



بررسی رابطه ابعاد مدیریت دانش (فناوری، انسانی و ساختاری) و عملکرد کارکنان بیمارستان امام محمدباقر (ع) شهرستان قزوین

مریم مهدوی^۱، فاطمه میرزایی^۲، اسماعیل پارسایی منش^{۳*}

^۱مدرس دانشگاه دولتی و پیام نور شهرستان جهرم. پست الکترونیکی: m.management85@gmail.com
^۲کارشناس مدیریت دولتی پست الکترونیکی: fmirzai@mailsara.com
^{۳*} نویسنده مسئول : مدرس دانشگاه علوم پزشکی جهرم پست الکترونیکی: salary_e@yahoo.com
شماره تماس: ۰۹۱۷۳۹۱۵۴۶۲

چکیده :

این مقاله بر آن است تا به نقش ابعاد مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان بیمارستان امام محمدباقر (ع) شهرستان قزوین و تاثیر آن در روند کاری آنها بپردازد. در این مطالعه با استفاده از مطالعات کتابخانه ای - اسنادی و ابزار پرسشنامه محقق ساخت به بررسی رابطه بین ابعاد مدیریت دانش و عملکرد کارکنان پرداخته شد. نتایج تجزیه و تحلیل آزمون های همبستگی و رگرسیون نرم افزار Spss نشان داد که از بین متغیرهای ابعاد مدیریت دانش شامل : بعد فناوری، بعد انسانی و ساختاری مدیریت دانش متغیر بعد فناوری در تبیین میزان عملکرد کارکنان نقش داشت و با توجه به سطح معناداری آزمون با احتمال ۹۹ درصد مؤثر بود.

کلید واژه ها: مدیریت دانش، بعد فناوری، بعد انسانی، بعد ساختاری مدیریت دانش، عملکرد کارکنان.

۱- مقدمه:

سازمانها تا زمانی که برای بقا تلاش می کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه ملی و جهانی می دانند، باید اصل بهبود مستمر را سرلوحه فعالیت خود قرار می دهند. این اصل حاصل نمی شود، مگر اینکه زمینه دستیابی به آن با بهبود مدیریت عملکرد امکان پذیر شود. این بهبود را می توان با گرفتن بازخور لازم از محیط درونی و پیرامونی و تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف و فرصتها و تهدیدهای سازمان، مسئولیت پذیری و جلب رضایت مشتری با ایجاد و بکارگیری سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی مناسب، این امکان را ایجاد نمود (رکنی نژاد، ۱۳۹۰).

از طرف دیگر، عطش سیری ناپذیر سازمان ها برای توسعه در بخش های مختلف، در شرایط سخت رقابتی امروز هم چنان رو به فزونی است. در این راه جست و جوی گسترده و همه جانبه آن ها برای دسترسی به مزیت رقابتی، سرانجام در آخرین منزل به «دانش» رسیده است. سازمان ها هر چه بیشتر رشد یافته باشند استقبال بیشتری از دانش به عمل می آورند. مدیریت دانش یک اقدام محدود و جدا افتاده به شمار نمی آید. مدیریت دانش در همه سطوح و رده ها، در میان کلیه عملیات و در وظایف منابع انسانی جریان دارد. امروزه همه سازمان ها، سهامداران، ذی نفعان، مشتریان و اعضای آن به ویژه مدیران، نیازمند درک روشنی از دانش سازمانی هستند. آن ها باید بدانند که فرایند خلق دانش چگونه فعال می شود. به وسیله چه کسانی آفریده می شود، چگونه نگهداری می شود و به چه ترتیب گسترش می یابد؟

مدیریت دانش سازمانی یکی از مهم ترین عوامل موفقیت شرکت ها در شرایط رقابتی و عصر اطلاعات است. اهمیت این موضوع به حدی است که امروزه شمایی از سازمان ها، دانش خود را اندازه گیری می کنند و به منزله سرمایه فکری سازمان و نیز شاخصی برای درجه بندی شرکت ها در گزارش های خود منعکس می کنند (موسوی، ۱۳۸۴).

مدیریت دانش، راهبردها و فرآیندهایی هستند که قادرند تولید و جریان دانش را به منظور ایجاد و برآورده ساختن انتظارات سازمان، مشتریان و کاربران در کل سازمان به وجود آورند. مدیریت دانش، فرایند گسترده ای است که امر شناسایی، سازماندهی، انتقال و استفاده صحیح از اطلاعات و تجربیات داخلی سازمان را مورد توجه قرار می دهد. امروزه دانش مهم ترین دارایی سازمان ها محسوب می شود، بنابراین مدیریت دانش به منزله چالش کشف دانایی های فردی و تبدیل آن به یک موضوع اطلاعاتی به نحوی که بتوان آن را در پایگاه های اطلاعاتی ذخیره کرد، با دیگران مبادله نمود و در فرایند کارهای روزمره به کار گرفت (البرزی، ۱۳۸۴).

مدیریت دانش موتور جدیدی است که می تواند شکاف ها و فاصله ها را بر دارد. سازمانها بهره وری با استفاده از مدیریت دانش، غنای علمی خود را به درجه بالاتری از کیفیت، نوآوری، ابداع و کارایی می رسانند. مدیریت دانش به عنوان علمی است که ارتباط آسان، سریع و مبادله و انتقال اطلاعات در سازمان را پشتیبانی می کند و می تواند بیان کننده نوآوری، توانایی و کارایی در سازمان باشد.

به طور کلی، سازمانها و موسسه ها، استقرار مدیریت دانش در سازمان را، به عنوان بخشی از راهبرد سازمان، ضروری می دانند (حسن زاده، ۱۳۸۵).

در واقع، مدیران آینده باید کسانی باشند که با مدیریت دانش مانوس باشند. در غیر این صورت نمی توانند به توفیقی نایل آیند. تغییرات سریع در دنیای امروز، سازمان ها را با چالش های مختلفی روبه رو کرده است. اما در این میان سازمان هایی موفق هستند که به کمک ابزارهای مدیریتی و فناوری های نوین، از فرصت های ایجاد شده به نفع خود استفاده کنند و دارای توانایی ایجاد فرصت های کسب و کار و کارآفرینی باشند. مدیریت دانش یکی از این ابزارها است. مدیریت دانش فرایند ایجاد ارزش از دارائی های نامرئی است.



سازمان ها برای تحقق اهداف خود دارای منابع و دارائی های متعددی هستند. برخی از این منابع و دارائی ها بسیار ارزشمند ، یگانه و منحصر به فرد هستند و برای کسب مزیت رقابتی نقش محوری دارند. مدیریت دانش از جمله این است به طوری که دانش را جانشین نهایی تولید ثروت و سرمایه هایی می دانند. پیتر دراگر در سال ۱۹۱۳ ابراز عقیده کرده است که در اقتصاد امروز دنیا، دانش منبعی همانند و در عرض سایر منابع تولید مانند کار و سرمایه و زمین نیست بلکه تنها منبع معنی دار عصر حاضر به شمار می آید. در جهان امروز مدیران به دانش هایی نیاز دارند که مبتنی بر اصول علمی باشد و امانت مدیریت به دست کسانی سپرده می شود که از دریچه های علمی و تخصصی به مسائل اجرایی نگاه می کنند (میرزایی، ۱۳۹۲ به نقل از پیتر دراگر ، ۱۳۷۸) .

به طور کلی مفهوم مدیریت دانش به صورت ذیل می باشد:

۱- برانگیختن افراد به تسهیم دانش خود با دیگران

۲- رشته ای عملی که خلق، گردآوری ، سازماندهی ، پردازش، توسعه و کاربرد اطلاعات و دانش را در شرکت یا سازمان تشویق و تقویت می نماید پاداش می دهد.

۳- ایجاد فرایندهای لازم برای شناسایی و جذب داده ، اطلاعات و دانش مورد نیاز سازمان از حیطه درونی و بیرونی سازمان و انتقال آن ها به درون تصمیمات و اقدامات سازمان .

و اینکه به مدیریت باید به عنوان یک طرح مدیریتی یک پارچه نگریسته شود که بر هدف های استراتژی تمرکز داشته (بنا شده)، بر محور فرآیندهای کسب و کار حرکت می کند و از فناوری اطلاعات کمک می گیرد (نوهر، ۲۰۰۲).

همچنین بدیهی است که ایجاد یا وجود زیرساختارهای مناسب بر مبنای تکنولوژی اطلاعات کمک فراوانی به موفقیت مدیریت دانش می نمایند و بعنوان ابزاری بسیار مناسب برای مدیریت دانش محسوب می گردد. در هر حال آنچه که مسلم می باشد آن است که با توجه به محوریت انسان در سازمان می بایست یکپارچه سازی ساختار - تکنولوژی - انسان - در جهت رسیدن به هدفهای سازمان و تنها با استفاده بجا و اهمیت دادن به هر یک از عوامل فوق در جایگاه خاص صورت پذیرد. خود مدیریت دانش در سازمان بصورت اثر بخش انجام خواهد پذیرفت . از این منظر ابعاد سه گانه مدیریت دانش وجود دارد که شامل: منابع انسانی، سازمان (ساختار و فرایندها) و فناوری (فناوری اطلاعات) می باشد (افزاره، ۱۳۸۲).

درواقع، افراد، فرایندها (ساختار) و فناوری سه عنصر اصلی هر محیط سازمانی هستند. مدیریت دانش به منظور ایجاد روحیه تسهیم و استفاده از دانش، روی افراد و فرهنگ سازمانی تأکید می کند. همچنین به منظور پیدا کردن، ایجاد، اکتساب و تسهیم دانش بر روی فرایندها یا روش ها متمرکز می شود و به منظور ذخیره سازی دانش و قابل استفاده کردن آن به هنگام کار گروهی (بدون اینکه افراد در واقع و به صورت فیزیکی کنار هم باشند) بر روی فناوری متمرکز می شود. افراد مهم ترین بخش هستند، زیرا مدیریت دانش با تمایل افراد به تسهیم و استفاده از دانش وابستگی مستقیم دارد. افراد، فرایندها و فناوری همواره می توانند به عنوان یک عامل محرک و یا یک مانع برای حرکت دانش محسوب شوند؛ بنابراین، می باید همواره موانع را شناسایی و برطرف کرد و به گسترش و ازدیاد عوامل محرک پرداخت.

مدیریت دانش دارای سه بعد اصلی به شرح زیر می باشد:

افراد : تغییر فرهنگ سازمانی و سازگاری آن جهت پذیرش مدیریت دانش (قرار دادن فرهنگ سازمانی در راستای مدیریت دانش) مهم ترین و چالش برانگیزترین کار در مدیریت دانش است. موقعیت مدیریت دانش در درجه اول به انگیزه، تمایل و توانایی افراد برای تسهیم و به اشتراک گذاری دانش خود و استفاده از دانش دیگران وابسته است. ساختار بخش دولتی به صورت کاملاً تقسیم بندی شده و جزیره ای است. در این ساختار، فرهنگ حاکم مانع از انتقال اطلاعات از یک بخش به بخش دیگر می شود. تا زمانی که ساختار ذهنی مدیران و کارکنان بخش دولتی بر پایه چنین چیزی باشد و در اختیار داشتن و انحصار



دانش را قدرت تلقی کنند، به ندرت پیش می‌آید که دانش بین بخش‌های مختلف سازمان و یا سطوح سازمانی مختلف انتقال پیدا کرده و جریان یابد. البته ممکن است در برخی موارد افراد به تسهیم دانش خود با دیگران بپردازند که چنین امری نیز بیشتر در جهت کسب شهرت، اعتبار، قدر و منزلت و یا حتی در برخی موارد متأثر از گرایش‌های انسان دوستانه است (نوروزیان، ۱۳۸۴).

فرایند : دانش، دانستنی است که در تجربیات، مهارت‌ها، قابلیت‌ها، توانایی‌ها، استعدادها، افکار، عقاید، طرز کارها، الهامات و تصورات افراد موجود است و به شکل مصنوعات ملموس، فرایندهای کاری و امور روزمره یک شرکت خود را آشکار می‌سازد . باتوجه به متدولوژی‌های موجود، چارچوب مدیریت دانش در رابطه با فرایندها و تکنیک‌های مدیریت دانش موارد زیر را پیشنهاد می‌کند: ۱ - شناسایی ۲ - تسخیر ۳ - انتخاب ۴ - ذخیره سازی ۵ - تسهیم ۶ - کاربرد ۷ - خلق (همان، ۱۳۸۴).

فناوری: فناوری اطلاعات به فناوری‌هایی اطلاق می‌شود که امکانات لازم را برای جمع‌آوری، انباشت، پردازش و توزیع اطلاعات فراهم می‌کنند؛ محور این فناوری، رایانه و ارتباطات راه دور است . رایانه‌ها از اساس کار پردازش و انباشت اطلاعات را انجام می‌دهند و ارتباطات راه دور، امکانات پخش و توزیع این اطلاعات را در سطحی بسیار وسیع فراهم می‌سازند (داورپناه، ۱۳۷۸).

دانش سازمانی معیاری است کیفی و غیر ملموس و اندازه‌گیری آن به سادگی امکان پذیر نمی‌باشد، اما آن چه مسلم است این است که نتوانیم عملکردی را اندازه‌گیری کنیم، اصولاً نمی‌توانیم بر آن به درستی مدیریت نماییم. سازمان‌ها برای این که بتوانند مدیریت دانش را به منظور دستیابی به اهداف مورد نظر خود توسعه داده و تقویت کنند، لازم است روشی را برای اندازه‌گیری آن تعیین و به مورد اجرا بگذارند.

روش اندازه‌گیری و معیارهای انتخابی باید به گونه‌ای باشند که نوسانات شاخص‌های کلیدی عملکرد کارکنان سازمان را طی دوره‌های مالی به درستی توجیه و تفسیر نمایند و از طرف دیگر نتایج شاخص‌های کلیدی عملکرد رهنمود لازم را در جهت توسعه و بهبود سیستم دانش سازمانی به مدیریت ارایه نماید. رضایت مشتریان، سود هر سهم، سهم بازار، حاشیه سود، سود خالص، نرخ بازده سرمایه‌گذاری‌ها، نرخ بازده حقوق صاحبان سهام و برخی از معیارهای کلیدی عملکرد هر سازمان می‌باشند.

هم چنین میزان استفاده از موفقیت‌های دیگران، میزان به کارگیری تجارب قبلی و فعلی الگو برداری از سازمان‌های موفق، سرعت انتقال دانش در سازمان، نرخ یادگیری و یاددهی و ... از معیارهای اندازه‌گیری عملکرد دانش سازمان می‌باشد.

لازم به ذکر است هر سازمانی با توجه به وضعیت و شرایط خود می‌تواند تعدادی از معیارهای مناسب را انتخاب نماید و سپس شاخص‌های اندازه‌گیری مرتبط با معیارهای برگزیده را تعریف و در دوره‌های مشخص زمانی (ماهانه، سه ماهه، شش ماهه و یا سالانه) آن‌ها را اندازه‌گیری نماید.

ارزیابی عملکرد فرایندی است که به سنجش و اندازه‌گیری، ارزش‌گذاری و قضاوت درباره عملکرد طی دوره‌ای معین می‌پردازد. هم چنین، ارزیابی عملکرد در بعد سازمانی معمولاً مترادف اثربخشی فعالیت‌هاست. منظور از اثربخشی میزان دستیابی به اهداف و برنامه‌ها با ویژگی کارا بودن فعالیت‌ها و عملیات است (رکنی نژاد، ۱۳۹۰).

روش‌های مختلف ارزیابی عملکرد وجود دارد که در این بین از روش امتیاز بندی به دلیل گستردگی استفاده مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این روش هر یک از ویژگی‌های مورد توجه و نیاز سازمان، به ترتیب نوشته شده و برای هر یک، امتیاز بخصوصی در نظر گرفته می‌شود. در پایان جلسه، مجموع امتیازات هر یک از کارکنان، مشمول یکی از سطوح می‌شوند که نشان دهنده سطح موجود کارکنان نسبت به سطح مورد انتظار سازمان می‌باشد. این روش از روش‌های متداول و رایج در ارزیابی عملکرد کارکنان به شمار می‌رود و دلیل رواج استفاده از آن نیز این است که استفاده از آن برای ارزیاب آسان بوده و نتیجه‌گیری از آن برای افرادی که بعداً به سوابق ارزیابی رجوع می‌کنند آسان تر خواهد بود. البته در استفاده از این روش



باید مراقبت نمود تا ارزیاب تحت تأثیر عوامل ظاهری (مثل سر و وضع کارکنان، قومیت یا نژاد) و عوامل آنی (مثل برخورد خلاف انتظار ارزیابی شونده در جلسه ارزیابی) قرار نگیرد (خوشوقتی، ۱۳۹۰).

بررسی پیشینه تحقیق:

در زمینه موضوع مورد پژوهش، میرزایی (۱۳۹۲) تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان جهاد کشاورزی شهرستان قزوین را مورد بررسی قرار داد. وی در این مطالعه به این نتیجه رسید که متغیر فناوری مدیریت دانش در تبیین میزان عملکرد کارکنان نقش دارد.

زعفریان، اسماعیل زاده و شاهی (۱۳۸۷) با مطالعه ای با عنوان «ارایه الگوی پیاده سازی مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط شرکت نفت ایران در شرکت پالایش اصفهان به این نتایج دست یافتند که یک سیستم مدیریت دانش محصول نهایی است که با اعمال الگوی فرایندی مدیریت دانش تولید شده و شامل تعدادی حوزه های مدیریت دانش و در پی آن فرایندی مشخص ارایه الگوی پیاده سازی مدیریت دانش شده و مربوط به آن است که با دیگر فرایندهای سازمانی پیوند برقرار کرده و ابزار و تکنیکهای مختلف را در اختیار می گیرد. این سیستم شامل فرایندهای هماهنگی برای پی گیری و تعیین فرایندهای عملیاتی است.

فرویدی و درودی (۱۳۸۷) در مطالعه ای با عنوان «لزوم به کارگیری مدیریت دانش در افزایش سطح کیفی فعالیتهای سازمانهای نوین با مطالعه کتابخانه ای و اسنادی به این نتایج دست یافتند: مدیریت دانش روند آگاهانه ایجاد دانش، اعتباربخشی به دانش، ارائه دانش، توزیع دانش و کاربرد آن در سازمان است.

رجایی پور و رحیمی (۱۳۸۷) تحقیقی با هدف بررسی رابطه میزان تحقق ابعاد فرایند تبدیل مدیریت دانش و عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان در سال تحصیلی ۸۶-۸۵ انجام دادند. آنها با در نظر گرفتن ابعاد فرایند تبدیل مدیریت دانش (اجتماعی شدن، برونی سازی، ترکیب و درونی سازی) و با توجه به ویژگی های جمعیت شناختی (سن، جنسیت، رشته تحصیلی، مرتبه، وضعیت استخدامی) این موضوع را مورد بررسی قرار دادند. نتایج مطالعه آنها نشان داد که بین تبدیل مدیریت دانش و میزان عملکرد همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد.

دسلر (۲۰۰۵) در پژوهش خویش روی عملکرد سازمانها به این نتیجه رسید که رفتارهای فرد، انگیزه، تقویت مثبت، غنی سازی شغل، روحیه، ساختار سازمانی، روابط میان گروهی، رهبری در سازمان، یادگیری و آموزش، تغییر و بهبود سازمانی از مهم ترین عوامل در عملکرد سازمان می باشند.

ملهوئرا (۲۰۰۰) در مطالعه خود بعد فناوری مدیریت دانش را در سازمانها مورد بررسی قرار داد. وی به این نتیجه رسید که در سازمانها برای تطابق با تغییرات محیطی و پیروزی در دنیای رقابت می بایست سیستم فناوری اطلاعات را تقویت نمود.

۲- اهداف پژوهش :

هدف کلی این پژوهش عبارت است از بررسی رابطه بین اعمال ابعاد مدیریت دانش و ارزیابی عملکرد کارکنان در افزایش بهره وری و فعالیت در زمینه شناسایی عوامل مؤثر در تجهیز منابع به منظور ارائه راهکارهای مناسب در این خصوص، تا مدیریت بیمارستان با استفاده از اصول و روش های تأثیر گذار در تجهیز منابع زمینه های لازم برای ایجاد در آمد و ارتقاء سطح کمی و کیفی فعالیت ها را فراهم آورد.

بنابراین هدف کلی پژوهش بررسی تأثیر ابعاد مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان بیمارستان امام محمدباقر (ع) شهرستان قزوین می باشد.

اهداف فرعی :

۱- بررسی وضعیت ابعاد مدیریت دانش در بیمارستان امام محمدباقر (ع) شهرستان قزوین



۲- بررسی وضعیت ابعاد مشارکت کارکنان در تجهیز منابع بیمارستان امام محمدباقر (ع) شهرستان قزوین

۳- بررسی رابطه بین ابعاد مدیریت دانش و عملکرد کارکنان بیمارستان امام محمدباقر (ع) شهرستان قزوین

۴- ایجاد روحیه و تقویت وفاداری در کارکنان و همکاران بیمارستان امام محمدباقر (ع) شهرستان قزوین

۳- روش تحقیق

روش مورد استفاده در این پژوهش از نوع پیمایشی و میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه محقق ساخت بود. در این تحقیق وسیله اندازه گیری متغیرها پرسشنامه که با سؤالات در مقیاسهای فاصله ای، ترتیبی، اسمی مطرح شده که متغیرها را مورد سنجش قرار داده است. پس از بررسی های لازم توسط اساتید صاحب نظر و با توجه به روش های مختلف سنجش پایایی پرسشنامه و کاربرد فراوان استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، در این تحقیق نیز از این روش استفاده شد و مقدار ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۵ به دست آمد که چون از مقدار ۰/۷۰ بیشتر است، نتیجه شد که پرسشنامه از اعتماد بالایی برخوردار است.

نمونه گیری به روش همه شماری از جامعه آماری ۳۰ نفر کارکنان بیمارستان امام محمدباقر (ع) شهرستان قزوین صورت گرفت.

برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS18 استفاده شد. لازم به توضیح است که از دو نوع آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده، بدین صورت که ابتدا در صورت نیاز از سنجش های گرایش به مرکز استفاده شد. در قسمت آمار استنباطی جهت معنادار بودن ارتباط بین متغیرها با توجه به سطح سنجش هر یک از آنها از آزمونهای همبستگی و رگرسیون گام به گام استفاده شد.

۴- یافته ها

توزیع سنی کارکنان مورد مطالعه در جدول ۱ آورده شده است. طبق این جدول کمترین سن ۲۶ سال و بیشترین سن ۵۷ سال بود که متوسط سن این کارکنان ۴۰ سال را نشان داد.

جدول ۱- توزیع فراوانی سن کارکنان مورد مطالعه

وضعیت		
مینیمم	ماکزیمم	میانگین
۲۶	۵۷	۴۰
سن		

طبق اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه، بیشترین فراوانی در میزان تحصیلات مربوط به تحصیلات در سطح لیسانس با درصد فراوانی ۵۰ درصد و کمترین مربوط به فوق دیپلم با درصد فراوانی ۱۰ درصد می باشد. جدول ۲ نمایان گر این توزیع می باشد.

جدول ۲- توزیع فراوانی وضعیت تحصیلی کارکنان مورد مطالعه

تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
---------	---------	--------------	---------------



دیپلم	۵	۱۶/۷	۱۶/۷
فوق دیپلم	۳	۱۰	۲۶/۷
لیسانس	۱۵	۵۰	۷۶/۷
فوق لیسانس	۷	۲۳/۳	۱۰۰

در مورد سابقه کاری کارکنان، بیشترین میزان سابقه کاری ۳۰ سال، کمترین ۱ سال و متوسط آن حدود ۱۴ سال بود. جدول ۳ این توزیع را نشان می دهد.

جدول ۳- توزیع فراوانی وضعیت سابقه کاری کارکنان مورد مطالعه

وضعیت			
مینیمم	ماکزیمم	میانگین	
۱	۳۰	۱۴/۲۶	سابقه کار

تجزیه و تحلیل جدول امتیازدهی ارزیابی عملکرد کارکنان در جدول ۴ آورده شده است. نتایج به دست آمده از میانگین محاسبه شده نشان داد که از نظر حضور و غیاب کارکنان در وضعیت خوب و تا اندازه ای عالی قرار داشتند (میانگین محاسبه شده = ۴/۲۳)، کیفیت کار (میانگین محاسبه شده = ۳/۴۳) بهتر از کمیت کار (میانگین محاسبه شده = ۳/۲) بود و هر دو در حد انتظار مدیریت می باشند.

جدول ۴- جدول امتیاز دهی به روش امتیاز در ارزیابی عملکرد کارکنان

ویژگیهای مورد نظر										
سازمان										
A		B		C		D		E		
میانگین امتیازات	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۴/۲۳	۴۳/۳	۱۳	۳۶/۷	۱۱	۲۰	۶	۰	۰	۰	حضور و غیاب
۳/۴۳	۱۳/۳	۴	۴۰	۱۲	۲۶/۷	۸	۱۶/۷	۵	۳/۳۳	کیفیت کار
۳/۲	۱۰	۳	۲۳/۳	۷	۴۶/۷	۱۴	۱۶/۷	۵	۳/۳۳	کمیت در کار
سطوح: A عالی B خوب C مورد انتظار D نیاز به مراقبت و آموزش E نامطلوب										



در بخش بعدی تجزیه و تحلیل آماری ابتدا به بررسی رابطه همبستگی پرداخته شد و سپس آزمون رگرسیون خطی انجام گردید.

برای آزمون فرض‌های تحقیق و بررسی رابطه همبستگی بین متغیرها، با توجه به نوع متغیرها که رتبه ای بودند و تبدیل به کمی شدند، برحسب مورد از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

بررسی رابطه بین ابعاد مدیریت دانش و عملکرد کارکنان

در این مرحله برای بررسی رابطه ابعاد مدیریت دانش شامل: بعد انسانی، بعد ساختاری و بعد فناوری با میزان عملکرد کارکنان از ضرایب همبستگی پیرسون استفاده گردید. نتایج محاسبه همبستگی در جدول ۵ آورده شده است.

جدول ۵- نتایج بررسی رابطه همبستگی بین متغیرهای مورد مطالعه

فرضیه‌ها	ضریب همبستگی ^۱	سطح معنی‌داری
بین بعد انسانی مدیریت دانش و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.	۰/۵۶۶**	۰/۰۰۲
بین بعد ساختاری مدیریت دانش و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.	۰/۷۷۴**	۰/۰۰۰
بین بعد فناوری مدیریت دانش و عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد.	۰/۷۴۲**	۰/۰۰۰

** سطح معنی‌داری: ۰/۰۱ - ۱- ضریب همبستگی پیرسون

طبق نتایج به دست آمده از جدول ۵، بین ابعاد مدیریت دانش: بعد انسانی، بعد ساختاری و بعد فناوری با میزان عملکرد کارکنان در سطح معناداری ۰/۰۱ و با احتمال ۹۹ درصد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، یعنی وجود هر کدام می تواند در دیگری تأثیر داشته باشد.

در مرحله بعد برای کشف میزان رابطه بین متغیرها از آزمون رگرسیون خطی استفاده شد. چون با استفاده از ضریب همبستگی وجود و عدم وجود رابطه بین متغیرها کشف می‌گردد که در این روش علاوه بر تعیین شدت و ضعف رابطه بین دو متغیر، جهت رابطه را نیز نشان می‌دهد. از آن‌جاکه بررسی رابطه یک متغیر وابسته و چندین متغیر مستقل مورد نظر است، از رگرسیون چندگانه به روش گام به گام استفاده شد. در این روش متغیرها یک به یک از قوی‌ترین متغیر مستقل وارد معادله شدند و این کار تا زمانی که خطای آزمون معنی‌داری به ۵ درصد رسید، ادامه یافت.

در این پژوهش به‌وسیله رگرسیون چندگانه به روش گام به گام تأثیر میزان عملکرد کارکنان از محاسبه میانگین گویه‌های مربوط به آن به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد و متغیرهای بعد فناوری، انسانی و ساختاری مدیریت دانش به‌ترتیب شدت تأثیر به‌عنوان متغیرهای مستقل وارد معادله رگرسیونی شدند.

مطابق با نتایج به دست آمده در جدول ۶، تحلیل رگرسیونی تا یک گام پیش رفت. در این گام متغیرهای متغیرهای بعد فناوری، انسانی و ساختاری مدیریت دانش وارد معادله شدند. با توجه به اطلاعات به دست آمده، تنها متغیر مستقل بعد فناوری معنی دار شد که میزان ضریب همبستگی آن با متغیر وابسته (عملکرد کارکنان) ۰/۶۹ به دست آمد. در این مرحله میزان



ضریب تعیین برابر با ۰/۴۲ و ضریب تعیین تعدیل شده برابر با ۰/۴۰ بود که با توجه به معنی دار بودن آزمون F در سطح معنی داری یک درصد می توان گفت متغیر بعد فناوری مدیریت دانش با ضریب رگرسیونی ۰/۶۹ به تنهایی تقریباً ۶۹ درصد تغییرات متغیر وابسته یعنی میزان عملکرد کارکنان را تبیین می کند.

جدول ۶- ضرایب مدل رگرسیونی

مدل	ضریب R	ضریب R^2	R^2 تعدیل شده	تخمین انحراف معیار
۱	۰/۶۹۱ ^a	۰/۴۲۴	۰/۴۰۳	۰/۵۵۲۳۲

A متغیر پیش گو: میزان عملکرد کارکنان

نتایج خلاصه مدل رگرسیونی در جدول ۷ و ضرایب آزمون رگرسیون چندگانه در جدول ۸ آورده شده است.

جدول ۷- جدول نتایج آزمون Anova

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آزمون F	سطح معناداری
رگرسیون	۶/۰۷۰	۱	۶/۰۷۰	۱۹/۸۹۸	۰/۰۰۰ ^a
باقیمانده	۸/۲۳۷	۲۷	۰/۳۰۵		
کل	۱۴/۳۰۷	۲۸			

a متغیر پیش گو کننده: پیش گو کننده بعد فناوری مدیریت دانش

b متغیر وابسته: میزان عملکرد کارکنان

جدول ۸- ضرایب آزمون رگرسیون چندگانه

مدل	ضرایب غیر استاندارد			آزمون t	سطح معنی داری
	ضریب B	خطای انحراف معیار	ضریب بتا (β)		
ثابت	۱/۵۵۶	۰/۴۶۹		۳/۳۱۹	۰/۰۰۳
فناوری اطلاعات	۰/۶۹۱	۰/۱۵۵	۰/۶۵۱	۴/۴۶۱	۰/۰۰۰

با توجه به جدول ۸، معادله رگرسیونی براساس ضرایب B به شکل زیر می باشد:

$$Y = 1/556 + 0/691X_1$$

Y : مقدار پیش بینی متغیر وابسته : عملکرد کارکنان



X_1 : متغیر مستقل: بعد فناوری مدیریت دانش

متغیر بعد فناوری مدیریت دانش در پیش بینی میزان عملکرد کارکنان نقش داشت و با توجه به سطح معناداری آزمون با احتمال ۹۹ درصد مؤثر بود. براساس ضریب تعیین تعدیل شده در جدول ۸، ۶۹ درصد تغییرات عملکرد کارکنان به وسیله متغیر بعد فناوری تبیین گردید.

جدول ۹- متغیرهای خارج شده از معادله رگرسیون

مدل	ضریب بتا (β)	آزمون t	سطح معنی داری
بعد انسانی	۰/۱۶۱	۰/۷۳۴	۰/۴۷
بعد ساختاری	۰/۱۵۶	۰/۷۴۲	۰/۵۲۶

همان طور که در جدول ۹ نشان داده شده متغیرهای مستقل بعد انسانی و بعد ساختاری مدیریت دانش چون میزان خطای بیشتر از ۰/۰۵ داشتند، وارد معادله رگرسیونی نشدند و در پیش بینی میزان عملکرد کارکنان تأثیر ناچیزی داشتند.

۵- بحث و نتیجه گیری

مدیریت صحیح و اثربخش بر هر سیستم و دستیابی به اهداف و نتایج مورد نظر در گرو شناخت دقیق و درک عمیق از نحوه عملکرد سیستم و توان کنترل و هدایت آن می باشد. در مرحله نخست ضروری است مدیریت ارشد سازمان ها نسبت به ابعاد مختلف فرآیند اجرایی مدیریت دانش، اصول و قواعد رهبری فرهیختگان و اهمیت آن در ایجاد توانمندی رقابتی سازمانی، آگاهی کاملی به دست آورند و سپس این آگاهی را در لایه های مختلف سازمان انتقال دهند. چنین اقدامی موجب می گردد که اجزای مختلف مجموعه به صورت اصولی و منطقی با موضوع برخورد نموده و همکاری و مشارکت موثری را در فرایند مورد نظر به عمل آورند.

با توجه به اینکه امروزه ارزیابی عملکرد سازمان ها به موضوع بسیار مهمی تبدیل شده و استفاده از نتایج ارزیابیها، به عنوان یک ابزار مدیریتی غیرقابل چشم پوشی، برای مسؤولان مستقیم و بی واسطه سازمان ها و برای مدیران ارشد عمومیت یافته است، بررسی نتایج رابطه ابعاد مدیریت دانش و عملکرد کارکنان خود را نشان می دهد.

در این مطالعه، نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل ها در بیمارستان امام محمدباقر (ع) شهرستان قزوین نشان می دهد که در این بیمارستان کارکنان از نظر حضور و غیاب در وضعیت خوب و تا اندازه ای عالی قرار داشتند، کیفیت کار آنان بهتر از کمیت کار بود و هر دو در حد انتظار مدیریت بیمارستان قرار داشت.

بررسی رابطه ابعاد مدیریت دانش شامل: بعد انسانی، بعد ساختاری و بعد فناوری با میزان عملکرد کارکنان نشان داد که بین ابعاد مدیریت دانش: بعد انسانی، بعد ساختاری و بعد فناوری با میزان عملکرد کارکنان در سطح معناداری ۰/۰۱ و با احتمال ۹۹ درصد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و وجود هر کدام می تواند در دیگری تأثیر داشته باشد. هم چنین، از بین متغیرهای بعد فناوری، انسانی و ساختاری مدیریت دانش متغیر بعد فناوری مدیریت دانش به تنهایی تقریباً ۶۹ درصد تغییرات متغیر وابسته یعنی میزان عملکرد کارکنان را تبیین کرد که این موضوع درجه اهمیت فناوری را در افزایش عملکرد کارکنان نشان می دهد. بعد فناوری شامل: استفاده از شبکه اینترنت، اینترنت، پست الکترونیک، کنفرانس تصویری، تابلوی اعلانات،



گروههای خبری و تابلوهای بحث، دسترسی به مجله های الکترونیکی، دوره های آموزش الکترونیکی می باشد، بنابراین، با گسترش و تقویت کردن این موارد در بیمارستان می توان جهت افزایش عملکرد کارکنان اقدام نمود.

با پیاده سازی کامل مدیریت دانش در ابعاد فرهنگ، ساختار و تکنولوژی، قدرت رقابت بالا در ارائه خدمات و دستیابی به جایگاه قابل توجه برای بیمارستان فراهم می شود. سازمان می تواند از منابع دانشی دیگر همچون مشتریان و مراجعین، تامین کنندگان مواد، سایر اجتماعات مرتبط با بیمارستان دانش را به دست آورده و در استراتژیهای کلیدی خود جهت دستیابی به کیفیت خدمات بهتر و منافع بیشتر استفاده نماید.

ضمن این که تحقق بسیاری از برنامه های عنوان شده با اعمال مدیریت دانش در واحدهای بیمارستان امکان پذیر است، می توان موجبات تحقق اهداف ذیل را نیز فراهم نمود:

- ۱- ایجاد سرعت در ارائه خدمات درمانی، کاهش بروکراسی های اداری و در نتیجه افزایش رضایت بیماران
 - ۲- ایجاد سرعت در جامعه پذیر نمودن کارکنان جدید و انجام سریع تر فعالیتهای درمانی با توجه به درجه اهمیت آنها در بیمارستان
 - ۳- چند مهارتی شدن کارکنان با انجام فعالیت های گردش شغلی
 - ۴- گسترش و توسعه فناوری به صورت گسترده در سایر فعالیتهای کارکنان در بیمارستان خصوصاً فعالیتهای درمانی
 - ۵- افزایش درجه رسمیت سازمانی با داشتن نشاط کامل در بخش نامه ها و دستورالعمل های سازمانی
- همگی این موارد از هدایت و انتقال دانش مناسب به کارکنان نشأت می گیرند و می توانند در افزایش عملکرد کارکنان موثر واقع شوند.

۶- منابع

- افرازه، عباس، ۱۳۸۲، «کلیاتی در خصوص مدیریت»، همایش بهره وری در آموزش عالی، تهران: دانشگاه صنعتی شریف.
- البرزی صدرالله، ۱۳۸۴، «مدیریت دانش»، روزنامه همشهری - ۲۷ آبان.
- خوشوقتی، آرمین، ۱۳۹۰، «ارزیابی عملکرد کارکنان»، مدیریت دانش/عملکرد/ارزیابی عملکرد کارکنان مقاله در راهکار مدیریت. <http://www.tadbir.modiriat.ir>
- حسن زاده، محمد، ۱۳۸۵، مدیریت دانش، مفاهیم و زیر ساخت ها، تهران: انتشارات کتابدار.
- داورپناه، محمد رضا، ۱۳۷۸، «برنامه ریزی زیر ساخت تکنولوژی اطلاعات در کشورهای در حال توسعه»، فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی (۳): ۱-۲۲.
- رکنی نژاد، مهرداد، ۱۳۹۰، «ارزیابی عملکرد سازمان»، www.tadbir.modiriat.ir.
- زعفریان، رضا، اسماعیلی زاده، مونا و نساء شاهی، ۱۳۸۷، «ارایه ی الگوی پیاده سازی مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط (مطالعه موردی: شرکت نفت ایران زمین)»، توسعه کارآفرینی، سال اول، شماره دوم، زمستان.
- رجایی پور، سعید و حمید رحیمی، ۱۳۸۷، «بررسی رابطه بین فرایند تبدیل مدیریت دانش و عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان»، پژوهشنامه ی علوم انسانی و اجتماعی مدیریت، سال هشتم، شماره ۴، پیاپی ۳۱، زمستان.
- فروودی، فائزه و فریبرز درودی، ۱۳۸۷، «لزوم به کارگیری مدیریت دانش در افزایش سطح کیفی فعالیتهای سازمانهای نوین»، علوم و فناوری اطلاعات، پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، انجمن کتابداری و اطلاع رسانی، <http://www.irandoc.ac.ir/jrnl.htm>
- موسوی، عباس، ۱۳۸۴، «مدیریت دانش»، مجله اصلاح و تربیت، شماره ۴۶، ص ص ۲۳-۱۲.

میرزایی، فاطمه، ۱۳۹۲، بررسی تاثیر ابعاد مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان جهاد کشاورزی شهرستان قیر، استاد راهنما: مریم مهدوی،
چهرم : دانشگاه پیام نور.
نوروزیان، میثم، ۱۳۸۴، « کاربرد مدیریت دانش در بخش دولتی»، ماهنامه علمی-آموزشی تدبیر، شماره ۱۵۶.

Dessler, G. 2005 . Management foundation, publication of pishbord.

Malhotra, Yogesh , 2000 , « Knowledge Management & New Organization Forms: A Framework for Business Model Innovation » , Information Resources Management Journal, 13 (1), 5-14.

Nohr, H , 2002 , « Information qualityaetals instrument dees wis sens management» , Arbeitspapier wis sens management.