

تأثیر مدیریت دانش و سیستم های اطلاعات مدیریت بر عملکرد کارکنان با نقش واسطه توانمندسازی کارکنان صنعت خودرو سازی

سید شایان شریعت پناهی

دانش آموخته کارشناسی ارشد مهندسی صنایع گرایش تحقیق در عملیات دانشگاه آزاد تهران ، واحد تهران شمال ، تهران ایران.

cpwrya7@gmail.com

حامد طاهریان

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار گرایش استراتژی دانشگاه سمنان ، سمنان ، ایران.

h.taherian74@semnan.ac.ir

چکیده

هدف اصلی از انجام این پژوهش بررسی تأثیر مدیریت دانش و سیستم های اطلاعات مدیریت بر عملکرد کارکنان با نقش واسطه توانمندسازی کارکنان در شرکت های خودرو سازی است. روش تحقیق توصیفی- همبستگی و از نوع کاربردی است. جامعه آماری عبارتست کلیه مدیران و کارکنان شاغل در صنعت خودرو سازی شامل ۴۹۵ نفر. روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای و حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۲۱۷ نفر است. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه مدیریت دانش که پایایی آن ۰/۹۱۸ گزارش شده است. و پرسشنامه توانمند سازی اسپریتز که پایایی آن ۰/۹۱ بدست آمده و پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون که پایایی آن ۰/۷۸۶ محاسبه گردید و پرسشنامه سیستم های اطلاعات مدیریت که پایایی آن ۰/۷۰ می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از رگرسیون چند متغیره با نرم افزار SPSS23 استفاده شده است. نتایج پژوهش بیانگر آن است که مدیریت دانش و سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر توانمندسازی بهبود و عملکرد کارکنان تأثیر مثبتی دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، سیستم های اطلاعات مدیریت، عملکرد، توانمندسازی، خودرو سازی.

مقدمه

بنا به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران، توانمندسازی، از راه چالش‌های داخلی و خارجی سازمان به دست می‌آید. چالش‌های خارجی، شامل افزایش شتاب تغییرات، محیط رقابتی، انتظارات جدید مشتریان و شرایط جدید بازار کار است و چالش‌های داخلی بیشتر بر حفظ و نگهداری نیروی انسانی موجود، افزایش سطح انگیزش، رشد و شکوفایی استعدادها و مهارت‌های کارکنان تاکید دارد.

عملکرد کارکنان توانمند، اصل مهمی در سازمان و مدیریت اثربخش است که می‌تواند با دادن قدرت و نیز کنترل بیشتر بر زیردستان سبب افزایش بهره‌وری در سازمان گردد. همچنین توانمندسازی با رفتارهای نوآور، مدیریت و رهبری اثر بخش و مدیریت دانش در ارتباط است (Morrison, 2017).

در راستای مطلب فوق، مدیریت دانش؛ کسب دانش درست، برای افراد مناسب، در زمان صحیح و مکان مناسب است به گونه‌ای که آنان بتوانند برای دستیابی به اهداف سازمان، بهترین استفاده را از دانش ببرند، و بنایی سنجیده، صریح و اصولی برای تجدید و استفاده از دانش در جهت افزایش تأثیر و بازگشت مربوط به سرمایه دانشی است. همچنین مدیریت دانش؛ برای برآورده‌سازی نیازهای سازمانی از قبیل سازگاری، بقا و توانایی منحصر به فرد، در برابر تغییرات پیوسته و روزافزون است، و شامل فرآیندهای سازمانی است که به دنبال پیوستن و نیروزایی ظرفیت‌های عملیاتی اطلاعات، داده‌های تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ظرفیت نوآوری و خلاق انسان و بهبود عملکرد است (Weag, 2019).

عملکرد شغلی شامل آنچه که شخص انجام می‌دهد و قابل مشاهده است و شامل آن دسته از فعالیت‌هایی است که در ارتباط با اهداف سازمان است و می‌توان آنها را اصطلاحات تخصصی هر فرد اندازه‌گیری کرد (Muchinsky, 2017). امروزه اغلب محققان سازمانی روی عملکرد کلی شغل و اهمیت آن در سازمان، توافق دارند که در سه بعد تعریف می‌شود: عملکرد کاری که به طور مستقیم و غیر مستقیم با فعالیت‌های فنی سازمان مرتبط است، عملکرد وابسته به بافت^۱ که در شکل‌گیری بافت سازمانی، اجتماعی و روان‌شناختی که عملکرد کاری در آن اتفاق می‌افتد، موثر است، مانند کمک به دیگران، داوطلب شدن برای اضافه کاری، و اشتیاق و رفتار ضد تولیدی کارکنان که به سازمان و اعضای آن آسیب می‌زند مانند انجام عمدی کارها به کندی و غلط، توهین به دیگران و نادیده گرفتن آنها و کارشکنی در کار (rotundo & sackett, 2012).

امروزه با ظهور شرایط رقابتی فزاینده و شرایط اقتصادی نوین، توسعه ارتباطات، مدیریت دانش، بهبود عملکرد و کیفیت خدمات از اهمیت بیشتری برخوردار شده است. در سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان مهم‌ترین هدف توانمندسازی کارکنان در ایجاد رابطه قوی با مشتریان و بدست آوردن رضایت آنان از خدمات ارائه شده می‌باشد. شرکتهای صنعتی نیز برای نیل به این مهم، نیازمند استفاده از مدیریت دانش و سیستم‌های اطلاعاتی کارکنان و تکنولوژی‌هایی هستند که امکان تأخیر، معطلی، اتلاف وقت، ایستادن در صف‌های طولانی و اشتباه در محاسبات را به حداقل رسانند. از این رو اهمیت توانمندسازی مدیران و کارکنان در ارائه خدمات مطلوب از سوی سازمان‌ها و شرکت‌ها، امری مبرهن و حیاتی بوده، که در توفیق و یا عدم توفیق آنها در عرصه رقابت تأثیر گذار خواهد بود (Saha, 2018).

از سوی دیگر، مساله اساسی شرکتهای صنعتی چالش‌های داخلی و خارجی است که با آن مواجه‌اند. این چالش‌ها شامل افزایش شتاب تغییرات و تحولات اجتماعی-اقتصادی، محیط رقابتی، انتظارات جدید مشتریان و شرایط جدید بازار کار است.

¹ contextual

² counterproductive

و چالش‌های داخلی آنها بیشتر بر توانمندسازی و حفظ و نگهداری نیروی انسانی موجود، افزایش سطح انگیزش، رشد و شکوفایی استعداد و مهارت‌های کارکنان متمرکز است (عبدالهی، ۱۳۹۵).

لی (۲۰۱۸) توانمندسازی را زمینه‌ای برای افزایش دیالوگ‌ها، تفکر انتقادی، فعالیت در گروه‌های کوچک می‌داند و اشاره می‌کند که اجازه دادن به فعالیت‌هایی جهت حرکت به فراسوی تسهیم، تقسیم و پالایش تجربیات، تفکر، دیدن و گفتگوها، از اجزای اصلی توانمندسازی هستند، که می‌تواند محیطی را به وجود می‌آورد تا کارکنان بتوانند با اختیارات بیشتر کار کرده و در فرایند تغییر و بهبود تولید و خدمات نقش داشته باشند، نیازشان به سرپرست مستقیم کاهش یافته و در تحقق اهداف سازمان مشارکت داشته باشند (رجایی پور، ۱۳۹۸).

در راستای مطالب فوق، توانمندسازی مدیران و کارکنان ابزاری است بسیار کارآمد. به گونه‌ای که با به‌کارگیری آن، سازمان‌ها می‌توانند گام‌های بسیار بلند و سریعی در مسیر توسعه و رشد بردارند. از آنجا که انسان محور تحولات سازمانی است، برای دستیابی به بالندگی سازمانی، باید به ارتقای تراز مدیران و منابع انسانی پرداخت و آنها را از درون رشد داد (Smith, 2017). از سوی دیگر بنا به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران، امروزه به علت فقدان مکانیسم مدیریت دانش در بسیاری از سازمان‌ها و موسسات، مدیران دچار مشکلاتی در اجرای وظایف مدیریتی گردیده‌اند. به طوری که کاهش کیفیت خدمات ارائه شده در این مراکز همیشه در مرکز توجه برنامه ریزان و مسئولین و ارائه دهندگان خدمات در کلیه سطوح مدیریتی و اجرایی بوده است (حیدرپور، ۱۳۹۸). در حالی که مدیریت دانش می‌تواند عملکرد سازمانی را با قادر ساختن سازمان به عملکرد هوشمندانه تر بهبود بخشد (Davenport, 2018).

لذا توانمندسازی مدیران و کارکنان و بکارگیری مدیریت دانش و سیستم‌های اطلاعاتی کارکنان یک فرایند است که در آن آرمان‌ها، اهداف، مرزهای تصمیم‌گیری و نتایج تأثیرات و تلاش‌های مدیران و کارکنان در کل سازمان به اشتراک گذاشته می‌شود. در چنین شرایطی منابع و رقابت برای کسب منابع مورد نیاز جهت اثربخشی فعالیت‌های شغلی فراهم می‌شود، و به مدیران اجازه می‌دهد موقعیت‌های سازمان خود را بشناسند و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهند. در نتیجه موجب افزایش احساس مسئولیت‌پذیری مدیران و کارکنان می‌شود.

مزیت فرایند توانمندسازی فراهم کردن رضایت شغلی، تغییر نگرش، تعهد کاری، برقراری ارتباط بهتر میان کارکنان و مدیران، اثربخشی بیشتر فرایندهای تصمیم‌گیری، بهبود و پیشرفت عملیات، کاهش هزینه‌ها و بهره‌وری سازمان خلاصه می‌شود، و به طور مستقیم یا غیرمستقیم موجب تغییر نگرش و رفتار کارکنان می‌شوند، و زمینه را برای تربیت نیروی متخصص و توانمند مهیا می‌سازند.

به همین منظور اسکیرم و آمیدون (۲۰۱۷) در خصوص بکارگیری مدیریت دانش هفت عامل کلیدی را شناسایی کردند. این عوامل عبارتند از: الزام مستحکم به کسب و کار، معماری و چشم‌انداز، رهبری دانش، فرهنگ تسهیم و خلق دانش، یادگیری مستمر، زیرساخت فن‌آوری توسعه یافته، و فرآیندهای دانش سازمانی. امروزه دانش‌آبه عنوان (منبعی) ارزشمند و استراتژیک و نیز یک دارایی مطرح است و آرایه خدمات با کیفیت مناسب و اقتصادی، بدون مدیریت و استفاده صحیح از این منبع ارزشمند، امری سخت و بعضاً ناممکن است. در این نگرش دانش همچون منبعی ارزشمند در کنار منابع انسانی به عنوان دارایی پرمایه همواره مطرح است و باعث بهبود عملکرد منابع انسانی می‌شود (لطیفی، ۱۳۹۸).

¹ Lee

² Skyrme, David J. and Amidon, Debra M.

³ knowledg

⁴Quality

لذا با عنایت به مطالب فوق، و اهمیت موضوع در این پژوهش به بررسی تاثیر مدیریت دانش و سیستم های اطلاعاتی بر عملکرد کارکنان با نقش واسطه توانمندسازی کارکنان در صنعت خودروسازی پرداخته شده است.

پیشینه پژوهش

- در پژوهشی که توسط عظیمی (۱۳۹۸) با عنوان بررسی الزامات توانمند سازی نیروی انسانی در مدیریت شعب بانک مسکن استان مرکزی انجام شده بیان می شود: این تحقیق از نوع تحقیقات میدانی و مقطعی است که اطلاعات مورد نیاز آن نیز با استفاده از پرسشنامه جمع آوری شده است. متغیرها در این تحقیق با مقیاس فاصله ای اندازه گیری شده اند. جامعه آماری تحقیق شامل تمامی مدیران، کارشناسان و پایوران، رؤسای شعب و کارکنان شاغل در مدیریت شعب بانک مسکن استان مرکزی و شعب تابعه در شهرستان ها بوده اند که تعداد ۱۳۰ نفر از آنان به عنوان نمونه آماری باشیوه ی تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند. تجزیه و تحلیل داده های تحقیق گویای آن است که شاخص های توانمند سازی نیروی انسانی در مدیریت شعب بانک مسکن استان مرکزی دارای وضعیت مطلوبی نمی باشد. در این تحقیق راهکارهایی برای اقدامات توانمندسازی ارائه شده است. از جمله: ایجاد تغییرات فراگیر در نگرش ها، ساختار و روابط سازمانی و همچنین پرورش شایستگی ها و مهارت های لازم برای مشارکت در فرآیند مدیریت، تفکر انتقادی نسبت به مسایل سازمان و برقراری ارتباط مؤثر و یادگیری متقابل که می تواند پایه مناسبی برای آغاز فرآیند توانمندسازی نیروی انسانی باشد.

۴

در پژوهشی که توسط پور راکی (۱۳۹۸) با عنوان رابطه بین توانمندسازی مدیران و کارآفرینی در شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران انجام شده بیان می شود: نتایج نشان دهنده وجود رابطه مثبت و تقریباً قوی ما بین دو متغیر توانمند سازی مدیران و کارآفرینی سازمانی است و بین مولفه های احساس معنی دار بودن شغل، احساس حق انتخاب، احساس مؤثر بودن و احساس اعتماد به دیگران و کار آفرینی رابطه قوی وجود دارد ولی بین مولفه احساس شایستگی و کار آفرینی رابطه ضعیف وجود دارد.

- در پژوهشی که توسط حسین زاده (۱۳۹۷) با عنوان تعیین اثر توانمند سازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در SMEs سازمان صنایع و معادن استان مازندران انجام شده نتایج نشان داد که در شرکت های کوچک و متوسط استان مازندران در مورد الگوی بومی توانمندسازها به ترتیب همکاری، اعتماد و یادگیری بیشترین تاثیر را بر فرهنگ سازمانی، مهارت های کارکنان و در انتها عوامل ساختاری بیشترین تاثیر را در تبیین توانمندسازها دارند. الگوی بومی متغیرهای تبیین کننده فرایندهای خلق دانش در شرکت های کوچک و متوسط استان مازندران به ترتیب تاثیر اجتماعی سازی، برونی سازی، ترکیب و درونی سازی را از نظر میزان ضرایب تاثیر تایید کردند. اما در تبیین اثر فرایندهای خلق دانش بر خلاقیت سازمانی اجتماعی سازی ضریب کمتری نسبت به درونی سازی بدست آورد. در سایر موارد همان نتایج تبیینی الگوی بومی فرایندهای خلق دانش مشابه بود. مدیران شرکت ها می توانند از معادلات ساختاری برای اندازه گیری پتانسیل شرکت ها در تولیدات، بهبود عملکرد و نیز یافتن جایگاه شرکت شان در مقابل رقبا استفاده کنند.

- در پژوهشی که توسط کریمی بابا احمدی (۱۳۹۷) با عنوان بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر توانمند سازی کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت تهران انجام شده بیان می شود: نتایج بررسی فرهنگ سازمانی در کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت تهران، و تأثیر آن بر پنج مولفه احساس معنی دار بودن، احساس شایستگی، احساس حق انتخاب داشتن، احساس مؤثر بودن و احساس اعتماد داشتن بعنوان مولفه های اصلی توانمندسازی کارکنان؛ نشان داد که درگیر شدن در کار، ماموریت، یکپارچگی و سازگاری بترتیب بیشترین تاثیر را بر توانمندسازی کارکنان داشتند. تواناسازی به این معنا است که افراد راتشویق کنیم تا نقش فعال تری در کار خود ایفا کنند و تا آنجا پیش روند که مسئولیت بهبود فعالیت های خویش را بر عهده بگیرند و در نهایت به حدی از توان برسند که بدون مراجعه به مسئول بالاتر بتوانند تصمیماتی کلیدی اتخاذ نمایند.



- در پژوهشی که توسط یوشانلوئی (۱۳۹۸) با عنوان طراحی مدل موفقیت مدیریت دانش با رویکرد چند سطحی انجام شده، بر اساس نتایج بدست آمده از تحقیق مشخص گردید عوامل فرهنگ سازمانی، زیر ساخت فناوری اطلاعات، منابع انسانی، استراتژی و رهبری تاثیر مستقیم و ساختار سازمانی تاثیر منفی بر موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش دارد.

- در پژوهشی که توسط مرادی (۱۳۹۸) عنوان بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و موفقیت مدیریت دانش در شرکت ره شهر انجام شده است. نتایج نشان داد که فرهنگ سازمانی از نوع گروهی در رابطه بین مدیریت دانش و رشد (از مولفه های اثربخشی سازمانی) اثر تعدیل کننده دارد. همچنین رابطه بین مدیریت دانش و مولفه های اثربخشی سازمانی مثبت ارزیابی شد. یافته ها این پیشنهاد را مطرح می کنند که فرهنگ گروهی ممکن است به شرکت کمک کند تا به بالاترین سطح کارآمدی و اثربخشی که منجر به دستیابی به اهداف ماموریت و حفظ موجودیت سازمان در بلند مدت می شود، نائل گردد. بعلاوه برنامه مدیریت دانش منجر به بهبود اثربخشی سازمانی گردیده است.

- در پژوهشی که توسط برور (۱۳۹۷) با عنوان مطالعه و بررسی چگونگی اعمال مدیریت دانش در مراکز درمانی شهر تهران انجام شده بیان می شود: ضروری است مراکز درمانی برای دستیابی به بهره وری نیروی انسانی، تواناسازی کارکنان، کاهش زمان تصمیم گیری ها و انجام کارها، اثربخشی و کیفیت خدمات درمانی، رضایت شغلی کارکنان، صرفه جویی و کاهش هزینه ها، مزیت رقابتی، بهبود ارائه خدمات به مشتریان از طریق ساده شدن و کاهش زمان پاسخ به آنها، افزایش خلاقیت و نوآوری و غیره مدیریت دانش را در مراکز درمانی اجرا و به تدریج نهادینه نمایند.

- در پژوهشی که توسط دانش (۱۳۹۵) با عنوان طراحی فرایند مدیریت دانش در چارچوب سیستم تحویل به موقع خدمات و کالا انجام شد، بیان می شود: مدیریت دانش و استفاده از تکنیک تحویل به موقع، سه موضوع مهمی است که اخیرا مورد توجه زیادی قرار گرفته است و بر استفاده از منابع برای حمایت فعالیت های تجاری به منظور کسب مزیت های رقابتی تاکید دارد. از آنجایی که سه ایده مدیریت دانش، مدیریت ارتباط با مشتری و سیستم تحویل به موقع معمولا به صورت مجزا مورد بررسی قرار گرفته است، ولی به منظور کسب مزیت های بیشتر در مقالات و منابع علمی جدیدتر، لزوم یکپارچه سازی عوامل فوق بیشتر مورد تاکید قرار گرفته است و آن را به عنوان یک موضوع تحقیقاتی و مورد نیاز صنایع مطرح نموده اند. به همین دلیل در این تحقیق یکپارچه سازی این سه ایده و مطرح نمودن آن تحت عنوان مدیریت دانش مشتری در سیستم تحویل به موقع مورد بررسی قرار گرفت. در این تحقیق فرایندی طراحی شده است که از مشترکات مدل های فرایند مدیریت دانش از قبیل کسب، نگهداری، تسهیم، کاربرد و ارزیابی و همچنین نقش های اصلی کسب و کار که بازاریابی، فروش و خدمات بوده و در تعامل مستقیم با مشتری و دانش فراوان او می باشند و همچنین مسئله تحویل به موقع بودن دانش که فراهم نمودن دانش مناسب، در زمان مناسب، مکان مناسب و فرد مناسب استفاده شده است.

- داوونپورت و همکاران (۲۰۱۷)، یک مطالعه اکتشافی درسی و یک پروژه مدیریت دانش در بیست و چهار شرکت انجام دادند. هدف این مطالعه گسترده تعیین عوامل کلیدی مرتبط با پیاده سازی مدیریت دانش بود. آنها از میان ۱۸ پروژه موفق، هفت عامل کلیدی موفقیت را شناسایی کردند که عبارت بودند از: ارزش صنعت، زبان و هدف مشترک، ساختار دانش انعطاف پذیر و استاندارد، کانال های چندگانه برای انتقال دانش، فرهنگ دانش پسند، زیرساخت سازمانی و فنی، اقدامات انگیزشی، و حمایت مدیریت ارشد.

¹ Uoshnloei

- چریدس (۲۰۱۶) عوامل کلیدی گوناگونی را برای پیاده سازی موفقیت آمیز مدیریت دانش در حوزه های وظیفه‌ای سازمان شناسایی کردند که استراتژی، مدیریت منابع انسانی، فن آوری اطلاعات، بازاریابی، و کیفیت از عوامل کلیدی آنها بود.
- در تحقیقی که توسط هونگ و همکاران (۲۰۱۵) در خصوص عوامل کلیدی موفقیت در بکارگیری سیستم مدیریت دانش برای صنعت داروسازی انجام شده است، هفت عامل در موفقیت سیستم مدیریت دانش مورد شناسایی قرار گرفته است که عبارتند از: (۱) استراتژی الگوگیری و ساختار دانشی اثربخش؛ (۲) فرهنگ سازمانی؛ (۳) زیرساخت سیستم اطلاعاتی؛ (۴) درگیری و آموزش افراد؛ (۵) رهبری و تعهد قوی مدیریت ارشد؛ (۶) محیط یادگیری و کنترل منابع؛ و (۷) ارزیابی از آموزش حرفه‌ای و کار تیمی.
- در پژوهشی که توسط کریمیان (۱۳۹۸) با عنوان بررسی دانش و عملکرد کارکنان پرستاری بیمارستانهای شهر یاسوج انجام شده نتایج نشان داد که از نظر دانش، ۵،۷ درصد واحدهای مورد پژوهش ضعیف، ۴۲،۹ درصد متوسط و ۵۱،۴ درصد خوب ارزیابی گردیده‌اند. همچنین در خصوص عملکرد واحدهای مورد پژوهش، ۶،۷ درصد ضعیف، ۲۱ درصد متوسط و ۷۲،۳۰ درصد خوب برآورد گردیده‌اند. یافته‌ها نشان داد که ارتباط مشخصات دموگرافیک با میزان دانش و نحوه عملکرد واحدهای مورد پژوهش در خصوص سن، جنس، سابقه کار و میزان تحصیلات از نظر آماری معنی‌دار بوده است. نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج تحقیق میزان دانش واحدهای مورد پژوهش در خصوص کنترل عفونت‌های بیمارستانی در ۵،۷ درصد از آنان ضعیف بوده است و از نظر عملکرد نیز تنها ۶،۷ درصد عملکرد ضعیف داشته‌اند که این امر بیانگر آنست که برگزاری کلاسهای آموزشی و گذاشتن جزوات آموزشی در اختیار کارکنان پرستاری در دانش و عملکرد آنان ثمربخش بوده است.
- در پژوهشی که توسط برومندفر (۱۳۹۸) با عنوان دانش نگرش و عملکرد کارکنان مراکز بهداشتی شهرستان شیراز انجام شده نتایج بیانگر آن است که دانش واحدهای مورد پژوهش در سطح متوسط (۶۰ درصد)، نگرش ایشان مثبت (۹۸،۷ درصد) و عملکرد در سطح ضعیف (۹۰،۶۷ درصد) بود. بین متغیر دانش در مورد مشاوره تغذیه ای دوران بارداری و مدارک تحصیلی کاردان، کارشناس و کارشناس ارشد مامایی و همچنین مطالعه کتب و مجلات به عنوان منبع کسب اطلاعات در مورد تغذیه دوران بارداری ارتباط مستقیم وجود داشت. بحث. با توجه به یافته های پژوهش حاضر، بسط مداخلات آموزشی برای ارتقای سطح دانش، و شناخت موانع مشاوره تغذیه دوران بارداری و سعی در برطرف نمودن آنها به منظور بهبود مشاوره تغذیه ای دوران بارداری ضروری به نظر می رسد
- در پژوهشی که توسط عزیزی (۱۳۹۷) با عنوان ارائه مدل عوامل موثر بر عملکرد کارکنان در مورد برند در صنعت بانکداری در بانک کشاورزی انجام شده نتایج نشان می دهد که شفافیت اهداف برند بر تعهد کارکنان به برند اثر مثبت دارد اما بر وفاداری آنان به برند اثری ندارد. سختی درک شده تحقق اهداف برند بر تعهد به برند اثر منفی دارد اما بر وفاداری به برند اثری ندارد، برندسازی داخلی بر وفاداری به برند اثر مثبت دارد اما بر تعهد کارکنان به برند اثری ندارد، تعهد برند بر وفاداری به برند اثر مثبت و وفاداری به برند بر عملکرد برند در سطح کارکنان اثر مثبت دارد .
- در پژوهشی که توسط محب علی (۱۳۹۷) انجام شده بر اساس جمع بندی نظرات محققین مختلف عملکرد شغلی را تابعی از هفت متغیر می داند، این متغیرها عبارت اند از: توان یا آمادگی کار، شناخت شغل، حمایت سازمانی، انگیزش و تمایل، بازخورد عملکرد، اعتبار: که منظور از اعتبار، معتبر بودن تصمیم هایی است که در مورد منابع انسانی اتخاذ می گردد که این تصمیم ها می بایست با قوانین مطابقت داشته باشد و آخرین متغی تاثیر گذار سازگاری محیطی، منظور از سازگاری محیطی

¹ Cherdis

² Hung, Y.C., Huang, S.M Lin, Q. Tsai,

- آن است که عوامل بیرونی سازمان می تواند عملکرد فرد را تحت تاثیر قرار دهد و می بایست انتظار داشت که کارکنان در سطحی منطقی با محدودیت هایی محیطی عمل کنند و بنابراین به سبب مسائل محیطی نباید کارکنان را تشویق یا تنبیه کرد.
- اسلامی پور (۱۳۹۶) در پژوهش خود دریافت که عملکرد کارکنانی که مدیران آنها به سبک مشارکتی رفتار می کنند بیشتر است.
- در پژوهشی مستعان (۱۳۹۱) دریافت که مدیرانی که دارای خطرپذیری و سبک مدیریت مشارکتی بوده اند کارکنان آنها دارای عملکرد بالاتری هستند.
- شاکری (۱۳۹۰) در پژوهش خود دریافت که بین عملکرد مدیران از نظر میزان دانش مهارت، درک و شناخت از نقش خود، انگیزش، کیفیت زندگی کاری، برخورداری از حمایت های سازمان ها تفاوت وجود دارد.
- کیانی (۱۳۹۰) در پژوهشی پی برد که عملکرد کارکنان در فرهنگ های مختلف متفاوت است و در فرهنگ هایی که افراد خطر پذیریت بیشتر در مورد کارشان دارند دارای عملکرد بالاتری هستند.

روش تحقیق

با توجه به ماهیت و نوع پژوهش، تحقیق حاضر یک تحقیق توصیفی - همبستگی است. اما از آنجایی که هدف از اجرای طرح بکارگیری آن در توانمندسازی کارکنان و بهبود مدیریت دانش و سیستم های اطلاعاتی در مورد عملکرد کارکنان صنعت خودروسازی است، تحقیق از نوع کاربردی است. جامعه آماری در این پژوهش عبارتست کلیه مدیران، مهندسان و کارکنان شاغل در صنعت خودروسازی (شامل ۴۹۵ نفر). در این پژوهش نمونه گیری به شیوه تصادفی خوشه ای انجام می گیرد. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۲۱۷ نفر در نظر گرفته می شود. در این پژوهش از پرسشنامه مدیریت دانش، مدیریت سیستم اطلاعات، عملکرد پاترسون، و توانمندسازی اسپرتیز به شرح ذیل استفاده شده است.

الف - پرسشنامه مدیریت دانش

این پرسشنامه توسط شرون لاوسن (۲۰۰۳) تهیه شده است. روائی پرسشنامه با روش تحلیل عاملی تاییدی و روائی همگرا (AVE) بررسی شده است. آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰/۹۱۸ گزارش شده است. پایایی هر بعد نیز با محاسبه آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بررسی شده است.

جدول ۳-۱: ابعاد و توزیع سوالات هر بعد به همراه پایایی و روائی

ابعاد	تعداد سوالات	شماره سوالات	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)	روایی همگرا (AVE)
خلق دانش	۴	۱-۴	۰/۷۱۲	۰/۷۴۵	۰/۵۱۲
جذب دانش	۴	۵-۸	۰/۷۱۹	۰/۷۱۹	۰/۵۱۳

۰/۵۴۵	۰/۷۸۵	۰/۷۲۴	۹-۱۲	۴	سازماندهی دانش
۰/۵۱۸	۰/۷۱۳	۰/۷۳۸	۱۳-۱۶	۴	ذخیره دانش
۰/۵۲۹	۰/۷۵۹	۰/۷۱۱	۱۷-۲۰	۴	انتشار دانش
۰/۵۸۶	۰/۷۳۶	۰/۷۴۹	۲۱-۲۴	۴	بکارگیری دانش

براساس دیدگاه لاوسن مدیریت دانش شش بعد دارد: خلق دانش (دانش آفرینی)، جذب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و بکارگیری دانش. برای هر بعد ۴ پرسش مطرح شده است و در مجموع یک پرسشنامه با ۲۴ پرسش تهیه شده است. لاوسن چهار نوع فرهنگ را نیز متناسب با این ابعاد معرفی کرده است.

ب- پرسشنامه استاندارد توانمند سازی اسپریتز

پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی اسپریتز ۵ بعد را مورد بررسی قرار می دهد. که عبارتند از: احساس معنی داری شغل، احساس شایستگی در شغل، احساس داشتن حق انتخاب، احساس مؤثر بودن و احساس مشارکت با دیگران و در ۱۹ گویه تنظیم شده است. از آنجا که ابزار مورد استفاده، ابزاری استاندارد می باشد بنابراین روایی این ابزار قبلاً توسط صاحب نظران مور تأیید قرار گرفته است. روایی این ابزار مورد تأیید برخی از صاحب نظران داخلی نیز قرار گرفت. پایایی این پرسشنامه توسط عبدالهی (۱۳۸۴) با آزمون آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار spss23 مقدار ۰/۹۱ بدست آمده است.

ج- پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی پاترسون

این پرسشنامه حاوی ۱۵ سوال بسته پاسخ با طیف لیکرت می باشد. در پژوهش بهمن آبادی (۱۳۹۳) برای تعیین روایی پرسشنامه طرح اولیه پرسشنامه تهیه گردید و پس از استفاده از نظریات استاد راهنما و مشاور، در اختیار تعدادی از صاحب نظران جامعه مورد مطالعه قرار داده شده که در نتیجه مواردی جهت اصلاح پیشنهاد گردید و سرانجام پس از اعمال اصلاحات در پارامترهای از موارد پرسشنامه نهایی تدوین گردید. در پژوهش بهمن آبادی (۱۳۹۳) پایایی مولفه های پرسشنامه بر اساس روش آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS به دست آمد. در نهایت با اصلاحات لازم پرسشنامه نهایی طراحی شد و در نهایت بر روی گروه نمونه آماری اصلی به اجرا گذاشته شد. لازم به ذکر است ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۸۶ محاسبه گردید، که پایایی پرسشنامه مطلوب ارزیابی می شود.

د- پرسشنامه سیستم های اطلاعات مدیریت

پرسشنامه سیستم اطلاعات مدیریت شامل ۱۷ سوال است که با هدف بررسی و ارزیابی سیستم به کار رفته در اطلاعات مدیریت تهیه و تنظیم شده است. این پرسشنامه ترجمه شده از روی یک ابزار به زبان انگلیسی است. استوارت روایی این پرسشنامه را مطلوب گزارش کرده و پایایی آن را طبق آلفای کرونباخ بالای ۷۰٪ ذکر کرده است.

روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این تحقیق از روش های آمار توصیفی شامل (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف استاندارد) و در بخش آمار استنباطی از رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. نتایج حاصل توسط جداول و نمودارهای مربوطه ارائه شده و ضمناً به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار spss23 استفاده شده است.

یافته ها

بر اساس محاسبات آماری انجام شده نتایج حاصل از پژوهش به شرح ذیل است:

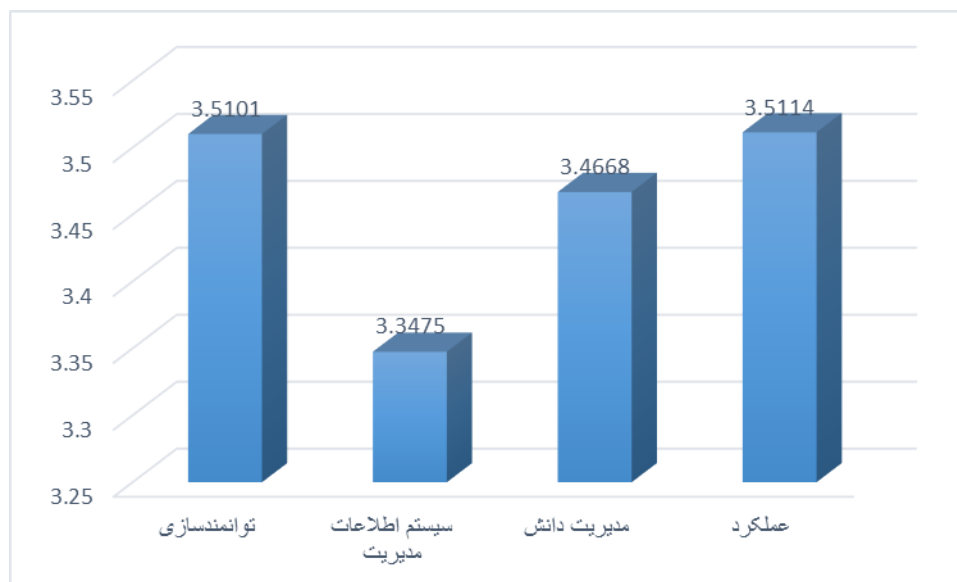
جدول ۱: شاخص های گرایش مرکزی متغیرهای پژوهش

در صنعت خودرو سازی

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد
توانمندسازی	3.5101	.27979	217
سیستم اطلاعات مدیریت	3.3475	.28092	217
مدیریت دانش	3.4668	.33376	217
عملکرد	3.5114	.14205	217

بر اساس نتایج جدول فوق، به ترتیب بیشترین میانگین عملکرد کارکنان (3.5114) توانمندسازی (3.5101)، مدیریت دانش (3.4668)، و سیستم اطلاعات مدیریت (3.3475) است.

۹



نمودار ۱: مقایسه میانگین متغیرهای پژوهش در صنعت خودرو سازی

جدول ۲: ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

در صنعت خودرو سازی

ضریب همبستگی	سیستم اطلاعات مدیریت	توانمندسازی	مدیریت دانش
عملکرد	.39	.84	.62
Sig	.044	.041	.018
تعداد	217	217	217



بر اساس نتایج جدول فوق، ضریب همبستگی بین متغیر عملکرد کارکنان با سیستم اطلاعات مدیریت ($r=0.39$)، توانمندسازی ($r=0.84$)، و مدیریت دانش ($r=0.62$) است.

بر اساس محاسبات آماری نتایج رگرسیون چند متغیری به شرح ذیل است:

جدول ۳: تحلیل واریانس بین متغیرهای مدیریت دانش، سیستم اطلاعات مدیریت و

توانمندسازی کارکنان در صنعت خودرو سازی

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	محدور میانگین	F	Sig
رگرسیون	.206	2	.103	13.32	.026
باقیمانده	16.703	214	.078		
کل	16.909	216			

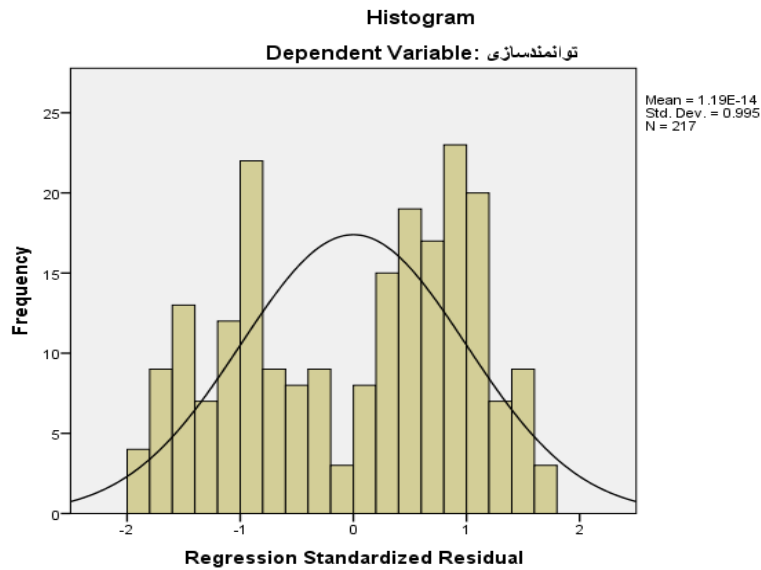
بر اساس نتایج جدول فوق، محاسبات آماری آزمون تحلیل واریانس تاثیر متغیرهای مدیریت دانش و سیستم اطلاعات مدیریت بر توانمندسازی کارکنان در صنعت خودرو سازی با مقدار ($F=13.32$ و $\text{sig} < 0.05$) به لحاظ آماری تفاوت معناداری دارند.

جدول ۴: رگرسیون ضرایب بتا، میزان تاثیرگذاری سیستم اطلاعات مدیریت و مدیریت دانش بر

توانمندسازی کارکنان در صنعت خودرو سازی

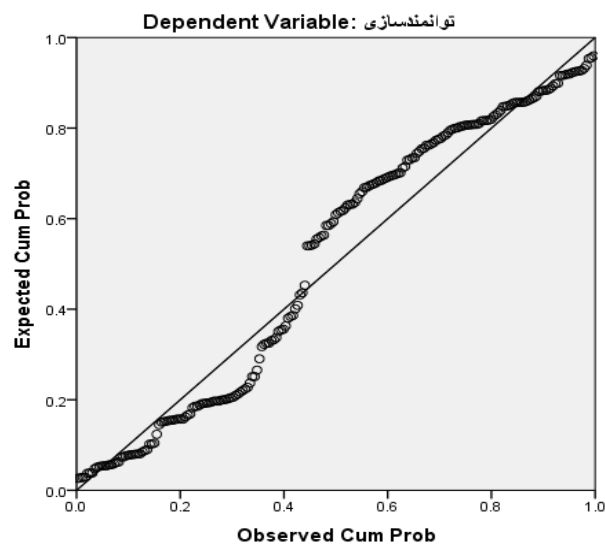
مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد شده	t	Sig
	بتا	خطای استاندارد	بتا		
ثابت	3.467	.308		11.254	.000
سیستم اطلاعات مدیریت	.063	.68	.63	.932	.353
مدیریت دانش	.073	.57	.88	1.289	.019

بر اساس نتایج جدول فوق، بیشترین مقدار ضرایب بتا تاثیرگذاری متغیرهای پژوهش بر توانمندسازی کارکنان در صنعت خودرو سازی به ترتیب مدیریت دانش با مقدار ($\beta=0.88$ و $\text{sig} < 0.05$)، و سیستم اطلاعات مدیریت ($\beta=0.63$ و $\text{sig} < 0.05$) است.



نمودار ۲: فراوانی پاسخ ها در خصوص توانمندی سازی کارکنان در صنعت خودرو سازی

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



نمودار ۳: رگرسیون تاثیر سیستم اطلاعات مدیریت و مدیریت دانش در توانمندی سازی کارکنان در صنعت خودرو سازی



جدول ۵: تحلیل واریانس بین متغیرهای مدیریت دانش، سیستم اطلاعات مدیریت و عملکرد کارکنان در صنعت خودرو سازی

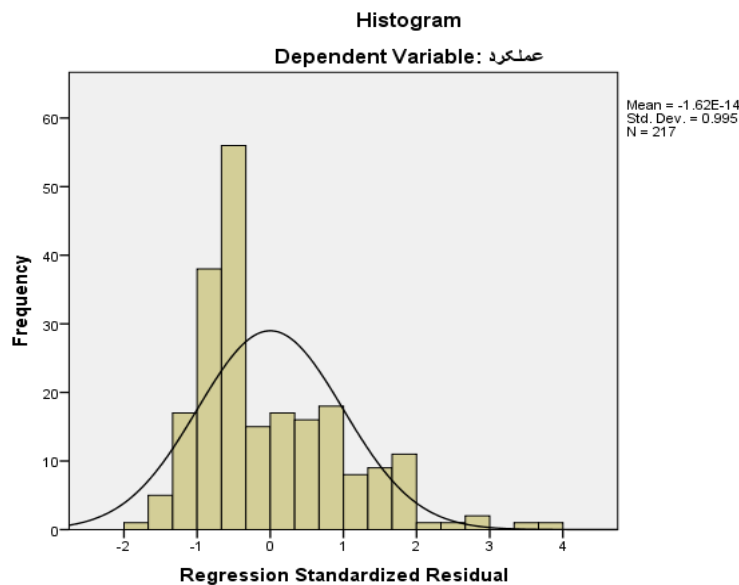
مدل	مجموع مجزورات	درجه آزادی	محدور میانگین	F	Sig
رگرسیون	.089	2	.044	22.2 29	.011
باقیمانده	4.270	214	.020		
کل	4.359	216			

بر اساس نتایج جدول فوق، محاسبات آماری آزمون تحلیل واریانس تاثیر متغیرهای مدیریت دانش و سیستم اطلاعات مدیریت بر عملکرد کارکنان در صنعت خودرو سازی با مقدار (F=22.229 و $\text{sig} < 0.05$) به لحاظ آماری تفاوت معناداری دارند.

جدول ۶: رگرسیون ضرایب بتا، میزان تاثیرگذاری سیستم اطلاعات مدیریت و مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان در صنعت خودرو سازی

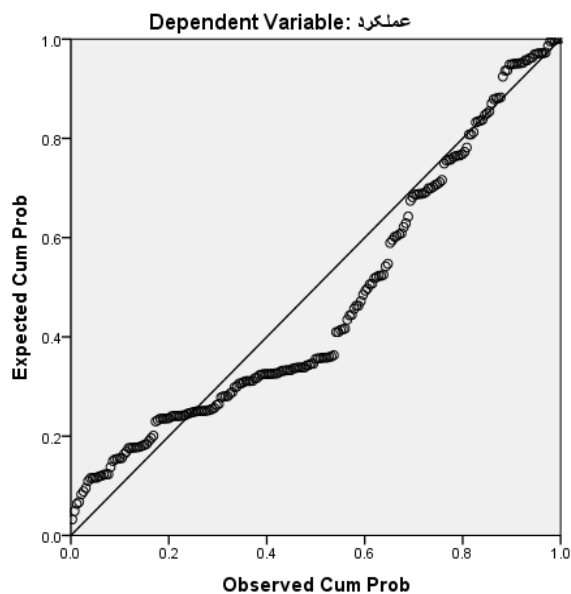
مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد شده	t	Sig
	بتا	خطای استاندارد	بتا		
ثابت	2.974	.156		19.09 7	.000
سیستم اطلاعات مدیریت	.28	.34	.16	12.23 2	.017
مدیریت دانش	.81	.29	.83	22.10 7	.036

بر اساس نتایج جدول فوق، بیشترین مقدار ضرایب بتا تاثیرگذاری متغیرهای پژوهش بر عملکرد کارکنان در صنعت خودرو سازی به ترتیب مدیریت دانش با مقادیر ($\beta = .83$ و $\text{sig} < 0.05$)، و سیستم اطلاعات مدیریت ($\beta = .16$ و $\text{sig} < 0.05$) است.



نمودار ۴: فراوانی پاسخ ها در خصوص عملکرد کارکنان
در صنعت خودرو سازی

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



نمودار ۵: رگرسیون تاثیرگذاری سیستم اطلاعات مدیریت و مدیریت دانش بر عملکرد
کارکنان در صنعت خودرو سازی



جدول ۷: تحلیل واریانس بین متغیرهای توانمندسازی کارکنان و عملکرد آنان در صنعت خودرو سازی

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	محدور میانگین	F	Sig
رگرسیون	.001	1	.001	۲۵.045	.032
باقیمانده	4.358	215	.020		
کل	4.359	216			

بر اساس نتایج جدول فوق، محاسبات آماری آزمون تحلیل واریانس تاثیر متغیر توانمندسازی کارکنان بر عملکرد آنان در صنعت خودرو سازی با مقدار (F=۲۵.045 و $\text{sig} < 0,05$) به لحاظ آماری معنادار است.

۱۴

جدول ۸: رگرسیون ضرایب بتا، میزان تاثیرگذاری توانمندسازی کارکنان بر عملکرد آنان در صنعت خودرو سازی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد شده	t	Sig
	بتا	خطای استاندارد	بتا		
ثابت	3.186	.122		26.13 1	.000
توانمندسازی	.79	.035	.73	14.21 2	.032

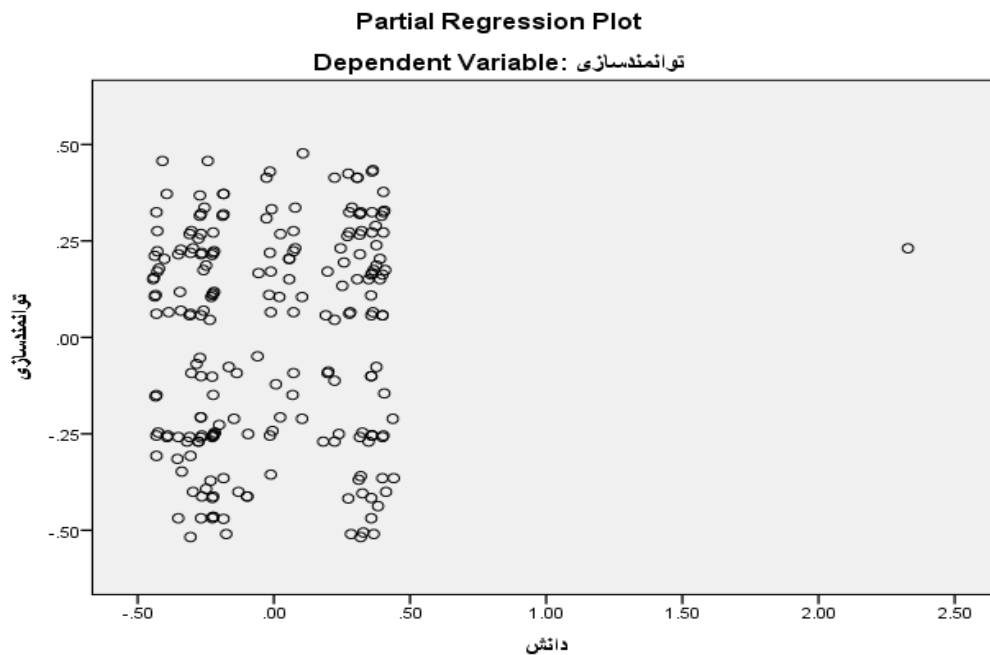
بر اساس نتایج جدول فوق، بیشترین مقدار ضرایب بتا تاثیرگذاری توانمندسازی بر عملکرد کارکنان در صنعت خودرو سازی با مقادیر ($\beta = 0.73$ و $\text{sig} < 0,05$) است.

پاسخ به فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول پژوهش

مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد.

بر اساس نتایج محاسبات آماری رگرسیون چند متغیری میزان تاثیرگذاری مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان صنعت خودرو سازی با مقادیر ($\beta = 0.88$ و $\text{sig} < 0,05$) رابطه معنادار و مثبتی دارد. بنابراین فرض پژوهش مبنی بر این که "مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد" با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می‌شود.



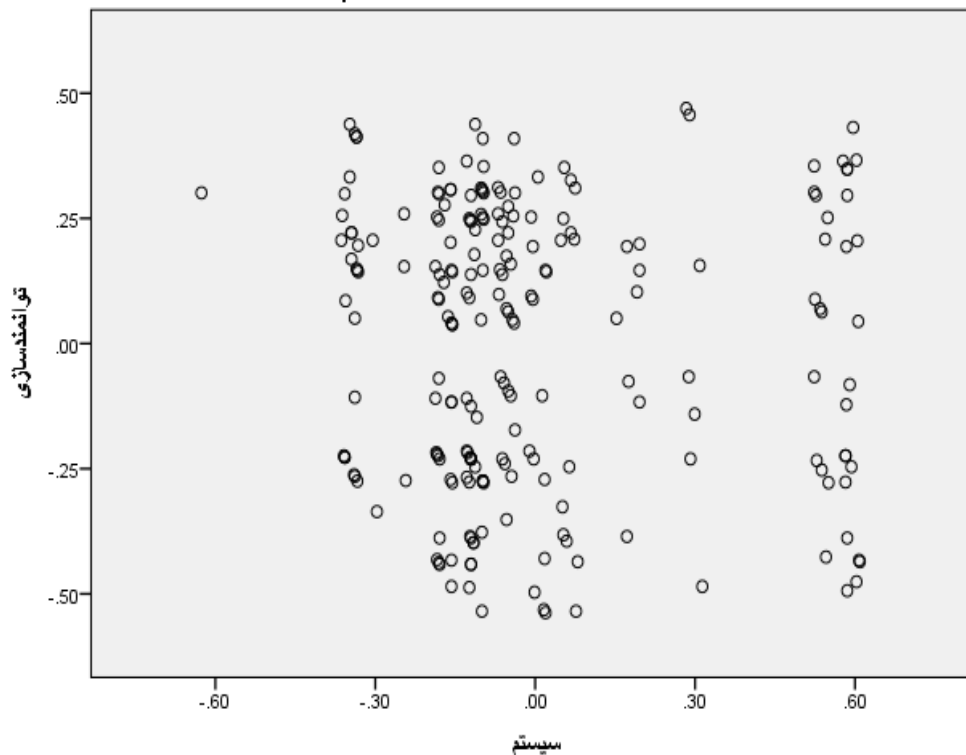
۱۵

نمودار ۶: رگرسیون جزئی تاثیر مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان در صنعت خودرو سازی

فرضیه دوم پژوهش

سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر توانمندسازی کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد. بر اساس نتایج محاسبات آماری رگرسیون چند متغیری میزان تاثیرگذاری سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر توانمندسازی کارکنان صنعت خودرو سازی با مقادیر $\beta=0.63$ و $\text{sig} < 0.05$ رابطه معنادار و مثبتی دارد. بنابراین فرض پژوهش مبنی بر این که "سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر توانمندسازی کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد" با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود.

Partial Regression Plot
Dependent Variable: توانمندی سازی



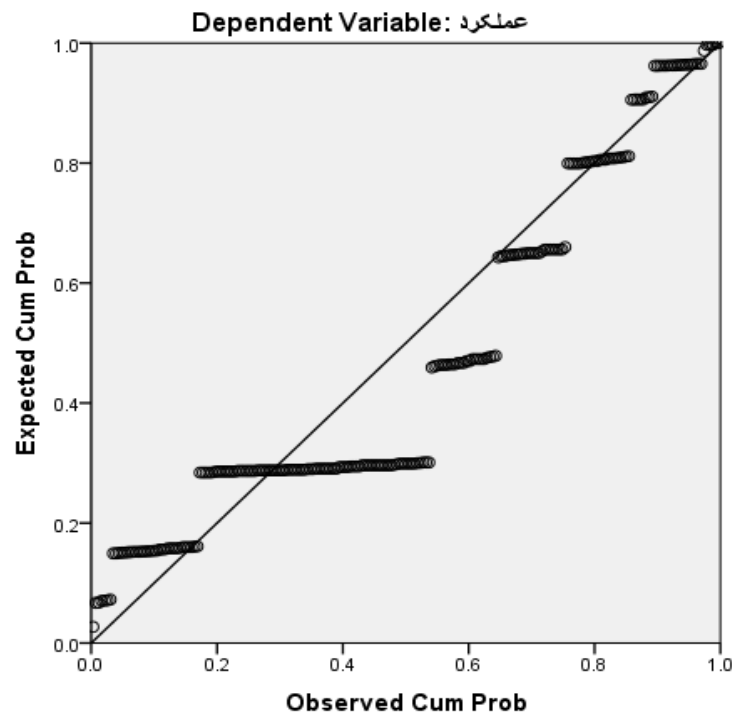
نمودار ۷: رگرسیون جزئی تاثیر سیستم اطلاعات مدیریت بر توانمندی سازی کارکنان در صنعت خودرو سازی

فرضیه سوم پژوهش

توانمند سازی کارکنان بر عملکرد کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد.

بر اساس نتایج محاسبات آماری رگرسیون چند متغیری میزان تاثیرگذاری توانمندسازی کارکنان بر عملکرد آنان در صنعت خودرو سازی با مقادیر $\beta=0.73$ و $\text{sig} < 0.05$ رابطه معنادار و مثبتی دارد. بنابراین فرض پژوهش مبنی بر این که "توانمند سازی کارکنان بر عملکرد کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد" با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



نمودار ۸: رگرسیون تاثیرگذاری توانمندسازی کارکنان بر عملکرد آنان در صنعت خودرو سازی

فرضیه چهارم پژوهش

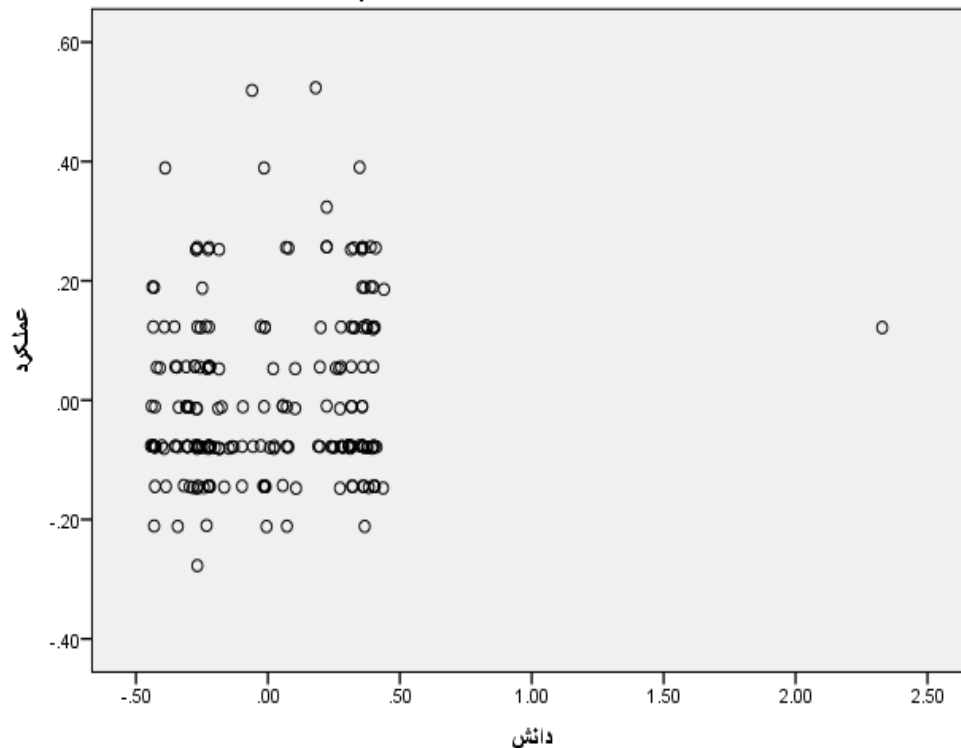
مدیریت دانش بر بهبود عملکرد کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد.

بر اساس نتایج محاسبات آماری رگرسیون چند متغیری میزان تاثیرگذاری مدیریت دانش بر بهبود عملکرد کارکنان در صنعت خودرو سازی با مقادیر $(\beta = .43)$ و $(\text{sig} < .05)$ رابطه معنادار و مثبتی دارد. بنابراین فرض پژوهش مبنی بر این که "مدیریت دانش بر بهبود عملکرد کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد" با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود.



Partial Regression Plot

Dependent Variable: عملکرد



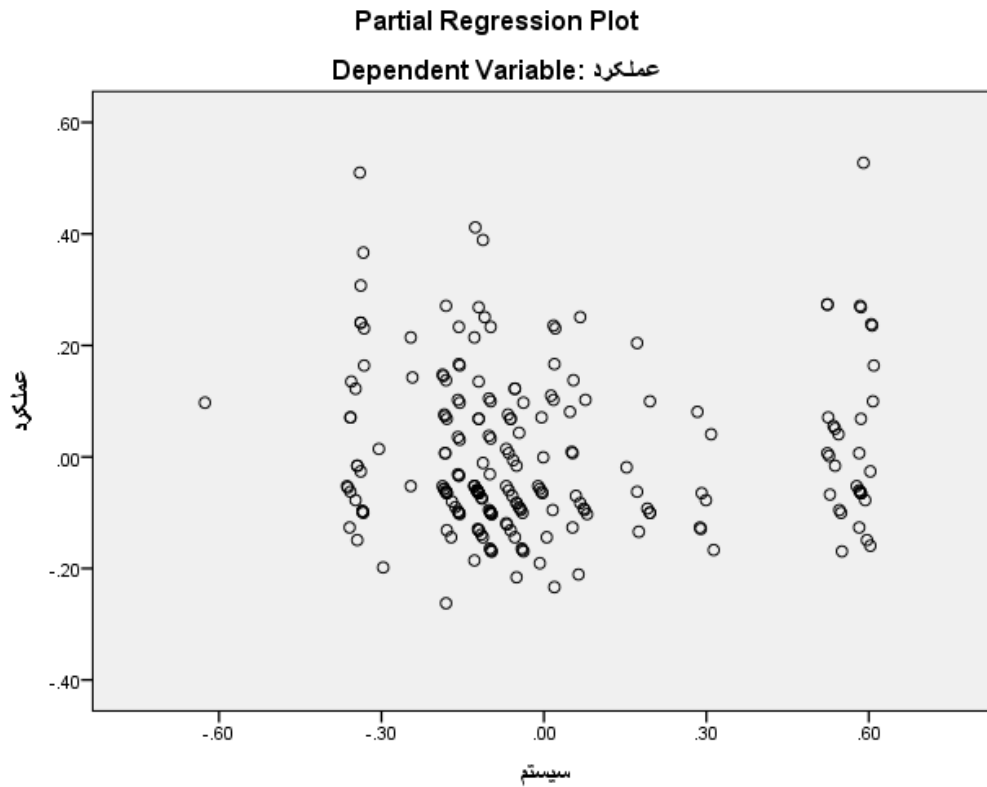
نمودار ۹: رگرسیون جزئی تاثیرگذاری مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان در صنعت خودرو سازی

فرضیه پنجم پژوهش

سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود عملکرد کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد.

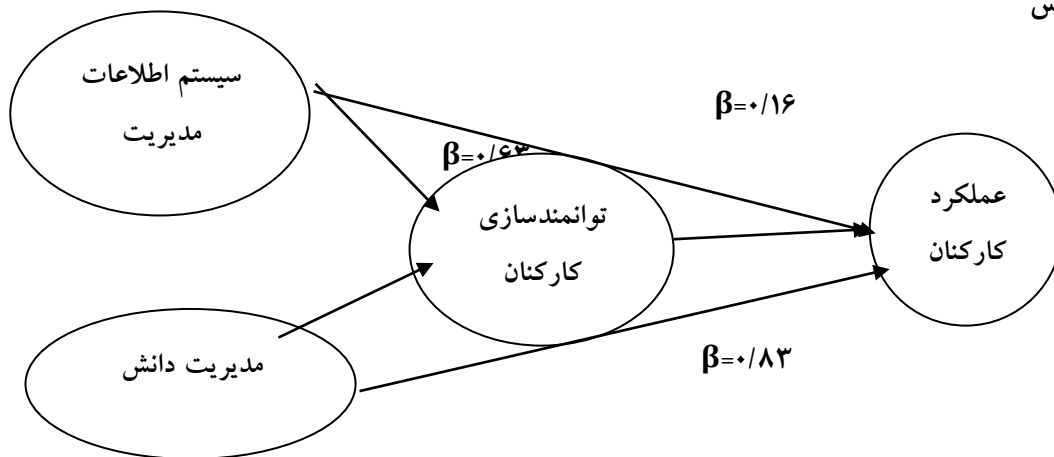
بر اساس نتایج محاسبات آماری رگرسیون چند متغیری میزان تاثیرگذاری سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود عملکرد کارکنان در صنعت خودرو سازی با مقادیر $\beta = 0.16$ و $\text{sig} < 0.05$ رابطه معنادار و مثبتی دارد. بنابراین فرض پژوهش مبنی بر این که "سیستم های اطلاعاتی کارکنان بر بهبود عملکرد کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد" با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود.

۱۹



نمودار ۱۰: رگرسیون جزئی تاثیرگذاری سیستم اطلاعات مدیریت بر عملکرد کارکنان در صنعت خودرو سازی

مدل پژوهش





بحث و نتیجه گیری

بر اساس محاسبات آماری انجام شده، به ترتیب بیشترین میانگین عملکرد کارکنان (3.5114) توانمند سازی (3.5101)، مدیریت دانش (3.4668)، و سیستم اطلاعات مدیریت (3.3475) است و ضریب همبستگی بین متغیر عملکرد کارکنان با سیستم اطلاعات مدیریت (r=0.39)، توانمندسازی (r=0.84)، و مدیریت دانش (r=0.62) است. همچنین محاسبات آماری آزمون تحلیل واریانس تاثیر متغیرهای مدیریت دانش و سیستم اطلاعات مدیریت بر توانمندسازی کارکنان در صنعت خودرو سازی با مقدار (F=13.32 و sig < 0.05) به لحاظ آماری تاثیر معنادار و مثبتی دارند. بیشترین مقدار ضرایب بتا تاثیرگذاری متغیرهای پژوهش بر توانمندسازی کارکنان در صنعت خودرو سازی به ترتیب مدیریت دانش با مقادیر (β=0.88 و sig < 0.05)، و سیستم اطلاعات مدیریت (β=0.63 و sig < 0.05) است. تاثیر متغیرهای مدیریت دانش و سیستم اطلاعات مدیریت بر عملکرد کارکنان با مقدار (F=22.229 و sig < 0.05) به لحاظ آماری تفاوت معناداری دارند و بیشترین مقدار ضرایب بتا تاثیرگذاری متغیرهای پژوهش بر عملکرد کارکنان به ترتیب مدیریت دانش با مقادیر (β=0.83 و sig < 0.05)، و سیستم اطلاعات مدیریت (β=0.16 و sig < 0.05) است. محاسبات آماری آزمون تحلیل واریانس تاثیر متغیر توانمندسازی کارکنان بر عملکرد آنان با مقدار (F=25.045 و sig < 0.05) به لحاظ آماری تفاوت معناداری دارند و بیشترین مقدار ضرایب بتا تاثیرگذاری توانمندسازی بر عملکرد کارکنان با مقادیر (β=0.73 و sig < 0.05) است.

فرضیه اول پژوهش

بر اساس نتایج محاسبات آماری رگرسیون چند متغیری میزان تاثیرگذاری مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان صنعت خودرو سازی با مقادیر (β=0.88 و sig < 0.05) رابطه معنادار و مثبتی دارد. بنابراین فرض پژوهش مبنی بر این که "مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد" با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود.

فرضیه دوم پژوهش

بر اساس نتایج محاسبات آماری رگرسیون چند متغیری میزان تاثیرگذاری سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر توانمندسازی کارکنان صنعت خودرو سازی با مقادیر (β=0.63 و sig < 0.05) رابطه معنادار و مثبتی دارد. بنابراین فرض پژوهش مبنی بر این که "سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر توانمندسازی کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد" با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود.

فرضیه سوم پژوهش

بر اساس نتایج محاسبات آماری رگرسیون چند متغیری میزان تاثیرگذاری توانمندسازی کارکنان بر عملکرد آنان در صنعت خودرو سازی با مقادیر (β=0.73 و sig < 0.05) رابطه معنادار و مثبتی دارد. بنابراین فرض پژوهش مبنی بر این که "توانمند سازی کارکنان بر عملکرد کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد" با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود.

فرضیه چهارم پژوهش

بر اساس نتایج محاسبات آماری رگرسیون چند متغیری میزان تاثیرگذاری مدیریت دانش بر بهبود عملکرد کارکنان در صنعت خودرو سازی با مقادیر (β=0.43 و sig < 0.05) رابطه معنادار و مثبتی دارد. بنابراین فرض پژوهش مبنی بر این که "مدیریت دانش بر بهبود عملکرد کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد" با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود.

فرضیه پنجم پژوهش

بر اساس نتایج محاسبات آماری رگرسیون چند متغیری میزان تاثیرگذاری سیستم های اطلاعاتی مدیریت بر بهبود عملکرد کارکنان در صنعت خودرو سازی با مقادیر (β=0.16 و sig < 0.05) رابطه معنادار و مثبتی دارد. بنابراین فرض پژوهش مبنی بر



این که "سیستم های اطلاعاتی کارکنان بر بهبود عملکرد کارکنان صنعت خودرو سازی تاثیر دارد" با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود.

در راستای مطالب فوق، در پژوهشی که توسط عظیمی (۱۳۹۸) با عنوان بررسی الزامات توانمند سازی نیروی انسانی در مدیریت شرکت های صنعتی استان مرکزی انجام شده تجزیه و تحلیل داده های تحقیق گویای آن است که شاخص های توانمند سازی نیروی انسانی در مدیریت شعب بانک مسکن استان مرکزی دارای وضعیت مطلوبی نمی باشد. در این تحقیق راهکارهایی برای اقدامات توانمندسازی ارائه شده است. از جمله: ایجاد تغییرات فراگیر در نگرش ها، ساختار و روابط سازمانی و همچنین پرورش شایستگی ها و مهارت های لازم برای مشارکت در فرآیند مدیریت، تفکر انتقادی نسبت به مسایل سازمان و برقراری ارتباط مؤثر و یادگیری متقابل که می تواند پایه مناسبی برای آغاز فرآیند توانمندسازی نیروی انسانی باشد. در پژوهشی که توسط پور راکی (۱۳۹۸) با عنوان رابطه بین توانمندسازی مدیران و کارآفرینی در شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران انجام شده بیان می شود: نتایج نشان دهنده وجود رابطه مثبت و تقریباً قوی ما بین دو متغیر توانمند سازی مدیران و کارآفرینی سازمانی است و بین مولفه های احساس معنی دار بودن شغل، احساس حق انتخاب، احساس مؤثر بودن و احساس اعتماد به دیگران و کار آفرینی رابطه قوی وجود دارد ولی بین مولفه احساس شایستگی و کار آفرینی رابطه ضعیف وجود دارد. در پژوهشی که توسط حسین زاده (۱۳۹۷) با عنوان تعیین اثر توانمند سازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در SMEs سازمان صنایع و معادن استان مازندران انجام شده نتایج نشان داد که در شرکت های کوچک و متوسط استان مازندران در مورد الگوی بومی توانمندسازها به ترتیب همکاری، اعتماد و یادگیری بیشترین تاثیر را بر فرهنگ سازمانی، مهارت های کارکنان و در انتها عوامل ساختاری بیشترین تاثیر را در تبیین توانمندسازها دارند. الگوی بومی متغیرهای تبیین کننده فرایندهای خلق دانش در شرکت های کوچک و متوسط استان مازندران به ترتیب تاثیر اجتماعی سازی، برونی سازی، ترکیب و درونی سازی را از نظر میزان ضرایب تاثیر تایید کردند. اما در تبیین اثر فرایندهای خلق دانش بر خلاقیت سازمانی اجتماعی سازی ضریب کمتری نسبت به درونی سازی بدست آورد. در سایر موارد همان نتایج تبیینی الگوی بومی فرایندهای خلق دانش مشابه بود. مدیران شرکت ها می توانند از معادلات ساختاری برای اندازه گیری پتانسیل شرکت ها در تولیدات، بهبود عملکرد و نیز یافتن جایگاه شرکت شان در مقابل رقبا استفاده کنند. در پژوهشی که توسط کریمی بابا احمدی (۱۳۹۷) با عنوان بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر توانمند سازی کارکنان صنعت نفت تهران انجام شده بیان می شود: نتایج بررسی فرهنگ سازمانی در کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت تهران، و تأثیر آن بر پنج مولفه احساس معنی دار بودن، احساس شایستگی، احساس حق انتخاب داشتن، احساس مؤثر بودن و احساس اعتماد داشتن بعنوان مولفه های اصلی توانمندسازی کارکنان؛ نشان داد که درگیر شدن در کار، ماموریت، یکپارچگی و سازگاری بترتیب بیشترین تاثیر را بر توانمندسازی کارکنان داشتند. در پژوهشی که توسط یوشانلوئی (۱۳۹۸) با عنوان طراحی مدل موفقیت مدیریت دانش با رویکرد چند سطحی انجام شده، بر اساس نتایج بدست آمده از تحقیق مشخص گردید عوامل فرهنگ سازمانی، زیر ساخت فناوری اطلاعات، منابع انسانی، استراتژی و رهبری تاثیر مستقیم و ساختار سازمانی تاثیر منفی بر موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش دارد. در پژوهشی که توسط مرادی (۱۳۹۸) عنوان بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و موفقیت مدیریت دانش در شرکت ره شهر انجام شده نتایج نشان داد که فرهنگ سازمانی از نوع گروهی در رابطه بین مدیریت دانش و رشد (از مولفه های اثربخشی سازمانی) اثر تعدیل کننده دارد. همچنین رابطه بین مدیریت دانش و مولفه های اثربخشی سازمانی مثبت ارزیابی شد. یافته ها این پیشنهاد را مطرح می کنند که فرهنگ گروهی ممکن است به شرکت کمک کند تا به بالاترین سطح کارآمدی و اثربخشی که منجر به دستیابی به اهداف ماموریت و حفظ موجودیت سازمان در بلند مدت می شود، نائل گردد. بعلاوه برنامه مدیریت دانش منجر به بهبود اثربخشی سازمانی گردیده است. در پژوهشی که توسط کریمی (۱۳۹۷) عنوان مدیریت دانش در سازمان های خدماتی انجام شده بیان می شود:



فرایند مدیریت دانش رامی توان به فعالیت‌های خلق، اعتبار بخشیدن، ارائه توزیع و کاربرد دانش طبقه بندی کرد. سازمان‌ها برای سرمایه‌گذاری بر روی دانش، باید فعالیت‌های مدیریت دانش خود را متعادل سازند. به طور کلی انجام چنین فعالیت متعادل کننده‌ای نیازمند تغییراتی در فرهنگ سازمانی، فناوری‌های و روش‌ها می باشد. برخی سازمان‌های بر این باورند که با تمرکز بر افراد، فناوری‌های یا روش‌ها می توانند دانش را مدیریت نمایند. به هر حال تمرکز صرف بر افراد، فناوری‌های یا روش‌ها نمی توانند به شرکت کمک کند تا به مزیت رقابتی دست یابند، بلکه این تعامل بین فناوری‌ها، روشها و افراد است که سازمان‌ها را قادر می سازد تا دانش را به نحو مؤثری مدیریت نمایند: سازمان‌ها با خلق محیطی بارور که در آن یادگیری از طریق عمل انجام می شود، می توانند به مزیت رقابتی دست یابند. در پژوهشی که توسط دانش (۱۳۹۵) با عنوان طراحی فرایند مدیریت دانش در چارچوب سیستم تحویل به موقع خدمات و کالا انجام شد، بیان می شود: مدیریت دانش و استفاده از تکنیک تحویل به موقع، سه موضوع مهمی است که اخیراً مورد توجه زیادی قرار گرفته است و بر استفاده از منابع برای حمایت فعالیت‌های تجاری به منظور کسب مزیت‌های رقابتی تاکید دارد. از آنجایی که سه ایده مدیریت دانش، مدیریت ارتباط با مشتری و سیستم تحویل به موقع معمولاً به صورت مجزا مورد بررسی قرار گرفته است، ولی به منظور کسب مزیت‌های بیشتر در مقالات و منابع علمی جدیدتر، لزوم یکپارچه سازی عوامل فوق بیشتر مورد تاکید قرار گرفته است و آن را به عنوان یک موضوع تحقیقاتی و مورد نیاز صنایع مطرح نموده اند. به همین دلیل در این تحقیق یکپارچه سازی این سه ایده و مطرح نمودن آن تحت عنوان مدیریت دانش مشتری در سیستم تحویل به موقع مورد بررسی قرار گرفت. در این تحقیق فرایندی طراحی شده است که از مشترکات مدل‌های فرایند مدیریت دانش از قبیل کسب، نگهداری، تسهیم، کاربرد و ارزیابی و همچنین نقش‌های اصلی کسب و کار که بازاریابی، فروش و خدمات بوده و در تعامل مستقیم با مشتری و دانش فراوان او می باشند و همچنین مسئله تحویل به موقع بودن دانش که فراهم نمودن دانش مناسب، در زمان مناسب، مکان مناسب و فرد مناسب استفاده شده است. داوونپورت و همکاران (۲۰۱۷)، یک مطالعه اکتشافی درسی و یک پروژه مدیریت دانش در بیست و چهار شرکت انجام دادند. هفت عامل کلیدی موفقیت را شناسایی کردند که عبارت بودند از: ارزش صنعت، زبان و هدف مشترک، ساختار دانش انعطاف پذیر و استاندارد، کانال‌های چندگانه برای انتقال دانش، فرهنگ دانش پسند، زیرساخت سازمانی و فنی، اقدامات انگیزشی، و حمایت مدیریت ارشد. چریدس (۲۰۱۶) عوامل کلیدی گوناگونی را برای پیاده سازی موفقیت آمیز مدیریت دانش در حوزه های وظیفه‌ای سازمان شناسایی کردند که استراتژی، مدیریت منابع انسانی، فن آوری اطلاعات، بازاریابی، و کیفیت از عوامل کلیدی آنها بود. در تحقیقی که توسط هونگ و همکاران (۲۰۱۵) در خصوص عوامل کلیدی موفقیت در بکارگیری سیستم مدیریت دانش برای صنعت داروسازی انجام شده است، هفت عامل در موفقیت سیستم مدیریت دانش مورد شناسایی قرار گرفته است که عبارتند از: (۱) استراتژی الگوگیری و ساختار دانشی اثربخش؛ (۲) فرهنگ سازمانی؛ (۳) زیرساخت سیستم اطلاعاتی؛ (۴) درگیری و آموزش افراد؛ (۵) رهبری و تعهد قوی مدیریت ارشد؛ (۶) محیط یادگیری و کنترل منابع؛ و (۷) ارزیابی از آموزش حرفه‌ای و کار تیمی. در پژوهشی که توسط عزیز (۱۳۹۷) با عنوان ارائه مدل عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان در مورد برند در صنعت بانکداری در بانک کشاورزی انجام شده نتایج نشان می دهد که شفافیت اهداف برند بر تعهد کارکنان به برند اثر مثبت دارد اما بر وفاداری آنان به برند اثری ندارد. سختی درک شده تحقق اهداف برند بر تعهد به برند اثر منفی دارد اما بر وفاداری به برند اثری ندارد، برندسازی داخلی بر وفاداری به برند اثر مثبت دارد اما بر تعهد کارکنان به برند اثری ندارد، تعهد برند بر وفاداری به برند اثر مثبت و وفاداری به برند بر عملکرد برند در سطح کارکنان اثر مثبت دارد. در پژوهشی که توسط محب علی (۱۳۹۷) انجام شده بر اساس جمع بندی نظرات محققین مختلف عملکرد شغلی را تابعی از هفت متغیر می داند، این متغیرها عبارتند از: توان یا آمادگی کار، شناخت شغل، حمایت سازمانی، انگیزش و تمایل، بازخورد عملکرد، اعتبار: که منظور از اعتبار، معتبر بودن تصمیم‌هایی است که در مورد منابع انسانی اتخاذ می گردد که این تصمیم‌ها می بایست با قوانین مطابقت داشته باشد و

آخرین متغی تاثیر گذار سازگاری محیطی ، منظور از سازگاری محیطی آن است که عوامل بیرونی سازمان می تواند عملکرد فرد را تحت تاثیر قرار دهد و می بایست انتظار داشت که کارکنان در سطحی منطقی با محدودیت هایی محیطی عمل کنند و بنابراین به سبب مسائل محیطی نباید کارکنان را تشویق یا تنبیه کرد. اسلامی پور(۱۳۹۶) در پژوهش خود دریافت که عملکرد کارکنانی که مدیران آنها به سبک مشارکتی رفتار می کنند بیشتر است. در پژوهشی مستعان(۱۳۹۱) دریافت که مدیرانی که دارای خطرپذیری و سبک مدیریت مشارکتی بوده اند کارکنان آنها دارای عملکرد بالاتری هستند. شاکری(۱۳۹۰) در پژوهش خود دریافت که بین عملکرد مدیران از نظر میزان دانش مهارت، درک و شناخت از نقش خود، انگیزش، کیفیت زندگی کاری، برخورداری از حمایت های سازمان ها تفاوت وجود دارد. کیانی(۱۳۹۰) در پژوهشی پی برد که عملکرد کارکنان در فرهنگ های مختلف متفاوت است و در فرهنگ هایی که افراد خطر پذیرتر درمورد کارشان دارند دارای عملکرد بالاتری هستند.

پیشنهاد های برآمده از پژوهش

- پیشنهاد می شود به منظور توانمندسازی کارکنان اقداماتی از جمله: ایجاد تغییرات فراگیر در نگرش ها، ساختار و روابط سازمانی و همچنین پرورش شایستگی ها و مهارت های لازم برای مشارکت در فرآیند مدیریت، تفکر انتقادی نسبت به مسایل بانکی و برقراری ارتباط مؤثر و یادگیری متقابل که می تواند پایه مناسبی برای آغاز فرآیند توانمندسازی نیروی انسانی باشد مد نظر مسئولان قرار گیرد.
- مطالعات نشان می دهد بین مولفه های احساس معنی دار بودن شغل، احساس حق انتخاب، احساس مؤثر بودن و احساس اعتماد به دیگران در توانمند سازی مدیران و کارکنان مؤثر است بنابراین پیشنهاد می شود مسئولان ذیربط در این خصوص برنامه ریزی لازم را داشته باشند.
- نقش آموزش مجازی بر توانمندسازی کارکنان در ابعاد دانش، مهارت و نگرش در مطالعات مورد تایید واقع شده است. بنابراین پیشنهاد می شود در برنامه های آموزشی مدیران و کارکنان لحاظ شود.
- ارائه الگوی های بومی توانمندسازها شامل همکاری، اعتماد و یادگیری بیشترین تاثیر را در تبیین توانمندسازها دارند. بنابراین مدیران و مسئولان ذیربط موارد ذکر شده را مد نظر قرار دهند.
- پیشنهاد می شود مدیریت کیفیت جامع بعنوان یکی از مفیدترین و مؤثرترین روشهای مورد استفاده در سیستمهای مدیریتی به نحو شایسته ای در برنامه های آموزشی امور بانکی قرار گیرد.
- عوامل فرهنگ سازمانی، زیر ساخت فناوری اطلاعات، و منابع انسانی کارآمد تاثیر مستقیم بر موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش دارد. بنابراین پیشنهاد می شود مدیران در این زمینه برنامه ریزی های لازم را لحاظ نمایند.
- بانکها برای سرمایه گذاری بر روی دانش، باید فعالیت های مدیریت دانش خود را متعادل سازند. انجام چنین فعالیت متعادل کننده ای نیازمند تغییراتی در فرهنگ سازمانی، فناوری های و روش ها می باشد.
- شفافیت اهداف بر تعهد، وفاداری و بهبود عملکرد کارکنان اثر مثبت دارد. بنابراین پیشنهاد می شود مدیران در این زمینه تمهیدات لازم را در نظر داشته باشند.
- جمع بندی نظرات محققین مختلف عملکرد شغلی را تابعی از هفت متغیر می داند، این متغیر ها عبارت اند از: توان یا آمادگی کار، شناخت شغل، حمایت سازمانی، انگیزش و تمایل، بازخورد عملکرد، و اعتبار . بنابراین پیشنهاد می شود مسئولان ذیربط در این زمینه برنامه ریزی لازم را داشته باشند.

منابع

- اسلامی پور، حسین (۱۳۹۶). بررسی نقش مدیریت مشارکتی در افزایش کارایی و خلاقیت کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد، مرکز آموزشی مدیریت دولتی تهران.
- افرازه، عباس (۱۳۹۶). مدیریت دانش. تهران: انتشارات دانشگاه امیرکبیر.
- برور، علی (۱۳۹۷). مطالعه و بررسی چگونگی اعمال مدیریت دانش در مراکز درمانی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران.
- برومندفر، خدیجه (۱۳۹۸). دانش نگرش و عملکرد کارکنان مراکز بهداشتی در مورد مشاوره تغذیه ای دوران بارداری مرکز بهداشت شهرستان شیراز: پژوهش در علوم پزشکی، دوره ۵، شماره ۴؛ از صفحه ۲۹۰ تا صفحه ۲۹۳.
- پورراکی، سید محمد (۱۳۹۸). رابطه بین توانمندسازی مدیران و کارآفرینی در شرکت خطوط لوله و نفت ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم انسانی و مدیریت. دانشگاه پیام نور مرکز تهران.
- حافظ نیا، محمد رضا (۱۳۹۸). مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. چاپ هشتم. تهران: انتشارات سمت.
- حسین زاده، سید علی اکبر (۱۳۹۷). تعیین اثر توانمند سازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان صنایع و معادن استان مازندران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی. دانشگاه مازندران.
- دانش، علیرضا (۱۳۹۵). طراحی فرایند مدیریت دانش در چارچوب سیستم تحویل به موقع خدمات و کالا. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران.
- داونپورت، ت.ا.ج، پورساک ال (۱۳۷۹). مدیریت دانش، ترجمه دکتر حسین رحمان سرشت، ناشر ساپکو
- رجایی پور، سعید (۱۳۹۸). مفاهیم و راهبردهای توانمند سازی کارکنان، مجله تدبیر ۱۸۶.
- سیف الهی، ناصر و داوری، مجیدرضا (۱۳۹۱). مدیریت دانش در سازمان ها، تهران، انتشارات آراد کتاب.
- عبداللهی، بیژن (۱۳۹۵). توانمندسازی کارکنان کلید طلایی مدیریت منابع انسانی. فصلنامه فرهنگ مدیریت، شماره ۱۶.
- عبدوس، مریم (۱۳۹۸). بررسی نقش آموزش مجازی بر توانمندسازی کارکنان مدیریت درمان و اداره کل تامین اجتماعی استان سمنان از دیدگاه مدیران و کارشناسان ارشد. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم انسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار.
- عزیزی، شهریار (۱۳۹۱). ارائه مدل عوامل موثر بر عملکرد کارکنان در مورد برند در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: بانک کشاورزی). مدیریت بازرگانی: دوره ۴، شماره ۱۱؛ از صفحه ۸۹ تا صفحه ۱۰۴.
- عظیمی، روح الله (۱۳۹۸). بررسی الزامات توانمند سازی نیروی انسانی در مدیریت شعب بانک مسکن استان مرکزی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت. دانشگاه پیام نور استان تهران.
- کریمی باباحمدی، مزده (۱۳۹۷). بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر توانمند سازی کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت و حسابداری. دانشگاه پیام نور استان تهران.
- کریمی، تورج (۱۳۹۵). مدل های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی، مجله تدبیر، شماره ۱۷۱.
- کیانی، م. ح (۱۳۹۰). بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد شعب بانک کشاورزی، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.



- کریمیان، فرزانه (۱۳۹۸). بررسی دانش و عملکرد کارکنان پرستاری بیمارستانهای شهر یاسوج در مورد کنترل عفونتهای بیمارستانی. ارمغان دانش، دوره ۸، شماره ۳۱؛ از صفحه ۴۱ تا صفحه ۵۰
لطیفی، محمد حسین (۱۳۹۸). مدیریت دانش. تهران: انتشارات سمت.
مستعان، م (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین خلاقیت مدیران و عملکرد کارکنان شرکت کالای نفت ایران، کارشناسی ارشد. دانشگاه صنعت نفت.
نوروزی، ملیحه (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی و توانمند سازی کارکنان در سازمان تامین اجتماعی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری. دانشگاه پیام نور استان تهران.
هومن، حیدر علی (۱۳۹۳). آمار استنباطی در علوم رفتاری. تهران، انتشارات پارسا.

منابع انگلیسی

- Afrazeh, A (2011), Integriertes-Motivations-System zur Erhöhung der Personal-Produktivität im Sozio-Technischen System(am Beispiel empirischer Untersuchungen im Iran), Dissertation, Brandenburgischen Technischen Universität Cottbus, Germany.
- Davenport, T., & Grover, V (2018). "Knowledge management". Journal of Management Information Systems, Vol.18, No.1, pp. 3-4.
- Davis, G. B and Olson, M.H. 2015. Management Information system: Conceptual, foundations, structure, and development. 2nd ed. New York: Mc Graw-Hill
- Lee, A., Kanungo, Rabindra N. (2018) "The Empowerment Process Integrating Theory and Practice ", Academy of Management Review, Vol.13, No. 3, pp: 50-2520. 6.
- Muchinsky, P 2018, Psychology to work: an introduction to industrial and organizational psychology, Wadsworth.
- Nonaka, I., Konno, N (2018), The Concept of 'Ba': Building a Foundation for Knowledge Creation, California Management Review 40, No. 3, pp: 40-54.
- North, K (2012), Wissensorientierte Unternehmensführung, 3. Aufl., Wiesbaden, Gabler
- Nunamaker J. F., Dettala F (1991)., Electronic Meeting Systems to Support Group Work," Communications of the ACM 34, No. 7, p p: 40-61.
- Pawlowsky, P (2012), Wozu Wissensmanagement, Buch: Wissensmanagement, Klaus Goetz (ed.), Rainer Hampp Verlag.
- Saleh, S.D., and Wang, C.K. 2013, The Management of Innovation, Strategy, Structure and Organizational Climate, IEEE Transactions on Engineering Management, Vol. 40, pp. 14-21.
- Skyrme, D. J. (2017) "The 3c of knowledge sharing" Available form: <http://www.skyrme.com/>
- Smith Jane. (2017) "Empowering people", Koganage.
- Sveiby, K. E (2018), Wissenskapital das unetdeckte Vermoegen: Immaterielle Vermoegenswerte auf Spueren, Messen und Steigen, Landsberg/Lech.
- Wang, Hhui, Tsui, Anne S. and Xin, Katherine R (2011) , "CEO eadership Behaviors, Organizational Performance, and Employees ' Attitudes", The Leadership Quarterly.