

سورة الاحقاف



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت- گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: "تشکیلات و روش ها "

عنوان:

بررسی رابطه بین مدیریت دانش و توانمند سازی کارکنان بانک قوامین

استاد راهنما:

دکتر عباس صالح اردستانی

استاد مشاور:

دکتر علیرضا امیرکبیری

پژوهشگر:

آرمان حاجیان فرد

زمستان ۱۳۹۲



Islamic Azad University

Central Tehran Branch

Faculty Of Management – Department of Public Management

"M.A" Thesis

On : " Organization and Methods "

Subject :

**Study of Relationship Between Knowledge Management and
Ghavamin Bank Employees Empowerment**

Advisor:

Abbass Saleh Ardestani (Ph. D)

Reader:

Ali Reza Amirkabiri (Ph. D)

By:

Arman Hajianfard

Winter 2014

تقدیم به :

تقدیم به آن بانی نور

به امید آنکه از کنار کعبه بنماید ظهور

تقدیم به پدر بزرگوار و مادر مهربانم

که شمع وجود خویش را خالصانه بر کف نهادند
تا مسیر بالیدن فرزندان خویش را روشنی ببخشند؛
که بودندشان برایم از هر مدرکی والاتر است.

تقدیم به همسر عزیزم

که عاطفه سرشار و گرمای امید بخش
وجودش در تمامی روزگاران، پیشتیانم بود.

تقدیم به پسر علی و دخترم باران

که هر یک آسمان پرستاره ای از محبتند.

و تقدیم به

همه ی آنانی که در مدیریت خود بر منش
حضرت علی(ع) اقتدا میکنند.

تشکر و قدردانی :

"او را سپاس میگویم و بر آنچه گرفت و عطا فرمود و بر آنچه احسان کرد و آزمود"
حضرت علی علیه سلام

بر خود لازم میدانم از استاد ارجمندم جناب آقای دکتر عباس صالح اردستانی که باراهنمایی های ارزشمند و زحمات خالصانه خود من را در انجام این وظیفه یاری نمودند، تشکر و قدردانی کنم.

همچنین از استاد ارجمندم جناب آقای دکتر علیرضا امیرکبیری که در امر مشاورت پایان نامه همکاری بسیار صمیمانه ای داشتند تشکر و قدردانی کنم.
از استاد ارجمندم جناب آقای دکتر محمدرضا ربیعی مندرجین که زحمت داوری این پایان نامه را بر عهده داشتند قدردانی مینمایم.
و از تمامی استادانی که با زحمت فراوان در ارتقادانش اینجانب کوشیدند سپاسگذارم.
در پایان از همکاری مدیران بانک قوامین کمال تشکر و امتنان را دارم.

فهرست مطالب

۱	چکیده
۲	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	۱-۱ - مقدمه
۴	۱-۲ - بیان مسأله پژوهش
۵	۱-۳ - هدف پژوهش
۵	۱-۴ - اهمیت و ضرورت انجام پژوهش
۵	۱-۵ - انگیزه پژوهش
۶	۱-۶ - چارچوب نظری
۶	۱-۷ - مدل مفهومی پژوهش
۷	۱-۸ - فرضیه های پژوهش
۷	۱-۹ - تعریف متغیرهای پژوهش
۷	۱-۹-۱ - تعاریف نظری
۹	۱-۹-۲ - تعاریف عملیاتی
۱۵	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۱۶	۲-۱ - مقدمه
۱۷	۲-۲ - مدیریت دانش
۱۷	۲-۲-۱ - تاریخچه مدیریت دانش
۱۸	۲-۲-۲ - تعاریف مدیریت دانش
۲۰	۲-۲-۳ - انواع دانش
۲۴	۲-۲-۴ - خصوصیات دانش
۲۵	۲-۲-۵ - نقش و اهمیت دانش
۲۵	۲-۲-۶ - مفهوم مدیریت دانش
۲۷	۲-۲-۷ - مولفه های مدیریت دانش
۳۱	۲-۲-۸ - فرایند مدیریت دانش
۳۲	۲-۲-۹ - اصول مدیریت دانش
۳۳	۲-۲-۱۰ - اهداف و مقاصد مدیریت دانش
۳۴	۲-۲-۱۱ - فواید مدیریت دانش
۳۶	۲-۲-۱۲ - روش های مدیریت دانش
۳۹	۲-۲-۱۳ - مدل های پیاده سازی نظام مدیریت دانش
۴۰	۲-۲-۱۳-۱ - مدل های شبکه ای و مخزنی
۴۱	۲-۲-۱۳-۲ - مدل های انتشار نظام مدیریت دانش
۴۱	۲-۲-۱۳-۳ - مدل های مفهومی نظام مدیریت دانش
۴۲	۲-۲-۱۳-۴ - مدل مرجع مدیریت دانش
۴۲	۲-۲-۱۳-۵ - مدل بویست
۴۳	۲-۲-۱۳-۶ - مدل رن جانستون

۴۴مدل ادل و گراسیون ۷-۱۳-۲-۲
۴۵مدل نانوناکو ۸-۱۳-۲-۲
۴۸چارچوب مدیریت دانش پرابست ۹-۱۳-۲-۲
۴۹توانمندی سازی ۳-۲
۴۹توانمندی سازی چیست ۱-۳-۲
۵۰تاریخچه توانمند سازی ۲-۳-۲
۵۱تعاریف توانمندی سازی ۳-۳-۲
۵۳مؤلفه های توانمندی سازی ۴-۳-۲
۵۳احساس خود اثر بخشی ۱-۴-۳-۲
۵۴احساس استقلال ۲-۴-۳-۲
۵۴احساس موثر بودن ۳-۴-۳-۲
۵۵احساس معنی دار بودن ۴-۴-۳-۲
۵۶اعتماد به دیگران ۵-۴-۳-۲
۵۷اصول توانمند سازی ۵-۳-۲
۵۷فرایند توانمند سازی ۶-۳-۲
۶۲محور های توانمند سازی ۷-۳-۲
۶۳انواع توانمند سازی ۸-۳-۲
۶۳توانمندی سازی و بهره وری ۹-۳-۲
۶۳عوامل موثر بر توانمندی سازی کارکنان ۱۰-۳-۲
۶۵استراتژی های توانمندی سازی کارکنان ۱۱-۳-۲
۶۵استراتژی ۱ ۱-۱۱-۳-۲
۶۵استراتژی ۲ ۲-۱۱-۳-۲
۶۶استراتژی ۳ ۳-۹-۲-۲
۶۶چالش های موجود در توانمندی سازی کارکنان ۱۲-۳-۲
۶۶چالش های مدیریتی ۱-۱۲-۳-۲
۶۷چالش های پیامدی ۲-۱۲-۳-۲
۶۷مزایای توانمندی سازی ۱۳-۳-۲
۶۷مزایای توانمندی سازی برای کارکنان ۱-۱۳-۳-۲
۶۸مزایای توانمندی سازی برای سازمان ۲-۱۳-۳-۲
۷۰تغییرات لازم برای توانمند سازی ۱۴-۳-۲
۷۰نگرش ها ۱-۱۴-۳-۲
۷۱روابط ۲-۱۴-۳-۲
۷۱ساختار سازمانی ۳-۱۴-۳-۲
۷۱برنامه های توانمند سازی ۱۵-۳-۲
۷۲فنون و ابزارهای خلق توانمندی در سازمان ۱۶-۳-۲

۷۳ ۱۷-۳-۲-پیامدهای توانمندسازی
۷۳ ۱-۱۷-۳-۲-پیامدهای نگرشی
۷۳ ۲-۱۷-۳-۲-پیامدهای رفتاری
۷۴ ۴-۲-آشنایی با بانک قوامین
۷۶ ۵-۲-پیشینه‌های پژوهش
۷۶ ۱-۵-۲-تحقیقات داخلی
۸۲ ۲-۵-۲-تحقیقات خارجی
۸۸ فصل سوم : فرایند پژوهش
۸۹ ۱-۳-مقدمه
۸۹ ۲-۳-روش پژوهش
۸۹ ۳-۳-جامعه آماری
۸۹ ۴-۳-حجم نمونه
۸۹ ۵-۳-روش نمونه‌گیری
۹۰ ۶-۳-ابزار گردآوری اطلاعات
۹۱ ۷-۳-ویژگی های فنی ابزار اندازه گیری
۹۱ ۱-۷-۳-روایی
۹۱ ۲-۷-۳-پایایی
۹۱ ۸-۳-روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۹۳ فصل چهارم یافته های پژوهش
۹۴ ۱-۴-مقدمه
۹۴ ۲-۴-توصیف داده‌ها
۹۴ ۱-۲-۴-مشخصات پاسخگویان
۹۴ ۱-۱-۲-۴-جنسیت پاسخ گویان
۹۵ ۲-۱-۲-۴-وضعیت حوزه کاری پاسخگویان
۹۶ ۳-۱-۲-۴-وضعیت تحصیلات پاسخگویان
۹۷ ۴-۱-۲-۴-وضعیت سن پاسخگویان
۹۸ ۵-۱-۲-۴-وضعیت سابقه خدمت پاسخگویان
۹۹ ۲-۲-۴-مشخصات رئیس پاسخگویان
۹۹ ۱-۲-۲-۴-وضعیت جنسیت رئیس
۱۰۰ ۲-۲-۲-۴-وضعیت تحصیلات رئیس
۱۰۱ ۳-۲-۲-۴-وضعیت سن رئیس
۱۰۲ ۳-۴-آمار توصیفی مولفه های متغیر ها
۱۰۲ ۱-۳-۴-آمار توصیفی مؤلفه‌های توانمندسازی
۱۰۴ ۲-۳-۴-آمار توصیفی مؤلفه‌های مدیریت دانش

۱۰۵ ۴-۴ تحلیل داده ها
۱۱۴ فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۱۵ ۱-۵ مقدمه
۱۱۵ ۲-۵ بحث و نتیجه‌گیری
۱۲۰ ۳-۵ محدودیت و مشکلات
۱۲۱ ۴-۵ پیشنهادات
۱۲۲ ۵-۵ خلاصه پژوهش
۱۲۴ پیوست ها و ضمائم
۱۲۸ منابع و ماخذ
۱۳۵ چکیده لاتین

فهرست جداول

جدول ۱-۲: مقایسه اطلاعات و دانش	۲۴
جدول ۲-۲: مقایسه دانش رسمی و غیر رسمی.....	۲۹
جدول ۳-۲: مولفه های مدیریت دانش از نظر صاحب نظران	۳۶
جدول ۴-۲: مدیریت دانش با توجه ساختار کار از دیدگاه جانستون	۵۶
جدول ۵-۲: مدل SECI تعامل دانش نهفته و صریح از دیدگاه نوناکا	۶۰
جدول ۶-۲: مقایسه کارکنان توانمند شده و کارکنان توانمند نشده	۹۲
جدول ۱-۳: توزیع تناظر سوالهای پرسشنامه توانمند سازی با شاخص ها	۱۲۰
جدول ۲-۳: توزیع تناظر سوالهای پرسشنامه مدیریت دانش با شاخص ها	۱۲۰
جدول ۱-۴: بررسی توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان	۱۲۵
جدول ۲-۴: بررسی توزیع فراوانی حوزه کاری کارکنان	۱۲۶
جدول ۳-۴: بررسی توزیع فراوانی سطح تحصیلات کارکنان	۱۲۷
جدول ۴-۴: بررسی توزیع فراوانی سن کارکنان	۱۲۸
جدول ۵-۴: بررسی توزیع فراوانی سابقه خدمت کارکنان	۱۲۹
جدول ۶-۴: بررسی توزیع فراوانی جنسیت رئیس کارکنان	۱۳۰
جدول ۷-۴: بررسی توزیع فراوانی سطح تحصیلات رئیس کارکنان	۱۳۱
جدول ۸-۴: بررسی توزیع فراوانی سن رئیس کارکنان	۱۳۲
جدول ۹-۴: توزیع شاخصهای مرکزی و پراکندگی متغیر توانمند سازی	۱۳۴
جدول ۱۰-۴: توزیع شاخصهای مرکزی و پراکندگی متغیر مدیریت دانش	۱۳۵
جدول ۱۱-۴: خلاصه محاسبات رابطه مدیریت دانش با توانمند سازی	۱۳۶
جدول ۱۲-۴: جدول Anova رابطه مدیریت دانش با توانمند سازی	۱۳۷
جدول ۱۳-۴: میزان ضرایب متغیر مستقل برحسب مقادیر استاندارد و غیر استاندارد	۱۳۷
جدول ۱۴-۴: خلاصه محاسبات رابطه مدیریت دانش با احساس شایستگی.....	۱۳۸
جدول ۱۵-۴: جدول Anova رابطه مدیریت دانش با احساس شایستگی.....	۱۳۸
جدول ۱۶-۴: میزان ضرایب (رابطه مدیریت دانش با احساس شایستگی)	۱۳۹
جدول ۱۷-۴: خلاصه محاسبات رابطه مدیریت دانش با احساس استقلال	۱۳۹
جدول ۱۸-۴: جدول Anova رابطه مدیریت دانش با احساس استقلال	۱۴۰
جدول ۱۹-۴: میزان ضرایب متغیر مستقل برحسب مقادیر (رابطه مدیریت دانش با احساس استقلال).....	۱۴۰
جدول ۲۰-۴: خلاصه محاسبات رابطه مدیریت دانش با احساس موثر بودن	۱۴۱
جدول ۲۱-۴: جدول Anova رابطه مدیریت دانش با احساس موثر بودن	۱۴۱
جدول ۲۲-۴: میزان ضرایب متغیر مستقل برحسب مقادیر (رابطه مدیریت دانش با احساس موثر بودن)....	۱۴۲
جدول ۲۳-۴: خلاصه محاسبات رابطه مدیریت دانش با احساس اعتماد	۱۴۲
جدول ۲۴-۴: جدول Anova رابطه مدیریت دانش با احساس اعتماد	۱۴۳

- جدول ۴-۲۵: میزان ضرایب متغیر مستقل برحسب مقادیر (رابطه مدیریت دانش با احساس اعتماد) ۱۴۳
- جدول ۴-۲۶: خلاصه محاسبات رابطه مدیریت دانش با احساس معنی دار بودن شغل..... ۱۴۴
- جدول ۴-۲۷: جدول Anova رابطه مدیریت دانش با احساس معنی دار بودن شغل..... ۱۴۴
- جدول ۴-۲۸: میزان ضرایب متغیر مستقل برحسب (رابطه مدیریت دانش با احساس معنی دار بودن شغل) ۱۴۵
- جدول ۴-۲۹: خلاصه محاسبات رابطه مدیریت دانش با توانمند سازی ۱۴۶
- جدول ۴-۳۰: جدول Anova رابطه مدیریت دانش با توانمند سازی ۱۴۶
- جدول ۴-۳۱: میزان ضرایب متغیر مستقل برحسب (رابطه مدیریت دانش با توانمند سازی) ۱۴۷

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۴: توزیع فراوانی جنسیت پاسخگویان ۱۲۵
- نمودار ۲-۴: توزیع فراوانی حوزه کاری پاسخگویان ۱۲۶
- نمودار ۳-۴: توزیع فراوانی سطح تحصیلات پاسخگویان ۱۲۷
- نمودار ۴-۴: توزیع فراوانی سن پاسخگویان ۱۲۸
- نمودار ۵-۴: توزیع فراوانی سابقه خدمت پاسخگویان ۱۲۹
- نمودار ۶-۴: توزیع فراوانی میزان جنس رئیس پاسخگویان ۱۳۰
- نمودار ۷-۴: توزیع فراوانی سطح تحصیلات رئیس پاسخگویان ۱۳۱
- نمودار ۸-۴: توزیع فراوانی سن رئیس پاسخگویان ۱۳۲
- هیستوگرام ۹-۴: مؤلفه های توانمند سازی ۱۳۴
- هیستوگرام ۱۰-۴: مؤلفه های مدیریت دانش ۱۳۶

فهرست شکل ها

- شکل ۱-۲: ارتباط بین داده، اطلاعات و دانش ۲۴
- شکل ۲-۲: رابطه و رضایت مشتریان ۳۲
- شکل ۳-۲: سیستم مدیریت دانش و مولفه های به هم پیوسته آن از دیدگاه گریس و آرجریس ۳۷
- شکل ۴-۲: فرآیند مدیریت دانش در سازمان از دیدگاه شو ویب ۴۰
- شکل ۵-۲: فرآیند مدیریت دانش در سازمان از دیدگاه زنتو ۴۱
- شکل ۶-۲: مدل بویبست روابط داده، اطلاعات، دانش ۵۶
- شکل ۷-۲: مدل مبتنی بر فرآیند و فراهم کننده های مدیریت دانش ۵۹
- شکل ۸-۲: چارچوب مفهومی فرآیند ایجاد دانش از دیدگاه نوناکا ۶۰
- شکل ۹-۲: چارچوب مدیریت دانش از دیدگاه پرابست و همکاران ۶۴
- شکل ۱۰-۲: فرآیند توانمند سازی ۹۳
- شکل ۱۱-۲: چارت بانک قوامین ۱۰۰

چکیده

از ویژگیهای سازمان های امروزی می توان به پویایی و پیچیدگی، ابهام و سنت گریزی اشاره کرد. به منظور غلبه بر شرایط نامطمئن، پیچیده و پویا تنها راهی که پیش روی مدیران قرار دارد، توانمندسازی سازمان و کارکنان از طریق کسب دانش و مهارتی که به سرعت کهنه و منسوخ می شود، می باشد. از این رو، داشتن نیروی انسانی توانمند و کارآمد که بنیاد ثروت ملی و دارایی های حیاتی سازمان به حساب می آیند، منافع بسیار زیادی برای سازمان ها، شرکت ها و بنگاه های اقتصادی به دنبال خواهد داشت. لذا این پژوهش با عنوان "بررسی رابطه بین مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان بانک قوامین" انجام گرفته است. هدف اصلی پژوهش، بررسی رابطه مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان بوده است. و بررسی ابعاد مدیریت دانش و توانمندسازی که ۶ سوال پژوهشی پایان نامه ران تشکیل داده است جز اهداف فرعی این تحقیق است.

روش پژوهش از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری کلیه کارکنان بانک قوامین حدود ۴۰۰۰ نفر و نمونه آماری شامل ۳۵۱ نفر است.

ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه مدیریت دانش (سالیس و جونز) با ۲۰ سوال که دارای ابعاد (رهبری و مدیریت - کار تیمی و جوامع یادگیرنده - تقسیم دانش - خلق دانش - عدالت دیجیتالی - ایده ها و مأموریت ها - استراتژی - فرهنگ سازمانی - سرمایه فکری - سازمان یادگیرنده) و پرسشنامه توانمندسازی (اسپریتز) با ۴۳ سوال که دارای ابعاد (احساس شایستگی - احساس استقلال - احساس مؤثر بودن - احساس معنی داری شغل) است.

در این پژوهش با بهره گیری از پرسشنامه استاندارد روایی آزمون سابقا مورد تایید قرار گرفته است. پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ برای مدیریت دانش ۹۷٪ و برای توانمندسازی ۹۰٪ بدست آمده است.

یافته های نتایج حاصل از روش رگرسیون چند متغیره از تأیید تمامی مولفه های مدیریت دانش و توانمندسازی و تأیید سوال اصلی پژوهش، حکایت دارد، که این به معنای وجود رابطه بین مدیریت دانش و توانمندسازی است. و در خصوص وجود و عدم وجود ابعاد مدیریت دانش و توانمندسازی، نتایج نشان دهنده آن است که ابعاد مدیریت دانش و توانمندسازی کم و بیش در بانک قوامین وجود دارد.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، ابعاد مدیریت دانش، توانمندسازی، احساس شایستگی، احساس استقلال، احساس مؤثر بودن، احساس معنی داری شغل، احساس اعتماد

فصل اول کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

ادامه حیات سازمانها در دنیای پیچیده و پویای امروزی مستلزم مهار و استفاده صحیح از نیروهای بالقوه می باشد. کارکنان توانمند به خود و سازمان شان نفع می رسانند. زندگی و شغل خود را هدفمند می دانند. در سازمان توانمند، کارکنان با احساس هیجان، مالکیت و افتخار، بهترین ابداعات و افکار خود را بکار می گیرند، با احساس مسئولیت کار می کنند و منافع سازمان را بر منافع خود ترجیح می دهند.

توانمندسازی انسان ها ظرفیت های بالقوه را برای بهره گیری از سرچشمه توانایی های پایان ناپذیر و بالفعل درآوردن در صحنه عمل فعال می سازد. سازمان های پیچیده و سازمان های یادگیرنده متکی به یادگیری توأم با عمل هستند، برای اینکه یادگیری با عمل همراه شود، دادن اختیارات تام به کارکنان و شرکت دادن آنان در تصمیم گیری های سازمانی ضرورت دارد. این مشارکت و واگذاری مسئولیت و اختیارات موجب افزایش خلاقیت و نوآوری و بروز استعداد های بالقوه کارکنان در مدیریت میشود. به این ترتیب توان بالقوه با تقویت آگاه سازی و پرورش آزاد اندیشی، کلید گشایشگر دانایی ها میشود و مهارت ها و اندیشه ها در سطوح افقی و عمودی بین عناصر مختلف، عملیاتی می شود.

امروزه مدیریت صحیح منابع انسانی آنچنان اهمیت دارد که سایر مقولات مدیریتی در مراحل بعدی قرار گرفته اند و برای پرورش نیروی انسانی ایجاد شرایطی که سازمان را رشد دهد يك ضرورت اساسی است. به همین دلیل در عصر حاضر سازمان هایی موفق هستند که همه کارکنان آن، برای بالابردن توانمندی خود بکوشند و وظیفه مدیر فراهم آوردن شرایط مناسب برای این روند است.

دانش تنها منبعی است که با به کارگیری آن، افزایش می یابد (پروست و همکاران، ترجمه حسینی خواه، ۱۳۸۵، ۱۱). مدیریت دانش یک فناوری یامتدولوژی نیست و بنا به ماموریت محول شده به هر سازمان، روش خاصی را می پذیرد، زیرا مدیریت دانش به ارزش ها و تقویت آنها در بدنه ی سازمان مربوط میگردد و هر سازمان ارزش های مختص به خود را دارد و هر قدر این ارزش ها که از آن به دارایی های فکری نیز یاد میشود، افزایش یابد، ثروت و سرمایه های سازمانی نیز چند برابر میشود. (محمدی، ۱۳۸۶) طی سالهای گذشته مقالات بسیار زیادی درباره توانمندسازی به چاپ رسیده است که میزان توجه جوامع علمی را به مسئله توانمندسازی نشان میدهد. در اکثر این تحقیقات محققین به بررسی مهمترین عوامل اثرگذار بر توانمندی کارکنان پرداخته اند. شناسایی عواملی همچون تاثیر رضایت شغلی، انگیزش، سبک رهبری و مواردی از این دست، بر مقوله توانمندی کارکنان، حاصل این تحقیقات می باشد. شاید به جرات بتوان عنوان نمود که به کارگیری مدیریت دانش در سازمانها، مهمترین عامل اثرگذار بر فرآیند توانمندسازی است.

۲-۱- بیان مساله

محیط سازمانهای امروزی کاملاً رقابتی و همراه با تحولات شگرف می باشد، لذا در چنین شرایطی مدیران فرصت چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیشترین وقت و نیروی خود را صرف شناسایی محیط خارجی و داخلی سازمان کنند و سایر وظایف روزمره خود را به عهده کارکنان بگذارند. کارکنان زمانی می توانند به خوبی از عهده وظایف محوله برآیند که از مهارت، دانش و توانایی لازم برخوردار بوده و اهداف سازمان را به خوبی بشناسند. ابزاری که می تواند در این زمینه به کمک مدیران بشتابد فرایند توانمندسازی است.

مدیریت دانش به عنوان یک راهبرد توانمندسازی، به مفهوم تشکیل ساختارها، فرایندها و امکان توسعه، صلاحیت جدید افراد و تیم ها را افزایش می دهد. افزایش دانش و مدیریت، باعث توانمندسازی می شود و توانمندسازی، تمایل برای یادگیری بیشتر را بر می انگیزد و در نتیجه این فرایند تعاملی، توانایی های سازمان برای سازگاری با شرایط و تحولات محیطی افزایش می یابد. همچنین برای رقابت در قرن بیست و یکم رهبران نیاز به بنای سازمانی دارند که نه فقط یادگیرنده، بلکه یاددهنده نیز باشد به عبارتی سازمانی با قابلیت ساختن رهبران در کالبد سازمان (رحیمی، نجفی، ۱۳۸۶).

در تمامی سازمان ها دو نکته اساسی مورد توجه است: حفظ حیات و افزایش بهره‌وری. حیات سازمان تا حدودی بستگی به دانش ها و مهارت های مختلف نیروی انسانی دارد، هر چه زمینه ها، بهنگام و بهینه باشد، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر می شود. توجه به این نکته ضروری است که انسان ها به مهارت های جدید نیاز دارند و باید پیوسته یاد بگیرند تا بتوانند نیازهای سازمان را پاسخ گویند. انسان ها باید فرصت برای یادگیری داشته باشند تا بتوانند شرکای واقعی به شمار آیند. با دادن اطلاعات بیشتر به افراد، آنها در خود این نیاز را حس می کنند که باید برای کار و تلاش، هدف داشته باشند.

در سازمانهای کنونی یکی از مهمترین چالش های مدیران، عدم استفاده کافی از منابع فکری، توان ذهنی و ظرفیت های بالقوه منابع انسانی موجود است. در اغلب سازمان ها از توانایی های کارکنان استفاده بهینه نمی شود و مدیران قادر نیستند ظرفیت بالقوه آنان را به کار گیرند و همواره یکی از چالش های اصلی بانک قوامین این است که فعالیت های بخش های گوناگون سیستم را به گونه ای طراحی کنند که بتوانند در دنیای پرتحول امروز، توانمندسازی کارکنان را افزایش دهند؛ به منظور توانمندسازی کارکنان یک سازمان، می بایست شیوه هایی را برای کشف شایستگی افراد برای توسعه توانمندی های شان و به حداکثر رساندن فرصت برای افراد ذیصلاح جهت اثرگذاری در تمام جنبه های کاری سازمان ایجاد نمود.

در این تحقیق با بررسی عوامل و مؤلفه های توانمندسازی، توانمندسازی کارکنان بانک قوامین مورد سنجش قرار می گیرد. همچنین با توجه به اینکه توانمندسازی کارکنان در سازمان ها یک تحول اساسی محسوب می شود و شرط اصلی هر تحول، نیاز به دانش و مدیریت این دانش ها است لذا مدیریت دانش نیز مورد بررسی قرار می گیرد.

آنچه در این پژوهش مورد بررسی اساسی است عبارت است از مدیریت دانش به عنوان متغیر مستقل و توانمند سازی و ابعاد آن به عنوان متغیر وابسته که ابعاد آن عبارتند از احساس شایستگی، احساس استقلال، احساس موثر بودن، احساس معنی دار بودن شغل، احساس اعتماد که در این پژوهش به بررسی آنها پرداخته شده است.

۱-۳- هدف پژوهش

هدف اصلی:

شناسایی رابطه بین مدیریت دانش و توانمند سازی کارکنان بانک قوامین

اهداف فرعی:

- شناسایی ابعاد مدیریت دانش

- شناسایی ابعاد توانمند سازی

۱-۴- اهمیت و ضرورت انجام پژوهش:

نیروی انسانی، اساس ثروت واقعی يك سازمان است. سازمان های سنتی باتأکید بر فعالیت جسمی کارکنان، مایل بودند که کارها در چارچوبی تعریف شده انجام شود و آنان وظایف خود را سریع و بدون هیچ گونه پرسشی انجام دهند. اما محیط های کاری امروزی نیاز به کارکنانی دارد تا تصمیم های مناسب بگیرند و برای مشکلات موجود، راه حل هایی سازنده ارائه دهند، در نتیجه کارکنان يك سازمان باید توانمند باشند و مسئولیت نتایج حاصله را نیز بر عهده گیرند.

توانمندسازی مبین این است که در يك فرایند فراگیر و نسبتاً طولانی با در نظر گرفتن اصولی نظیر سهیم کردن کارکنان در اطلاعات، ایجاد خودمختاری با تعیین حدود و مرزها و جایگزینی تیم های کاری بجای سلسله مراتب، می توان به سازمانی دست یافت که در عین برخورداری از بهره وری بالا، قابلیت پویایی و انعطاف پذیری، کارکنان آن، سازمان را متعلق به خود بدانند و با اشتیاق بیشتری کار کنند. در این سازمان ها کارکنان در شمای تیم های کاری تصمیم گیرنده هستند، هر کس بطور مستمر دانشی یاد می گیرد و مهارت های خود را افزایش می دهد. کارکنان نه تنها در مقابل کار خود مسئولیت دارند بلکه نسبت به کل سازمان احساس مسئولیت می کنند. تصور سازمانی با این مزایا نیاز به که انجام يك تحقیق دانشجویی را بیان میکند.

۱-۵- انگیزه پژوهش

کارکردها و نتایج فوق العاده ی مدیریت دانش بویژه در کشورهای پیشرفته از جمله آمریکا این نکته را تبیین می کند که سازمان در جهت ارتقاء توانمند سازی کارکنان، که در نهایت منجر به افزایش بهره وری خواهد شد، می بایست استفاده از مدیریت دانش را امری ضروری و بسیار مهم تلقی نمایند.

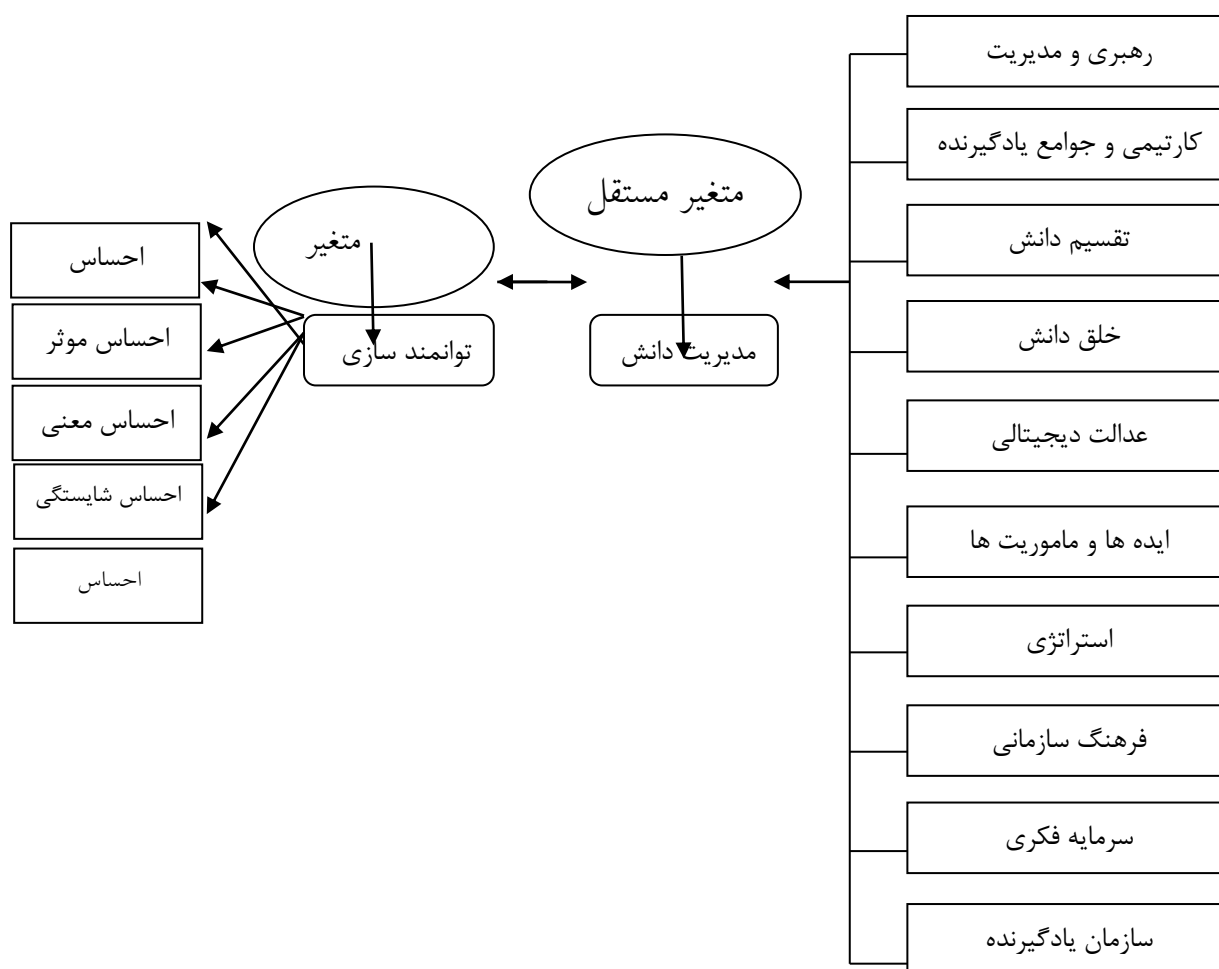
۱-۶- چارچوب نظری:

در این تحقیق مدیریت دانش براساس تعریف و شاخص های سالیس و جونز تحلیل شده که وضعیت سازمان مورد نظر از لحاظ:

رهبری و مدیریت -کار تیمی و جوامع یادگیرنده- اشتراک گذاشتن دانش -خلق دانش-عدالت دیجیتال-ایده ها و ماموریت ها-استراتژی-فرهنگ سازمانی-سرمایه فکری-سازمان یادگیرنده می باشد. همچنین در این تحقیق توانمندی کارکنان براساس تعریف و تقسیم بندی اسپریتز تبیین گردیده که ابعاد توانمندسازی را احساس شایستگی، احساس استقلال، احساس مؤثر بودن، احساس معنی دار بودن شغل و احساس اعتماد برمی شمارد.

۱-۷- مدل مفهومی پژوهش:

مدل مفهومی این تحقیق از ترکیب مدل مدیریت دانش سالیس و جونز و مدل توانمندسازی اسپریتز بدست آمده است که در ذیل به آن اشاره می گردد:



۱-۸- فرضیه های پژوهش

فرض اصلی:

بین مدیریت دانش باتوانمند سازی در بین کارکنان بانک قوامین رابطه معنی داری وجود دارد.

فرض های فرعی

- ۱- بین مدیریت دانش ومولفه توانمند سازی(احساس شایستگی) کارکنان بانک قوامین رابطه معنی داری وجود دارد .
- ۲- بین مدیریت دانش ومولفه توانمند سازی(احساس استقلال) کارکنان بانک قوامین رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین مدیریت دانش ومولفه توانمند سازی(احساس موثر بودن) کارکنان بانک قوامین رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- بین مدیریت دانش و مولفه توانمند سازی (احساس اعتماد) کارکنان بانک قوامین رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۵- بین مدیریت دانش ومولفه توانمند سازی(احساس معنی داری بودن شغل) کارکنان بانک قوامین رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۶- بین ابعادمدیریت دانش وتوانمندسازی کارکنان بانک قوامین رابطه معنی داری وجود دارد.

۱-۹- تعریف متغیرهای پژوهش

۱-۹-۱- تعاریف نظری:

***سازمان**: عبارت است از مجموعه ای از منابع که در يك چهار چوب تعریف شده و هماهنگ به دنبال دستیابی به يك سري اهداف خاص مي باشد.

***دانش**: دانش عبارت است از افکار و پندارها ،فهم و درسهای آموخته شده در طول زمان و فرد آن را از طریق تجربه ،استدلال، بصیرت ،یادگیری،خواندن و نوشتن و شنیدن به دست می آورد(وید،^۱۲۰۰۲).

***مدیریت دانش**: مدیریت دانش عبارت است از تلاش برای کشف دارایی های نهفته در ذهن افراد و تبدیل این گنج پنهان به دارایی سازمان به طوری که مجموعه وسیعی از افرادی که در تصمیم گیری های سازمان دخیل هستند به این ثروت دسترسى داشته و بتوانند از ان استفاده کنند (داونپورت^۲، ۱۹۹۹، ۱۶).

***توانمندسازی**: توانمندسازی فرایند نیل به بهبود مستمر در عملکرد سازمان از طریق توسعه و گسترش ،نفوذ، ارتقاء صلاحیت افراد و تیمها بر روی حوزه ها و وظایف است، که در عملکرد آنها و عملکرد کلي سازمان اثر می گذارد (ایران نژاد پاریزی و سلیمیان، ۱۳۸۳، ۱۵).

توانمندسازی روانشناختي رافرايندافزايش انگيزش دروني شغلي مي دانندکه شامل چهارحوزه

^۱ Wade

^۲ Davenport