

بررسی تأثیر مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت

بحران شهر تهران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۷/۰۱

حجت‌اله مرادی^۱

تاریخ تأیید مقاله: ۱۳۹۸/۰۵/۰۲

حجت فرزانه قلعه^۲

چکیده

هدف این تحقیق، بررسی تأثیر مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران است. روش تحقیق توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری تحقیق شامل تمام کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران است که تعداد آنها ۹۵ نفر است. با توجه به کم بودن حجم جامعه، حجم نمونه به صورت تمام شمار در نظر گرفته شده است و همه اعضای جامعه به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده‌اند. برای بررسی متغیرهای تحقیق از پرسشنامه استفاده شد که ۵۷ سؤال دارد و دو متغیر را می‌سنجد. پایایی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد و روایی پرسشنامه نیز توسط جمعی از استادان دانشگاه مورد تأیید قرار گرفت. از روشهای آمار استنباطی از نوع پارامتریک از قبیل آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای اطمینان از عادی بودن داده‌ها و الگوی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر به کمک نرم‌افزار لیزرل به منظور آزمون فرضیه‌ها استفاده شد. مهمترین یافته‌های تحقیق نشان داد که به طور کلی مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. خلق دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد، اکتساب دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. ذخیره‌سازی دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. تسهیم دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. به کارگیری دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، توانمندسازی کارکنان، مدیریت بحران.

۱. نویسنده مسئول: دانشیار دانشگاه جامع امام حسین (ع)

۲. کارشناس ارشد مدیریت بحران

psyops-ir@yahoo.com

msh.hogat.63@gmail.com

مقدمه

دانشمندان علم مدیریت بر این باورند که تغییر و تحول در نیروی انسانی، ریشه تمام موفقیت‌های سازمانها است. ابزاری که می‌تواند در این زمینه به کمک مدیران بشتابد، فرایند توانمندسازی است. توانمندسازی روش نوینی برای بقای سازمانهای پیشرو در محیط رقابتی است (وود و دیکسون^۱، ۲۰۰۴: ۱۲). از سال ۱۹۸۰ به بعد اصطلاح توانمندی بسیار رایج، و با سرعت موضوع روز شد و توسط نظریه‌پردازانی چون کانگر و کانگو، توماس و ولتهوس، کنت بلانچارد، جان پی کارلوس و راندلف گسترش یافت (وود و دیسمون، ۲۰۰۴). توانمندی به معنی قدرت بخشیدن است؛ بدین معنی که به افراد کمک شود تا احساس اعتماد به نفس خود را بهبود بخشند و بر احساس ناتوانی و درماندگی خود چیره شوند (میکس و کستیوا^۲، ۲۰۰۹: ۶)؛ از این رو، مدیریت هوشیار بر آن است تا هرچه بیشتر و بهتر در جهت استفاده از ابزاری به نام دانش برای رویارویی و مقابله با عوامل عدم اطمینان، حفظ موقعیت و ایجاد خلاقیت و نوآوری به منظور گسترش عرصه رقابتی خود برآید؛ این امر مستلزم این است که سازمان با ارج نهادن به مدیریت دانش، آن را به عنوان نیاز راهبردی و ضروری برای پیشگامی در عرصه رقابت‌پذیری در زمره برنامه‌های اولویت‌دار خود قرار دهد. در دنیای امروز، جوامع و سازمانها درصدد کسب مزیت رقابتی پایدار هستند. در این راستا مدیریت دانش ابزار سودمند سازمانهاست تا سرمایه خود را توسعه دهند؛ نوآوری را تشویق کنند و عملکرد مطلوب را به حداکثر برسانند. مدیریت دانش موتور جدیدی است که می‌تواند شکافها و فاصله‌ها را کم کند. مدیریت دانش به عنوان ابزار کلیدی مدیریت قرن جدید در سازمانها و فراهم‌کننده زمینه بازخوانی، ایجاد، پرورش، تسهیم و تبادل، ارتقای سازماندهی، نگهداری و انتشار دانش در سطح سازمان بویژه در سطح بخشها خواهد توانست سبب شکل‌گیری رویکرد جدید شیوه‌های آموزش، استفاده مؤثر از دانش موجود، آمادگی برای دریافت و استفاده از اطلاعات و دانش نوین در جهت توسعه دانش و فناوری هزاره سوم با توان مقابله با تغییرات سریع دنیای اطراف

1. Wood & Dixon
2. Mix & Kestiva

شود (جعفری‌مقدم، ۱۳۸۲). مدیریت دانش تعبیری است که امروزه در ادبیات مدیریت و سازمانها بسیار رایج شده است. کسانی که در این حوزه به فعالیت مشغول هستند، خوب می‌دانند در پس این تعبیر چه حوزه‌های متعددی وجود دارد که پژوهشگران مختلف مشغول به فعالیت و تحقیق درباره آنها هستند. از جمله موضوعاتی که امروزه با مدیریت دانش مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد، توانمندسازی کارکنان است. آنچه باعث انتخاب این موضوع به عنوان مسئله تحقیق شده است در درجه اول علاقه شخصی و زمینه کاری محقق در سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران و هم‌چنین احساس نیاز جامعه تحقیقاتی کشور به موضوع توانمندسازی کارکنان و مدیریت دانش به دلیل اینکه تحقیقی تاکنون در این زمینه در سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران انجام نشده، لزوم پژوهشی در این زمینه را نمایان می‌سازد. بنابراین با در نظر گرفتن این موارد و نیز اهمیت توانمندسازی کارکنان و مدیریت دانش به منظور عملکرد مطلوبتر و عرضه کالاها و خدمات بهتر به نوعی می‌توان ادعا کرد که دغدغه محقق در این تحقیق نیز «بررسی تأثیر مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان در سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران» است. بنابراین با توجه به آنچه بیان شد، می‌توان ادعا کرد که دغدغه اصلی محقق یا همان سؤال اصلی تحقیق به این شرح است:

• آیا مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران تأثیر معنی‌داری دارد؟

تعاریف و ادبیات

از ویژگیهای سازمانهای امروزی می‌توان به پویایی و پیچیدگی، ابهام و سنت‌گریزی اشاره کرد. به منظور غلبه بر اوضاع نامطمئن، پیچیده و پویا، تنها راهی که پیش روی مدیران قرار دارد، توانمندسازی سازمان و کارکنان از طریق کسب دانش و مهارتی است که بسرعت کهنه و منسوخ می‌شود؛ از این رو، داشتن نیروی انسانی توانمند و کارآمد، که بنیاد ثروت ملی و داراییهای حیاتی سازمان به شمار می‌آید، منافع بسیار زیادی برای سازمانها، شرکتهای و بنگاههای اقتصادی به دنبال خواهد داشت (حاجیان فرد، ۱۳۹۲). هم‌چنین توانمندسازی کارمندان به صورت گسترده یکی از عوامل حیاتی در موفقیت

سازمان شناخته شده است. بسیاری از پژوهشگران و نویسندگان بر این باورند که میان سطح و میزان توانمندسازی کارمندان و عملکرد کارمندان، رضایت شغلی آنها و تعهد کاری رابطه‌ای مستقیم وجود دارد. توانمندسازی کارمندان به سازمانها امکان انعطاف‌پذیری بیشتر و پاسخدهی سریع آن به تغییرات می‌شود (ماتیو^۱ و همکاران، ۲۰۰۶) و می‌تواند نهایتاً به بهبود در عملکرد فردی و سازمانی منجر شود. به‌طور مشابهی پژوهشگران بر این باورند که توانمندسازی کارمندان در نوآوری و ابداع سازمانی و سرعت سازمانی نقشی حیاتی دارد (صدقی، ۱۳۹۳: ۳).

امروزه برای سازمانها اهمیت بیشتری دارد که بتوانند بسرعت به تغییرات محیطی پاسخ دهند و توانمندسازی کارمندان معرف روش و راهی منطقی برای دستیابی به چنین اهدافی است؛ زیرا باعث حذف تعاملات اضافی و بیمورد بین رده‌های بالا و پایین سلسله مراتب سازمانی می‌شود. کارمندانی که در رده‌های پایین‌تر سازمان قرار دارند، سر وقت به اطلاعات مربوط به عملیاتها و طرحهای سازمان دست می‌یابند و دانش مرتبط و مورد نیاز زمینه کاری خود را دارند و مسئولیت پیامدهای تصمیم خود را برعهده خواهند گرفت. توانمندسازی این کارمندان هم‌چنین به مدیریت، وقت و زمان بیشتری برای رسیدگی به کارهای گسترده‌تر راهبردی و اهداف بلند مدت‌تر سازمان را می‌دهد (برد و وانگ^۲، ۲۰۰۹: ۱۱).

مدیریت دانش

دانش، ترکیبی از داده‌ها و اطلاعات است که تجربیات، عقاید و مهارت‌های متخصصان به آن افزوده می‌شود و نتیجه آن ایجاد دارایی باارزشی است که در تصمیم‌گیری کاربرد دارد (چی‌پای^۳، ۲۰۰۶: ۱۰۷). دانش به حداقل رساندن جمع‌آوری و خواندن اطلاعات است نه افزایش دسترسی به اطلاعات. دانش کارآمد کمک می‌کند تا اطلاعات و داده‌های ناخواسته حذف شود (نوروزیان، ۱۳۸۴: ۲۵). از جمله طبقه‌بندیهای دانش، طبقه‌بندی معروف نوناکا است. این طبقه‌بندی در مباحث مدیریت دانش نیز مورد پذیرش و استفاده

1. Mathieu
2. Bora & Wang
3. Chi Pie

فراوان قرار گرفته است. طبق نظر نوناکا^۱ (۱۹۹۴) همه دانشها براساس پیچیدگیشان می‌توانند به محدوده‌ای از عیان تا نهان طبقه‌بندی شود. این طبقه‌بندی بر نگرش پولانی (۱۹۶۲) درباره دانش مبتنی است. تافلر دانش را جانشین نهایی تولید، ثروت و سرمایه پولی می‌داند (رحمتی، ۱۳۹۱: ۱۳۵). هم‌چنین پیتر دراگر در سال ۱۹۹۳ میلادی بیان کرد که در اقتصاد امروز دنیا «دانش» منبعی همانند و در عرض دیگر منابع تولید مثل کار، سرمایه و زمین نیست؛ بلکه تنها منبع اصلی رقابتی عصر حاضر به شمار می‌آید (آلبرتو^۲، ۲۰۱۶: ۸۳۳). در واقع دانش تنها منبعی است که در اثر استفاده از ارزش آن کاسته نمی‌شود بلکه بر ارزش آن افزوده می‌شود (گلاسر^۳، ۲۰۱۳: ۵۱۷). داوِنپورت نیز معتقد است سرمایه‌گذاری هر سازمان در مورد دانش نسبت به مواد و مصالح سودآورتر است (داوِنپورت^۴، ۲۰۱۳: ۱۴). مدیریت دانش، اعمال مدیریت و زمینه‌سازی برای تبدیل دانش (نهان به عیان و بالعکس) در داخل سازمان از طریق گردآوری، به اشتراک‌گذاری و استفاده از دانش به عنوان سرمایه سازمانی در راستای دستیابی به اهداف سازمان است (حسن‌زاده، ۱۳۸۷: ۱۸).

مدیریت دانش، فرایندی یکپارچه و سامانمند در سطح سازمان است که شامل فعالیت اکتساب، خلق، ذخیره، توزیع و به‌کارگیری دانش به وسیله افراد و گروه‌ها برای رسیدن به اهداف سازمانی است (گاندری^۵ و همکاران، ۲۰۱۰).

مدیریت شامل "مجموعه‌ای از فعالیتها (از جمله ارزیابی، تعریف و تعیین هدف، توسعه کار گروهی، تخصیص منابع و غیره) است که با هدف اطمینان یافتن از پیشرفتهای کاری، طرحها و بهبود کیفی فرایندها یا تولیدات است". دانش مجموعه‌ای از قوانین، اصول و اطلاعات ساختاربندی شده تعریف می‌شود که افراد را قادر به تصمیم‌گیری و حل مشکل می‌سازد. بنابراین مدیریت دانش، "فرایندی است که با تمرکز و تأکید بر دانش

-
1. Nonaka
 2. Alberto
 3. Glaser
 4. Davenport
 5. Gandri

در موقعیت‌های مشکل یا در یک سامانه به حل مشکل می‌پردازد" (اسپکتور و ادموندز^۱، ۲۰۰۲: ۲). در یک تعریف مدیریت دانش "مجموعه‌ای از فعالیت‌هاست که به شرکت کمک می‌کند تا دانش را از داخل و خارج سازمان به دست آورد". مدیریت دانش به فرایند تسخیر تخصص‌های جمعی و هوشمندی در سازمان و استفاده از آنها برای پرورش نوآوری از طریق یادگیری سازمانی مستمر اشاره دارد (شی و چیانگ^۲، ۲۰۰۵: ۸۵).

مدیریت دانش "آگاهی و عمل مدیریت از خلق، انتشار، توزیع و کاربرد دانش برای اهداف راهبردی سازمان است" (بردرو و لین^۳، ۲۰۰۳: ۱۵).

از نظر شاین، مدیریت دانش فرایندی است که این امکان را به سازمان می‌دهد که دانش جدید را به شکل ایجاد، اعتبار و پخش و کاربرد به خدمت گیرد و بدین ترتیب گستره‌ای از ویژگی‌های سازمانی را با قادر ساختن شرکت به عملکرد هوشمندانه‌تر، بهبود بخشد (شاین^۴، ۲۰۰۱: ۸).

هدف مدیریت دانش، این است که به افراد در نوآوری، همکاری و تصمیم‌گیری کارآمد، یاری رساند؛ فرصت‌های سازمان را ارتقا دهد و به عنوان فرایندی ارتقادهنده به سازمان به‌منظور اجرای فرایندهای اصلی خود عمل کند (خاتمیان‌فر، ۱۳۸۵: ۶).

مدیریت دانش را نباید با مدیریت داده‌ها اشتباه گرفت. مدیریت داده‌ها بر فرایند و فناوری متمرکز است در حالی که ارکان مدیریت دانش، افراد و توانایی جمعی آنان برای تشریک مساعی سریع و اثربخش است (امین و همکاران^۵، ۲۰۰۱: ۴۸). مسلم است که بدون مدیریت داده‌ها، مدیر مدیریت دانش موفق نخواهد بود. پیوند دادن فاصله این دو، نیازمند تعهد به فرهنگ تسهیم دانش است. سازمان برای رسیدن به این منظور چاره‌ای جز سرمایه‌گذاری و تعهد به ایجاد فرهنگ دانایی ندارد (زاهدی و انتظاری، ۱۳۸۶: ۸۳).

براساس الگوی هیسینگ^۶ (۲۰۰۰) مدیریت دانش از چهار فرایند شامل خلق، ذخیره، انتشار و به‌کارگیری دانش تشکیل شده است. مک‌الرووی^۱ و همکاران (۲۰۰۲)، یک

1. Spector & Edmonds
2. Shih & Chiang
3. Berdrow&Lane
4. Shine
5. Amin et al.
6. Hissing

چارچوب فکری با نام "دوره عمر دانش" تعریف کرده‌اند که در آن، فرایند ایجاد دانش را به دو فرایند تولید دانش و پیوسته کردن دانش تقسیم می‌کند. اجزای فرایند مدیریت دانش بوکوویتز و ویلیامز^۲ (۱۹۹۹) شامل هفت مرحله کسب، به‌کارگیری، یادگیری، تسهیم، ارزیابی، تولید و نگهداری و واگذاری دانش است که باید برای ایجاد سرمایه بر پایه دانش به صورت یکپارچه مدیریت شود. الگوی پروبست^۳ و همکاران (۲۰۰۰)، مدیریت دانش را به صورت چرخه پویایی می‌بیند که مراحل آن، شامل هشت جزء، متشکل از دو دایره درونی و بیرونی است.

توانمندسازی کارکنان

در فرهنگ "آکسفورد" توانمندسازی، قدرتمند شدن، مجوز دادن، عرضه خدمت و توانا شدن معنی شده است. در معنای خاص قدرت بخشیدن و دادن آزادی عمل به افراد برای اداره خود و در مفهوم سازمان به معنای تغییر در فرهنگ و شهامت در ایجاد و هدایت محیط سازمانی است (دسترنج، ۱۳۸۳: ۱۴). درباره توانمندسازی مطالعات زیادی انجام شده است که ذیلاً به چند نمونه از آنها اشاره می‌شود:

گرو^۴ (۱۹۷۱) به تعریف رایج فرهنگ لغت از توانمندسازی اشاره می‌کند که شامل واگذاری قدرت قانونی، واگذاری اختیار کردن، مأموریت دادن و قدرت بخشی است (گرو، ۱۹۷۱: ۱۱).

از نظر کانگر و کانانگو (۱۹۸۸) توانمندسازی، فرایند تقویت شایستگی افراد سازمان از طریق شناسایی و تعیین شرایطی است که باعث احساس بی‌قدرتی در آنها می‌شود و در تلاش در جهت رفع آنها با کمک اقدامات رسمی و هم با بهره‌گیری از فنون غیررسمی تهیه و تدارک اطلاعاتی که به کفایت آنها در سازمان کمک می‌کند (کانگر و همکاران^۵، ۲۰۱۵: ۵۸).

1. McElroy
2. Williams & Bukowitz
3. Probst
4. Grove
5. Conger et al.

گاندز^۱ در سال (۱۹۹۰) توانمندسازی را با واگذاری تصمیم‌گیری به کارکنان مفهوم‌سازی کرد (رضوانی، ۱۳۸۹).

هدف توانمندسازی نیروی انسانی، استفاده از ظرفیتهای بالقوه انسانها به منظور توسعه ارزش افزوده سازمانی، تقویت احساس اعتماد به نفس و چیرگی بر ناتوانی و درماندگیهای [فرد است]؛ به عبارت دیگر، هدف توانمندسازی ارائه بهترین منابع فکری مربوط به هر زمینه‌ای از عملکرد سازمان است (ایران‌نژادپاریزی، ۱۳۸۲: ۴۶). گالبرایت و لاولر عقیده دارند هدف بلندمدت توانمندسازی، اطمینان دادن به کارکنان است که در چارچوب رسالت، چشم‌انداز و راهبرد سازمان به موفقیت می‌رسند. توانمندسازی ادعا می‌کند با تأکید بر حقوق کارکنان برای خود ساماندهی و رشد شخصی، عدالت را حکمفرما می‌کند؛ به عبارت دیگر توانمندسازی راهی است که به کمک واگذاری عوامل انضباطی به کارکنان آنها را به سمت پاسخگویی و بنابراین برانگیختگی و خودنظمی سوق می‌دهد و بدین وسیله سطح کمال آنان را افزایش می‌دهد. افراد در فرایند توانمندسازی باید مسئولیت بهبود شغل و وظایف روزانه خود را بپذیرند. این برعهده فرد است که شغل خویش را بهتر، غنی‌تر و رضایت‌بخش‌تر سازد. وقتی فرد این کار را انجام دهد، بهتر می‌تواند تصمیم بگیرد و مسئولیت‌پذیرتر، و به فردی تبدیل شود که بهتر می‌تواند مشارکت کند (مجدالدین، ۱۳۹۰: ۸۰).

لیچ و وال در این زمینه می‌نویسند: "توانمندسازی وسیله ارتقای کارکنان و بویژه راهی است برای ایجاد دانش و توانایی کارمندان برای ارتقای عملکرد" (لیچ و وال^۲، ۲۰۰۲: ۶۹).

توانمندسازی سازمانی، محیط کاری است که در آن گروه‌هایی از کارکنان باهم مشارکتی کار می‌کنند و با سازمان رقابتی سنتی کاملاً متفاوت است. سازمان توانمند، سازمانی است که در آن کارکنان توانمند می‌شوند تا بتوانند تصمیم بگیرند و خود کنترل شوند. سازمان توانمند محیطی است که در آن کارکنان می‌خواهند مسئولیت بپذیرند و آزادی عمل داشته باشند؛ درست برعکس سازمانهای سنتی. در این سازمان مدیر کسی

1. Gandth
2. Liche & wal

نیست که فقط ژست مدیر بودن داشته باشد (آقایار، ۱۳۸۶: ص ۴۳). در این سازمان برای عملکرد و پاداش دادن به افکار کارکنان به‌منظور بهبود، ساختارهای خوبی تعریف شده است (مارشال و همکاران، ۲۰۰۶: ۳۷).^۱

بورک^۲ (۱۹۸۶) بحث می‌کند که پاداش درونی از طریق غیررسمی^۳ کارآمدتر از پاداش بیرونی از طریق سامانه‌های رسمی، ارتقا و همانند آن است (کلیداس و همکاران، ۲۰۰۷: ۶۷).^۴

فرهنگ توانمندسازی در محیط توانمند رشد می‌کند؛ تبادل اطلاعات و دیدگاه‌ها به‌آسانی صورت می‌گیرد؛ اهداف، مشخص و تعریف شده است؛ مرزهای تصمیم‌گیری روشن است؛ تقسیم کار صورت می‌گیرد؛ شایستگی در قالب کسب تجربه و آموزشها شکوفا می‌شود؛ منابع کافی کار (پول، مواد، تجهیزات، نیروی انسانی) در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد؛ پشتیبانی لازم توسط مدیران عالی سازمان از فرهنگ توانمندسازی صورت می‌گیرد؛ پشتیبانی لازم توسط مدیران عالی سازمان از فرهنگ توانمندسازی صورت می‌گیرد؛ کارکنان به پذیرش خطر و مخاطره تشویق و ترغیب می‌شوند. توانمندسازی محیطی را به وجود می‌آورد تا کارکنان بتوانند با اختیارات بیشتر کار و در فرایند تغییر و بهبود نقش داشته باشند؛ نیازشان به سرپرست مستقیم کاهش یابد و در تحقق اهداف سازمان مشارکت کنند (آقایاری، ۱۳۸۲: ۱۷).

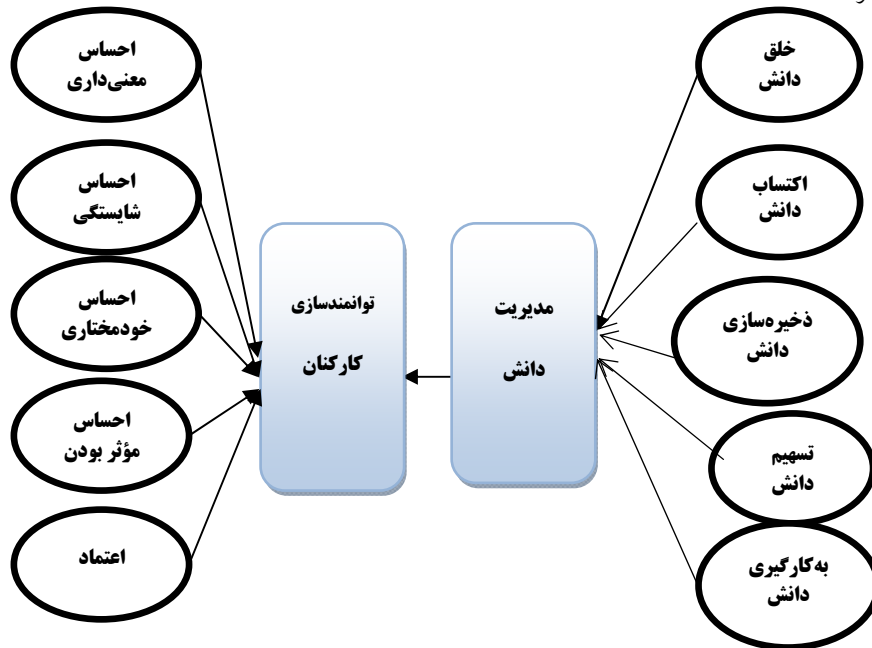
توانمندسازی با پرورش کارکنانی با انگیزه و توانا به مدیران این امکان را خواهد داد که در برابر پویایی‌های محیط رقابتی سرعت و به‌طور مناسب عمل کنند و موجبات برتری رقابتی سازمانشان را فراهم آورند (محمدی، ۱۳۹۰: ۱۸). در سازمانی که کارکنان آن توانمند شده‌اند، کارکنانش برای ایفای نقش و تحقق اهداف سازمانی احساس عدم توانایی نمی‌کنند؛ کارهای بزرگ را بر کارهای روزمره و جرأت را بر احتیاط و آزادی عمل را بر وابستگی ترجیح می‌دهند. آنان بدون ترس و واهمه نظر خود را آزادانه بیان می‌کنند؛ بر احساس باور و عقیده درونی و از روی اشتیاق کار می‌کنند نه براساس فشاری که از

1. Marshal et al
2. Burke
3. Informal Ways.
4. Klidas et al

بیرون وارد می‌شود. مسئولیت اقدامات خود را به عهده می‌گیرند و پاسخگویی عملکرد خود هستند.

الگو و فرضیه‌های تحقیق

با توجه به این مطالب، الگوی مفهومی تحقیق را می‌توان به شکل نمودار (۱) ترسیم کرد:



الگوی مفهومی پژوهش برگرفته از تحقیق حسنی کاوه و سامان شیخ اسماعیلی^۱ (۲۰۱۶)

بنابراین فرضیه‌های تحقیق به صورت زیر مطرح می‌شود:

H1: مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران

تأثیر معنی‌داری دارد.

H2: خلق دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران تأثیر

معنی‌داری دارد.

1. Hasani Kaveh & Saman Sheikhesmaeili

H3: اکتساب دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران تأثیر معنی‌داری دارد.

H4: ذخیره‌سازی دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران تأثیر معنی‌داری دارد.

H5: تسهیم دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران تأثیر معنی‌داری دارد.

H6: به‌کارگیری دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران تأثیر معنی‌داری دارد.

روش تحقیق

با توجه به اینکه محقق در تحقیق به دنبال بررسی تأثیر مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران است، باید رابطه‌ای علت و معلولی مورد بررسی قرار گیرد؛ لذا تحقیق از نوع همبستگی است. هم‌چنین چون محقق به بررسی وضعیت موجود بدون دخل و تصرف در متغیرها موقعیت را همان گونه که هست، مورد بررسی قرار داده است از نوع توصیفی است و چون محقق از پرسشنامه استفاده می‌کند که بین جامعه آماری توزیع و جمع‌آوری می‌شود، تحقیق از نوع پیمایشی است؛ زیرا تحقیق پیمایشی شامل ارزیابی نگرشها نسبت به پدیده مورد مطالعه است و اطلاعات لازم از گروهی گردآوری می‌شود که نگرش آنان مبنای تحقیق قرار می‌گیرد و در نهایت به علت اینکه تحقیق به صورت مطالعه موردی (سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران) انجام می‌شود و نتایج نیز قرار است در جامعه آماری کاربردی شود و مورد استفاده قرار گیرد، تحقیق از نوع کاربردی است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری تحقیق، شامل تمام کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران است که با مراجعه حضوری پژوهشگر به واحد کارگزینی این سازمان، تعداد آنها برابر با ۹۵ نفر گزارش شده است، بنابراین حجم جامعه آماری به‌طور مستند برابر با ۹۵ نفر است.

از آنجا که تعداد حجم جامعه محدود است از روش نمونه‌گیری تمام شمار استفاده خواهد شد و همه ۹۵ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ خواهند گفت.

ویژگیهای جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان به شرح ذیل است:

جدول شماره ۱: ویژگیهای پاسخ‌دهندگان

وضعیت سنی	تحصیلات				تاهل		جنسیت		ویژگیهای پاسخ‌دهندگان				
	بیش از ۴۰ سال	۳۶ تا ۴۰ سال	۳۱ تا ۳۵ سال	۲۶ تا ۳۰ سال	۲۵ سال یا کمتر	دکتری و بالاتر	کارشناسی ارشد	کارشناسی		کاردانی و پایین‌تر	متاهل	مجرد	زن
	۱۲	۳۲	۲۵	۲۳	۲	۸	۲۸	۳۹	۲۰	۸۴	۱۱	۲۴	۷۱
	۲۴	۳۴	۲۶	۱۳	۳	۸	۳۰	۴۱	۲۱	۸۸	۱۲	۲۵	۷۵

گردآوری داده‌ها: گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه با استفاده از روش کتابخانه‌ای و با بررسی تحقیقات مرتبط داخلی و خارجی و استخراج مباحث از کتابها، مقالات معتبر، مجلات علمی- پژوهشی و پایان‌نامه‌های دانشجویی صورت گرفته است. ۹۵ پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری شده است.

مقیاس اندازه‌گیری و روایی و پایایی

هر چند پرسشنامه تحقیق استاندارد است برای قوت هرچه بیشتر نتایج پژوهش، روایی و پایایی آن مورد آزمون و تحلیل قرار گرفته است؛ بدین منظور برای بررسی روایی از روش روایی صوری استفاده شده که در روایی صوری با نظرسنجی از پنج تن از

متخصصان صنعت و خیرگان دانشگاهی به بررسی و تعیین کیفی گویه‌ها پرداخته، و با اصلاحات جزئی و حذف برخی واژه‌ها و موارد دشوار و نامتناسب و مبهم، روایی صوری تأیید شد؛ سپس میزان پایایی آن نیز با آزمون آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت که میزان مورد قبولی به دست آمد که نشان‌دهنده اطمینان پرسشنامه است.

یافته‌ها و تحلیل

یافته‌های مربوط به آزمون معناداری داده‌ها: برای عادی بودن داده‌ها در جدول زیر Z باید از ۲ کمتر، و sig باید از ۰/۰۵ بیشتر باشد که با توجه به یافته‌های جدول ۲، توزیع داده‌ها عادی بوده است.

جدول ۲: نتایج آزمون کلموگراف- اسمیرنوف

متغیر	خلق دانش	اكتساب دانش	ذخیره‌سازی دانش	تسهیم دانش	به‌کارگیری دانش	مدیریت دانش	توانمندسازی
Z	۱/۵۷	۱/۲۶	۱/۰۶	۱/۱۸	۱/۴۱	۰/۷۹۹	۰/۶۸۹
sig	۰/۰۵۴	۰/۰۸۷	۰/۲۰۹	۰/۱۲۱	۰/۰۶۷	۰/۵۴۶	۰/۷۳۰
N	۹۵	۹۵	۹۵	۹۵	۹۵	۹۵	۹۵

یافته‌های مربوط به فرضیه اول تحقیق

با توجه به جدول ۳، نتایج تحقیق نشان داد که ضریب استاندارد بین دو متغیر مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان سازمان با ۰/۷۳ برابر است؛ پس می‌توان نتیجه گرفت که مدیریت دانش به‌طور مستقیم و مثبت بر توانمندسازی کارکنان سازمان مؤثر است. بنابراین مدیریت دانش باعث افزایش توانمندسازی کارکنان سازمان می‌شود؛ از این‌رو، فرضیه اصلی تحقیق تأیید، و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات حسنی و شیخ اسماعیلی (۲۰۱۶)، سیاجو و همکاران (۲۰۱۴)، طلاحونه (۱۳۹۴) و کرمی (۱۳۹۲) هم‌جهت و همسو است.

یافته‌های مربوط به فرضیه دوم تحقیق

با توجه به جدول ۳، نتایج تحقیق نشان داد که ضریب استاندارد بین دو متغیر خلق دانش و توانمندسازی کارکنان سازمان با $0/67$ برابر است؛ پس می‌توان نتیجه گرفت که خلق دانش به‌طور مستقیم و مثبت بر توانمندسازی کارکنان سازمان مؤثر است. بنابراین خلق دانش باعث افزایش توانمندسازی کارکنان سازمان می‌شود؛ از این‌رو، فرضیه اول تحقیق تأیید، و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات حسنی و شیخ اسماعیلی (۲۰۱۶)، سیاچو و همکاران (۲۰۱۴)، طلاحونه (۱۳۹۴) و کرمی (۱۳۹۲) هم‌جهت و همسو است.

یافته‌های مربوط به فرضیه سوم تحقیق

با توجه به جدول ۳، نتایج تحقیق نشان داد که ضریب استاندارد بین دو متغیر اکتساب دانش و توانمندسازی کارکنان سازمان با $0/71$ برابر است؛ پس می‌توان نتیجه گرفت که اکتساب دانش به‌طور مستقیم و مثبت بر توانمندسازی کارکنان مؤثر است؛ بنابراین اکتساب دانش باعث افزایش توانمندسازی کارکنان سازمان می‌شود؛ از این‌رو، فرضیه دوم تحقیق تأیید، و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات حسنی و شیخ اسماعیلی (۲۰۱۶)، سیاچو و همکاران (۲۰۱۴)، طلاحونه (۱۳۹۴) و کرمی (۱۳۹۲) هم‌جهت و همسو است.

یافته‌های مربوط به فرضیه چهارم تحقیق

با توجه به جدول ۳، نتایج تحقیق نشان داد که ضریب استاندارد بین دو متغیر ذخیره‌سازی دانش و توانمندسازی کارکنان سازمان با $0/84$ برابر است؛ پس می‌توان نتیجه گرفت که ذخیره‌سازی دانش به‌طور مستقیم و مثبت بر توانمندسازی کارکنان سازمان مؤثر است؛ بنابراین ذخیره‌سازی دانش باعث افزایش توانمندسازی کارکنان سازمان می‌شود؛ از این‌رو، فرضیه سوم تحقیق تأیید، و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات حسنی و شیخ اسماعیلی (۲۰۱۶)، سیاچو و همکاران (۲۰۱۴)، طلاحونه (۱۳۹۴) و کرمی (۱۳۹۲) هم‌جهت و همسو است.

یافته‌های مربوط به فرضیه پنجم تحقیق

با توجه به جدول ۳، نتایج تحقیق نشان داد که ضریب استاندارد بین دو متغیر تسهیم دانش با توانمندسازی کارکنان سازمان با ۰/۸۱ برابر است؛ پس می‌توان نتیجه گرفت که تسهیم دانش به‌طور مستقیم و مثبت بر توانمندسازی کارکنان سازمان مؤثر است؛ بنابراین تسهیم دانش باعث افزایش توانمندسازی کارکنان سازمان می‌شود؛ از این‌رو، فرضیه چهارم تحقیق تأیید، و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات حسنی و شیخ اسماعیلی (۲۰۱۶)، سیاچو و همکاران (۲۰۱۴)، طلاحونه (۱۳۹۴) و کرمی (۱۳۹۲) هم‌جهت و همسو است.

یافته‌های مربوط به فرضیه ششم تحقیق

با توجه به جدول ۳، نتایج تحقیق نشان داد که ضریب استاندارد بین دو متغیر به‌کارگیری دانش با توانمندسازی کارکنان سازمان با ۰/۸۷ برابر است؛ پس می‌توان نتیجه گرفت که به‌کارگیری دانش به‌طور مستقیم و مثبت بر توانمندسازی کارکنان سازمان مؤثر است. بنابراین به‌کارگیری دانش باعث افزایش توانمندسازی کارکنان سازمان می‌شود؛ از این‌رو، فرضیه پنجم تحقیق تأیید، و فرض مقابل رد می‌شود. نتایج این بخش از تحقیق با نتیجه تحقیقات حسنی و شیخ اسماعیلی (۲۰۱۶)، سیاچو و همکاران (۲۰۱۴)، طلاحونه (۱۳۹۴)، کرمی (۱۳۹۲) هم‌جهت و همسو است.

جدول ۳: خلاصه فرضیه‌ها

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب تأثیر	T نمره	پذیرش فرضیه
مدیریت دانش	توانمندسازی کارکنان	۰/۷۳	۱۲/۴۶	تأیید
خلق دانش	توانمندسازی کارکنان	۰/۶۷	۱۱/۷۱	تأیید
اکتساب دانش	توانمندسازی کارکنان	۰/۷۱	۱۲/۱۱	تأیید
ذخیره‌سازی دانش	توانمندسازی کارکنان	۰/۸۴	۱۳/۴۸	تأیید
تسهیم دانش	توانمندسازی کارکنان	۰/۸۱	۱۳/۱۶	تأیید
به‌کارگیری دانش	توانمندسازی کارکنان	۰/۸۷	۱۳/۹۴	تأیید

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش با هدف کلی بررسی تأثیر مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران انجام شده است. ابتدا کلیاتی در مورد تحقیق، شامل مقدمه، بیان مسئله، ادبیات و مبانی نظری در مورد متغیرهای تحقیق بیان شده و سپس الگوی مفهومی، فرضیه‌ها و روش تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. از روش توصیفی-همبستگی برای این تحقیق استفاده شد. جامعه آماری تحقیق شامل تمام کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران است که تعداد آنها ۹۵ نفر است. با توجه به کمبودن حجم جامعه، حجم نمونه به صورت تمام شمار در نظر گرفته شده است و همه اعضای جامعه به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده‌اند و مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برای بررسی متغیرهای تحقیق از پرسشنامه استفاده شد که ۵۷ سؤال دارد و دو متغیر را می‌سنجد. پایایی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد و روایی پرسشنامه نیز توسط جمعی از استادان دانشگاه مورد تأیید قرار گرفت. براساس تعداد نمونه شرکت‌کننده در تحقیق، پرسشنامه‌های لازم تکثیر و بین آزمودنیها توزیع شد. از آمار توصیفی برای توصیف میانگین، فراوانی، انحراف استاندارد، حداقل و حداکثر برای رسم نمودار و جدولها استفاده شد. از روشهای آمار استنباطی از نوع پارامتریک از قبیل آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای اطمینان از عادی بودن داده‌ها و الگوی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر به کمک نرم‌افزار لیزرل به منظور آزمون فرضیه‌ها استفاده شد. یافته‌های کلی تحقیق در قالب جدولها و نمودارها مورد بررسی قرار گرفت. مهمترین یافته‌های تحقیق نشان داد که به‌طور کلی مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. خلق دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. اکتساب دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. ذخیره‌سازی دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. تسهیم دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. به‌کارگیری دانش بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. یافته‌ها حاکی است با توجه به اینکه نیروی انسانی از مهمترین و با ارزشترین داراییهای سازمان است که هر سازمان در اختیار دارد، یکی از مؤثرترین راه‌های به دست آوردن

مزیت رقابتی و دستیابی به اهداف سازمانی نیز کارآمد کردن کارکنان سازمان است. از این رو سازمانهای امروزی، که در فضای دانش‌محور، رقابتی، مشتری‌گرا و کیفیت‌گرا فعالیت می‌کنند، مستلزم دستیابی سریع به نیروی انسانی توانمند به عنوان ابزار رقابتی هستند. از سوی دیگر، روند توسعه انسانی در سازمانها می‌تواند در ارتباط تنگاتنگی با نیاز سازمان به دانش صورت پذیرد. مدیریت دانش می‌تواند آسان‌کننده‌ای در توانمندسازی باشد و کیفیت نیروی انسانی را به دلیل ایجاد، آسان‌سازی و به اشتراک‌گذاری دانش و اطلاعات در میان کارکنان بهبود بخشد. با فرایند دانش مؤثر، ارتباطات سازمانی بهبود می‌یابد و تبادل دانش به‌طور مؤثرتری میان کارکنان صورت می‌گیرد. این امر، آموزش کارکنان را بهبود می‌بخشد و مهارتهای آنان را افزایش می‌دهد. به‌طور کلی در این تحقیق به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران پرداخته شد که براساس نتایج تحقیق، مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن شامل خلق دانش، اکتساب دانش، ذخیره‌سازی دانش، تسهیم دانش، به‌کارگیری دانش بر توانمندسازی کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران تأثیر مثبت و معناداری داشت؛ لذا توجه مدیران به مدیریت دانش و به‌کارگیری آن در سطح سازمان می‌تواند به توانمندسازی کارکنان منجر شود و مهارتهای آنان را در سازمان افزایش دهد.

پیشنهاد‌های پژوهش

با توجه به یافته‌های هر یک از فرضیه‌های اول تا ششم، این نتیجه به دست آمد که مدیریت دانش با ضریب استاندارد ۰/۷۳، خلق دانش با ضریب استاندارد ۰/۶۷، اکتساب دانش با ضریب استاندارد ۰/۷۱، ذخیره‌سازی دانش با ضریب استاندارد ۰/۸۴، تسهیم دانش با ضریب استاندارد ۰/۸۱ و به‌کارگیری دانش با ضریب استاندارد ۰/۸۷ بر توانمندسازی کارکنان تأثیر دارد که بیشترین ضریب استاندارد به متغیر به‌کارگیری دانش و کمترین ضریب استاندارد به متغیر خلق دانش مربوط بوده است. بنابراین شهرداری تهران می‌تواند با تقویت هر یک از متغیرهای مدیریت دانش، خلق دانش، اکتساب دانش، ذخیره‌سازی دانش، تسهیم دانش و به‌کارگیری دانش، توانمندسازی کارکنان را افزایش دهد.

با توجه به متغیر مدیریت دانش پیشنهاد می‌شود که تدوین موافقتنامه همکاریهای آموزشی و برگزاری دوره‌های آموزشی دانش‌افزایی همراه با رشد و توسعه عملکرد و افزایش توانمندی کارکنان به دلیل آسان‌سازی اشتراک دانش ضمنی بین افراد و بخشهای مختلف سازمان با تشکیل گروه‌های کاری و ایجاد فضای همدلی و اعتماد میان اعضای سازمان و تشویق کارکنان به تبادل دانش و تجربه و تقویت سامانه‌های اطلاعاتی برای آسان‌سازی ذخیره‌سازی و تبادل اطلاعات و دانش سازمانی و تقویت روحیه همکاری و تشویق مشارکت کارکنان در گروه‌های کاری صورت پذیرد.

با توجه به متغیر خلق دانش پیشنهاد می‌شود که دانش موجود برای توسعه دانش جدید در این سازمان استفاده شود و کارکنان تشویق شوند تا برای انجام دادن وظایفشان، بهترین اقدامات نوآورانه را انجام دهند. همچنین آنان تشویق شوند تا دائماً به‌منظور غنی کردن دانش خود، تلاش کنند و خطاها و اشتباهات را برای غنی کردن دانششان تحلیل کنند.

با توجه به متغیر اکتساب دانش پیشنهاد می‌شود که سازمان، افرادی را مسئول کسب دانش از منابع خارجی کند و سعی شود که در سازمان به‌منظور گردآوری دانش، افراد با تجربه از خارج از سازمان استخدام شوند و برای گرفتن دانش در این سازمان از چرخش شغلی بین کارکنان استفاده، و از افراد با تجربه دعوت شود تا دانش و تجربه خود را ثبت کنند.

با توجه به متغیر ذخیره‌سازی دانش پیشنهاد می‌شود که قبل از اینکه داده‌ها و اطلاعات در سازمان ذخیره شود، گزینش و سازماندهی، و در سازمان برای ثبت و نگهداری دانش از ابزارهای الکترونیکی استفاده شود و دانش در فرایند اجرای وظایف سازمانی قرار گیرد و دانش و مهارتهای ویژه اعضای سازمان به صورت علمی در سازمان ثبت شود.

با توجه به متغیر تسهیم دانش پیشنهاد می‌شود که افراد با تجربه تشویق شوند تا نقش مرشد و مربی را برای افراد کم تجربه‌تر و جدید ایفا کنند و دانش طرحهای مختلف برای تمام اعضای سازمان قابل دسترسی باشد و در سازمان افرادی که دانش را تسهیم می‌کنند، پاداش دریافت کنند و چیدمان و فضای اداری در سازمان به گونه‌ای باشد تا افراد تشویق شوند دانش را در اختیار یکدیگر قرار دهند.

منابع

۱. ابطحی، سیدحسین؛ عابسی، سعید (۱۳۸۶). توانمندسازی کارکنان. تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش.
۲. احمدوند، علی محمد؛ احمدی مقدم، اسماعیل؛ بختیاری، حسن (۱۳۸۸). طراحی الگوی توانمندسازی فرماندهان و مدیران ناجا. مطالعات مدیریت انتظامی. ش (۲): ۴: ۱۳۹-۱۶۱.
۳. آذر، عادل؛ مؤمنی، منصور (۱۳۸۷). آمار و کاربرد آن در مدیریت. ج دوم. تهران: انتشارات سمت.
۴. ازکیا، محمد (۱۳۸۲). مقدمه‌ای بر جامعه‌شناسی توسعه پژوهش. تهران: انتشارات اطلاعات. تهران.
۵. اسلامی پور، فایزه؛ قاسمی، مسعود (۱۳۹۳). بررسی میزان دانش، نگرش و عملکرد دندان‌پزشکان عمومی سطح شهر اصفهان نسبت به کاربرد رایانه و اینترنت در حیطه شغلی در سال ۱۳۹۲. مجله دانشکده دندانپزشکی اصفهان ۱۳۹۳. دوره ۱۰. ش ۴: ۲۹۹-۳۰۶.
۶. آقایار، سیروس (۱۳۸۲). توانمندسازی روشی نوین در محیط رقابتی. تدبیر. ش ۱۳۵.
۷. بک‌هارد، ریچارد؛ پریتچارد، وندی (۱۳۸۲). مدیریت تحول و نوآوری. ترجمه مهدی ایران‌نژاد پاریزی. تهران: مدیران.
۸. حاجیان‌فرد، آرمان (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان بانک قوامین. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
۹. درگاهی، داوود (۱۳۸۱). بررسی رابط میان توانمندسازی کارکنان و رضایت شغلی کارکنان در شعب بانک ملی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی.
۱۰. دسترنج، حکمت‌الله (۱۳۸۳). توانمندسازی و فناوری اطلاعات. مجله تدبیر. ش ۱۴۵.

۱۱. رستگار، عبدالغنی (۱۳۸۸). بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی با مدیریت دانش در شرکت ملی پالایش و پخش فراورده‌های نفتی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد: دانشگاه پردیس قم.
۱۲. رضایی، علیرضا؛ کنعانی، مسعود؛ طهماسب‌پور، نیما (۱۳۸۴). نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت دانش، مطالعه موردی: شعب بانک پارسیان شهر تهران، مجله حسابداری و حسابرسی، ش ۲۴۱.
۱۳. صدقی، سیما (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان بانک ملت (حوزه مراغه). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی دانشگاه پیام‌نور استان تهران.
۱۴. عدلی، فریبا (۱۳۸۴). مدیریت دانش - حرکت به سوی فراسوی دانش، تهران: انتشارات فراشناختی اندیشه.
۱۵. عصارى، حمیده (۱۳۹۰). رابطه اعتماد بین فردی و تعهد سازمانی با تسهیم دانش. (مورد مطالعه: وزارت بازرگانی). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۶. علامه، سیدمحسن؛ شیخ ابومسعودی، علی (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سرمایه فکری با نقش میانجی مدیریت دانش و سرمایه فرهنگی بر عملکرد سازمان از منظر مدل BSC (مورد مطالعه: شرکت گاز استان اصفهان). مجله حسابداری مدیریت. ش ۲۴: ۷۳-۸۸.
۱۷. فائقى، بیوک (۱۳۹۲). بررسی تاثیر توانمندسازی کارکنان بر مدیریت دانش در بانک سپه سرپرستی منطقه شمال تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
۱۸. محمدی‌استانی، مرتضی؛ شعبانی، احمد؛ رجایی‌پور، سعید (۱۳۹۰). امکان‌سنجی و پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان بر پایه الگوی بکویتز و ویلیامز. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۲۳-۴۴.

۱۹. محمدی، توفیق (۱۳۹۰). ماهیت ارزشیابی و بررسی چالشهای تبدیل ارزشیابی کمی نگر به ارزشیابی کیفی نگر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.

۲۰. نوروزیان، میثم (۱۳۸۴). کاربرد مدیریت دانش در بخش دولتی، مدیریت تدبیر.

1. Ahmadi ,Sayed Ali Akbar, Mohammad Reza Daraei , Behzad Khodaie and Yashar Salamzadeh, (2012), Structural Equations Modeling of Relationship Between Psychological Empowerment and Knowledge Management Practices (A Case Study: Social Security Organization Staffs of Ardabil Province, Iran), International Business Management, Vol. 6. No. 1, pp: 8-16.
2. Ajlouni Moh'd Iqbal AL, (2013), The Relationship between Knowledge Management and Empowerment of Administrative on Organizational Trust, European Journal of Business and Management , Vol.5, No.1, pp: 230-239.
3. Bhatt, G., (2000). "Organizing Knowledge In The Knowledge Development Cycle", Journal of Knowledge Management, 4(1), pp. 15-26.
4. Blanchard KH, Carlos JP, Randolph A, 2003. Empowerment Take More Than One Minute. Sanfrancisco: Barrett-Koehler.
5. Chi Pie, C. (2006). Innovation systems, institutional change and the new knowledge market: implications for third world agricultural development. Economics of Innovation and New Technology, 11(4-5), 353–368.
6. Davenport T. H. (1997), "Mastering The Information And Knowledge Environment", OxfordUniversity
7. Glaser, B. G. (2008). "Doing grounded theory—Issues and discussions", Mill Valley, CA: Sociology Press.
8. Gupta, Jatinder N.D. & Sharma k.Sushil (2004). "Creating Knowledge-based organizations", IDEA group Publishing.
9. Hasani Kaveh & Saman Sheikhesmaeili , (2016), "Knowledge management and employee empowerment", Kybernetes, Vol. 45 Iss 2 pp. 337 – 355.
10. Lashley, C. (2014). Empowering service workers at Harvester restaurants. Personnel Review, 24(8), 17–32.
11. Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P (2006). "management Information Systems: Managing the digital firm", (9- th Edition). Eastern Economy Edition.
12. Mathieu, J.E., Gilson, L.L., & Ruddy, T.M. (2006). Empowerment and team effectiveness: An empirical test of an integrated model. Journal of Applied Psychology, 91(1): 97-108.

13. Mix, M.J., & Kestiva, J. (2009). Is Empowerment Really a New Concept? The International Journal of Human Resource Management 18 (14). P.1-6.
14. Shih, H., & Chiang, Y. (2005). Strategy alignment between HRM, KM and corporate development. International Journal of Manpower, 8 (1), 5-19.
15. Siegall, M. and Gardner, S. (2013). Contextual factors of psychological empowerment. Personnel Review, 29(6), 703-722.
16. Spector D. Edmonds, D. B. (2002). The Two Faces of Transformational Leadership: Empowerment and Dependency, . Journal of Applied Psychology, 91(1): 1-18.
17. Tsang ho ,Chin. (2008). "the Relation between knowledge management enablers and performance", National chung cheng university.
18. Tyler, T.R. (2003). "Procedural justice, legitimacy, and the effective rule of law". In M. Tonry (ed.), Crime and Justice, 30, 431-505.
19. Vashishta, M.S., Mathur, P.D., and Gowani, S.K. (2010). Fatal goat Theileriosis in India. Indian Journal of Animal Health 26: 61-62.
20. Wood W., & Dixon, R. (2004) The knowledge management fieldbook. London Financial Times/ Prentice Hall. Retrieved September 23, 2011.