

## نگرش نیروی انسانی نسبت به مدیریت دانش (مطالعه موردی: شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی)

### فاطمه هالایان مطلق\*

کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس

### محمد حسن زاده

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس

### فاطمه زندیان

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۰/۱۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۷/۱۸

### چکیده

**هدف:** در این دوران توجه مدیران سازمان‌ها به مقوله‌هایی همچون دانش و خلاقیت بیشتر جلب شده است و در پی آن، انسان‌های دانشگرا نسبت به انسان‌های عملگرا اهمیت بیشتری پیدا کرده‌اند. از این رو این پژوهش سعی دارد به شناسایی نگرش کارمندان شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی نسبت به کاربرد مدیریت دانش بپردازد. **روش:** پژوهش حاضر از نوع کاربردی است و در اجرای آن از روش تحقیق پیمایشی - تحلیلی استفاده شده است. جامعه پژوهش را ۱۱۴۲۴ نفر از کارکنان ۱۳ شرکت پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی پارس جنوبی می‌باشد که بر اساس جدول مورگان ۳۷۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات کارشناسان و اساتید تأیید گردید و برای تعیین پایایی آن از فرمول آلفای کرونباخ استفاده شد و پایایی آن ۰/۹۱ تعیین گردید. تجزیه و تحلیل یافته‌ها با استفاده از آزمون‌های توصیفی (فراوانی، درصد میانگین، انحراف معیار) و آزمون‌های استنباطی (اسپیرمن، پیرسون، من ویت نی، کروسکال-والیس) در نرم افزار SPSS21 انجام شد. یافته‌ها: یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که نگرش کارکنان نسبت به کاربرد مدیریت دانش مثبت است. همبستگی مثبت و معنا داری بین متغیرهای جنس، سن، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت با نگرش کارکنان وجود دارد. علاوه بر این بر اساس یافته‌ها تفاوت معناداری بین این متغیرها و نگرش کارکنان نسبت به کاربرد مدیریت دانش در سازمان وجود دارد. **نتیجه گیری:** نتایج پژوهش حاضر برافزایش درک وجود دانش و مدیریت دانش در سازمان، تصمیم‌گیری‌های مؤثر و دقیق در سایه اشتراک دانش تأکید دارد.

**کلیدواژه‌ها:** مدیریت دانش، نگرش، نیروی انسانی، اشتراک دانش، شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی

## مقدمه

اهمیت مقوله دانش در دهه‌های اخیر رشد روزافزونی داشته است که این امر ناشی از تمرکز بر دانش به عنوان یکی از منابع راهبردی سازمان می‌باشد. امروزه سازمان‌ها یکی از راه‌های تمایز خود از سازمان‌های دیگر را در افزایش میزان دانش بنیانی سازمانی خود جستجو می‌کنند تا بتوانند از طریق آن به سطوح بالاتری از کارایی و نوآوری دست یابند. توانایی سازمان‌ها در یکپارچه‌سازی و هماهنگ نمودن دانش به عنوان یکی از راه‌های دستیابی و حفظ مزیت‌های رقابتی تلقی می‌شود (Walters et al., 2006).

دانش قلب هر سازمان است. تسلط بر دانش می‌تواند باعث موفقیت و غفلت از آن باعث شکست کسب و کار می‌شود (Chesebrough & President, 2006). تا پایان قرن 19، شرکت‌ها به منظور افزایش ارزش بازار و سرعت رشد خود، به دارایی‌های محسوس خود توجه می‌کردند. با این حال، عواملی مانند جهانی‌شدن، رقابت بین‌المللی، افزایش نیازهای مشتریان و عرضه‌کنندگان و سرعت تکامل فناوری، باعث تعریف مجدد دانش به عنوان رشد راهبردی برای رقابتی ماندن شرکت‌ها، شده است. در نتیجه، بسیاری از سازمان‌ها به سازمان‌های موسوم به سازمان دانش‌محور تبدیل شده‌اند (Arntzen & Voransachai, 2008). امروزه، بسیاری از سازمان‌ها به نقش اساسی دانش در بدست آوردن مزیت رقابتی و تأمین اهداف راهبردی سازمانی پی‌برده‌اند و این نشان می‌دهد که مدیریت دانش تبدیل به یک ضرورت رقابتی در سازمان‌ها شده است. در سال‌های اخیر، مدیریت دانش تبدیل به یک موضوع مهم در محافل علمی و حوزه‌های عملی شده است. شرکت‌ها و جوامع علمی همگی معتقدند که سازمان‌ها با بکارگیری قدرت دانش مدیریت، می‌توانند مزایای رقابتی خود را در بلند مدت در عرصه‌های رقابتی حفظ کنند. ارزیابی چشم‌انداز رقابتی سازمان تأثیر این دید را در راهبردی‌های آن‌ها نشان می‌دهد (Alipour et al., 2010). هنگامی که شرکتی تصمیم می‌گیرد که توان رقابت پذیری خود را افزایش دهد، در ابتدا نیاز به بهبود در توانایی مدیریت دانش خود دارد. مدیریت دانش یکی از شرایط لازم برای بقای شرکت در محیط رقابتی است (کیانی مقدم و همکاران، ۱۳۹۱).

در این راستا، از مهم‌ترین عللی که موجب شده تا سازمان‌ها به موضوع مدیریت دانش تمایل نشان دهند آن است که مدیریت دانش موجب افزایش بهره‌وری و سوددهی، تقویت همکاری، رشد خلاقیت و نوآوری، تسهیل اشتراک اطلاعات بین کارکنان می‌شود و در نهایت، توان سازمان را برای مقابله با پدیده تورم افزایش می‌دهد (رضایی و همکاران، ۱۳۹۲).

مدیریت دانش سازمان‌ها باید با تکیه بر دانش برتر امکان اتخاذ تصمیمات معقول‌تر در موضوعات مهم و بهبود عملکردهای مبتنی بر دانش را پیدا کنند؛ از این رو، مدیریت دانش مقوله‌ای مهم‌تر از خود دانش محسوب می‌شود که در سازمان‌ها به دنبال آن است، تا چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی را به دانش و مهارت‌های فردی و گروهی، تبیین و روشن نماید. بنابراین، در هزاره سوم اجرای مدیریت دانش ضروری شده و مؤسسه‌ها باید با برنامه‌ریزی برای اجرای آن اقدام کنند (قلتاش و همکاران، ۱۳۹۰).

با کمی تأمل در رابطه با اهمیت کاربرد مدیریت دانش در سازمان می‌توان به این نتیجه رسید که بدون شک یکی از این سازمان‌های مهم، شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی است که به عنوان یکی از بخش‌های اصلی صنعت نفت از جمله صنایع مهم و مادر کشور می‌باشد. اهمیت و نقش اساسی این صنعت به عنوان یکی از گزینه‌های مهم صادرات غیرنفتی در جهت شکوفایی اقتصادی کشور، توسعه، بومی کردن فناوری و گسترش صنایع جانبی اعم از صنایع پایین دستی و یا صنایع تأمین‌کننده نیازهای فنی، مهندسی، تحقیقاتی در کشور (امامی میبدی و دیگران، ۱۳۹۳) از یک طرف و توجه به نقش مدیریت دانش در تغییرات سازمان‌ها، تعداد زیاد کارکنان داخلی و خارجی در این شرکت‌ها و اهمیت نگرش آن‌ها نسبت به کاربرد مدیریت از طرف دیگر، محقق را بر آن داشت تا به بررسی نگرش نیروی انسانی که تأثیر مستقیمی در شکل‌گیری رفتار

آن‌ها دارد در شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی نسبت به کاربرد مدیریت دانش پردازد تا زمینه بهره‌گیری بیشتر از مدیریت دانش فراهم آید و عوامل مؤثر بر آن در جامعه آماری مورد نظر شناخته شود.

### سؤالات پژوهش

۱. نگرش کارکنان نسبت به کاربرد مدیریت دانش چگونه است؟
۲. اولویت‌بندی نگرش نیروی انسانی نسبت به مدیریت دانش چگونه است؟
۳. نگرش کارکنان نسبت به کاربرد مدیریت دانش با کدامیک از متغیرهای مستقل (ویژگی‌های جمعیت شناختی) رابطه دارد؟

### مبانی نظری

#### مفاهیم پایه مدیریت دانش

مفهوم مدیریت دانش برای مدت‌های مدیدی به صورت عملی اما غیررسمی مورد استفاده واقع شده است. فقدان یک توافق عمومی در ارائه تعریفی مشخص از این مفهوم به ایجاد آشفتگی و اغتشاش منجر شده است؛ بنابراین به منظور درک بهتر مدیریت دانش باید ابتدا به بررسی مفاهیم داده، اطلاعات، دانش و تفاوت و ارتباط میان آن‌ها پردازیم (بردبار، کنجکاو منفرد، ۱۳۹۰).

#### داده<sup>۱</sup>

داده‌ها اولین سطح مدیریت دانش را تشکیل می‌دهند و در واقع اعداد، ارقام، نمودارها یا صفات ویژه‌ای هستند که از مشاهده، تجربه، یا محاسبه به دست آمده‌اند و به خودی خود تولید معنا نمی‌کنند. داده‌ها را می‌توان مواد خام مورد نیاز برای تصمیم‌گیری به شمار آورد (فاتحی، ۱۳۹۰).

#### اطلاعات<sup>۲</sup>

یعنی «داده‌های مربوط و هدف‌دار» به بیانی دیگر داده‌های به‌تنهایی «مربوط» و «هدف‌دار» نیستند، بلکه نوعی «پیام» به‌شمار می‌آیند. پیام مورد نظر ما معمولاً به‌شکل مدرکی مکتوب یا به صورت ارتباطی شنیداری یا دیداری نمود می‌یابد. داشتن ارتباط و هدف، ویژگی اطلاعات است (بیک زاده مرزبانی، سوری، ۱۳۸۵).

#### دانش<sup>۳</sup>

دانش، اطلاعات سازماندهی شده و تجزیه و تحلیل شده است که به شکل کاربردی و قابل درک، به‌منظور حل مسائل و یا تصمیم‌گیری در آمده است (Turban, 1992).

#### خرد

زمانی که از دانش برای تصمیم‌گیری در مورد واقعیت‌ها و فرآیندها در جهت افزایش بهره‌وری و سودآوری استفاده می‌شود، تبدیل به خرد یا حکمت می‌شود؛ خرد نیاز به افرادی دارد که توان جمع‌آوری و ارزیابی اطلاعات و دانش برگرفته از آن را داشته باشند (سید نقوی، یعقوبی، ۱۳۸۵).

#### روابط داده، اطلاعات و دانش

<sup>۱</sup>. Data

<sup>۲</sup>. Information

<sup>۳</sup>. Knowledge

روابط میان داده‌ها، اطلاعات و دانش، سلسه‌مراتبی و مطلق نیست. افراد و موقعیت‌ها تعیین‌کننده‌ی داده، اطلاعات و یا دانش هستند. ولی آنچه مسلم است سطح تکامل آنهاست تا دانش از اطلاعات و اطلاعات از داده بیشتر باشد (فاتحی، ۱۳۹۰).

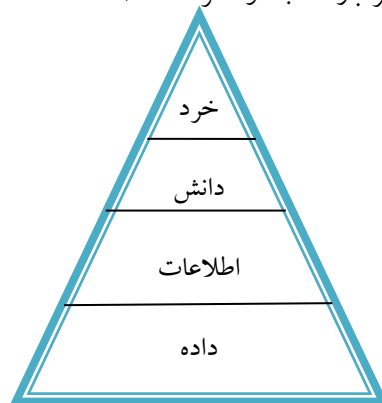


داده‌های مرتبط و کاربردی

### شکل ۱. ارتباط بین داده، اطلاعات و دانش

#### هرم دانش

یکی از مباحث اصلی مرتبط با دانش، درک سه مفهوم داده، اطلاعات، دانش و تعامل بین آنها است. گاهی به این مثلث منبع چهارمی به نام معرفت یا خرد نیز افزوده می‌شود. به‌طور کلی، با توجه به تعاریف و مفاهیم فوق می‌توان هر می که برای اجزای دانش ارائه کرد به صورت شکل (۲) است (بردبار، کنجکاو منفرد، ۱۳۹۰).



شکل ۲. هرم دانش

#### انواع دانش

مشهورترین دسته‌بندی در زمینه دانش سازمانی، تقسیم‌بندی دانش به دو بخش دانش آشکار و دانش ضمنی است. دانش آشکار دانشی است که عینی بوده و به صورت رسمی و زبان سیستماتیک بیان می‌شود. این نوع دانش مستقل از کارکنان بوده و در سیستم‌های اطلاعات رایانه‌ای، کتاب‌ها، مستندات سازمانی و نظایر این‌ها وجود دارد. دانش آشکار قابل رمزگذاری و کدگذاری است و می‌توان به‌سادگی آنرا محابره، پردازش، منتقل و در پایگاه داده‌ها ذخیره کرد. این نوع دانش را می‌توان فرم داد و در قالب یک فرمول علمی و یا کتابچه راهنما بین افراد و سازمان منتشر کرد (Choi, & Lee, 2003).

درمقابل، دانش ضمنی تمامی تجارب و مهارت‌های است که افراد بدون آگاهی و درحین انجام کار به‌دست می‌آورند. پولانی ساده‌ترین و زیباترین تعریف را در زمینه دانش ضمنی دارد. او می‌گوید: بیشتر از آنچه می‌توانیم بیان کنیم می‌دانیم.

دانش ضمنی از طریق تسهیم تجربیات و از طریق زبان و نمایش فیزیکی مهارت‌ها طی معاشرت و کارورزی انتقال پیدا می‌کند و ایجاد بستر مناسب برای ارتباط کارکنان با یکدیگر را می‌طلبد. دانش ضمنی از طریق اجتماعی کردن (مثلاً از طریق ارتباط رو در رو و شرکت در سمینارها) به دانش ضمنی جدید و به دانش آشکار از طریق بیرونی‌سازی (مثلاً از طریق نوشتن مقاله و تجربیات

شخصی) قابلیت تبدیل دارد. همچنین، دانش آشکار از طریق ترکیب کردن (مثلاً جمع‌آوری اطلاعات مختلف در یک زمینه خاص از بخش‌های مختلف سازمان و گنجاندن در یک گزارش واحد) به دانش آشکار جدید و به دانش ضمنی از طریق درونی‌سازی (مثلاً با خواندن گزارش کارگاه و ایجاد تجربه‌ای جدید) قابلیت تبدیل دارد (شاهی، ۱۳۹۱).

### مدیریت دانش

مدیریت دانش یکی از مفاهیم جدید در علم مدیریت است و برای موفقیت سازمان‌های کنونی یکی از منابع حیاتی به‌شمار می‌آید (Bollinger et al., 2006).

درباره مدیریت دانش تعاریف متعدد و متنوعی ارائه شده است که با توجه به زاویه دید صاحب‌نظران و میزان توجه هر یک به عاملی خاص، نوع تعریف آنها از یکدیگر متمایز می‌شود (حسن‌زاده، نصرتی، ۱۳۹۲) در جدول ۱، برخی از تعاریف مدیریت دانش از دیدگاه صاحب‌نظران مختلف ارائه شده است.

جدول ۱. تعاریف مدیریت دانش از دیدگاه صاحب‌نظران

تعریف	محقق
مدیریت دانش کار بسط دانش، درک، چگونگی دانستن و به کار بستن فناوری و سنت‌ها با آمیخته‌ای از علم مدون است.	بیچ (۲۰۰۳)
رویکردی یکپارچه و نظام‌مند در جهت تشخیص و مدیریت و تسهیم تمام دارایی‌های فکری شامل پایگاه‌های داده، مستندات، رویه‌ها، سیاست‌ها، و تجارب موجود در ذهن افراد.	جونز (۲۰۰۵)
مدیریت دانش، کوششی برای تبدیل دانش کارکنان (سرمایه انسانی) به دارایی مشترک سازمانی (سرمایه فکری ساختاری) است.	اخوان و همکاران (۲۰۰۶)
مدیریت دانش فرایندی است که سازمان‌ها به‌واسطه آن توانایی تبدیل داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش را پیدا کرده و همچنین قادر خواهند بود دانش کسب‌شده را به گونه‌ای موثر در تصمیم‌های خود به کار گیرند.	هالز (۲۰۰۷)
هیلبارد مدیریت دانش را فرآیند به‌دست آوردن تخصص گروهی در یک شرکت می‌داند که بالاترین درآمد و ارزش رابه‌وجود می‌آورد. به نظری این تخصص می‌تواند در پایگاه‌داده، اسناد و مغز افراد وجود داشته باشد و مبادله شود.	هیلبارد (۲۰۰۸)
مدیریت دانش تلاش‌های راهبردی ارزش‌افزا برای بهبود اثربخشی سازمان در تغییرات محیط کسب و کار محیط اجتماعی است	جو، لی (۲۰۰۹)
مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها در شناسایی، انتخاب، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات مهم و مهارت‌هایی که بخشی از سابقه سازمان هستند و عموماً به طریق ساختارنیافته در سازمان وجود دارند، یاری می‌رساند.	حسن بیگی (۲۰۱۰)
مدیریت دانش عبارت از بهره‌برداری کارآمد از منابع ناملموس مرتبط با دانش، در همه بخش‌های اقتصادی برای ارتقاء بهره‌وری و کیفیت همه عوامل سنتی تولید است.	گران (۲۰۱۱)
مدیریت دانش، بدست آوردن و ایجاد دانش توسط اعضای سازمان از درون و بیرون سازمان است که در تبادل بین سه مرحله انتشار، یکپارچه‌سازی و جمع‌آوری انجام می‌گیرد و برای ایجاد دارایی‌های دانش مؤثر و حداکثر سود بکار می‌رود.	لای، لین (۲۰۱۲)

## تاریخچه مدیریت دانش

بررسی موضوعی تحت عنوان مدیریت دانش برای اولین بار با گزارش سالیانه ۱۹۹۴ شرکت سوئدی پیشرو در خدمات مالی به نام "اسکاندیا"<sup>۱</sup> شروع شد. این گزارش در برگیرنده یک سلسله تحلیل‌های مالی بود که تلاش می‌کرد ارزش سرمایه فکری شرکت دارایی‌های دانشی را کمی کند تلاش‌های اولیه در جهت فراهم آوردن یک روش‌شناسی بود تا بتواند ارزش دانش در این شرکت را به گونه‌ای کمی محاسبه کند (حیدری، غفاری، ۱۳۹۲).

با توجه به ظهور مفهوم دانش، سازمان‌ها ناگزیر، باید به مدیریت و به‌روزنمودن آن نیز می‌پرداختند (Zhen et al., 2013). مدیریت دانش به عنوان رهیافتی جدید و با ارزش در کنار سایر راهبردهای تجاری و رقابتی است. به این منظور سازمان‌ها به فکر پیاده‌سازی برنامه‌های مدیریت دانش افتادند. تا از مزایای بالقوه آن بهره‌جویی کنند (Lee & Chen, 2012). محققان چهار عامل را در ظهور مدیریت دانش مؤثر دانسته‌اند: (۱) گذر از عصر سلطه سرمایه‌های مادی به واسطه سرمایه‌های فکری (۲) افزایش چشم‌گیر در حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات (۳) تغییر هرم سنی جمعیت و خطر از دست‌دادن دانش سازمانی به واسطه بازنشستگی کارکنان و (۴) تخصصی‌تر شدن فعالیت‌ها (پیری، آصف‌زاده، ۱۳۸۵).

## ضرورت بکارگیری مدیریت دانش در سازمان

مدیریت دانش یکی از عوامل اصلی مزیت رقابتی در انواع بنگاه‌های اقتصادی محسوب می‌شود. چراکه مدیریت دانش شامل مجموعه فناوری‌ها و منابعی است که امکان انتقال، تولید و کدگذاری دانش در محیط‌های کسب و کاری نوین را فراهم ساخته و موجب سازماندهی و ارزشیابی الزامات و ارتباطات مشتری و تامین‌کننده و حمایت از فرآیندهای تصمیم‌گیری شده و به پیش‌بینی‌ها، فیلتر و ذخیره تمامی دانش سازمانی در انبارهای دانشی کمک می‌کند (Alhawamdeh, 2007).

پویایی موجود در رقابت عمومی، پیشرفت‌های فناوری، بازسازی سازمان و شرایط اقتصادی بی‌ثبات، تجارت را تحت تأثیر قرار داده و موجب اهمیت این موضوع شده است که سازمان‌ها یاد بگیرند و خود را برای بهبود عملکرد در تطابق محیطی سازگار کنند (حیدر زاده مقدم، رجب زاده، ۱۳۸۹).

استقرار مدیریت دانش راه‌راهِ راحل‌هایی را برای تسهیم دانش، مدیریت و اداره کردن اسناد، جریان یا روند کار ایجاد می‌کند که نوعاً مکان مرکزی امنی را ایجاد می‌کند تا کارکنان، بخش‌های مختلف و مشارکت‌کنندگان و حامیان سازمان بتوانند اطلاعات را تغییر دهند، دانش را به اشتراک بگذارند و سازمان را برای تصمیم‌گیری بهتر هدایت کنند. عصر کنونی با ویژگی‌های محیطی پویا و متلاطم، بقای سازمان‌ها در بلندمدت را با چالشی جدی مواجه نموده و عقب ماندن از عرصه رقابت به سرعت سازمان‌ها را به زوال می‌کشاند. سازمان‌ها به منظور تضمین بقای خویش ناچار به توجه ویژه به منابع فکری سازمان و تجارب ارزنده کارکنان خود هستند تا با تکیه بر این سرمایه‌ها بتوانند به بقای خویش ادامه دهند. در واقع ایجاد زیرساخت‌های چهارگانه مدیریت دانش (منابع انسانی، فرهنگ سازمانی، یادگیری سازمان، فناوری اطلاعات) موجب حصول به اهداف بلندمدت سازمانی می‌گردد (عنایتی و همکاران، ۱۳۹۰).

در این قسمت به برخی از مهم‌ترین کارکردهای مدیریت دانش اشاره می‌شود:

**افزایش مزیت رقابتی:** دانش یک ارزش افزوده در عرصه رقابت محسوب می‌شود این کار از طریق فراهم‌سازی امکان جستجوی مؤثر اطلاعات، تسریع در تصمیم‌گیری و اقدامات اجرایی ضمن کاهش هزینه‌ها و ایجاد زمینه‌های نوآوری در سازمان

<sup>۱</sup>. Scandia

محقق می‌شود. از سوی دیگر با تولید دانش و ایجاد سازمان دانش‌مدار و کارکنان دانشی و پرورش‌یافته و افزایش شایستگی آن، مزیت‌های رقابتی جدیدی برای سازمان ایجاد می‌شود. نگاه دانش‌محور بیان می‌دارد که ظرفیت یک سازمان در ایجاد و استفاده از دانش مهمترین منبع پایدار برای کسب مزیت رقابتی است.

**افزایش بهره‌وری:** از طریق دسترسی آسان به دانش و به‌کارگیری دانش‌های جدید در تولید محصولات و خدمات، کاهش خطاها و دوباره‌کاری‌ها، بهره‌وری کارکنان در سازمان بالاتر می‌رود. همچنین، با کاهش زمان یادگیری در سازمان، بهره‌وری افزایش پیدا می‌کند.

**نوآوری و ارتقای عملکرد سازمانی:** در قلب مدیریت دانش بایستی به دنبال نوآوری بود تا مزیت رقابتی پایدار برای سازمان ایجاد کند. از سوی دیگر، دانش برای دانش نیست بلکه دانش برای عمل و بهبود عملکرد، مهم است. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که مدیریت دانش باعث بهبود عملکرد سازمان و در نتیجه رضایت مشتریان نیز خواهد شد.

**توسعه منابع انسانی:** اکنون انسان و هرم دانش او و معماری و مدیریت دانش آشکار و پنهان وی که گنج‌های هرم ثروت را تشکیل می‌دهد، از محوری‌ترین مباحث توسعه منابع انسانی قلمداد می‌شود. برجسته‌ترین مزیت مدیریت دانش در ارتباط با منابع سازمانی است که به سازمان اجازه می‌دهد علل سرمایه‌گذاری‌های کلیدی هنگفت خود در زمینه آموزش، کارآموزی و تجربه کردن ضمن خدمت که غالباً بیشترین میزان هزینه‌ها در سازمان را به خود اختصاص می‌دهد توجیه نماید (شاهی، ۱۳۹۱).

### پیش‌نیازهای مدیریت دانش

محققان عوامل بسیاری را پیش‌نیازهای مدیریت دانش در سازمان معرفی نموده‌اند که در خلق، ذخیره‌سازی، تسهیم و کاربرد دانش از نقشی اساسی برخوردارند؛ از جمله آن‌ها می‌توان به این موارد اشاره کرد: ساختار سازمانی، فناوری اطلاعات، اعتماد و وفاداری سازمانی، روحیه همکاری، فرهنگ مشارکتی، فرهنگ یادگیری جمعی، ویژگی‌ها و توانمندی‌های فردی، برنامه‌های توانمندسازی کارکنان، احساس امنیت شغلی، تعهد سازمانی و منابع مالی (Dieng & Corby, 2008).

### کاربرد مدیریت دانش در صنایع نفت و گاز و پتروشیمی ایران

نیاز امروز به محصولات نفتی و کاربردهای مختلف آن در ابعاد گوناگون ظرفیت کشور سبب شد تا ایران سرمایه‌گذاری قابل توجهی در این زمینه داشته باشد. حرکت در این راستا ما را با چالش‌های زیادی چون زیرساخت‌های مدیریتی، ارتباطی و فناوری رو به رومی‌کند که جهت حل این معضلات وجود یک سیستم نظام‌مند و قانون‌محور ضروری است که بتواند بهترین و قابل‌تطابق‌ترین نوآوری‌ها، خلاقیت‌ها، راه‌حل‌ها و... را مورد استفاده قرار دهد. این سیستم جامع می‌تواند راه‌حلی چون مدیریت دانش باشد؛ تنها این روش است که هزینه‌ها و زمان دستیابی به فناوری، فرهنگ و فرآیند را کاهش می‌دهد. در واقع، اولین جایگاه ابداع فناوری، تحقیقات است که لازمه آن یادگیری، خلق دانش و انتقال دانش است. توسعه زیرساخت‌های علمی و پژوهشی در جهت افزایش کیفیت و کمیت تولید و کاهش ضایعات، توسعه و بهبود روند بازاریابی برای ساخت تجهیزات صنعتی جهت اجرای پروژه‌های عظیم نفت و گاز، مستلزم اهمیت دادن به دانش سازمان و پیاده‌سازی رویکردهای مدیریت دانش محور است (فکری، رحمتی، ۱۳۹۲).

### تعریف و مفهوم نگرش

واژه، Attitude معادل‌های فارسی متعددی همچون، «طرز تلقی»، «وجه نظر»، «بازخورد»، «وضع روانی»، «ایستار»، «گرایش» و «نگرش» دارد. ولی اکنون اصطلاح «نگرش» قبول عام یافته و به صورت‌های مختلف نیز تعریف شده است. نگرش، یک سازه فرضی است؛ زیرا به صورت مستقیم قابل مشاهده نیست، بلکه بیشتر با اظهارات کلامی و رفتاری همراه است. به لحاظ اهمیتی که

نگرش‌ها در زندگی افراد دارند، برخی از صاحب‌نظران تا آنجا پیش می‌روند که موضوع اصلی روان‌شناسی اجتماعی را «نگرش» می‌دانند و آن را علم مطالعه نگرش‌های افراد تعریف می‌کنند. به طوری که از نظر برخی پژوهشگران، مفهوم نگرش احتمالاً شاخص‌ترین و ضروری‌ترین مفهوم در روانشناسی اجتماعی است.

بخشی از اهمیت نگرش ناشی از آن است که صاحب‌نظران مطالعه نگرش را برای درک رفتار اجتماعی، حیاتی می‌دانند. بخش دیگری از این اهمیت مبتنی بر این فرض است که نگرش‌ها تعیین‌کننده رفتارها هستند و این فرض به طور ضمنی دلالت بر این امر دارد که با تغییر دادن نگرش‌های افراد، می‌توان رفتارهای آنها را تغییر داد. به علاوه، با افزایش نگرش‌های شخص در مورد چیزها، احتیاج او به تفکر و اخذ تصمیم‌گیری تازه، کم می‌شود و رفتار او نسبت به آن چیزها عادت‌ی، قالبی، مشخص و قابل‌پیش‌بینی می‌شود و در نتیجه زندگی اجتماعی او آسان می‌شود. همچنین، آگاه‌بودن از نگرش‌های افراد می‌تواند دارای اهمیت زیادی باشد. اگر نگرش‌های مردم را بدانیم، می‌توانیم رفتار آنان را پیش‌بینی کنیم و بر رفتار آنان کنترل داشته باشیم. یکی دیگر از دلایل اهمیت نگرش، این است که بر افکار اجتماعی مؤثر است، نحوه تفکر و پردازش اطلاعات را تحت تاثیر قرار می‌دهد، به عنوان طرح ذهنی عمل می‌کند و به عبارت دیگر چارچوب‌های شناختی اطلاعات را در مورد مفاهیم، موقعیت‌ها و حوادث، سازماندهی و نگهداری می‌کند و سرانجام، بر فرایند رفتار اثر می‌گذارد (ترکان، کجیاف، ۱۳۸۷).

در دایره‌المعارف بین‌المللی جامعه‌شناسی، نگرش چنین تعریف شده است: «سازمان نسبتاً پایدار باورها پیرامون یک موضوع یا یک موقعیت است که فرد را به واکنش نسبت به آن به شیوه‌ای ترجیحی ترغیب می‌کند»

صاحب‌نظران نگرش را به معنای حالت آمادگی ذهنی و روانی می‌دانند که بر اساس تجربه سازماندهی شده و تأثیری پویا و جهت‌دار بر واکنش فرد در مقابل تمام اشیاء و موقعیت‌هایی که با آن روبرو می‌شود، بر جای می‌گذارد. بنابراین نگرش را می‌توان به عنوان تمایل به پاسخگویی به یک ایده و یا یک موقعیت به طریقی خاص در نظر گرفت. بررسی نگرش‌های افراد در زمینه‌های مختلف از این جهت مهم است که به مدیران و مجریان کمک می‌کند که از طرز تفکر مردم درباره موضوعات مشخص مطلع و آگاه شوند (صدیقی، احمدپور کاخک، ۱۳۸۴).

### شناخت نگرش و کاربرد آن در مدیریت

برای درک رفتار فرد در سازمان و پیش‌بینی رفتار آن شناخت نگرش کارکنان بسیار مهم است. مدیران از آن جهت به نوع نگرش کارکنان توجه می‌کنند که نگرش بر رفتار فرد اثر می‌گذارد؛ برای مثال کارگر یا کارمندی که از شغل خود راضی است کمتر غیبت می‌کند و میزان جابجایی او با کارمند ناراضی کمتر است؛ اگر فرض کنیم که مدیر بخواهد میزان غیبت را پایین بیاورد، به ویژه نمی‌خواهد کارگران پربازده و مولد، سازمان را ترک کنند، باید به گونه‌ای عمل کند که فرد نگرشی مثبت به شغل خود پیدا کند. مساله مهم این است که نگرش قابل کنترل است و مدیران می‌توانند کارکنان را به اموری مشغول کنند که به صورت ظاهر با نوع نگرش آن‌ها سازگار است (Gouldner, 1980, 48).

مدیریت برای طرز تلقی‌های کارکنان اهمیت قابل ملاحظه‌ای قائل است. طرز تلقی‌های کارکنان با رفتارهایی که برای سازمان از حساسیت برخوردار هستند، در ارتباط است. به طور کلی کارکنان دارای مجموعه‌ای از طرز تلقی‌های باثبات و قابل شناسایی نسبت به محیط کار خود هستند که بعضی از آن‌ها عبارت‌اند از: پرداخت‌ها، شرایط محیط کار، شرح وظایف شغل و... (Griffin & Moorhead, 2011, 78).



یک شخص می‌تواند هزاران نگرش داشته باشد، ولی در رفتار سازمانی بر تعداد محدودی از نگرش‌ها درباره شغل توجه می‌شود که عبارتند از: رضایت شغلی، کار را معرف خود دانستن (یعنی درجه یا میزانی که شخص کار یا شغل خود را می‌شناسد و به‌صورتی فعال در آن مشارکت دارد)، تعهد سازمانی (شاخصی است از وفاداری فرد نسبت به سازمان) (همان، ۴۶).

### پیشینه پژوهش

پژوهش‌های متعددی در مورد مدیریت دانش در داخل و خارج انجام شده است که در زیر به چند نمونه اشاره می‌نمایم. ژانگ، پوکر<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی تحت‌عنوان نگرش نسبت به اشتراک دانش در صنعت ساخت و ساز به بررسی عوامل مؤثر بر نگرش افراد نسبت به اشتراک دانش در صنعت ساخت و ساز در هنگ کنگ براساس نظریه (TRA) پرداختند. بطور کلی دیدگاه هزینه و سود در نظریه مبادله اجتماعی مورد توجه قرار گرفت. این پژوهش به روش اکتشافی با استفاده از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته و پرسشنامه در میان متخصصان و پیمانکاران در هنگ کنگ انجام شد. داده‌های کمی بدست آمده از پژوهش با استفاده از روش مدل معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج پژوهش نشان داد که نگرش افراد نسبت به اشتراک دانش بر دانش خودکارآمدی و بازخورد دانش تأثیر مثبت داشته است. علاوه بر این، نگرش نسبت به اشتراک دانش به‌طور قابل توجهی در تعیین هدف و رفتار به اشتراک گذاشتن دانش مؤثر است.

کامیاب، موحد محمدی (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر نگرش کارشناسان جهاد کشاورزی استان فارس نسبت به کاربست مدیریت دانش در سازمان پرداختند. این پژوهش از نوع پیمایشی بود. جامعه آماری آن شامل ۱۵۰ نفر از کارشناسان جهاد کشاورزی استان فارس بود. حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۹۲ نفر تعیین شده است. محقق برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌هایی استفاده کرده است. در این پژوهش داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS16 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. درنهایت یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده این است که اکثریت کارشناسان (۶۲/۸ درصد) نگرش خوب و عالی نسبت به کاربرد مدیریت دانش در فضای سازمان داشتند و همبستگی معنی‌داری بین متغیرهای سرمایه اجتماعی، فرهنگ سازمانی، یادگیری سازمانی با نگرش نسبت به کاربست مدیریت دانش وجود دارد. به علاوه، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه عوامل مؤثر بر نگرش کارشناسان نسبت به کاربرد مدیریت دانش به روش گام به گام نشان داد که متغیرهای یادگیری سازمانی، سرمایه اجتماعی در مجموع توانستند حدود ۵۴ درصد از تغییرات متغیر وابسته نگرش کارشناسان نسبت به کاربست مدیریت دانش را تبیین نمایند.

کامیاب و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی به بررسی مقایسه دیدگاه اعضای هیأت علمی نسبت به عامل‌های تأثیرگذار بر مدیریت دانش در دانشکده‌های کشاورزی دولتی و غیر دولتی شیراز پرداختند. جامعه آماری این پژوهش شامل ۱۲۳ نفر از اعضای هیأت علمی دانشکده‌های کشاورزی شیراز بودند. نمونه‌گیری به روش طبقه‌ای تصادفی با انتساب متناسب انجام شد و بر اساس فرمول کوکران ۷۱ نفر به عنوان حجم نمونه تعیین شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود. داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS16 پردازش شدند. نتایج نشان داد که وضعیت موجود توانمندسازی‌های مدیریت دانش در هر دو دانشکده و همچنین وضعیت موجود فرآیندهای مدیریت دانش در دانشکده کشاورزی دولتی شیراز، متوسط و ضعیف ارزیابی شد. نتایج آزمون من ویتنی نشان داد که بین دیدگاه اعضای هیأت علمی بر پایه نوع دانشگاه در زمینه فرآیندهای مدیریت دانش، مؤلفه‌های توانمندساز رهبری و فرهنگ سازمانی در سطح  $P = 0/01$  تفاوت معنی‌داری وجود دارد. به‌علاوه نتایج تحلیل رگرسیونی میزان اثرگذاری مؤلفه‌های

<sup>1</sup>.Zhang & Poker

توانمندساز مدیریت دانش بر متغیر فرآیندهای مدیریت دانش نشان داد که سه متغیر رهبری و فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی در مجموع توانستند حدود ۷۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته فرآیندهای مدیریت دانش را تبیین نمایند. با توجه به پیشینه‌های تحقیق و اهمیت و ضرورت مدیریت دانش در سازمان‌ها، هدف کلی این پژوهش شناسایی نگرش نیروی انسانی شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی نسبت به کاربرد مدیریت دانش است.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی - همبستگی است. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. این پژوهش به‌منظور تعیین نگرش ۱۱۴۲۴ نفر از کارکنان ۱۳ شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی نسبت به کاربرد مدیریت دانش صورت گرفت. نمونه مورد مطالعه شامل ۳۷۰ نفر بوده که با استفاده از جدول مورگان و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. لازم به ذکر است که از ۳۷۰ پرسشنامه پخش شده تعداد ۲۵۰ پرسشنامه عودت داده شده است. که در واقع ۷۵ درصد از جامعه پاسخ گفته‌اند. از این رو، نتایج حاصله بر اساس ۲۵۰ پرسشنامه تکمیل شده است.

ابزار مورد استفاده در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها و اطلاعات مربوط به کارکنان، پرسشنامه‌ای است که در قالب دو بخش طراحی شده است. بخش اول پرسشنامه شامل اطلاعات دموگرافیک (جنس، سن، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) که به عنوان متغیر مستقل در این پژوهش در نظر گرفته شده‌اند و بخش دوم شامل ۱۶ گویه که براساس طیف لیکرت پنج قسمتی (کاملاً مخالفم: ۱، مخالفم: ۲، بی‌نظر: ۳، موافقم: ۴ و کاملاً موافقم: ۵) نگرش کارکنان نسبت به کاربرد مدیریت دانش را مورد بررسی قرار می‌دهد و به عنوان متغیر وابسته در این پژوهش در نظر گرفته شده است.

روایی پرسشنامه پژوهش با استفاده از نظرات اساتید و کارشناسان بخش آموزش و پژوهش شرکت‌های پتروشیمی تأیید شد. برای تعیین پایایی (قابلیت اطمینان) در آغاز ۳۰ پرسشنامه در میان کارکنان که جزء نمونه تحقیق به‌شمار نمی‌آمدند، توزیع شد. بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها و تحلیل رایانه‌ای داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS21، آلفای کرونباخ محاسبه شده (۰/۹۱) به‌دست آمده که نشان دهنده میزان پایایی قابل قبول است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو بخش توصیف داده‌ها (شامل: فراوانی، درصد میانگین، انحراف معیار) و تحلیل استنباطی (شامل: تحلیل همبستگی اسپیرمن و آزمون‌های ناپارامتری مقایسه میانگین (من‌ویتنی و کروسکال والیس) در محیط نرم افزار SPSS21 انجام شد.

## یافته‌ها

در بررسی ویژگی‌های افراد مطالعه شده داده‌های بدست آمده نشان می‌دهند که ۹۶ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۴ درصد زن بودند. از میان پاسخ‌دهندگان ۳۵/۱ درصد در گروه سنی ۲۰-۳۰ سال، ۳۹/۲ درصد در گروه سنی ۴۰-۳۱ سال، ۱۸/۴ درصد در گروه سنی ۵۰-۴۱ سال و ۷/۱ درصد در گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال هستند. بر اساس یافته‌ها از بین افراد مطالعه شده نتایج نشان داد که تعداد بیشتر پاسخ‌دهندگان دارای مدرک کارشناسی با ۳۹/۶ درصد می‌باشد. و از این میان ۱۹/۶ درصد دارای مدرک فوق دیپلم، ۲۷/۲ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد و کمترین میانگین متعلق به افراد دارای مدرک دیپلم با ۱۳/۶ درصد می‌باشد. میانگین سابقه خدمت بر حسب سال به این شرح می‌باشد: ۲۳/۵ درصد پاسخ‌دهندگان سابقه کاری کمتر از ۵ سال، ۳۷/۶ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۶/۸ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۷/۶ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال و در نهایت ۴/۳ درصد دارای سابقه کاری بیش از ۲۰ سال هستند. جزئیات مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه مورد بررسی در جدول ۲ خلاصه شده است.

جدول ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان

متغیرهای جمعیت‌شناختی	سطوح	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۲۴۰	۹۶
	زن	۱۰	۴
سن	۲۰-۳۰ سال	۸۸	۳۵/۱
	۳۱-۴۰ سال	۹۸	۳۹/۲
	۴۱-۵۰ سال	۴۶	۱۸/۴
	بالا تر از ۵۰	۱۸	۷/۱
تحصیلات	دیپلم	۳۴	۱۳/۶
	فوق دیپلم	۴۹	۱۹/۶
	کارشناسی	۹۹	۳۹/۶
	کارشناسی ارشد	۶۸	۲۷/۲
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۵۹	۲۳/۵
	۵-۱۰ سال	۹۴	۳۷/۶
	۱۱-۱۵ سال	۶۷	۲۶/۸
	۱۶-۲۰ سال	۱۹	۷/۶
	بیش از ۲۰ سال	۱۱	۴/۳

### نگرش کارکنان نسبت به کاربرد مدیریت دانش

به منظور توصیف کیفی متغیر نگرش از روش انحراف معیار از میانگین (ISDM) استفاده شد. این روش از جمله روش‌های مطرح جهت توصیف کیفی متغیر نگرش به شمار می‌آید. که در آن امتیازهای به دست آمده از میزان نگرش افراد به چهار سطح (ضعیف، متوسط، خوب و عالی) قابل تقسیم است. نحوه تبدیل امتیازهای کسب شده به چهار سطح بر پایه فرمول زیر به دست آمده است:

A = ضعیف:  $A < \text{Mean} - \text{Sd}$

B = متوسط:  $\text{Mean} - \text{Sd} < B < \text{Mean}$

C = خوب:  $\text{Mean} < C < \text{Mean} + \text{Sd}$

D = عالی:  $\text{Mean} + \text{Sd} < D$

لازم به ذکر است که در روابط بالا  $\text{Mean} =$  میانگین و  $\text{Sd} =$  انحراف معیار از میانگین می‌باشد (میرترابی و دیگران، ۱۳۹۰).

جدول ۳. طبقه بندی نگرش نیروی انسانی نسبت به مدیریت دانش

	درصد تجمعی	درصد	فراوانی	سطوح نگرش
میانگین: ۷۱/۴۲	۱۰/۰	۱۰/۰	۲۵	منفی
	۲۴/۴	۱۴/۴	۳۶	نسبتاً منفی
انحراف معیار: ۱۲/۶۳	۶۹/۶	۴۵/۲	۱۱۳	نسبتاً مثبت
	۱۰۰	۳۰/۴	۷۶	مثبت
		۱۰۰	۲۵۰	جمع

مطابق جدول شماره (۳)، ۴۵ درصد از کارکنان دارای نگرش نسبتاً مثبت و ۳۰/۴ درصد دارای نگرش مثبت نسبت به مدیریت دانش هستند. در این میان تنها ۲۴/۴ درصد از آنان نگرش منفی و نسبتاً منفی نسبت به مدیریت دانش در سازمان داشتند. میانگین کل نگرش پاسخگویان نسبت به مدیریت دانش ۷۱/۴۲ بود و این درصد بیانگر این است که بیشتر جامعه مورد بررسی نسبت به بکارگیری مدیریت دانش در شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی نگرش خوب داشتند.

#### اولویت بندی نگرش نیروی انسانی نسبت به مدیریت دانش

در جدول شماره (۴)، میانگین و رتبه نگرش نیروی انسانی نسبت به گویه‌های مدیریت دانش نشان داده شده است. بر طبق جدول، منجر شدن مدیریت دانش به رشد خلاقیت، نوآوری و بالندگی منابع انسانی، تقویت روحیه تیمی بوسیله کاربرد مدیریت دانش و فراهم آمدن دسترسی راحت کارکنان به مخازن دانش با کاربست مدیریت دانش در سازمان اولویت‌های اول تا سوم نیروی انسانی در مورد مدیریت دانش می‌باشند.

جدول ۴. اولویت بندی نگرش نیروی انسانی نسبت به مدیریت دانش

رتبه	انحراف معیار	میانگین	گویه‌های نگرش
۱	۰/۶۷۷	۴/۶۳	مدیریت دانش منجر به رشد خلاقیت، نوآوری و بالندگی منابع انسانی می‌شود.
۲	۰/۶۵۴	۴/۶۱	مدیریت دانش تقویت روحیه تیمی را به همراه دارد.
۳	۰/۵۹۴	۴/۵۸	مدیریت دانش در سازمان دسترسی کارکنان به مخازن دانش را فراهم می‌آورد.
۴	۰/۶۵۹	۴/۴۹	مدیریت دانش باعث افزایش بهره‌وری سازمان می‌شود.
۵	۰/۷۹۷	۴/۴۱	با اجرای مدیریت دانش در سازمان از اعمال سلیقه در تصمیم‌گیری‌ها جلوگیری می‌شود.
۶	۰/۷۰۵	۴/۴۰	کاربرد مدیریت دانش در سازمان فرصت‌های جدیدی برای خدمات‌رسانی به وجود می‌آورد.
۷	۰/۶۹۲	۴/۳۸	بامدیریت دانش اطلاعات و دانش به دست آمده روشن و شفاف می‌شود.
۸	۰/۶۷۴	۴/۳۴	با اجرای مدیریت دانش در سازمان از سطحی‌نگری در برخورد با اطلاعات جلوگیری می‌شود.
۹	۰/۸۵۰	۴/۳۲	مدیریت دانش باعث ارتقای موقعیت شغلی می‌شود.
۱۰	۰/۷۰۳	۴/۳۰	بامدیریت دانش فرآیند کسب، پردازش و نشر دانش فراهم می‌شود.
۱۱	۰/۷۴۱	۴/۲۸	مدیریت دانش زمینه‌ساز ابداع، ابتکار و خلاقیت در سازمان است.
۱۲	۰/۶۷۴	۴/۲۷	مدیریت دانش تصمیم‌گیری‌های مؤثر و دقیق را به همراه دارد.
۱۳	۰/۸۵۰	۴/۲۵	مفاهیم مدیریت دانش و سرمایه‌های فکری از اهمیت قابل توجهی برای مدیران اجرایی سازمان برخوردار است.
۱۴	۰/۶۸۷	۴/۲۳	مدیریت دانش میزان هم‌خوانی سازمان‌های ترویجی با تغییرات محیط را افزایش می‌دهد.
۱۵	۰/۷۱۰	۴/۱۲	با مدیریت دانش هزینه‌های کسب انتقال دانش/اطلاعات کاهش می‌یابد.
۱۶	۰/۹۰۳	۴/۱۷	با بکارگیری مدیریت دانش، اطلاعات و دانش از اشتباه‌عاری می‌شود.

### همبستگی نگرش با متغیرهای مستقل

برای بررسی رابطه بین متغیرهای جنس، سن، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت با متغیر وابسته نگرش (نسبت به کاربرد مدیریت دانش) از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۵ نشان داده شده است. طبق جدول (۵) ضرایب همبستگی بین متغیرهای مستقل با متغیر وابسته در سطح  $P = 0/05$  معنی دار است. بنابراین با احتمال  $0/095$  می‌توان گفت که بین متغیرهای مستقل (جنس، سن، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) با متغیر وابسته نگرش (نسبت به کاربرد مدیریت دانش) رابطه مثبت و معنا دار وجود دارد.

جدول ۵. همبستگی متغیرهای مستقل با نگرش نسبت به کاربرد مدیریت دانش

متغیرها	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معنی داری
سن ↔ نگرش	۰/۶۸۵	۰/۰۰۸
جنس ↔ نگرش	۰/۳۲۴	۰/۰۰۴
مدرک تحصیلی ↔ نگرش	۰/۵۶۵	۰/۰۰۹
سابقه خدمت ↔ نگرش	۰/۷۵۱	۰/۰۰۶

معنی داری در سطح ۵ درصد

بر اساس یافته‌های به دست آمده از تحلیل همبستگی بین متغیر مستقل سن پاسخگویان با ضریب همبستگی  $I=0/685$  و  $p=0/008$  با متغیر وابسته نگرش (نسبت به کاربرد مدیریت دانش) در سطح ۵ درصد رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بدین معنی که کارکنان با افزایش سن نگرش مساعدتری نسبت به کاربرد مدیریت دانش از خود نشان می‌دهند.

تحلیل همبستگی بین متغیر مستقل جنس پاسخگویان با ضریب همبستگی  $I=0/324$  و  $p=0/004$  با متغیر وابسته نگرش (نسبت به کاربرد مدیریت دانش) در سطح ۵ درصد رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بدین معنی که جنس کارکنان در نگرش آنان نسبت به کاربرد مدیریت دانش تأثیر دارد.

علاوه بر این، بر طبق نتایج به دست آمده، بین متغیرهای مستقل مدرک تحصیلی پاسخگویان با ضریب همبستگی  $I=0/565$  و  $p=0/009$  و سابقه خدمت پاسخگویان با ضریب همبستگی  $I=0/751$  و  $p=0/006$  با متغیر وابسته نگرش (نسبت به کاربرد مدیریت دانش) در سطح  $0/05$  یک رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بدین معنی که کارکنان دارای مدرک تحصیلی بالاتر و سابقه کاری بیشتر نگرش مساعدتری نسبت به مدیریت دانش در سازمان دارند.

با توجه به آن که شمار نمونه‌های آماری در هر یک از شرکت‌های مورد بررسی شرایط آزمون پارامتری را نداشت؛ از این رو، برای مقایسه دیدگاه پاسخگویان بر حسب سن، جنس و سابقه خدمت با توجه به فاصله‌ای بودن متغیرها از آزمون من ویتنی و بر حسب مدرک تحصیلی با توجه به رتبه‌ای بودن متغیر از آزمون کروسکال والیس استفاده شد.

جدول ۶. مقایسه نگرش کارکنان نسبت به کاربرد مدیریت دانش بر اساس سن، جنس، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت

متغیر	گروه‌ها	میانگین	U	P
جنس	مرد	۶۳/۵۱	۰/۸۸۷	۰/۰۰۴
	زن	۳۰/۷۴		
سن	۲۰-۳۰ سال	۷۸/۴۵	۰/۴۱۳	۰/۰۰۶
	۳۱-۴۰ سال	۶۳/۲۴		
	۴۱-۵۰ سال	۵۱/۱۰		
	بالتر از ۵۰ سال	۲۳/۴۷		
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۴۸/۲۱	۰/۷۹۰	۰/۰۰۳
	۵-۱۰ سال	۶۸/۳۴		
	۱۱-۱۵ سال	۷۸/۲۶		
	۱۶-۲۰ سال	۳۴/۱۷		
	بیش از ۲۰ سال	۲۴/۴۰		
متغیر	گروه‌ها	میانگین	کروسکال والیس	P
سطح سواد	دیپلم	۲۵/۰۶	۰/۹۸۲	۰/۰۰۸
	فوق دیپلم	۵۳/۰۷		
	کارشناسی	۷۹/۷۸		
	کارشناسی ارشد	۸۱/۰۲		

در سطح  $P < ۰/۰۵$  معنی‌دار است.

مقایسه نگرش کارمندان نسبت به کاربرد مدیریت دانش بر اساس سن، جنس و سابقه خدمت (جدول ۶) با استفاده از آزمون من ویت نی نشان داد که بین نگرش مردان و زنان نسبت به کاربرد مدیریت دانش در شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی تفاوت معنی‌داری وجود دارد و کارمندان مرد نسبت به کارمندان زن نگرش مساعدتری دارند. علاوه بر این، تفاوت آماری معنی‌داری بین نگرش افراد در گروه‌های سنی مختلف نسبت به کاربرد مدیریت دانش در سازمان وجود دارد. بدین معنی که گروه سنی ۲۰-۳۰ سال نگرش مساعدتری نسبت به کاربرد مدیریت دانش داشتند. مقایسه نگرش کارمندان برحسب سابقه خدمت نشان داد که کارکنان با سابقه خدمت ۱۱-۱۵ سال نگرش مساعدتری نسبت به کاربرد مدیریت دانش داشتند و این تفاوت در سطح  $P < ۰/۰۵$  معنی‌دار است.

نتایج به دست آمده از آزمون کروسکال والیس بر اساس مدرک تحصیلی کارکنان نشان داد که تفاوت معنی داری بین نگرش کارکنان نسبت به کاربرد مدیریت دانش بر حسب سطح سواد وجود دارد. بدین معنی که کارکنان دارای مدرک بالاتر دارای نگرش مساعدتری نسبت به کاربرد مدیریت دانش بودند؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت بین نگرش کارکنان بر حسب مدرک تحصیلی تفاوت معنی داری وجود دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

مدیریت دانش طی چند سال اخیر در میان مدیران صنایع نفت، گاز و پتروشیمی جایی برای خود گشوده است ولی آنچه که کاملاً روشن و بدیهی است موانع، مشکلات و چالش‌های موجود در این زمینه است. از یک طرف، برخی از مدیران به لزوم وجود مدیریت صحیح دانش هنوز اطمینان قلبی پیدا نکرده‌اند و از طرف دیگر، مدیریت دانش به دلیل طبیعت خاصش با مشکلات مفهومی مواجه است. از جمله مسائل و مشکلات حوزه مدیریت دانش عدم درکی روشن و باوری عمیق بر لزوم وجود دانش و مدیریت دانش توسط برخی از مدیران رده بالا و میانی سازمان‌هاست. این موضوع باعث شده تا این مدیران حاضر به حمایت همه جانبه در تمام مراحل استقرار مدیریت دانش نباشند. در بیشتر موارد مدیران یا به دستور مدیران بالادست خود و یا تحت تاثیر تبلیغات و تشویقات مشاوران اقدام به انجام چنین کارهایی می‌کنند که در هر حال نتیجه مورد انتظار را نخواهد داشت (پورامام‌وردی، شیخ بگلو، ۱۳۸۷).

در این پژوهش، نگرش کارکنان شرکت‌های پتروشیمی منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس جنوبی نسبت به کاربرد مدیریت دانش و همچنین مقایسه این نگرش بر حسب سن، جنس، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به نتایج به دست آمده مشخص شد که بیشتر کارکنان نگرش خود را نسبت به کاربرد مدیریت دانش در شرکت‌های مورد بررسی مثبت ارزیابی کردند. نتایج اولویت بندی نگرش نیروی انسانی در رابطه با گویه‌های مدیریت دانش نشان داد که شرکت‌های پتروشیمی در زمینه رشد خلاقیت، نوآوری و بالندگی منابع انسانی با بکارگیری مدیریت دانش با میانگین (۴/۶۳)، تقویت روحیه تیمی با میانگین (۴/۶۱) و ایجاد پایگاه‌های دانش جهت دسترسی راحت نیروی انسانی نسبت به اطلاعات مورد نیاز با میانگین (۴/۵۸) بیشترین تلاش را انجام داده‌اند. در حالی که در زمینه کاهش هزینه‌های انتقال دانش و عاری کردن اطلاعات و دانش از اشتباهات با بکارگیری مدیریت دانش کمترین تلاش را انجام داده‌اند که در این زمینه لازم است برای ایجاد تحولی اساسی در نگرش افراد نسبت به این دوسواله باید اقدامات اساسی توسط شرکت‌ها انجام شود. نتایج این بررسی با پژوهش انجام شده توسط کامیاب، موحد محمدی (۱۳۹۱) با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر نگرش کارشناسان جهاد کشاورزی استان فارس نسبت به کاربست مدیریت دانش در سازمان و کامیاب و همکاران (۱۳۹۲) با عنوان مقایسه دیدگاه اعضای هیات علمی نسبت به عامل‌های تاثیرگذار بر مدیریت دانش در دانشکده‌های کشاورزی دولتی و غیردولتی شیراز در روش پژوهش، روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و نتیجه بدست آمده همخوانی و مطابقت دارد. همچنین، یافته‌های بدست آمده از تحلیل همبستگی اسپیرمن در سطح ۵ درصد نشان داد که بین متغیرهای مستقل (جنس، سن، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت) و نگرش نسبت به مدیریت دانش رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. از سوی دیگر یافته‌های تحقیق نشان داد که تفاوت معنی داری بین دیدگاه کارکنان بر حسب سن، جنس، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت نسبت به کاربرد مدیریت دانش وجود دارد؛ به عبارتی کارکنان مرد، کارکنان جوان‌تر و دارای مدرک تحصیلی بالاتر نگرش مثبت تری نسبت به کاربرد مدیریت دانش داشتند. اینکه زنان نسبت به مردان تمایل کمتری نسبت به کاربرد مدیریت دانش دارند. می‌تواند به علت عدم آگاهی کمتر کارکنان زن از مدیریت دانش نسبت به کارکنان مرد باشد. زیرا، کارکنان زن فرصت کمتری برای شرکت در دوره‌های مختلف آموزشی، گارگاه‌ها، سمینارها و... دارند. افزون بر این، همچنین، کارکنانی که دارای سطح تحصیلات بالاتر و سابقه کاری بیشتر هستند در واقع، به دلیل سطوح بالای مهارت، آموزش، سواد فناوری و ... می‌توانند قادر به تصمیم‌گیری‌های مؤثرتر برای سازمان باشند و این افراد نقش محوری در بکارگیری مدیریت دانش در سازمان



دارند تا آنجایی که از آنها به عنوان کارکنان دانش محور یاد می‌شود. در پایان در راستای این پژوهش پیشنهاد می‌شود چون در این پژوهش فقط نگرش کارکنان نسبت به مدیریت دانش سنجیده شده است. در پژوهش‌های آتی عوامل مؤثر بر نگرش کارکنان شرکت‌های مورد نظر نسبت به کاربست مدیریت دانش بررسی شود.

## منابع

- امامی میبدی، علی؛ کریمیان، زهرا و رحمانی صفتی، محمدحسین (۱۳۹۳). اندازه‌گیری کارایی فنی و بهره‌وری مجتمع‌های پتروشیمی ایران ۱۳۸۰ الی ۱۳۸۶. فصلنامه مطالعات اقتصادانرژی، ۲۹(۶)، ۶۱-۸۲.
- بردبار، غلامرضا، و کنجکاو منفرد، امیررضا (۱۳۹۰). ارزشیابی و آسیب شناسی مدیریت دانش در مؤسسات آموزش عالی. نامه آموزش عالی، ۴(۱۵)، ۹-۳۲.
- بیگ زاده مرزبانی، ناصر، و سوری، حسن (۱۳۸۵). رهبری سازمانی و توانمندسازی منابع انسانی در مدل راهبردی مدیریت دانش. چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.
- پورامام وردی، نقی، و شیخ بگلو، رضا (۱۳۸۷). مدیریت دانش در صنعت پتروشیمی: موانع و راهکارها. اولین کنفرانس پتروشیمی در ایران، تهران.
- پیری، زکیه، و آصف زاده، سعید (۱۳۸۵). چگونه می‌توان مدیریت دانش را به کارگرفت؟. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ۱۲۴، ۳۸-۱۳۲.
- ترکان، هاجر، و کججاف، محمد باقر (۱۳۸۷). نگرش چیست؟. فصلنامه توسعه علوم رفتاری، ۱(۱)، ۴۹-۵۴.
- حسن‌زاده، محمد، و نصرتی، علیرضا (۱۳۹۲). بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر راهبردهای مدیریت دانش. فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، ۲۸(۳)، ۵۸۳-۶۱۰.
- حیدر زاده مقدم، حجت، و رجب زاده، سولماز (۱۳۸۹). نقش مدیریت دانش در توسعه منابع انسانی. اندیشه گستر سایپا، ۹۶، ۹۸-۱۰۱.
- حیدری، حدیث، و غفاری، رحمان (۱۳۹۲). بررسی نقش مدیریت دانش در توانمندسازی منابع انسانی. اولین همایش داخلی مدیریت و حسابداری. دانشگاه آزاد اسلامی واحد نطنز.
- رضایی، غلامرضا؛ رضایی، حمید رضا؛ رضایی، لیل، و منوچهری، فاطمه (۱۳۹۲). بررسی نقش مدیریت دانش و سرمایه فکری در بهبود کیفیت ارائه خدمات. فصلنامه حسابداری سلامت، ۲(۱)، ۲۰-۳۴.
- سید نقوی، میرعلی، و یعقوبی، سیامک (۱۳۸۵). نقش مدیریت دانش در تبیین استراتژی‌های منابع انسانی سازمان. کنفرانس مدیریت استراتژیک، تهران.
- شاهی، فیروز (۱۳۹۱). مدیریت دانش: الزامات، نقش‌ها و کارکردهای آن در سازمان. فصلنامه صنعت مقاوم سازی و بهسازی، ۱(۲)، ۵۰-۵۵.
- صدیقی، حسن، و احمدپور کاخک، امیر (۱۳۸۴). سنجش نگرش کشاورزان زعفرانکار نسبت به تولید و توسعه کشت زعفران و بررسی مسائل و مشکلات آنان. مجله علوم کشاورزی ایران، ۳۶(۳)، ۶۸۹-۶۹۹.
- عنایتی، ترانه؛ عالی پور، علیرضا، و یوسفی، مجید (۱۳۹۰). بررسی مولفه‌های کلیدی استقرار مدیریت دانش در سازمان‌های دریایی. فصلنامه علوم و فناوری دریا، ۳۸، ۳۸-۴۷.

فاتحی، زمانعلی (۱۳۹۰). مدیریت دانش: مفاهیم، اصول، اهداف، مدل‌ها. اداره تحقیقات و کنترل ریسک بانک سپه  
فکری، محمدعلی، و رحمتی، جلال (۱۳۹۲). نقش مدیریت دانش در ساخت پروژه های صنعت نفت. گستره انرژی، ۶(۷۲)،  
۴۰-۴۳.

قلناش، عباس؛ صالحی، مسلم؛ جاودانی، مریم، و سینا، حمید (۱۳۹۰). رابطه فرهنگ سازمانی و یادگیری سازمانی با مدیریت دانش  
اعضاء هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه اندیشه های تازه در علوم تربیتی، ۷(۱)، ۶۹-۸۵.

کیانی مقدم، منصور؛ جعفرپور، یوسف، و تهمک، حمید رضا (۱۳۹۱). عوامل موثر بر تسهیم دانش نیروی انسانی در سازمانهای دریایی.  
اولین همایش ملی توسعه سواحل مکران و اقتدار دریایی جمهوری اسلامی ایران، چابهار.

گریفتن، ربیکی، و گرگوری، مورهد (۲۰۱۱). رفتار سازمانی. ترجمه: سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده (۱۳۸۵). تهران:  
انتشارات مروارید.

گولدنر، الوین وارد (۱۹۸۰). بحران جامعه شناسی غرب. ترجمه: فریده ممتاز (۱۳۶۸). تهران: شرکت سهامی انتشار.

میرترابی، مهدیه السادات؛ حسینی، محمود، و علی زاده، ندا (۱۳۹۰). عوامل موثر بر نگرش کشاورزان گندم کار پیرامون مدیریت  
ضایعات گندم. پژوهش های ترویج و آموزش کشاورزی، ۴(۳)، ۱-۱۳.

Alhawamdeh, A. M. (2007). *The role of knowledge management in building e-business strategy*.  
Proceedings of the World Congress on Engineering and Computer Science October 24-26 2007.  
San Francisco USA.

Alipour, H., Davabi, K., Mehrabi, Z., & Moshtagh, M. (2010). The Role of Knowledge Management  
in the Achievement of Aompetitive Advantage: A Case Study of Iran Alborze Insurance Company  
in Western Mazandaran. *African Journal of Business Management*, 4, 1346-1350.

Arnzten, B. A., & Voransachai, L. (2008). Aligning Knowledge Management Processes And  
Innovation Management Capability in a Global Business. *Communications of the IBIMA* , 6, 130-  
135.

Bollinger, Ann.S.; Smith, Rulff.D.(2006). Managing organizational knowledge as a strategic asset,  
*Journal of Knowledge Management*, 5 (1), 134-150.

Chesebrough, D. E., & President, P. (2006). KnowledgeManagement a Tool for SMEs to Enhance  
Competitiveness. *CACCI Journal*, 1,1-12.

Choi, B., & Lee, B. (2003). Knowledge Management as a catalyst for innovation within  
organizations. *Organisation Study*, 18 (7), 403-417.

Dieng, R. & Corby, O. (2008). *Methods and tools for knowledge management*. Communications of the  
Association for KM Systems.

Lee, M. & Chen, T. (2012). Revealing research themes and trends in knowledge management: From  
1995 to 2010. *Knowledge-Based Systems* , 28, 47-58.

Turban, E. (1995). *Expert Systems and Applied Artificial Intelligence*. New York: Macmillan.

Walters, B., & Zaiyong, T. (2006). *IT- Tabled Strategic Management*. Idea Group Publishing.

Zhen, Lu., Wang, Li. & Jian-Guo, Li. (2013). A design of knowledge management tool for supporting  
product development. *Information Processing and Management* , 49(4), 884-894.