملی هلند چگونه می‌باشد؟

در جدول ذیل به کلیات آموزش فنی - حرفه‌ای (VET) هلند اشاره شده است:

^۱. Consumentenbond

^۲. برخی از اعضای این انجمن‌ها عبارتند از: BEPRO- آموزش و پرورش برای صنایع پردازش/فرایند؛ IVA- "آموزش در صنایع خودرو"؛ Leidse onderwijsinstelling- "یکی از بزرگترین ارائه‌کنندگان آموزش از راه دور"؛ Schoevers- آموزش برای دبیرخانه‌ها و حرفه‌ها به منظور حمایت و پشتیبانی از مدیریت".

جدول ۱۳: آموزش فنی - حرفه‌ای در هلند

از ۱۶ سالگی به بعد		گروه هدف / سن
سطوح ۱، ۲، ۳ و ۴ آموزش فنی - حرفه‌ای مسیر مبتنی بر مدرسه ^۱ (BOL) مسیر آموزش ضمن خدمت ^۲ (BBL)		گزینه‌ها
بدون الزامات	آموزش فنی - حرفه‌ای سطح ۱	معیارهای دسترسی
سطح یک آموزش حرفه‌ای و مسیر حرفه‌ای پایه	آموزش فنی - حرفه‌ای سطح ۲	
انتقال شواهد و مدارک از مسیر حرفه‌ای پیشرفته، ترکیب مسیر حرفه‌ای و نظری، مسیر نظری به سال چهارم آموزش متوسطه عمومی عالی و آموزش پیش‌دانشگاهی	آموزش فنی - حرفه‌ای سطح ۳	
	آموزش فنی - حرفه‌ای سطح ۴	
سطح یک آموزش فنی - حرفه‌ای: سطح دو آموزش حرفه‌ای، بازار کار سطح دوم و یا سوم آموزش فنی - حرفه‌ای، سطح بالای آموزش حرفه‌ای و بازار کار سطح چهارم آموزش فنی - حرفه‌ای: مدرک کاردانی، کارشناسی حرفه‌ای و بازار کار		شرایط ورود
کالج‌های آموزشی منطقه‌ای (ROCs)، مراکز آموزشی برای کشاورزی (AOCs)، تعداد کمی از کالج‌های تخصصی و موسسات خصوصی شناخته شده (مشهور)		موسسات
آزمون‌های سازمانی (مقدمه بخشی از آزمون‌های مرکزی که اخیراً آغاز شده‌اند).		آزمون‌ها / امتحانات
نظارت ناظران آموزش بر کیفیت آموزش و کیفیت آزمون‌ها در میان آموزش و پرورش حرفه‌ای برای ارائه‌کنندگان آموزش بخش خصوصی و عمومی و دولتی		کیفیت و نظارت
۵۰۰۰۰۰ + دانش‌آموزان		تعداد

آموزش فنی - حرفه‌ای رسمی (MBO) دانش‌آموزان را هم برای کار و هم برای آموزش بیشتر آماده می‌کند. همچنین این دوره باعث ارتقای آموزش عمومی و توسعه شخصی می‌شود. در ارتباط بودن با کار در تمام برنامه‌های آموزش و پرورش حرفه‌ای یک اصل بسیار مهم و اساسی است. برای تضمین این پیوند با بازار کار، مدارس آموزش و پرورش حرفه‌ای تماس‌های گسترده‌ای با جامعه کسب و کار منطقه‌ای، شهرداری‌ها^۳ و سازمان‌های اجتماعی دارد. پس از اتمام دوره‌های آموزش و پرورش حرفه‌ای، دانش‌آموزانی که تمایل به ادامه تحصیل دارند ممکن است تا به تحصیلات بیشتر در مدارس خودشان و یا در دانشگاه برای علوم کاربردی بپردازند.

آموزش فنی - حرفه‌ای توسط کالج‌های آموزشی منطقه‌ای (ROCs)، مراکز آموزشی کشاورزی (AOCs)، تعدادی کمی از کالج‌های تخصصی و موسسات خصوصی ارائه می‌گردد. با اینکه موسسات خصوصی بودجه عمومی دریافت نمی‌کنند، آنها برای دوره‌هایشان از وزارت آموزش مجوز می‌گیرند (به

¹. school-based². On-the-job training³. Municipalities

رسمیت شناخته می‌شوند). مراکز آموزشی کشاورزی نسبت به وزارت امور اقتصادی، کشاورزی و نوآوری پاسخگو هستند. چهل درصد از نیروی کار هلند در مرحله دیپلم آموزش و پرورش حرفه‌ای می‌مانند و هر ساله بیش از نیم میلیون نفر دوره‌های آموزش و پرورش حرفه‌ای را انتخاب می‌کنند. برنامه‌های دوره آموزش و پرورش حرفه‌ای توسط ۶۶ موسسه در سراسر کشور ارائه می‌گردد [۱۵].

سطوح آموزش فنی - حرفه‌ای

آموزش و پرورش فنی - حرفه‌ای، آموزش و تربیت در چهار سطح با برنامه‌هایی در بازه زمانی ۶ ماه تا ۴ سال ارائه می‌شود.

آموزش فنی - حرفه‌ای سطح ۱: آموزش به منظور کار عملی ساده و ورود به بازار کار به عنوان دستیار کارگر می‌باشد. هیچگونه الزامات رسمی برای ورود به این سطح وجود ندارد. همچنین دیپلم سطح ۱ باعث پذیرش در آموزش و پرورش حرفه‌ای سطح ۲ می‌شود. برنامه‌هایش (دوره‌هایش) ۶ ماه تا ۱ سال طول می‌کشد.

آموزش فنی - حرفه‌ای سطح ۲: آموزش حرفه‌ای برای انجام کارهای عملی. دیپلم در سطح دوم، صلاحیت ورود به بازار کار و همچنین پذیرش به سطح سوم آموزش و پرورش حرفه‌ای را فراهم می‌کند. دوره‌ها و برنامه‌هایش ۲ تا ۳ سال طول می‌کشد.

آموزش فنی - حرفه‌ای سطح ۳: آموزش در جهت تبدیل شدن به یک عمل‌کننده مستقل - آموزش در این سطح دانش‌آموزان را قادر می‌سازد بصورت مستقل در میان طیف وسیعی از فعالیت‌های مرتبط با یک حوزه شغلی کار کنند. دیپلم در این سطح زمینه پذیرش در سطح ۴ و همچنین صلاحیت پذیرش در بازار کار را فراهم می‌کند. برنامه‌های این سطح ۳ الی ۴ سال طول می‌کشد.

آموزش فنی - حرفه‌ای سطح ۴: آموزش برای تخصص و مدیریت میانی - آموزش در این سطح دانش‌آموزان را توانا می‌سازد تا بصورت مستقل قادر به انجام کار باشند و همچنین بصورت کلی و یا تخصصی در یک حوزه شغلی کار کنند. دیپلم در این سطح موجب دسترسی به آموزش حرفه‌ای عالی و همچنین صلاحیت ورود به بازار کار می‌شود. برنامه‌های این دوره نیز ۳ الی ۴ سال طول می‌کشد [۱۵].

دو مسیر یادگیری در آموزش فنی - حرفه‌ای

آموزش حرفه‌ای شامل دو مسیر و یا جریان می‌باشد. همانگونه که قبلاً نیز ذکر شد تمرین یکی از عناصر مهم تمام دوره‌ها محسوب می‌شود.

□ **مسیر مبتنی بر مدرسه (BOL):** دانش‌آموزان در مسیر مبتنی بر مدرسه یک یا بیش از یک دوره را در مکان کار در طول دوره سپری می‌کنند که بازه زمانی حداقل ۲۰ درصد تا حداکثر ۶۰ درصد زمان این دوره را شامل می‌شود.

□ **مسیر آموزش ضمن خدمت:** دانش‌آموزان در مسیر آموزش ضمن خدمت چهار روز از هفته را در یک مکان کار و یک روز از هفته را برای آموزش نظری می‌گذرانند. دانش‌آموزان در مسیر دوره‌های آموزش ضمن خدمت اغلب بزرگتر از دانش‌آموزان در جریان آموزش مبتنی بر مدرسه هستند و میانگین سنی آنها ۲۵ سال است. هر دو جریان/ مسیر منجر به سطح یکسانی از صلاحیت‌ها و دیپلم می‌شود.

زمینه‌های چهارگانه در آموزش و پرورش فنی - حرفه‌ای

دوره‌های آموزش فنی - حرفه‌ای به چهار زمینه یا رشته تقسیم می‌شود:

○ سلامت و بهداشت و رفاه

○ مهندسی

○ اقتصاد

○ بخش سبز^۱

کالج‌های آموزشی منطقه‌ای آموزش‌هایی در حوزه سلامت و بهداشت و رفاه، مهندسی و اقتصاد ارائه می‌کنند. کالج‌های تخصصی بر آموزش به منظور متخصص شدن در یک شاخه برای مثال طراحی گرافیک و حمل و نقل تاکید می‌کنند. و کالج‌های آموزش کشاورزی، آموزش‌هایی در بخش کشاورزی فراهم می‌کند که شامل دوره‌هایی در حوزه گیاهان، حیوانات، طراحی سبز و محیط زیست می‌باشد [۱۵].

ساختار صلاحیت‌ها در آموزش فنی - حرفه‌ای

آنچه که دانش‌آموز باید بداند و بتواند قادر به انجام آن به منظور دریافت دیپلم باشد، در پرونده صلاحیت تعیین می‌گردد که در آن دانش، مهارت و شایستگی‌های لازم برای یک صلاحیت خاص مشخص شده است. برای چندین سال، مدارس و نمایندگان چهار حوزه در بازار کار با یکدیگر همکاری داشته‌اند تا اطلاعات لازم را در ارتباط با بازنگری وسیعی در نظام آموزشی و ساختار صلاحیت‌ها کسب کنند. هدف آن ایجاد نظام آموزشی مبتنی بر شایستگی بالا و ساده کردن ساختار صلاحیت‌ها است. اخیراً (نیمه اول سال ۲۰۱۱) در پارلمان هلند تغییراتی در این قانون ایجاد شده است. در پرونده صلاحیت‌ها، برای هر شغل، محتوای شغل مورد نظر، فعالیت‌های کلیدی و آنچه که هر کسی باید قادر به انجام آن در شغل خاص باشد، در تمام سطوح آموزش فنی - حرفه‌ای تعیین شده است [۱۵].

نقش مراکز تخصصی (CRAs) در آموزش فنی - حرفه‌ای

هفتاد مرکز تخصصی در آموزش فنی - حرفه‌ای و بازار کار به منظور کمک به فرایند آموزش در هلند ایجاد شده‌اند. نقش آنها توسعه و حفظ (ماندگاری) ساختار صلاحیت‌ها برای هر یک از حوزه‌های

¹. Green Sector

بازار کار، به منظور اعتباریابی محل کار (بازار کار) برای دانش‌آموزان فنی- حرفه‌ای و تضمین کیفیت از عرضه کافی کار در بازار کار می‌باشد.

ارزیابی مستندات صلاحیت در آموزش و پرورش فنی- حرفه‌ای

مراکز تخصصی پرونده صلاحیت را تهیه کرده و آنها را به مرکز همکاری ملی در آموزش و فنی- حرفه‌ای به منظور ارزیابی ارسال می‌کند. ارزیابی بصورت دوره‌ای در زمان‌های مختلف به منظور آزمایش انجام می‌شود و بر اساس این ارزیابی در ارتباط با پرونده دریافتی و کسب تایید از وزیر آموزش تصمیم‌گیری می‌شود. پس از تصویب و تایید وزیر آموزش، این پرونده وارد دفتر ثبت مرکزی در آموزش فنی- حرفه‌ای (CREBO) می‌شود. اخیراً بیش از ۶۰۰ صلاحیت در دفتر ثبت مرکزی در آموزش فنی- حرفه‌ای ثبت شده است.

قانون و مقررات در آموزش فنی- حرفه‌ای

آموزش و پرورش حرفه‌ای بوسیله قانون آموزش و آموزش فنی- حرفه‌ای، WEB تدوین و تنظیم می‌شود. این قانون انواع متفاوتی از آموزش فنی- حرفه‌ای را تدوین و تنظیم می‌کند. آموزش پایه بزرگسالان (آموزش متوسطه عمومی برای بزرگسالان - VAVO) نیز تحت نظر این قانون می- باشد [۱۵].

▪ پاسخ به سوال هشتم: میزان انطباق چارچوب صلاحیت ملی هلند با چارچوب صلاحیت اروپا، و سطوح صلاحیت حرفه‌ای ملی، طبقه‌بندی استاندارد بین‌المللی سطوح تحصیلی و طبقه‌بندی استاندارد بین‌المللی مشاغل به چه صورت است؟

جدول ۱۴: مقایسه EQF, TVQF, LNQF, ISCED, ISCO

چارچوب صلاحیت ملی هلند	چارچوب صلاحیت اروپا	طبقه‌بندی سطوح بین‌المللی آموزش	سطوح صلاحیت حرفه‌ای ملی	طبقه‌بندی بین‌المللی مشاغل (سطح مهارت)
۸	۸	۸- دکتری یا معادل	دکترای حرفه‌ای	۴- مدیران و متخصصان
۷	۷	۷- کارشناسی ارشد یا معادل	کارشناس ارشد حرفه‌ای	۴- مدیران و متخصصان
۶	۶	۶- کارشناسی یا معادل	سطح کارشناس حرفه‌ای	۴- مدیران و متخصصان
۵	۵	۵- آموزش عالی کوتاه مدت- فوق دیپلم	کاردان ارشد حرفه‌ای	۳- تکنیسین‌ها و کمک متخصصان
۴+ ۴	۴	۴- آموزش غیر دانشگاهی پس از متوسطه	سطح کاردان حرفه‌ای	۲- کارکنان خدماتی و پشتیبانی
۳	۳	۳- آموزش دوره دوم متوسطه	کمک کاردان حرفه‌ای	۲- کارکنان خدماتی و پشتیبانی
۲	۲	۲_ آموزش دوره اول متوسطه	کارگر ساده	۲- کارکنان خدماتی و پشتیبانی
۱	۱	۱- آموزش ابتدایی	کارگر ماهر	۱- کارگران مشاغل ساده
سطح ورودی	سطح ورودی	۰- آموزش خردسالی	-	-

همانگونه که در جدول مشاهده می‌کنند نتایج مطالعه حاکی از آن است چارچوب صلاحیت ملی هلند (سطوح و صلاحیت‌ها) مطابق چارچوب صلاحیت اروپا^۱ و چارچوب صلاحیت حرفه‌ای^۲ و طبقه بندی استاندارد بین‌المللی سطوح آموزش^۳ باشد. همچنین بر اساس طبقه‌بندی استاندارد بین‌المللی مشاغل^۴ و مهارت‌های موردنیاز برای هر شغل، سطح یک طبقه‌بندی فوق با سطح ۱ چارچوب صلاحیت ملی هلند، سطح دو آن با سطوح ۲، ۳ و ۴ چارچوب صلاحیت ملی هلند، سطح سه آن با سطح ۵ چارچوب صلاحیت ملی هلند، و سطح چهار طبقه فوق مطابق با سطح ۶، ۷ و ۸ چارچوب صلاحیت ملی هلند است.

۴. بحث و نتیجه‌گیری

چارچوب صلاحیت‌های ملی در هلند، دامنه‌ی وسیعی از صلاحیت‌ها را پوشش داده، بخش‌های مختلف آموزش را مشخص می‌کند؛ و از همه موسسات آموزشی و تربیتی (پرورشی)، شرکای اجتماعی و کارفرمایان و دانشجویان حمایت و پشتیبانی می‌کند [۱۵].

به طور خلاصه با توجه به مطالعه انجام شده می‌توان برخی از دستاوردها و توانمندی‌های حاصل از تدوین و استقرار NQF هلند را به شرح زیر استنباط نمود:

- ❖ قاعده‌مندی و هدفمند بودن آموزش در سطوح مختلف نظام آموزشی هلند.
- ❖ تدوین فرایند تضمین کیفیت آموزش و استانداردسازی آموزش و ساختارهای آن بر اساس نتایج یادگیری در هلند.
- ❖ وجود سازوکار مناسب جهت به رسمیت شناختن و اعتباردهی به همه دستاوردهای دانش و مهارت و شایستگی.
- ❖ تعریف توصیفگرهای سطوح به عنوان مشخص کننده جایگاه صلاحیت.
- ❖ مشخص بودن ارتباط عمودی و افقی صلاحیت‌های هلند در سطوح تحصیلی نظام آموزشی.
- ❖ وجود همکاری بین ذینفعان و متولیان.

چارچوب صلاحیت ملی در هلند یکی از طبقه‌بندی‌های نظام‌مند در تمام سطوح صلاحیت در هلند محسوب می‌شود. صلاحیت‌ها در سطح مناسبی در چارچوب صلاحیت‌های ملی طبقه‌بندی شده و سپس در هر سطح با چارچوب صلاحیت‌های اروپایی^۵ "EQF" هم‌تراز می‌شوند [۱۵].

^۱. European Qualification Framework- EQF

^۲. Technical and Vocational Qualifications Framework- TVQF

^۳. International Standard Classification of Education- ISCED

^۴. International Standard Classification of Occupation- ISCO

^۵. European qualifications framework

چارچوب صلاحیت هلند شامل هشت سطح می‌باشد. از مطالعه توصیفگرهای چارچوب مشخص می‌شود که پیوند و توالی هر توصیفگر از سطح اول تا سطح آخر باید حفظ شود. به گونه‌ای که در سطح اول به صورت ابتدایی و در سطح آخر عالی‌ترین درجه رشد را برای هر معیار در نظر گرفت. معیار مطرح در توصیفگر دانش در سطوح چارچوب "کسب دانش از حقایق در ارتباط با محیط زندگی، یا شغلی، و یا یک حوزه دانشی؛ از منظر: مواد، ابزار، مفاهیم، ایده‌ها، روش‌ها و فرایندها، نظریه‌ها، اصول، موضوعات و مسائل مهم روز" می‌باشد. معیارهای مطرح در توصیفگر مهارت نیز شامل "بازتولید دانش، بکارگیری دانش در عمل حرفه‌ای، شناسایی محدودیت‌های دانش و اقدام برای آن، انجام پژوهش بنیادی یا کاربردی؛ شناسایی و حل مسائل زندگی، عمل حرفه‌ای یا حوزه دانشی از منظر پیچیدگی مسائل، حل سیستماتیک یا راهبردی، استفاده از داده‌ها، میزان خلاقیت؛ توسعه شخصی از طریق نظارت، حمایت و پشتیبانی، تفکر و ارزیابی نتایج یادگیری، خود راهبر؛ کسب، پردازش، ترکیب و تجزیه و تحلیل اطلاعات مسائل زندگی، عمل حرفه‌ای یا حوزه دانشی؛ برقراری ارتباط متناسب با زمینه با همسالان، متخصصان و غیر متخصصان، سرپرستان/ ناظران و مشتریان/ متقاضیان، جامعه علمی و جامعه، بکارگیری قراردادهای شغلی" می‌باشند و معیارهای مطرح در توصیفگر شایستگی شامل "میزان نظارت در انجام وظایف، پذیرش مسئولیت نتایج فعالیت خود و دیگران، کار با همسالان، متخصصان و غیر متخصصان، سرپرستان و مشتریان/ متقاضیان، جامعه علمی و جامعه" می‌باشد. این معیارها در سراسر سطوح از ساده‌ترین تا پیچیده‌ترین میزان مطرح شده‌اند. این مسئله از منظر تداوم و پیوستگی در کسب شایستگی‌ها و قابلیت‌های مشخص برای فراگیران با ارزش و با اهمیت است اما به همان اندازه به ضرورت دقت در انتخاب معیارهای آموزش و پرورش برای کسب صلاحیت‌ها اشاره دارد. چرا که یک فراگیر از ابتدای ورود به یک سیستم آموزشی تا زمان خروج از آن تحت تربیت معیارهای خاصی قرار می‌گیرد و بی‌توجهی در انتخاب آنها می‌تواند عواقب ناخوشایندی برای فرد و جامعه دربر داشته باشد. لازم به ذکر است در هلند میزان اعتبار مدارک آموزش عالی بر مبنای سیکل‌های تدوین شده در فرایند بولونیا تعریف شده و برای باقی سطوح تعیین اعتبار صورت نگرفته است.

از نهادهای درگیر در تدوین و کاربست NQF در کشور هلند سازمان‌های ارزیابی بیرونی، ناظران آموزش و پرورش از موسسات دولتی و خصوصی، سازمان اعتبار بخشی هلند و فلاندرز، سازمان اعتباریابی هلندی- فلیمینی، انجمن ارائه‌کنندگان آموزش و پرورش خصوصی می‌باشند. مطالعه این موضوع مشخص می‌سازد که باید علاوه بر نهادهای آموزشی، بنگاه‌های اقتصادی و بازار کار نیز از جمله سازمان‌هایی باشند که در تدوین و کاربست یک چارچوب صلاحیت نقش داشته باشند.

سیستم آموزش فنی و حرفه‌ای هلند نیز شامل سطوح ۱، ۲، ۳ و ۴ آموزش فنی و حرفه‌ای، مسیر مبتنی بر مدرسه و مسیر آموزش ضمن خدمت می‌گردد که سطوح آموزش و پرورش فنی و حرفه‌ای در ارتباط با سایر سطوح نظام آموزشی پیوند و تلفیق داده شده است. در هلند آموزش فنی- حرفه‌ای

رسمی دانش‌آموزان را هم برای کار و هم برای آموزش بیشتر آماده می‌کند. آموزش فنی و حرفه‌ای شامل دو مسیر مبتنی بر مدرسه و آموزش ضمن خدمت می‌باشد. هر دو مسیر منجر به سطح یکسانی از صلاحیت‌ها و دیپلم می‌شوند. بخشی از آموزش فنی-حرفه‌ای هم توسط کالج‌های آموزشی ارائه می‌شود. برای تضمین پیوند با بازار کار، مدارس ارتباط گسترده‌ای با بازار دارند.

از نهادهای مسئول تضمین کیفیت و اعتبار سنجی در هلند می‌توان از سازمان‌های ارزیابی بیرونی، ناظران آموزش و پرورش از موسسات دولتی و خصوصی، سازمان اعتبار بخشی هلند و فلاندرز، سازمان اعتباریابی هلندی-فلیمینی، انجمن ارائه‌کنندگان آموزش و پرورش خصوصی می‌باشند. در هلند سازمان‌ها و شوراهای اعتبار بخشی متعددی مسئول تضمین کیفیت برنامه‌ها و حوزه‌های مختلف هستند. مطالعه سازمان‌ها و نهادهای تضمین کیفیت در کشور هلند نشان داد که در سه حوزه آموزش و پرورش، آموزش عالی و آموزش فنی و حرفه‌ای عموماً آژانس‌ها و کمیته‌های ارزیابی بیرونی فعال می‌باشند. عمدتاً هر یک از این نهادها تحت کنترل کیفی آژانس‌های مربوط به خود می‌باشند. برخی از آژانس‌ها در حوزه آموزش عالی و برخی ممکن است در حوزه VET فعالیت کنند. گاهی در برخی کشورها تنها یک آژانس تضمین کیفیت فعال است و در برخی کشورها ممکن است چندین آژانس تضمین کیفیت مشغول به فعالیت باشند. نقش دولت/ایالت نظارت کلی بر این موسسات است و اصول و خط مشی‌های کلی، صلاحیت تأسیس و ادامه فعالیت آنها، و همچنین قوانین را برای انجام بازرسی، نظارت، ارزیابی و اعتباربخشی فرایندها مشخص می‌نمایند.

کنشگر اصلی و درگیر در چارچوب صلاحیت ملی کشور هلند مرکز هماهنگی ملی (NCP) می‌باشد و سایر کنشگران آن شامل وزارت آموزش، فرهنگ و علوم، شورای اقتصادی و اجتماعی، شورای آموزش و پرورش، شورای آموزش ابتدایی، شورای آموزش متوسطه، شورای آموزش و پرورش فنی-حرفه‌ای و آموزش بزرگسالان، انجمن دانشگاهی، و ... می‌گردد.

از آنجایی که ایران نیز همچون بسیاری از کشورهای در حال توسعه نیازمند راهکارهای اساسی برای برون رفت از چالش‌های پیش‌روی نظام آموزشی و شغلی خود می‌باشد و لازم است برای حفظ و پرورش استعداد فراگیران در یک نظام مطمئن و منسجم آموزشی و حرفه‌ای گام بردارد می‌تواند از مجموع یافته‌ها و شواهد چگونگی توسعه و کاربست چارچوب صلاحیت‌های ملی در کشورهای نظیر هلند بهره‌مند شود و با آگاهی از چگونگی روند آن فرایند پذیرش و اجرایی سازی این مهم در کشور به تسریع افتد.

پیشنهادهات

با استفاده از تجارب جهانی و مطالعه نظام‌های صلاحیت در کشوری نظیر هلند می‌توان به توسعه و کاربست چارچوب صلاحیت‌های ملی در کشور پرداخت، که برای این امر پیشنهاد می‌شود به موارد زیر پرداخت:

- راه‌اندازی و تعیین کمیته متولی تدوین NQF ایران.
- تطبیق وضعیت موجود صلاحیت‌ها در نظام آموزشی ایران با سایر کشورها و ارائه چارچوب پیشنهادی.
- تعیین سطوح مطرح در چارچوب صلاحیت ملی ایران.
- تعیین توصیف‌گرها (دانش، مهارت و شایستگی) برای کلیه سطوح مطرح در چارچوب صلاحیت ملی.
- مقایسه چارچوب صلاحیت ملی تدوین شده با چارچوب صلاحیت حرفه‌ای ملی و تعیین روابط و تطابق سطوح و صلاحیت‌ها.
- تعیین متولی اصلی اجرا و کاربست چارچوب صلاحیت ملی ایران و نهادهای مشارکت‌کننده با آن.
- تعیین متولی اصلی تضمین کیفیت و اعتبارسنجی چارچوب صلاحیت ملی ایران.

۵. منابع

1. Ghasemian A. Studying the role of skill training on employment of university graduates using structural education modeling technique. Journal of skill training spring2015; 33 - 47.
2. Ministry of Science, Research and Technology. Monitoring the employment status of graduates of universities, research institutes and higher education centers in the country, 2019.
3. Karimi S, Nasr A, Sharif M. University challenges in compiling of the suitable content with competencies of lifelong learner. research in curriculum planning. 2016, 13 (23): 14-26.
4. Bhattarai A. National Vocational Qualification Framework (NVQF) for Nepal: Necessity or Waste of Money? Experts' Standpoint. Journal of Training and Development. 2017, 3: 3-11.
5. Developing the framework of national qualifications of the Iranian educational system. Institute of Technology Studies. Presidential Center for Technology Studies. 2018.
6. Raffe D. What is the Evidence for the Impact of National Qualifications Frameworks?. Comparative Education. 2013, 49 (2), 143-162.
۷. European Parliament and European Council. Recommendation of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on the Establishment of the European Qualifications Framework for Lifelong Learning. Official Journal of the European Union. 2008, 51(C 111), 1-7.
8. Policies and Criteria for the Establishment of the National Framework of Qualifications. National Qualifications Authority of Ireland. 2003.
9. The European Qualifications Framework for Lifelong Learning (EQF) . Luxembourg: Office for official publications of the European Communities. 2008.
10. Tuck R. (2007). An Introductory Guide to National Qualifications Frameworks: Conceptual and Practical issues for Policy Makers. Geneva: ILO.
11. Commission of European Communities. Commission Staff Document: Towards a European Qualifications Framework for Lifelong Learning, 2005. Available at: <https://www.voced.edu.au>.
12. Keevy J, Chakroun B, & Deij A. Transnational Qualifications Frameworks. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2011.
13. Hooman H. Handbook of qualitative research. Samt. 2007.
14. Cedefop. European Inventory on Validation of Non-Formal and Informal Learning .Country Report: the Netherlands, 2016. Available at: <http://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects>.
15. Sanden K V. D, Smit W, Dashorst M. The Referencing Document of the Dutch National Qualification Framework to the European Qualification Framework. Brussels: European Commission, 2012.

16. Cedefop. National Qualifications Framework Developments in Europe: Anniversary Edition. Publications Office of the European Union, 2017.
17. Dominique B. [The Bologna Process and the European Higher Education Area](#). Education and Training - European Commission, 2018.
18. Council of Europe. [European Cultural Convention](#), 1954.
19. The Higher Education Qualifications Framework in the Netherlands, a Presentation for Compatibility with the Framework for Qualifications of the European Higher Education Area. . Self-certification Document, 2008.

تأثیر استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی تعلق خاطر کاری

محبوبه علیجان پور^۱
محدثه باباجانی بابلی^{۲*}

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۴/۱۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۰۱)

چکیده

دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی برای تداوم رسالت خطیر خود نیازمند کارکنان متعهد و توانمند هستند. بدین منظور یکی از راهکارهایی که بتوان با به کارگیری آن نتایجی چون افزایش تعلق خاطر کاری و تعهد سازمانی کارکنان را دنبال کرد، مدیریت استعدادها در آن سازمان می‌باشد. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی با نقش میانجی گری تعلق خاطر کاری در بین کارکنان دانشگاه مازندران انجام گرفته است. روش تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان دارای مدرک دیپلم و بالاتر دانشگاه مازندران که تعداد آنها ۵۴۰ نفر بوده و با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۵ نفر به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل سه پرسشنامه استراتژی مدیریت استعداد سوئیم، تعهد سازمانی آلن و می‌یر و تعلق خاطر کاری شوافلی و همکاران می‌باشد که پایایی و روایی آن با محاسبه پایایی ترکیبی، روایی همگرا و توسط استادان و خبرگان آشنا با موضوع تایید شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک روش مدل‌یابی معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی استفاده گردیده است. نتایج پژوهش حاکی از برآزش مناسب مدل مفهومی ارائه شده است که در آن تعلق خاطر کاری در تأثیر استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی کارکنان نقش میانجی را ایفا می‌کند. همچنین نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان دهنده تأثیر مثبت استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی و تعلق خاطر کاری و تأثیر مثبت تعلق خاطر کاری بر تعهد سازمانی کارکنان می‌باشد.

کلمات کلیدی: مدیریت استعداد، تعهد سازمانی، تعلق خاطر کاری، دانشگاه مازندران

^۱ کارشناسی ارش رشته مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران MahboubehAlijanpour@yahoo.com

^۲ دانش آموزخته دکتری علوم اقتصادی و مدرس گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، مازندران، ایران.

m_babajani2000@yahoo.com

مسئول مکاتبات:

۱. مقدمه

در وضعیت رکود اقتصادی جهان امروز، کمبود استعداد در حال افزایش و جنگ واقعی برای استعداد در حال پدیدار شدن است. به دلیل بحران‌های اقتصادی، وضعیت‌های جمعیت شناختی، و جهانی شدن نیاز به توسعه مدیریت منابع انسانی در حال رشد است که از این منظر لزوم حفظ و نگهداشت و توسعه کارکنان مستعد افزایش یافته است (۱). بنابراین مدیریت استعداد به عنوان یک موضوع مشهور در میان محققان و یک پدیده در حال ظهور در درون سازمان‌ها مطرح شده است؛ چرا که آن قابلیت ایجاد و حفظ مزیت رقابتی سازمان‌ها محسوب می‌شود (۲) و در این عصر رقابتی فرایند جذب استعداد مناسب و حفظ آنها برای رسیدن به اهداف سازمان به یکی از مهمترین چالشهای مدیران منابع انسانی تبدیل شده است (۳). از نظر مدیریت استراتژیک، اهمیت عملکرد مدیریت استعداد وابسته به کارکنان مستعدی است که دارای قابلیت‌های استراتژیک برای افزایش تولید، کارایی و افزایش مزیت رقابتی سازمان‌ها در همه صنایع محسوب می‌شوند (۴). اساساً مدیریت استعداد شامل ایجاد استخری از استعداد در داخل یا خارج سازمان است که به اندازه کافی جایگزین نیروها در وضعیت‌های کلیدی می‌شوند و با انگیزه کاری بالا، تعهد سازمانی و رفتارهای فرانقشی در عملکرد سازمان سهیم می‌شوند (۲). در حالی که کارکنان مستعد تاثیرات استراتژیک مشابهی را در عملکرد و مزیت رقابتی سازمان‌هایشان در بخش‌های مختلف ایفا می‌کنند، اما شناسایی صلاحیت‌های استراتژیک که ویژگی-های متمایز کارکنان مستعد محسوب می‌شود در هر سازمان کاملاً متفاوت است (۴). بر این اساس، سازمان‌ها به منظور استخدام و نگهداشت کارکنان نایاب به طور موثر، نیازمند ایجاد و بهبود مستمر مسئله صلاحیت کارکنان هستند (۵).

بر طبق نظر وایمن، هسلبرگر و وانس^۱ (۲۰۱۵) فرایند مدیریت استعداد شامل :

- طبقه بندی، شناسایی، انتخاب و بکارگیری استعداد از بیرون شرکت به منظور استخدام در

سازمان

- طبقه بندی و شناسایی استعدادهای داخل سازمان

- آموزش کارکنان مستعد

- نگهداشت کارکنان مستعد

مدیریت استعدادهای نظامی است که تلاش دارد تا بر اساس قاعده ۲۰-۸۰ حداکثر بهره برداری ممکن از منابع انسانی کارآمد سازمان را انجام دهد. از این رو بسیاری از سازمانهای بزرگ دنیا تلاش می‌کنند آن‌را در سازمان خود اجرا کنند (۶). روش‌های مدیریت استعداد موجب ترغیب کارکنان تازه وارد به تلاش بیشتر، انگیزه بالا، و خدمت طولانی مدت آنها در سازمان می‌شود. این فرایند وظیفه تمام

¹ Vaiman, Haslberger & Vance

مدیران از سطوح بالا به پایین است که از وظیفه بخشهای منابع انسانی پیروی کنند(۷). در زمینه توسعه کارکنان، بخشهای منابع انسانی ممکن است عمده‌تأ روی آموزش مدیران آینده تمرکز کنند تا اینکه سعی در آموزش کلیه کارکنان در همان زمان داشته باشند(۸). اما، از جنبه فلسفی، مدیریت استعداد شامل تمرکز روی همه کارکنان مستعد و سعی در توسعه همه آنها است. همچنین با اجرای مدیریت استعداد مدیران در می‌یابند که از کارکنان خود چه انتظاراتی باید داشته باشند، که این امر موجب بهبود روابط کاری می‌شود. در نتیجه، سازمان با سرمایه‌گذاری در مدیریت استعداد از یک سو از یک نرخ بازگشت سرمایه بالا برخوردار می‌شود و از سوی دیگر، مجموعه استعدادهای گوناگون را در سازمان خواهد داشت(۹). نظر به اهمیت اجرای مدیریت استعداد در سازمان‌ها، پژوهش حاضر به دنبال بررسی تاثیر استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی و تعلق خاطر کاری کارکنان دانشگاه مازندران است. دانشگاه مازندران به عنوان بزرگترین مرکز آموزش عالی در استان مازندران امر تربیت و آموزش تعداد بیشماری از دانشجویان را بر عهده دارد. این سازمان نیازمند داشتن راهبردی مشخص برای انتخاب، آموزش، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات کارکنان است بخاطر عدم توجه به برنامه‌ریزی‌های لازم جهت رشد و پرورش کارکنان چیزی جز کاهش تعهد سازمانی و نزول کارایی کارکنان را برای سازمان به ارمغان نخواهد آورد. با توجه به اینکه اجرای مدیریت استعداد در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی که تاثیر بسزایی در پیشبرد اهداف کشور دارند بسیار مهم به نظر می‌رسد؛ لذا مسئولان دانشگاه مازندران با اجرای مدیریت استعداد در این سازمان و داشتن کارکنان و مدیرانی متعهد و توانمند می‌توانند زمینه لازم برای تداوم رسالت خطیر خود که همانا بهبود کیفیت آموزشی و ارتقای علمی در سطح ملی و بین‌المللی است را فراهم نمایند. با شناسایی استعدادهای مورد نیاز و بکارگیری آنها در سازمان و با ایجاد جو سازمانی مطلوب و توسعه مطلوب نظام سازمانی می‌توان موجبات پرورش کارکنان مستعد و افزایش تعهد کارکنان نسبت به سازمان را فراهم نموده و عملکرد سازمان را بهبود بخشید. همچنین بررسی و اطلاع از میزان اجرای مدیریت استعداد در این سازمان می‌تواند چشم‌انداز روشنی را از لحاظ برنامه‌ریزی برای بکارگیری افراد مستعد و توانمند در پست‌های فعلی و همچنین اجرای برنامه جانشین‌پروری برای افرادی که به سبب از کار افتادگی، ماموریت و بازنشستگی سازمان را ترک کردند در مقابل دید مدیران و سرپرستان این دانشگاه قرار دهد. از طرفی، شناسایی میزان تعهد سازمانی کارکنان این دانشگاه می‌تواند میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، روابط مناسب مدیران با کارکنان و وجود فرهنگ باز که موجب اعتماد کارکنان به سازمان می‌شود و استفاده از دانش و توانایی کارکنان این دانشگاه را بازگو کند. در ادامه تحقیق حاضر به بررسی متغیرهای تحقیق و رابطه بین آنها پرداخته می‌شود.

مدیریت استعداد

در سال ۱۹۹۷ واژه جنگ استعداد برای اولین بار توسط شرکت مشاوره ای مکنزی^۱ ارائه شد. در بررسی شرکت مکنزی مشاهده شد که سازمان‌هایی که در جذب، توسعه و نگهداری مدیران با استعداد موفق‌تر هستند میزان سوددهی بیشتری دارند. همین امر سبب شد نگرش به افراد با استعداد برای سازمان‌ها عوض شده و به آنها به دید یک منبع ایجاد مزیت رقابتی نگریسته شود (۱۱۴). تعریف و مفهوم استعداد کمی دشوار است؛ زیرا هر سازمانی نگرش و نظر خاص خود را در چرستی استعداد دارد. تعاریف جهانی و مشترکی از آن وجود ندارد. فرهنگ اولریخ^۲، استعداد را ترکیبی از مهارت، تعهد و بخشش تعریف می‌کند. شرکت مکنزی استعداد را به عنوان مجموعه‌ای از توانایی یک شخص تعریف کرده است. بر اساس این تعریف، استعداد شامل مفاهیمی مانند ذوق ذاتی، مهارت‌ها، دانش، هوش، قابلیت، گزینه و توانایی رشد و یادگیری است. استعداد به دانش جمعی، مهارت‌ها، توانایی‌ها، تجارب، ارزش‌ها، عادت‌ها و رفتارهای همه کارکنانی که در مأموریت و اهداف سازمان سهیم هستند اطلاق می‌شود (۱۲). برای اصطلاح مدیریت استعداد نیز تعاریف متعددی وجود دارد. اما برخلاف علاقه قابل توجه بخش صنعت و بخش دانشگاهی به مدیریت استعداد، هنوز این مفهوم توسعه نیافته است و در حاله‌ای از ابهام قرار دارد. یکی از محدودیت‌های اصلی این پدیده آن است که مدیریت استعداد هنوز دارای مرزهای روشن و تعریف مشخصی نیست (۱۳). مدیریت استعداد فعالیت منحصر بفردی است که همه فعالیت‌ها و مسئولیت‌های وابسته به مدیریت چرخه زندگی استعداد از جذب و استخدام استعداد گرفته تا پرورش و توسعه و نگهداشت آن را کامل می‌کند (۱۲). به نظر داتگوپتا^۳ (۲۰۰۵) مدیریت استعداد، مدیریت راهبردی جریان استعداد در یک سازمان است. هدف و مقصود آن تضمین عرضه مطلوبی از استعدادها به منظور انطباق افراد مناسب با مشاغل مناسب بر مبنای اهداف راهبردی سازمان است (۱۴). به زعم شوویر^۴ (۲۰۰۴) مدیریت استعداد دربرگیرنده تمامی فرایندهای منابع انسانی، مدیریت امور و فناوری‌هاست. مدیریت استعداد، عموماً به معنای کاوش، کشف، انتخاب، حفظ و نگهداری، توسعه و بهسازی، بکارگیری و بازسازی نیروی کار است. مدیریت استعداد، یک فرایند سامان‌مند است از: جذب، شناسایی، توسعه و حفظ افرادی که دارای توانایی بالایی هستند. این افراد، کسانی هستند که دارای ارزش خاص برای یک سازمان هستند (۱۵). کریلمن^۵ (۲۰۰۴) مدعی است که بهتر است مدیریت استعداد به منزله مجموعه‌ای از موضوعات در نظر گرفته نشود؛ بلکه به منزله نوعی دیدگاه یا نگرش ذهنی به آن نگریسته شود. از این منظر، مدیریت استعداد بر این باور است که افراد با

^۱ Mckinsey

^۲ Ulrich

^۳ Duttagupta

^۴ Schwyer

^۵ Creelman

استعداد، نقشی محوری را در موفقیت سازمان ایفا می‌کنند. بنابراین، او مدیریت استعداد را به منزله نوعی طرز تفکر می‌داند (۱۶).

تاکنون مدل‌های مختلفی برای مدیریت استعداد ارائه شده که از جمله می‌توان به مدل لوئیس و هکمن^۴ (۲۰۰۶)، مدل فیلیپس و راپر^۵ (۲۰۰۹)، مدل کالینز و ملاحی^۶ (۲۰۰۹) و مدل سوئیم^۷ (۲۰۰۹) اشاره کرد. سوئیم معتقد است که استراتژی مدیریت استعداد در برگیرنده پنج مولفه ارتباطات، پرورش کارکنان، پاداش و قدردانی، مدیریت عملکرد و جو و فرهنگ باز است. با توجه به اینکه محققین در پژوهش حاضر از مدل سوئیم برای ارزیابی متغیر مدیریت استعداد استفاده نموده‌اند، در ادامه به توضیح هر یک از مولفه‌های آن پرداخته شده است.

۱- ارتباطات: یکی از نقش‌ها و وظایف مدیران، ایجاد ارتباطی منطقی و روشن بین اجزاء واحدها و افراد مختلف سازمان است. ارتباطات سازمانی یک فرایند دو سویه در انتقال پیام میان مدیران و کارکنان می‌باشد.

مدیران می‌دانند که کارکنان توانمند، باید کارکنان آگاهی باشند. اگر کارکنان مسائل کسب و کار را درک نکنند، نمی‌توانند برای سازمان خود ارزش آفرین باشند. بنابراین وجود ارتباط سالم در سازمان به کارکنان اجازه می‌دهد تا در مورد شیوه‌های درست انجام کار آگاهی یابند و حوزه‌هایی که نیاز به بهبود دارند را تشخیص داده و اصلاح نمایند. همچنین این امکان را فراهم می‌سازد تا کارکنان اولویت‌های سازمانی را شناخته و از توقعات سازمان و سرپرست‌شان درک بهتری بدست آورند (۱۷).

۲- پرورش کارکنان: به اعتقاد دکتر نادلر^۸ توسعه منابع انسانی عبارت از آموزش‌های منظم، در مدت زمان معینی به منظور افزایش احتمالی رشد در انجام وظایف خود است (۱۸). به بیان کلی‌تر، پرورش کارکنان به مفهوم تولید فکر و ایده توسط کارکنان سازمان است. این مفهوم ایجاب می‌کند که کارکنان به مهارت‌هایی مجهز شوند تا با دلسوزی، تعهد کامل، توانمندی‌ها، انرژی، تخصص و فکر خود را صرف تحقق مأموریت‌های سازمان کرده و برای سازمان ارزش‌های فکری و کیفی جدید و مستمر پدید آورند. در مفهوم توسعه و پرورش منابع انسانی، هدف ایجاد مهارت‌هایی است که فرد بتواند خود را برای احراز مشاغل بالاتر و یا مسئولیت سنگین‌تر آماده کند (۱۹). همچنین یکی از راه‌های حفظ کارکنان ایجاد فرصت‌هایی است تا آنان بتوانند مهارت‌های جدید را بیاموزند و توانایی خود را توسعه دهند.

۳- پاداش و قدردانی: استراتژی‌ها، خط مشی‌ها و فرایندها ارزش کارکنان خود را تعیین می‌نمایند و بر طبق این مصوبات افرادی را که برای دستیابی به اهداف سازمان همکاری نموده اند، شناسایی و

^۴. Lewis & Heckman

^۵. Philips & Ropher

^۶. Collings & Mellahi

^۷. Sweem

^۸. Nadler

تشویق می‌کنند. استراتژی مدیریت استعداد با اتکا بر فرآیند مدیریت عملکرد مبنایی را برای شناسایی و پرداخت پاداش به کارکنان با استعداد فراهم می‌نماید. تنظیم مطلوب سیستم پاداش می‌تواند جذب و نگهداری کارکنان با استعداد را تسهیل نماید (۲۰).

۴- مدیریت عملکرد: مدیریت عملکرد، فرآیند استراتژیک و یکپارچه‌ای است که از طریق بهبود عملکرد و توسعه قابلیت‌های افراد و تیم‌های کاری موجب موفقیت پایدار سازمان‌ها می‌شود. هدف اساسی مدیریت عملکرد ایجاد فرهنگی است که در آن افراد و تیم‌ها مسئولیت بهبود مستمر فرایندهای کسب و کار و نیز دانش، مهارت‌ها و توانایی‌هایشان را بپذیرند (۲۱).

سانترل و بنتون^۱ (۲۰۰۷) معتقدند که مدیریت استعداد از طریق ایجاد هم‌راستایی فعالیت افراد با نیازهای کسب و کار، انجام فعالیت‌ها به بهترین نحو، کمک گرفتن از مدیران صفی در مدیریت منابع انسانی، ایجاد سیاست‌های روشن و پایدار و ایجاد محیطی مناسب برای تسهیم اطلاعات موجبات بهبود عملکرد سازمان را فراهم می‌آورد (۲۲).

۵- جو و فرهنگ باز: جو سازمان عبارت است از برداشت جمعی کارکنان درباره ویژگی‌های خاص سازمان مثل اقتدار، اعتماد، انسجام، حمایت، تقدیر، نوآوری و عدالت که حاصل تعامل اعضای یک سازمان بوده و پایه‌ای برای تفسیر شرایط، تداعی کننده هنجارها، ارزش‌ها و نگرش‌ها راجع به فرهنگ سازمان و منبع تاثیرگذار بر رفتار می‌باشد (۲۳). جو سازمانی نمایی از ویژگی‌های ظاهری فرهنگ است که از ادراکات و نگرش‌های کارکنان ناشی می‌شود. در واقع جو نمای قابل دید و فرهنگ بخش غیرقابل رویت سازمان می‌باشد (۲۴).

تعهد سازمانی

تعهد سازمانی به تمایل فرد به انجام کار به طور اخلاقی در سازمان به منظور دستیابی به اهداف مطلوب اشاره دارد به طوریکه منحصراً منجر به سود و منفعت در سازمان شود. تعهد سازمانی گرایش به احساس وفاداری به سازمان است. کارکنانی که تعهد سازمانی بالایی دارند برای انجام نقش‌های موجود در سازمان اعلام آمادگی می‌کنند که این امر سطح تقلب و کلاهبرداری را کاهش می‌دهد (۲۵).

در زمینه تعهد سازمانی مدل‌های مختلفی ارائه شده که در بین مدل‌های ارائه شده مدل آلن و می^۲ (۱۹۹۰) از همه جامع‌تر به نظر می‌رسد و مورد استفاده بسیاری از محققان نیز قرار گرفته است. مدل آلن و می^۲ متشکل از سه بعد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری است. تعهد عاطفی به تعلق عاطفی کارکنان به سازمان، احساس یگانگی آنان با سازمان و حضور فعال آنان در سازمان اشاره دارد (۲۶). از بین ابعاد سه گانه تعهد، تعهد عاطفی بیشترین ارتباط را با رفتارهای مثبت کارکنان داشته است (۲۷). به طوری که تعهد عاطفی با ترک کار و کارگریزی رابطه معکوس داشته و رابطه مثبتی با

^۲. Cantrell & Benton

^۱. Allen & Meyer

عملکرد شغلی، رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی دارد (۲۸). کسانی که تعهد عاطفی به سازمان دارند به این دلیل در سازمان می‌مانند که اهداف شخصی خود را همراه با اهداف و ارزش‌های سازمان می‌دانند. می‌یر و آلن (۱۹۹۱) تعهد مستمر را در ارتباط با مزایا و هزینه‌های مربوط به ماندن یا ترک کردن سازمان تعریف کرده‌اند. در تعهد مستمر وابستگی فرد به سازمان بر مبنای ارزیابی اقتصادی از منافع حاصل می‌باشد بدین معنی که ترک سازمان ریسک‌های اقتصادی برای فرد دارد. تعهد مستمر زمانی حداکثر خواهد بود که گزینه‌های جایگزین برای فرد حداقل باشند زیرا فرد در مواجهه با جایگزین‌های بهتر، سازمان را ترک خواهد نمود (۲۹). آخرین بعد مدل سه مولفه‌ای، تعهد هنجاری است که به "احساس وظیفه برای ادامه فعالیت در سازمان" اشاره دارد (۲۶). در این بعد از تعهد، باورهای هنجاری درونی سازی شده افراد را ملزم به ماندن در سازمان می‌سازد. افراد دارای تعهد هنجاری، ماندن در سازمان صرف نظر از اینکه سازمان در طی سال‌ها چه میزان جایگاه یا رضایت شغلی او را ارتقاء داده است، به لحاظ اخلاقی درست می‌دانند (۳۰).

تعلق خاطر کاری

تعلق خاطر کارکنان یکی از مهم‌ترین مفاهیم در زمینه رفتار سازمانی است که در تحقیقات دانشگاهی بسیار مورد توجه قرار گرفته است (۳۱). ویلیام کان^۱ (۱۹۹۰) اولین پژوهشگر این حوزه، تعلق خاطر را استفاده از تمام وجود خویش در ایفای نقش‌های کاری تعریف می‌کند. در تعلق خاطر، افراد در ایفای نقش، تمام ابعاد فیزیکی، شناختی و عاطفی خویش را به کار گرفته یا ابراز می‌کنند. فقدان تعلق خاطر منفک کردن خویش از نقش‌های کاری است. در فقدان تعلق خاطر، افراد به طور فیزیکی، شناختی و عاطفی از نقش‌های کاری خویش جدا شده‌اند (۳۲). شاولی و بکر^۲ (۲۰۰۴) تعلق خاطر کاری را حالات ذهنی مثبت، رضایت‌بخش و مرتبط با کار تعریف می‌کنند که توسط سه شاخص سرزندگی^۳، فدایی شدن^۴ و مجذوب شدن^۵ متمایز می‌شود. سرزندگی با سطح بالایی از انرژی و تاب‌آوری ذهنی در حین کار متمایز می‌شود. فدایی شدن به درگیر شدن شدید شخص با کار و تجربه حس معنی‌داری، اشتیاق و چالش اشاره دارد. مجذوب شدن، با تمرکز کامل و جذب شدن شادمانه در کار متمایز می‌شود که به موجب آن زمان به سرعت گذشته و منفک کردن خویش از کار برای فرد مشکل است (۳۳). بر طبق نظر می، گیلسون و هارتر^۶ (۲۰۰۴) تعلق خاطر موضوع مهمی برای مدیران است تا عدم تعلق خاطر کاری کارکنان یا گریزان بودن آنها از کار را که از مهمترین مشکلات کمبود تعهد و

^۱. Kahn

^۲. Schaufeli & Bakker

^۳. Vigor

^۴. Dedication

^۵. Absorption

^۶. May, Gilson & Harter

انگیزش آنهاست را مورد کنکاش قرار داده و بهسازی کنند(۳۲). چراکه، کارکنان دارای تعلق خاطر سطوح بالاتری از انرژی و تطبیق با شغل از خود نشان می‌دهند که به نوبه خود تاثیر مثبتی روی عملکرد شغلی و گردش مالی سازمان خواهد داشت(۳۵). وجود تعلق خاطر در کارکنان پیامدهای فردی و سازمانی مهمی را به همراه دارد. از جمله پیامدهای فردی می‌توان به رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی، رضایت شغلی، نیت ترک کار و تعهد سازمانی (۳۱، ۱۲، ۴ و ۳۶) و از جمله پیامدهای سازمانی می‌توان به نگهداشت نیروهای مستعد، تصویر ذهنی مثبت از سازمان، عملکرد کسب و کار، بازدهی مالی یا کیفیت خدمات اشاره کرد(۳۷). در ادامه تحقیق حاضر، خلاصه‌ای از تحقیقات انجام شده در ایران و سایر کشورهای جهان در زمینه مدیریت استعداد و ارتباط آن با تعهد سازمانی و سایر متغیرها بررسی می‌شود.

امتوند و الجبلی^۱ در پژوهشی اجرای مدیریت استعداد و رابطه آن با عملکرد شغلی کتابداران را در کتابخانه‌های دانشگاهی شرق آفریقا نیجریه بررسی شده است. نتایج این تحقیق حاکی از تاثیر اجرای مدیریت استعداد بر عملکرد کتابداران بوده است(۳۸). تصور و طیه^۲ تاثیر مدیریت استعداد را بر مزیت رقابتی بین بانک‌های تجاری اردن بررسی کردند. نتایج تحقیق نشان داد اجرای مدیریت استعداد در زمینه استخدام، پرورش، حفظ و نگهداشت و توسعه استعداد در بین بانک‌های مورد مطالعه در سطح متوسطی قرار دارند. علاوه بر این، نتایج حاکی از تاثیر مدیریت استعداد بر مزیت رقابتی بانکهای تجاری اردن دارد(۳۹). مالی تفتی، محمودصالحی و امیری در پژوهشی عوامل بحرانی موفقیت، چالش‌ها و مشکلات مدیریت استعداد را در صنعت اتومبیل‌سازی ایران بررسی کردند. یافته‌ها نشان داده است که چهارچوب مشکلات و چالش‌ها در مدیریت استعداد در چهار بخش چالش‌ها و موانع ساختاری، محیطی، رفتاری و مدیریتی و چهارچوب موفقیت‌های مدیریت استعداد در سه بخش فاکتورهای ساختاری، محیطی و مدیریتی طبقه بندی می‌شوند(۴۰). نتایج پژوهش هانایشا^۳ نشان داد که تعلق خاطر کاری بر تعهد سازمانی کارکنان آموزش عالی مالزی تاثیر مثبت و معناداری دارد(۳۱). آلیاس، نور و حسن^۴ در پژوهشی رابطه بین تکنیک‌های مدیریت استعداد، تعلق خاطر و نگهداشت کارکنان را در سازمان‌های فناوری اطلاعات مالزی بررسی کردند. یافته‌های پژوهش نشان داد که تکنیک‌های مدیریت استعداد (حمایت مدیر، توسعه مسیر شغلی، پاداش و قدردانی) رابطه مثبتی با تعلق خاطر کارکنان دارد و تعلق خاطر کارکنان با نگهداشت کارکنان رابطه دارد. همچنین تعلق خاطر کارکنان به عنوان متغیر میانجی موجب رابطه بین مدیریت استعداد و نگهداشت کارکنان می‌شود(۴۱). ورال، وردلیر و آیکیر^۵

^۱ . Omotunde & Alegbloye

^۲ .Nsour & Tayeh

^۳ .Hanaysha

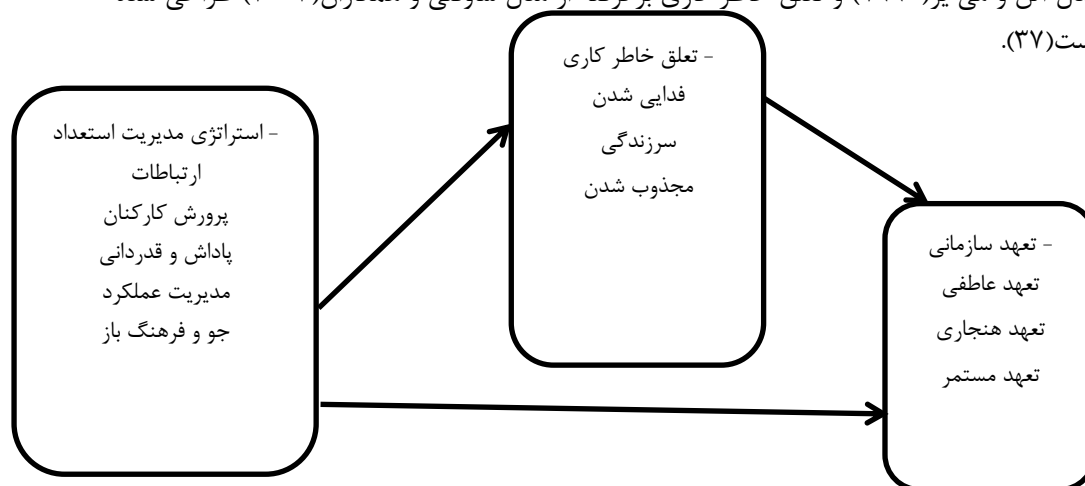
^۴ .Alias & Nor&Hassan

^۵ .Vural, Vardarlier & Aykir

تاثیر مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی را از طریق ارزیابی عملکرد بررسی کردند. نتایج نشان داد که مدیریت استعداد با روش‌های منابع انسانی ادغام می‌شود و سیستم‌های مدیریت بر تعهد کارکنان تاثیر مثبتی دارد (۳۷). سوئیم در پژوهشی با عنوان تعلق خاطر کارکنان از طریق استراتژی مدیریت استعداد: بهینه کردن سرمایه انسانی از طریق استراتژی توسعه سازمانی به این نتیجه رسید که استراتژی‌های منابع انسانی و توسعه انسانی، استراتژی مدیریت استعداد را حمایت می‌کند و در پی این امر استراتژی مدیریت استعداد، تعلق خاطر کارکنان را افزایش می‌دهد. همچنین زمانی که این دو مولفه (OD و HR) با هم ترکیب می‌گردند، تغییرات محیطی و فرهنگی را در سازمان موجب می‌گردند (۱۷). هاگز و رگ در پژوهشی نقش مدیریت استعداد را به عنوان یک استراتژی برای بهبود استخدام، نگهداشت و تعلق خاطر کاری کارکنان در سازمانهای گردشگری کانادا بررسی کردند. یافته‌های پژوهش نشان داد اجرای موثر استراتژی مدیریت استعداد شامل استخدام کارکنان زبده و نگهداشت آنها موجب افزایش تعلق خاطر کاری می‌شود. این برون‌دادها منجر به بهبود عملکرد کاری و مالی کارکنان می‌شود (۹). بهاتناگار^۱ در پژوهشی استفاده از استراتژی مدیریت استعداد بر تعلق خاطر کارکنان را در سازمان‌های هند بررسی کرد. یافته‌های او نشان داد که میزان تعلق خاطر کارکنان در بدو استخدام کم بوده ولی بعد از گذشت ۱۶ ماه این میزان بالاتر رفته است. البته در این بین عواملی چون فرهنگ سازمانی، برنامه‌ریزی مسیر شغلی و محرک‌هایی چون حمایت سازمانی هم بی‌تاثیر نبوده‌اند. همچنین این تحقیق نشان داد افزایش تعلق خاطر کارکنان موجب رضایت شغلی، تعهد سازمانی و افزایش درگیری آنها نسبت به سازمانشان شده و موجبات ماندگاری و نگهداشت آنها را در سازمان فراهم می‌سازد (۴۳). رجب پور، چرختاب مقدم و حمزه مولایی در پژوهشی تاثیر بکارگیری مولفه‌های مدیریت استعداد بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان دانشی پژوهشگاه صنعت را بررسی کردند. نتایج پژوهش نشان داد که مولفه‌های مدیریت استعداد بر رضایت شغلی (به جز مولفه جذب استعدادها) و تعهد سازمانی کارکنان (به جز مولفه ارزیابی استعدادها) تاثیر مثبت و معناداری دارد (۴۴). نقدی و فیاضی تاثیر مدیریت استعداد را بر تعهد کارکنان در صنعت بانکداری بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد مدیریت استعداد بر تعهد عاطفی و هنجاری تاثیر مثبت دارد ولی بر تعهد مستمر تاثیر ندارد (۴۵). نیک پور تاثیر مدیریت استعداد را بر رفتار کارآفرینانه سازمانهای دولتی شهر کرمان با نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان بررسی کرد. یافته‌ها نشان داد مدیریت استعداد علاوه بر تاثیر مستقیم به صورت غیر مستقیم و از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان بر رفتار کارآفرینانه کارکنان تاثیر می‌گذارد. همچنین نقش میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی در رابطه بین مدیریت استعداد و رفتار کارآفرینانه تایید شده است (۴۶). بابائیان و یوسفی تاثیر بکارگیری مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی را در بین کارکنان

¹. Bhatnagar

ناجا بررسی کردند. یافته های پژوهش حاکی از آن است که بین مدیریت استعداد و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۴۷). موغلی، محمدی و پارسایی در پژوهشی رابطه بین مدیریت استعداد و تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نورآباد ممسنی را بررسی کردند. یافته های پژوهش حاکی از آن است که مدیریت استعداد رابطه معناداری با تعهد سازمانی کارکنان دارد. همچنین بین مولفه های مدیریت استعداد (جذب، انتخاب، درگیری کردن، بهسازی و نگهداشت) و تعهد سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد (۴۸). هاشمی تاثیر استراتژی مدیریت استعدادها را بر تعلق خاطر کارکنان شهرداری کرج بررسی کرد. یافته های پژوهش نشان داد مولفه های تشکیل دهنده مدیریت استعداد یعنی "جو و فرهنگ باز"، "ارتباطات"، "مدیریت عملکرد"، "پرورش کارکنان" و "پاداش و قدردانی" بر تعلق خاطر کاری کارکنان تاثیر مثبت و معنادار دارد (۴۹). شائمی، علامه و عسکری (۱۳۹۲) در پژوهشی رابطه استراتژی مدیریت استعداد را بر هوش عاطفی کارکنان شهرداری اصفهان بررسی کردند. یافته های پژوهش نشان داد بین مولفه های پنج گانه مدیریت استعداد یعنی "جو و فرهنگ باز"، "ارتباطات"، "مدیریت عملکرد"، "پرورش کارکنان" و "پاداش و قدردانی" و هوش عاطفی کارکنان رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد (۲۰). عیسی خانی، فانی و دانایی فرد در پژوهشی رابطه بین تعلق خاطر کاری و تعهد سازمانی را بررسی کردند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که تعلق خاطر کاری به طور مثبت بر روی تعهد سازمانی کارکنان تاثیرگذار است و بخش زیادی از تغییرات در تعهد سازمانی را پیش بینی می کند. با توجه به پیشینه پژوهش مدل مفهومی این تحقیق به کمک ابعاد مدیریت استعداد برگرفته از مدل سوئیم (۲۰۰۹)، تعهد سازمانی و ابعاد آن برگرفته از مدل آلن و می (۱۹۹۰) و تعلق خاطر کاری برگرفته از مدل شوافلی و همکاران (۲۰۰۳) طراحی شده است (۳۷).



نمودار ۱: مدل تحلیلی تحقیق: مدیریت استعداد سوئیم (۲۰۰۹)، تعهد سازمانی آلن و می (۱۹۹۰)، تعلق خاطر کاری شوافلی و بکر (۲۰۰۳)

فرضیه‌های پژوهش

- ۱- استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر دارد.
- ۲- استراتژی مدیریت استعداد بر تعلق خاطر کاری کارکنان تاثیر دارد.
- ۳- تعهد سازمانی بر تعلق خاطر کاری کارکنان تاثیر دارد.
- ۴- تعلق خاطر کاری در تاثیر استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی، نقش میانجی دارد.

۲. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی می‌باشد چرا که از نتایج آن می‌توان به طور علمی استفاده نمود. همچنین از نظر روش گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی- پیمایشی بر پایه معادلات ساختاری است. جامعه آماری تحقیق حاضر، عبارتست از کلیه کارکنان دارای مدرک دیپلم و بالاتر از دیپلم شاغل در دانشگاه مازندران است که تعداد آنها ۵۴۰ نفر می‌باشند. برای تعیین حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۵ نفر از طریق نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند و پرسشنامه میان آنها توزیع شده است. در تحقیق حاضر برای ارزیابی متغیر مدیریت استعداد از پرسشنامه سوئیم (۲۰۰۹)، جهت بررسی متغیر تعهد سازمانی از پرسشنامه آلن و می‌یر (۱۹۹۰) و برای سنجش تعلق خاطر کاری کارکنان از پرسشنامه شاولی و بکر (۲۰۰۳) استفاده شده است. پرسشنامه مدیریت استعداد توسط سوئیم (۲۰۰۹) طراحی شده است. پرسشنامه مذکور از ۳۰ سوال تشکیل شده و ۵ بعد (ارتباطات، پرورش کارکنان، پاداش و قدردانی، مدیریت عملکرد و فرهنگ و جو باز) را در طیف ۵ گزینه ای لیکرت مورد سنجش و بررسی قرار می‌دهد. برای سنجش تعهد سازمانی از پرسشنامه آلن و می‌یر (۱۹۹۰) استفاده شده است. این پرسشنامه از ۲۴ گویه تشکیل شده و سه بعد تعهد عاطفی (۸ گویه)، تعهد مستمر (۸ گویه) و تعهد هنجاری (۸ گویه) را می‌سنجد. همچنین برای اندازه گیری تعلق خاطر کاری کارکنان از پرسشنامه شاولی و بکر (۲۰۰۴) استفاده شده است. این پرسشنامه از ۱۷ گویه تشکیل شده و سه بعد سرزندگی (۶ گویه)، فدایی شدن (۵ گویه) و مجذوب شدن (۶ گویه) را می‌سنجد. برای تایید روایی محتوا و صوری پرسشنامه ها علاوه بر استفاده از نظرات اساتید و خبرگان، روایی همگرا محاسبه گردید. برای دستیابی به این هدف از شاخص میانگین واریانس تبیین شده (AVR) یکی از مفیدترین شاخص‌ها در این زمینه، استفاده شده است. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه- ها و سازگاری درونی هر یک از سازه‌ها شاخص پایایی ترکیب (CR) محاسبه شده است (جدول ۲ و ۳). در نهایت برای آزمودن فرضیه های تحقیق روش مدلسازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی به کار گرفته شد.

۳. یافته‌های پژوهش

آمار توصیفی

از نظر ویژگی‌های جمعیت شناختی حدود ۶۹/۳ درصد پاسخ دهندگان مرد و مابقی زن هستند. بیشتر کارمندان (۴۵/۳) درصد در رده سنی ۴۰-۴۹ قرار داشته‌اند. ۴۷/۱ درصد از افراد نمونه دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بوده و بالاترین درصد فراوانی میزان سابقه کار مربوط به دسته ی ۱۱-۱۵ سال با ۳۶ درصد می‌باشد. بر حسب سمت سازمانی ۸ درصد در سمت مدیریت، ۶۸/۹ نفر در سمت کارشناس و ۲۳/۱ درصد در سمت کارمند مشغول به خدمت هستند.

بررسی کفایت نمونه

در این پژوهش از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی (PLS) جهت آزمون فرضیه‌ها و برازندگی مدل استفاده شده است. از آنجایی که برای سنجش فرضیه‌ها از تحلیل عاملی تأییدی و تحلیل مسیر استفاده شده است لذا لازم است ابتدا از این مسأله اطمینان حاصل شود که آیا داده‌های تحقیق قابل تقلیل به چندین عامل پنهانی است یا خیر؟ بدین منظور از دو آزمون KMO و بارتلت استفاده شده است. جدول ۱، مقدار KMO، مقدار آماره بارتلت، درجه آزادی و sig آزمون بارتلت را نشان می‌دهد. از آنجایی که مقدار شاخص‌های KMO برای تمام متغیرها بالای ۰/۷ است، تعداد نمونه برای تحلیل عاملی و تحلیل مسیر با مدل معادلات ساختاری کافی می‌باشد. همچنین مقدار sig آزمون بارتلت، کوچکتر از ۰/۰۵ است که نشان می‌دهد ارتباط معنی‌داری بین متغیرها وجود دارد و تحلیل عاملی برای شناسایی مدل ساختاری مناسب است.

جدول ۱: شاخص KMO و آزمون بارتلت برای بررسی کفایت نمونه

متغیر	مقدار KMO	آماره آزمون بارتلت	درجه آزادی	سطح معنی داری
تعلق خاطر کاری	۰/۷۶۲	۹۰۰/۴۹۰	۱۳۶	۰/۰۰۰
استراتژی مدیریت استعداد	۰/۸۳۸	۱۷۵۹/۹۰۰	۴۳۵	۰/۰۰۰
تعهد سازمانی	۰/۹۵۱	۲۷۳۵/۹۳۳	۲۷۶	۰/۰۰۰

روایی همگرا و واگرا

در این پژوهش برای سنجش روایی و پایایی مدل اندازه‌گیری تحقیق، شاخص‌های پایایی ترکیبی (CR)، میانگین واریانس استخراج شده (AVR) و ضریب تعیین (R^2) بررسی شد. منظور از روایی

همگرا سنجش میزان تبیین متغیر پنهان توسط متغیرهای مشاهده پذیر آن است. در واقع، اگر همبستگی بین نمرات آزمون‌هایی که خصیصه‌ی واحدی را اندازه‌گیری می‌کند بالا باشد، آزمون دارای اعتبار همگرا می‌باشد. معیار روایی همگرا بودن این است که میانگین واریانس‌های خروجی (AVE) بیشتر از ۰/۵۰ باشد. نتایج حاصل از روایی همگرا در جدول ۲ نشان داده شده است. بر اساس جدول ۲ مقادیر محاسبه شده AVE برای تمامی سازه‌ها دارای مقادیر میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ هستند، لذا گویه‌ها بیش از ۰/۵۰ از واریانس سازه‌های مربوط به خود را تبیین می‌کنند. مطلوب بودن مقادیر این شاخص نشان از وجود اعتبار همگرا در آزمون‌های به کار رفته دارد. و همچنین به دلیل این که میزان AVE های به دست آمده از مقادیر CR کوچکتر است می‌توان عنوان نمود که این پرسشنامه، روایی سازه مطلوبی دارد. روایی واگرا نیز از طریق مقایسه جذر AVE با همبستگی متغیرهای مکنون سنجیده می‌شود. جهت نشان دادن اعتبار واگرا، همبستگی بین تمامی سازه‌ها باید کمتر از مقدار مجذور میانگین واریانس استخراج شده هر یک از سازه‌ها باشد که نشان می‌دهد هیچ دو متغیری با یکدیگر همبستگی کامل نداشته و ترکیب گویه‌ها به گونه ای است که تمام سازه‌ها به خوبی از یکدیگر تفکیک شده‌اند. گفن و استروب^۱ پیشنهاد می‌کنند که بار عاملی هر گویه بر سازه مربوط به خود باید حداقل ۰/۱ بیشتر از بار عاملی همان گویه بر سازه های دیگر باشد. همانگونه که در جدول ۳ نشان داده شده است برای تمامی متغیرها این روایی نیز مورد تأیید است. با توجه به تأیید شدن اعتبار همگرا و اعتبار واگرا، ابزار اندازه‌گیری دارای اعتبار سازه است. از طرفی دیگر، تمام سازه‌ها دارای پایایی ترکیبی (CR) بالاتر از ۰/۷ می‌باشند. لذا بین شاخص‌های مربوط به هر متغیر سازگاری درونی وجود دارد.

جدول ۲: روایی سازه و روایی همگرایی پرسشنامه پژوهش

ردیف	متغیر	مؤلفه	بار عاملی	مقدار معناداری (t)	AVE	CR
۱	استراتژی مدیریت استعداد	ارتباطات	۰/۵۸۰	۶/۴۵۵	۰/۵۷۳	۰/۷۴۱
۲			۰/۶۱۹	۷/۲۴۳		
۳			۰/۶۳۳	۸/۹۰۷		
۴		پرورش کارکنان	۰/۵۳۴	۶/۴۵۴	۰/۵۶۵	۰/۷۷۱
۵			۰/۵۹۵	۷/۹۹۰		
۶			۰/۵۵۲	۸/۷۸۰		
۷			۰/۵۵۵	۵/۱۶۹		
۸			۰/۷۲۷	۱۸/۹۲۹		
۹			۰/۷۱۰	۱۵/۰۷۵		

^۱. Gefen & Straub

۰/۷۱۵	۰/۵۶۳	۴۰/۴۶۲	۰/۸۵۵	پاداش و قدردانی		۱۰
		۹/۶۲۹	۰/۶۱۷			۱۱
۰/۸۰۹	۰/۵۱۷	۱۴/۷۸۱	۰/۶۷۴	مدیریت عملکرد		۱۲
		۲۱/۶۳۴	۰/۷۹۵			۱۳
		۱۵/۶۵۳	۰/۷۶۳			۱۴
		۹/۶۱۳	۰/۶۳۵			۱۵
۰/۸۱۶	۰/۵۹۳	۱۹/۶۱۲	۰/۷۰۵	جو و فرهنگ باز		۱۶
		۹/۴۵۴	۰/۵۵۴			۱۷
		۳۰/۴۶۵	۰/۷۶۸			۱۸
		۹/۸۱۱	۰/۵۱۷			۱۹
		۱۰/۳۱۷	۰/۵۸۳			۲۰
		۱۵/۸۴۸	۰/۶۹۵			۲۱
		۸/۱۴۸	۰/۵۲۲			۲۲
۰/۷۴۰	۰/۵۶۸	۱۳/۵۰۴	۰/۶۹۹	سرزندگی	تعلق خاطر	۲۳
		۶/۷۴۵	۰/۵۱۱			۲۴
		۱۱/۷۳۳	۰/۶۳۶			۲۵
		۱۱/۲۸۳	۰/۶۶۹			۲۶
		۵/۶۶۹	۰/۴۸۹			۲۷
۰/۷۴۳	۰/۵۲۵	۱۲/۷۶۰	۰/۷۰۷	فدایی شدن		۲۸
		۵/۱۷۷	۰/۴۸۳			۲۹
		۹/۹۴۹	۰/۶۷۳			۳۰
		۱۶/۲۹۳	۰/۷۱۷			۳۱
۰/۷۸۲	۰/۵۲۲	۹/۴۵۲	۰/۶۰۴	مجنوب شدن		۳۲
		۱۵/۲۸۳	۰/۶۷۳			۳۳
		۲۱/۵۷۸	۰/۷۴۷			۳۴
		۶/۳۴۷	۰/۵۱۱			۳۵
		۱۳/۶۶۸	۰/۶۹۰			۳۶
۰/۸۹۸	۰/۵۲۹	۲۱/۴۷۸	۰/۷۷۶	تعهد عاطفی	تعهد سازمانی	۳۷
		۲۲/۱۷۸	۰/۷۹۷			۳۸
		۱۷/۷۲۶	۰/۴۷۲			۳۹
		۲۷/۷۵۱	۰/۸۲۳			۴۰
		۱۷/۳۶۶	۰/۷۱۴			۴۱
		۱۰/۷۶۰	۰/۵۳۶			۴۲
		۱۷/۰۱۶	۰/۷۲۶			۴۳
		۱۵/۵۲۹	۰/۶۷۰			۴۴

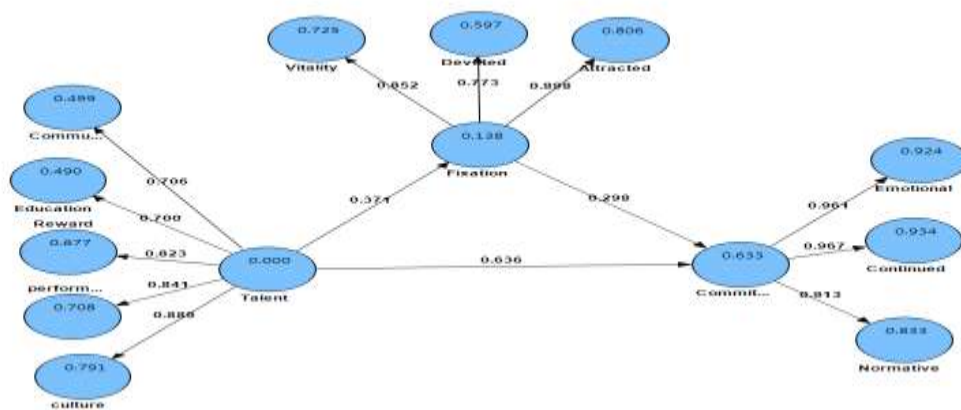
۰/۹۱۰	۰/۵۳۳	۲۱/۸۳۹	۰/۷۶۵	تعهد مستمر		۴۵
		۱۴/۷۱۰	۰/۶۵۶			۴۶
		۲۵/۲۶۰	۰/۸۱۶			۴۷
		۱۶/۶۹۰	۰/۷۲۶			۴۸
		۳۲/۳۲۳	۰/۸۴۲			۴۹
		۱۵/۷۵۲	۰/۶۸۰			۵۰
		۱۴/۸۸۹	۰/۶۱۸			۵۱
۰/۸۰۳	۰/۵۱۰	۲۳/۶۷۱	۰/۷۵۶	تعهد هنجاری		۵۲
		۱۴/۸۶۲	۰/۶۷۱			۵۳
		۱۴/۱۲۲	۰/۶۴۱			۵۴
		۱۰/۵۱۸	۰/۶۴۹			۵۵
		۱۹/۱۶۲	۰/۷۱۳			۵۶
		۶/۶۱۸	۰/۵۴۰			۵۷
		۷/۴۸۷	۰/۵۰۷			۵۸

جدول ۳: ضرایب همبستگی بین سازه‌ها و مقایسه آنها با مقادیر جذر AVE

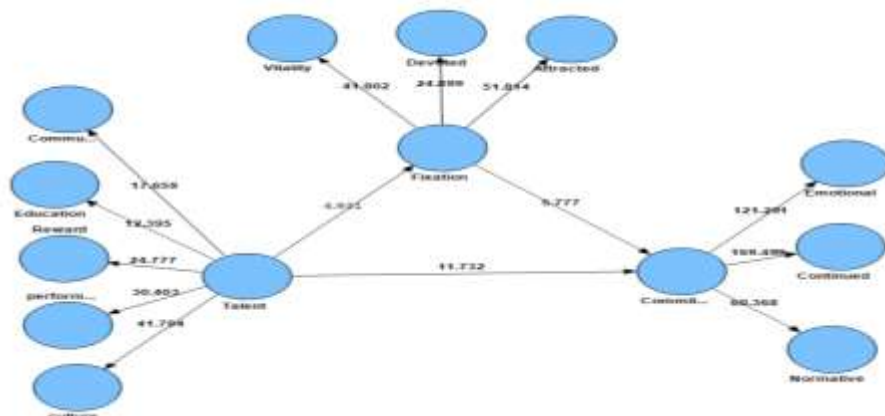
عملکرد	فرهنگ	سرزندگی	پاداش	تعهد هنجاری	تعهد عاطفی	پروورش کارکنان	فدایی شدن	تعهد مستمر	ارتباطات	مجنوب شدن
مجنوب شدن										۰/۷۲۳
ارتباطات									۰/۷۵۷	۰/۲۴۰
تعهد مستمر								۰/۷۳۰	۰/۵۱۷	۰/۴۴۳
فدایی شدن							۰/۷۲۴	۰/۲۶۷	۰/۱۸۳	۰/۵۶۹
پروورش کارکنان						۰/۷۵۱	۰/۱۸۸	۰/۳۷۷	۰/۳۶۴	۰/۱۵۰
تعهد عاطفی					۰/۷۲۷	۰/۳۷۹	۰/۳۸۱	۰/۰۰۵	۰/۵۲۸	۰/۴۳۹
تعهد هنجاری				۰/۷۱۴	۰/۶۷۰	۰/۳۷۶	۰/۳۱۶	۰/۶۹۳	۰/۵۱۴	۰/۵۵۵
پاداش			۰/۷۵۰	۰/۶۸۷	۰/۶۸۷	۰/۴۶۵	۰/۲۰۲	۰/۷۱۳	۰/۵۴۱	۰/۳۵۳
سرزندگی		۰/۷۵۳	۰/۳۴۷	۰/۵۸۳	۰/۵۰۰	۰/۱۸۸	۰/۴۹۴	۰/۴۳۸	۰/۲۸۳	۰/۶۳۵
فرهنگ		۰/۷۷۰	۰/۳۲۱	۰/۶۴۴	۰/۵۹۸	۰/۵۰۶	۰/۱۰۳	۰/۶۱۰	۰/۶۱۵	۰/۲۱۶
عملکرد	۰/۷۱۹	۰/۶۲۳	۰/۳۹۹	۰/۶۲۹	۰/۶۶۵	۰/۶۲۴	۰/۴۵۶	۰/۲۳۶	۰/۶۴۰	۰/۳۲۶

مدل درونی (مدل ساختاری)

یک مدل درونی (مدل ساختاری) به تشریح روابط بین متغیرهای نهفته می‌پردازد و مشخص می‌کند که چه میزان از واریانس یک متغیر نهفته توسط سایر متغیرهای نهفته تبیین می‌شود. برای ارزیابی مدل از شاخص‌های منظمی جهت آزمون استفاده می‌شود که شامل R^2 ، ضرایب مسیر و ضرایب بحرانی هستند. لذا می‌توان در قالب مدل رگرسیونی فرضیات تحقیق را آزمون نمود. در نمودارهای زیر مدل درونی تحقیق را برای فرضیات در دو حالت معناداری و استاندارد مشاهده می‌کنید.



نمودار ۲: مدل ضرایب مسیر



نمودار ۳: مدل در حالت معناداری ضرایب

ضریب تعیین

معیار R^2 یا ضریب تعیین نشان از تأثیری دارد که متغیرهای برونزا بر یک متغیر درونزا دارند. این معیار فقط برای سازه‌های درونزا محاسبه می‌شود و در مورد سازه‌های برونزا مقدار آن برابر صفر است. هرچه مقدار ضریب تعیین یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل دارد. مقدار R^2 برای متغیرهای پژوهش و مولفه‌های آنها در جدول ۴ نشان داده شده است. همانگونه که مشاهده می‌شود ۶۳ درصد تغییرات استراتژی مدیریت استعداد تحت تأثیر متغیر تعهد سازمانی و ۱۴ درصد تغییرات آن تحت تأثیر متغیر تعلق خاطر کاری است.

کیفیت مدل

به منظور سنجش مدل و برازندگی آن به بررسی شاخص برازندگی مدل پرداخته می‌شود. معیار کلی که برای روش حداقل مربعات جزئی در نظر گرفته شده است "GOF" نام دارد. چنانچه این معیار بزرگتر یا مساوی ۰/۵ باشند، مدل مناسب می‌باشد. همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌کنید، مقدار شاخص نیکویی برازش معادل ۰/۶۰۷ است که نشان از کیفیت برازش کلی قوی برای مدل ساختاری است. یعنی مدل درونی قدرت بالایی برای آزمون فرضیات را دارد.

جدول ۴: بررسی کیفیت مدل

متغیر	Communality	R^2
مجنوب شدن	۰/۵۲۲۷۵۶	۰/۸۰۶۰۱۵
تعهد سازمانی	۰/۵۴۸۵۴۶	۰/۶۳۳۷۵۱
ارتباطات	۰/۵۷۳۸۵۷	۰/۴۹۸۵۴۳
تعهد مستمر	۰/۵۳۳۲۰۳	۰/۹۴۳۲۸۱
فدایی شدن	۰/۵۲۵۰۵۷	۰/۵۹۶۹۴۵
پرورش کارکنان	۰/۵۶۵۳۹۸	۰/۴۸۹۸۰۴
تعهد عاطفی	۰/۵۲۹۵۸۱	۰/۹۲۳۲۲۲
تعلق خاطر	۰/۵۸۶۵۰۶	۰/۱۳۷۶۴۴
تعهد هنجاری	۰/۵۱۰۴۰۸	۰/۷۶۵۵۱۲
پاداش	۰/۵۶۳۹۹۳	۰/۶۷۷۴۸۰
مدیریت استعداد	۰/۵۷۳۴۸۴	-----
سرزندگی	۰/۵۶۸۱۳۱	۰/۷۲۵۳۶۴
جو و فرهنگ باز	۰/۵۹۳۷۷۶	۰/۷۹۰۶۱۹
عملکرد	۰/۵۱۷۸۰۹	۰/۷۰۸۰۵۰
شاخص نیکویی برازش	GOF= ۰/۶۰۷۰	

بر اساس مدل درونی بدست آمده از آزمون فرضیات تحقیق، به بررسی تأیید یا رد فرضیات می‌پردازیم. برای تأیید یا رد فرضیات از ضریب معنی‌داری (آماره t) استفاده می‌کنیم، چنانچه آماره t بیشتر از ۱/۹۶ (در سطح خطای ۵٪) باشد فرضیه تأیید شده و رابطه معنادار بین دو متغیر پنهان حاصل می‌شود.

جدول ۵: نتایج تجزیه و تحلیل حداقل مربعات جزئی برای فرضیات تحقیق

شماره فرضیه	فرضیه	ضرایب مسیر	مقدار معناداری (t)	آزمون فرضیه
H1	استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی	۰/۶۳۶	۱۱/۷۳۲	تأیید
H2	استراتژی مدیریت استعداد بر تعلق خاطر	۰/۳۷۱	۴/۹۳۱	تأیید
H3	تعلق خاطر بر تعهد سازمانی	۰/۳۹۸	۵/۷۷۷	تأیید

با توجه به جدول ۵ می‌توان عنوان نمود هر سه فرضیه مطرح شده، تأیید می‌شود چرا که ضرایب مسیر بین متغیر استراتژی مدیریت استعداد و تعهد سازمانی (۰/۶۳۶)، استراتژی مدیریت استعداد و تعلق خاطر کاری (۰/۳۷۱) و همچنین ضریب مسیر تعلق خاطر کاری و تعهد سازمانی (۰/۳۹۸) برآورد شده است و با توجه به اینکه مقدار آماره t از سطح معنی‌داری آن یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس می‌توان نتیجه گرفت که ضرایب مسیر به دست آمده در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار هستند. همچنین به منظور بررسی فرضیه چهارم، که آیا تعلق خاطر، نقش متغیر میانجی را در بین دو متغیر مدیریت استعداد و تعهد سازمانی دارد یا خیر؟ از آزمون سوبل^۱ استفاده شده است. برای آزمون معناداری تأثیر غیرمستقیم یک متغیر از طرف یک متغیر میانجی، می‌توان از آزمون سوبل استفاده کرد. اثر غیرمستقیم دو متغیر، یک برآورد خاص نمونه از اثر غیرمستقیم در خطای دو متغیر است که در معرض واریانس نمونه گیری قرار دارد. در آزمون سوبل، مقدار $z - Value$ به کمک فرمول زیر به دست می‌آید، که با عدد ۱/۹۶ مقایسه می‌شود، اگر بزرگتر از ۱/۹۶ بود، فرضیه تأیید می‌شود و اگر کوچکتر بود فرضیه رد می‌شود.

$$Z - Value = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times S_a^2) + (a^2 \times S_b^2) + (S_a^2 \times S_b^2)}}$$

که در آن داریم:

a: مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

b: مقدار ضریب مسیر بین متغیر میانجی و وابسته

^۱. Sobel Test

S_a : خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

S_b : خطای استاندارد مربوط به مسیر میان متغیر وابسته و میانجی

برای فرضیه تأثیر مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی با میانجی‌گری نقش تعلق خاطر کاری داریم:

$$Z - Value = \frac{0.298 \times 0.371}{\sqrt{(0.371^2 \times 0.042362^2) + (0.298^2 \times 0.066285^2) + (0.066285^2 \times 0.042362^2)}}$$

$$Z - Value = \frac{0.298 \times 0.371}{0.025357} = 4.360058 > 1.96$$

با توجه به اینکه عدد به دست آمده از آزمون سو بل بزرگتر از ۱/۹۶ است در نتیجه می‌توان عنوان نمود که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مدیریت استعداد با میانجی‌گری نقش تعلق خاطر کاری بر تعهد سازمانی تأثیر معناداری دارد.

۴. بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه مازندران با در نظر گرفتن نقش تعلق خاطر کاری به عنوان میانجی است. در فرضیه اول پژوهش به بررسی تأثیر استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی کارکنان پرداخته شد. با توجه به نتایج به دست آمده از آماره t ، تأثیر استراتژی مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده است. (آماره t با مقدار ۱۱/۷۳۲ در خارج از بازه ۱/۹۶- تا ۱/۹۶+ قرار گرفته است). ضریب مسیر بین دو متغیر ۰/۶۳۶ است. این بدان معنی است که متغیر مدیریت استعداد به میزان ۰/۶۳ بر تعهد سازمانی موثر است. همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر می‌توان گفت که نوع این رابطه مثبت و مستقیم است. بنابراین، می‌توان به این نتیجه رسید که با بهبود استراتژی مدیریت استعداد در دانشگاه مازندران میزان تعهد سازمانی کارکنان این دانشگاه افزایش می‌یابد. یافته‌های به دست آمده با نتایج حاصل از پژوهش موعلی، محمدی و پارسایی، بابائیان و یوسفی، رجب پور، چرختاب مقدم و حمزه مولایی، نقدی و فیاضی، نیک پور، ورال، وردلی و آیکیر همخوانی دارد. با توجه به نتیجه به دست آمده می‌توان انتظار داشت که اجرای استراتژی مدیریت استعداد از طریق ایجاد بانک استعداد با قابلیت‌های بالا در سازمان و ایجاد شرایطی چون بالا بردن کیفیت عملکرد تیم‌ها و افراد جهت دستیابی به اهداف و مقاصد فعلی و آتی سازمان، پرورش و توسعه کارکنان از طریق آموزش و افزایش مهارت و توانایی آنها، تشویق و قدردانی از افرادی که برای دستیابی به اهداف سازمان همکاری نموده‌اند، ایجاد جو مناسب در سازمان به طوری که در آن افراد نخبه بتوانند با توسعه شایستگی‌ها و استعدادهای خود، بیشترین ارزش را برای سازمان ایجاد کنند و برقراری ارتباطات و تعامل مناسب بین کارکنان و سرپرستان برای تبادل اطلاعات و ایده‌ها در سازمان همگی موجب افزایش تعهد سازمانی

کارکنان به سازمان گردیده و نهایتاً عملکرد سازمان از طریق تنظیم استراتژی‌های سازمان بهبود یافته و باعث افزایش موفقیت سازمان می‌گردد.

در فرضیه دوم پژوهش به بررسی تاثیر مدیریت استعداد بر تعلق خاطر کاری کارکنان پرداخته شد. با توجه به نتایج به دست آمده از آماره t ، تاثیر استراتژی مدیریت استعداد بر تعلق خاطر کاری در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده است. (آماره t با مقدار ۴/۹۳۱ در خارج از بازه ۱/۹۶- تا ۱/۹۶+ قرار گرفته است). ضریب مسیر بین دو متغیر ۰/۳۷۱ است. این بدان معنی است که متغیر مدیریت استعداد به میزان ۰/۳۷ بر تعهد سازمانی موثر است. همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر می‌توان گفت که نوع این رابطه مثبت و مستقیم است. بنابراین، می‌توان به این نتیجه رسید که با بهبود استراتژی مدیریت استعداد در دانشگاه مازندران میزان تعلق خاطر کاری کارکنان این دانشگاه افزایش می‌یابد. یافته‌های به دست آمده با نتایج حاصل از پژوهش هاشمی، سوئییم، آلیاس، نور و حسن، هاگز و رگ، بهاتناگار، و سوئییم همخوانی دارد. با توجه به یافته‌های به دست آمده می‌توان عنوان کرد اقدامات تاثیرگذار مدیریت منابع انسانی از جمله مدیریت استعداد می‌تواند موجب افزایش سطح تعلق خاطر کارکنان شود و این افزایش در سطح تعلق خاطر به نوبه خود موجبات افزایش سطح کیفی خدمات ارائه شده به مشتریان و به تبع آن ارتقاء عملکرد کلی سازمان را فراهم آورد.

در فرضیه سوم پژوهش به بررسی تاثیر تعلق خاطر کاری بر تعهد سازمانی کارکنان پرداخته شد. با توجه به نتایج به دست آمده از آماره t ، تاثیر تعلق خاطر کاری بر تعهد سازمانی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده است. (آماره t با مقدار ۵/۷۷۷ در خارج از بازه ۱/۹۶- تا ۱/۹۶+ قرار گرفته است). ضریب مسیر بین دو متغیر ۰/۲۹۸ است. این بدان معنی است که متغیر مدیریت استعداد به میزان ۰/۳۰ بر تعهد سازمانی موثر است. همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر می‌توان گفت که نوع این رابطه مثبت و مستقیم است. بنابراین، می‌توان به این نتیجه رسید که با بهبود و افزایش تعلق خاطر کاری در دانشگاه مازندران میزان تعهد سازمانی کارکنان این دانشگاه افزایش می‌یابد. یافته‌های به دست آمده با نتایج حاصل از پژوهش عیسی خانی، فانی و دانایی فرد، هانایشا همخوانی دارد. همانگونه که در تعریف تعلق خاطر کاری نیز مشخص است تعلق خاطر مبین حالات روحی مثبت، رضایت بخش است. بنابراین زمانی که کارکنان در محیط کار حالات روحی مثبت و رضایت بخشی را تجربه می‌کنند و محیط کار حمایت عاطفی و روانی لازم را از آنها به عمل می‌آورد، از نظر هنجاری و عاطفی احساس وابستگی بیشتری به سازمان می‌کنند و لذا با تداوم عضویت در سازمان تلاش می‌کنند به نوعی مقابله به مثل نمایند و منابع حمایتی دریافتی از سازمان را با تعهد خویش به سازمان جبران کنند. از طرفی

دیگر کارکنان دارای تعلق خاطر تعاملات مثبتی را با همکاران خویش ایجاد می‌کنند که این امر نیز باعث ایجاد حس وابستگی عاطفی در ایشان می‌شود که ماندن در سازمان را تقویت می‌کند.

در فرضیه چهارم پژوهش به بررسی نقش تعلق خاطر کاری به عنوان متغیر میانجی بر تاثیر مدیریت استعداد بر تعهد سازمانی کارکنان پرداخته شد. با توجه به نتایج به دست آمده از آماره t ، تاثیر تعلق خاطر کاری بر رابطه بین مدیریت استعداد و تعهد سازمانی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بوده است. (آماره t با مقدار $28/486 = 5/777 * 4/931$) در خارج از بازه $-1/96$ تا $+1/96$ قرار گرفته است). همچنین ضریب مسیر بین متغیرها ($0/110 = 0/298 * 0/371$) به دست آمد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که استراتژی مدیریت استعداد از طریق متغیر تعلق خاطر کاری به میزان $0/11$ بر تعهد سازمانی کارکنان تاثیر دارد. بنابراین این فرضیه تائید می‌گردد.

تحقیق حاضر به عنوان اولین تحقیق انجام شده در زمینه مدیریت استعداد بر پایه مدل پنج مولفه ای سوئیم (۲۰۰۹) است که از بین سازمانهای دولتی استان مازندران در دانشگاه مازندران انجام شده است که از این نظر دستاوردها و نتایج این تحقیق می‌تواند برای سایر سازمانها قابل استفاده باشد.

پیشنهادهای

با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق، پیشنهادهای کاربردی زیر به مسئولین دانشگاه مازندران جهت موفقیت در اجرای استراتژی مدیریت استعداد ارائه می‌گردد:

- مدیران و سرپرستان با برقراری ارتباط مناسب و شفاف اهداف واحد کاری خود را به طور منظم و سازمان یافته در اختیار کارکنان قرار دهند؛ چرا که آشنایی کامل کارکنان با این اهداف آنها را در انجام درست اهداف و کارهای محوله یاری می‌دهد. همچنین شناسایی مشکلات مربوط به روحیه کاری و یا دلایل پریشانی، اضطراب و افسردگی کارکنان در محیط کار از طرف مدیران موجب افزایش صمیمت و اعتماد متقابل بین کارکنان و مدیران شده در نتیجه افزایش تعلق خاطر کاری کارکنان و تعهد آنها به سازمان را در پی خواهد داشت. به طوری که آنها دستیابی به اهداف سازمان را بخشی از اهداف شخصی خود تلقی خواهند کرد.

- به سرمایه گذاری بیشتر بر روی کارکنان با هدف ایجاد فرصت‌های یادگیری و توسعه بپردازند تا از این راه بتوانند مهارت‌های آنها را در جهت پاسخگویی به انتظارات و نیازهای آینده سازمان به روز نگاه دارند. همچنین مدیران با استفاده از غنی سازی شغلی، لزوم یادگیری مهارت‌های جدید را به کارکنان گوشزد کنند. این کار توانمندی کارکنان را در مواجهه با مسائل پیش روی شغلی آنها بالا برده و روحیه ایجاد خلاقیت و نوآوری را برای پیشبرد امور افزایش می‌دهد

- جهت بهبود نتایج کاری، برنامه‌های تخصیص پاداش‌های انگیزشی در قالب کارانه و مزایای غیر نقدی طراحی شده و به کارکنانی اختصاص داده شود که علاوه بر وظایف کاری خود مشتری مداری را در سرفلوحه کار خود قرار داده‌اند و در ارزیابی عملکرد سالانه نمره بالا و قابل قبولی را کسب کرده‌اند.

این پاداش‌ها و تقدیرها برای تیم‌ها و یا بخش‌های نمونه نیز اثربخش‌تر است و به تقویت روحیه جمعی و تیمی افراد کمک می‌کند.

- به مدیران دانشگاه مازندران پیشنهاد می‌شود با ارزیابی عملکرد ۳۶۰ درجه کارکنان خود را به طور سالانه مورد ارزیابی قرار دهند. این کار ضمن اینکه تصویری از عملکرد هر کارمند را در مقابل دیدگان او قرار می‌دهد نقاط قوت و ضعف او را شناسایی و مورد کنکاش قرار خواهد داد. همچنین مدیران با توجه به نتایج این ارزیابی و بررسی نقاط قوت و ضعف اهداف توسعه‌ای خاصی را طراحی و تدوین کنند.

- مدیران دانشگاه مازندران با ایجاد جو سازمانی مطلوب بدون تشنج و بر پایه اعتماد متقابل که در آن کارکنان بتوانند احساس ارزش کنند فرصت‌های کسب تجربه و مهارت را برای کارکنان ایجاد کرده و زمینه‌های لازم را برای بکارگیری ایده‌های جدید کارکنان و تشویق آنها به ارائه و آزمون آزادانه ایده‌های نوآورانه خود فراهم نمایند و از این طریق موجبات افزایش توانمندی کارکنان، کاهش جابجایی، پذیرش تغییر و بهبود کیفیت گردند.

۵. منابع

1. Gelens, J. & [etal]. The role of perceived organizational justice in shaping the outcomes of talent management: A research agenda, Human Resource Management Review.2013; 21, 341-353
2. Ingram, T. ; Glod, W. Talent management in healthcare organizations – qualitative research results, Procedia Economics and Finance.2016; 39 ,339 – 346
3. Sathyanarayana, S., & Harsha, H. Effectiveness of Talent Management Strategies: Evidence from Indian Manufacturing Sector. International Journal of Management Studies.2019. 2249-0302
4. Sabuncu, K.U. ; Karacay, K. Exploring Professional Competencies for Talent Management in Hospitality and Food Sector in Turkey, Procedia - Social and Behavioral Sciences .2016; 235 ,443 – 452
5. Tajuddin, D.; Rosalan, A. & Kamaruddin, B. H. Developing Talent Management Crisis Model for Quality Life of Bank Employees in Malaysia, Procedia - Social and Behavioral Sciences.2015;201, 80 – 84
6. Vaiman, V; Haslberger, A; Vance, C. M. Recognizing the important role of self-initiated expatriates in effective global talent management. Human Resource Management Review.2015. 25(3), 280-286
7. Lou, A.Talent Management: From CEO to Supervisor, 2007 International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing.2007.
8. Marchington, M. Human resource management (HRM): Too busy looking up to see where it is going longer term? Human Resource Management Review, 2015.176-187
9. Hughes, Ch. ; Rog, E.Talent management: A strategy for improving employee recruitment, retention and engagement within hospitality organizations, International Journal of Contemporary Hospitality Management.2008; 20 (7),743 – 757.
10. Tajeddin,M .Maalitafti ,M.management talent.tadbir.2009;No.191:62-63
11. Gay,M. ;Sims, D.Building tomorrow's talent : a practitioner's guide to talent mangement and succession planning. Translation: Nasrin jazani, Tehran:saramad.2010.
12. Schiemann, W.From Talen Management to Talent Optimization, Journal of World Busines.2014;, 49, 281-288.

13. Collings DG; Mellahi K. Strategic Talent Management: a Review and Research Agenda, Human Resource Management Review, 2009;19(4), 304-13.
14. Duttagupta, R. Identifying and Managing your Assets: Talent Management, Pricewaterhouse Coopers, London.2005.
15. Schweyer, A Talent Management Systems: Best Practices in Technology Solutions for Recruitment, Retention and Workforce Planning, New York: Wiley.2004.
16. Moghimi,s.M.; GHolipour, A.; Javaherizadeh,E. dentification and Ranking of Key Employees Indicators in the Direction of Organizational Talent Management. journal of Research in Human Resources Management.2014;V.6(3):165-191
17. Sweem, S.L. Leveraging Employee Engagement Through a Talent Management Strategy:Optimizing Human Capital Through Human Resources and Organization Development Strategy in a Field Study, Phd dissertation.Benedictine University.2009
18. Soltani,I.Performance management makes the Foundation of human resource development.Tehran:Arkan.2003.
19. Soltani,E.The Impact of Human Resource Development Strategies on Efficiency and Effectiveness Organizational.Tomorrow Management.No.2004;3&4.P.87-92
20. Shaemi,Ali; Allameh, Sayyed Mohsen; Askari, Mahboobeh.Talent management strategies and it's relation with Employees' Emotional Intelligence. Journal of Management Studies in Development & Evolution,2014;V.22(70):47-75
21. Armstrong,M. Performance Management: key strategies and practical guideline . translation Bhrouz ghelichlee and Daryoush gholamzadeh.Tehran:Saffar.2013.
22. Cantrell, S ; Benton, J.M. The Fire essential Practices of a Talent multiplier, Business strategy series.2007;8(5), 358-364.
23. Gardner, W.L.Can you see the real me? A self based model of Authentic Leader and Follower Development, The Leadership Quartly. 2005;16(3), 343-372.
24. Moshabaki,A.;KHalilishojaei,V.The Relationship of Emotional Intelligence of Managers and Organization. Journal of Applied Sociology.V.2010;20(3):51-74
25. Manurung, D.; Suhartadi, A.R. & Saefudin, N. The influence of Organizational Commitment of Employee Fraud with Effectiveness of Internal Control and Organizational Justice as a Moderating Variable, Procedia-Social and behavioral Sciences .2015;211,1064-1072.
26. Meyer, J. P.; Allen, N. J.A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, Human Resource Management Review.1991;1(1), 61-89.
27. Meyer, P.J. & [etal]. Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Metaanalysis of Antecedents, Correlates and Consequences”, Journal of Vocational Behavior.2002; 61, 20–52.
28. Lambert, G.L. & [etal.]. Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment, The social science journal.2016; 53, 22-32.
29. Wasti, s. A. Organizational commitment, turnover intensions and the influence of cultural values, Journal of occupational and organizational psychology,2003; 76, 303-321.
30. Doustar,M.;Mostaghimi,M.;Esmaeilzadeh,M. Ethical leadership and Exploring the Impacts of its Dimensions on Organizational Commitment.Management Studies in Development and Evolution.V.24.2016;(79):27-45
31. Hanaysha, J.Testing the Effects of Employee Engagement, Work Environment, and Organizational Learning on Organizational Commitment, Procedia-Social and Behavioral Sciences.2016; 229, 289 – 297
32. Kahn, W. A. Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work, The Academy of Management Journal, 1990;33(4), 692-724
33. Schaufeli, W.B. ; Bakker, A.B.Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study,Journal of Organizational Behavior,2004; 25(3), 293-315.
34. Gruman , A. M.; Saks. Performance management and employee engagement, Human Resource Management Review .2011; 21, 123–136.

35. Bakker, A. B. & Demerouti, E. Towards a model of work engagement ,*Career Development International*, 2008;13(3), 209-223.
36. Saks, A.M. Antecedents and consequences of employee engagement, *Journal of Managerial Psychology*.2006;21(7), 600-619.
37. Eisakhani,A.;Fani,A.;Danaeifard,H. xplaining the Relationship Between Work Engagement and Organizational Commitment. *Public management researches*. 2012;V.5(16): 23-38
38. Omotunde, O.I, Alegbeleye, G.O.Talent management practices and job performance of librarians in university libraries in Nigeria, *the journal of Academic librarianship*.2021. 47(2)
39. Nsour, AL & Tayeh, Abu. The impact of talent management on competitive advantage in commercial banks in jourdan from the point of view of bank's employees. *Arab economic and business journal*.2018. V.13(1):60-72
40. Tafti, M.M., Mahmoudsalehi, M. and Amiri, M. Critical success factors, challenges and obstacles in talent management, *Industrial and Commercial Training*, 2017.Vol. 49 No. 1, pp. 15-21
41. Alias, N.E.;Nor, N.M. & Hassan, R. The Relationships Between Talent Management Practices, Employee Engagement, and Employee Retention in the Information and Technology(IT) Organizations in Selangor, Peyman J. etal. *Proceesing of 1st AAGBS International Conference on Business Management*. ,Singapore: Springer Science+ Business Media.2014; p. 101-113.
42. Vural,Y. ;Vardarlier, P. & Aykir, A .The Effects of Using Talent Management With Performance Evaluation System Over Employee Commitment, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2012;58, 340 – 349
43. Bhatnagar J. Talent Management Strategy of Employee Engagement in Indian ITES Employees: Key to Retention, *Employee Relations*.2007; 29(6), 640-633.
44. Rajabpour E, Charkhtab Moghadam J, Hamze Mollaie A. Effect of Talent Management Components on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Knowledge Worker A Case in Research Institute of Petroleum Industry . *Human Resource Management in Oil Industry*. 2019; 10 (39) :175-196
45. Naghdi, Eteba, Fayyazi,M .The effect talent management on employee commitment in banking industry. *Journal of Human Cpital*.2018.vol 1(1):25-36
46. Nikpour, A . The Impact of Talent Management on Entrepreneurial Behavior in Public Sector: The Mediating Role of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Journal of Mangment studies in development &Evolution*. 2018. 26, 97-123
47. Babaian, Ali;Yusefian,h. Effect of Applying Telent Management on Organizational Commitment of Naja Staff, *police management studies quarterly*,v.2014; 9(2):217-229
48. Moghli,A.; Mohammadi, E.; Parsaei, Y. Relationship between Talent Management and Organizational Commitment in Staff Education City of Nourabad mamasani.the 1 nd Conference of Future Studies in the Field of Management and Development. Shiraz.2014
49. Hashemi,M. Determine the Effectiveness of Management Talent Strategy on Engagement Staff Municipality of the City of karaj. MS.TEZ.University of Tarbiat Modares.2013.

تدوین مدل توسعه استعداد ارتباطی مدیران (مورد مطالعه: بخش خدمات پولی و بانکی)

حسن عاشقی^{۱*}

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۲۶؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۰۲)

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و تعیین مدل استعداد ارتباطی مدیران پولی و بانکی انجام گرفته است. برای نیل به مقصود مذکور، نخست ادبیات و پیشینه استعداد مدیران با تاکید بر استعداد ارتباطی بررسی شد. سپس با رویکرد کیفی و کمی داده‌ها و اطلاعات پژوهش از جامعه آماری مدیران صنعت پولی و بانکی گردآوری شد. ابزار پژوهش در بخش کیفی مصاحبه و در بخش کمی پرسشنامه محقق ساخته بود. در بخش کیفی با ۲۱ نفر با روش نمونه‌گیری هدفمند مصاحبه و با تحلیل محتوا، تجزیه و تحلیل گردید و در بخش کمی از ۴۲۹ نفر از افراد مطلع کلیدی با نمونه‌گیری هدفمند داده‌های پژوهش جمع آوری و تجزیه و تحلیل شد. روایی پژوهش با روایی ظاهری و پایایی با ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی تعیین شد. یافته‌های پژوهش نشان داد استعداد ارتباطی مدیران در پنج مولفه: ۱- ارتباط فردی، ۲- ارتباط بین فردی، ۳- ارتباط بانکی، ۴- رهبری و ۵- اعتبار و ۲۶ شاخص قابل احصاء می‌باشد. نتایج پژوهش بیانگر این است برای توسعه استعداد ارتباطی مدیران حوزه پولی و بانکی می‌بایست مولفه‌های ارتباط فردی، ارتباط بین فردی، ارتباط بانکی، رهبری و اعتبار و شاخص‌های مهارت کلامی فردی، خودکارآمدی و نوآوری فردی، مهارت نوشتاری فردی، مدیریت زمان، مدیریت شبکه ارتباطی، کارگروهی و تیمی، مدیریت تعارض و تفاوت‌ها، مهارت ارتباطات کتبی، تعاملات صنفی، مهارت ارتباطات غیرکلامی، مهارت مشاوره و راهنمایی، مهارت مذاکره، مدیریت جلسه، مدیریت شایعه، مهارت تعامل با مشتریان و تامین کنندگان، مدیریت روابط بانکی، الگوگیری از مدیران بانکی، اعتبار شخصی، اعتبار اجتماعی، حسن شهرت حرفه در صنعت، حضور در اجتماعات حرفه‌ای، درک مسئولیت اجتماعی، رهبری سازمان، رهبری تغییر و تحول، رهبری روابط انسانی و رهبری امور و فرایندها مورد توجه قرار گیرد.

کلمات کلیدی: استعداد، توسعه استعداد، استعداد ارتباطی و مدیران.

h.asheghi@ttbank.ir

^۱ دانش آموخته دکتری مدیریت آموزشی، رئیس اداره کل آموزش، بانک توسعه تعاون، تهران، ایران. مسئول مکاتبات:

۱. مقدمه

مدیریت، کلید تجارت و عامل اصلی هماهنگی عناصر کسب و کار در نیل به اهداف بانک می‌باشد (۱). همواره در بحث از مهارت‌ها و قابلیت‌های مورد نیاز مدیران، این پرسش مطرح می‌گردد، مدیران چه فعالیت‌هایی انجام می‌دهند؟ و برای انجام اثربخش و موفق این فعالیت‌ها به کدام مهارت‌ها و قابلیت‌ها نیاز دارند. در تعاریف اولیه، مدیریت عبارت از "انجام کار با و بوسیله دیگران و برای دیگران" از سوی صاحب‌نظران مختلف بیان شده که نشان می‌دهد مدیریت با مفهوم نهاد اجتماعی، سازمان و تعامل با دیگران رابطه تنگاتنگ دارد (۲)، بنابراین، ارتباطات در سازمان امری اجتناب ناپذیر و روابط انسانی بخش ضروری از ارتباطات محسوب و مدیران سازمان بعنوان رهبران روابط انسانی در محیط‌های کاری زمان زیادی را صرف ارتباطات می‌نمایند. در دنیای سازمانی مدرن، ارتباط چهره به چهره و ارتباطات رسمی و غیررسمی به اشکال جدیدی از ارتباطات مانند روابط برخط موبایلی، رایانه‌ای، اینترنتی، ارتباط مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی و مجازی و غیره توسعه یافته است (۳). بنابراین، توسعه استعداد ارتباطی مدیران در اشکال سنتی و نوین آن می‌تواند زمینه عملکرد مطلوب و اثربخش سازمانی را فراهم سازد. توجه به استعداد ارتباطی مدیران در اعصار مختلف با شدت و ضعف مورد توجه بوده است. برای مثال کاتز از اولین صاحب‌نظران مدیریت، مهارت‌های مورد نیاز مدیران را در سه طبقه مهارت فنی، مهارت انسانی و مهارت ادراکی طبقه بندی و اشاره کرده است مهارت انسانی برای همه سطوح مدیریت نیاز می‌باشد (۲). همچنین بررسی روند تکوین مفهوم مدیریت نیز بیانگر این است که مدیریت طی اعصار مختلف از رویکردهای سنتی علمی، اداری، بوروکراسی، رفتاری به رویکردهای جدیدتر سیستمی، اقتضایی و مشارکتی گرایش یافته است. امروزه پارادیم‌هایی چون سرمایه اجتماعی در ادامه چنین روندی ظهور و مدیران با مدل‌هایی ذهنی و مشارکتی به مدیریت امور می‌پردازند که بر انسان و برداشت‌ها و ارتباطات او تاکید دارند (۴). گرچه ارتباطات و استعداد ارتباطی مدیران در پژوهش‌ها و مطالعات مختلف در دوره‌های زمانی متفاوت مورد توجه و اهتمام بوده است، لکن در دهه‌های اخیر ظهور و گسترش مفاهیمی چون سرمایه اجتماعی، مدیریت استعداد، مدل‌های ذهنی و مفاهیم مشابه که بر روابط بین انسان‌ها و استعداد مدیران تاکید دارند، اهمیت توجه به استعداد ارتباطی مدیران را دو چندان نموده است. بنابراین، قابل استنباط است برقراری ارتباطات اثربخش یکی از ابعاد کلیدی توسعه استعداد مدیران در هزاره نوین محسوب می‌شود (۵).

بانک‌ها برای ایفای نقش مثبت و برجسته در مسیر توسعه پایدار ملی و جهانی می‌بایست با انجام اثربخش و کارآمد ماموریت‌های خود، در مسیر سودآوری گام بردارند که مولفه مهم انجام درست چنین ماموریت‌هایی، داشتن مدیران شایسته و مدیریت اثربخش است. برای تضمین سودآوری پایدار بانک‌ها و حرکت صنعت بانکداری بسوی توسعه پایدار ملی و جهانی، نیاز است استراتژی‌هایی برای هدایت این حرکت تدوین و به اشتراک گذاشته شود. برخی از پژوهشگران باور دارند توسعه استعداد مدیران یکی از این استراتژی‌ها محسوب می‌شود که در مدیریت سایر متغیرهای سودآوری صنعت بانکداری نیز نقش مهمی دارد (۱۲). برای توسعه استعداد مدیران پولی و بانکی، ابعاد و شاخص‌های متنوع و متفاوتی از سوی صاحب‌نظران مختلف مطرح و تبیین

شده است. در یک نگرش می‌توان ابعاد توسعه مدیران را شامل بعد فکری - ارزشی، بعد ارتباطی، بعد فنی - تخصصی، بعد مدیریتی و بعد توانایی برشمرد (۴) که در مقاله حاضر بعد ارتباطی مطمح‌نظر بوده است.

غور در ادبیات مدیریت نشان می‌دهد بسیاری از مسایل سازمانی و حتی اجتماعی ریشه در ناتوانی‌های ارتباطی دارد، انسان موجود اجتماعی است که ناگزیر از ارتباط با دیگران است (۶). چستر بارنارد^۱ از صاحب‌نظران علم مدیریت عقیده دارد اولین وظیفه مدیر ایجاد نظام ارتباطی اثربخش است (۴) و برخی دیگر ارتباطات را مهمترین عامل موفقیت مدیران ذکر می‌کنند (۷). ارتباطات، صرف نظر از مسیر و چگونگی آن، مسیر گردش اطلاعات است و مدیران با ارتباطات با مدیران بالادست، زیرمجموعه و همکاران تعامل و همکاری می‌نمایند (۸). مدیران برای عملکرد موفق و اثربخش می‌بایست در عین تسلط بر فنون و مهارت‌های مدیریتی، از مهارت ایجاد و مدیریت ارتباطات مطلوب نیز آگاهی کامل داشته باشند (۹). برخی عقیده دارند ارتباطات برای مدیران به دو دلیل دارای اهمیت اساسی است: ۱- مدیران با برقراری ارتباط، وظایف خود را با اثربخشی بیشتری انجام می‌دهند و ۲- بخش زیادی از زمان مدیران در ارتباطات سپری می‌شود (۱۰). ریچ ماتیز (۲۰۰۷) در پژوهشی بیان می‌کند فقدان یا پایین بودن سطح مهارت ارتباطی موجب افزایش هزینه‌ها و کاهش اثربخشی می‌گردد، رهبران موفق از طریق ارتباطات پل‌ها را می‌سازند و با سخنان و عملکردشان، گذشته و حال را با دیدی الهام بخش به آینده متصل می‌کنند (۱۱). در سطح جهانی، ارتباطات بخش اساسی مدیریت صنعت بانکداری محسوب و عملکرد موفق بانک در گرو برقراری ارتباط موثر است. ارتباطات کانال دو یا چند طرفه اشتراک‌گذاری ایده‌ها، تجربیات، برنامه‌ها، دستورات، گزارش‌ها و پیشنهادات و حلقه انتقال در بانکداری است؛ همچنین در صنعت بانکداری تصمیم‌گیری با کیفیت مبتنی بر ارتباطات با کیفیت است و بدون داشتن اطلاعات با کیفیت، امکان ابلاغ یا حذف دستورالعمل‌ها و دستورات وجود ندارد. ارتباطات بانکی فرآیند تبادل اطلاعات، ایده‌ها و دانش در داخل یا خارج از بانک است (۱۵). ارتباطات اثربخش مدیریتی در صنعت بانکداری باعث تقویت ارتباط بین مشتری داخلی و خارجی، تأمین‌کنندگان، سهامداران، مدیران، کارمندان و هیأت مدیره می‌شود. همچنین ارتباطات مناسب مدیران بانکی، رضایت مشتری و وفاداری بانکی را ایجاد می‌کند. بانک‌ها به منظور مدیریت ریسک‌ها، نظارت بر مدیران، ارزیابی عملکرد و پروژه‌ها، جذب و تخصیص منابع، تسهیل معاملات و در نهایت سودآوری پایدار بانک، ناگزیر از مدیریت ارتباطات بانکی می‌باشند (۹). در صنعت بانکداری ایران نیز به واسطه ماهیت صنعت که بر واسطه‌گری مالی و ارائه خدمات مالی و پولی تمرکز دارد، استعداد ارتباطی مدیران نقش اساسی در خلق مزیت رقابتی و سودآوری پایدار بانک‌ها دارد. لکن، مرور ادبیات پژوهش حکایت از دو مساله مهم دارد؛ اول اینکه اغلب مطالعات حوزه بانکداری به موضوع مدیریت یا توسعه استعداد پرداخته‌اند و مدیریت استعداد مدیران کمتر مورد توجه بوده و دوم اینکه از میان ابعاد مختلف استعداد مدیران پولی و بانکی، استعداد ارتباطی که مرکز ثقل مهارت مدیریتی در صنعت بانکداری محسوب می‌شود، کمتر مورد توجه واقع شده

1-Chester Barnard

2 .Mathis, Rick

است (۱۵). چنین مسأله‌ای در حالی مشهود است که حیات و ممت صنعت بانکداری در گرو دو فرایند کلیدی تجهیز و تخصیص منابع است. متغیر کلیدی موفقیت هر دو فرایند مذکور، مشتریان (داخلی و بیرونی) می‌باشند. عامل اصلی جذب، حفظ، وفاداری، خلق تجربیات خوشایند برای مشتریان در فرایند تجهیز و تخصیص منابع، استعداد ارتباطی مدیران بانکی در سطوح مختلف می‌باشد. بنابراین، در این مقاله سوال اصلی این بوده است که برای توسعه استعداد ارتباطی مدیران صنعت بانکداری ایران چه مولفه‌ها و شاخص‌هایی می‌بایست در چارچوب یک مدل مطمئن نظر قرار گیرد؟

مبانی نظری پژوهش

جنگ جهانی برای استعداد و چگونگی مدیریت استعداد همچنان چالش اصلی مدیران سازمان‌ها محسوب می‌شود و چالش‌های ناشی از گرمایش جهانی، پیشرفت فن‌آوری، هوش مصنوعی، رباتیک، الگوریتم‌ها و دیجیتال‌سازی، مدیریت استعداد (جذب، حفظ و توسعه) را برای رهبران سازمان به یک ضرورت مبرهن مبدل نموده است (۱۶). جنبش منابع انسانی در ۱۹۸۰ ریشه‌های فکری مدیریت استعداد را ایجاد نمود. در سال ۱۹۹۶ تولگان در کتابی با عنوان مدیریت نسل ایکس، از انقلابی استعداد محور از سوی متولدین پس از جنگ جهانی دوم در خصوص به چالش کشیدن فعالیت‌های استخدامی بحث کرد. در سال ۱۹۹۷ جنگ یا نبرد برای استعداد عبارتی بود که با انتشار از سوی شرکت مشاوره‌ای مکنزی توجه پژوهشگران و صاحبان کسب‌وکارها را به استعداد، مدیریت استعداد و توسعه استعداد جلب کرد. در دهه ۱۹۹۰ با طرح اصطلاح نبرد یا جنگ استعدادها دو مفروضه مهم در کسب‌وکارهای مختلف مورد توجه قرار گرفت. مفروضه اول، منسوخ شدن و غیرقابل رقابتی بودن منابع سنتی دانش و غیرقابل کپی‌برداری بودن استعدادها و دوم، دشواری جذب و نگهداشت استعدادها بود. در مطالعه مکنزی هر دو مفروضه مذکور از فرض‌های توسعه و سودآوری کسب وکارها معرفی شد. بنابراین، توجه کسب‌وکارها به سوی مدیریت استعداد جلب شد. در سال ۲۰۰۱ مشاوران مکنزی نسخه توسعه یافته‌تری را در یک کتاب تحت عنوان "جنگ برای استعداد" منتشر کردند و از آن به بعد گزارش‌های مشاوره‌ای متعددی نگاشته شد که تأکید قوی بر نقش مدیریت استعداد در موفقیت کسب‌وکار داشته اند (۱۷). کنکاش و تأمل در ادبیات و پیشینه دو مفهوم مدیریت استعداد و استعداد ارتباطی مدیران در صنعت پولی و مالی حکایت از این دارد متغیر استعداد ارتباطی مدیران با وجود اهمیت بالا، کمتر مورد توجه پژوهشگران واقع شده که حوزه تمرکز اصلی مقاله حاضر بوده است. در این بخش، ادبیات و پیشینه موضوع با تمرکز بر سه متغیر استعداد، توسعه استعداد و استعداد ارتباطی مدیران تبیین شده است.

استعداد

استعداد به درصد محدودی از سرمایه انسانی گفته می‌شود که با عبارت‌هایی چون باهوش‌ترین، بهترین، ممتازترین شناخته می‌شوند. آنچه که این گروه از کارکنان را موصوف به عبارت‌های مذکور می‌کند متغیرهایی چون توانایی، مواهب درونی، مهارت، دانش، تجربه، هوش، نگرش، قدرت تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری، شخصیت، عملکرد برتر، رفتارهای حرفه‌ای، خلق مزیت رقابتی، تعهد، مشارکت، خبرگی، قضاوت، انگیزه، قابلیت،

شایستگی و موارد مشابه است (۱۸). بنابراین، یک تعریف مورد توافق همگانی برای استعداد وجود ندارد و در شرایط و کسب‌وکارهای مختلف ممکن است ترکیب متفاوتی از متغیرهای مذکور تعریف کننده استعداد باشد. پژوهشگران معتقدند ماهیت استعداد می‌تواند ذاتی یا اکتسابی باشد (۱۷). استعداد هم شامل توانایی‌هایی است که امروز در فرد وجود دارد مانند نقاط قوت و هم شامل توانایی‌هایی است که در آینده می‌تواند در فرد ایجاد شود مانند برطرف نمودن نقاط ضعف (۱۸). فرهنگ آکسفورد استعداد را به عنوان قدرت، توانایی و ظرفیت انجام یک وظیفه تعریف کرده است. به باور نویسنده استعداد داشتن مجموعه‌ای از عوامل و عناصر مانند دانش، مهارت، بینش، انگیزه، ظرفیت، اعتبار، تجربه، ارزش و غیره است که موجب عملکرد برتر و مطلوب یک مدیر در سازمان می‌گردد؛ به عبارتی آنچه موجب شایسته جلوه کردن یک مدیر می‌شود، یک عامل خاص نیست، بلکه عوامل و عناصر متنوعی مطرح هستند که در شرایط و موقعیت‌های مختلف ترکیب‌های متفاوتی از آن عوامل و عناصر موجب عملکرد برجسته مدیر می‌شود که یکی از مهمترین آنها استعداد ارتباطی است (۴).

توسعه استعداد

در صنعت بانکداری، مدیریت استعداد در عصر حاضر با رایج شدن مدل‌های بانکداری باز و دیجیتال، تضعیف پیوند بین کارفرمایان و کارمندان و گرایش مستمر به سوی اقتصاد مبتنی بر دانش، به یک فعالیت مهم تجاری و یک حوزه تصمیم بسیار مهم تبدیل شده است (۱۹). توسعه استعداد یک مولفه مهم در مدیریت استعداد محسوب می‌شود. در یک تعریف، توسعه استعداد، مجموعه‌ای از مانیفست‌های ایدئولوژیک مدیریتی در چهار حوزه اصلی جذب استعداد، مدیریت عملکرد، برنامه‌ریزی جانشین‌پروری، توسعه و نگهداشت و مدیریت استعداد است (۲۰). در نگرش دیگر استعداد عبارت است از: استعداد = توانایی یادگیری + ظرفیت تفکر + ظرفیت ارتباط + ظرفیت عمل کردن بر اساس ارزش‌های سازمان (۲۰). گرچه برای بخش پولی و مالی دنبال کردن استراتژی جذب استعدادها از سایر بخش‌ها وجود دارد؛ لکن این شیوه در بلندمدت چندان موفق نخواهد بود و بانک‌ها برای توسعه استعداد اغلب از برنامه‌هایی چون برنامه‌های رسمی، تجربه توسعه مبتنی بر روابط کاری، تجارب توسعه مبتنی بر شغل و فعالیت‌های توسعه غیررسمی بهره می‌گیرند (۲۱). بولاندر و همکارانش (۲۰۱۷) در دانشکده اقتصاد استکهلم ۱۰ پژوهشی با هدف توسعه درک عمیق‌تر از مرزهای مفهومی و تجربی مدیریت استعداد، به تبیین این پرسش پرداخته‌اند که توسعه استعداد واقعاً چیست؟ و چگونه انجام می‌شود؟. این تیم پژوهشی به دو نوع نقص ابهام مفهومی توسعه استعداد و کمبود تحقیقات تجربی در حوزه توسعه استعداد اشاره می‌کنند. این پژوهش یک مطالعه مقایسه‌ای در مورد روش‌های توسعه استعداد در ۳۰ سازمان مستقر در سوئد بود که داده‌های آن از طریق مصاحبه عمیق با ۵۶ نفر از نمایندگان سازمان‌های مذکور گردآوری و با روش کیفی و تحلیل محتوا، تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های پژوهش نشان داد از نظر سنخ‌شناسی چهار نوع متفاوت از توسعه استعداد با نوع انسان‌گرایانه ۲، نوع رقابتی ۱، نوع نخبه‌گرا ۲ و نوع کارآفرینی ۳ در

سازمان‌ها مطرح است (۲۲). تونی سنت^۴ (۲۰۱۳) در یک بررسی جامع به این نتیجه رسیده‌اند در ادبیات دانشگاهی در مورد توسعه استعداد سه حوزه اصلی تعریف استعداد، نتایج و تأثیرات و روش‌های توسعه استعداد مطرح است (۲۳). بولاندرا و همکارانش (۲۰۱۷) در شش حوزه منابع انسانی، روانشناسی صنعتی-سازمانی، روانشناسی آموزش، روانشناسی حرفه‌ای، روانشناسی مثبت‌گرا و روانشناسی اجتماعی توسعه استعداد را قابل بررسی تبیین نموده‌اند.

استعداد ارتباطی مدیران

استعداد ارتباطی مدیران در پژوهش جکسون و همکاران^۵ (۲۰۰۴) مشتمل بر شش بعد فراهم کردن شرایط کاری و چشم انداز، تقویت فرهنگ ارتباطی، مدیریت ارتباطات، ایجاد هم‌افزایی تیمی، برانگیختن عملکرد و مدیریت مسایل بوده که رفتارهای مدیران میانی و عالی در هر بعد استعداد ذکر شده است (۱۹). چنانکه پیش‌تر اشاره شد ارتباطات خوب برای رهبری و مدیریت موثر ضرورتی اجتناب ناپذیر است و مدیران در عمل، مجاری ارتباطی مناسب یا ترکیبی از شیوه‌های ارتباطی را برای نیل به اهداف انتخاب می‌کنند (۲۴). ادبیات پژوهش بیانگر این است که استعداد ارتباطی مدیران با شاخص‌هایی چون فن‌بیان، مهارت نامه‌نگاری، توانایی مکالمه تلفنی، فن مذاکره، کنترل احساسات، معاونت‌پذیری، زبان بدن، گوش دادن، تندخوانی، مهارت گزارش‌دهی، بیان احساسات، قدرت تعامل، مشاورت‌پذیری و کاربرد شعرومثل تبیین و در بحث از پرورش مهارت‌های ارتباطی مدیران قابلیت‌هایی چون مهارت گزارش‌دهی، دادن و ستاندن بازخورد، گوش دادن موثر، فن بیان، فن مذاکره، توانایی شبکه‌سازی مطرح می‌باشد. همچنین مواردی چون ارتباطات شفاهی از طریق مکالمه تلفنی، ملاقات-های روبرو، حضور در جلسات و کنفرانس‌ها و ارتباطات کتبی از طریق نوشتن نامه، پیام الکترونیکی، ارتباطات غیرکلامی از طریق حرکات دست، چهره، تماس چشمی و غیره از شاخص‌هایی استعداد ارتباطی مدیران ذکر شده است (۲۵). در یک نگرش کلی می‌توان گفت استعداد ارتباطی مدیران در ادبیات و پیشینه دانش مدیریت از مفاهیم و اصطلاحات حائز اهمیت و پرتکرار محسوب می‌شود.

تأمل در اندیشه‌های صاحب‌نظرانی چون بارنارد، کاتز، ماتیز و دیگران نشان می‌دهد استعداد ارتباطی مدیران از متغیرهای کلیدی موفقیت مدیران محسوب می‌شود و پژوهش‌های افرادی چون بولاندرا، جکسون و پژوهشگران دیگر نیز بر این موضوع صحنه گذاشته‌اند که در رابطه با پیشینه استعداد ارتباطی مدیران، مرور کتاب‌ها و مقالات این یافته را بدست می‌دهد که ارتباطات نقش پررنگی در مدیریت دارد. برای نمونه یافته‌ها و نتایج مطالعاتی چون جکسون، ۲۰۰۴، ادواردز، ۲۰۰۹، جواهرزاده و همکاران، ۲۰۱۴، صانعی و همکاران، ۲۰۱۴، بورکا، ۲۰۱۴، سادیا و همکاران، ۲۰۱۶، عاشقی و قهرمانی، ۲۰۱۷، حبیب‌پور و همکاران، ۲۰۱۹، نهان

1-competitive

2-elitist

3-entrepreneurial

4 Thunnissen, et al.

5-jackson

دانگ ترونگ تنها و همکارانش (۲۰۲۰) و ساموئل و همکارانش (۲۰۲۱) نشان می‌دهد در زمینه توسعه مدیران یک یا چند متغیر مربوط به استعداد ارتباطی است. در ادامه برخی از پژوهش‌های مرتبط با استعداد ارتباطی مدیران آورده شده است. یزدانی و همکارانش (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی الگوهای مدیریت استعداد به منظور ارائه درس‌هایی برای نظام منابع انسانی ایران پرداخته‌اند. روش تحقیق، تطبیقی کیفی مبتنی بر فهم شباهت‌ها و تفاوت‌ها در الگوهای مدیریت استعداد بوده و برای جمع‌آوری داده‌ها از روش نمونه‌گیری نظری استفاده و از طریق روش تحلیل مضمون، مولفه‌های اصلی الگوهای معرف مدیریت استعداد مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است. یافته‌های تحقیق نشان داده است الگوها را می‌توان برحسب تاکید مولفه‌ها به سه گروه کلی فردگرا، سازمان‌گرا و محیط‌گرا تقسیم کرد (۳۴). حسن پور و همکارانش (۱۳۹۸) در مطالعه‌ای با عنوان طراحی الگوی مدیریت استعداد در صنعت بانکداری با استفاده از نظریه داده بنیاد اشاره می‌کنند صنعت بانکداری و عملکرد مطلوب بانک‌ها تاثیر بسزایی در توسعه اقتصادی کشور دارد. عوامل محیطی موثر بر این صنعت همچون اقتصاد پیچیده جهانی، فضای حاکم بر اقتصاد کشور متاثر از تحریم‌های اقتصادی، همچنین رشد و توسعه بانکهای خصوصی و موسسات مالی و اعتباری، بانک‌ها را به سمت جذب، پرورش و حفظ افراد مستعد به منظور تداوم رشد و بقای خود و کسب مزیت رقابتی برتر سوق داده است. لذا طراحی الگویی که امکان جذب، پرورش و حفظ و نگهداشت نیروهای مستعد را برای بانک‌ها فراهم سازد از جمله نیازهای این صنعت می‌باشد. این پژوهش با هدف طراحی الگوی مدیریت استعداد در صنعت بانکداری با مبانی فلسفی تفسیری، جهت‌گیری توسعه‌ای و کاربردی، رویکرد استقرایی و روش کیفی انجام شده است. شیوه گردآوری داده‌های پژوهش مصاحبه و نمونه با روش‌های هدفمند قضاوتی و روش گلوله برفی برای انتخاب شده است. در این پژوهش مدل پارادایمی مدیریت استعداد در نقش‌های شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، پدیده اصلی و پیامدها طراحی، تدوین و ابعاد استعدادخواهی، استعدادیابی، استعدادپروری، استعدادگماری و استعدادداری برای پدیده اصلی شناسایی شده است (۱۴). حبیب پور و همکارانش (۱۳۹۸) در مطالعه‌ای با عنوان طراحی مدل مدیریت استعداد در صنعت بانکداری اشاره می‌کنند سازمان‌های موفق دنیا در راستای حفظ سرمایه انسانی شایسته بعنوان یک منبع کمیاب و ارزشمند سازمانی و بمنظور تضمین تداوم عملکرد پایدار خود، به موضوع شناسایی و توسعه کارکنان مستعد توجه اساسی دارند. در این پژوهش ابعاد و مولفه‌های مدیریت استعداد در صنعت بانکداری تعیین و اولویت‌بندی شده است. ۹ بعد و ۸۰ مولفه به عنوان نتایج این مطالعه گزارش شده که عوامل نگهداشت استعداد، نتایج مدیریت استعداد، استراتژی استعداد، روش‌های توسعه استعداد، ویژگی‌های استعداد، شیوه‌های جذب و انتخاب استعداد، ارزیابی استعداد، ویژگی‌های صنعت بانکداری و فرهنگ سازمانی در تبیین مدل مدیریت استعداد در صنعت بانکداری نقش معنادار داشته‌اند (۱۳). محفوظی و همکارانش (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان "طراحی مدل جامع مدیریت استعداد با رویکرد جانشین پروری در راستای توسعه بهره‌وری سازمانی با استفاده از روش معادلات ساختاری (مورد مطالعه: سازمان های دولتی)" با روش آمیخته به شناسایی و تبیین مؤلفه‌های مدل مدیریت استعداد با رویکرد جانشین‌پروری در سازمان‌های

دولتی پرداخته‌اند. مدل دارای سه بعد مدیریت استعداد، شامل دو مؤلفه استراتژی استعداد و طرز تفکر استعداد، بعد استراتژی مدیریت استعداد، شامل پنج مؤلفه ارتباطات، پرورش کارکنان، فرهنگ، مدیریت عملکرد و پاداش و قدردانی، و بعد جانشین پروری، شامل سه مؤلفه ساختار، زمینه و محتوا بود. یافته‌های پژوهش نشان داد مدل مدیریت استعداد با رویکرد جانشین‌پروری در سازمان‌های دولتی معنی‌دار و از دیدگاه کارکنان سازمان‌های دولتی، بعد استراتژی مدیریت استعداد به ترتیب به میزان ۸۲٪ و ۹۹٪ در تبیین واریانس جانشین‌پروری و مدیریت استعداد نقش دارد (۲۶). مودنی و همکارش (۱۳۹۵) در مطالعه‌ای به بررسی ارتباط بین استعداد مدیریتی و کارایی سرمایه‌گذاری و نیز تعامل توانایی مدیریت و کیفیت گزارشگری مالی با خطر سقوط قیمت سهام پرداخته‌اند. در این پژوهش از داده‌های ۱۲۴ شرکت پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران برای دوره زمانی ۱۳۸۸-۱۳۹۳ استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد شرکت‌هایی با مدیران بااستعدادتر، تصمیمات سرمایه‌گذاری ناکارتری اتخاذ می‌کنند. همچنین در این شرکت‌ها، انجام اقدامات فرصت‌طلبانه و دستکاری گزارش‌های مالی به منظور پنهان ساختن و انباشته کردن اخبار بد، خطر سقوط قیمت سهام را افزایش می‌دهد (۲۷).

ساموئل و همکارانش (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان "مدیریت استعداد سبز و قصد گردش مالی: نقش رهبران و وابستگی متقابل وظیفه دیجیتال" به مطالعه اثرات استعدادهای سبز در گردش مالی پرداخته‌اند. جامعه آماری این مطالعه ۴۹ سازمان در کشور نیجریه بوده که ۳۷۲ نمونه انتخاب و داده‌ها گردآوری و تحلیل شده است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد توسعه استعداد مدیران به طور مثبت می‌تواند پیش‌بینی کننده گردش مالی سازمان باشد (۳۴). نهان‌دانگ ترونک‌تنها و همکارانش (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای با عنوان مفهوم‌سازی مدیریت استعداد و استعداد در بخش بانکی ویتنام به بررسی مفهوم استعداد و مدیریت استعداد در بخش بانکی ویتنام پرداخته‌اند. این مطالعه از نوع کیفی بوده و با مصاحبه نیمه ساختاری با مدیران بانک‌های خصوصی و دولتی، داده‌های پژوهش گردآوری و تحلیل شده است. یافته‌های پژوهش نشانه داده است استعدادهای بانکی ویتنام بیشتر مربوط به دو حوزه فروش و ارائه خدمات و محصولات بانکی بوده و حوزه‌هایی که می‌بایست استعداد کارکنان توسعه یابد مربوط به مهارت‌های نرم، مهارت‌یادگیری، انعطاف‌پذیری و تطبیق‌پذیری بوده است. نتایج این مطالعه نشان داده است تفاوت قابل توجهی در توسعه استعداد در بانک‌های خصوصی و دولتی وجود دارد. استعداد در بخش بانک خصوصی نه تنها با نتایج (کارایی بالا) بلکه با صلاحیت (ظرفیت بالا) مشخص می‌شود. بانک‌های دولتی مدیریت استعداد را به عنوان یک مدیریت کلیدی منابع انسانی در نظر می‌گیرند، در حالی که بانک‌های خصوصی مدیریت استعداد را به فعالیت‌های دیگر متمرکز بر استعداد نسبت می‌دهند (۳۳). سول‌چانا و همکارانش^۱ (۲۰۱۹) در پژوهشی ارتباط بانکی را مشتمل بر سه بعد سیستم بانک^۲، رفتار

1-Sulochana Shrestha1, Seeprata Parajuli and Udaya Raj Paudel

2-Banking system

کارکنان^۱ و مدیریت تسهیلات در سرویس اصلی بانک^۲ ترسیم می کند و بعد سیستم بانک را شامل مدیریت خدمات مالی، ارزش های بانک، مدیریت سرمایه انسانی، مقررات بانکی، بعد رفتار کارکنان بانک را شامل فرهنگ ارتباطات، فرهنگ بانکداری، پاسخگویی و مسئولیت ها و بعد مدیریت تسهیلات در سرویس اصلی بانک را شامل تسهیلات - خدمات بانکداری الکترونیکی، کارکردهای بانک و مسیرها و شبکه های ارتباطی ترسیم می کند^۸.
 باست و سرواستاوا^۳ (۲۰۱۹) در مطالعه ای سناریوهای مدیریت استعداد را در صنعت بانکداری مورد بررسی قرار داده اند. ایشان اشاره می کنند در عصر حاضر با ورود فضای رقابتی و مشتری مداری به صنعت پولی و بانکی، شناسایی و مدیریت افراد با استعداد بزرگترین چالش صنعت محسوب می شود. هدف این مطالعه بررسی و مقایسه قدرت و ابتکار عمل مدیریت استعداد در بانک های منتخب بخش خصوصی و دولتی بوده است. یافته های مطالعه نشان داده است ابتکارات مدیریت استعداد از لحاظ پاداش و روش های جذب و بکارگماری در بانک های بخش خصوصی و از لحاظ ثبات شغلی ناشی از اشتغال دایمی و مستمری بعد از اشتغال در بخش بانک های دولتی مطلوب تر بوده است^{۳۲}. فولرو همکارانش^۴ (۲۰۱۷) در مطالعه ای به بررسی دانش، مهارت و رفتارهای توصیف کننده عملکرد عالی در ارتباطات حرفه ای پرداخته است. در این مطالعه با اشاره به افزایش تقاضا برای توسعه استعداد ارتباطی حرفه ای در سازمان ها و به ضرورت احصاء و تعیین مجموعه عوامل و شاخص های توسعه استعداد ارتباطی بعنوان چارچوب راهنمای برای سیاستگذاری جذب، آموزش و توسعه در سازمان ها پرداخته شده است. تحقیق با روش ترکیبی در دو مرحله انجام و در مرحله اول، از گروه کانونی ۱۶ نفری و در مرحله دوم از پانل متخصص ۳۰ نفری با روش دلفی داده های پژوهش گردآوری شده است. یافته ها نشان داده است ارتباطات حرفه ای از طریق شایستگی های فراتر از مهارت های فنی هنجاری یا دانش عملی ارتباطی حاصل می شود و شامل ۵ دامنه خودآگاهی، با حساسیت عمل کردن، شفاف بودن، توجه به الگوها و روابط متقابل و روابط استراتژیک می باشد^{۳۰}. نافی^۵ (۲۰۱۵) در مطالعه ای به بررسی تاثیر مدیریت استعداد بر عملکرد در بانک های تجاری پرداخته است. وی در تبیین مساله پژوهش اشاره می کند مدیریت استعداد به عنوان یک مفهوم مدیریتی جدید به طور فزاینده ای مورد توجه جامعه دانشگاهی و دنیای تجارت قرار گرفته است، اما شکاف زیادی برای توسعه نظری و تجربی وجود دارد. در این مطالعه با استفاده از ۳۰۰ پرسشنامه نظرات مدیران بانک های تجاری در مورد تاثیر مدیریت استعداد بر عملکرد بانک مورد سنجش قرار گرفته و یافته ها نشان داده است مدیریت استعداد به طور معنی داری با عملکرد رابطه دارد و تمرکز بیشتر بر مدیریت استعداد احتمال افزایش سود بانک را به دنبال خواهد داشت. پژوهشگر در جمع بندی با اشاره به ضرورت توجه بیشتر به ابعاد مدیریت استعداد در بانک های تجاری به عنوان یک منبع کلیدی برای افزایش مزیت رقابتی و

1-Employee's Behaviors

2-Core banking services facilities management

3-Siddharth Singh Bist & Nidhi Srivastava

4 Melissa Fuller

5-Nafei

بهبود عملکرد، چنین نتیجه‌گیری می‌کند در زمینه پرداختن به مدیریت استعداد بعنوان عامل بهبود عملکرد، کاستی‌های جدی در بانک‌های تجاری وجود دارد (۳۱). پاتیل دانشیار منابع انسانی دانشکده مدیریت کسب و کار و همکارش و مسان مشاور مرکز تحقیقات و توسعه رهبری در هند در مطالعه در سال ۲۰۱۴ با عنوان "چارچوب استعدادهای مدیران بانک: یک مطالعه تجربی" به بررسی استعدادهای مدیران شعب بانکها پرداخته اند. در این مطالعه یک رابطه مستقیم بین مهارت، دانش و توانایی مدیران با عملکرد اثربخش ترسیم و اشاره شده توجه به استعداد مدیران مسیر توسعه بانک را هموار خواهد نمود. یافته‌های مطالعه نشان می‌دهد استعدادهای کلیدی مورد نیاز برای انجام کار اثربخش عبارت از ارایه خدمت به مشتریان، تصمیم‌گیری، مدیریت‌زمان و نتیجه‌گرایی هستند. اکثر مدیران بانک دارای سطح بالای مهارت در ارایه خدمت به مشتریان، تصمیم‌گیری، مدیریت‌زمان و نتیجه‌گرایی بوده و تعداد محدودی از مدیران در استعداد کلیدی مانند تصمیم‌گیری، مدیریت‌زمان و نتیجه‌گرایی دارای شکاف مهارت هستند. این مطالعه نتیجه‌گیری یافته‌های مذکور دارای ورودی‌های مهمی برای برنامه‌های آموزش و توسعه مدیران است (۲۹). بیری استنوا و همکارانش^۱ (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان "مدیریت نظام آموزش و توسعه حرفه‌ای مدیران" ابعاد توسعه استعداد مدیران را مشتمل بر چهار حوزه ویژگی‌های شخصی مثل هوش، خلاقیت و خودمدیریتی، توانایی‌های حرفه‌ای مثل رهبری تعاملی، رقابتی و سازمانی، ویژگی‌های خاص مثل دانش حرفه‌ای، مدیریت ریسک، کارآفرینی و تیپ شخصیتی مثل سازگاری اجتماعی، اجتماعی و فعال بودن و ثبات عاطفی می‌دانند (۲۴). لاوبرانت و همکارانش (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای موضوع مدیریت استعداد را در بخش بانکی سوئد و در سه بانک نوردا، اس ای بانک و سوئد بانک مورد بررسی قرار داده‌اند. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد یکی از دلایل توجه به مدیریت استعداد در بانک‌های سوئد اطمینان از جانشین پروری با کیفیت است. همچنین نتایج این مطالعه نشان داد با وجود تفاوت در کاربست مدیریت استعداد در بانک‌های سوئدی، همه بانک‌ها بر گزینش دقیق و عمیق سرمایه انسانی به منظور حصول اطمینان از جذب استعدادهای بانک تاکید داشتند (۲۸).

۲. روش پژوهش

در این مطالعه، روش پژوهش برحسب هدف، کاربردی؛ برحسب نوع داده، آمیخته (کیفی-کمی) از نوع اکتشافی؛ برحسب روش گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی بوده است. به منظور دستیابی به شناخت عینی از مولفه‌ها و شاخص‌های توسعه استعداد ارتباطی مدیران و تدوین ابزار سنجش مولفه‌ها و شاخص‌ها، اولویت با پژوهش کیفی بود و از طرح تحقیق آمیخته اکتشافی استفاده شده است. در مرحله نخست برای شناخت مولفه‌ها و شاخص‌ها (موقعیت نامعین) با استفاده از نظریه برخاسته از داده و انجام مشاهده، بررسی اسناد و مدارک و مصاحبه بر مبنای نمونه‌گیری نظری، مولفه‌ها و شاخص‌های توسعه استعداد ارتباطی مدیران استخراج و در مرحله دوم، پس از تعیین مولفه‌ها و شاخص‌ها، پرسشنامه تدوین و با انتخاب نمونه‌ای از میان

مدیران صنعت پولی و بانکی به عنوان افراد مطلع کلیدی (KIP) به گردآوری داده‌های کمی اقدام و داده‌ها تحلیل شد. جامعه آماری در بخش کیفی و انجام مصاحبه‌ها مدیران خبره فعال در صنعت پولی و بانکی بودند که با نمونه‌گیری نظری با ۲۱ نفر از مدیران مصاحبه صورت گرفت. پژوهشگر از طیف افراد بالقوه برای مشاهده، مصاحبه و گردآوری داده‌ها، کسانی را انتخاب کرد که بتوانند در فرایند گردآوری، خزانه داده‌های مورد نیاز را غنی نمایند، تا امکان شناخت مولفه‌ها و شاخص‌ها فراهم شود. افراد مناسب برای مصاحبه در طی مراحل نمونه‌گیری از بین خبرگانی که در زمینه توسعه استعداد ارتباطی مدیران تجربه و آگاهی مناسبی داشتند، انتخاب شدند. مصاحبه‌ها تا آنجا ادامه پیدا نمود که احساس شد جواب‌های ارائه شده با پاسخ‌های قبلی مشابهت داشته و چیزی به یافته‌ها اضافه نمی‌کنند و اصطلاحاً یافته‌های مصاحبه به حد اشباع رسیده است. یعنی تا موقعی که داده‌های جدیدی در ارتباط با مقوله ظاهر نمی‌شد؛ گسترش مقوله به حد کافی منظور شده و روابط بین مقولات برقرار و تأیید شده بودند.

جدول ۱: نمونه آماری در بخش کیفی

ردیف	مقطع تحصیلی	فراوانی	درصد
۱	دکترا	۱۲	۵۸
۲	کارشناسی ارشد	۹	۴۲
۳	مجموع	۲۱	۱۰۰

جامعه آماری در بخش کمی و اجرای پرسشنامه‌ها افراد مطلع کلیدی بودند که با روش نمونه‌گیری هدفمند ۴۲۹ نفر از مدیران فعال در صنعت پولی و بانکی بر حسب شاخص‌هایی چون تجربه مدیریتی، تحصیلات دانشگاهی (مدیریتی یا بانکی) به عنوان افراد مطلع کلیدی (KIP) انتخاب و به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. به عبارتی پژوهشگر آگاهانه و با شناخت قبلی و برحسب شاخص‌های مذکور افراد مطلع کلیدی را برای تکمیل پرسشنامه به عنوان نمونه انتخاب نمود. پرسشنامه از نوع محقق ساخته و بر مبنای یافته‌های حاصل از ادبیات، پیشینه و مصاحبه بخش کیفی تدوین شد که اطلاعات آن در جدول شماره ۲ آورده شده است.

جدول ۲: اطلاعات مربوط به پرسشنامه پژوهش

سازه	بعد	مؤلفه / متغیر	تعداد گویه‌ها	شماره سؤال‌ها
توسعه استعداد مدیران	ارتباطی	ارتباطات فردی	۴	۴-۱
		ارتباطات بین فردی	۹	۱۴-۵
		ارتباطات بانکی	۳	۱۷-۱۵
		اعتبار	۵	۲۲-۱۸
		رهبری	۴	۲۶-۲۳

در اجرای پرسشنامه‌ها در گام اول پیش تست آلفای کرونباخ بر روی ۳۰ آزمودنی انجام و بعد از اینکه همبستگی درونی سوالات مناسب بدست آمد، پرسشنامه نهایی میان نمونه آماری توزیع، با تحلیل عاملی اکتشافی عوامل اثرگذار شناسایی، مدل نهایی ترسیم و مورد آزمون قرار گرفت. روایی پژوهش با روایی ظاهری و

پایایی با ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی تعیین شد. به منظور تعیین روایی پرسشنامه از روایی ظاهری^۱ استفاده شد. در روایی ظاهری، پرسشنامه‌ها قبل از توزیع، توسط پژوهشگر، چند نفر از اعضای نمونه و برخی خبرگان دانشگاهی-بانکی مورد بررسی قرار گرفت. پایایی از طریق ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی^۲ محاسبه شد. مقادیر این دو ضریب برای همه سازه‌های پژوهش بالای ۰/۷ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی ابزار اندازه‌گیری بود. ضرایب پایایی و روایی ذکر شده در جدول شماره ۳ آورده شده است.

جدول ۳: اطلاعات پرسشنامه و محاسبه روایی و پایایی ابزار

آلفای کرونباخ	CR	AVE	MSV	ASV
۰,۸۳۸	۰,۸۸۹	۰,۵۸	۰,۱۶۹	۰,۰۱۲

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت پایایی مورد تأیید است؛ زیرا آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی بالای ۰,۷ و $AVE > 0.5$ است.

تحلیل داده‌های کیفی پژوهش با استفاده از تحلیل محتوا و از طریق کدگذاری باز^۳ و کدگذاری محوری^۴ انجام شده است. در مرحله کدگذاری باز پژوهشگر مفاهیم را شناسایی و برحسب خصوصیات و ابعادشان بسط می‌دهد. در این مرحله، پژوهشگر از دل داده‌های خام اولیه، مقوله‌های مقدماتی مرتبط با پدیده مورد بررسی را بوسیله جزء جزء کردن اطلاعات، شکل‌بندی مقوله‌های اطلاعات درباره پدیده مورد مطالعه، سؤال کردن درباره داده‌ها، مقایسه موارد، رویدادها و دیگر حالات پدیده‌ها، برحسب شباهت‌ها و تفاوت‌ها احصاء می‌نماید. در مرحله بعد، کدگذاری محوری، پژوهشگر یکی از مقوله‌ها را محور فرآیند در حال بررسی و اکتشاف قرار می‌دهد (بعد اصلی) و سپس مقوله‌های دیگر را (مؤلفه‌ها) به آن ارتباط می‌دهد. در این پژوهش شناسایی مؤلفه‌ها و شاخص‌های توسعه استعداد ارتباطی مدیران مورد نظر بوده است؛ بنابراین، در مرحله اول عوامل اصلی و شاخص‌ها بر اساس فرآیند کدگذاری باز و محوری داده‌های حاصل از مصاحبه‌های اکتشافی شناسایی و با پالایش، کدهای مفهومی ارائه شد و اولویت هر یک از عوامل بر اساس فراوانی مفاهیم ذکر شده در مصاحبه‌ها مشخص گردید. مفاهیم، واحد اصلی تحلیل برای کدگذاری باز و محوری بودند. هنگام تجزیه و تحلیل دقیق داده‌ها، مفاهیم از طریق کدگذاری، به‌طور مستقیم از رونوشت مصاحبه‌ها و یا بر حسب موارد مشترک کاربرد آنها ایجاد شدند. رونوشت مصاحبه‌ها برای یافتن مقوله‌های اصلی و فرعی و میزان اهمیت و اولویت این مقوله‌ها به‌طور منظم مورد بررسی قرار گرفتند. داده‌ها در سطح جمله و عبارت برای هر یک از مصاحبه‌ها مورد بررسی قرار گرفت و کدهای مفهومی از رونوشت مصاحبه‌ها استخراج شدند. گاهی اوقات یک جمله به بیش از یک مفهوم مربوط می‌شد. با استخراج کدهای مفهومی مشترک و با پالایش و حذف موارد تکراری، با بهره‌گیری از مبانی نظری و تطبیق برخی از کدهای مفهومی، مفاهیم شناسایی، مشخص و با انجام

1-Faced Validity

2-Composite Reliability (CR)

3-Open Coding

4-Axial Coding

پالایش و عمل کاهش، این مفاهیم در قالب مولفه‌های اصلی و فرعی سازماندهی شدند. در بخش کمی با توجه به سؤال‌های پژوهش از روش‌های آمار توصیفی و مدلسازی معادلات ساختاری^۱ (تحلیل عاملی تأییدی) و تحلیل - عاملی اکتشافی استفاده شده است.

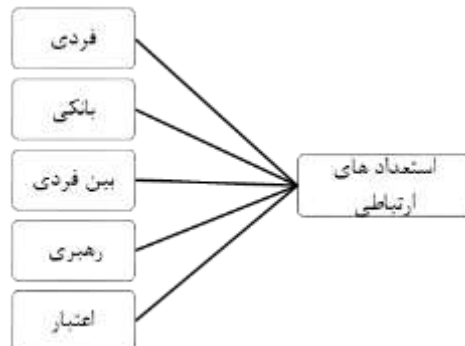
بعد اخلاقی پژوهش : در فرایند انجام پژوهش، اخلاق پژوهش نیز از اولویت‌های پژوهشگر بود. در این خصوص برای رعایت اخلاق پژوهشی، قبل از شروع مصاحبه‌ها با مصاحبه شونده‌گان توافق و هماهنگی لازم انجام و مصاحبه در قالب یک پروتکل توافقی صورت پذیرفت. در این رابطه، طی نامه‌ای موضوع و پرسش‌های مصاحبه به مصاحبه شونده‌گان ارسال و در آن تعهد اخلاقی پژوهشگر برای رعایت امانت اعلام شد. فرایند مصاحبه با هماهنگی و توافق قبلی به سه شیوه ضبط کامل مصاحبه، ضبط برخی از قسمت‌های مصاحبه و یادداشت‌برداری مستندسازی شد.

۳. یافته‌های پژوهش

یافته‌ها مبتنی بر مساله اصلی پژوهش در دو بخش کیفی و کمی تبیین شده است. یافته‌های حاصل از ادبیات، پیشینه و مصاحبه‌ها نشان می‌دهد به منظور توسعه استعداد ارتباطی مدیران پولی و بانکی بعنوان یکی از مهمترین ابعاد توسعه استعداد مدیران می‌بایست ۵ مولفه ارتباط فردی، ارتباط بین فردی، ارتباطات بانکی، رهبری و اعتبار مورد توجه باشد. همچنین یافته‌های پژوهش حکایت از این دارد در چارچوب ۵ مولفه مذکور می‌بایست ۲۶ شاخص مشتمل بر ارتباطات فردی ۴ شاخص، ارتباطات بین فردی ۹ شاخص، ارتباطات بانکی ۳ شاخص، اعتبار ۵ شاخص و رهبری ۴ شاخص به منظور توسعه استعداد ارتباطی مدیران پولی و بانکی حایز اهمیت می‌باشند.

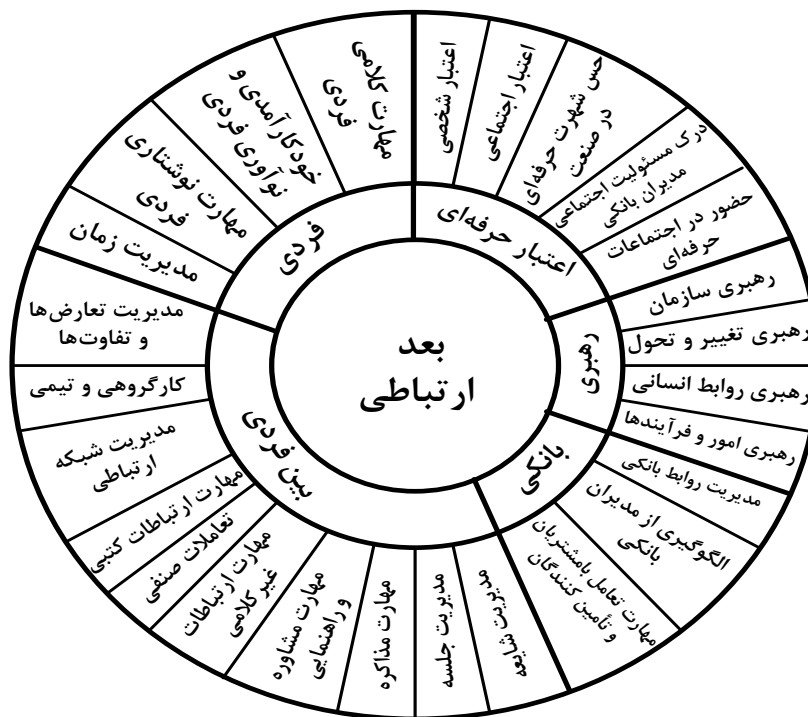
مولفه‌های استعداد های ارتباطی

حیطه موضوعی استعداد ارتباطی مدیران بعنوان یکی از ابعاد توسعه استعداد مدیران از تنوع و گستردگی بسیاری برخوردار است و در مبانی نظری اشاره شد که در پژوهش افرادی چون چون جکسون، ۲۰۰۴، ادواردز، ۲۰۰۹، جواهرزاده و همکاران، ۲۰۱۴، صانعی و همکاران، ۲۰۱۴، بورکا، ۲۰۱۴، سادیا و همکاران، ۲۰۱۶، عاشقی و قهرمانی، ۲۰۱۷، حبیب پور و همکاران، ۲۰۱۹، نهان دانگ ترونک تنها و همکارانش، ۲۰۲۰ و ساموئل و همکارانش، ۲۰۲۱ برای توسعه استعداد ارتباطی مدیران مولفه‌ها و شاخص‌های زیادی ارایه شده است. در این پژوهش، استعداد ارتباطی احصاء شده در پنج بخش ارتباط فردی، تعاملات بین فردی، ارتباطات بانکی، رهبری و اعتباری حرفه ای طبقه بندی شده است.



نمودار ۱: مولفه‌های استعداد ارتباطی مدیران

همانگونه که در نمودار آورده شده استعداد ارتباطی مدیران دارای ۵ مولفه و ۲۶ شاخص است که در شکل شماره ۱ تفکیک، طبقه‌بندی و ترسیم شده است.



شکل ۱: مولفه‌ها و شاخص‌های استخراج شده از مصاحبه‌ها

یافته‌های بخش کمی نیز نشان داد مولفه ارتباط فردی با ضریب 0.92 و مقدار $t = 16.44$ ، مولفه ارتباط بین فردی با ضریب 0.94 و مقدار $t = 14.78$ ، مولفه ارتباطات بانکی با ضریب 0.94 و مقدار $t = 18.55$ ، مولفه رهبری با ضریب 0.89 و مقدار $t = 16.73$ و مولفه اعتبار با ضریب 0.87 و مقدار $t = 19.45$ به عنوان مولفه‌های شناسایی شده

در بخش کیفی برای توسعه استعداد ارتباطی مدیران در بخش کمی نیز مورد پذیرش می‌باشد. همچنین یافته‌های کمی پژوهش نشان داد در کنار پنج مولفه مذکور، بیست و شش شاخص نیز مورد پذیرش بوده که این یافته‌ها مشتمل بر بارعاملی و مقدار t هر شاخص به تفکیک در جدول زیر آورده شده است.

جدول ۴: مولفه‌های توسعه استعداد ارتباطی مدیران

مولفه اصلی	مولفه فرعی	ضریب	مقدار t	وضعیت	مفاهیم باز	ضریب	مقدار t	وضعیت	نمونه‌ای از شواهد گفتاری
ارتباطات فردی	ارتباطات فردی	۰,۹۲	۱۶,۴۴	پذیرش	مهارت کلامی فردی	۰,۷۷	-	پذیرش	توانایی نوشتن و انتقال پیام با انتخاب کلمات مناسب یک مهارت
					خودکارآمدی و نوآوری فردی	۰,۸۲	۱۷,۴۱	پذیرش	ارتباطی قوی در روابط رسمی سازمانی است، ارزش پنداشتن خود و اندیشه‌های خود اصل مهمی در تعاملات مدیران می‌تواند باشد، سخنوری و شرکت در جلسات اداری و رسمی و توانایی بیان دیدگاه‌ها و نظرات و...
					مهارت نوشتاری فردی	۰,۷۶	۱۵,۸۰	پذیرش	
					مدیریت زمان	۰,۷۹	۱۶,۵۷	پذیرش	
استعداد ارتباطی مدیران	ارتباطات بین فردی	۰,۹۴	۱۴,۷۸	پذیرش	مدیریت شبکه ارتباطی	۰,۶۸	-	پذیرش	مدیران موفق بیشتر مواقع یک حلقه ارتباطی در سطح سازمان با ترکیبی از مدیران و کارکنان دارند و کوشش می‌کنند برنامه‌ها و فعالیت‌های خود را با مشارکت آنها در قالب یک تیم پیش ببرند، شایعه یک پدیده رایج و مرسوم در سازمان‌ها است که اغلب مواقع می‌تواند تأثیرات بالایی در محیط کار داشته باشد که آشنایی مدیران با چنین روند و رویه‌ای مهم هست، مدیران بانکی از سابق به ملبس بودن به کت و شلوار و ظاهری
					کارگروهی و تیمی	۰,۸۴	۱۵,۶۴	پذیرش	
					مدیریت تعارض و تفاوت‌ها	۰,۷۹	۱۴,۹۱	پذیرش	
					مهارت ارتباطات کتبی	۰,۷۴	۱۴,۰۸	پذیرش	
					تعاملات صنفی	۰,۷۷	۱۴,۶۱	پذیرش	
					مهارت ارتباطات غیر کلامی	۰,۷۹	۱۴,۹۶	پذیرش	
					مهارت مشاوره و راهنمایی	۰,۸۱	۱۵,۱۳	پذیرش	
					مهارت مذاکره	۰,۸۱	۱۵,۲۶	پذیرش	
					مدیریت جلسه	۰,۷۷	۱۴,۵۹	پذیرش	
					مدیریت شایعه	۰,۶۲	۱۱,۹۵	پذیرش	

مؤلفه اصلی	مؤلفه فرعی	ضریب	مقدار t	وضعیت	مفاهیم باز	ضریب	مقدار t	وضعیت	نمونه‌ای از شواهد گفتاری
									آراسته، داشتن اعتبار میان مردم و جامعه شهرت دارند. گشاده رویی، دست به قلم بودن و توانایی یادداشت برداری و مدیریت اندیشه ها و افکار از مهارت های مورد نیاز مدیران بانکی، نوع پوشش، نوع لباس، راه رفتن، سخن گفتن مدیر حامل پیام است و ...
	ارتباطات بانکی	۰,۹۴	۱۸,۵۵	پذیرش	مهارت تعامل با مشتریان و تامین کنندگان	۰,۸۲	-	پذیرش	یک مدیر قوی در صنعت نیاز هست با مشتریان و تامین کنندگان خدمات و کالاها روابطه حسنه و مثبت برقرار کند، مدیران حرفه ای اغلب به استمرار روابط خو با همترازان خود در نظام بانکی علاقه دارند و در تعاملات کاری از آن بهره می گیرند، مدیران جوان تر و تازه کار سعی می کنند از دیگر مدیران بانکی به عنوان الگو استفاده کنند و ...
					مدیریت روابط بانکی	۰,۹۰	۲۲,۵۴	پذیرش	مدیران حرفه ای اغلب به استمرار روابط خو با همترازان خود در نظام بانکی علاقه دارند و در تعاملات کاری از آن بهره می گیرند، مدیران جوان تر و تازه کار سعی می کنند از دیگر مدیران بانکی به عنوان الگو استفاده کنند و ...
					الگوگیری از مدیران بانکی	۰,۸۱	۱۹,۳۵	پذیرش	مدیران حرفه ای اغلب به استمرار روابط خو با همترازان خود در نظام بانکی علاقه دارند و در تعاملات کاری از آن بهره می گیرند، مدیران جوان تر و تازه کار سعی می کنند از دیگر مدیران بانکی به عنوان الگو استفاده کنند و ...
	اعتبار حرفه ای	۰,۸۷	۱۹,۳۵	پذیرش	اعتبار شخصی	۰,۹۱	-	پذیرش	سبک زندگی مدیران و اینکه در کدام محله و با چه شیوهی زندگی می- کند در اثرگذاری او نقش دارد، مرادوات با اهلی رسانه و خویشاوندان حرفه‌ای در جامعه و دانشگاه‌ها برای مدیران بانکی بسیار حایز اهمیت است، توجه همزمان به مسایل و دغدغه های سازمانی و دغدغه‌های
					اعتبار اجتماعی	۰,۸۹	۲۷,۴۹	پذیرش	سبک زندگی مدیران و اینکه در کدام محله و با چه شیوهی زندگی می- کند در اثرگذاری او نقش دارد، مرادوات با اهلی رسانه و خویشاوندان حرفه‌ای در جامعه و دانشگاه‌ها برای مدیران بانکی بسیار حایز اهمیت است، توجه همزمان به مسایل و دغدغه های سازمانی و دغدغه‌های
					حسن شهرت حرفه در صنعت	۰,۸۹	۲۷,۵۱	پذیرش	سبک زندگی مدیران و اینکه در کدام محله و با چه شیوهی زندگی می- کند در اثرگذاری او نقش دارد، مرادوات با اهلی رسانه و خویشاوندان حرفه‌ای در جامعه و دانشگاه‌ها برای مدیران بانکی بسیار حایز اهمیت است، توجه همزمان به مسایل و دغدغه های سازمانی و دغدغه‌های
					حضور در اجتماعات حرفه ای	۰,۸۸	۲۶,۸۳	پذیرش	سبک زندگی مدیران و اینکه در کدام محله و با چه شیوهی زندگی می- کند در اثرگذاری او نقش دارد، مرادوات با اهلی رسانه و خویشاوندان حرفه‌ای در جامعه و دانشگاه‌ها برای مدیران بانکی بسیار حایز اهمیت است، توجه همزمان به مسایل و دغدغه های سازمانی و دغدغه‌های
					درک مسولیت اجتماعی	۰,۷۹	-	پذیرش	سبک زندگی مدیران و اینکه در کدام محله و با چه شیوهی زندگی می- کند در اثرگذاری او نقش دارد، مرادوات با اهلی رسانه و خویشاوندان حرفه‌ای در جامعه و دانشگاه‌ها برای مدیران بانکی بسیار حایز اهمیت است، توجه همزمان به مسایل و دغدغه های سازمانی و دغدغه‌های

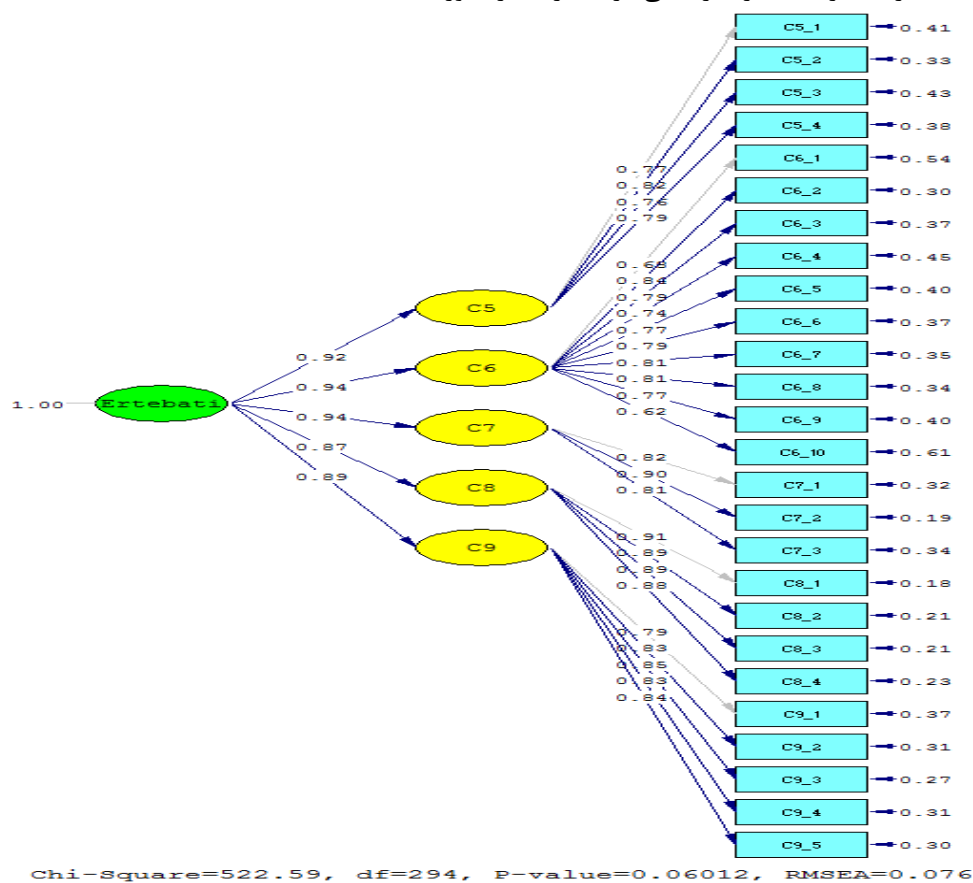
مؤلفه اصلی	مؤلفه فرعی	ضریب	مقدار t	وضعیت	مفاهیم باز	ضریب	مقدار t	وضعیت	نمونه‌ای از شواهد گفتاری
	رهبری	۰٫۸۹	۱۶٫۷۳	پذیرش	رهبری سازمان	۰٫۸۳	۱۸٫۸۷	پذیرش	اجتماعی می تواند از مدیر چهره محبوب و مردمی تر معرفی کند، مدیران بانکی از سابق به ملیس بودن به کت و شلوار و ظاهری آراسته، داشتن اعتبار میان مردم و جامعه شهرت دارند.
					رهبری تغییر و تحول	۰٫۸۵	۱۹٫۵۹	پذیرش	یکی از مهمترین هنرهای مدیران پولی و بانکی این است که بتواند ارزش های سازمانی را تصریح و تثبیت کند، ظاهر شدن مدیر بعنوان رهبر در قالب یک الگوی رعایت کننده و مروج اصول اخلاقی مساله اساسی در صنعت است، در بزرگراه های اداری و شخصی مدیر ایفاگر نقش رهبر است و قدرت اثرگذاری بالایی دارد، قدرت اثر گذاری شخصیتی و سازمانی زمینه انجام بهینه کارها و متعهدشدن همکاران بانکی را به دنبال می آورد، تعهد سازمانی را مدیر با رفتار و کردار خود در کارکنان خلق می کند و...
					رهبری روابط انسانی	۰٫۸۳	۱۸٫۹۹	پذیرش	
					رهبری امور و فرایندها	۰٫۸۴	۱۹٫۱۱	پذیرش	

همانگونه که شاخص های خی-دو و RMSEA نشان می دهند مدل برازش مناسبتری را به داده ها ارائه می کند. خروجی های مدل در جدول زیر مورد بررسی قرار گرفته است.

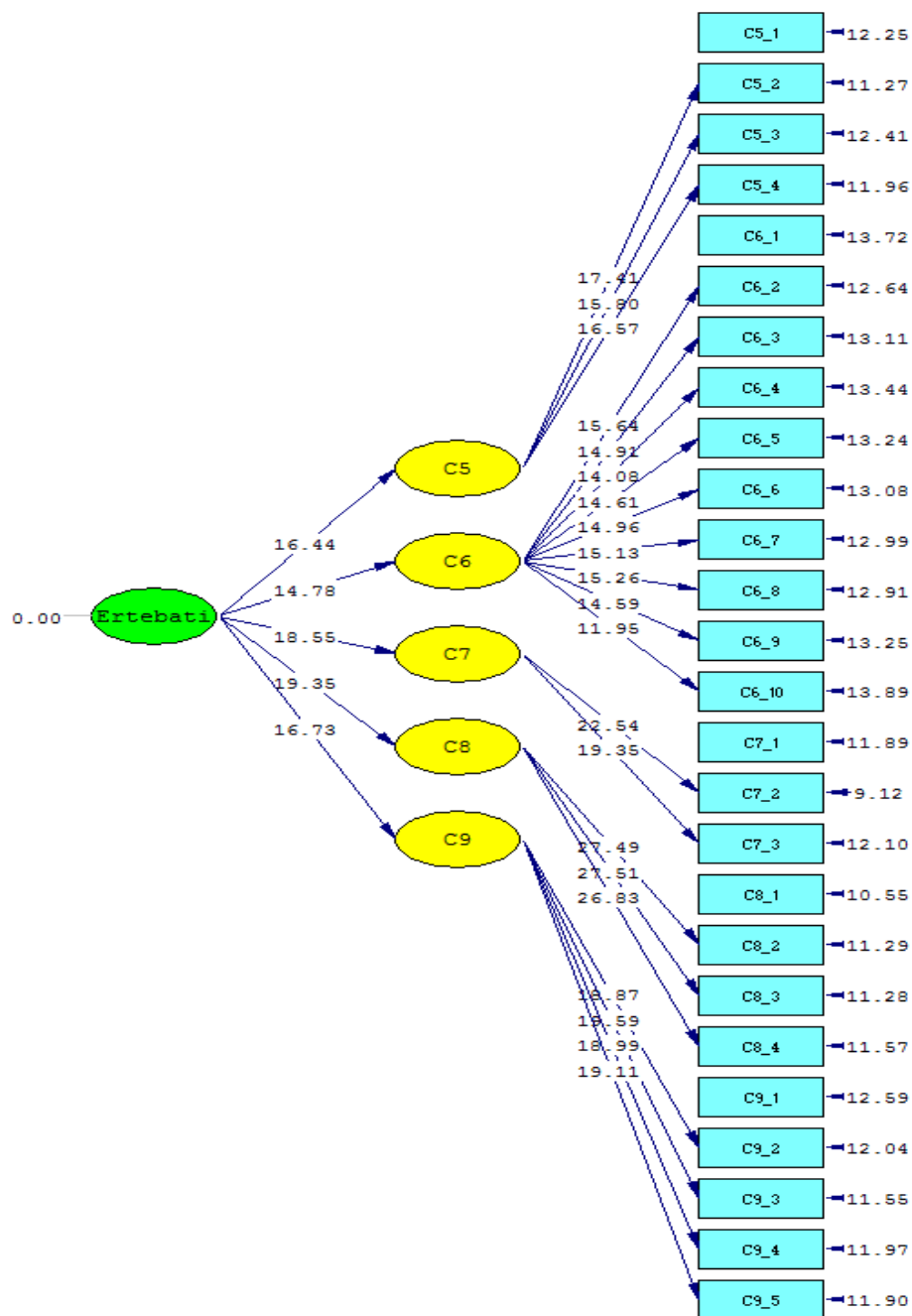
جدول ۵: شاخص‌های برازش تحلیل مسیر مدل برای توسعه استعداد ارتباطی مدیران

شاخص‌های برازش		نام شاخص
حد مجاز	مقدار	
کمتر از ۳	۱,۷۸	Chi-square/df
کمتر از ۰/۱	۰,۰۷۶	RMSEA (ریشه میانگین خطای برآورد)
بالاتر از ۰/۹	۰,۹۸	CFI (برازندگی تعدیل یافته)
بالاتر از ۰/۹	۰,۹۸	NFI (برازندگی نرم شده)
بالاتر از ۰/۸	۰,۸۴	GFI (نیکویی برازش)
بالاتر از ۰/۸	۰,۸۱	AGFI (نیکویی برازش تعدیل شده)

همانگونه که مشاهده می‌شود شاخص‌های برازش مدل در وضعیت مطلوبی قرار گرفته است. با توجه به اینکه در مدل آزمون شده بالا، مسیرهای بین متغیرها همان مولفه‌های مورد نظر هستند. در شکل زیر برآورد ضرایب استاندارد مسیرها به همراه بار عاملی هر یک از متغیرها آورده شده است.



شکل ۲: مدل ساختاری استعداد ارتباطی مدیران در حالت تخمین ضرایب استاندارد



Chi-Square=522.59, df=294, P-value=0.06012, RMSEA=0.076

شکل ۳: مدل ساختاری استعداد ارتباطی مدیران در حالت معناداری ضرایب

در شکل‌های بالا کلیه مقادیر پارمترهای مربوط به توسعه استعداد ارتباطی مدیران به همراه بارهای عاملی نشان داده شده است که در جدول شماره ۴ قابل مشاهده است که بارهای عاملی استاندارد شده برای مؤلفه‌های مربوط به استعداد ارتباطی مدیران از وضعیت مطلوبی برخوردار هستند.

۴. بحث و نتیجه‌گیری

اغلب صاحب‌نظران علوم رفتاری و مدیریت باور دارند که غایت فعالیت بشری توسعه است. همچنین همه سازمانها در اشکال مختلف برای نیل به اهداف معین به‌عنوان فلسفه وجودی آنها همسو با مأموریت توسعه پایدار ملی تاسیس می‌شوند. سیر فکری در ادبیات و پیشینه سازمان و مدیریت بیانگر این است متغیرهای متنوعی در حرکت سازمان‌ها به سوی اهداف اثرگذاری دارند. یکی از مهمترین متغیرها مدیریت و مدیران سازمان می‌باشند که در عین تاثیرگذاری در مسیر توسعه سازمانی بر سایر متغیرها نیز اثر دارند. بنابراین، پرداختن به موضوع مدیریت و مدیران می‌تواند در توسعه سازمانی نتایج مورد انتظاری را به همراه داشته باشد. دستاورد مطالعه ادبیات و پیشینه بیانگر این است که صاحب‌نظران و پژوهشگران به منظور توسعه استعداد مدیران ابعاد مختلف و متنوعی را مدنظر قرار می‌دهند؛ لکن یکی از ابعاد که ضمن داشتن اهمیت بالا مورد غفلت واقع شده، توسعه استعداد ارتباطی مدیران است. در صنعت بانکداری بعنوان شریان اصلی حیات اقتصاد ملی و تاثیرگذاری بیش از ۸۵ درصدی بانک‌ها در اقتصاد کشور این ضرورت و اهمیت دوچندان مشهود است. بنابراین، مساله اصلی این پژوهش بررسی، شناسایی و تعیین مولفه‌ها و شاخص‌های توسعه استعداد ارتباطی مدیران صنعت بانکداری ایران بوده است. برای نیل به مقصود مطالعه از روش آمیخته استفاده و داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز از ادبیات و پیشینه، مصاحبه و جامعه مدیران پولی و بانکی گردآوری و تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های پژوهش حکایت از این دارد برای توسعه استعدادهای ارتباطی مدیران پنج مولفه ۱-ارتباط فردی، ۲-ارتباط بین فردی، ۳-ارتباط بانکی، ۴- رهبری و ۵-اعتبار و ۲۶ شاخص دارای اهمیت می‌باشند که مولفه ارتباط فردی با ضریب ۰.۹۲ و t به مقدار ۱۶.۴۴، مولفه ارتباط بین فردی با ضریب ۰.۹۴ و t به مقدار ۱۴.۷۸، مولفه ارتباط بانکی با ضریب ۰.۹۴ و t به مقدار ۱۸.۵۵، مولفه رهبری با ضریب ۰.۸۹ و t به مقدار ۱۶.۷۳ و مولفه اعتبار با ضریب ۰.۸۷ و t به مقدار ۱۹.۴۵ با تحلیل عامل تایید شدند. همچنین شاخص‌های مهارت کلامی فردی، خودکارآمدی و نوآوری فردی، مهارت نوشتاری فردی، مدیریت زمان، مدیریت شبکه ارتباطی، کارگروهی و تیمی، مدیریت تعارض و تفاوت‌ها، مهارت ارتباطات کتبی، تعاملات صنفی، مهارت ارتباطات غیرکلامی، مهارت مشاوره و راهنمایی، مهارت مذاکره، مدیریت جلسه، مدیریت شایعه، مهارت تعامل با مشتریان و تامین کنندگان، مدیریت روابط بانکی، الگوگیری از مدیران بانکی، اعتبار شخصی، اعتبار اجتماعی، حسن شهرت حرفه در صنعت، حضور در اجتماعات حرفه‌ای، درک مسوولیت اجتماعی، رهبری سازمان، رهبری تغییر و تحول، رهبری روابط انسانی و رهبری امور و فرایندها مورد توجه قرار گیرد.

بررسی وجوه اشتراک و افتراق این پژوهش با پیشینه نشان می‌دهد نتایج این پژوهش با نتایج مطالعاتی چون چون جکسون، ۲۰۰۴، ادواردز، ۲۰۰۹، جواهرزاده و همکاران، ۲۰۱۴، صانعی و همکاران، ۲۰۱۴، بورکا،

۲۰۱۴، سادیا و همکاران، ۲۰۱۶، عاشقی و قهرمانی، ۲۰۱۷، حبیب پور و همکاران، ۲۰۱۹، نهان دانگ ترونک تنها و همکارانش (۲۰۲۰) و ساموئل و همکارانش (۲۰۲۱) همسو بوده است که در ادامه به برخی از وجوه اشتراک و افتراق‌ها پرداخته شده است. یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه مودنی و همکارش (۱۳۹۵) متفاوت است. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد شرکت‌هایی با مدیران با استعدادتر، تصمیمات سرمایه‌گذاری ناکارتری اتخاذ می‌کنند، اما مطالعه حاضر بر مفروضه توسعه استعداد ارتباطی مدیران بعنوان یکی از متغیرهای توسعه سازمانی تاکید دارد. یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه محفوظی و همکارانش (۱۳۹۸) انطباق دارد. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد مدیریت استعداد با رویکرد جانشین‌پروری در سازمان‌های دولتی معنی‌دار و از دیدگاه کارکنان سازمان‌های دولتی، بعد استراتژی مدیریت استعداد به ترتیب به میزان ۸۲٪ و ۹۹٪ در تبیین واریانس جانشین‌پروری و مدیریت استعداد نقش دارد. یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه حبیب پور و همکارانش (۱۳۹۸) انطباق دارد. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد عوامل نگهداشت استعداد، نتایج مدیریت استعداد، استراتژی استعداد، روش‌های توسعه استعداد، ویژگی‌های استعداد، شیوه‌های جذب و انتخاب استعداد، ارزیابی استعداد، ویژگی‌های صنعت بانکداری و فرهنگ سازمانی در تبیین مدل مدیریت استعداد در صنعت بانکداری نقش معنادار داشته‌اند. یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه حسن پور و همکارانش (۱۳۹۸) انطباق دارد. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد مدل مدیریت استعداد در نقش‌های شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، پدیده اصلی و پیامدها طراحی، تدوین و ابعاد استعدادخواهی، استعدادیابی، استعدادپروری، استعدادگماری و استعدادداری برای پدیده اصلی شناسایی شده است.

یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه لاوبرانت و همکارانش (۲۰۱۲) انطباق دارد. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد یکی از دلایل توجه به مدیریت استعداد در بانک‌های سوئد اطمینان از جانشین‌پروری با کیفیت است. همچنین نتایج این مطالعه نشان داد با وجود تفاوت در کاربست مدیریت استعداد در بانک‌های سوئدی، همه بانک‌ها بر گزینش دقیق و عمیق سرمایه انسانی به منظور حصول اطمینان از جذب استعدادها در بانک تاکید داشتند. یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه بیری استنوا و همکارانش (۲۰۱۳) انطباق دارد. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد ابعاد توسعه استعداد مدیران را مشتمل بر چهار حوزه ویژگی‌های شخصی مثل هوش، خلاقیت و خودمدیریتی، توانایی‌های حرفه‌ای مثل رهبری تعاملی، رقابتی و سازمانی، ویژگی‌های خاص مثل دانش حرفه‌ای، مدیریت ریسک، کارآفرینی و تیپ شخصیتی مثل سازگاری اجتماعی، اجتماعی و فعال بودن و ثبات عاطفی می‌باشد. یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه پاتیل و مسان (۲۰۱۴) انطباق دارد. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد اکثر مدیران بانک دارای سطح بالای مهارت در استعدادی مانند مهارت ارائه خدمات به مشتریان، تصمیم‌گیری، مدیریت زمان و نتیجه‌گرایی هستند و تعداد محدودی از مدیران بانک در استعداد کلیدی مانند تصمیم‌گیری، مدیریت زمان و نتیجه‌گرایی دارای شکاف هستند. یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه بولاندر و همکارانش (۲۰۱۷) انطباق

دارد. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد از نظر سنخ‌شناسی چهار نوع متفاوت از توسعه استعداد با نوع انسان-گرایانه، نوع رقابتی، نوع نخبه‌گرا و نوع کارآفرینی در سازمان‌ها مطرح است. یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه سیبل و انصاری (۲۰۱۸) انطباق دارد. نتایج این مطالعه حکایت از تاثیرپذیری عملکرد مالی بانک‌ها از ویژگی‌های هیات‌مدیره به عنوان مدیران ارشد بانک‌ها دارد. یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه سول‌چانا و همکارانش (۲۰۱۹) انطباق دارد. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد ارتباط بانکی مشتمل بر سه بعد سیستم بانک، رفتار کارکنان و مدیریت تسهیلات در سرویس اصلی بانک است. یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه نهان‌دنگ ترونک‌تنها و همکارانش (۲۰۲۰) انطباق دارد. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد تفاوت قابل توجهی در توسعه استعداد در بانک‌های خصوصی و دولتی وجود دارد. استعداد در بخش بانکی خصوصی نه تنها با نتایج (کارایی بالا) بلکه با صلاحیت (ظرفیت بالا) مشخص می‌شود. بانک‌های دولتی مدیریت استعداد را به عنوان یک مدیریت کلیدی منابع انسانی در نظر می‌گیرند، در حالیکه بانک‌های خصوصی مدیریت استعداد را به فعالیت‌های دیگر متمرکز بر استعداد نسبت می‌دهند. یافته‌های این مطالعه با نتایج گزارش شده در مطالعه ساموئل و همکارانش (۲۰۲۱) انطباق دارد. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد توسعه استعداد مدیریتی به طور مثبت می‌تواند پیش‌بینی کننده گردش مالی سازمان باشد.

بنابراین، در راستای مساله اصلی پژوهش و طبق یافته‌های حاصل از فرایند پژوهش می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که برای توسعه استعداد ارتباطی مدیران صنعت پولی و بانکی مدلی دارای پنج مولفه ارتباط فردی، ارتباط بین فردی، ارتباط بانکی، رهبری و اعتبار و بیست‌وشش شاخص مهارت کلامی فردی، خودکارآمدی و نوآوری فردی، مهارت نوشتاری فردی، مدیریت زمان، مدیریت شبکه ارتباطی، کارگروهی و تیمی، مدیریت تعارض و تفاوت‌ها، مهارت ارتباطات کتبی، تعاملات صنفی، مهارت ارتباطات غیرکلامی، مهارت مشاوره و راهنمایی، مهارت مذاکره، مدیریت جلسه، مدیریت شایعه، مهارت تعامل با مشتریان و تامین کنندگان، مدیریت روابط بانکی، الگوگیری از مدیران بانکی، اعتبار شخصی، اعتبار اجتماعی، حسن شهرت حرفه در صنعت، حضور در اجتماعات حرفه‌ای، درک مسولیت اجتماعی، رهبری سازمان، رهبری تغییر و تحول، رهبری روابط انسانی و رهبری امور و فرایندها نقش اساسی دارند.

پیشنهادهای کاربردی پژوهش

در این بخش در قالب پیشنهادهای کاربردی در زمینه توسعه استعداد مدیران با تمرکز بر استعداد ارتباطی، متناسب با یافته‌ها و نتایج پژوهش توصیه می‌گردد: بعد ارتباطی توسعه استعداد مدیران بعنوان یکی از مهمترین ابعاد توسعه مدیران در طرح و پروژه‌های مدیریت استعداد در صنعت بانکداری مطمح نظر قرار گیرد، در برنامه‌های توسعه استعداد ارتباطی مدیران پولی و بانکی مولفه‌های پنجگانه ارتباط فردی، ارتباط بین فردی، ارتباط بانکی، رهبری و اعتبار محور اصلی قرار گیرد، در برنامه‌های توسعه استعداد ارتباطی مدیران پولی و بانکی در چارچوب هر مولفه شاخص‌های ۲۶ گانه پوشش داده شود. همچنین مولفه‌ها و شاخص‌های این مطالعه می‌تواند راهنمای عمل مناسبی در زمینه‌های چون آموزش، ارتقاء و انتصاب، جانشین‌پروری و کانون‌های ارزیابی

برای بانکداران باشد. به عنوان یک پیشنهاد کلی و کاربردی می توان توصیه نمود توسعه استعداد ارتباطی مدیران به عنوان یک راهبرد اصلی در سند استراتژیک بانکها به عنوان ابزار سودآوری و توسعه قرار گیرد. محدودیت اصلی پژوهش فقدان ابزار استاندارد برای توسعه استعداد ارتباطی مدیران پولی و بانکی بوده و طراحی پرسشنامه برای نخستین بار انجام شد.

۵. منابع

1. Borca, C., & Baesu, V. (2014). A possible managerial approach for internal organizational communication characterization. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 124, 496-503.
2. Asheghi H. Principles of Professional Development of Bank Managers. 2019. Tehran: Rasad Ealm Publication.
3. Edwards, A. (2009). Competency modeling as an antecedent for effective Leadership development and succession Planning within the public social services environment, 1346. Dissertation for Degree of doctor of Philosophy in the Benedictine University.
4. Asheghi, H. Designing a professional development model for Iranian banking industry managers. PhD Thesis in Management. 2017 Faculty of Management and Economics. Islamic Azad university. Tehran Science and Research Branch.
5. Nawaz, Muhammed & et al (2013). The Professional Development of Employees in Banks of Pakistan : A comparative study of public and private banks in Punjab Pakistan. *International Journal of Learning & Development*. ISSN 2164-4063, Vol.3, No.5
6. Federal Reserve Bank (2016). professional development he Federal Reserve Bank of Chicago. available <https://www.chicagofed.org/research/index>.
7. Beausaert, S., Segers, M., van der Rijt, J., Gijsselaers, W. (2011). The use of Personal Development Plans in the workplace: A literature review. In P. van den Bossche, W. Gijsselaers, & R. Milter (Eds.), *Building learning experiences in a changing world, Advances in Business Education and Training III* (pp. 235-265). Dordrecht: Springer.
8. Sulochana Shrestha, Seepatra Parajuli and Udaya Raj Paudel. (2019). Communication in Banking Sector: A Systematic Review. *Quest Journal of Management and Social Sciences* Volume 1 Issue 2: 272-284 <https://www.qjmss.quest.edu.np>.
9. Samuel Ogeibu & et, al (2021) Green talent management and turnover intention: the roles of leader STARA competence and digital task interdependence. The current issue and full text archive of this journal is available on Emerald Insight at: <https://www.emerald.com/insight/1469-1930.htm>.
10. Sanei, Mehdi; Zeinab Mehdizadeh and Sahar Hosseini, 2014, Identifying the components of talent management system in Bank Saderat Iran, 21st Century International Management Conference, Tehran.
11. Ma'kela, K., Björkman, I. and Ehrnrooth, M. (2010), "How do MNCs establish their talent pools?", *Journal of World Business*, Vol. 45 No. 2, pp. 134-42.
12. Asheghi H. Professional Development of Managers: Sustainable Profitability Strategy of the Banking Industry of Iran. 2018. 5th International Conference on Strategic Management, 5-6 March 2019.
13. Habibpour, A. Gholipour, A. Gholamreza, M. Designing a talent management model in the banking industry. 2019. *Quarterly Journal of Training & Development of Human Resources*. Vol.5, No 19, 1-28.
14. Hasan, G, Masoud, P, Gholam, A & Ayoub, S. Design of Model the Talent Management with an Approach Integrating Human Resources Activities. 2017. *journal of Public Management Researches*. Volume 12. Vo 10, Issue 36. Pages 117-142.
15. Sadia, A., Salleh, B. M., Kadir, Z. A., & Sanif, S. (2016). The relationship between organizational communication and employees productivity with new dimensions of effective communication flow. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 2(2), 93-100.
16. Brougham, D. and Haar, J. (2018), "Smart technology, artificial intelligence, robotics, and algorithms (STARA): employees' perceptions of our future workplace", *Journal of Management and Organization*, Vol. 24 No. 2, pp. 239-257, doi:10.1017/jmo.2016.55.
17. Asheghi H. Identify and explain the factors and managerial indicators of talent development of managers, 2020. *Quarterly Journal of talent development*. Vol.1, No 1, 48-69.

18. Javaherizadeh, Ebrahim; Arian Gholipour and Seyed Mohammad Moghimi, 2014, Identification and ranking of key employee indicators in order to manage organizational talents, Quarterly Journal of Human Resource Management Research .6 (3).
19. Jackson.I(2004). The communication executive : it doesn,t have to be lonely at the top. <http://users.Bigpond.net.au/ems>.
20. Al-Lozi, M. S., Almomani.R.Zuhier.Q. & Al-Hawary. S.I. S. 2018. Talent Management Strategies as a Critical Success Factor for Effectiveness of Human Resources Information Systems in Commercial Banks Working in Jordan . Global Journal of Management and Business Research: Administration and Management. Vol.18, Iss. 1, pp. 30-43.
21. Ashoghi H. Ghahramani, M. Development of professional development plan for managers and employees of branches in the field of banking and money (Case of To, she tavon Bank). 2017. Quarterly Journal of Training & Development of Human Resources. Vol.3, No 11, 1-20.
22. Bolander, P. Andreas Werr and Kajsa Asplund. 2017. The practice of talent management: a framework and typology. The current issue and full text archive of this journal is available on Emerald Insight at: www.emeraldinsight.com/0048-3486.htm.
23. Bayarystanova , Elmira & et al(2013). Education System Management And Professional Competence Of Managers. Procedia - Social and Behavioral Sciences 140 (2014) 427 – 431. Available online at www.sciencedirect.com.
24. Beausaert, S. (2011). The use of personal development plans in the workplace. PhD Thesis. Maastricht university, The Netherlands.
25. Mathis, Rick (2007). building bridges through effective communication. Supervision; Oct; 68, 10; ABI/INFORM Global.
26. Mahfozi, A., Lafzfroushan, D., Ghorbani, M. (2019). A Comprehensive Succession Planning Talent Management Model to Enhance Organizational Efficiency in Governmental Organizations: A Structural Equation Modelling. *The Journal of Productivity Management*, 13(48), 249-275. doi: 10.30495/qjopm.2019.665042
27. Moazen, B., Bad Avar Nahandi, Y. (2017). The Relationship between Managerial talent, Investment Efficiency and Stock Price Crash Risk. *The Journal of Productivity Management*, 10(4(39)), 247-280.
28. Lövebrant E, Reuter Gerdrup K. 2012. Banking on Talent (Talent Management Within the Swedish Banking Sector). Bachelor Thesis, The Department of Business Administration Section of Management & Organization.
29. Ashoghi, H., bigi, T., shahsavan, R. (2019). Identifying and Classifying the Competencies of Managers in Cooperatives. *Co-Operation and Agriculture*, 8(29), 35-56.
30. Fuller, M . Marjolein. H. and Elanor Ka Mark van V and Menno de J & Marca W. 2017. Identifying competence characteristics for excellent communication professionals A work field perspective. *Journal of Communication Management*, Vol.22No.2,2018,pp.233-252.EmeraldPublishingLimited,1363-254X. DOI 10.1108/JCOM-07-2016-0051.
31. Nafei. Wageeh. The Effects of Talent Management on Service Quality: A Study on Commercial Banks in Egypt. 2015. *International Business Research* 8(4).DOI:10.5539/ibr.v8n4p41
32. bist, S & Srivastava, N. Talent Management Scenario in the Banking Industry. 2019. Research PaperResearch Paper Management. Volume : 2 | Issue : 4.
33. Nhan Dang Truong Thanh, Quynh Nguyen, Raymund HabaradasAnd Van Dung Ha. The Conceptualization of Talent and Talent Management within The Banking Sector in Southern Vietnam.*Journal of Organizational Management Studies*.[https://ibimapublishing.com/articles/JOMS/2020/963281/Vol.2020\(2020\),ArticleID963281,12pages,ISSN:2166-0816](https://ibimapublishing.com/articles/JOMS/2020/963281/Vol.2020(2020),ArticleID963281,12pages,ISSN:2166-0816)
34. Yazdani, M., Mohebbi, S., Bagheri, M., Ranjbar, M. (2020). A Comparative Study of Talent Management Models: Lessons for Iran's Human Resources System. *Iranian Journal of Comparative Education*, 3(1), 609-623. doi: 10.22034/ijce.2020.224024.1114.

شناسایی و دسته‌بندی چالش‌های نگهداشت استعدادها: کاربست روش‌شناسی کیو

محمدامین باتمانی^۱

حمیدرضا یزدانی^{۲*}

نازنین فریدون اصل^۳

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۱۴؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۹/۰۱)

چکیده

امروزه نگهداشت استعدادها برای سازمان‌ها بسیار اهمیت دارد. هدف این پژوهش شناسایی و دسته‌بندی چالش‌های نگهداشت استعداد در شرکت نفت می‌باشد. در این راستا روش‌شناسی کیو استفاده شد. مشارکت کنندگان ۲۰ نفر از نخبگان سازمان بودند. پس از جمع‌آوری فضای گفتمان از منابع گوناگون و ارزیابی و جمع بندی، ۱۱۹ عبارت کیو گزینش شد. بعد از نظرسنجی از خبرگان (۵ نفر)، تعداد ۴۷ عبارت کیو انتخاب شد. این داده‌ها سپس با روش تحلیل عاملی کیو تحلیل صورت گرفت و تحلیل توزیع به شناسایی ۶ الگوی ذهنی متمایز با واریانس کل (۷۳٫۶۵۶) درصد منجر شد. بنابراین، ۶ الگوی ذهنی عبارتند از «مادی‌گرایان سازمانی»، «فرهنگ‌گرایان سازمانی»، «ارتقاطلبان سازمانی»، «عدالت‌طلبان سازمانی»، «طرفداران مدیریت اثربخش» و نهایتاً «پژوهش‌گرایان سازمانی». سرانجام راهکارهایی براساس یافته‌ها پیشنهاد شده است.

کلمات کلیدی: مدیریت استعداد، نخبگان، نگهداشت، روش‌شناسی کیو، شرکت نفت

batmani@ut.ac.ir

hryazdani@ut.ac.ir

n.fareidonasl@ut.ac.ir

^۱ استادیار، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کنگاور، کرمانشاه، ایران.

^۲ استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشکده‌گان فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران. مسئول مکاتبات:

^۳ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشکده‌گان فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران.

۱. مقدمه

اغلب سازمان‌ها امروزه به دلیل کاهش دسترسی به استعدادهای مورد نیاز و ضعف در حفظ استعدادهای موجود و همچنین بالا رفتن نرخ ترک خدمت کارکنان خود، با بحران استعداد مواجه هستند (۱). رقابت‌های در حال رشد بازار و چالش‌های جهانی این امر را ضروری ساخته که صرفاً جذب استعداد نیست که اهمیت دارد بلکه حفظ و نگهداشت استعداد نیز اهمیت دارد. فینکل‌اشتاین، کاستانزا و گودوین^۱ (۲) اظهار می‌دارند که موفقیت سازمان به این موضوع بستگی دارد که با در نظر گرفتن اوضاع متغیر و ماهیت پویای محیط کسب‌وکار نوین تا چه اندازه به صورت موفقیت‌آمیز می‌تواند استعدادها را جذب و حفظ کنند. بر همین اساس در سال‌های اخیر مدیریت استعداد به یکی از بحث‌برانگیزترین موضوعات در تئوری‌های مدیریت منابع انسانی و فرآیندها و اقدامات آن تبدیل شده است (۳) و یکی از واقعیت‌های حاد تأثیر جهانی‌سازی در جامعه‌ی مدرن مهاجرت استعدادها در اکثر کشورهای در حال توسعه است (۴؛ ۵). این پدیده منبع مورد علاقه‌ی خبرگان اجرایی منابع انسانی و مدیریت است (۶؛ ۳). از نگاه ملی، نخبگان و متخصصان هر کشور، مهم‌ترین و با ارزش‌ترین سرمایه‌های موجود آن کشور به حساب می‌آیند و ثروت ملی هر سرزمینی هستند چراکه حضور مؤثر نخبگان، سرعت رسیدن به توسعه را افزایش می‌دهد و زمان دستیابی به آن را به کم‌ترین مقدار ممکن می‌رساند (۷). از نظر بارنی و رایت^۲ (۱۹۹۷) سازمان‌ها به خاطر تحولات سریع و رقابت فشرده، از نظر فناوری و تمایز محصول برتری چندانی نسبت به یکدیگر ندارند بلکه رقابت اصلی که سبب پیروزی آنها می‌شود، بر سر سرمایه‌های انسانی بی‌بدیل آنها است (۸).

منابع انسانی سازمان‌ها، ارزشمندترین سرمایه‌های آنها به شمار می‌روند. در ادبیات مدیریت برخی از واژه‌ها با استعداد قرابت معنایی دارند از جمله؛ توانایی، توانمندی، ظرفیت، تعهد، صلاحیت/شایستگی، نقش‌آفرینی، تجربه، دانش و عملکرد، پتانسیل، الگوهای اندیشیدن، احساس یا رفتار و مهارت‌ها (۹). از نظر اولریش و اسمال‌وود^۳ (۸) استعداد مساوی است با شایستگی (دانش، مهارت‌ها و ارزش‌های موردنیاز برای شغل امروز و فردا؛ مهارت‌های مناسب، جایگاه مناسب، شغل مناسب، زمان مناسب) ضربدر تعهد (میل به انجام شغل) ضربدر نقش‌آفرینی (یافتن معنا و مقصد در شغل). استعداد برای سازمان‌ها به منزله‌ی یک سرمایه است. به دلیل رقابت شدید و کمبود کارکنان با توانایی و مهارت بالا، فلگلی (۱۰) یافتن و نگهداشتن کارکنان بااستعداد را از اولویت‌های اصلی سازمان‌های امروزی بیان کرده است. پژوهش‌های اخیر از ۴۰ شرکت جهانی نشان داده که همه‌ی آنها با مشکل عدم استفاده از

¹ Finklestein, Costanza, & Goodwin

² Barney & Wright

³ Ulrich & smallwood

استراتژی مدیریت استعداد مواجه هستند که نتیجه‌ی آن کمبود نیروهای مستعد برای پر کردن پست-های استراتژیک سازمانی می‌باشد که به طور قابل توجهی توانایی شرکت را برای رشد محدود ساخته است (۹؛ ۱۱). به طور کلی، سازمانی که دارای افراد کافی و با صلاحیت است، برای رسیدن به موفقیت، شرایط لازم را دارد. بنابراین، به نظر می‌رسد که برتری راهبردی و اقتصادی در آینده به سازمان‌هایی تعلق خواهد شد که بتوانند بهتر از دیگران در بازار، بهترین و درخشان‌ترین استعدادهای انسانی را جذب کنند؛ پرورش دهند و نگهداری کنند (۱۲).

به نظر فیلیپس و راپر^۱ (۱) در محیط رقابتی که امروزه به وجود آمده، جذب و نگهداری استعدادهای بسیار مشکل شده و امروزه تأکید سازمان‌ها بر جذب افراد مناسب برای مشاغل مناسب و در زمان مناسب می‌باشد و با اقتباس از کالینگز و ملاحی^۲ (۱۲) اکنون شرکت‌ها بر پایه‌ی مهارت‌ها و استعدادهای کارکنان خود با هم رقابت می‌کنند و می‌دانند که با جذب و نگهداشت بهترین و بااستعدادترین کارکنان، شرکت می‌تواند به بالاترین سهم بازار رسیده و سود خود را افزایش دهد. در همین راستا نتایج یک پژوهش در تعدادی از شرکت‌های آمریکایی، بر هزینه‌ی سنگین ترک اختیاری کارکنان برای سازمان‌ها بدون اینکه خود متوجه باشند تأکید دارد. طبق همین گزارش هزینه‌ی ترک خدمت کارکنان در یک سازمان دانش‌بنیان بین ۳/۴ تا ۵/۸ درصد بودجه‌ی کلی عملیاتی سازمان تخمین زده شده است. این هزینه در یک بودجه‌ی ۵۰۰ میلیون دلاری تقریباً معادل ۱۷ تا ۲۹ میلیون دلار می‌شود (۱۵). ضرورت کار بر روی نگهداشت نخبگان در سازمان، هنگامی بیشتر نمایان می‌شود که اغلب سازمان‌ها امروزه به دلیل کاهش دسترسی به استعدادهای موردنیاز خود و ضعف در حفظ استعدادهای موجود خود و همچنین بالا رفتن نرخ ترک خدمت کارکنان خود، با بحران استعداد مواجه هستند (۱).

در همین راستا یکی از مهم‌ترین مسائل حوزه‌ی منابع انسانی شرکت نفت خروج نخبگان از صنعت نفت است. یکی از مهمترین شواهد وجود این مسئله **اختلاف نظرهایی در طرح نگهداری نخبگان و مدیریت نیروی انسانی نخبه در صنعت نفت است که البته این طرح به علت ناکارآمدی و پدیده‌ی جابجائی وسیله- هدف تأثیر معکوس داشته و بر همین اساس بسیاری از نخبگان و استعدادهای این صنعت خروج پیدا کرده‌اند و به طور کلی دانش‌آموختگان صنعت نفت که از ایران خارج می‌شوند را می‌توان به دو گروه متخصصان و پژوهشگران تقسیم کرد. در دوران تحریم، به دلیل رشد بی‌سابقه‌ی قیمت دلار در برابر ریال، روند مهاجرت نخبگان نفتی شدت بیشتری گرفته است. از سال ۲۰۱۲ شرکت‌های خارجی از جمله قطر و مالزی برای جذب کارکنان صنعت نفت ایران تلاش خود را افزایش**

¹. Phillips & Roper

². Collings & Mellahi

دادند (۱۵). براساس آمار و ارقام موجود طی ۲۵ سال گذشته بیش از ۱ میلیون نفر از سرمایه‌های انسانی از ایران خارج و جذب بازار کار در کشورهای توسعه‌یافته شده‌اند و از این رهگذر زیانی که متوجه‌ی اقتصاد کلان ایران شده است معادل ۲ تریلیون دلار برآورد شده است که برابر با درآمد ارزی ناشی از فروش صد سال نفت است (۱۱). طبق آمار صندوق بین‌المللی پول، در سال ۲۰۰۹ ایران به لحاظ مهاجرت نخبگان، مقام اول را در میان ۹۱ کشور در حال توسعه و توسعه نیافته داشته است. سالانه ۱۵۰ تا ۱۸۰ هزار ایرانی تحصیل کرده کشور خود را ترک می‌کنند (۱۵). با این حال، بسیاری از دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی برای ادامه تحصیل، پژوهش یا کار تخصصی کشور را ترک می‌کنند و به شرکت‌های بزرگ نفتی بین‌المللی یا پذیرش دانشگاه‌های خارجی و مراکز تحقیقاتی کشورهای غربی می‌روند. از سال ۲۰۱۲ شرکت‌های خارجی برای جذب کارکنان صنعت نفت ایران تلاش خود را افزایش دادند. بنابراین اهمیت دارد که متولیان امر، آسیب‌شناسی عدم نگهداشت استعداد صنعت نفت را یک ضرورت و اقدام اساسی تلقی کنند. پژوهشگران (۱۵) نیز بیان کرده‌اند که توجه به ذهنیتی که نخبگان صنعت نفت در خصوص جذب و نگهداشت دارند، سازمان را در راه رسیدن به راه حل‌هایی برای رویارویی با این مسائل یاری خواهد کرد. شناخت ذهنیت‌های تک‌تک افراد در یک سازمان کمک می‌کند تا بتوان به دسته‌بندی مشابهات بین نظرات و آرای آنها پرداخت بر همین اساس از آنجاکه هر فردی دنیا را به صورت متفاوتی درک می‌کند و برداشت منحصر به فردی از آن دارد روش‌شناسی کیو از این نقطه‌نظرات ذهنی برای ساخت گونه‌شناسی دیدگاه‌های متفاوت استفاده می‌کند. در نتیجه این روش نسبت به روش‌های پژوهشی دیگر در شناخت ادراکات و عقاید فردی و طبقه‌بندی آنها به پژوهشگران گونه‌شناسی کمک می‌کند تا بتوانند به دسته‌بندی گروه‌های افراد بر اساس ادراکات آنها بپردازند. در این پژوهش در این راستا روش کیو انتخاب شده است. بنابراین با توجه به ماهیت اکتشافی بودن پژوهش، مسأله‌ی اصلی پژوهش به این صورت است:

۱. چه چالش‌هایی در زمینه‌ی نگهداشت استعدادها در شرکت نفت وجود دارد؟
۲. چه الگوهای ذهنی در خصوص نگهداشت استعدادها در شرکت نفت وجود دارد؟
۳. چه راهکارهایی در خصوص چالش‌های نگهداشت استعداد در شرکت نفت وجود دارد؟

مبانی نظری و پیشینه‌ی پژوهش

مفهوم‌شناسی

مدیریت استعداد: صاحب‌نظران تعاریف متفاوتی از مدیریت استعداد ارائه داده‌اند و همان‌گونه که کرلین (۲۰۰۴) مطرح کرده است بهتر است که مدیریت استعداد به‌منزله‌ی مجموعه‌ای از موضوعات در نظر گرفته نشود بلکه به‌منزله‌ی نوعی دیدگاه یا نگرش ذهنی نگریسته شود (۱۶). لذا مدیریت استعداد، مدیریت استراتژیک جریان استعداد در یک سازمان است. هدف و مقصود آن تضمین عرضه-

ی مطلوبی از استعدادها به منظور انطباق افراد مناسب با مشاغل مناسب در زمان مناسب بر مبنای اهداف استراتژیک سازمان است (۱۷).

نخبه: نخبگان اشخاص و گروه‌هایی هستند که در نتیجه‌ی قدرتی که به‌دست می‌آورند و تأثیری که بر جای می‌گذارند یا به‌وسیله‌ی تصمیمات خود یا به‌وسیله‌ی ایده‌ها، احساسات یا هیجاناتی که به وجود می‌آورند، در کنش تاریخی جامعه مؤثر واقع می‌شوند (۱۸). در این پژوهش به تبعیت از رویکرد کالینگز و ملاهی (۱۲) منظور از استعدادها یا نخبگان شرکت نفت، افراد شاغل در پست‌های استراتژیک و کلیدی سازمان است.

نگهداشت: نگهداشت به معنی همه‌ی اموری است که یک کارفرما متقبل می‌شود تا کارکنان بهره‌ور و باصلاحیت به کار برای سازمان ادامه دهند (۱۲؛ ۱۸؛ ۱۱).

دیدگاه‌های متفاوت در مدیریت استعداد

لوئیس و هکمن^۱ (۵)، از طریق بررسی ادبیات موضوعی مدیریت استعداد، تعاریف موجود را در سه محور اصلی خلاصه کرده‌اند. البته دیدگاه چهارمی هم با محوریت شناسایی مشاغل کلیدی وجود دارد که پس از لوئیس و هکمن مطرح گردیده است و توسط کالینگز و ملاهی (۱۲) جمع‌آوری و مورد استناد قرار گرفته است.

دیدگاه اول: مدیریت استعداد لزوماً متفاوت از مدیریت منابع انسانی نیست؛ هر دو مستلزم قرار دادن افراد مناسب در شغل مناسب و در زمان مناسب و همچنین مدیریت عرضه و تقاضای نیروی کار در سراسر سازمان هستند.

دیدگاه دوم: مدیریت استعداد بر توسعه‌ی شایستگی‌ها از طریق مدیریت جریان استعدادها در سراسر سازمان تمرکز دارد. تمرکز عمده بر ایجاد خط لوله‌ای از استعدادها از طریق مدیریت مسیر شغلی افراد در سازمان است. توجه‌ی اصلی در این حالت، بر جانشین‌پروری و تمرکز اولیه بر تداوم جریان مستمر استعدادهاست.

دیدگاه سوم: مدیریت استعداد نوعی مدیریت منابع انسانی یکپارچه با رویکردی متمرکز بر استعدادهاست؛ ممکن است مدیریت استعداد، برخی ابزارهای مدیریت منابع انسانی را به کار گیرد اما تمرکز آن بر طیف خاصی از کارکنان است که به‌منزله‌ی استعداد یا همان برترین‌ها محسوب می‌شوند (۵).

دیدگاه چهارم: مدیریت استعداد دربرگیرنده‌ی شناسایی مشاغل کلیدی و استراتژیک می‌باشد که تأثیر متفاوت و چشمگیری بر روی مزیت رقابتی شرکت و سازمان داشته و پر کردن پست‌های این

^۱. Lewis & Heckman

مشاغل نیز از طریق مخازن استعداد می‌باشد (۲۰؛ ۲۱). در این رویکرد تعریفی از مشاغل کلیدی و استراتژیک در دستور کار قرار می‌گیرد که سهم به‌سزایی در مزیت رقابتی پایدار سازمان دارد (۱۲).

پیشینه‌ی تجربی پژوهش (داخلی و خارجی)

برخی از پژوهش‌های انجام شده در خصوص نگهداشت استعداد به صورت خلاصه در زیر آورده شده است.

آناس، آلاهاکونه و پردیکیس^۱ (۲۲) در پژوهشی تحت عنوان «واکاوی موانع زیربنایی نگهداشت استعداد در خدمات عمومی: تجربه‌ی نیجریه» با استفاده از روش آمیخته در مرحله‌ی کیفی (تحلیل مضمون) و در مرحله‌ی کمی با استفاده از تحلیل عاملی به بررسی موانع نگهداشت پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که سیاست‌ها و خط‌مشی‌های نگهداشت منابع انسانی در خدمات فدرال در راستای پایداری قانون دموکراتیک می‌تواند اجرا و پیاده‌سازی این خط‌مشی‌ها و نیاز به رهنمودهای مدیریت استعداد را اثربخش‌تر کند.

سیلوا، دی‌آموریم کاروالهو و دیاس^۲ (۲۳) در پژوهشی تحت عنوان «تعیین‌کننده‌های نگهداشت کارکنان: مطالعه‌ی واقعی در برزیل» نتیجه می‌گیرد که عواملی همچون سن، جنسیت و وضعیت تأهل برای ماندگاری کارکنان مهم نیست و ارتقای آموزش، فرصت‌های پیشرفت، حقوق و مزایای منصفانه با ارزش‌تر است. کورنول و ورهاگن^۳ (۲۴) طی یک پژوهش تجربی با هدف تعیین، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر جذب و نگهداشت استعدادها، اعضای هیأت علمی دانشگاه را به منزله استعداد در نظر گرفته است و به منظور رتبه‌بندی عوامل نیز، از نظرات هیأت علمی و همچنین رؤسای دانشکده‌ها استفاده نموده است. نتایج حاکی از این حقیقت بود که شکاف‌های ادراکی در رابطه با میزان اهمیت هر یک از موارد وجود داشت. همچنین شکاف رضایت‌مندی نیز در اهمیت هر یک از عواملی که توسط اعضای هیأت علمی عنوان شده بود وجود داشت. نتایج تحقیق نشان داد که از نظر اعضای هیأت علمی و از لحاظ هر دو بعد جذب و نگهداشت استعدادها، به ترتیب عوامل آزادی علمی و آکادمیک، زمان پژوهش و تحقیق، موقعیت مکانی دانشکده، و وجود فرصت‌های رشد و توسعه‌ی حرفه‌ای در بالاترین اولویت قرار دارند. همچنین عوامل تحریک و برانگیختگی همکاران، بها دادن به موقعیت‌های پژوهشی و تحقیقاتی، و جو پژوهشی نیز مهم قلمداد شده‌اند. عواملی همچون شهرت دانشکده، نوآور بودن و پیشرفت‌محور بودن دانشکده، و بین‌المللی شدن دانشکده در پایین‌ترین اولویت قرار گرفته‌اند.

¹. Anas, Alahakone & Perdakis

². Silva, de Amorim Carvalho & Dias

³. Cornuel & Verhaegen

شارما و باتناگار^۱ (۲۵) در یک مطالعه‌ی تجربی با رویکرد کیفی، روش مطالعه‌ی موردی و ابزار مصاحبه و با هدف تدوین استراتژی مدیریت استعداد، یک شرکت داروسازی مطرح در هند را مورد بررسی قرار داده و به منظور جذب، نگهداشت و بهسازی استعدادها مراحل سه‌گانه‌ای را مطرح کردند و نتایج را به این صورت مطرح کردند: مرحله‌ی شناسایی استعدادها که افراد می‌باید بر مبنای چارچوب تدوین شده‌ی شایستگی‌ها مورد ارزیابی قرار گیرند. روش مورد استفاده می‌تواند کانون‌های ارزیابی و بهسازی باشد. این روش برای کلیه مدیران میانه می‌تواند به کار گرفته شود. بر مبنای نتایج ارزیابی مرحله‌ی قبل، افراد داخل یک ماتریس استعداد ۳*۳ قرار می‌گیرند که دارای دو بعد اصلی عملکرد و توانمندی است (این ماتریس فقط برای مدیران میانی به کار گرفته می‌شود). این ماتریس توسط مدیران ارشد و متخصصین منابع انسانی تهیه می‌شود. در مرحله‌ی بعد می‌بایست مستندسازی طرح بهسازی فردی^۲ صورت گیرد. در مرحله‌ی بعدی هر مدیر یا مسئول هر فرد در رابطه با طرح بهسازی فردی با وی بحث کرده و استراتژی‌های مختلف یادگیری برای بهسازی مؤثر را ارائه دهد. در مرحله‌ی بعد از شخصی که برای وی طرح بهسازی فردی تهیه شده خواسته شود که به طرح تعهد کامل داشته باشد و اینکه در نهایت مسئولیت یادگیری هر فرد به خود وی واگذار شود. وستلوند^۳ (۲۶) در پژوهش خود با عنوان "حفظ و نگهداشت استعدادها: سنجش روابط میان سبک‌های رهبری، رضایت شغلی و قصد خروج از خدمت طراحان نرم‌افزار" که به صورت کمی و از نوع همبستگی می‌باشد، به بررسی رابطه‌ی میان رضایت از شغل و قصد خروج از خدمت و همچنین رابطه‌ی میان رضایت از سرپرست و قصد خروج از خدمت پرداختند. در راستای تحقق اهداف پژوهش چند فرضیه و پرسش مطرح کرده و نتیجه گرفتند که در هر کدام از شرکت‌های مشاوره‌ای، دانشگاه‌ها، نهادهای محلی و دولتی و همچنین صنایع دفاعی آمریکا روابط خاصی مثلاً بین متغیرهای عمده‌ی پژوهش (رضایت از سرپرست، رضایت از شغل و قصد خروج از خدمت) وجود دارد. ساهائی و سیرواستاوا^۴ (۲۷) در پژوهشی کیفی و از نوع توصیفی تحت عنوان "هدف‌گذاری و ارزشیابی عملکرد: ابزاری برای مدیریت استعدادها" روی شرکت‌های تولید فولاد در هند در پی شناسایی بهترین اقدامات مدیریت استعداد در حوزه‌ی خاص صنعت فولاد بودند که به روش مطالعه‌ی موردی و از طریق مصاحبه و داده‌های آرشیو، اقدام به تحلیل، شناسایی و ارائه‌ی پیشنهاد کردند. تأکید نتایج این تحقیق بیشتر بر توسعه و ترکیب هدف‌گذاری با ارزیابی عملکرد استعدادها جهت ارتقای عملکرد کارکنان می‌باشد. در این راستا طراحی مسیر شغلی مشخص‌تر جهت استعدادهای سازمان توصیه شده است که در آن، به روز بودن و عملکرد بهتر، منجر به

^۱ Sharma & Bhatnagar

^۲ Individual Development Plan (IDP)

^۳ Westlund

^۴ Sahai & Srivastava

رشد استعدادها و در نتیجه ماندگاری و نگهداشت آن‌ها در سازمان می‌شود. وورال، واردارلی‌یر و آیکیر^۱ (۲۸) با هدف شناسایی سیاست‌های سازمان‌ها در برخورد با مدیریت استعدادها و تبیین اثرات اجرای آن بر تعهد کارکنان پژوهشی تحت عنوان "اثرات به‌کارگیری مدیریت استعداد توأم با سیستم ارزشیابی عملکرد بر تعهد کارکنان" انجام دادند به این نتیجه رسیدند که سیستم ارزیابی عملکرد و پاداش‌دهی با رویه‌های مدیریت استعداد کامل می‌شود و اثر مثبت روی تعهد استعدادهای سازمان دارد. ریچیو^۲ (۲۹) در پژوهش خود با عنوان "مدیریت استعداد در آموزش عالی" که با هدف شناسایی مجموعه اقدامات موفقیت‌آمیز در رابطه با مدیریت استعداد درون دانشگاه‌ها به انجام رسید به این مسئله جواب داد که آیا اجرا و به‌کارگیری استراتژی‌های مدیریت استعداد نتایج مطلوبی را برای دانشگاه‌ها همانند سازمان‌های تجاری و بازرگانی دارد؟ نتایج تحقیق نشان می‌دهد که مدیریت استعداد موجب ارتقای سطح کیفی خدمات در دانشگاه‌ها می‌شود ضمن اینکه نتایج مطلوبی برای موفقیت برنامه‌های استراتژیک سازمان دارد. سویم^۳ (۳۰) در پژوهش خود با عنوان "بهره‌برداری حداکثری از دلبستگی کارکنان از مجرای استراتژی مدیریت استعداد" با هدف شناسایی تعریف مدیریت استعداد و تأثیر آن بر مشارکت کارکنان با رویکرد آمیخته به این نتیجه رسید که استراتژی مدیریت استعداد رابطه‌ی معناداری با مشارکت کارکنان داشته و بهبود مستمر محیط کاری، فضای باز جریان اطلاعات و ارتباطات، اعتماد، کار معنادار و چالش برانگیز از عوامل اثرگذار بر مدیریت استعداد و مشارکت کارکنان است. طهماسبی (۳۱) در پژوهشی تحت عنوان «طراحی و تدوین سیستم مدیریت استعداد در سازمان (با تمرکز بر بازار سرمایه)» به صورت کیفی و مبتنی بر نظریه‌پردازی داده‌بنیاد (گراندد تئوری) منجر به زایش نظریه‌ی داده‌بنیاد معماری دوهسته‌ای منابع انسانی گردید. نتایج این پژوهش منجر به زایش نظریه‌ی داده‌بنیاد معماری دوهسته‌ای منابع انسانی گردید که بر مبنای آن اعتقاد بر این است که سیستم‌های منابع انسانی می‌باید به سمت دو هسته‌ای سازی حرکت کرده و طی آن از طریق جداسازی ساختاری مدیریت استعدادها (هسته‌ی دوم) از مدیریت منابع انسانی عادی (هسته‌ی اول) مجزا شود و نتایج تحقیق همچنین منجر به ریخت‌شناسی استعداد و ارائه‌ی نوع‌شناسی از آن در سازمان می‌گردد. حسینی (۳۲)، در پژوهشی تحت عنوان «نقش مدیریت استعداد در تأمین و حفظ منابع انسانی» با هدف شناسایی و بررسی رابطه‌ی مدیریت استعداد با بحث کاهش ترک سازمان از سوی افراد مستعد، امنیت شغلی و خالی نماندن منصب‌های کلیدی با روش پژوهش پیمایشی-همبستگی و مبتنی بر تحلیل عاملی به این نتیجه رسید که ایجاد خزانه‌ی استعداد، کاهش ترک سازمان و خالی نماندن منصب‌های کلیدی از مهم‌ترین نتایج پیاده‌سازی مدیریت استعداد در سازمان است. بخشایی (۳۳) در پژوهشی تحت عنوان

¹. Vural, Vardarlier & Aykir

². Riccio

³. Sweem

«آسیب‌شناسی مدیریت استعدادها در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی (منطقه‌ی همدان)» با هدف، شناسایی معیارها و شاخص‌های آسیب‌شناسی مدیریت استعدادها و طبقه‌بندی آسیب‌های مزبور در ۳ شاخه‌ی ساختاری، رفتاری و زمینه‌ای به این نتیجه رسید که در سیستم مدیریت استعدادها بیشترین آسیب مربوط به شاخه‌ی ساختاری است. نادرعلی (۳۴) در پژوهشی تحت عنوان «رابطه‌ی مدیریت استعداد با رضایت‌مندی، تمایل به ترک و موفقیت در مسیر شغلی با هدف بررسی نقش پاداش‌های درونی در مدیریت استعداد و نتایجی که پاداش‌های درونی در سازمان به بار می‌آورند و نقش تسهیل‌کننده‌ی پاداش‌های درونی و نقش عوامل بهداشتی به عنوان عامل تعدیل‌کننده و مکمل پاداش-های درونی به این نتیجه رسید که پاداش‌های درونی در مدیریت استعداد نقش بسیار پررنگی دارند. جوکار دهویی (۳۵) در پژوهشی تحت عنوان «تحلیل رابطه‌ی بین مدیریت استعداد و ارزیابی عملکرد کارکنان نخبه با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران به رویکرد توصیفی با این نتیجه رسید که وضعیت شاخص‌های عملکرد دانشی، جذب و شناسایی کارکنان نخبه، توسعه، نگهداری و به‌کارگیری کارکنان نخبه در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و سازمان باید این ابعاد را تقویت کند. مهدی‌زاده مقدم (۳۶) در پژوهشی تحت عنوان «رابطه‌ی مدیریت استعداد و سبک‌های رهبری در شرکت خدمات انفورماتیک ایران با هدف بررسی رابطه‌ی مدیریت استعداد و سبک‌های رهبری با استفاده از روش کمی به این نتیجه رسید که بین سبک رهبری حمایتی هنگام ورود استعدادها و حفظ و نگهداری آنها، سبک رهبری هدایتی هنگام ارتقای استعدادها و نهایتاً سبک رهبری مشارکتی هنگام مدیریت عملکرد استعدادها رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

بنابراین با توجه به پیشینه‌ی پژوهش به نظر می‌رسد پژوهشگران نتوانسته‌اند از منظر ذهنیت‌هایی متفاوتی که نخبگان و استعدادها براساس ادراک‌ها و برداشت‌های متفاوت خود دارند به این موضوع بپردازند. لذا این پژوهش با توجه به فراوانی مخالفان و موافقان طرح جذب و نگهداری نخبگان، در داخل و خارج سازمان، و اختلاف‌نظرهای موجود در طرح نگهداری نخبگان و مدیریت نیروی انسانی نخبه به دنبال آن است که با استفاده از روش‌شناسی کیو به شناسایی و دسته‌بندی چالش‌ها و مشکلاتی بپردازد که در زمینه‌ی نگهداشت منابع انسانی نخبه و با استعداد موجود در شرکت نفت وجود دارد. این موضوع در پژوهش‌های پیشین نادیده گرفته شده است.

۲. روش پژوهش

انتخاب روش پژوهش بر پایه‌ی دیدگاه فلسفی و معرفت‌شناختی انجام می‌شود و نحوه‌ی گردآوری داده‌ها، تنظیم، تلخیص و چگونگی تحلیل شواهد نیز بر پایه‌ی آن دیدگاه خواهد بود. پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی، به لحاظ ماهیت اکتشافی، و از لحاظ گردآوری اطلاعات از نوع پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی است و به دلیل کاربرد روش‌شناسی کیو در آن از نوع پژوهش‌های آمیخته (کیفی-

کمی) است. ایده‌ی اصلی آن شناخت ذهنیت‌ها، نقطه‌نظرات، عقاید و نگرش‌های افراد و نظر آن‌هاست. این روش نقاط قوت کمی و کیفی را با هم ترکیب می‌کند و پلی بین آن دو ایجاد می‌کند (۱۵).

تجربه‌های به‌دست آمده در استفاده از روش‌های پژوهش آمیخته نشان می‌دهد که به کار بردن این روش‌ها امکان درک بهتر از پدیده‌های اجتماعی و رفتاری، از جمله رفتار سازمانی، و تبیین آنها را فراهم می‌آورد. این روش در دو مرحله اجرا شده است. در بخش اول الگوهای ذهنی مشارکت‌کنندگان پژوهش مشخص شده است. در بخش دوم، این الگوهای ذهنی تحلیل، تفسیر و با هم مقایسه شدند تا تصویری روشن از نظر خبرگان در مورد نگهداشت استعدادها به‌دست آید. در مطالعات کمی جامعه‌ای وجود دارد که نتایج مطالعه در آن سطح به کار می‌رود و نمونه‌ای که با روش تصادفی انتخاب می‌شود، معرف جامعه است. روش کیو فاقد چنین جامعه و نمونه‌ای می‌باشند. لذا در این پژوهش از نمونه‌گیری هدفمند استفاده شده است؛ افرادی از خبرگان و متخصصین شرکت نفت (منظور افرادی است که هدف موجود شناسایی ذهنیت آنها نسبت به موضوع است برای مشارکت در پژوهش انتخاب می‌شوند که به دلایل تحصیلی، شغلی، تجربی و غیره دارای ارتباط خاصی هستند) (۱۵) و بر این اساس این افراد در این پژوهش از میان کارشناسان برجسته‌ی شاغل در شرکت نفت انتخاب شدند. سپس مصاحبه و فن کیو به کار گرفته شد. در این پژوهش روش نمونه‌گیری بی‌ساختار مد نظر قرار گرفت؛ یعنی از هیچ الگوی قیاسی و یا استقرایی برای انتخاب عبارت نمونه‌ی کیو استفاده نشد. انتخاب این روش از این جهت بود که نمونه‌گیری بی‌ساختار می‌تواند قرابت و نزدیکی بیشتری را با ماهیت پژوهش حاضر که از نوع پژوهش‌های اکتشافی است داشته باشد؛ به عبارت دیگر این روش امکان بیشتری برای شناخت اندیشه‌ها، ذهنیت‌ها، و فرضیه‌های جدید پیرامون موضوع پژوهش را فراهم می‌کند. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر شامل نخبگان داخل شرکت نفت یا نخبگانی است که شرکت نفت را ترک کرده‌اند. با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند تعداد ۲۰ مشارکت‌کننده انتخاب گردید و انتخاب مشارکت‌کنندگان بر اساس «ارتباط نزدیک آنها با موضوع پژوهش»، «ذی‌نفع بودن» و «اهمیت حضور آنها در پژوهش» انجام گرفت. در این پژوهش از توزیع اجباری بهره گرفته شده است؛ به طوری که برای مثال مشارکت‌کنندگان در این پژوهش در مورد دو عبارت کیو می‌توانند نظر کاملاً مخالف و با دو عبارت کیو می‌توانند نظر کاملاً موافق از خود نشان دهند. همچنین آنها تنها در مورد ۷ عبارت کیو می‌توانند نظری نداشته باشند و یا در مورد آنها مردد باشند. برای سنجش اعتبار یا پایایی پژوهش نیز از روش آلفای کرونباخ (۰٫۸۶۳) استفاده شد که این میزان بیانگر قابلیت اعتماد بالای عبارات نمونه‌ی کیو و نتایج مرتب‌سازی آن‌ها در نمودار کیو است. در این پژوهش به منظور بالا بردن روایی محتوا علاوه بر اینکه عبارات حاصل از مصاحبه‌ها با عبارات به‌دست آمده از ادبیات پژوهشی مقایسه و ارزیابی شد، با مراجعه به نظر نخبگان و نظرسنجی از آنها نیز بر روایی محتوا افزوده گردید؛ به این معنا که نظرات این نظرسنجی از خبرگان به تغییراتی در شکل، مفهوم، تعداد کلمات، و سادگی عبارات منجر گردید که این

امر به نوبه‌ی خود مرتب‌سازی کارت‌ها توسط مشارکت‌کنندگان را ساده کرد. به‌علاوه این امر به سهم خود باعث گردید تا روایی صوری این پژوهش نیز ارتقا یابد. علاوه بر آن بازخوردهایی که پژوهشگر هنگام مرتب‌سازی کارت‌ها از مشارکت‌کنندگان دریافت کرد نمایانگر این بود که عبارات مناسبی برای سنجش موضوع پژوهش انتخاب گردیده است.

۳. یافته‌های پژوهش

به منظور استخراج گزاره‌های پژوهش، اطلاعات گردآوری شده از مصاحبه‌ها با دقت بررسی شد. مجموعاً تعداد ۵۷ عبارات مجزا به‌عنوان موانع نگهداشت نخبگان شناسایی گردید. لازم به‌ذکر است از آنجایی که در این پژوهش تمرکز پژوهشگر بر تحلیل محتوا و تحلیل تم نبود، از این روش‌ها استفاده نشد بلکه اطلاعات موجود در هر کدام از مصاحبه‌ها به عبارات کوتاه و جدا جدا تبدیل گردید تا در مراحل بعدی از میان آنها عبارات نمونه‌ی کیو انتخاب گردد. در راستای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز برای تشکیل فضای گفتمان مطالعه‌ی کیو این پژوهش با مرور ادبیات موضوع و مراجعه به منابع مختلف (از قبیل انجام مصاحبه، استفاده از ماهنامه‌ی چشم‌انداز نفت، نشریه‌ی توسعه‌ی صنعت نفت، ماهنامه‌ی بین‌المللی نفت، گاز و انرژی و...) به ارزیابی فضای گفتمان و در نهایت انتخاب عبارات نمونه-ی کیو (۴۷ عبارت شناسایی شده) پرداخته شد. به عبارت دیگر در پاسخ به این پرسش که شرکت نفت در زمینه‌ی نگهداشت منابع انسانی نخبه با چه موانعی روبرو است، باید گفت که ۴۷ مانع حاصل از ارزیابی فضای گفتمان پژوهش به کمک نظرسنجی از نخبگان و مقایسه با ادبیات موضوع به‌منزله‌ی موانع نگهداشت استعداد در شرکت نفت هستند.

با توجه به اطلاعات جمع‌آوری شده اولاً فضای گفتمان پژوهش مشخص شد. سپس عبارات نمونه‌ی کیو از میان این فضای گفتمان انتخاب شد و نهایتاً به مرتب‌سازی کیو و تحلیل عاملی کیو پرداخته شد. بر همین اساس در قالب مراحل گوناگون روش‌شناسی کیو، فرایند انجام تحلیل داده‌های پژوهش بررسی شد. این فرایند تحلیل در دو بخش انجام شد که به ترتیب توضیح داده می‌شود:

بخش اول) استخراج عبارات نمونه‌ی کیو؛ این کار در سه مرحله مجزا به شرح ذیل انجام شد:

مرحله‌ی ۱. استخراج گزاره‌های مصاحبه‌ها: به منظور گردآوری فضای گفتمان از منابع مختلف مانند بررسی ادبیات پژوهشی و انجام مصاحبه‌ها استفاده شد. پس از گردآوری مطالب مورد نظر نیاز بود که آنها به عبارات مجزا و کوتاه و مشخص تبدیل گردد تا در مراحل بعد بتوان تعداد مشخصی از آنها را به عنوان عبارات نمونه‌ی کیو برگزید. به منظور استخراج گزاره‌های پژوهش، اطلاعات گردآوری شده از انجام مصاحبه‌ها با دقت بررسی شد و مجموعاً تعداد ۵۷ عبارت مجزا به عنوان موانع نگهداشت استعداد

از دیدگاه مصاحبه‌شوندگان پژوهش‌شناسایی گردید. در جدول (۱) یک نمونه از مصاحبه‌ها و گزاره‌های استخراج شده از مصاحبه نشان داده شده است.

جدول ۱: گزاره‌های استخراجی مصاحبه‌ی اول (منبع: یافته‌های پژوهش)

ردیف	متن مصاحبه	گزاره‌ی استخراج شده
۱	در شرکت نفت آیین‌نامه‌های جامع و کاربردی برای ارزیابی عملکرد نخبگان وجود ندارد.	عدم وجود آیین‌نامه‌های جامع و کاربردی ارزیابی عملکرد
۲	در بسیاری از موارد نخبگان نفتی پس از مدتی که از زمان شروع به کارشان می‌گذرد احساس بی‌هودگی و روتین بودن وظایف را دارند.	احساس بی‌هودگی و روتین کردن وظایف
۳	معمولاً نخبگان نفتی حقوق دریافتی‌شان را با شرکت‌های حاشیه‌ی خلیج فارس مقایسه می‌کنند.	مقایسه‌ی حقوق دریافتی با شرکت‌های حاشیه‌ی خلیج فارس
۴	فرهنگ و نوع کار کردن نخبگان با بقیه‌ی پرسنل متفاوت است.	متفاوت بودن فرهنگ کاری نخبگان
۵	در خیلی از اوقات از نوآوری و خلاقیت نخبگان از سمت مدیران‌شان استقبال نمی‌شود.	عدم استقبال از نوآوری و خلاقیت نخبگان توسط مدیران
۶	روحیه‌ی کار کردن نخبگان به گونه‌ای است که تمایلی به بوروکراسی سنگین و پیروی از سلسله‌مراتب نداشته و خواهان استقلال و آزادی عمل در کار هستند.	جویای استقلال کاری بودن نخبگان
۷	منابع و بودجه‌ی قابل قبول جهت آموزش و بهسازی نخبگان در نظر گرفته نشده است به گونه‌ای که توقع این افراد را برآورده سازد.	در نظر نگرفتن منابع و بودجه‌ی قابل قبول جهت آموزش و بهسازی نخبگان
۸	معمولاً تأثیر نتایج دوره‌های آموزشی برای ارتقا به کندی اتفاق می‌افتد.	تأثیرگذاری کند نتایج دوره‌های آموزشی جهت ارتقا
۹	نوع کار کردن و فعالیت نخبگان به گونه‌ای است که نیاز به رهبری مشارکت‌گونه دارند نه مدیرانی که دارای سبک رهبری دستوری و آمرانه هستند.	تمایل به کار نخبگان با مدیران دارای سبک رهبری مشارکتی
۱۰	با توجه به عملکرد بالای نخبگان نفتی تفاوت قابل توجهی بین نتایج ارزیابی عملکرد و حقوق این افراد دیده نمی‌شود.	عدم تفاوت قابل توجه بین نتایج ارزیابی عملکرد و حقوق نخبگان
۱۱	معمولاً بازخورد مناسبی از سمت مدیران به این افراد داده نمی‌شود.	عدم ارائه‌ی بازخورد مناسب مدیران به نخبگان
۱۲	معمولاً مدیران ارشد به جای همه فکر می‌کنند.	نظام تصمیم‌گیری مدیرمحور
۱۳	امکان تصدی پست‌های سازمانی بالاتر برای نخبگان مراحل سختی در بر دارد.	طی کردن مراحل سخت جهت تصدی پست‌های بالاتر برای نخبگان
۱۴	امکانات صددرصدی برای انجام اقدامات نخبگان نفتی مهیا نیست.	عدم برقراری امکانات کامل برای نخبگان

مرحله ۲. ارزیابی و جمع‌بندی فضای گفتمان با نظرخواهی از خبرگان: در این مرحله تعداد ۵۷ عبارت استخراج شده از تحلیل اطلاعات مصاحبه‌ها با عبارات به‌دست آمده از بررسی ادبیات پژوهشی ترکیب شدند و با احصای مشترکات و مشابهت‌های میان آنها مجموعاً تعداد ۱۱۹ عبارت مشخص انتخاب گردید. سپس این تعداد از گزاره‌ها در اختیار ۴ تن از خبرگان حوزه‌ی مدیریت و نیز ۲ تن از مدیران شرکت نفت قرار گرفت تا اولاً عبارات را از حیث واضح و گویا بودن آنها بررسی کنند، ثانیاً عباراتی که قابل ادغام در یکدیگر هستند را اعلام کنند، و در نهایت مهم‌ترین عوامل مورد نظر خود را انتخاب کنند. لازم به ذکر است که این تعداد گزاره به صورت جداگانه با هدف ارتقای روایی عبارات کیو در اختیار این افراد قرار گرفت و پس از دریافت نظرات این خبرگان، با کنار هم قرار دادن آنها و بررسی مشترکات میان این نظرات، تعداد ۶۸ عبارت به عنوان گزاره‌های اولیه‌ی عبارات کیو، انتخاب شد. این تعداد گزاره در جدول (۲) نشان داده شده است.

جدول ۲: گزاره‌های اولیه‌ی عبارات کیو با بررسی مشترکات و نظر خبرگان (منبع: یافته‌های پژوهش)

ردیف	گزاره‌های بدست آمده از انجام اقدامات مرحله دوم
۱	رقابتی نبودن حقوق و مزایا
۲	عدم رعایت تناسب بین حقوق و مزایا با خروجی کار
۳	پرداخت حقوق بیشتر در شرکت‌های بین‌المللی
۴	مقایسه‌ی حقوق و مزایای نخبگان نفتی با مهندسان خارجی در پروژه‌های ایرانی
۵	عدم وجود انصاف و عدالت در سازمان جهت پرداخت حقوق به نخبگان
۶	عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب‌وهوایی منطقه و سختی کار
۷	عدم قائل شدن حقوق و مزایا و امتیازات ویژه برای نخبگان
۸	عدم وجود تناسب بین عملکرد و دریافتی‌ها
۹	نارسایی‌ها و مشکلات ارزیابی عملکرد در سازمان
۱۰	عدم وجود آیین‌نامه‌های ارزیابی عملکرد
۱۱	عدم تدوین برنامه‌ی ارزیابی عملکرد برای تک‌تک نخبگان
۱۲	عدم وجود شیوه‌ی ارزیابی عملکرد عادلانه و منصفانه‌ی نخبگان
۱۳	عدم ارائه‌ی بازخورد عملکرد مفید از سوی سرپرست طی جلسات مقرر
۱۴	عدم تأثیر نتایج ارزیابی عملکرد در ارتقای افراد
۱۵	عدم تخصیص کارانه‌ها براساس معیارهای ارزیابی عملکرد
۱۶	غنی نبودن محتوای دوره‌های آموزشی برای نخبگان
۱۷	غیرکاربردی بودن دوره‌های آموزشی برای نخبگان
۱۸	عدم برنامه‌ریزی آموزشی مناسب مختص نخبگان

ردیف	گزاره‌های بدست آمده از انجام اقدامات مرحله دوم
۱۹	عدم نیازسنجی آموزشی نخبگان
۲۰	جاذبه‌های تحصیلی و پژوهشی خارج از کشور
۲۱	عدم استفاده از علم روز دنیا در شرکت نفت و عقب ماندن فرد نسبت به افراد مشابهی خود
۲۲	پایین بودن سطح تحقیقات و پژوهش در صنعت نفت
۲۳	عدم تخصیص بودجه‌ی کافی به امر تحقیق و پژوهش در صنعت نفت
۲۴	عدم وجود آموزش‌های حین خدمت مناسب به نخبگان
۲۵	عدم وجود برنامه‌ی جامعه‌پذیری نخبگان در شرکت نفت
۲۶	عدم ارائه‌ی بازخورد مناسب از سوی رهبران و سرپرستان
۲۷	مشارکتی نبودن سبک رهبری در شرکت نفت (دستوری بودن)
۲۸	عدم حمایت مدیران از خلاقیت و نوآوری نخبگان
۲۹	عدم مشارکت نخبگان در تصمیم‌گیری‌ها
۳۰	عدم استقلال و آزادی عمل نخبگان
۳۱	عدم وجود شایستگی‌های مدیریتی لازم برای مدیران
۳۲	عدم تفویض مسئولیت به نخبگان همراه با حمایت کافی از نتایج کار
۳۳	عدم حمایت مدیران از فرصت‌های ترقی نخبگان
۳۴	عدم فراهم آوردن امکان نوآوری و ریسک برای نخبگان
۳۵	قائل شدن تبعیض از سوی مدیران به صورت سلیقه‌ای
۳۶	عدم انعطاف‌پذیری مدیران در شیوه‌ی انجام کار
۳۷	عدم اعتماد و اعتقاد کافی مدیران به نخبگان
۳۸	بوروکراسی (کاغذبازی) زیاد در شرکت نفت
۳۹	انحصاری شدن مشاغل صنعت نفت
۴۰	عدم وجود شرح شغل مشخص برای همه‌ی پست‌های نخبگان
۴۱	عدم وجود مدیریت مسیر شغلی نخبگان
۴۲	عدم بهبود شرح شغل‌ها با تغییر پروژه‌ها
۴۳	عدم وجود فرصت پیشرفت شغلی افقی
۴۴	عدم وجود فرصت پیشرفت شغلی عمودی
۴۵	عدم شایسته‌سالاری و واگذاری بسیاری از مشاغل به افراد فاقد صلاحیت
۴۶	واگذاری مشاغل براساس رابطه
۴۷	عدم به‌کارگیری بالاترین حد توانمندی در انجام شغل برای نخبگان
۴۸	روتین بودن مسئولیت‌های شغلی
۴۹	عدم غنی بودن شغل نخبگان در رسیدن به بی‌کفایتی در شغل مربوط
۵۰	عدم وجود زمینه‌های لازم جهت بروز و ظهور توانمندی‌ها
۵۱	وجود زمینه‌های مناسب در خارج از کشور جهت بروز توانمندی‌ها
۵۲	عدم وجود دید مشترک نسبت به مأموریت

ردیف	گزاره‌های بدست آمده از انجام اقدامات مرحله دوم
۵۳	عدم حاکم بودن شایسته‌سالاری
۵۴	عدم اهمیت به کار تیمی
۵۵	عدم حمایت و تشویق مدیران نسبت به خلاقیت و نوآوری
۵۶	عدم حاکم بودن جو دوستی و اعتماد بین کارکنان
۵۷	عدم وجود اعتماد بین کارکنان و سرپرستان
۵۸	وجود فاصله‌ی طبقاتی منصفانه و متعادل در صنعت نفت
۵۹	عدم دلبستگی نخبگان به سازمان و همکاران
۶۰	عدم رضایت نخبگان از سازمان یا همکاران
۶۱	علاقه به مهاجرت بین نخبگان
۶۲	عملکرد قوی سازمان شرکت نفت در گذشته
۶۳	واجد پرستی اجتماعی شدن به واسطه‌ی حضور در شرکت نفت
۶۴	عدم مشارکت نخبگان در تصمیم‌گیری‌ها
۶۵	عدم دسترسی مناسب به تجارب دیگر واحدها
۶۶	عدم استقبال از انتقادهای سازنده
۶۷	عدم وجود نظام سیاست درهای باز از سوی مدیران ارشد شرکت نفت
۶۸	کاهش ارتباطات مؤثر با شرکت‌های خارجی نفتی به واسطه‌ی تحریم‌ها

مرحله‌ی ۳. تشکیل دسته‌ی کیو و مرحله‌ی مرتب‌سازی: گزاره‌های حاصل از انجام مرحله‌ی دوم بار دیگر در اختیار ۵ خبره و متخصص مورد نظر مرحله‌ی دوم قرار گرفت. پس از دریافت نظرات این خبرگان و احصای مشابهت‌ها، حذف عبارت‌های مشابه و تکراری یا رفع ابهام آنها، تعداد ۴۷ عبارت به عنوان عبارات نهایی نمونه‌ی کیو انتخاب شد. در جدول (۳) این عبارات مشخص شده‌اند. شایان ذکر است که عبارات نمونه‌ی کیو به گونه‌ای انتخاب شدند که بتوانند ذهنیت‌ها و عقاید مختلف و متفاوت مشارکت‌کنندگان پژوهش را پوشش داده و در برگیرد. کد مربوط به هر کدام از این عبارات نمونه‌ی کیو در کارت‌های کیو نیز وجود دارد که البته محاسبات و تحلیل‌های بعدی براساس این کدها صورت می‌گیرد.

جدول ۳: عبارات نهایی نمونه‌ی کیو (منبع: یافته‌های پژوهش)

کد عبارت	عبارات نمونه‌ی کیو
۱	رقابتی نبودن حقوق و مزایا در شرکت نفت
۲	عدم وجود شیوه‌ی ارزیابی عملکرد عادلانه و منصفانه‌ی نخبگان در شرکت نفت
۳	عدم تخصیص کارانه‌ها براساس معیارهای ارزیابی عملکرد در شرکت نفت
۴	عدم ارائه‌ی بازخورد مناسب از سوی رهبران و سرپرستان شرکت نفت
۵	عدم دسترسی مناسب به تجارب دیگر واحدها

کد عبارت	عبارات نمونه‌ی کیو
۶	عدم اعتماد و اعتقاد کافی مدیران شرکت نفت به نخبگان
۷	عدم بهبود شرح شغل‌ها با تغییر پروژه‌ها در شرکت نفت
۸	غنی نبودن محتوای دوره‌های آموزشی برای نخبگان شرکت نفت
۹	جذابیت سازمان‌های رقیب داخلی شرکت نفت
۱۰	عدم وجود فرصت پیشرفت شغلی عمودی و افقی برای نخبگان در شرکت نفت
۱۱	عدم قائل شدن حقوق و مزایا و امتیازات ویژه برای نخبگان در شرکت نفت
۱۲	علاقه به مهاجرت بین نخبگان
۱۳	عدم وجود زمینه‌های لازم جهت بروز و ظهور توانمندی‌های نخبگان شرکت نفت
۱۴	انحصاری شدن مشاغل صنعت نفت
۱۵	مشارکتی نبودن سبک رهبری در شرکت نفت (سبک دستوری)
۱۶	عدم وجود تناسب بین عملکرد و دریافتی در شرکت نفت
۱۷	عدم حاکم بودن شایسته‌سالاری
۱۸	جاذبه‌های تحصیلی و پژوهشی خارج از کشور
۱۹	عدم اهمیت به کار تیمی در شرکت نفت
۲۰	غیرکاربردی بودن دوره‌های آموزشی برای نخبگان شرکت نفت
۲۱	عدم استقلال و آزادی عمل نخبگان در شرکت نفت
۲۲	عدم روشن بودن مأموریت و رسالت شرکت نفت
۲۳	عدم مشارکت نخبگان در تصمیم‌گیری‌ها
۲۴	عدم تفویض مسئولیت به نخبگان همراه با حمایت کافی از نتایج کار
۲۵	واگذاری مشاغل براساس رابطه در شرکت نفت
۲۶	عدم حمایت و تشویق مدیران شرکت نفت از خلاقیت و نوآوری
۲۷	عدم وجود شایستگی‌های تخصصی لازم برای مدیران شرکت نفت
۲۸	عدم استقبال از انتقادهای سازنده در شرکت نفت
۲۹	وجود زمینه‌های مناسب برای نخبگان در خارج از کشور جهت بروز توانمندی‌ها
۳۰	جذابیت سازمان‌های رقیب خارجی شرکت نفت
۳۱	عدم وجود نظام سیاست درهای باز از سوی مدیران ارشد شرکت نفت
۳۲	بوروکراسی (کاغذبازی) بیش از حد در شرکت نفت
۳۳	عدم حاکم بودن جو دوستی و اعتماد بین کارکنان در شرکت نفت
۳۴	روتین بودن مسئولیت‌های شغلی نخبگان در شرکت نفت
۳۵	عدم انعطاف‌پذیری مدیران شرکت نفت در شیوه‌ی انجام کار
۳۶	عدم وجود دید مشترک نسبت به مأموریت شرکت نفت
۳۷	عدم وجود برنامه‌های توسعه‌ی استعداد مناسب نخبگان
۳۸	عدم رضایت نخبگان از سازمان یا همکاران
۳۹	عدم عملکرد قوی شرکت نفت

کد عبارت	عبارات نمونه‌ی کیو
۴۰	قائل شدن تبعیض از سوی مدیران شرکت نفت به صورت سلیقه‌ای
۴۱	عدم مشخص بودن وظایف و مسئولیت‌های نخبگان در شرکت نفت
۴۲	عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب‌وهوایی منطقه و سختی کار
۴۳	عدم وجود مدیریت مسیر شغلی نخبگان شرکت نفت
۴۴	عدم دلبستگی نخبگان به سازمان و همکاران
۴۵	عدم تأثیر نتایج ارزیابی عملکرد در ارتقای نخبگان شرکت نفت
۴۶	عدم تخصیص بودجه‌ی کافی به امر تحقیق و پژوهش در صنعت نفت
۴۷	عدم به‌کارگیری بالاترین حد توانمندی نخبگان در انجام وظایف

هرکدام از عبارات بر روی کارت کیو نوشته شده که ظاهری یکسان داشتند و این کارت‌ها در اختیار مشارکت‌کنندگان پژوهش قرار داده شد تا هر کدام از کارت‌ها بر روی نمودار کیو براساس دستورالعمل مرتب‌سازی کیو قرار دهند. داده‌های حاصل از مرتب‌سازی مشارکت‌کنندگان در نرم‌افزار SPSS وارد شد تا با استفاده از تحلیل عاملی کیو به شناسایی ذهنیت‌های مختلف آنها پرداخته شود و به پرسش‌های پژوهش پاسخ داده شود.

بخش دوم) تحلیل آماری داده‌های حاصل از مرتب‌سازی؛ این بخش در هفت مرحله انجام شد که در ذیل شرح داده شده است:

۱. تحلیل آماری کیو: در این مرحله از ابزار آماری تحلیل عاملی کیو استفاده شد. روش تحلیل عاملی، اصلی‌ترین روش آماری برای تحلیل ماتریس داده‌های کیو است. مبنای این روش نیز همبستگی میان «افراد» است. از این رو از عبارت تحلیل عاملی کیو استفاده می‌شود تا تأکید شود در فرآیند تحلیل عاملی، افراد به جای متغیرها دسته‌بندی می‌شوند (خوشگویان فرد، ۱۳۸۶: ۶۷-۶۸). جهت انجام تحلیل عاملی از ماتریس همبستگی استفاده شد. عامل‌ها به روش واریماکس که نوعی چرخش متعامد است چرخش یافتند. اعداد استخراج شده از تحلیل عاملی کیو به روش مؤلفه‌های اصلی می‌باشند.

۲. جدول اشتراکات: در جدول اشتراکات اعدادی که پایین‌تر از ۰/۵ باشند به دلیل اشتراک کم با سایر افراد حذف شدند.

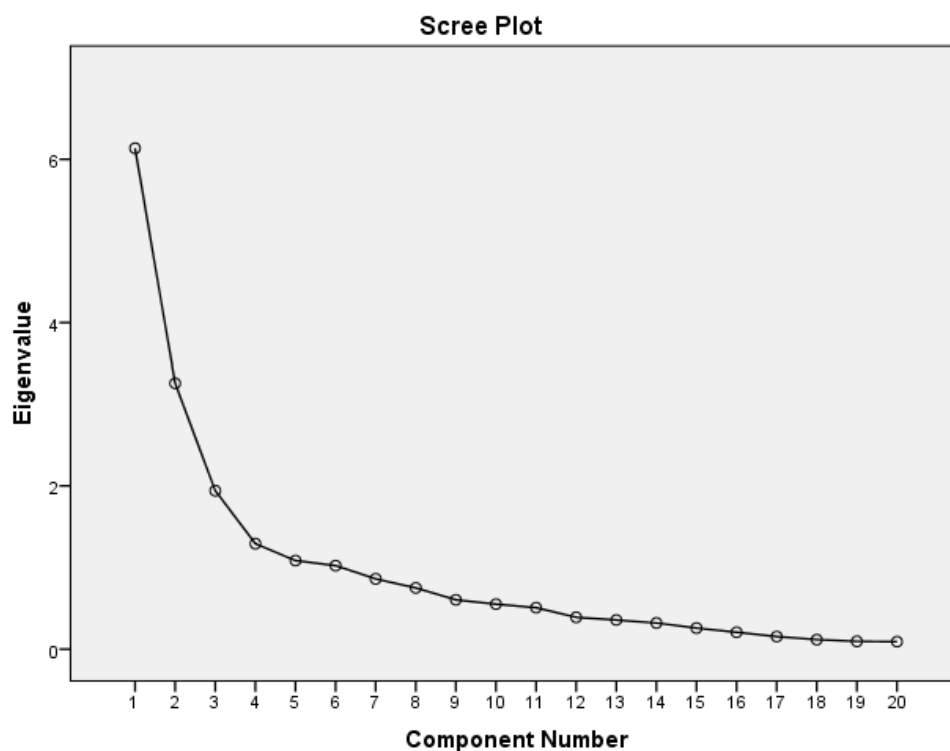
۳. جدول کل واریانس تبیین‌شده: با توجه به اعداد استخراج شده از تحلیل عاملی کیو به روش مؤلفه‌های اصلی، هیچ یک از افراد از جدول اشتراکات حذف نشدند. در این حالت مقدار کل واریانس تبیین شده در جدول کل واریانس تبیین شده برابر با ۷۳,۶۵۶ می‌باشد.

جدول ۴- جدول کل واریانس تبیین شده (منبع: یافته‌های پژوهش)

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.135	30.674	30.674	6.135	30.674	30.674	5.112	25.561	25.561
2	3.255	16.277	46.951	3.255	16.277	46.951	2.692	13.458	39.019
3	1.941	9.704	56.655	1.941	9.704	56.655	2.316	11.581	50.599
4	1.292	6.461	63.116	1.292	6.461	63.116	1.838	9.188	59.787
5	1.085	5.423	68.540	1.085	5.423	68.540	1.436	7.178	66.965
6	1.023	5.117	73.656	1.023	5.117	73.656	1.338	6.692	73.656
7	.862	4.309	77.965						
8	.750	3.752	81.717						
9	.604	3.022	84.739						
10	.552	2.760	87.499						
11	.508	2.541	90.040						
12	.390	1.948	91.988						
13	.357	1.786	93.775						
14	.321	1.603	95.378						
15	.259	1.293	96.671						
16	.207	1.035	97.705						
17	.155	.774	98.480						
18	.117	.584	99.064						
19	.096	.478	99.541						
20	.092	.459	100.000						

جدول کل واریانس تبیین شده نشان می‌دهد که نرم‌افزار با توجه به دیدگاه افراد نمونه جمعاً ۶ عامل را (که مقادیر ویژه آنها بالای ۱ می‌باشند) شناسایی و این ۶ عامل در حدود ۷۳,۶۵۶ درصد واریانس را تبیین و پوشش می‌دهد. در جدول (۴) بیشترین واریانس تبیین شده مربوط به عامل اول (۲۵,۵۶۱) و عامل دوم (۱۳,۴۵۸) بوده و بعد از آنها به ترتیب هر یک از عامل‌های سوم، چهارم، پنجم و ششم با مقادیر (۱۱,۵۸۱)، (۹,۱۸۸)، (۷,۱۷۸)، (۶,۶۹۲) در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

۴. نمودار سنگریزه: در این نمودار عامل‌های با مقدار ویژه‌ی بالای یک (بالای خط قرمز) به عنوان عوامل یا الگوهای ذهنی اصلی به روشنی شناسایی شده‌اند.



شکل ۱: نمودار سنگریزه

۵. ماتریس چرخش‌یافته‌ی عامل‌ها: در این پژوهش ماتریس چرخش‌یافته با استفاده از روش واریماکس به‌کار گرفته شد و این ماتریس در جدول (۵) نشان داده شده است.

جدول ۵: ماتریس چرخش یافته‌ی عامل‌ها (منبع: یافته‌های پژوهش)

	عامل					
	1	2	3	4	5	6
p1	.864	.071	.079	-.228	-.104	.060
p2	.877	.085	-.012	-.140	-.020	-.074
p3	.837	-.094	-.091	.027	.154	.206
p4	.852	.160	.011	.180	.000	-.121
p5	.648	.321	.445	.066	-.129	.083
p6	.811	.203	.248	.189	.043	-.110
p7	.643	.073	.034	.194	.034	.567
p8	.668	.120	-.019	.220	-.098	.446
p9	.075	.139	.665	.471	.260	.000
p10	-.254	.454	.153	.366	.329	-.106
p11	.008	-.102	.777	.207	.137	.137
p12	-.002	.081	.217	.066	.857	.123
p13	.209	.574	.269	.262	.204	-.230
p14	.095	.138	.849	-.125	.031	-.003
p15	.060	.735	.014	-.039	-.239	.282
p16	.180	.673	-.139	.248	.301	.297
p17	-.057	.419	.258	-.026	.216	.647
p18	.246	.815	.060	.008	.017	.045
p19	.051	.001	.200	.742	.299	-.034
p20	.085	.238	-.018	.710	-.340	.212

پرسش این است که آیا بارهای عاملی جدول (۵) که به صورت رنگی شده نشان داده شده‌اند معنادار هستند یا خیر؟ اگر قدر مطلق بار عاملی از $\frac{1.96}{\sqrt{n}}$ بزرگ‌تر باشد، پس بار عاملی با اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. همچنین مقدار n برابر با تعداد مطالعه‌ی کیو می‌باشد (خوشگویان فرد، ۱۳۸۶: ۷۵). در این پژوهش تعداد کارت‌های کیو عبارت از ۴۷ کارت بود. در این مطالعه حاصل کسر $\frac{1.96}{\sqrt{47}}$ برابر با ۰٫۲۸۵۸ است. از آنجایی که بارهای عاملی شناسایی شده برای هر مشارکت‌کننده از این مقدار بیشتر است، می‌توان گفت که بارهای عاملی رنگی شده با اطمینان ۹۵٪ معنادار هستند.

برای پاسخ به این پرسش که کدام یک از مشارکت‌کنندگان باعث ایجاد هر یک از عامل‌ها یا الگوهای ذهنی شده‌اند یا به عبارت دیگر نمایندگان الگوهای ذهنی ۱ تا ۶ کدام یک از مشارکت‌کنندگان هستند از جدول ماتریس چرخش یافته (جدول ۵) استفاده می‌شود. همانطور که در این جدول مشخص است مشارکت‌کنندگان ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷ و ۸ به طور مشترک الگوی ذهنی اول (عامل اول) را شناسایی کرده‌اند. شایان ذکر است همانطور که بر اساس جدول کل واریانس تبیین شده مشاهده شد این الگوی ذهنی با اختصاص دادن امتیاز (۲۵٫۵۶۱)، به خود بیشترین مقدار واریانس را توضیح می‌دهد. به همین ترتیب مشارکت‌کنندگان ۱۰، ۱۳، ۱۵، ۱۶ و ۱۸ به طور مشترک الگوی ذهنی دوم، مشارکت‌کنندگان

۹، ۱۱ و ۱۴ به طور مشترک الگوی ذهنی سوم، مشارکت‌کنندگان ۱۹ و ۲۰ به طور مشترک الگوی ذهنی چهارم، مشارکت‌کننده‌ی ۱۲ الگوی ذهنی پنجم و در نهایت مشارکت‌کننده‌ی ۱۷ الگوی ذهنی ششم را شناسایی کرده‌اند.

۶. امتیازهای عاملی: در راستای بررسی امتیازهای عاملی اطلاعات داده‌های اولیه وارد شده از جدول کیو و همچنین جدول بارهای عاملی استفاده می‌شود. برای محاسبه‌ی امتیازهای عاملی ابتدا وزن عامل‌های معنادار بررسی می‌شود. برای محاسبه‌ی وزن عامل‌ها از فرمول $w = \frac{f}{1-f^2}$ استفاده شده است. در این فرمول f همان بار عاملی و w وزن متناظر با آن است. در مرحله‌ی بعد هر یک از وزن‌ها ضربدر رتبه‌های اولیه‌ی حاصل از نمودار کیو (با توجه به طیف مورد بررسی) برای هر یک از افراد شده و امتیاز عامل‌ها به‌دست می‌آید. برای انجام این کار از نرم‌افزار SPSS استفاده شد تا امتیازهای عاملی به‌دست آیند.

۷. نمایش آرایه‌های عاملی در قالب نمودار کیو: در این قسمت تمام آرایه‌های عاملی استخراج شده در قالب نمودار کیو و به صورت جدول نشان داده می‌شوند.

با توجه به ماتریس چرخش‌یافته، مشارکت‌کنندگان ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷ و ۸ که در شناسایی عامل یا الگوی ذهنی اول مشترک هستند عوامل ۳، ۱۱، ۵، ۱ و ۱۶ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده‌اند. این بدان معنا است که این عبارت بیشترین امتیاز را از نظر مشارکت‌کنندگان الگوی ذهنی اول به خود اختصاص داده‌اند. همچنین از نظر آنها عوامل ۳۲، ۲۲، ۷، ۳۶ و ۳۳ از کم‌ترین اهمیت برخوردار هستند. به عبارت بهتر این عوامل کم‌ترین امتیاز را به خود اختصاص داده‌اند.

با توجه به ماتریس چرخش‌یافته، مشارکت‌کنندگان ۱۰، ۱۳، ۱۵، ۱۶ و ۱۸ که در شناسایی عامل یا الگوی ذهنی دوم مشترک هستند، عوامل ۳۸، ۴۷، ۱۳، ۳۶ و ۲۸ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده‌اند.

با توجه به ماتریس چرخش‌یافته، مشارکت‌کنندگان ۹، ۱۱ و ۱۴ که در شناسایی عامل یا الگوی ذهنی سوم مشترک هستند، عوامل ۴۳، ۴۵، ۱۴، ۲۲ و ۱۷ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده‌اند.

با توجه به ماتریس چرخش‌یافته، مشارکت‌کنندگان ۱۹ و ۲۰ که در شناسایی عامل یا الگوی ذهنی چهارم مشترک هستند، عوامل ۴۲، ۳۲، ۱۰، ۹ و ۴۰ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده‌اند.

با توجه به ماتریس چرخش‌یافته، مشارکت‌کننده‌ی ۱۲ که در شناسایی عامل یا الگوی ذهنی پنجم مشترک است، عوامل ۴۰، ۳۹، ۲۶، ۲۷ و ۲۱ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده است.

با توجه به ماتریس چرخش‌یافته، مشارکت‌کننده‌ی ۱۷ که در شناسایی عامل یا الگوی ذهنی ششم مشترک است، عوامل ۱۸، ۲۹، ۱۲، ۳۴ و ۲۱ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده است. در جدول (۶) الگوهای ذهنی شناسایی شده آورده شده‌اند.

جدول ۶: اولویت‌بندی مهم‌ترین موانع نگهداشت منابع انسانی نخبه بر اساس الگوهای ذهنی افراد

ردیف	الگوی ذهنی ۱
۱	بیشترین اولویت
	۱. عدم تخصیص کارانه‌ها براساس معیارهای ارزیابی عملکرد در شرکت نفت
	۲. عدم قائل شدن حقوق و مزایا و امتیازات ویژه برای نخبگان در شرکت نفت
	۳. عدم دسترسی مناسب به تجارب دیگر واحدها
	۴. رقابتی نبودن حقوق و مزایا در شرکت نفت
	۵. عدم وجود تناسب بین عملکرد و حقوق دریافتی در شرکت نفت
	کمترین اولویت
	۱. بوروکراسی (کاغذبازی) بیش از حد در شرکت نفت
	۲. عدم روشن بودن مأموریت و رسالت شرکت نفت
	۳. عدم بهبود شرح شغل‌ها با تغییر پروژه‌ها در شرکت نفت
	۴. عدم وجود دید مشترک نسبت به مأموریت شرکت نفت
	۵. عدم حاکم بودن جو دوستی و اعتماد بین کارکنان در شرکت نفت
۲	بیشترین اولویت
	۱. عدم رضایت نخبگان از سازمان یا همکاران
	۲. عدم به کارگیری بالاترین حد توانمندی نخبگان در انجام وظایف
	۳. عدم وجود زمینه‌های لازم جهت ظهور توانمندی‌های نخبگان شرکت نفت
	۴. عدم وجود دید مشترک نسبت به مأموریت شرکت نفت
	۵. عدم استقبال از انتقادهای سازنده در شرکت نفت
	کمترین اولویت
	۱. پایین بودن سطح تحقیقات و پژوهش در صنعت نفت
	۲. عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب و هوایی منطقه و سختی کار
	۳. عدم حمایت و تشویق مدیران شرکت نفت از خلاقیت و نوآوری
	۴. عدم انعطاف‌پذیری مدیران شرکت نفت در شیوهی انجام کار
	۵. عدم مشخص بودن وظایف و مسئولیت‌های نخبگان در شرکت نفت

۳	بیشترین اولویت ۱. عدم وجود مدیریت مسیر شغلی نخبگان شرکت نفت ۲. عدم تأثیر نتایج ارزیابی عملکرد در ارتقای نخبگان شرکت نفت ۳. انحصاری شدن مشاغل صنعت نفت ۴. عدم روشن بودن مأموریت و رسالت شرکت نفت ۵. عدم حاکم بودن شایسته‌سالاری کمترین اولویت ۱. عدم عملکرد قوی شرکت نفت ۲. عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب و هوایی منطقه و سختی کار ۳. جذابیت سازمان‌های رقیب داخلی شرکت نفت ۴. جذابیت سازمان‌های رقیب خارجی شرکت نفت ۵. عدم استقبال از انتقادهای سازنده در شرکت نفت
۴	بیشترین اولویت ۱. عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب و هوایی منطقه و سختی کار ۲. بوروکراسی (کاغذبازی) بیش از حد در شرکت نفت ۳. عدم وجود فرصت پیشرفت شغلی عمودی و افقی برای نخبگان در شرکت نفت ۴. جذابیت سازمان‌های رقیب خارجی شرکت نفت ۵. قائل شدن تبعیض از سوی مدیران شرکت نفت به صورت سلیقه‌ای کمترین اولویت ۱. عدم استقبال از انتقادهای سازنده در شرکت نفت ۲. عدم دلبستگی نخبگان به سازمان و همکاران ۳. عدم وجود نظام سیاست درهای باز از سوی مدیران ارشد شرکت نفت ۴. عدم تأثیر نتایج ارزیابی عملکرد در ارتقای نخبگان شرکت نفت ۵. عدم وجود برنامه‌های توسعه‌ای استعداد مناسب نخبگان

۵	بیشترین اولویت ۱. عدم عملکرد قوی شرکت نفت ۲. قائل شدن تبعیض از سوی مدیران شرکت نفت به صورت سلیقه‌ای ۳. عدم استقلال و آزادی عمل نخبگان در شرکت نفت ۴. عدم وجود شایستگی‌های تخصصی لازم برای مدیران شرکت نفت ۵. عدم حمایت و تشویق مدیران شرکت نفت از خلاقیت و نوآوری کمترین اولویت ۱. عدم دلبستگی نخبگان به سازمان و همکاران ۲. علاقه به مهاجرت بین نخبگان ۳. عدم وجود زمینه‌های لازم جهت بروز و ظهور توانمندی‌های نخبگان شرکت نفت ۴. عدم رضایت نخبگان از سازمان یا همکاران ۵. عدم وجود شیوه‌ی ارزیابی عملکرد عادلانه و منصفانه‌ی نخبگان در شرکت نفت
۶	بیشترین اولویت ۱. وجود زمینه‌های مناسب برای نخبگان در خارج از کشور جهت بروز توانمندی‌ها ۲. جاذبه‌های تحصیلی و پژوهشی خارج از کشور ۳. علاقه به مهاجرت بین نخبگان ۴. روتین بودن مسئولیت‌های شغلی نخبگان در شرکت نفت ۵. عدم استقلال و آزادی عمل نخبگان در شرکت نفت کمترین اولویت ۱. عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب و هوایی منطقه و سختی کار ۲. قائل شدن تبعیض از سوی مدیران شرکت نفت به صورت سلیقه‌ای ۳. عدم مشخص بودن وظایف و مسئولیت‌های نخبگان در شرکت نفت ۴. عدم تخصیص بودجه‌ی کافی به امر تحقیق و پژوهش در صنعت نفت ۵. عدم رضایت نخبگان از سازمان یا همکاران

۴. بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف «شناسایی و دسته‌بندی چالش‌های نگهداشت استعدادها: کاربست روش-شناسی کیو» انجام شد و در این راستا با بررسی دیدگاه‌ها و ذهنیت مشارکت‌کنندگان پژوهش (۲۰ نفر از خبرگان و متخصصان مدیریتی شرکت نفت) نسبت به موانع نگهداشت استعداد و نیز از طریق مقایسه‌ی سیستماتیک این دیدگاه‌ها و ذهنیت‌هایی که بین آنها وجود داشت، ۶ الگوی ذهنی و تفکر متفاوت درباره‌ی چالش‌های نگهداشت استعدادهای شرکت نفت شناسایی گردید. بنابراین در این بخش به پرسش‌های پژوهش پاسخ داده می‌شود.

۱. چه چالش‌هایی در نگهداشت استعدادها در شرکت نفت وجود دارد؟
- برای پاسخ به این پرسش در جدول (۱) عبارت‌های نهایی کیو ذکر شده است.

۲. چه الگوهای ذهنی در خصوص نگهداشت استعدادها در شرکت نفت وجود دارد؟
پس از تحلیل داده‌ها، شش الگوی ذهنی استخراج شد. سپس این الگوها بررسی شد و با توجه به آرایه‌های عاملی بازسازی شده برای هر کدام یک نام انتخاب شد. این الگوها عبارتند از: الگوی یک: مادی‌گرایان سازمانی، الگوی دو: فرهنگ‌گرایان سازمانی، الگوی سه: ارتقاطلبان سازمانی، الگوی چهار: عدالت‌طلبان سازمانی، الگوی پنج: مدیریت‌گرایان اثربخش سازمانی، و الگوی شش: پژوهش‌گرایان سازمانی.

۳. چهارهکراهایی در خصوص چالش‌های نگهداشت استعداد در شرکت نفت وجود دارد؟
در قسمت پیشنهادها بر مبنای یافته‌های پژوهش این پرسش پاسخ داده شده است.
با توجه به مهم‌ترین چالش‌ها و تعداد تکرار آنها در الگوهای ذهنی شش‌گانه، «بوروکراسی (کاغذبازی) بیش از حد در شرکت نفت (۲)»، «عدم روشن بودن مأموریت و رسالت شرکت نفت (۲)»، «عدم وجود دید مشترک نسبت به مأموریت شرکت نفت (۲)»، «عدم رضایت نخبگان از سازمان یا همکاران (۳)»، «عدم وجود زمینه‌های لازم جهت بروز و ظهور توانمندی‌های نخبگان شرکت نفت»، «عدم استقبال از انتقادهای سازنده در شرکت نفت (۳)»، «عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب‌وهوایی منطقه و سختی کار (۴)»، «قائل شدن تبعیض از سوی مدیران شرکت نفت به صورت سلیقه‌ای (۳)»، «عدم دلبستگی نخبگان به سازمان و همکاران (۲)»، «عدم تأثیر نتایج ارزیابی عملکرد در ارتقای نخبگان شرکت نفت (۲)»، «عدم عملکرد قوی شرکت نفت (۲)» از چالش‌هایی هستند که در اغلب الگوها تکرار شده‌اند. بر همین اساس چالش‌های شناسایی شده در الگوی ذهنی اول در مقایسه با الگوهای ذهنی دیگر از اهمیت بیشتری برخوردار هستند زیرا درصد بیشتری از واریانس کل را تبیین می‌کنند.

در مجموع ۶ الگوی ذهنی و یا به عبارت دیگر ۶ ذهنیت و دیدگاه متمایز در مورد موانع نگهداشت استعداد شناسایی شد. برای اطمینان از اینکه تمام دیدگاه‌ها در نمونه قرار دارد طی فرآیندی دومارحله‌ای به روش دلفی از متخصصین در خصوص تنوع گزاره‌ها در تالار گفتمان نظرسنجی شد و نتایج نظرسنجی در هر مرحله تحلیل شد. در این راستا ابتدا ادبیات تحقیق و پیشینه‌ی پژوهش بررسی شد و مطالعات در خصوص نگهداشت استعدادها بررسی و مطالعه شد. در نهایت گزاره‌های استخراج شده توسط ۸ تن از خبرگان اجرایی صنعت نفت و خبرگان نظری دانشگاهی بررسی شد و در نهایت ۴۷ گزینه‌ی کیو تأیید نهایی شد. برای بررسی روایی پرسشنامه از نظرات تعدادی خبرگان استفاده شد که بر همین اساس تغییراتی در پرسشنامه‌ی اولیه صورت گرفت.

به علاوه، برای تعیین جایگاه این پژوهش نتایج این پژوهش با پژوهش‌های پیشین در جدول (۷) مقایسه می‌شود. لذا در جدول (۷) به برخی از این چالش‌ها اشاره می‌شود:

جدول ۷: مقایسه‌ی نتایج پژوهش با پژوهش‌های پیشین (منبع: یافته‌های پژوهش)

الگوی ذهنی	مهم‌ترین چالش‌ها	تطابق با مطالعات پیشین
۱	عدم تخصیص کارانه‌ها براساس معیارهای ارزیابی عملکرد در شرکت نفت عدم قائل شدن حقوق و مزایا و امتیازات ویژه برای نخبگان در شرکت نفت	اگونیس، گات‌فردسون و جو (۳۴)؛ هیوز و راگ (۳۵) رضائیان و سلطانی (۳۶)، حسینی (۲۹)، فیلیپس و رایپر (۱)، فگلی (۱۶) و لوئیس و هکمن (۵)
۲	عدم رضایت نخبگان از سازمان یا همکاران عدم به‌کارگیری بالاترین حد توانمندی نخبگان در انجام وظایف	چمبرز و همکاران (۳۷)، اصیلی و قدیریان (۳۸) و فگلی (۱۶)
۳	عدم وجود مسیر ارتقای مشخص نخبگان شرکت نفت عدم تأثیر نتایج ارزیابی عملکرد در ارتقای نخبگان شرکت نفت	کورنوئل و ورهاگن (۲۱)، شارما و باتناگار (۲۲)، اصیلی و قدیریان (۳۸) و قلی‌پور (۳۹)
۴	عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب و هوایی منطقه و سختی کار بوروکراسی (کاغذبازی) بیش از حد در شرکت نفت	چمبرز و همکاران (۳۷)، اولریش و اسمال‌وود (۸)، اصیلی و قدیریان (۳۸)، کاپلی (۴۰) و رضائیان و سلطانی (۳۶)
۵	عدم عملکرد قوی شرکت نفت قائل شدن تبعیض از سوی مدیران شرکت نفت به صورت سلیقه‌ای	وستلوند (۲۳)، ولینز و همکاران (۲۰۰۶)، مهدی-زاده مقدم (۱۳۹۲) و رضائیان و سلطانی (۳۶)
۶	وجود زمینه‌های مناسب برای نخبگان در خارج از کشور جهت بروز توانمندی‌ها جاذبه‌های تحصیلی و پژوهشی خارج از کشور	اصیلی و قدیریان (۳۸)، فگلی (۱۶) و گاستیک و التون (۴۱)

بنابراین با توجه به نتایج پژوهش می‌توان گفت که هر کدام از الگوهای ذهنی شش‌گانه که به ترتیب

در ادامه به شرح آنها پرداخته می‌شود به ترتیب الگوی ذهنی یک دسته از نخبگان در شرکت نفت می‌باشد.

الگوی ذهنی ۱: مادی‌گرایان سازمانی (طرفداران جبران خدمات)

بیشترین واریانس تبیین‌شده مربوط به عامل یا الگوی ذهنی اول با اختصاص امتیاز (۲۵،۵۶۱) است که مشارکت‌کنندگان ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶ و ۷ در آن مشترک هستند. این مشارکت‌کنندگان عوامل ۳، ۱۱، ۵، ۱ و ۱۶ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده‌اند. این بدان معنا است که این عبارت بیشترین امتیاز را از نظر مشارکت‌کنندگان الگوی ذهنی اول به خود اختصاص داده‌اند. همچنین از نظر آنها عوامل ۳۲، ۲۲، ۷، ۳۶ و ۳۳ از کم‌ترین اهمیت برخوردار هستند. بر اساس ذهنیت و دیدگاه مشارکت‌کنندگان این الگوی ذهنی، عدم تخصیص کارانه‌ها براساس معیارهای ارزیابی عملکرد در

شرکت نفت، عدم قائل شدن حقوق، مزایا و امتیازات ویژه برای نخبگان در شرکت نفت از مهم‌ترین عوامل عدم نگهداشت استعدادها در شرکت نفت قلمداد می‌شود. از سوی دیگر عدم دسترسی مناسب به تجارب دیگر واحدها و اینکه حقوق و مزایا در شرکت نفت جنبه‌ی رقابتی ندارد باعث شده است که نوعی تناسب بین عملکرد و حقوق دریافتی در شرکت نفت وجود نداشته نباشد. از سوی دیگر از دیدگاه این مشارکت‌کنندگان وجود بوروکراسی بیش از حد در شرکت نفت و اینکه مأموریت و رسالت شرکت نفت شفافیت چندانی ندارد که این امر باعث شود شرح مشاغل با تغییر پروژه‌ها در شرکت نفت بهبود پیدا نکرده و افراد نسبت به مأموریت شرکت نفت دید مشترکی نداشته باشند و در نهایت منجر به عدم حاکمیت جو دوستی و اعتماد بین کارکنان شرکت نفت شده است اولویت کمتری برای مشارکت‌کنندگان دارد.

الگوی ذهنی ۲: فرهنگ‌گرایان سازمانی

مشارکت‌کنندگان ۱۰، ۱۳، ۱۵، ۱۶ و ۱۸ که در شناسایی عامل یا الگوی ذهنی دوم مشترک هستند، عوامل ۳۸، ۴۷، ۱۳، ۳۶ و ۲۸ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده‌اند. از دیدگاه مشارکت‌کنندگان این الگوی ذهنی عدم رضایت نخبگان از سازمان یا همکاران و اینکه امکان کاربست بالاترین حد توانمندی نخبگان در انجام وظایف محول شده به آنها داده نمی‌شود باعث شده که زمینه‌های لازم جهت ظهور توانمندی‌های نخبگان شرکت نفت وجود نداشته باشد و در نتیجه با توجه به فقدان دید مشترک نسبت به مأموریت شرکت نفت توسط نخبگان به موضوع عدم استقبال از انتقادهای سازنده در شرکت نفت دامن زده شود. بنابراین از دیدگاه این مشارکت‌کنندگان عواملی که مطرح شد از بالاترین اولویت برخوردار هستند. از سوی دیگر، از دیدگاه مشارکت‌کنندگان این الگوی ذهنی، پایین بودن سطح تحقیقات و پژوهش در صنعت نفت و عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب و هوایی منطقه و سختی کار به همراه عدم حمایت و تشویق مدیران شرکت نفت از خلاقیت و نوآوری و همچنین عدم انعطاف‌پذیری مدیران شرکت نفت در شیوه‌ی انجام کار و عدم مشخص بودن وظایف و مسئولیت‌های نخبگان در شرکت نفت از کمترین اولویت برخوردار هستند.

الگوی ذهنی ۳: ارتقاطلبان سازمانی (طرفداران مدیریت مسیر شغلی)

مشارکت‌کنندگان ۹، ۱۱ و ۱۴ که در شناسایی عامل یا الگوی ذهنی سوم مشترک هستند، عوامل ۴۳، ۴۵، ۱۴، ۲۲ و ۱۷ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده‌اند. از دیدگاه مشارکت‌کنندگان این الگوی ذهنی عدم وجود مدیریت مسیر شغلی مشخص نخبگان شرکت نفت و همچنین عدم تأثیر نتایج ارزیابی عملکرد در ارتقای نخبگان شرکت نفت از جمله عوامل بازدارنده در نگهداشت استعدادها قلمداد می‌شود. به‌علاوه از دیدگاه این گروه از مشارکت‌کنندگان انحصاری شدن مشاغل صنعت نفت، عدم روشن بودن مأموریت و رسالت شرکت نفت و عدم حاکم بودن شایسته‌سالاری از بالاترین اولویت برخوردار هستند که با حاکمیت عدم شایسته‌سالاری مشکلات بی‌شماری شکل می‌گیرد. از سوی دیگر،

از دیدگاه این مشارکت‌کنندگان عدم عملکرد قوی شرکت نفت، عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب و هوایی منطقه و سختی کار، جذابیت سازمان‌های رقیب داخلی شرکت نفت، جذابیت سازمان‌های رقیب خارجی شرکت نفت و عدم استقبال از انتقادهای سازنده در شرکت نفت از کمترین اولویت برای این مشارکت‌کنندگان برخوردار است که این امر نشان می‌دهد عملکرد قوی شرکت نفت می‌تواند در جذب نخبگان بسیار تأثیرگذار باشد.

الگوی ذهنی ۴: عدالت‌طلبان سازمانی

مشارکت‌کنندگان ۱۹ و ۲۰ که در شناسایی عامل یا الگوی ذهنی چهارم مشترک هستند، عوامل ۴۲، ۳۲، ۱۰، ۹ و ۴۰ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده‌اند. از دیدگاه مشارکت‌کنندگان این الگوی ذهنی عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب و هوایی منطقه و سختی کار و بوروکراسی (کاغذبازی) بیش از حد در شرکت نفت باعث شده که فرصت پیشرفت شغلی عمودی و افقی برای نخبگان در شرکت نفت فراهم نشده و اینکه جذابیت سازمان‌های رقیب خارجی شرکت نفت و تبعیض قائل شدن از سوی مدیران شرکت نفت به صورت سلیقه‌ای به این امر دامن زده است و در نتیجه این عوامل از دیدگاه مشارکت‌کنندگان این الگوی ذهنی از بالاترین اولویت برخوردار است. از سوی دیگر، از دیدگاه مشارکت‌کنندگان این الگوی ذهنی عواملی مانند عدم استقبال از انتقادهای سازنده در شرکت نفت و عدم دلبستگی نخبگان به سازمان و همکاران باعث شده که نظام سیاست درهای باز از سوی مدیران ارشد شرکت نفت وجود نداشته باشد و این امر به عدم تأثیر نتایج ارزیابی عملکرد در ارتقای نخبگان شرکت نفت و عدم وجود برنامه‌های توسعه‌ی استعداد مناسب نخبگان شده است و در نتیجه این عوامل از دیدگاه آنها از کمترین اولویت در شرکت نفت برخوردار است.

الگوی ذهنی ۵: مدیریت‌گرایان اثربخش سازمانی

مشارکت‌کننده‌ی ۱۲ که در شناسایی عامل یا الگوی ذهنی پنجم به‌تنهایی نقش داشته است، عوامل ۴۰، ۳۹، ۲۶، ۲۷ و ۲۱ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده است. از دیدگاه این مشارکت‌کنندگان عدم عملکرد قوی شرکت نفت و قائل شدن تبعیض از سوی مدیران شرکت نفت به صورت سلیقه‌ای باعث شده که استقلال و آزادی عمل نخبگان در شرکت نفت وجود نداشته باشد و اینکه شایستگی‌های تخصصی لازم برای مدیران شرکت نفت نیز وجود نداشته باشد و در نتیجه منجر به عدم حمایت و تشویق مدیران شرکت نفت از خلاقیت و نوآوری نخبگان و استعدادها شود و این عوامل از دیدگاه این مشارکت‌کنندگان از بالاترین اولویت برخوردار است. از سوی دیگر، از دیدگاه مشارکت‌کنندگان این الگوی ذهنی عواملی مانند عدم دلبستگی نخبگان به سازمان و همکاران، علاقه به مهاجرت بین نخبگان، عدم وجود زمینه‌های لازم جهت بروز و ظهور توانمندی‌های نخبگان شرکت نفت، عدم رضایت نخبگان از سازمان یا همکاران و عدم وجود شیوه‌ی ارزیابی عملکرد عادلانه و منصفانه‌ی نخبگان در شرکت نفت از کمترین اولویت برخوردار است.

الگوی ذهنی ۶: پژوهش‌گرایان سازمانی (جذابیت‌های برون‌سازمانی)

مشارکت‌کننده‌ی ۱۷ که در شناسایی عامل یا الگوی ذهنی ششم به‌تنهایی نقش داشته است، عوامل ۱۸، ۲۹، ۱۲، ۳۴ و ۲۱ را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کرده است. از دیدگاه مشارکت‌کنندگان این الگوی ذهنی وجود زمینه‌های مناسب برای نخبگان در خارج از کشور جهت بروز توانمندی‌ها و وجود جاذبه‌های تحصیلی و پژوهشی خارج از کشور باعث شده که علاقه به مهاجرت بین نخبگان وجود داشته باشد و اینکه روتین بودن مسئولیت‌های شغلی نخبگان در شرکت نفت و عدم استقلال و آزادی عمل نخبگان در شرکت نفت از بالاترین اولویت برخوردار است. از سوی دیگر، عدم جبران خدمات متناسب با شرایط آب و هوایی منطقه و سختی کار، قائل شدن تبعیض از سوی مدیران شرکت نفت به صورت سلیقه‌ای، عدم مشخص بودن وظایف و مسئولیت‌های نخبگان در شرکت نفت، عدم تخصیص بودجه‌ی کافی به امر تحقیق و پژوهش در صنعت نفت و در نهایت عدم رضایت نخبگان از سازمان یا همکاران از کمترین اولویت از دیدگاه مشارکت‌کنندگان این الگوی ذهنی برخوردار است.

پیشنهادهای پژوهش

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها پیشنهادهای زیر در دو عنوان ارائه می‌گردد.

الف. پیشنهادهای بر مبنای یافته‌های پژوهش (راهکارهای برون‌رفت)

شرکت نفت به منظور نگهداشت منابع انسانی نخبه باید به موارد زیر اهتمام لازم را مبذول دارد و این پیشنهادهای به تفکیک هر الگوی ذهنی منبعت از یافته‌های پژوهش است.

- پیشنهادها براساس الگوی ذهنی اول: مادی‌گرایان سازمانی (طرفداران جبران خدمات)

۱. در نظر گرفتن ضریبی به منظور افزایش روزافزون حقوق و مزایای افراد نخبه: بدین منظور سابقه‌ی فرد نخبه و فعالیت‌های وی می‌تواند به‌نوعی در حقوق و مزایای پایه و یا به صورت امتیازات ویژه برای نخبگان تأثیرگذار باشد، این مهم هرچند ناچیز است ولی با این وجود می‌تواند تأثیر به‌سزایی به عنوان حمایت اولیه‌ی شرکت نفت از فرد نخبه داشته باشد.

۲. ایجاد سازوکار مناسبی جهت اختصاص بخشی از سود طرح‌های خلاقانه و ابداعی نخبگان در شرکت نفت: فردی که به عنوان نخبه دارای طرح‌های نوآورانه و خلاقانه است، اگر به نوعی در سود آن طرح شریک باشد می‌تواند پتانسیل بسیار مناسبی را برای نگهداشت نخبگان در شرکت نفت ایجاد کند.

۳. زیرساخت‌های درآمدزایی: برای به انجام رسیدن پروژه‌ای در شرکت نفت و یا به طور صحیح تصمیم‌گیری در مجموعه‌ی نفت، یک گردش کاری مشخص مورد نیاز است که علاوه بر انجام آسان، تضمین سود مالی برای این افراد نخبه بر اساس میزان کارایی آنان در پروژه مشخص

باشد. مجموع مراحل این گردش کاری در شرکت نفت نیازمند زیرساخت داخلی است تا بتواند به صورت پویا علاوه بر رفع نیازهای مالی نخبگان، منجر به رفع نیازها و موانع شرکت نفت شود.

۴. بهبود مقررات حقوق و دستمزد و ارائه خدمات رفاهی مناسب: در این راستا به نظر می‌رسد شرکت نفت باید بتواند سیستم پرداخت خود و به‌علاوه سیستم رفاهی و بهزیستی خود را بازطراحی کند به گونه‌ای که نخبگان و استعدادها صرفاً جذب نشوند بلکه بعد از جذب میل به ماندگاری داشته باشند و در این راستا سیاست‌گذاری پرداخت و خدمات رفاهی و بهزیستی مناسب با توجه به سیستم پیمایش‌های دوره‌ای به ماندگاری و نگهداشت این نیروها در راستای توسعه پایدار کمک کند.

۵. طراحی و استقرار سیستم مدیریت عملکرد و اجرای هر سه مرحله‌ی آن (تدوین، اجرا و ارزیابی): طراحی یک سیستم مدیریت عملکرد می‌تواند در نگهداشت منابع انسانی و استعدادها بسیار نقش‌آفرین باشد.

۶. برقراری یک سیستم نظام‌مند جبران خدمات که رعایت عدالت در پرداخت‌ها در مقایسه با سایر همکاران در شرکت محسوس باشد. این امر می‌تواند با توجه به مفروضات تئوری برابری به برقراری عدالت توزیعی، مروده‌ای و رویه‌ای در شرکت نفت و نگهداشت استعدادها کمک به‌سزائی به عمل آورد.

• پیشنهادها براساس الگوی ذهنی دوم: فرهنگ‌گرایان سازمانی

۱. سازوکارهای مدیریت منابع انسانی صنعت نفت به سمت همگونی هرچه بیشتر با این شرایط سوق پیدا کند. به عبارتی توسعه‌ی کارکنان هر مجموعه‌ای زمانی ارزشمند خواهد بود که کارکنان آن از تعهد کافی به آن مجموعه برخوردار باشند. در غیر این صورت، سرمایه‌گذاری سنگین و توسعه‌ی نیروهای کیفی تنها منجر به خروج بیشتر نیروها و پیوستن آنها به شرکت‌های خارجی می‌گردد.

۲. تقویت نقاط قوت سازمانی: در محیط‌های کاری به متخصصان و نخبگان اجازه‌ی یادگیری داده شود، فضای گفتگوی کارشناسی و مدیریتی مناسب برای بروز ایده‌های بدیع و خلاق فراهم گردد، از تجربیات پروژه‌های انجام شده در پروژه‌های جدید استفاده گردد، نخبگان در فرآیند برنامه‌ریزی دخالت داده شوند، خلاقیت و ریسک تشویق و پاداش داده شود، چشم‌اندازی مشترک برای آنچه سازمان می‌خواهد به آن برسد، ایجاد گردد.

• پیشنهادات الگوی ذهنی سوم: ارتقاپلبن سازمانی

با توجه به این الگوی ذهنی مشخص می‌گردد که در صنعت نفت ارزیابی عملکرد به خوبی انجام نگرفته و مسیر ارتقای نخبگان در سازمان مشخص نمی‌باشد. لذا پیشنهاد می‌شود:

۱. شرکت نفت سازوکارهای ارزیابی را دوباره بازبینی و معیارهای ارزیابی را عینی‌تر و متناسب‌تر سازد.

۲. زیرساخت‌های طرح‌هایی چون جانشین‌پروری و مدیریت استعدادها در سازمان ایجاد شود تا با کمک آن، تمامی نخبگان با عملکرد بالا مورد پرورش و توجهی خاص قرار گیرند. در این راستا، با ایجاد کانون‌ها و مراکز ارزیابی، افراد براساس استعدادها، توانایی‌ها و عملکردها، انتخاب و رتبه‌بندی شده و با سنجش هوش، شخصیت و علاقه‌های شخصی افراد در مشاغل مورد نیاز صنعت به کارگماری می‌شوند. همچنین با استفاده از این کانون‌ها، نیازهای آموزشی ممتازان به صورت پیوسته مورد ارزیابی قرار گیرد تا امکان پیشرفت و توسعه و ارتقای شغلی و مهارتی، همچنین افزایش حقوق و پاداش متناسب با شایستگی‌ها فراهم گردد.

۳. کارراهی شغلی ویژه‌ی استعدادها به دلیل نیاز آنها به ارتقاء در سطح عمودی و افقی و همچنین ضرورت اجرای عدالت از منظر آنها در تغییرات مکرر چارت، تدوین و اجرا گردد.

۴. به صورت سالانه‌ی آزمون‌های دانشی و مهارتی مختلفی برای کارکنان نخبه و جهت سنجش سطح دانش و شایستگی‌های آنان برگزار شده تا ضمن انجام نوعی ارزیابی عملکرد، سازمان بتواند با توجه به نتایج عملکرد نسبت به ارتقای نخبگان و متخصصان تصمیم‌گیری کند.

• پیشنهادات الگوی ذهنی چهارم: عدالت‌طلبان سازمانی

نتایج این الگوی ذهنی نشان می‌دهد که نخبگان شرکت نفت درک مثبتی از رعایت عدالت در شرکت ندارند؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود:

۱. مجموعه‌ی گسترده‌ای از پیامدهای سازمانی از قبیل پرداخت‌ها، ارتقاء، پاداش‌ها، تنبیه‌ها، مزایا و ارزیابی‌های عملکرد، تبیین واضح رسالت و چشم‌انداز سازمان برای نخبگان در مقایسه با مشاغل مشابه در شرکت و سازمان‌های مشابهی دیگر مورد توجه قرار گرفته و مؤلفه‌های مذکور به طور منصفانه با سطح مسئولیت افراد و عملکرد افراد تناسب داشته باشد.

۲. مدیران شرکت تدابیری بیندیشند که تخصیص رویه‌ها به صورت شفاف و به‌دور از هرگونه تبعیض و جانبداری برای همه در طی زمان ثابت باشد. رویه‌ها در سازمان به شکلی تنظیم شود که نظرات و منافع کارکنان نیز مورد عنایت قرار گیرد.

۳. استقرار یک سیستم ارزیابی عملکرد مناسب به طوری که باعث ارتقای ادراک افراد از منصفانه بودن توزیع و رویه‌های ارزیابی در سازمان گردد.

• پیشنهادات الگوی ذهنی پنجم: مدیریت‌گرایان اثربخش سازمانی

با توجه به نقش مدیریت در پرورش خلاقیت و نوآوری در سازمان و تأثیر آن بر روی عملکرد افراد، طرفداران این الگوی ذهنی به دلیل سوءمدیریت رهبران و سرپرستان از شرکت نفت خارج شده و جذب سازمان‌های رقیب می‌شوند. پیشنهاد برای نگهداشت افراد دارای این الگوی ذهنی عبارت است از:

۱. شناسایی استعدادها در سازمان و استقرار فرهنگ و سیستم‌های استعدادپروری، مستلزم آن است که مدیران سازمان دارای سبک رهبری پرورشی و حمایتی باشند. این مدیران (که در سازمان‌های پیشرو

جهان، مدیر پرورش‌دهنده‌ی کارکنان نامیده می‌شوند) هم در تعیین فهرست قابلیت‌های مدیریتی سازمان متبوع خود مشارکت می‌کنند و هم به معرفی کارکنان با استعداد تحت مسئولیت خود می‌پردازند.

۲. مدیران می‌بایست تعهد خود را نسبت به حمایت از نوآوری‌ها برای کارکنان اثبات کرده و از طریق مشارکت و درگیری فعال در فرآیندهای مدیریت نوآوری این تعهد را نشان دهند. علاوه بر این، حمایت مالی و معنوی لازم از نخبگان را سازمان به عمل آورند. مدیران می‌توانند با راه‌اندازی دفتری با نام دفتر ایده، از تمام متخصصان و نخبگان دعوت کنند تا هر ایده‌ی نوینی که به ذهن آنها می‌رسد را به این دفتر ارائه داده و در عوض سازمان موظف است براساس معیارهای نو و جدید بودن ایده و همچنین میزان کارایی آن پاداش و امتیازاتی را برای فرد ارائه کند.

• پیشنهادات الگوی ذهنی ششم: پژوهش‌گرایان سازمانی

یکی از مواردی که سبب ترک خدمت نخبگان می‌شود «جو پژوهش در خارج از کشور» می‌باشد. جو پژوهش عوامل مختلفی را در بر می‌گیرد از جمله زمان لازم برای پژوهش، تخصیص بودجه و منابع کافی برای انجام کار علمی، ارزش قائل شدن برای پژوهش و غیره. این نتیجه نشان می‌دهد برای گروهی از نخبگان شرکت نفت ورود به یک سازمان بیشتر از همه متأثر از وجود فضایی است که این افراد بتوانند توانمندی‌های پژوهشی و رشد علمی خود را در آن محقق سازند. به همین علت اگر سازمان در پی نگهداشت استعدادی است و دارای این الگوی ذهنی می‌باشند پیشنهاد می‌شود:

۱. در درجه‌ی اول امکانات پژوهشی و فضای تحقیقاتی خود را بهبود ببخشد و همچنین از بدو ورود افراد به سازمان مسیر ارتقای علمی شخص به صورت مدون و مبسوط تعریف گردد.
۲. یکی از انگیزه‌های مهم برای ماندن نخبگان، ایجاد فرصت آموختن و کسب مهارت‌های تازه است. در عصر تکنولوژی، جاذبه‌ی شرکت‌ها در این است که امکان یادگیری و تجربه‌اندوزی را برای کارکنان فراهم کنند. برای این افراد، گاهی اوقات دستیابی به فرصت‌های آموزشی، کارورزی و کار در طرح‌های چالشی از حقوق و مزایا مهم‌تر است.

به طور کلی به سازمان‌هایی که درصدد جذب نیروی انسانی نخبه هستند، توصیه می‌شود؛ قبل از جذب، زیرساخت‌های لازم در سازمان، بررسی و ایجاد شود. بسیاری از این نوع برنامه‌ها، به دلیل نبود زمینه‌ها و آمادگی شکست می‌خورند یا به نتیجه‌ها و دستاوردهای مورد انتظار نمی‌رسند. برای اجرای این گونه طرح‌ها می‌بایست قبل از اجرای طرح، با توجه به نیازها و هدف‌های سازمان، تعریفی عملیاتی از «نخبه» به عمل آمده، نوع کار و جایگاه سازمانی، روش‌های ارزیابی عملکرد، آموزش و توسعه و همچنین مسیرهای ارتقای شغلی این افراد و به طور کلی جنبه‌های مختلف طرح، با استفاده از مشاوران و متخصصان علوم مختلف (اساتید و متخصصان برجسته‌ی منابع انسانی، متخصصان فنی و خبره‌ی سازمان، روان‌شناسان، جامعه‌شناسان و ...) به طور کامل، بررسی و برنامه‌ریزی شود. اجرای چنین

برنامه‌هایی مستلزم داشتن سازمانی با گرایش‌های جدی شایسته‌سالاری و شایسته‌گزینی است و همچنین مستلزم سازمانی است که دارای یک نظام ارزیابی عملکرد مناسب و مؤثر باشد. در واقع از طریق همین نظام است که باید کارکنان مستعد و دارای قابلیت‌ها و شایستگی‌های آشکار یا نهفته را شناسایی و معرفی کرد. پیشنهاد می‌شود همانند شرکت‌های موفق دنیا، کمیته‌ای تشکیل شود تا با افراد متخصص و نخبه‌ای که قصد ترک خدمت و تقاضای استعفا دارند مصاحبه‌ای انجام دهد تا دلایل آنها برای خروج از شرکت نفت مشخص شود و حتی‌المقدور شرایطی ایجاد شود که رضایت آنها جلب شده و از خروج سرمایه‌های انسانی جلوگیری شود.

ب. پیشنهادات برای پژوهش‌های آینده

- با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهادات ذیل برای تحقیقات آتی ضروری به نظر می‌رسد:
- از آنجایی که این پژوهش از نظر ماهیت اکتشافی بود، نتایج حاصل از آن می‌تواند به مثابه‌ی فرضیه‌هایی در پژوهش‌های آتی آزمون شود.
- پژوهش‌های آتی می‌توانند به شناسایی هریک از موانع نگهداشت به صورت مجزا بپردازند.
- پژوهشی با همین موضوع می‌تواند در بخش خدماتی انجام گیرد و نتایج آن با نتایج حاصل از این پژوهش مقایسه شود یا پژوهش دیگری می‌تواند موانع حفظ و نگهداشت منابع انسانی نخبه را در بخش خصوصی و در سازمان‌های عام‌المنفعه بررسی کند و نتایج آن با نتایج پژوهش حاضر مقایسه گردد.
- پژوهشی می‌تواند چگونگی توزیع هر یک از الگوهای ذهنی شناخته شده در این پژوهش را در جامعه‌ی آماری بزرگ‌تری (مثلاً در میان نخبگان تمام شرکت‌های صنعتی)، با استفاده از روش‌های تحقیق میدانی مورد سنجش قرار داد.
- اولویت و اهمیت هریک از الگوهای ذهنی و یا موانع شناسایی شده در هر یک از این الگوهای ذهنی می‌تواند با انجام پژوهش‌هایی مجزا در بخش‌های مختلف صنعتی و یا خدمات و نیز در سازمان‌ها و شرکت‌های خصوصی یا عمومی آزمون شود و نتایج حاصل از آنها با یکدیگر مقایسه گردد.
- همانگونه که پیشتر ذکر گردید در انجام این پژوهش و در مرحله‌ی جمع‌آوری و ارزیابی فضای گفتمان از هیچ الگوی استقرائی و قیاسی استفاده نگردید. پژوهش‌های دیگری می‌توانند با بهره‌گیری از این الگوها در جمع‌بندی و ارزیابی فضای گفتمان به پژوهش بپردازند؛ برای مثال انجام پژوهشی با همین موضوع و استفاده از «نظریه‌ی سه‌شاخگی مدیریت» برای جمع‌آوری و ارزیابی فضای گفتمان پژوهش می‌تواند بسیار مناسب باشد.
- سرانجام این پژوهش از این حیث که توانسته است روش‌شناسی کیو را با تحلیل عامل ترکیب کرده و این دو را در خصوص مهم‌ترین مسئله‌ی کلیدی صنعت نفت به کار گیرد و نوعی گونه‌شناسی ارائه دهد دارای آورده‌ی علمی است و البته در طول پژوهش محدودیت‌های زیر شناسایی شد:

۱. فهم دقیق دستورالعمل مرتب‌سازی توسط مشارکت‌کنندگان نیاز به زمان داشت و در این راستا پژوهشگر با وجود محدودیت‌های زمانی کارهای بسیاری انجام داد.
۲. با توجه به فرایند طولانی و وقت‌گیر این روش و نیاز به تأمل داشتن بر روی عبارات کیو این امکان وجود دارد که برخی از مشارکت‌کنندگان در انجام پژوهش را بی‌انگیزه کرده باشد.
۳. تعداد مشارکت‌کنندگان در این روش پژوهش نسبت به روش‌های کمی بسیار کمتر است لذا شیوه‌ی انتخاب باید به‌صورت هدفمند صورت می‌گرفت.

۵. منابع

1. Phillips DR, Roper KO. A framework for talent management in real estate. *Journal of Corporate Real Estate*. 2009 Mar 13;11(1):7-16.
2. Finkelstein LM, Costanza DP, Goodwin GF. Do your high potentials have potential? The impact of individual differences and designation on leader success. *Personnel Psychology*. 2018 Mar;71(1):3-22.
3. Thunnissen M, Boselie P, Fruytier B. Talent management and the relevance of context: Towards a pluralistic approach. *Human Resource Management Review*. 2013 Dec 1; 23(4):326-36.
4. Tansley C. What do we mean by the term "talent" in talent management? *Industrial and commercial training*. 2011 Jul 12.
5. Lewis RE, Heckman RJ. Talent management: A critical review. *Human resource management review*. 2006 Jun 1;16(2):139-54.
6. Ross S. How definitions of talent suppress talent management. *Industrial and Commercial Training*. 2013 Apr 12.
7. Davenport S. Panic and panacea: brain drain and science and technology human capital policy. *Research policy*. 2004 May 1;33(4):617-30.
8. Ulrich D, Smallwood N. What is talent? Leader to leader. 2012 Dec; 2012 (63):55-61.
9. Gallardo-Gallardo, E., N. Dries, and T. F. González-Cruz. "What is the meaning of "talent" in the world." (2013).
10. Fegley S. Talent Management Survey Report, Society for Human Resource Management (SHRM). Research Report. <http://www.shrm.org>; 2006.
11. Ready DA, Conger JA. Make your company a talent factory. *Harvard business review*. 2007 Jun 1;85(6):68.
12. Collings DG, Mellahi K. Strategic talent management: A review and research agenda. *Human resource management review*. 2009 Dec 1;19(4):304-13.
13. Hslbin F, Goldsmith M, Bkhard R. Tomorrow organization. Translated by Fazloallah. 2001.
14. Waldman JD, Kelly F, Aurora S, Smith HL. The shocking cost of turnover in health care. *Health care management review*. 2004 Jan 1;29(1):2-7.
15. Fereydoun Asal, Nazanin. Identifying and categorizing the challenges and problems of maintaining the talent of the oil company using the Q method, Faculty of Management and Accounting, Farabi Campus, University of Tehran. 2015.
16. Creelman, Douglas. "Return on investment in talent management: Measures you can put to work right now." *Human Capital Institute* 2121, no. 01 (2004).

17. Duttagupta R. Identifying and managing your assets: Talent management. PricewaterhouseCoopers, London. 2005.
18. Biro, Allen, (1996). Culture of Social Sciences, translated by Mohammad Baqer Sarukhani (1375), Tehran Kayhan.
19. Boudreau JW, Ramstad PM. Talentship, talent segmentation, and sustainability: A new HR decision science paradigm for a new strategy definition. Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management. 2005 Jun;44(2):129-36.
20. Huselid MA, Beatty RW, Becker BE. A players' or 'A positions'. Harvard business review. 2005 Dec;83(12):110-7.
21. Anas AA, Alahakone R, Perdakis N. Exploring the Underlying Impediments to Talent Retention in the Public Service: Experience from Nigeria. Journal of Management Policy & Practice. 2020 Mar 1;21(2).
22. Silva MR, de Amorim Carvalho JC, Dias AL. Determinants of Employee Retention: A Study of Reality in Brazil. In Strategy and Superior Performance of Micro and Small Businesses in Volatile Economies 2019 (pp. 44-56). IGI Global.
23. Cornuel E, Verhaegen P. Academic talent: Quo vadis? Recruitment and retention of faculty in European business schools. Journal of Management Development. 2005 Oct 1.
24. Sharma R, Bhatnagar J. Talent management–competency development: key to global leadership. Industrial and Commercial training. 2009 Apr 17.
25. Westlund SG. Retaining talent: Assessing relationships among project leadership styles, software developer job satisfaction, and turnover intentions. Capella University; 2007.
26. Sahai S, Srivastava AK. Goal/target setting and performance assessment as tool for talent management. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2012 Jan 1; 37:241-6.
27. Vural Y, Vardarli P, Aykir A. The effects of using talent management with performance evaluation system over employee commitment. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2012 Oct 12; 58:340-9.
28. Riccio SJ. Talent management in higher education: Identifying and developing emerging leaders within the administration at private colleges and universities. The University of Nebraska-Lincoln; 2010.
29. Sweem SL. Leveraging employee engagement through a talent management strategy: optimizing human capital through human resources and organization development strategy in a field study. Benedictine university; 2009.
30. Tahmasbi, R. Designing and development of talent management system and its relationship with leadership style in Iran Telecommunication Research Center. Master Thesis. University of Tehran. 2012.
31. Hosseini, A. The role of talent management in providing and retaining talented human resources. Quarterly Journal of Modern Economics and Trade. 23 and 24 (181-205). 2010.
32. Bakhshaei, M. Talent Management Pathology in the National Petroleum Products Distribution Company (Hamadan region). Master Thesis. Allameh Tabatabai University. 2012.
33. Nader Ali, M. The relationship between talent management and satisfaction, the desire to leave and succeed in the career path. Master Thesis. Allameh Tabatabai University. 2010.

34. Jokar Dahoui, M. Analyzing the relationship between talent management and evaluating the performance of elite employees using data envelopment analysis technique. Master Thesis. Allameh Tabatabai University. 2012.
35. Mehdizadeh Moghadam, M. The relationship between talent management and leadership styles. Case study of Iran Informatics Services Company. Master Thesis. Allameh Tabatabai University. 2013.
36. Aguinis H, Gottfredson RK, Joo H. Using performance management to win the talent war. *Business Horizons*. 2012 Nov 1;55(6):609-16.
37. Hughes JC, Rog E. Talent management: A strategy for improving employee recruitment, retention and engagement within hospitality organizations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2008 Oct 3;20(7):743-57.
38. Rezaian, A. & Soltani, F. Introducing a comprehensive and systematic talent management model to improve the individual performance of oil industry employees. *Quarterly Journal of Human Resource Management in the Oil Industry*. 3(8). 2009.
39. Chambers EG, Foulon M, Handfield-Jones H, Hankin SM, Michaels III EG. The war for talent. *The McKinsey Quarterly*. 1998 Jul 1(3):44.
40. Asili, G. & Ghadirian, A. Management of elite employees; Challenges of the causes of leaving and persistence in knowledge-based organizations. *Fourth International Management Conference*. 2006.
41. Gholipour, A. Human resource management (concepts, theories and applications). Tehran: SAMT. Third edition. 2010.
42. Cappelli P. Talent management for the twenty-first century. *Harvard business review*. 2008 Mar 1;86(3):74.
43. Gostick A, Elton C. The carrot principle: How the best managers use recognition to engage their people, retain talent, and accelerate performance. Simon and Schuster; 2007 Jan 2.

Talent Development

Investigating the Impact of Social Capital and Knowledge Management with the Employee of Mohaghegh Ardebil University

Mahdi Moeini Kia, Adel Zahed Babelan, Ramin Gharibzadeh, Ali Aghaei Khanebarg 1

Social networks and changing cultural identity and social identity

Bibi Sadat Miresmaeili, Mohsen Ameri shahrabi, Eisa Abedi Khalili, Elham Mohamad Esmaeil.....16

How to develop a National Qualifications Framework (the case of study: Netherland National Qualifications Framework

Mohammad Khademi, Zahra Maarefvand, Kazem Fathtabar.....43

The Effect of Talent Management Strategy on Organizational Commitment with the Mediating Role of Work Engagement

Mahbube Alijanpour , Mohaddeseh Babajani Baboli,.....77

Develop a model for the development of managers' communication talent (Case study: Monetary and banking services)

Hasan Asheghi.....101

Identifying and categorizing challenges of Talent Retention: Application of Q Method

Mohammad Amin Batmani, Hamid Reza Yazdani, Nazanin Fareidon Asl.....125

