

تحلیل توانمندسازی روانشناختی کارکنان و رابطه آن با مدیریت دانش

دکتر سنجر سلاجقه*

دکتر رستم پور رشیدی**

محمود موسایی***

چکیده

امروزه دانش به منزله منبعی ارزشمند و استراتژیک و نیز یک دارایی مطرح است و سازمان ها برای موفقیت نیاز دارند مدیریت دانش را به بهترین نحو، پیاده سازی نمایند. یکی از عواملی که می تواند سازمانها را در اجرای موفق مدیریت دانش یاری نماید وجود نیروهای توانمند در سازمان است. هدف پژوهش حاضر بررسی تحلیلی توانمندسازی روانشناختی و رابطه آن با مدیریت دانش بوده است. تحقیق حاضر ترکیبی از مطالعه توصیفی و همبستگی می باشد. جامعه آماری شامل کارکنان رسمی شرکت پتروشیمی جم بوده (تعداد ۸۱۸ نفر) که از میان آنها تعداد ۲۶۳ نفر به صورت روش نمونه گیری تصادفی ساده جهت انجام پژوهش انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه معتبر توانمندسازی روانشناختی و مدیریت دانش استفاده شد، پایایی پرسشنامه ها از راه ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد و داده های جمع آوری شده نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی نشان می دهد که بین توانمندسازی روانشناختی و مؤلفه های آن با مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد و نتایج حاصل از آزمون رگرسیون چندگانه، حاکی از آن است که به غیر از احساس مؤثر بودن، احساس خودمختاری بیشترین تأثیر و احساس معنی دار بودن شغل کمترین تأثیر را بر مدیریت دانش دارند.

واژگان کلیدی: توانمندسازی روانشناختی، مدیریت دانش، مؤلفه های توانمندسازی روانشناختی

* استاذ پژوهشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات کرمان، بخش مدیریت

** استاذ پژوهشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات کرمان، بخش مدیریت

*** دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات کرمان نویسنده مسئول

mmousae@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۹۲/۹/۲۰

تاریخ دریافت: ۹۲/۷/۳۰

مقدمه

امروزه دانش به عنوان تنها منبع استراتژیک مزیت رقابتی در اقتصاد جهانی شناخته شده است (زاک^۱، ۱۹۹۹). نیازهای مشتریان دائماً در حال تغییر است و سازمان ها بایستی خود را با این شرایط وفق دهند. سازمان ها برای بقا در محیط به شدت رقابتی امروزی باید دانش جدید را در سازمان خود ایجاد نموده، توزیع کرده و آن را تبدیل به کالاها و خدمات نمایند (زعفرانیان و همکاران، ۲۰۰۸). برای رسیدن به این هدف، بایستی مقوله دانش درون سازمان ها مدیریت شود.

بررسی پیشینه نظری و آرای صاحب نظران نشان می دهد که ضرورت به کارگیری مدیریت دانش در سازمان انکارناپذیر است. سازمان ها باید بتوانند به گونه ای موثر سرمایه های دانش خود را مدیریت کنند (ابطحی و صلواتی، ۲۰۰۶). اینک مدیران تلاش می نمایند از طریق مدیریت دانش، دانش انباشته در ذهن اعضای سازمان را استخراج نموده و آن را در میان تمامی افراد تسهیم نمایند. در این حالت دانش ذخیره شده در سیستم، تبدیل به یک منبع قابل استفاده دائمی گشته و مزیت رقابتی پایدار جهت سازمان فراهم می نماید (هوئسمن^۲، ۲۰۰۶).

از طرفی از عوامل مهم بقا و حیات سازمان ها، کیفیت توانمندی نیروی انسانی است. به عبارت دیگر اهمیت منابع انسانی به مراتب از فناوری های جدید، منابع مالی و مادی بیشتر است. توانمندی منابع انسانی به عنوان یک رویکرد نوین انگیزش درونی شغل، به معنی آزاد کردن نیروهای درونی کارکنان و فراهم کردن بسترها و به وجود آوردن فرصت ها برای شکوفایی استعدادها، توانایی ها و شایستگی های افراد می باشد و در واقع شامل ادراکات فوید نسبت به نقش خویش در شغل و سازمان می شود (عبدالهی، ۲۰۰۵). توانمندسازی با تغییر در باورها، افکار و طرز تلقی های کارکنان شروع می شود. به این معنی که آنان باید به این باور برسند که توانایی و شایستگی لازم برای انجام وظایف را به طور موفقیت آمیز داشته و احساس کنند که آزادی عمل و استقلال در انجام فعالیت ها را دارند، باور داشته باشند که توانایی تاثیر گذاری و کنترل بر نتایج شغلی را دارند، احساس کنند که اهداف شغلی معنی دار و ارزشمندی را دنبال می کنند و باور

1- Zack
2- Huysman

داشته باشند که با آنان صادقانه و منصفانه رفتار می شود. برای این که بتوان مدیریت دانش را در سازمان ها پیاده نمود بایستی برخی از شرایط مهیا شده باشند. این شرایط که به توانمندسازهای مدیریت دانش معروفند شامل فرهنگ، ساختار، نیروی انسانی و فن آوری اطلاعات می باشند. نیروی انسانی یکی از عواملی است که بایستی از آمادگی لازم برای اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش در سازمانها برخوردار باشد. توانمندسازی نیروی انسانی باعث پرورش افرادی می شود که فرایند مدیریت دانش را در سازمان بر عهده دارند. با توجه به اهمیت نقش نیروی انسانی در مدیریت دانش توجه محققین به افزایش توانمندی کارکنان در سازمانها معطوف شده است. در این تحقیق، توانمندسازی روانشناختی و ارتباط آن با مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم مورد بررسی قرار می گیرد.

شرکت پتروشیمی جم یکی از شرکت های پتروشیمی مستقر در منطقه ویژه اقتصادی پارس جنوبی (عسلویه) می باشد. این شرکت از نظر تولی د اتیلن، بالاترین ظرفیت اسمی را در جهان داراست. واحدهای پایین دستی این مجتمع، محصولات مختلف مایع و جامد را تولید می نمایند که می توان به طور مثال به تولید پلی اتیلن سبک و سنگین در گریدهای مختلف اشاره کرد. در این شرکت تعداد ۸۱۸ نفر کارمند رسمی و بیش از ۱۶۰۰ نفر کارمند و کارگر قراردادی مشغول به کار هستند.

در این تحقیق، تلاش می شود تا به این سوال اساسی پاسخ داده شود که آیا بین توانمندسازی روانشناختی و مدیریت دانش ارتباط وجود دارد؟ یا به عبارتی آیا توانمند نمودن کارکنان از نظر روانشناختی می تواند سازمانها را در اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش یاری نماید.

مرور ادبیات

توانمندسازی روانشناختی

واژه انگلیسی Empower در فرهنگ فشرده آکسفورد به «قدرتمند شدن، مجوز دادن، قدرت بخشیدن و توانا شدن» معنی شده است. این واژه در اصطلاح، در برگیرنده قدرت و آزادی عمل بخشیدن برای اداره خود است و در مفهوم سازمانی به معنای طراحی ساختار سازمان است، به نحوی که در آن افراد ضمن کنترل خود، آمادگی

پذیرش مسئولیت‌های بیشتری را نیز داشته باشند (لاولر^۱، ۱۹۹۴).

تاکنون محققان و دانشمندان بسیاری در زمینه توانمندسازی به تحقیق پرداخته اند. آنها تعاریف متفاوتی از توانمندسازی کرده اند که برخی از آنها عبارتند از :

توانمندسازی یعنی تفویض اختیار قانونی، تفویض اختیار کردن، مأموریت دادن و قدرت بخشی است (گرو^۲، ۱۹۷۱). توانمندسازی، تقویت عقاید افراد و ایجاد اعتماد به نفس در آنان در مورد خودشان و تلاش در جهت اثر بخشی فعالیت های سازمان است (گوردن^۳، ۱۹۹۳). توانمندسازی، اعطای اختیار و تصمیم گیری به کارکنان به منظور افزایش کارایی آنان و ایفای نقش مفید در سازمان است (ارستاد^۴، ۱۹۹۷).

توانمندسازی در حقیقت واگذاری اختیارات رسمی و قدرت قانونی به کارکنان است (آرجیس^۵، ۱۹۹۸). و به عبارت دیگر، توانمندسازی یعنی سهم شدن کارکنان در اطلاعات در جهت تشکیل گروه و طراحی ساختار سازمان (کانگر و کانانگو^۶، ۱۹۹۸).

مفهوم توانمندسازی نخستین بار در دهه ۱۹۸۰ معرفی شد (بلانچارد و همکاران^۷، ۱۹۹۶؛ وتن و کمرون^۸، ۱۹۹۸). اما در دهه ۱۹۹۰ علاقه زیادی به این مفهوم در میان پژوهشگران، دانشگاهیان و دست اندرکاران مدیریت و سازمان به وجود آمده است (باون و لاولر^۹، ۱۹۹۵؛ توماس و ولتهوس^{۱۰}، ۱۹۹۰؛ اسپریتزر^{۱۱}، ۱۹۹۵).

اندیشمندان و محققان سازمان و مدیریت تا دهه ۱۹۹۰، توانمندسازی نیروی انسانی را به معنی اقدامات و راهبردهای مدیریتی مانند تفویض اختیار و قدرت تصمیم گیری به رده‌های پایین تر سازمان، سهم کردن کارکنان در اطلاعات و دسترسی آنان به منابع سازمانی دانسته‌اند (بلانچارد و همکاران، ۱۹۹۶؛ فوی^{۱۲}، ۱۹۹۷؛ باون و لاولر، ۱۹۹۵).

کوبین و اسپریتزر^{۱۳} (۱۹۹۷) این نوع نگاه به توانمندسازی را رویکرد مکانیکی نامیده اند. اما از دهه ۱۹۹۰ به بعد صاحب‌نظران روانشناسی سازمانی، توانمندسازی منابع انسانی را مفهومی پیچیده و چندبعدی می دانند و بین ویژگی های موقعیتی (اقدامات مدیریت)

1- Lawler
 2- Grove
 3- Gorden
 4- Erstad
 5- Argyris
 6- Conger & Kanungo
 7- Blachard & et al
 8- Wetten and Cameron
 9- Bowen and Lawler
 10- Thomas and Velthouse
 11- Spreitzer
 12- Foy
 13- Quinn and Spreitzer

و ادراک کارکنان نسبت به این ویژگی ها تفاوت قائل شده اند (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰). کانگر و کانانگو (۱۹۸۸) مطرح کرده‌اند که اقدامات مدیریت فقط مجموعه‌ای از شرایط هستند که می‌توانند کارکنان را توانمند سازند، اما لزوماً این طور نخواهد بود. تفویض اختیار و قدرت تصمیم‌گیری از سوی مدیران مافوق به کارکنان رده پایین به معنی توانمندسازی نیست. اخیراً پژوهشگران از منظر باورها و احساسات کارکنان به آن توجه دارند. کوین و اسپریتزر (۱۹۹۷)، توماس و ولتهوس (۱۹۹۰)، فورد و فوئر^۱ (۱۹۹۵)، وتن و کمرون (۱۹۹۸) اذعان دارند توانمندسازی مفهومی چند بعدی است و برای افراد مختلف معانی متفاوتی دارد. کوین و اسپریتزر (۱۹۹۷) این نوع نگاه به توانمندسازی را رویکرد ارگانیک نامیده‌اند.

بر اساس رویکرد ارگانیک، توانمندسازی کاری نیست که باید مدیران برای کارکنان انجام دهند، بلکه طرز تلقی کارکنان درباره نقش خویش در شغل و سازمان است. در عین حال، مدیران می‌توانند بستر و فرصت‌های لازم را برای توانمندتر شدن کارکنان فراهم کنند. به نظر کانگر و کانانگو (۱۹۸۸) توانمندسازی ریشه در نیازهای انگیزشی افراد دارد. هر راهبرد یا عملی که بتواند نیاز به خودکارآمدی را در کارکنان تقویت کند، توانمندسازی را در پی خواهد داشت. توماس و ولتهوس (۱۹۹۰) توانمندسازی روانشناختی را فرایند افزایش انگیزش درونی شغلی می‌دانند که شامل چهار حوزه شناختی؛ یعنی احساس تاثیرگذاری، شایستگی، معنی دار بودن و حق انتخاب می‌شود و برای اولین بار مفهوم توانمندسازی روانشناختی را در ادبیات مدیریت وارد کردند. اسپریتزر (۱۹۹۵) با توجه به الگوی توماس و ولتهوس، توانمندسازی روانشناختی را به عنوان یک مفهوم انگیزشی متشکل از چهار بعد شایستگی، خودمختاری (حق انتخاب)، معنی دار بودن و تاثیرگذاری تعریف کرده است.

وتن و کمرون (۱۹۹۸) توانمندسازی را به معنی قدرت بخشیدن به کارکنان می‌دانند، بدین معنی که به آنان کمک کنیم تا احساس اعتماد به نفس خود را تقویت کنند و بر احساس ناتوانی یا درماندگی غلبه نمایند. نویسندگان یاد شده ضمن تایید چهار بعد توانمندسازی توماس و ولتهوس (۱۹۹۰) و اسپریتزر (۱۹۹۵)، بعد اعتماد را به آن اضافه کرده‌اند. بنابراین ابعاد توانمندسازی روانشناختی شامل احساس خودمختاری،

احساس شایستگی، احساس مؤثر بودن، احساس معنی دار بودن و احساس اعتماد می‌شود.

۱. احساس خودمختاری: خودمختاری یا داشتن احساس حق انتخاب به معنی آزادی عمل و استقلال فرد در تعیین فعالیتهای لازم برای انجام دادن وظایف شغلی اشاره دارد (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰).
۲. احساس شایستگی: به درجه‌ای که یک فرد می‌تواند وظایف شغلی را با مهارت و به طور موفقیت آمیز انجام دهد، اشاره دارد (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰).
۳. احساس مؤثر بودن: درجه‌ای که فرد می‌تواند بر نتایج راهبردی، اداری و عملیاتی شغل اثر بگذارد (اسپریتزر، ۱۹۹۵).
۴. احساس معنی دار بودن: معنی دار بودن یعنی با ارزش بودن اهداف شغلی و علاقه درونی شخص به شغل (توماس و ولتهوس، ۱۹۹۰).
۵. احساس اعتماد: وتن و کمرون (۱۹۹۸) اشاره دارند که افراد توانمند، دارای احساس اعتماد هستند و مطمئن‌اند که با آنان منصفانه و صادقانه رفتار خواهد شد به عبارت دیگر آنان اعتماد دارند که صاحبان قدرت یا نفوذ، به آنان آسیب یا زیان نخواهند زد و اینکه با آنان بی طرفانه رفتار خواهد شد.

مدیریت دانش

پیچیدگی و گستردگی مفهوم دانش باعث شده است تا نگرانی یکسانی در خصوص مدیریت دانش شکل نگیرد. لذا صاحب نظران مختلف از زوایای متفاوتی به آن نگرسته و به تعریف آن پرداخته‌اند. با اذعان بر این واقعیت، نمونه‌هایی از رایج‌ترین تعاریف مدیریت دانش در اینجا ارائه می‌شود.

مدیریت دانش مجموعه‌ای از فرایندها است که داده‌ها و اطلاعات موجود در سازمان را به دانشی ارزشمند تبدیل می‌کند و این فرایندها شامل خلق، کسب، تسهیم، بکارگیری و درونی‌سازی دانش می‌باشند (لی و همکاران^۱، ۲۰۰۱). یک تعریف جامع از مدیریت دانش توسط پت ریش ارائه شده است که عبارت است از، کسب دانش درست، برای افراد مناسب، در زمان صحیح و مکان مناسب، به گونه‌ای که آنان بتوانند

برای دستیابی به اهداف سازمان، بهترین استفاده را از دانش ببرند (مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا ۱۹۹۶). از نظر مرویک مدیریت دانش به مجموعه‌ای از فعالیت‌های نظام‌مند سازمانی گفته می‌شود که جهت دستیابی به ارزش بزرگتر از طریق دانش در دسترس صورت می‌گیرد. دانش در دسترس، کلیه تجربیات و آموخته‌های افراد یک سازمان و کلیه اسناد و گزارش‌ها در داخل یک سازمان را شامل می‌شود (مرویک، ۲۰۰۱). برای سنجش سطح مدیریت دانش الگوی شش بعدی ارائه شده است که ابعاد آن عبارتند از: تشخیص دانش، تحصیل دانش، به‌کارگیری دانش، اشتراک دانش، توسعه دانش و نگهداری دانش.

۱. تشخیص دانش: تشخیص دانش مورد نیاز برای پشتیبانی از اهداف سازمان ضروری است. توانایی‌ها و تخصص‌های افراد مورد شناسایی قرار گیرد و شکاف میان دانش موجود و دانش مورد نیاز مشخص گردد.
۲. تحصیل دانش: سازمان می‌تواند دانش جدید را از طریق استخدام کارشناسان، همکاری و مشارکت با موسسه‌های پژوهشی و دانشگاهی بدست آورد.
۳. به‌کارگیری دانش: دانش زمانی ارزشمند است که بکار گرفته شود، سازمان بایستی دانش مورد نظر را در محل مناسب آن بکار گیرد.
۴. اشتراک دانش: لازم است که دانش در سطح کل سازمان توزیع و به اشتراک گذاشته شود، استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی (اینترنت، اینترنت و شبکه‌های رایانه‌ای)، ساختار رسمی و مشهود سازمان (دستورالعمل‌ها، نامه‌ها) می‌تواند به توزیع دانش در درون سازمان کمک کنند و افراد بدان وسیله می‌توانند با یکدیگر تعامل داشته باشند. علاوه بر ساختار رسمی، دانش ممکن است از طریق ساختار غیر رسمی (جلسات بحث و گفتگو) منتقل شود.
۵. توسعه دانش: سازمان از طریق دانش تلاش می‌کند تا به خلق قابلیت‌هایی پردازد که هنوز در درون و بیرون سازمان وجود ندارد.
۶. نگهداری دانش: نگهداری دانش، محافظت، استفاده مجدد و به‌هنگام سازی دانش سازمان را تضمین خواهد کرد، سازمان‌ها برای دسترسی سریع به دانش خود در ابتدا باید میان بسیاری از رویدادها، اشخاص و فرایندها، آنهایی را انتخاب کنند که

ارزش نگهداری دارند، سپس قادر باشند که تجربه خود را به یک شکل مناسب ذخیره کنند و در آخر باید تضمین کنند که حافظه سازمانی رو زآمد می شود (شاهقلیان، ۱۳۸۵).

توانمندسازی روانشناختی و مدیریت دانش

اسپریتزر (۱۹۹۵) در مطالعات خود به این نتیجه رسید که دسترسی به اطلاعاتی که به جنبه‌های مختلف کار افراد مربوط می شود مسلماً به توانمندسازی روانشناختی آنها مربوط است. زمانی که افراد احساس ت وانمندی می کنند چنین اطلاعاتی را به کار خواهند برد، فعالانه آنها را به اجرا در خواهند آورد و دانش هایی را که از چنین اطلاعاتی در کار بدست می آورند با هم ترکیب خواهند کرد. افراد توانمند احساس می کنند که آنچه را که خود می دانند و آن اطلاعاتی را که بدست می آورند با دیگران به اشتراک گذارند. دول و همکارانش^۱ (۲۰۰۵) در زمینه خلق دانش اظهار داشتند که خلق و نوآوری دانش بدون افراد توانمند میسر نخواهد بود.

یقیناً افراد با انگیزه در فرایند خلق دانش بکار گماشته می شوند، آنها معمولاً تمایل دارند دانششان را به اشتراک گذارند و فعالانه موارد جدید را جستجو می کنند، آنها می توانند موارد جدید را در سازمان بکار گیرند و ممکن است سعی کنند دانش بیشتری را بدست آورند به خاطر اینکه نیازشان به دانش افزایش یافته است. از وقتی که افراد توانمند احساس می کنند که خودمختاری بیشتری دارند و فعالیت هایشان تاثیر بیشتری دارد می توانند در فعالیت های متنوع مدیریت دانش بکار برده شوند. افرادی که احساس شایستگی می کنند در کارشان احساس تاثیر گذاری بیشتری دارند و نسبت به افرادی که احساس شایستگی نمی کنند ممکن است دانش شان را بیشتر به اشتراک بگذارند، چنین افرادی ممکن است دانش بیشتری را تولید نمایند. آنها تلاش می کنند تا به اطلاعات بیشتری دسترسی پیدا کنند و دانش بدست آمده را نسبت به افرادی که احساس شایستگی نمی کنند بیشتر مورد استفاده قرار می دهند (محمد، ۲۰۰۶). نتایج حاصل از تحقیقات محمد نشان می دهد که توانمندسازی روانشناختی

کارکنان به صورت گسترده ای آنها را به سمت فعالیت های مدیریت دانش سوق می دهد.

احمدی و همکارانش (۲۰۱۲) در زمینه ارتباط بین توانمندسازی روانشناختی و فعالیت های مدیریت دانش مطالعاتی را انجام دادند و نتایج حاصل از تحقیقات آنها نشان می دهد که بین توانمندسازی روانشناختی و فعالیت های خلق دانش و جذب دانش ارتباط معنی داری وجود ندارد. همچنین نتایج نشان می دهد که بین توانمندسازی روانشناختی کارکنان و فعالیت های انتقال دانش، سازماندهی دانش و بکارگیری دانش ارتباط مستقیم و معنی داری وجود دارد.

چارچوب نظری تحقیق

موضوع مورد تحقیق بررسی تحلیلی توانمندسازی روانشناختی کارکنان و ارتباط آن با مدیریت دانش می باشد. در زمینه توانمندسازی، مدل های مختلفی ارائه شده است ولی در تحقیق حاضر از مدل توماس و ولتهاوس برای بررسی ابعاد احساس خودمختاری، احساس شایستگی، احساس مؤثر بودن و احساس معنی دار بودن استفاده می شود. آخرین مؤلفه از توانمندسازی روانشناختی، احساس اعتماد می باشد که توسط وتن و کمرون ارائه شده است. بنابراین با توجه به مطالب پیشین، در این پژوهش پنج مؤلفه یاد شده مورد استفاده قرار خواهند گرفت.

محققین مختلف در زمینه مدیریت دانش مدل های مختلفی را ارائه کرده اند. کیوان شاهقلیان در مقاله خود برای ارزیابی سطح مدیریت دانش در سازمان های صنعتی ایران، الگویی را ارائه نموده است که در این الگو شش بُعد مدیریت دانش (تشخیص دانش، تحصیل دانش، بکارگیری دانش، اشتراک دانش، توسعه دانش و نگهداری دانش) را مورد سنجش قرار می دهد. در تحقیق حاضر برای بررسی و سنجش مدیریت دانش از الگوی شاهقلیان استفاده شده است. بنابراین براساس چارچوب نظری یاد شده فرضیه های تحقیق به شرح زیر قابل بیان می باشد:

فرضیه اصلی: بین توانمندسازی روانشناختی و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۱: بین احساس خودمختاری و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم

رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۲: بین احساس شایستگی و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۳: بین احساس موثر بودن و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۴: بین احساس معنی دار بودن و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی ۵: بین احساس اعتماد و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه وجود دارد.

روش شناسی

روش مورد استفاده در این تحقیق از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری مورد استفاده در این تحقیق شامل کلیه کارکنان رسمی شرکت پتروشیمی جم است که جمعیت آنها ۸۱۸ نفر می باشد. برای بررسی فرضیه های تحقیق از بین جامعه آماری، یک نمونه با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شد. برای محاسبه حجم نمونه ابتداً از جدول مورگان استفاده شد که عددی بین ۲۶۰-۲۶۵ نفر را نشان داد سپس این موضوع از طریق فرمول کوکران نیز تکرار شد و تعداد ۲۶۱ نفر بدست آمد. بنابراین تعداد ۲۸۰ پرسشنامه توزیع شد که ۲۶۳ عدد با نرخ بازگشت ۹۴٪ بازگردانده شد و مبنای کار پژوهش قرار گرفت.

در این تحقیق برای جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه استاندارد استفاده شد. پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی شامل ۱۵ سؤال و پرسشنامه مدیریت دانش شامل ۳۰ سؤال بود که ابعاد مختلف این دو متغیر را مورد سنجش قرار دادند. پرسشنامه ها دارای طیف ۵ گزینه ای لیکرت و عدد ۳ نشان دهنده وضعیت متوسط بود.

برای بررسی روایی پرسشنامه ها، برخلاف این که پرسشنامه ها استاندارد بودند در اختیار تعدادی از اساتید دانشگاه قرار گرفتند که مورد تأیید آنها واقع شدند. به منظور تعیین پایایی ابزار سنجش داده ها از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که این ضریب برای پرسش نامه توانمندسازی روانشناختی ۰/۸۵ و برای پرسشنامه

مدیریت دانش ۰/۹۶ به دست آمد.

در این تحقیق، اطلاعات استخراج شده از پرسشنامه ها به وسیله نرم افزار آماری SPSS21 تجزیه و تحلیل گردید. از روش آمار توصیفی برای بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق و از روش آمار تحلیلی (آزمون‌های ضریب همبستگی و رگرسیون چندگانه) برای بررسی فرضیه های تحقیق و بررسی تأثیر هم زمان مؤلفه های متغیر مستقل بر متغیر وابسته استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

در ابتدا وضعیت مؤلفه های توانمندسازی روانشناختی مورد بررسی قرار گرفته و با یکدیگر مقایسه شدند (جدول ۱)

جدول ۱. توصیف وضعیت مؤلفه‌های توانمندسازی روانشناختی

رتبه میانگین‌ها (آزمون فریدمن)	انحراف استاندارد	میانگین	رتبه ها	
۲/۵۷	۰/۷۲۷	۳/۴۸	۴	احساس خودمختاری
۳/۵۷	۰/۵۰۲	۳/۹۳	۲	احساس شایستگی
۲/۶۸	۰/۷۲۴	۳/۵۴	۳	احساس مؤثر بودن
۳/۷۲	۰/۷۰۳	۳/۹۷	۱	احساس معنی دار بودن
۲/۴۶	۰/۷۸۶	۳/۴۴	۵	احساس اعتماد

جدول ۱ نشان می دهد که احساس معنی دار بودن شغل در بهترین وضعیت و احساس اعتماد در ضعیف ترین وضعیت قرار دارند و نتیجه آزمون ناپارامتری رتبه بندی فریدمن نیز این مطلب را تأیید می نماید. هم چنین نتایج نشان می دهد که تمامی مؤلفه ها از وضعیت متوسط (۳)، بالاتر بوده و در شرایط خوبی هستند.

سپس وضعیت دو متغیر توانمندسازی روانشناختی و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که میانگین نمره توانمندسازی روانشناختی نمونه انتخاب شده، ۳/۶۷ و میانگین نمره مدیریت دانش آن، ۲/۹۰ می باشد. با توجه به اینکه دو متغیر اشاره شده دارای توزیع نرمال هستند برای بررسی وضعیت آنها در جامعه آماری از آزمون میانگین یک جامعه نرمال استفاده می شود. (جدول ۲)

جدول ۳ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی برای تمام رابطه‌ها مثبت می‌باشد بنابراین بین متغیر توانمندسازی روانشناختی و مؤلفه‌های آن (احساس شایستگی، احساس خودمختاری، احساس مؤثر بودن، احساس معنی دار بودن و احساس اعتماد) با متغیر مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. پس از این که رابطه بین متغیرها مورد بررسی قرار گرفت، برای بررسی میزان تأثیر مؤلفه‌های توانمندسازی روانشناختی بروی مدیریت دانش، وقتی که مؤلفه‌ها به صورت همزمان بروی مدیریت دانش تأثیر می‌گذارند از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده می‌شود. در این تحقیق برای انجام آزمون رگرسیون از روش Backward استفاده شد. در این روش ابتدا پنج مؤلفه توانمندسازی روانشناختی (احساس شایستگی، احساس خودمختاری، احساس مؤثر بودن، احساس معنی دار بودن و احساس اعتماد) وارد مدل شدند که در مرحله بعد متغیر احساس مؤثر بودن به علت این که سطح معنی‌داری آن بزرگتر از ۰/۱۰ بود از مدل خارج شد.

جدول ۴. خلاصه مدل رگرسیون

ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین چندگانه (R^2)	ضریب تعیین چندگانه تعدیل شده	خطای معیار تخمین	مقدار آماره دوربین - واتسون
۰/۵۱۳	۰/۲۶۳	۰/۲۵۲	۰/۴۵۷۲۰	۱/۶۶۵

جدول ۴ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی مدل برابر با ۰/۵۱ می‌باشد و به عبارتی بین چهار مؤلفه باقیمانده و مدیریت دانش رابطه وجود دارد. مقدار R^2 نشان می‌دهد که ۲۶٪ از تغییرات در مدیریت دانش به خاطر تأثیر مؤلفه‌های توانمندسازی روانشناختی بوده و سایر تغییرات به عوامل دیگر مربوط می‌شود.

جدول ۵. ضرایب رگرسیون

سطح معنی داری P-VALUE	آماره t	ضرایب استاندارد نشده			
		Beta	خطای معیار استاندارد		
۰/۰۰۱	۳/۲۹۴		۰/۲۵۱	۰/۸۲۶	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۵/۰۲۶	۰/۳۰۲	۰/۰۴۴	۰/۲۱۹	احساس خودمختاری
۰/۰۱۳	۲/۵۱۳	۰/۱۴۸	۰/۰۶۲	۰/۱۵۶	احساس شایستگی
۰/۰۴۷	۱/۹۹۷	۰/۱۱۸	۰/۰۴۴	۰/۰۸۹	احساس معنی دار بودن
۰/۰۱۶	۲/۴۳۱	۰/۱۵۲	۰/۰۴۲	۰/۱۰۲	احساس اعتماد

خروجی اصلی آزمون رگرسیون، جدول ۵ می باشد. ستون بتا در این جدول نشان دهنده میزان تأثیر گذاری متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته است. این جدول نشان می دهد که احساس خودمختاری با مقدار ۰/۳۰۲ بیشترین تأثیر و احساس معنی دار بودن با مقدار ۰/۱۱۸ کمترین تأثیر را بر مدیریت دانش دارد.

نتیجه گیری

در این تحقیق، نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده های جمعیت شناختی نشان داد که ۸۱/۷٪ از کارکنان دارای مدرک تحصیلی لیسانس به بالاتر هستند، ۴۴/۵٪ از کارکنان بیش از ۱۰ سال سابقه کار دارند و ۸۷/۷٪ از کارکنان زیر چهل سال سن دارند. این نتایج نشان می دهد که شرکت پتروشیمی جم دارای کارکنان جوان، نسبتاً با تجربه و دارای تحصیلات بسیار بالاست و بایستی از این گنجینه استفاده نموده و بهره لازم را ببرد.

نتایج حاصل از تحلیل متغیر توانمندسازی روانشناختی نشان داد که شرکت پتروشیمی جم از نظر این متغیر در وضعیت مناسبی قرار دارد ولی نتایج نشان داد که متغیر مدیریت دانش در وضعیت مناسبی قرار ندارد. با توجه به این که در بازار رقابتی کنونی، مدیریت دانش به عنوان یک مزیت رقابتی مهم شناخته می شود این شرکت بایستی در این زمینه برنامه ریزی و سرمایه گذاری نماید تا نتیجه مطلوب حاصل شود. نتایج حاصله در خصوص بررسی فرضیه های تحقیق حاکی از آن است که:

۱- بین توانمندسازی روانشناختی و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه

وجود دارد. این رابطه فوق الذکر یک رابطه مثبت است و نشان می دهد که یکی از عوامل مهم در پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان، توانمندسازی کارکنان است. بنابراین سازمان ها بایستی برای نیروی انسانی خود برنامه ریزی مناسب را انجام دهند. اولین قدم در این زمینه، برای هر سازمانی، میتواند بررسی و شناسایی وضعیت موجود ابعاد توانمندسازی روانشناختی کارکنان در سازمان باشد. سپس با بررسی لازم و شناسایی راهکارهای مناسب می توان در جهت رسیدن به وضعیت مطلوب حرکت کرد. سازمان با افراد توانمند خود می تواند ابعاد مختلف مدیریت دانش را به گونه ای مؤثرتر پیاده سازی نموده و اهداف دانشی آنرا محقق نماید.

۲- بین احساس خودمختاری و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه وجود دارد. (فرضیه فرعی اول) آنچه که از تجزیه و تحلیل داده ها در این پژوهش به دست آمد آن است که احساس خودمختاری نسبت به سایر مؤلفه های توانمندسازی روانشناختی در موقعیت پایین تری قرار دارد. یعنی این که شرکت پتروشیمی جم به اندازه کفیی بروی پرورش احساس خودمختاری تلاش نکرده است و می توان در این خصوص تلاش بیشتری را معطوف داشت ولی برخلاف این موضوع، هنگامی که تأثیر این عوامل به صورت هم زمان (بوسیله رگرسیون چندگانه) بر مدیریت دانش سنجیده شد مشخص گردید که این عامل بیشترین تأثیر را بروی مدیریت دانش دارد. بنابراین با توجه به این که این عامل رابطه مستقیم با پیاده سازی مدیریت دانش دارد، بایستی در شرکت پتروشیمی جم، توجه اول مدیران پرورش احساس خودمختاری در کارکنان باشد.

۳- بین احساس شایستگی و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه وجود دارد. نتایج نشان می دهد که بعد از احساس معنی دار بودن (فرضیه فرعی دوم)، احساس شایستگی نسبت به سایر مؤلفه های توانمندسازی دومین وضعیت را در شرکت پتروشیمی جم دارا بود. به عبارتی کارکنان در شرکت پتروشیمی جم در خود احساس شایستگی را دارند، اما نتیجه ای که در آزمون رگرسیون چندگانه بدست آمد بسیار جالب است چون احساس شایستگی در بررسی میزان تأثیرگذاری بر مدیریت دانش (به صورت همزمان با سایر مؤلفه ها) پس از احساس خودمختاری و احساس اعتماد در اولویت سوم قرار دارد. نتیجه ای که از این مطلب گرفته می شود این است که در

شرکت پتروشیمی جم با توجه به این که احساس شایستگی در وضعیت مطلوبی می‌باشد و بین این احساس و مدیریت دانش رابطه وجود دارد، بایستی از این ظرفیت در جهت اهداف عالی دانشی سازمان حداکثر استفاده را نمود.

۴- بین احساس مؤثر بودن و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه وجود دارد (فرضیه فرعی سوم). نتایج آزمون این فرضیه نشان می‌دهد که بین احساس مؤثر بودن و مدیریت دانش رابطه وجود دارد اما نکته بسیار جالبی که در مدل رگرسیون چندگانه به دست آمد آن بود که برخلاف وجود رابطه بین احساس مؤثر بودن و مدیریت دانش (در غیاب سایر عوامل توانمندسازی)، هنگامی که تأثیر هم‌زمان عوامل مدنظر قرار گرفت احساس مؤثر بودن از مدل خارج شد و نشان داد که بر مدیریت دانش تأثیری ندارد. البته این موضوع را شاید بتوان این گونه که این رابطه (رابطه بین احساس مؤثر بودن و مدیریت دانش) در حضور سایر عوامل توانمندسازی، معنی‌دار نیست. به عبارتی چنان چه تأثیر همه مؤلفه‌های توانمندسازی به صورت هم‌زمان بروی مدیریت دانش سنجیده شود نیازی به مؤلفه احساس مؤثر بودن نمی‌باشد و می‌توان با چهار مؤلفه دیگر، کارکنان را به حدی از توانمندسازی روانشناختی رساند که سازمان را در اجرای موفق مدیریت دانش همراهی نمایند.

۵- بین احساس معنی‌دار بودن و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه وجود دارد. اما نکته مهم آن است که احساس معنی‌دار بودن در مقایسه با سایر مؤلفه‌های توانمندسازی روانشناختی در وضعیت مناسب تری قرار دارد یعنی پس از این که این مؤلفه‌ها رتبه بندی شدند وضعیت احساس معنی‌دار بودن در رتبه اول قرار گرفت و کارمندان شرکت پتروشیمی جم با نمره بالایی اعلام نمودند که شغلشان برایشان معنی‌دار است اما به هنگامی که تأثیر تمامی مؤلفه‌های توانمندسازی روانشناختی بروی مدیریت دانش سنجیده شد مشخص گردید که این عامل از نظر میزان تأثیرگذاری بر مدیریت دانش بعد از ابعاد احساس خودمختاری، احساس اعتماد و احساس شایستگی قرار دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که ضعف مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم می‌تواند به علت این باشد که در این شرکت بر ابعاد احساس خودمختاری و احساس اعتماد کم‌تأثیر شده است.

۶- بین احساس اعتماد و مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی جم رابطه وجود دارد

(فرضیه فرعی پنجم). چنانچه کارکنان احساس کنند که همکارانشان با آنها صادق هستند و اطلاعات مهم را با آنها در میان می گذارند و به کامیابی و موفقیت آنها توجه دارند، در خود احساس اعتماد می کنند. در چنین شرایطی حس همکاری در کارکنان افزایش می یابد. یکی از نتایج مهم در این تحقیق آن بود که بین احساس اعتماد و مدیریت دانش رابطه وجود دارد اما نکته بسیار مهم آن بود که احساس اعتماد بر مدیریت دانش تأثیر زیادی داشته و از این نظر بعد از احساس خودمختاری در رتبه دوم قرار دارد، اما از نظر وضعیت نسبت به سایر مؤلفه ها در وضعیت پایین تری است. بنابراین شرکت پتروشیمی جم بایستی در این زمینه (احساس اعتماد) توجه جدی داشته و سرمایه گذاری بیشتری را انجام دهد.

بنابراین مدیران شرکت پتروشیمی جم بایستی به موارد زیر توجه کافی داشته باشند:

۱- شرکت جم بایستی مسأله مدیریت دانش را جدی گرفته و برای آن برنامه ریزی نموده و سرمایه گذاری لازم را انجام دهند.

۲- شرکت جم بایستی اجزاء مختلف مدیریت دانش را مورد مطالعه قرار داده و وضعیت خود را از نظر وضعیت مؤلفه های مدیریت دانش بررسی نمایند و مشخص نمایند در کدام بخش ضعیف و در کدامیک قوی می باشند.

۳- شرکت جم باید مشخص نمایند برای پیاده سازی مدیریت دانش به چه چیزی احتیاج دارند یا به عبارتی چه عواملی بایستی مهیا شود تا پیاده سازی مدیریت دانش به بهترین شکل ممکن، مقدور باشد.

۴- با توجه به اینکه ثابت شده است که یکی از مهمترین عوامل در پیاده سازی مدیریت دانش، نیروی انسانی توانمند می باشد بایستی در خصوص توانمندسازی کارکنان برنامه ریزی نمود و سرمایه گذاری لازم را انجام داد.

۵- برخی عوامل که در توانمندسازی کارکنان بسیار مؤثر بوده و مع مولاً سازمان ها در این موارد ضعیف هستند احساس خودمختاری و احساس اعتماد در کارکنان می باشد

که این عاملها تأثیر بسزایی در پیاده سازی مدیریت دانش دارند بنابراین بایستی به این جنبه ها توجه لازم را منظور نمود. با توجه به تأثیر بیشتر این عوامل نسبت به سایر مؤلفه های توانمندسازی روانشناختی، در صورتی که سازمان ها در محدودیت های اجرایی قرار دارند حتماً این عامل را در اولویت قرار دهند.

۶- چنانچه سازمان دارای افراد توانمند زیادی باشد ولی برای پیاده سازی مدیریت دانش تلاش ننماید و یا اینکه برنامه ریزی مناسب را برای پیاده سازی مدیریت دانش انجام دهد ولی به نیروی انسانی توجه نداشته باشد نمی تواند در پیشبرد اهداف دانشی خود موفق عمل نماید. بنابراین بایستی هر دو عامل را بصورت موازی مد نظر قرار دهد

منابع و مآخذ

- ابطحی، ح. و صلواتی، ع. (۱۳۸۵). مدیریت دانش در سازمان. (چاپ اول). انتشارات پیوند نو. بلانچارد، کن و جان کارلوس. (۱۳۷۸). مدیریت توانا سازی کارکنان. (مهدی ایران نژاد پاریزی). تهران: نشر مدیران. (۱۹۹۶).
- زعفریان، ر.؛ اسماعیل زاده، م. و شاهی، ن. (۱۳۸۷). ارائه الگوی پیاده سازی مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط (مطالعه موردی: شرکت نفت ایران زمین). مجله توسعه کارآفرینی. سال اول، شماره دوم، صص ۱۰۲-۷۵.
- شاهقیان، کیوان. (۱۳۸۵). طراحی الگوی ارزیابی سطح مدیریت دانش در سازمان‌های صنعتی ایران (صنعت خودرو). رساله دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.
- عبداللهی، بیژن. و فوه ابراهیم، عبدالرحیم. (۱۳۸۵). توانمندسازی کارکنان کلید طلایی مدیریت منابع انسانی. (چاپ اول). انتشارات نشر.
- Ahmadi, A.A., Daraei, M.R., Khodaie, B. & Salmanzadeh, y. (2001) Structural Equation Modeling of Relationship Between Psychological Empowerment and Knowledge Management Practices (A case study: Social Security Organization Staff of Ardabil Province, Iran). *International Business Management*. Vol.6, No.1, pp.8-16.
- Argyris, Chris. (1998). *Empowerment the Emperors New Clothes*. Harvard Business Review.
- Bowen, D.E. & Lawler, E.E. (1995). *The Empowering Service Workers*. Sloan Management Review.
- Conger, J.A. & Kanungo, R.N. (1988). *The Empowerment Process: Integrating Theory & Practice*. *Academy of Management Review*. Vol.13, No.3, pp.471-82.
- Doll, W.J., Deng, X. and Metts G.A. (2005). *User empowerment in virtual knowledge work*. Workshop Papers The University of Toledo.
- Erstad, Margaret. (1997). *Empowerment & Organizational Change*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*: MCB. University Press.
- Ford, Robert C. & Myron D. Fottler. (1995). *Empowerment: A Matter of Degree*. *Academy of Management Executive*. Vol.19, No.3, pp.21-31.
- Foy, Nancy. (1997). *Empowering People at Work*. Cambridge: Gower.
- Gorden, R. Judith. (1993). *Organizational Behavior*. (4th ed). Allyn & Bacon.
- Grove, P.B. (1971). *Webster s Third New International Dictionary of the English Language unabridged*. Springfield , MA ,G&C Merriam. p.۷۴۴.
- Huysman, M. (2006). *IT to Support Knowledge Sharing in Communities: Towards a Social Capital Analysis*. *Jornal of Information Technology*. Vol.21, No.3, pp. 40-51.
- Lawler, E. (1994). *Total Quality Management & Employee Involvement: Are They Compatible?*. *Academy of Management Executive*.
- Merwick, A.D. (2001). *KM Technology*. *System Journal*. Vol.40, pp.814-40.
- Muhammad, S.H. (2006). *Antecedents and impacts of knowledge*

management practices supported by information technology: An empirical study in manufacturing context. Adisseration Manuf. Manage. Univ. Toledo.

Quinn, Robert E. & Spreitzer, G.M. (1997). The Road to Empowerment: Seven Question Every Leader Should Consider. *Organizational Dynamic*. Vol.26, No.2, pp.37-51.

Spreitzer, G.M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimension, Measurement & Validation. *Academy of Management Journal*. Vol.3, No.1, pp.1372-445.

Thomas, Kenneth W. & Velthouse, Betty A. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy of Management Review*. Vol.15, No.4, pp.666-81.

Whetten, David A. & Cameron, Kim S. (1998). *Developing Management Skills*. New York: Addison- Wesley, Wheelan.

Zack, M.H. (1999). Developing a knowledge strategy. *California Manage*. Vol.41, pp. 125-45.