

نقش مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان در اثربخشی سازمانی ناجا

فرانک پایدار^۱

مرتضی رجبی کیایی^۲ تاریخ پذیرش نهایی: ۹۸/۲/۲۰

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۱/۱۶

فصلنامه‌ی مطالعات راهبردی ناجا / سال چهارم / شماره یازدهم - بهار ۱۳۹۸ * ۱۱۵-۱۴۰

چکیده

با توجه به افزایش تغییرات محیطی، موضوعات مدیریت دانش، توانمندسازی و اثربخشی سازمانی از اهمیت خاصی برخوردار شده‌اند. پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان در اثربخشی سازمانی کارکنان ناجا انجام گرفته است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است و جامعه آماری شامل ۳۱۰ هزار نفر از همه کارکنان سازمان ناجاست. روش نمونه‌گیری، تصادفی طبقه‌ای است و برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان استفاده شده است. بر این اساس ۳۸۴ نفر در این پژوهش مشارکت کردند. ابزار اندازه‌گیری این پژوهش شامل سه پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش نیومن و کنراد با ضریب پایایی ۰/۹۶، پرسشنامه استاندارد توانمندسازی روان‌شناختی اسپریتزر با ضریب پایایی ۰/۸۷ و پرسشنامه استاندارد اثربخشی سازمانی پارسونز با ضریب پایایی ۰/۹۲ بوده است. به منظور تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ و برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها از روایی صوری و روایی محتوایی به شیوه کیفی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات آزمون پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره به کار رفته است. همچنین همه مراحل تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS18 مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از پژوهش حاضر تمام فرضیات تحقیق را مورد تأیید قرار داده است؛ به عبارتی ۱. بین مدیریت دانش با اثربخشی کارکنان سازمان ناجا رابطه مستقیم وجود دارد. ۲. بین توانمندسازی با اثربخشی کارکنان سازمان ناجا رابطه مستقیم وجود دارد. ۳. بین مدیریت دانش با توانمندسازی کارکنان سازمان ناجا رابطه مستقیم وجود دارد. ۴. مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان قدرت پیش‌بینی‌کنندگی اثربخشی سازمانی سازمان ناجا را دارد.

واژگان کلیدی

مدیریت دانش، توانمندسازی کارکنان، اثربخشی سازمانی، ناجا

paydarfaranak@yahoo.com
morteza.rajabi@yahoo.com

۱. دانشیار گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی مرکز محمود آباد
۲. کارشناس ارشد مدیریت امور آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی مرکز محمود آباد

مقدمه

امروزه اهمیت دانش از منابع سنتی مانند کار، زمین و سرمایه مالی فراتر رفته است. داشتن دانش منحصربه‌فرد و اهرم مؤثر دانش موجب مزایای رقابتی برای کسب و کار خواهد شد. دانش به یک منبع کلیدی استراتژیک برای همه نوع کسب و کار، از شرکت‌های چندملیتی تا کوچک و متوسط تبدیل شده است. با این حال، دانش نامحسوس، دارای زمینه و مفاد خاص، پویا و انسان‌دوستانه است. علاوه بر این، درک، انتقال، تقلید و داد و ستد دانش مشکل است؛ بنابراین مدیریت مؤثر دانش در موفقیت سازمان‌ها مهم و حیاتی است (ونگ و ونگ، ۲۰۱۶). در عصر حاضر که به عصر اطلاعات و دانش موسوم است، مزیت رقابتی اصلی سازمان‌ها در سرمایه دانش آنها نهفته است و هم‌اکنون بزرگ‌ترین شرکت‌های دنیا برتری خود را نه در دارایی‌های انباشته ناشی از کارخانجات و حتی بازارهای بزرگ پیش روی خود، بلکه در دانش در جریان فرایندهای خود کسب کرده‌اند؛ بنابراین سازمان‌ها برای رقابتی ماندن باید منابع و فعالیت‌های فکری خود را مدیریت کنند و توجه ویژه‌ای به مدیریت دانش داشته باشند (قاضی‌زاده فرد و عطائی، ۱۳۹۲). توانمندسازی می‌تواند عامل تسهیل‌کننده‌ای در پاسخگویی به تغییرات محیطی باشد. اگر کارکنان احساس کنند که سازمان برای آنها سرمایه‌گذاری و از آنها حمایت می‌کند، احساس توانمندی و اعتماد به مدیریت خواهند داشت. این وضعیت، شرایطی را در سازمان پدید می‌آورد که امکان بهره‌مندی از سرمایه‌های فکری فراهم می‌شود (طاهری، نظری و غیائی، ۱۳۹۵). توسعه قابلیت‌های سازمانی مدیریت دانش به اثربخشی سازمانی کمک می‌کند و در صورتی که سرمایه‌گذاری مناسبی در منابع و قابلیت‌های سازمانی صورت نگیرد، ابتکارات مربوط به مدیریت دانش شکست خواهد خورد. یک سازمان آرمانی، با قابلیت‌های توسعه‌یافته مدیریت دانش، می‌تواند از شناسایی، توزیع، حفظ و به‌کارگیری دانش اطمینان یابد. بنابراین قابلیت‌های مدیریت دانش کلید غلبه بر بحران سازمانی است.

قابلیت‌های مدیریت دانش را به دو دسته قابلیت‌های زیرساختی و قابلیت‌های فرایندی تقسیم می‌کنند. قابلیت زیرساختی مدیریت دانش به طور مشخص، به قابلیت مدیریت زیرساخت‌ها در سازمان به منظور حمایت و تسهیل فعالیت‌های سازمانی اشاره دارد و سه مؤلفه فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و فناوری را دربرمی‌گیرد. قابلیت‌های فرایندی مدیریت دانش را می‌توان به چهار فرایند تقسیم کرد که عبارت‌اند از:

الف) اختیار کردن: سازمان دانش صریح یا ضمنی را به صورت داده‌ها یا اطلاعات سطح برتر در اختیار می‌گیرد.

ب) ذخیره‌سازی: دانش خامی که در اختیار قرار می‌گیرد، باید در مکانی ذخیره شود که بتوان آن را مدیریت کرد.

ج) پردازش: در این مرحله، دانش خام به صورت دانش ارزشمند سازمانی در می‌آید. پردازش شامل ذخیره‌سازی، پالایش، سازماندهی، تحلیل، مقایسه، هم‌بسته‌سازی، کاوشگری یا انواع فنون می‌شود.

د) انتقال: برای ارزشمند شدن دانش باید دانش را به دیگران انتشار داد. انتقال می‌تواند فعال یا منفعل باشد. دانش را می‌توان از طریق نظام‌های اطلاعاتی یا تعامل شخصی انتقال داد. دانش را می‌توان در برنامه‌های آموزشی و کارآموزی ادغام کرد یا در فرایندها گنجانده می‌توان آن را به سادگی در یک مخزن ذخیره کرد به گونه‌ای که هر وقت مصرف‌کننده به آن نیاز داشته باشد در دسترس قرار گیرد (قربانی‌زاده و اکبری، ۱۳۹۱).

با توجه به رشد مسائل سیاسی و اجتماعی، نیروهای مسلح کشور نقش مهمی در کنترل و پیشگیری از بروز و افزایش این‌گونه مسائل، برقراری نظم و انضباط، رفاه و آسایش و امنیت اخلاقی و اجتماعی کشور دارند. سازمان ناجا یکی از تأثیرگذارترین مجموعه‌ها در نیروهای مسلح کشور است؛ بنابراین، اثربخشی سازمان ناجا از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. همچنین برای انجام مأموریت‌های سازمان، توانمندی نیروی انسانی در سازمان ناجا برای رسیدن به اثربخشی سازمانی از ملزومات است. از جمله روش‌های مؤثر در توانمندسازی کارکنان سازمان ناجا، وجود مدیریت دانش مؤثر در سازمان است. با توجه به اهمیت نقش سازمان ناجا در ایجاد امنیت کشور، در پژوهش حاضر به بررسی نقش مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان در اثربخشی سازمانی ناجا پرداختیم. برای انجام پژوهش حاضر، طبق شکل ۱، مراحل زیر طی شده است.

شکل ۱- مراحل انجام پژوهش



مبانی نظری تحقیق

۱. مدیریت دانش^۱

دوهان^۲ (۱۹۹۸) مدیریت دانش را به عنوان یک رویکرد یکپارچه در شناسایی، ضبط، ارزیابی، بازیابی و به اشتراک گذاشتن تمام اطلاعات تعریف کرد. این اطلاعات می تواند در قالب پایگاه داده، سند، سیاست، روش و تخصص و تجربه فردی کارکنان باشد. همچنین مدیریت دانش به عنوان فرایندی از ایجاد، به دست آوردن و انتقال دانش است که در رفتار سازمانی منعکس شده است (لیم و همکاران،^۳ ۲۰۱۷).

۲. موانع پیاده سازی مدیریت دانش

موانع پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان های نظامی و انتظامی خود به دسته های مختلف تقسیم می شود که عبارتند از:

- 1 . Knowledge Management
- 2 . Duhon
- 3 . Lim and et al

الف) عوامل انسانی: یکی از موانع عمده مدیریت دانش این است که انسان‌ها به هر دلیلی نخواهند دانش خود را تسهیم کنند و بخواهند آن را منحصرأً برای پیشرفت شخصی خود به کار گیرند. شاید بتوان گفت موانع انسانی مدیریت دانش بیش از سایر موانع حائز اهمیت است؛ زیرا دانش، ماهیتی انسانی و اجتماعی دارد و فقط و فقط در گرو تعامل و ارتباطات می‌تواند رشد کند.

ب) موانع سازمانی: عمده این عوامل عبارت‌اند از:

- عوامل ساختاری: ساختارهای غیرمنعطف نمی‌توانند محمل خوبی برای مدیریت دانش باشند. ساختار سازمانی باید از انعطاف و پویایی لازم برخوردار باشد.

- عوامل مدیریتی: عدم اعتقاد و حمایت مدیریت عالی از فعالیت‌ها و برنامه‌های مدیریت دانش، نگرش‌های کوتاه‌مدت و جزیی‌نگری و سبک‌های نامناسب رهبری نیز مانع اجرای موفقیت‌آمیز برنامه‌های مدیریت دانش می‌شوند.

- عوامل شغلی: شرح شغل‌های نامناسب، مشاغل تکراری و روتین، ابهام و تعارض در نقش نیز برای مدیریت دانش، نامطلوب خواهند بود.

- سیستم‌های حقوق و دستمزد و جبران خدمات: افراد، زمانی اقدام به توزیع دانش می‌کنند که انگیزه لازم را برای این کار داشته باشند.

- سیستم‌های آموزشی: در تبدیل سیستم‌های سنتی به یک سازمان یادگیرنده، برنامه‌های آموزشی یک سازمان نقش حساسی ایفا می‌کنند. برنامه‌های آموزشی نامناسب می‌توانند موانع عمده‌ای برای مدیریت دانش ایجاد کنند.

ج) عوامل فرهنگی: اگر در فرهنگی، کسب و توزیع دانش به عنوان یک ارزش تلقی شود و مردم به اثربخشی دانش در کنار تجربه باور داشته باشند، برای کسب دانش تلاش خواهند کرد.

د) عوامل سیاسی: ثبات یا بی‌ثباتی فضای سیاسی کشور نیز به دلیل اثرگذاری بر فرایند خط‌مشی‌گذاری و ثبات مدیریت در سازمان‌های دولتی، مدیریت دانش را تحت تأثیر قرار خواهد داد.

هـ) عوامل فنی و فناورانه: دانش ایجادشده باید به طریقی مناسب حفظ و نگهداری شود؛ در حالی که بسیاری از سازمان‌ها فاقد مراکز و مأخذ مناسب برای نگهداری دانش هستند (ستارزاده، دانایی و زارعیان، ۱۳۹۲).

۳. عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش در سازمان‌ها

عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش در سازمان‌ها را می‌توان به سه دسته تقسیم‌بندی کرد:

الف) رهبری سازمان (حمایت و تعهد مدیران ارشد، جهت‌گیری‌های راهبردی)؛

ب) نظامات مدیریتی (نظام پاداش و مالکیت معنوی، نظام ارزیابی عملکرد، نظام فناوری اطلاعات و نظام آموزش)؛

ج) فرهنگ تعالی سازمانی (یادگیری سازمانی، نوآوری و درجه استقبال از تغییر و تحول) (سنجی و همکاران، ۱۳۹۲).

۴. توانمندسازی کارکنان

هر زمان انسان‌ها آگاه شوند که قادر به تغییر چیزی در زندگی (شناختی، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، خانوادگی و غیره) خود هستند، یک تغییر در طرح شناختی آنها در باب مسئولیت‌های شخصی آنان رخ داده است مانند زمانی که کسی اختراعی را انجام می‌دهد و مسئول اختراع خود است. جز این تغییرات، افزایش بینش و دانش شخصی در مورد سؤال‌های سیاسی و اجتماعی و روابط میان آنها در افراد حاضر در فرایند توانمندسازی هم مشاهده می‌شود. به طور کلی توانمندسازی می‌تواند به عنوان یک فرایند مداخله و افزایش سطح استقلال و کنترل شناخته شود و به طور خلاصه توانمندسازی می‌تواند به عنوان یک فرایند دومرحله‌ای شناخته شود:

مرحله اول: کشف و درک صلاحیت‌های خود، تخصص، توانایی‌ها، مهارت‌ها و غیره (از طریق همکاری با یک گروه).

مرحله دوم: استفاده از این توانایی‌ها در زمانی که مشکلی رخ داده است (اسکورهافر و پسچی، ۲۰۰۵).

توانمندسازی کارکنان نشان‌دهنده یک رویکرد امیدوارکننده برای بهبود نگرش مثبت کارکنان، رفاه و عملکرد کار، عملیات سازمانی و عملکرد است. دو تئوری ویژگی‌های شغلی و خودکارآمدی به طور گسترده برای توضیح تأثیر توانمندسازی بر کارکنان مورد استفاده قرار گرفته‌اند. دیدگاه اصلی نظریه ویژگی‌های شغلی این است که ویژگی‌های اصلی شغلی مانند هویت کار، اهمیت کار و خودمختاری، نتایج شخصی و کاری مطلوب را از طریق

وضعیت‌های روان‌شناسی بحرانی (انتقادی) به ارمغان می‌آورد. این نظریه بر بهبود انگیزش کارکنان از طریق طراحی شغل مؤثر تأکید می‌کند که ریشه توانمندسازی اجتماعی را تشکیل می‌دهد. از دیدگاه تئوری ویژگی‌های شغلی، شیوه‌های مرتبط با توانمندسازی ساختاری مانند بازنویسی وظایف کاری، غنی‌سازی محتوای کار و اعطای مجوز به کارکنان، ویژگی‌های شغلی اصلی را تقویت می‌کنند و نتایج مربوط به کار را تحت تأثیر قرار می‌دهند. تئوری خودکارآمدی بیشتر به توضیح تأثیر دیدگاه توانمندسازی روان‌شناختی می‌انجامد که نشان می‌دهد وضعیت روان‌شناختی خودکارآمدی در چگونگی اهداف، وظایف و چالش‌ها نقش دارد. افراد با خودکارآمدی بالا (برای مثال، اعتقاد به توانایی یک فرد برای انجام وظایف و رسیدن به اهداف)، سخت‌تر تلاش می‌کنند تا یک چالش را مدیریت کنند؛ در حالی که آن دسته از کسانی که درک نمی‌کنند کارآمد هستند، بیشتر تلاش می‌کنند چالش‌ها را برطرف کنند. دو دیدگاه (یعنی توانمندسازی ساختاری-اجتماعی و توانمندسازی روان‌شناختی) با تأکید بر ساختارها، سیاست‌ها و شیوه‌های توانمندسازی و واکنش‌های مربوط به کارکنان، می‌توانند متمایز باشند. دیدگاه ساختاری-اجتماعی ناقص است، زیرا توانمندسازی شیوه‌های مدیریتی، هنگامی که کارایی ندارد، تأثیر کمی بر کارکنان دارد. به این ترتیب، توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بدون توجه به شیوه‌های توانمندسازی سازمانی یا واحد کاری، کار سختی است. بنابراین باید رویکرد ساختاری و روان‌شناختی را به طور کامل ادغام و ارزیابی کند که آیا توانمندسازی در یک سطح بر توانمندسازی در یکدیگر تأثیر می‌گذارد (لین، و همکاران، ۲۰۱۷).

۵. ابعاد توانمندسازی کارکنان

چهار بعد توانمندسازی کارکنان از دیدگاه اسپریتزر و لوی و همکاران (۲۰۰۳) عبارت‌اند از: الف) معنا (مفهوم):^۲ ارزش به موقعیت براساس استانداردها و آرمان‌های خود فرد است و همچنین شامل تناسب بین نقش شغل و عقاید، ارزش‌ها و رفتار فردی است. ب) خودمختاری:^۳ یعنی فرد خودش درباره کار خود تصمیم‌گیری می‌کند؛ به عبارتی، احساس فرد از داشتن یک انتخاب در آغاز و تنظیم فعالیت‌ها در رسیدن به نتایج مورد انتظار؛ نمونه‌هایی از خودمختاری عبارت‌اند از: تصمیم‌گیری درباره روش‌های کار، سرعت و تلاش.

1 . Lin, et al.

2 . Meaning

3 . Self-determination

ج) شایستگی^۱: صلاحیت و توانایی فرد در انجام وظایف و مسئولیت‌های اختصاص یافته به وی؛ به عبارتی به عنوان باور فرد از توانایی خود برای انجام فعالیت‌های تعریف شده با مهارت‌هاست.

د) اثر^۲ (مؤثر بودن): درجه‌ای که یک فرد می‌تواند بر نتایج استراتژیک، نتایج اداری یا نتایج عملیاتی تأثیر بگذارد. همچنین به معنی درجه‌ای از اعتقاد یک فرد که می‌تواند بر نتایج سازمانی تأثیر واقعی داشته باشد (چن، ۲۰۱۱^۳؛ سیلویا چیگوزیریم و مزدارانی، ۲۰۰۸).

۶. مدیریت دانش و توانمندسازی

در سال‌های اخیر، مدیریت دانش به یک موضوع مهم و حیاتی مورد بحث در نوشتار تجاری تبدیل شده و جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمان‌های با قدرت دانش می‌توانند برتری‌های بلندمدت خود را در عرصه‌های رقابتی حفظ کنند و جهان آینده، جهان دانایی محور خواهد بود. شاید بتوان ۱۵ سال گذشته را سال شکوفایی مدیریت دانش در بخش دولتی دانست. دولت ایران نیز در برنامه چهارم توسعه کشور، توسعه مبتنی بر دانایی (دانش‌محور) را به عنوان یکی از محورهای اساسی این برنامه قرار داده است (موسوی و همکاران، ۱۳۹۳). همچنین امروزه مدیریت دانش یکی از امور مهم سازمان نیروی انتظامی تلقی می‌شود. بعید به نظر می‌رسد که ناجا بتواند بدون درک فرایند درونی خود برای خلق دانش، به عملی کردن خواسته‌هایشان در این حوزه دست یابد؛ زیرا وقتی سرمایه‌های علمی و دانش سازمان افزایش یابد، شاهد ارتقای مهارت‌های پویای سازمان و مدیریت مناسب مکانیسم یادگیری یکپارچه دانش داخل سازمانی خواهیم بود (عارفی‌نیا، ۱۳۹۳). اشتراک دانش می‌تواند به عنوان اشتراک ایده‌های مربوط به کار، اطلاعات و پیشنهادهاى مربوط به کار اعضای تیم با یکدیگر تعریف شود. مطالعه حاصل از دو هزار شرکت آمریکایی نشان داد که ۳۴ درصد از این شرکت‌ها از سیستم‌های مدیریت دانش استفاده کرده‌اند. اشتراک دانش، یکی از اجزای مهم مدیریت دانش است، زیرا به تدوین مخزن دانش موجود در یک سازمان و افزایش آن در طول زمان کمک می‌کند. اشتراک دانش یک فرایند تیمی است؛ زیرا اگر دانش به اشتراک گذاشته نشود، منابع شناختی موجود میان یک تیم، کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد (سریواستاوا و بارتول، ۲۰۰۶^۴).

1 . Competence

2 . Impact

3 . Chen

4 . Sirveastava and Bartol

۷. اثربخشی سازمانی

اثربخشی سازمانی نقش مهمی در توسعه سازمانی دارد. سازمان زمانی اثربخش است که قادر به مدیریت ابهام، انعطاف‌پذیری، مشتری‌مداری، تولیدگرایی، ارزش‌گرایی و یادگیری ساختاریافته و نیز قادر به توانمندسازی کارکنان باشد. کارشناسان اثربخشی سازمانی را در درجه و میزان دستیابی به اهداف تعریف می‌کنند. با توجه به نظر دراکر (۱۹۶۴)، اثربخشی سازمانی عملکرد صحیح و کلید دستیابی به موفقیت است. مهم‌ترین تعریف اثربخشی سازمانی سطح دسترسی به اهداف سازمانی است؛ به عبارتی «من کجا هستم؟» و «کجا باید باشم؟». به دست آوردن سطح بالایی از اثربخشی، هدف نهایی هر سازمانی خواهد بود. همچنین اثربخشی سازمانی شامل درک افراد از چگونگی دستیابی سازمان به اهداف خویش است (مه‌دی‌بیگی، دهقانی و یعقوبی، ۲۰۱۶).

۸. ابعاد اثربخشی سازمانی

اغلب محققان اذعان می‌دارند که نمی‌توان یک مدل عمومی برای سنجش اثربخشی سازمان ارائه کرد و باید از چارچوب‌های اقتضایی برای سنجش اثربخشی استفاده کرد. برخی از مؤلفه‌های اثربخشی سازمانی عبارت‌اند از:

الف) فروش: سازمان تا چه اندازه توانسته است اهداف از قبل تعیین‌شده در ارتباط با میزان فروش را پوشش دهد.

ب) سودآوری: نشان می‌دهد تا چه میزان سود از طریق فروش فعلی حاصل شده است.

ج) ارتقای عملیاتی: تا چه میزان توانسته‌ایم فعالیت‌ها و کارکردهای مد نظر را پیاده‌سازی و اجرایی کنیم.

د) تصویر ذهنی مشتریان: نگرش و دیدگاه و ادراک مشتریان از شرکت ما و محصولاتش چگونه بوده است؟

ه) عملکرد کارکنان: آیا کارکنان از سطح عملکرد خود رضایت دارند؟ آیا اهداف از پیش تعیین‌شده برای آنها محقق شده است؟

و) نوآوری: شرکت تا چه اندازه توانسته است محصولات جدید یا ارتقایافته‌ای به بازار ارائه دهد (نویدی‌نکو و همکاران، ۱۳۹۱).

کنت (۱۹۹۵) ابعاد عملکرد کلی، رضایت شغلی، رضایت مشتری، تصمیم‌گیری و روابط

کارکنان را برای ارزیابی اثربخشی سازمانی در نظر گرفته است (امیدی، تندنویس و مظفری، ۱۳۹۱). بالدوک و بالینز (۲۰۰۹) به منظور اندازه‌گیری اثربخشی سازمان‌های ورزشی از شش رویکرد استفاده کرده‌اند:

۱. رویکرد مبتنی بر هدف؛
۲. رویکرد مبتنی بر منابع سیستمی؛
۳. رویکرد فرایندهای درونی سازمان؛
۴. رویکرد رضایت گروه‌های ذی‌نفع؛
۵. رویکرد ارزش‌های رقابتی؛
۶. رویکرد دوسطحی.

بالدوک و بالینز با استفاده از رویکرد ارزش‌های رقابتی و با بررسی اثربخشی باشگاه‌های ورزشی بلژیک نشان دادند که ابعاد رضایت ذی‌نفعان، کسب اهداف رقابتی، جذب ورزشکاران و مربیان نخبه و روابط و اطلاعات سازمانی بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های اثربخشی در باشگاه‌های ورزشی فنلاند هستند (شعبانی‌بهار، لقمانی و قویمی، ۱۳۹۳).

لی و چویی ابعاد اثربخشی سازمانی را بدین صورت در نظر گرفته‌اند:

۱. ادراک کلی اعضای سازمان از میزان موفقیت سازمانی؛
۲. سهم بازار؛
۳. میزان سوددهی؛
۴. میزان رشد و نوآوری سازمان در مقایسه با سایر رقبا (سیدنقوی، نریمانی و غلامحسین، ۱۳۸۹).

۹. مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی

سازمان‌ها برای افزایش بهره‌وری و عملکرد کارکنان خود به آموزش متکی هستند. آموزش، کارمندان را قادر می‌سازد مهارت‌ها و دانش به دست آورند، اما هیچ تضمینی وجود ندارد که آموزش نتایج عملکرد را بهبود بخشد. شرکت‌ها مقادیر زیادی پول برای آموزش کارکنان سرمایه‌گذاری می‌کنند، اما آنچه از کارکنان آموزش‌دیده گزارش شده ناتوانی است. آموزش به تنهایی برای ارتقای اثربخشی سازمانی به سطوح بالاتر کافی نیست؛ زیرا همه دانش به دست‌آمده از آموزش به درستی منتقل یا به درستی در سازمان اعمال نمی‌شود. به عبارت دیگر، انتقال دانش (استفاده از دانش و مهارت‌های به دست‌آمده) برای رسیدن به مزایای

کامل، باید به طور مؤثر صورت گیرد. فرایندهای مدیریت دانش که در سطح سازمانی اجرا می‌شود، می‌تواند نقش حیاتی در انتقال دانش بازی کند و به این ترتیب، اثر آموزش را افزایش دهد (عبد رحمان و همکاران،^۱ ۲۰۱۳).

مدیریت دانش، سازمان‌ها را انعطاف‌پذیرتر کرده است و یادگیری سازمانی نیز بهتر انجام می‌گیرد. مدیریت دانش می‌تواند به عنوان فرایند جمع‌آوری و شناسایی اطلاعات مفید شناخته شود. انتقال دانش ضمنی به دانش صریح، ذخیره‌سازی دانش در یک مخزن و انتشار آن در کل سازمان به کارکنان اجازه می‌دهد تا دانش را به راحتی بازیابی کنند و مورد بهره‌برداری قرار دهند. اثربخشی سازمانی یک راه برای اندازه‌گیری عملکرد سازمانی است و مدیریت دانش از جمله منابعی است که بر عملکرد سازمانی تأثیرگذار است. منابعی که در اثربخشی مدیریت دانش نقش دارند عبارت‌اند از: تعهد مدیریت ارشد و سازمان‌های منتخب در سیستم مدیریت دانش، انگیزه مشارکت و استفاده از دانش، وجود فرهنگ اشتراک دانش، نیاز به فناوری اطلاعات.

سو و لین (۲۰۰۶) اظهار کردند که تعهد مدیریت ارشد، منبع اصلی و کلیدی برای موفقیت چهار منبع دیگر است. حمایت مدیریت ارشد برای یک سیستم مدیریت دانش موفق، لازم است. در نتیجه اثربخشی سازمان، از لحاظ مدیریت دانش می‌تواند با تعامل کارکنان با یکدیگر در طول کار روزانه تقویت شود (کیم و هانسر،^۲ ۲۰۱۰).

۱۰. توانمندسازی کارکنان و اثربخشی سازمانی

به نظر صاحب‌نظران مدیریت تحول و بهسازی سازمان، توانمندسازی راهبردی اثرگذار بر عملکرد و بهسازی نیروی انسانی است. اهمیت توانمندسازی به گونه‌ای است که آن را کلید اثربخشی سازمان‌ها می‌دانند. می‌توان بیان کرد که بدون افراد کارآمد، دستیابی به اهداف سازمانی غیرممکن است. متخصصان مدیریت به منظور کارایی بیشتر کارکنان، مفهوم توانمندسازی را مطرح کردند (باروت کوب و مروتی شریف‌آبادی، ۱۳۹۳). وجود کارکنان متعهد و وفادار به منظور دستیابی به اهداف سازمانی برای سازمان بسیار حیاتی و مهم است. ساهو، و همکاران^۳ (۲۰۱۰) نشان دادند که یک کارمندی که در کار و شغل خود متعهد

1 . Abd Rahman

2 . Kim and Hancer

3 . Sahoo, et al.

است، کمتر تصمیم به ترک محل کار خود می‌گیرد و تمایل به رضایت کار دارد و نیز دارای انگیزه درونی بالاتری است. توانمندسازی، یک جنبه اساسی و مهم برای دستیابی به موفقیت، بهره‌وری و رشد در هر کسب و کاری است. توانمندسازی کارکنان یک عمل انگیزشی است که هدف آن افزایش فرصت مشارکت و دخالت در تصمیم‌گیری است. توانمندسازی اساساً مربوط به توسعه اعتماد، انگیزه و از بین بردن هر مرزی بین کارمند و مدیریت ارشد است. توانمندسازی، مکانیسم دادن اقتدار تصمیم‌گیری به کارمند است و اغلب با توزیع مسئولیت از مدیران به کارکنان دیگر همراه است (هانایشا، ۲۰۱۶).

۱۱. مدیریت دانش، توانمندسازی و اثربخشی سازمانی

شرکت‌ها، سیستم مدیریت دانش^۱ را برای بهبود توانایی کارکنان در عملکرد آسان و کارآمد پیاده‌سازی می‌کنند و به این ترتیب، عملکرد شرکت را بهبود می‌بخشند. بیشتر شرکت‌ها علاقه‌مند اجرای سیستم مدیریت دانش هستند و به هر حال، این موفقیت اجرای مدیریت دانش را تضمین می‌کند. طی ۱۵ سال گذشته، تنها ۲۰ درصد از شرکت‌ها سطح دسترسی هدف خود را با سیستم مدیریت دانش افزایش داده‌اند. پس از تصویب و اجرای آنها، سیستم مدیریت دانش تمایل به کارایی پایین دارد و به‌سختی به وسیله کارکنان دانشی در محیط کار روزانه آنان قابل تشخیص است. استفاده کمتر از سیستم‌های نصب‌شده به عنوان یک مسئله اساسی «ضد بهره‌وری» تشخیص داده شده است، از جمله عدم بازگشت سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در فناوری اطلاعات. یک سیستم مدیریت دانش موفق نیاز به اشتراک دانش کاربران دارد. اشتراک‌گذاری دانش شامل تمایل کاربران برای تدوین و اشتراک گذاشتن دانش خود در سیستم مدیریت دانش و همچنین جست‌وجو و استفاده مجدد از دانش مدون است. هر فردی تمایل به اشتراک دانش خود ندارد و از دانش دیگران در از بین بردن معضلات اجتماعی لذت می‌برد. چرخه فضیلت در اشتراک‌گذاری دانش (یعنی جست‌وجوی دانش و تسهیم دانش)، یک عمل داوطلبانه توسط افرادی است که در تبادل دانش شرکت می‌کنند و نیز نوعی رفتار شهروندی سازمانی محسوب می‌شود (کانگ و همکاران، ۲۰۱۷^۲).

1 . Knowledge Management Systems

2 . Kang, et al.

پیشینه پژوهش

برخی پژوهش‌ها به بررسی رابطه بین توانمندسازی و اثربخشی سازمانی پرداخته‌اند؛ برخی نیز رابطه بین مدیریت دانش و توانمندسازی را بررسی کرده‌اند، اما کمتر پژوهشی به بررسی ارتباط هر سه موضوع پرداخته است. در این مبحث برخی پژوهش‌های صورت گرفته در این سه زمینه را بیان می‌کنیم.

آلشارو و همکاران^۱ (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای به بررسی آثار اجتماعی اشتراک دانش در تیم‌های مجازی پرداختند و با ارائه یک مدل مفهومی، فرضیه ارتباط بین اشتراک دانش، اعتماد، همکاری و کارایی تیم در تنظیمات تیم مجازی را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که اشتراک دانش به طور مثبتی بر اعتماد و همکاری بین اعضای تیم مجازی تأثیر می‌گذارد. همچنین براساس یافته‌های پژوهش در حالی که اعتماد به طور مثبتی بر همکاری تیم مجازی تأثیر می‌گذارد، تأثیر مستقیمی بر اثربخشی تیم ندارد (آلشارو و همکاران، ۲۰۱۷).

حسینی و شیخ‌اسماعیلی^۲ (۲۰۱۶) با انجام مطالعه موردی در مؤسسات آموزش عالی، رابطه بین مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان را مورد بررسی قرار دادند. ایشان در این مقاله شاخص‌های معناداری، صلاحیت و شایستگی، خودمهارتی، اثربخشی و اعتماد را برای توانمندسازی کارکنان و نیز شاخص‌های خلق دانش، فراگرفتن دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و درخواست دانش را برای مدیریت دانش در نظر گرفتند. مطالعه ایشان نشان داد که بین مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. به علاوه، مدیریت دانش قادر است جنبه‌های توانمندسازی کارکنان در مؤسسات آموزش عالی را پیش‌بینی کند (حسینی و شیخ‌اسماعیلی، ۲۰۱۶).

وو و چن (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای به بررسی ارتباط بین توانمندسازی رهبری، تبادل دانش و ارائه خدمات پرداختند و به این نتیجه رسیدند که توانمندسازی رهبری به طور مثبت به انجام قرارداد روان‌شناختی و مبادله دانش مرتبط است. تحقق قرارداد روان‌شناختی با تبادل دانش و عملکرد خدمات ارتباط مثبت دارد و تبادل دانش به طور مثبت با عملکرد خدمات مرتبط است. همچنین این مطالعه نشان داد اجرای کامل قرارداد روان‌شناختی تا حدی رابطه بین رهبری توانمندسازی و مبادله دانش را بر عهده دارد. تبادل دانش به طور کلی اجرای قرارداد روان‌شناختی و عملکرد خدمات را به طور عام ارزیابی می‌کند (وو و چن، ۲۰۱۵).

1 . Alsharo, et al.

2 . Hasani and Sheikhesmaeili

بررسی رابطه توانمندسازی کارکنان و فرهنگ سازمانی با اثربخشی سازمانی کارکنان نشان می‌دهد که بین فرهنگ سازمانی با توانمندسازی کارکنان آموزش و پرورش آمل رابطه‌ای معنادار وجود دارد و نیز فرهنگ سازمانی و توانمندسازی قدرت پیش‌بینی‌کنندگی اثربخشی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان آمل را دارد. چنانچه فرهنگ مناسب کاری به خوبی بین مدیریت و کارکنان گسترش یافته باشد، به تحکیم تعهد سازمانی، ارتقای اخلاقی، عملکرد و بهره‌وری بالاتر می‌انجامد (رجبی کیایی و پایدار، ۱۳۹۶).

شریفی و همکاران (۱۳۹۵) در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی رابطه بین سیستم مدیریت دانش و اثربخشی ادارات ورزش و جوانان استان فارس»، به بررسی ارتباط بین زیرسیستم‌های مدیریت دانش و اثربخشی ادارات ورزش و جوانان استان فارس پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که بین مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی در ادارات ورزش و جوانان استان فارس رابطه معنادار وجود دارد. همچنین نشان داد که از بین ابعاد مدیریت دانش، تسهیم دانش بیشترین ارتباط را با اثربخشی سازمانی دارد و در پایان نشان داد ۵۸ درصد از اثربخشی سازمانی به وسیله ابعاد به‌کارگیری دانش، تسهیم دانش و کسب دانش تبیین می‌شود (شریفی و همکاران، ۱۳۹۵).

طاهری، نظری و غیائی (۱۳۹۵) در مطالعه‌ای که با هدف بررسی روابط مستقیم و غیرمستقیم فرهنگ سازمانی، اثربخشی مدیریتی و توانمندسازی روان‌شناختی با یادگیری کارکنان در محیط کار انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که متغیر یادگیری در محیط کار و به‌طور مستقیم و غیرمستقیم از متغیرهای فرهنگ یادگیری سازمانی و اثربخشی مدیریتی و به‌طور مستقیم از متغیر توانمندسازی روان‌شناختی تأثیر می‌پذیرد. همچنین نشان دادند که فرهنگ یادگیری سازمانی اثر مستقیم و غیرمستقیم معناداری بر توانمندسازی روان‌شناختی و اثربخشی مدیریتی دارد. در این پژوهش مشخص شد که اثربخشی مدیریتی تنها اثر مستقیم معناداری بر توانمندسازی روان‌شناختی دارد و نیز مشخص شد که فرهنگ یادگیری سازمانی بیشترین تأثیر را بر یادگیری کارکنان در محیط کار دارد (طاهری، نظری و غیائی، ۱۳۹۵).

نکوئی و ابراهیمی (۱۳۹۵) در مقاله‌ای به بررسی تأثیر مدیریت دانش در موفقیت سازمانی مدیران و مسئولان ارشد معاونت نیروی انسانی ناجا پرداختند. نتایج حاصل از این پژوهش حاکی است مدیریت دانش بر موفقیت سازمانی تأثیر دارد. بیشترین تأثیر ابعاد مدیریت دانش بر موفقیت سازمانی در معاونت نیروی انسانی ناجا به ترتیب شامل ثبت دانش، انتقال دانش، کسب دانش، کاربرد دانش و خلق دانش است (نکوئی و ابراهیمی، ۱۳۹۵).

در پژوهشی که جعفری و ابراهیمی (۱۳۹۴) انجام داده‌اند، تأثیر توانمندسازی بر بهبود عملکرد کارکنان وظیفه معاونت آماد و پشتیبانی ناجا در سال ۱۳۹۳ مورد مطالعه قرار گرفت. یافته‌های حاصل از این مطالعه نشان داد که بین مؤلفه‌های توانمندسازی (آموزش، حمایت سازمانی و مدیریت) با عملکرد کارکنان وظیفه در معاونت آماد و پشتیبانی ناجا رابطه معناداری وجود دارد (جعفری و ابراهیمی، ۱۳۹۴).

محمودزاده و همکاران (۱۳۹۴) در مقاله‌ای به بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر توانمندسازی مدیران و فرماندهان نیروی انتظامی پرداختند. نتایج حاصل از مصاحبه‌ها نشان داد که می‌توان عوامل سازمانی مؤثر را در چهار طبقه فرعی از جمله اهداف و راهبردها، ساختار سازمانی، دسترسی به منابع و نظام ارزیابی و نیز ۱۸ ریزطبقه دسته‌بندی کرد (محمودزاده و همکاران، ۱۳۹۴).

ملاحسینی و ارسلان (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی رابطه توانمندسازی کارکنان و اثربخشی سازمانی در ادارات و سازمان‌های دولتی شهرستان رفسنجان پرداختند. برای این منظور توانمندسازی کارکنان با ابعادی همچون احساس شایستگی، احساس اعتماد، احساس مؤثر بودن، احساس خودمختاری و احساس معنی‌دار بودن شغل سنجیده شده است و اثربخشی سازمانی از روش مبتنی بر فرایند درونی سازمان و توسط عواملی همچون فرهنگ سازمان، جو سازمانی، روابط انسانی، روش تصمیم‌گیری و پاداش‌های سازمانی سنجیده شده است. نتایجی که از ۳۲۵ نفر از کارکنان ادارات دولتی جمع‌آوری شده است نشان‌دهنده وجود ارتباط بین توانمندسازی کارکنان و اثربخشی سازمانی در ادارات و سازمان‌های دولتی شهرستان رفسنجان بود. همچنین نتایج نشان دادند که بین احساس شایستگی، احساس اعتماد، احساس مؤثر بودن، احساس خودمختاری و احساس معنی‌دار بودن شغل کارکنان و اثربخشی سازمانی در ادارات و سازمان‌های دولتی شهرستان رفسنجان رابطه وجود دارد (ملاحسینی و ارسلان، ۱۳۸۸).

روش پژوهش

روش تحقیق در این مطالعه، توصیفی از نوع همبستگی است. حجم جامعه شامل ۳۱۰ هزار نفر از همه کارکنان سازمان ناجاست. برای تعیین حجم نمونه، بر اساس جدول کرجسی و مورگان، ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه تعیین شدند که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به دست آمده و بر مبنای جنسیت طبقه‌بندی صورت گرفته است.

در این پژوهش، برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از دو روش استفاده شده است: در روش اول، برای جمع‌آوری بخشی از داده‌های پژوهش از روش اسنادی یا کتابخانه‌ای استفاده شده است که با مطالعه کتاب‌ها، مقالات، پایان‌نامه‌ها و تحقیقات به منظور تدوین چارچوب نظری برای پاسخ به مسئله در نظر گرفته شده و داده‌های لازم جمع‌آوری شده است. برای جمع‌آوری بخش دیگری از داده‌های پژوهش، از روش میدانی استفاده و براساس روش تحقیق پیمایشی به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته شده است. به این ترتیب، برای گردآوری اطلاعات از سه پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش، توانمندسازی و اثربخشی سازمانی کارکنان استفاده شد. برخی از کارکنان با ارسال پرسشنامه از طریق ایمیل پاسخگوی سؤال‌ها بودند و برخی به صورت حضوری به سؤال‌های پرسشنامه پاسخ دادند.

ابزار گردآوری داده‌ها برای مدیریت دانش، پرسشنامه استاندارد نیومن و کنراد است که دارای ۲۱ سؤال است. سؤال‌های ۱-۵ مربوط به حفظ و نگهداری دانش؛ سؤال‌های ۶-۱۰ مربوط به انتقال دانش؛ سؤال‌های ۱۱-۱۵ مربوط به ایجاد دانش؛ سؤال‌های ۱۶-۲۱ مربوط به کاربرد دانش هستند.

پایایی پرسشنامه مدیریت دانش براساس روش آلفای کرونباخ، ۰/۹۶ محاسبه شد. توانمندسازی، حاصل میانگین به‌دست‌آمده از پرسشنامه استاندارد توانمندسازی است که شامل ۱۹ سؤال است که براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده است. به هریک از پاسخ‌ها نمره ۱ تا ۵ داده شد. این متغیر به وسیله پرسشنامه استاندارد توانمندسازی روان‌شناختی (اسپریتزر، ۱۹۹۵) که مشتمل بر ۱۹ سؤال است، مورد سنجش قرار گرفت و پایایی آن طبق روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ به دست آمد. ابزار گردآوری داده‌ها برای سنجش اثربخشی سازمانی، پرسشنامه استاندارد پارسونز است که مشتمل بر ۲۸ سؤال بوده که چهار مؤلفه نوآوری، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و سلامت سازمانی (روحیه) را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. سؤال‌های ۶، ۱۱، ۱۳، ۱۵، ۱۶، ۱۸ و ۲۱ مربوط به نوآوری؛ سؤال‌های ۱، ۲، ۵، ۷، ۱۲، ۱۴ و ۱۷ مربوط به تعهد سازمانی؛ سؤال‌های ۳، ۴، ۸، ۹، ۱۰، ۲۰ و ۲۲ مربوط به رضایت شغلی و نیز سؤال‌های ۱۹، ۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷ و ۲۸ مربوط به سلامت سازمانی (روحیه) هستند.

پایایی پرسشنامه اثربخشی سازمانی براساس روش آلفای کرونباخ مقدار ۰/۹۲ محاسبه شد. برای تعیین روایی محتوایی و صوری، با توجه به مفاهیم اصلی موضوع تحقیق و در نظر

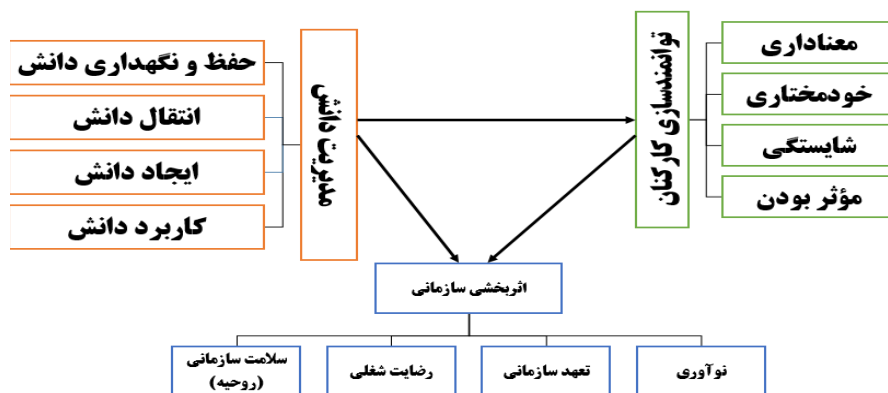
گرفتن متغیرها، با استفاده از کتب و منابع موجود، جست‌وجو در پایگاه اینترنتی مختلف و مطالعه پرسشنامه‌های متعدد در پایان‌نامه‌ها، پرسشنامه اولیه تهیه و تنظیم شد؛ سپس پرسش‌نامه در اختیار استادان مربوط قرار گرفت و از نظرها و پیشنهادهای اصلاحی آنان استفاده و سؤال‌های بی‌مورد، نامناسب و تکراری حذف شد و در نهایت از طریق بازبینی مجدد، روایی محتوایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت.

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره استفاده شد. همچنین همه مراحل تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Spss18 مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین، با توجه به آنچه در ادبیات پژوهش بیان شد، پژوهش حاضر دارای یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی است.

فرضیه اصلی پژوهش: بین مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان با اثربخشی سازمانی کارکنان سازمان ناجا رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی: ۱. بین مدیریت دانش با اثربخشی کارکنان سازمان ناجا رابطه وجود دارد. ۲. بین توانمندسازی با اثربخشی کارکنان سازمان ناجا رابطه وجود دارد. ۳. بین مدیریت دانش با توانمندسازی کارکنان سازمان ناجا رابطه وجود دارد. ۴. مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان قدرت پیش‌بینی‌کنندگی اثربخشی سازمانی سازمان ناجا را دارد.

حال با توجه به مدل حسنی و شیخ اسماعیلی (۲۰۱۶) که رابطه بین مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان را در مؤسسات آموزشی مورد بررسی قرار دادند، مقاله حاضر رابطه بین مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان را در سازمان ناجا بررسی می‌کند. در بحث ارتباط بین مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی نیز طبق مدل مطالعات صورت‌گرفته توسط شریفی و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی این ارتباط در سازمان ناجا پرداخته شده است. همچنین طبق مدل مقاله رجبی کیایی و پایدار (۱۳۹۶) به بررسی رابطه بین توانمندسازی و اثربخشی سازمانی پرداخته شد. در نتیجه مدل مفهومی از تلفیق سه مطالعه انجام‌شده به صورت شکل ۲ استخراج شد.



شکل ۲- مدل مفهومی پژوهش

تجزیه و تحلیل داده‌ها

طبق یافته‌های جمعیت‌شناختی، ۲۷ درصد آزمودنی‌ها دارای سطح تحصیلات فوق لیسانس هستند. ۶۰ درصد دارای سطح تحصیلات لیسانس و ۱۳ درصد نیز سطح تحصیلات‌شان فوق دیپلم است. ۳۷ درصد آزمودنی‌ها دارای سابقه کار کمتر از ۱۰ سال و ۶۳ درصد نیز دارای سابقه کار بالای ۱۰ سال هستند.

با توجه به اینکه رتبه پاسخ‌ها در پرسشنامه‌های تحقیق بین ۱ تا ۵ است، بنابراین میانگین نظری پاسخ‌ها نیز برابر ۳ است. در جدول ۱ مشاهده می‌شود میانگین نمره نظرهای آزمودنی‌ها در مورد متغیرهای مدیریت دانش، توانمندسازی کارکنان و اثربخشی سازمانی بالاتر از مقدار متوسط ۳ است که نشان‌دهنده مطلوب بودن سطح این متغیرها از نظر آزمودنی‌هاست:

جدول ۱- توصیف متغیرهای تحقیق

متغیر	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	میانگین پاسخ‌ها	انحراف معیار
مدیریت دانش	۲/۳۹	۴/۷۶	۳/۴۱	۰/۵۱
توانمندسازی کارکنان	۲/۲۵	۴/۶۱	۳/۶۷	۰/۵۶
اثربخشی سازمانی	۲	۴/۸۰	۳/۴۸	۰/۶۷

به منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق و انتخاب آزمون آماری مناسب، از آزمون کالموگروف-اسمیرنف استفاده شده است. با توجه به اینکه در جدول ۲ مقدار Sig بزرگتر از سطح خطای ۰/۰۵ است، با ۹۵ درصد اطمینان این نتیجه حاصل می‌شود که متغیرهای تحقیق همگی دارای توزیع نرمال هستند. بنابراین محقق مجاز به استفاده از آزمون‌های پارامتریک در تحلیل فرضیه‌های تحقیق است.

جدول ۲- آزمون کالموگروف-اسمیرنف

متغیرها	Z مقدار	α	Sig (۲-tailed)	وضعیت نرمال بودن
مدیریت دانش	۱/۱۹	۰/۰۵	۰/۱۱	نرمال
توانمندسازی کارکنان	۱/۲۴	۰/۰۵	۰/۰۹	نرمال
اثربخشی سازمانی	۰/۸۶	۰/۰۵	۰/۳۷	نرمال

با توجه به اینکه در جدول پیرسون (جدول ۳)، مقدار Sig (سطح معنی‌داری) در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است ($\alpha = ۰/۰۵ < sig = ۰/۰۰۰$)، بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان فرضیه تحقیق تأیید می‌شود که با توجه به علامت مثبت ضریب پیرسون این نتیجه حاصل شد که بین مدیریت دانش با اثربخشی کارکنان سازمان ناجا رابطه مستقیم وجود دارد. در واقع هرچه مدیریت دانش در سازمان در سطح بالاتری باشد، اثربخشی کارکنان نیز بیشتر خواهد بود.

جدول ۳- همبستگی پیرسون

متغیرها	ضریب پیرسون	میزان خطا (α)	Sig (سطح معنی‌داری)
مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی	۰/۶۷۷	۰/۰۵	۰/۰۰۰

با توجه به اینکه در جدول پیرسون (جدول ۴) مقدار Sig (سطح معنی‌داری) در سطح خطای ۰/۰۵ معنی‌دار است ($\alpha = ۰/۰۵ < sig = ۰/۰۰۰$)، بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان فرضیه تحقیق تأیید می‌شود که با توجه به علامت مثبت ضریب پیرسون این نتیجه حاصل شد که بین توانمندسازی کارکنان با اثربخشی سازمانی سازمان ناجا رابطه مستقیم وجود دارد. در واقع هرچه توانمندسازی کارکنان در سازمان در سطح بالاتری باشد، اثربخشی سازمانی نیز بالاتر خواهد بود.

جدول ۴- همبستگی پیرسون

متغیرها	ضریب پیرسون	میزان خطا (α)	Sig (سطح معنی داری)
توانمندسازی کارکنان و اثربخشی سازمانی	۰/۵۷۶	۰/۰۵	۰/۰۰۰

با توجه به اینکه در جدول پیرسون (جدول ۵) مقدار Sig (سطح معنی داری) در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار است ($\text{sig} = ۰/۰۰۰ < \alpha = ۰/۰۵$)، با ۹۵ درصد اطمینان فرضیه تحقیق تأیید می‌شود که با توجه به علامت مثبت ضریب پیرسون این نتیجه حاصل شد که بین مدیریت دانش با توانمندسازی کارکنان سازمان ناجا رابطه مستقیم وجود دارد. در واقع هرچه مدیریت دانش در سازمان در سطح بالاتری باشد، توانمندسازی کارکنان نیز بالاتر خواهد بود.

جدول ۵- همبستگی پیرسون

متغیرها	ضریب پیرسون	میزان خطا (α)	Sig (سطح معنی داری)
مدیریت دانش و توانمند سازی کارکنان	۰/۲۸۴	۰/۰۵	۰/۰۰۰

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، در جدول ۶ همبستگی بین متغیرهای تحقیق برابر ۰/۷۲۹ است که نشان‌دهنده همبستگی قوی بین متغیرهای تحقیق است. همچنین با توجه به مقدار ضریب تعیین، این نتیجه حاصل می‌شود که متغیرهای مستقل ۰/۶۱۶ از تغییرات متغیر وابسته (اثربخشی) را به خود اختصاص می‌دهند.

جدول ۶- خلاصه مدل رگرسیون

ضریب تعیین (R^2)	همبستگی بین متغیرها (R)
۰/۶۱۶	۰/۷۸۵

با توجه به اینکه مقدار Sig (سطح معنی داری) معنی دار است این نتیجه حاصل می‌شود که معادلات رگرسیون معنی دار است و در واقع مجاز به استفاده از معادلات رگرسیون هستیم.

جدول ۷- جدول آنالیز واریانس

F	خطا	Sig (سطح معنی داری)
۲۶۹	۰/۰۵	۰/۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود، با توجه به مقدار Sig، این نتیجه حاصل می‌شود که مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان قدرت پیش‌بینی‌کنندگی اثربخشی سازمانی ناجا را دارد که در این بین متغیر مدیریت دانش با توجه به بزرگ‌تر بودن مقدار Beta سهم بیشتری در پیش‌بینی اثربخشی کارکنان دارد.

جدول ۸- ضرایب رگرسیون

Sig	T	ضرایب غیر استاندارد شده		مدل
		ضرایب استاندارد Beta	خطای استاندارد B	
۰/۰۰۰	۳/۵۴		۰/۱۲۹	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۱۵/۷۵	۰/۵۵۷	۰/۰۳۲	مدیریت دانش
۰/۰۰۰	۱۱/۷۶	۰/۴۱۵	۰/۰۲۷	توانمندسازی کارکنان

نتیجه‌گیری

با توجه به نتایجی که از تجزیه و تحلیل داده‌ها به دست آمد، مشاهده می‌شود فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است. به عبارتی بین مدیریت دانش با اثربخشی کارکنان سازمان ناجا رابطه مستقیم وجود دارد. بنابراین چنانچه مدیریت دانش را در سازمان ناجا افزایش دهیم، اثربخشی سازمان ناجا می‌تواند افزایش یابد. فرضیه اول با پژوهش محققانی چون آلسارو، گرگ و رامیرز (۲۰۱۷) و نیز پژوهش نکوئی و ابراهیمی (۱۳۹۵) مطابقت داشت. همچنین فرضیه دوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. به عبارتی بین توانمندسازی کارکنان و اثربخشی سازمانی ناجا رابطه مستقیم وجود دارد. بنابراین با افزایش توانمندسازی کارکنان سازمان ناجا می‌توان اثربخشی سازمانی را نیز افزایش داد. فرضیه دوم با پژوهش افرادی چون طاهری، نظری و غیاثی (۱۳۹۵)؛ جعفری و ابراهیمی (۱۳۹۴) و نیز پژوهش ملاحسینی و ارسلان (۱۳۸۸) مطابقت داشت. همچنین با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، فرضیه سوم پژوهش نیز مورد تأیید قرار گرفت. به عبارتی بین مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان سازمان ناجا رابطه مستقیم وجود دارد. چنانچه مدیریت دانش در سازمان ناجا به شیوه مناسب پیاده‌سازی شود، باعث افزایش توانمندسازی کارکنان سازمان ناجا می‌شود. فرضیه سوم با پژوهش حسنی و شیخ‌اسماعیلی (۲۰۱۶) و نیز وو و چن (۲۰۱۵)

مطابقت داشت. در نهایت، با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها مشاهده شد مدیریت دانش با مقدار بتای ۰/۵۰۸ و توانمندسازی کارکنان با مقدار بتای ۰/۳۱۳، قدرت پیش‌بینی‌کنندگی اثربخشی سازمانی ناجا را دارد و همچنین مدیریت دانش با مقدار بتای ۰/۵۰۸ سهم بیشتری در پیش‌بینی اثربخشی سازمانی سازمان ناجا دارد.

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر، می‌توان گفت لازمه توانمندسازی، افزایش دانش کارکنان نسبت به قوانین، محیط کار و وظایف است. یکی از روش‌های افزایش دانش و اطلاعات، اشتراک دانش است. برای ترغیب کارکنان به اشتراک دانش باید از روش‌های انگیزشی استفاده کرد. رهبران، مدیران و فرهنگ سازمانی در این زمینه یاری‌دهنده‌های مهمی محسوب می‌شوند. کارکنان به نوعی توانمندسازی نیاز دارند که به آنها اقتدار لازم برای پاسخ‌گویی سریع به مشکلات در شرایط پیش‌بینی‌ناپذیر را بدهد. با توانمندسازی کارکنان، خودکارآمدی آنان افزایش می‌یابد؛ بنابراین می‌توان آنها را در گروه‌های کاری مستقل تقسیم کرد و در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داد تا این فرصت برایشان ایجاد شود که بتوانند با استفاده از دانش به دست آمده، هنگام روبه‌رو شدن با مشکلات پیش‌بینی‌ناپذیر به بهترین نحو عمل کنند. علاوه بر این لازم است توانمندسازی کارکنان با توجه به توانمندسازی شیوه‌های مدیریتی و توانمندسازی سازمانی صورت گیرد. با انجام این کار، کارکنان قادر خواهند بود انعطاف لازم را داشته باشند و بتوانند ابهام را مدیریت کنند و سازمان را در دستیابی به اهداف یاری رسانند. بدین‌گونه می‌توانند در اثربخشی سازمان مؤثر واقع شوند. برای اشتراک بهتر دانش به منظور بهبود عملکرد و افزایش اثربخشی سازمانی، بهتر است سازمان ناجا به موانع پیاده‌سازی مدیریت دانش از جمله موانع ساختاری و سازمانی، توجه ویژه داشته باشد و در جهت رفع این موانع از تمام توان خود استفاده کند.

منابع فارسی

- امید، علیرضا، فریدون تندنویس و سیدامیراحمد مظفری (۱۳۹۱)، «ارتباط فرهنگ سازمانی با اثربخشی مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی در برخی سازمان‌های ورزشی ایران»، دوفصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، س ۲، (پیاپی دهم)، ش ۴ (پیاپی بیستم).
- باروت کوب، مهناز و علی مروتی شریف‌آبادی (۱۳۹۳)، «نقش توانمندسازی کارکنان در افزایش بهره‌وری (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه یزد)»، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، س ۹، ش ۳۳.
- جعفری، محمد و طهماسب ابراهیمی (۱۳۹۴)، «تأثیر توانمندسازی بر بهبود عملکرد کارکنان وظیفه در معاونت آمداد و پشتیبانی ناجا»، فصلنامه علمی- ترویجی اندیشه آمداد، س ۱۴، ش ۵۳.
- رجبی کیایی، مرتضی و فرانک پایدار (۱۳۹۶)، «رابطه توانمندسازی کارکنان و فرهنگ سازمانی با اثربخشی سازمانی»، دومین همایش بین‌المللی انسجام مدیریت و اقتصاد در توسعه، تهران: دانشگاه اسوه، دانشگاه تهران.
- ستارزاده، مریم، شبنم دانایی و آرمین زارعیان (۱۳۹۲)، «چالش‌ها، موانع و تجارب پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌های نظامی و انتظامی»، مجله دانشکده پرستاری ارتش جمهوری اسلامی ایران، س ۱۳، ش ۲ (پیاپی ۲۵).
- سنجقی، محمدابراهیم، یاسر جنیدی جعفری و سید محمدجواد غنغضری (۱۳۹۲)، «سنجش فرایندها و عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش (مطالعه موردی: ستاد یک سازمان دفاعی- امنیتی)»، فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی- امنیتی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، س ۲، ش ۲.
- سیدنقوی، میرعلی، مهدی نریمانی و حسن غلام‌حسینی (۱۳۸۹)، «فرهنگ و استراتژی و تأثیر آن بر اثربخشی سازمانی: با نگاهی بر مدیریت دانش»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ش ۱.
- شریفی، افسانه، محمدهاشم نیک‌بخت، هادی نجات‌داری و رضا جدی (۱۳۹۵)، «بررسی رابطه بین سیستم مدیریت دانش و اثربخشی ادارات ورزش و جوانان استان فارس»، پنجمین کنفرانس ملی علوم کاربردی در ورزش، علی‌آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی‌آباد کتول.
- شعبانی‌بهار، غلامرضا، محسن لقمانی و امین قویمی (۱۳۹۳)، «نقش ابعاد فرهنگ سازمانی بر اثربخشی سازمانی ادارات ورزش و جوانان استان همدان»، مطالعات مدیریت راهبردی و رفتار سازمانی در ورزش، س اول، ش ۴.
- طاهری، مرتضی، ندا نظری و سعید غیائی (۱۳۹۵)، «فرهنگ یادگیری سازمانی، اثربخشی

- مدیریتی و توانمندسازی روان‌شناختی: پیش‌بینی‌کننده‌های یادگیری در محیط کار»، مجله مطالعات آموزش و یادگیری (مجله علوم اجتماعی و انسانی سابق)، دوره هشتم، ش ۲، پیاپی ۷۱/۲.
- عارفی‌نیا، جواد (۱۳۹۳)، «بررسی و مقایسه مدل‌های مدیریت دانش و ارائه یک مدل تلفیقی جهت مدیریت دانش پلیسی»، دانش انتظامی خراسان رضوی.
- قاضی‌زاده فرد، سیدضیاءالدین و سید شکور عطائی (۱۳۹۲)، «مدیریت دانش عامل اثربخشی سازمان‌ها (تحلیلی بر نقش اکتساب دانش و تجربه در سازمان‌ها)»، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، س ۸، ش ۲۷.
- قربانی‌زاده، وجهاله و فریده اکبری (۱۳۹۱)، «تأثیر قابلیت‌های مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی»، نشریه علمی-ترویجی، س ۷، ش ۲۷.
- محمودزاده، سیدمجتبی، فتاح شریف‌زاده، یوسف محمدی‌مقدم و محمدحسین عباس‌نژاد (۱۳۹۴)، «عوامل سازمانی مؤثر بر توانمندسازی مدیران و فرماندهان ناجا با رویکرد مبتنی بر تحلیل محتوا»، فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ش ۱۲.
- ملاحسینی، علی و احسان ارسلان (۱۳۸۸)، «بررسی رابطه توانمندسازی کارکنان و اثربخشی سازمانی ادارات و سازمان‌های دولتی شهرستان رفسنجان»، مجله توسعه و سرمایه، س ۲، ش ۴.
- موسوی، سید جعفر، علی محمد صفانیا و سمیه شیروانی (۱۳۹۳)، «بررسی تأثیر مدیریت دانش و توانمندسازی روان‌شناختی بر خلاف کارکنان»، پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، س ۴، ش ۷، بهار و تابستان ۱۳۹۳.
- نکوئی، محمدحسین و طاهره ابراهیمی (۱۳۹۵)، «تأثیر مدیریت دانش در موفقیت سازمانی در معاونت نیروی انسانی ناجا»، کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم، شیراز: شرکت ایده بازار صنعت سبز.
- نویدی‌نکو، رضا، خسرو آریان‌فر، هانی هنرمند و نوذری (۱۳۹۱)، «بررسی عوامل مؤثر بر اثربخشی سازمانی از منظر مسئولیت اجتماعی سازمانی (مطالعه موردی: شرکت‌های تعاونی استان تهران)»، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت، س ۲۳، ش ۹۷.

منابع انگلیسی

- Abd Rahman, Azmawani, Siew Imm Ng, Murali Sambasivan, Florence Wong (2013), "Training and Organizational Effectiveness: Moderating Role of Knowledge Management Process", *European Journal of Training and Development*, Vol. 37, No. 5.

- Alsharo, Mohammad, Dawn Gregg, Ronald Ramirez (2017), Virtual Team Effectiveness: The Role of Knowledge Sharing and Trust, *Information & Management*, Volume 54, Issue 4, June.

Chen, Kok Pool (2011), "A Study on the Impact of Empowerment on Employee Performance in the - Automotive Industry in Malaysia", A Master's Project Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the Degree of Master of Human Resource Management, Centre for Graduate Studies Open University Malaysia.

- Hanaysha, Jalal (2016), "Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment", 5th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 229.

- Hasani, Kaveh, Saman Sheikhesmaeili (2016), "Knowledge Management and Employee Empowerment (A Study of Higher Education Institutions)", *Kybernetes*, Vol. 45, No. 2.

- Kang, Youn Jung, Jin Young Lee, Hee-Woog Kim (2017), "A Psychological Empowerment Approach to Online Knowledge Sharing", *Computers in Human Behavior* 74 (2017) 175e187.

- Kim, Yong Joong, Murat Hancer (2010), "The Effect of Knowledge Management Resource Inputs on Organizational Effectiveness in the Restaurant Industry", *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, Vol. 1 No. 2.

- Lim, Ming K, Ming-Lang Tseng, Kim Hua Tan, Tat Dat Bui (2017), "Knowledge Management in Sustainable Supply Chain Management: Improving Performance Through an Interpretive Structural Modelling Approach", *Journal of Cleaner Production*, Vol. 162, 20 September.

- Lin, Meizhen, Xiaoyi Wu, Qian Ling (2017), "Assessing the Effectiveness of Empowerment on Service Quality: A Multi-level Study of Chinese Tourism Firms", *Tourism Management* 61 411e425.

- Mehdibeigi, Najme, Masoud Deghani, Nour mohammad Yaghoubi (2016), "Customer Knowledge Management and Organization's Effectiveness: Explaining

the Mediator Role of Organizational Agility”, 3rd International Conference on New Challenges in Management and Organization: Organization and Leadership, 2 May 2016, Dubai, UAE, Procedia - Social and Behavioral Sciences 230pp 94 – 103.

- Schaurhofer, Martin, Markus F. Peschl (2005), “Autonomy: Starting Point and Goal of Personal and Social Change (A Constructivist Perspective on Knowledge Management in Empowerment Processes)”, *Kybernetes* Vol. 34 No. 1/2.

- Silvia Chigozirim, Peters, Elham Mazdarani (2008), “The Impact of Employee Empowerment on Service Quality and Customer Satisfaction in Service Organizations (A Case study of Länsförsäkringar Bank AB)”, Bachelor Thesis in Business Administration, Department: School of Sustainable Development of Society and Technology, Mälardalen University, Västerås.

- Sriveastava, Abhishek, Kathryn M. Bartol, (2006), “Empowering Leadership in Management Teams: Effects on Knowledge Sharing, Efficacy, and Performance”, *Academy of Management Journal*, Vol. 49, No. 6.

- Wang, Yu-Min, Yao-Ching Wang (2016), “Determinants of Firms’ Knowledge Management System Implementation: An Empirical study”, *Computers in Human Behavior* 64, 829e842.

- Wu, Chi-Min, Tso-Jen Chen (2015), “Psychological Contract Fulfillment in the Hotel Workplace: Empowering Leadership, Knowledge Exchange, and Serviceperformance”, *International Journal of Hospitality Management* 48, 27–38.