

## بررسی تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات در دانشگاه علوم پزشکی مشهد (۱۳۹۴)

چکیده

سعید خیاط مقدم<sup>۱</sup>/ اسماعیل زمانی بیدختی<sup>۲</sup>/ ابوالفضل منصوری کیا<sup>۳</sup>/ محبوبه اسدی<sup>۴</sup>/ مریم زارع حسینی<sup>۵</sup>

**مقدمه:** در سال‌های اخیر، سازمان‌ها به دلیل افزایش رقابت در محیط کسب و کار، بکارگیری اطلاعات و دانش را در سرلوحه امور خود قرار داده‌اند تا از این طریق بتوانند به مزیت رقابتی دست یابند و در دنیای تجاری و رقابتی حضور مستمر و پایداری داشته باشند. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر میزان اعتماد به فناوری اطلاعات در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام گرفت.

**روش پژوهش:** این مطالعه توصیفی به صورت مقطعی از دی تا بهمن ۱۳۹۴ انجام شد. نمونه‌گیری به صورت خوشه‌ای انجام گرفت و در هر رشته شغلی نمونه‌ها به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه پژوهش‌گر ساخته بود. روایی و پایایی پرسشنامه مذکور تأیید شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** در پژوهش حاضر ۶۰۰ نفر مورد بررسی قرار گرفتند که ۴۶٫۸ درصد را مردان و ۵۳٫۲ درصد دیگر را زنان تشکیل می‌دادند. نمره کلی مدیریت دانش و میزان اعتماد به فناوری اطلاعات در بین کارکنان به ترتیب  $3,23 \pm 0,67$  و  $3,24 \pm 0,86$  بود. همبستگی مستقیم متوسط بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات وجود دارد ( $p < 0,001, r = 0,407$ ).

**نتیجه‌گیری:** مؤلفه‌های مدیریت دانش بر میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات تأثیر مستقیمی دارد. لذا ضروری است تا مدیران سازمان‌های درمانی جهت موفق بودن در رسالت سازمانی خود، به ارتقاء دانش کارکنان، استفاده بیشتر از فناوری اطلاعات و ایجاد یک فرهنگ آکنده از اعتماد در میان کارکنان توجه نمایند.

**کلید واژه‌ها:** مدیریت دانش، اعتماد، فناوری اطلاعات، کارکنان، دانشگاه علوم پزشکی.

- ۱- استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران
- ۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران
- ۳- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، واحد تربیت جام، دانشگاه آزاد اسلامی، تربیت جام، ایران
- ۴- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، مرکز تحقیقات ایمنی بیمار، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران
- ۵- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: zarehm1@mums.ac.ir

## مقدمه

در سال‌های اخیر، سازمان‌ها به دلیل افزایش رقابت در محیط کسب و کار، بکارگیری اطلاعات و دانش را در سرفحه امور خود قرار داده‌اند تا از این طریق بتوانند به مزیت رقابتی دست یابند [۱] و در دنیای تجاری و رقابتی حضور مستمر و پایداری داشته باشند [۲]. از سوی دیگر در عصر حاضر پاسخ‌گویی به نیازهای مشتریان و کارکنان تنها با اتکاء به دانش به روز و همگام با اطلاعات جهانی و استفاده از فناوری‌های جدید امکان‌پذیر است. بنابراین دانش و اطلاعات به عنوان یکی از ارزشمندترین دارائی‌های یک سازمان به عنوان منبعی برای بقای سازمان‌ها ضرورت دارد [۳] و چنانچه سازمان‌ها از اطلاعات و دانش نوین و مطابق با پیشرفت‌های جهانی برخوردار نباشند قادر به اتخاذ تصمیمات درست و به هنگام نیز نخواهند بود [۴]. لذا سازمان‌های پیشرو موضوع مدیریت دانش و فناوری اطلاعات را در دستور کار قرار داده‌اند [۲].

امروزه دانش به عنوان نیروی محرکه پیشبرد کارها در سازمان موجب شده است که مدیران به جای تکیه بر توان بدنی کارکنان به قدرت دانش در سازمان تاکید نمایند. در چنین شرایطی خلق و ایجاد دانش در سازمان به تنهایی نمی‌تواند راهکاری برای دستیابی به اهداف و مأموریت‌های سازمان باشد، در واقع دانش ایجاد شده باید در بدنه سازمان به گردش درآمده و به تمامی سطوح انتقال یابد. این امر منجر به رواج دیدگاه جدیدی به نام مدیریت دانش شده است [۵]. مدیریت دانش شامل فرایندهای ایجاد و خلق دانش، اعتبار بخشیدن به دانش، شکل بخشیدن به آن، توزیع و کاربرد علمی آن در سازمان می‌باشد [۶]. هدف از مدیریت دانش در سازمان‌ها این است که در زمان مناسب، اطلاعات مناسب در اختیار افراد مناسب قرار گیرد [۷]. سازمان‌ها با به کارگیری مدیریت دانش در جهت رشد و توسعه خود گام برداشته و به برتری رقابتی در میان شرکت‌های مشابه و ارتقاء سطح خدمات خود دست می‌یابند [۵].

از سوی دیگر باید اذعان کرد که بزرگترین عامل

موفقیت مدیریت دانش در عصر حاضر فناوری اطلاعات است [۸] که به عنوان ابزاری کارساز و ضروری برای تحقق اهداف مدیریت دانش در سازمان بحساب می‌آید [۹]. استفاده از فناوری اطلاعات در دنیای امروز، ضامن بقا و تداوم فعالیت‌های سازمان است [۱۰] و امکان بکارگیری، جستجو، ذخیره‌سازی و انتقال دانش را در داخل و خارج از سازمان تسهیل می‌کند. فناوری اطلاعات الگویی را برای افراد و واحدهای کاری فراهم می‌کند تا آنها را قادر سازد که مشکلات را به صورت سازمانی حل نمایند [۱۱] و بدون بهره‌مندی از آن در سازمان‌ها نه تنها امکان استفاده از روش‌های نو در سازمان فراهم نمی‌شود، بلکه امکان رقابت با سازمان‌های دیگر نیز از میان خواهد رفت [۱۰]. بالاترین ارزش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش، کمک به امکان توسعه دامنه دانش سازمان و افزایش سرعت انتقال این دانش است. علاوه بر آن فناوری اطلاعات در فرایند یکپارچه‌سازی دانش موجود و در ایجاد دانش جدید نقش مهمی ایفا می‌کند [۱۲]. البته در صورتی این موفقیت‌ها در سازمان حاصل خواهد شد که کارکنان به فناوری اطلاعات اعتماد داشته باشند چرا که اعتماد زمینه‌ساز و عنصر کلیدی برای درک چگونگی مشارکت مؤثر در درون سازمان‌ها می‌باشد [۱۳]. مطالعات نشان داده که اهمیت اعتماد به فناوری اطلاعات در شرایط تغییر و بی‌ثباتی سازمان‌های امروزی بیشتر است [۱۴]. بنابراین میزان اعتماد کارکنان یک سازمان به فناوری اطلاعات و اهمیت و ضرورت آن باعث می‌شود تا کارکنان مشارکت مؤثرتری در درون سازمان داشته باشند و در جهت رسیدن به اهداف سازمان خود گام بردارند. بنابراین با توجه به این که در خصوص رابطه بین میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات و اجرای مؤلفه‌های مدیریت دانش، پژوهشی انجام نشده است، و از سوی دیگر بخش بهداشت و درمان به دلیل ارتباط با سلامت جامعه، نیازمند استفاده از روش‌هایی کارا در ارائه خدمات جهت بهبود کیفیت، هزینه‌های بهداشتی پایین و رفع به موقع نیازهای مراجعین است و این نیاز

اساتید مدیریت رسید. محقق برای بدست آوردن پایایی این پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده کرد. بدین صورت که تعداد ۳۰ پرسشنامه در بین افراد نمونه توزیع شد، ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۱۶ بدست آمد که نشان دهنده پایایی مناسب این پرسشنامه بود.

نمره‌دهی سوالات پرسشنامه در قالب مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت (طیف کاملاً مخالف تا کاملاً موافق) تدوین شده بود و حداکثر و حداقل میانگین امتیازات هر یک از مؤلفه‌های مدیریت دانش و میزان اعتماد به فناوری اطلاعات به ترتیب برابر با ۵ و ۱ بود. سوالات ۱ تا ۸ پرسشنامه مؤلفه کسب دانش، ۹ تا ۱۷ مؤلفه ذخیره و نگهداری دانش، ۱۸ تا ۲۲ مؤلفه توزیع و انتقال دانش و ۲۳ تا ۲۵ مؤلفه بکارگیری دانش و ۲۶ تا ۳۵ میزان اعتماد به فناوری اطلاعات را مورد سنجش قرار می‌دادند.

پس از جمع‌آوری داده‌ها، داده‌ها کدگذاری و وارد نرم‌فزار spss نسخه ۱۶ شد. جهت ارائه نمره هر یک از مولفه‌ها از آمار توصیفی و شاخص پراکنندگی به صورت میانگین و انحراف معیار و جهت تعیین رابطه و میزان همبستگی بین متغیرهای کمی از آزمون Pearson Correlation و بین متغیرهای کیفی از آزمون اسپیرمن و جهت میزان اثر مؤلفه‌ها از ضریب رگرسیون استفاده شد. سطح معناداری در تمام آزمون‌ها کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

#### یافته‌ها

در پژوهش حاضر ۶۰۰ نفر مورد بررسی قرار گرفتند. میانگین سنی افراد مورد مطالعه  $34,08 \pm 6,155$  بود. اطلاعات دموگرافیک جامعه پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است.

نتایج پژوهش نشان داد که نمره کلی مدیریت دانش و میزان اعتماد به فناوری اطلاعات در بین کارکنان به ترتیب  $3,23 \pm 0,67$  و  $3,24 \pm 0,86$  بود. میانگین مؤلفه‌های مدیریت دانش در پژوهش حاضر به ترتیب مؤلفه ذخیره و نگهداری دانش  $(3,40 \pm 0,66)$ ، بکارگیری دانش  $(3,34 \pm 0,98)$ ، کسب دانش

تنها در سایه استفاده از روش‌های نوین مدیریت اطلاعات و تخصیص زمان مناسب به امر مدیریت دانش امکان پذیر می‌باشد [۱۵]. لذا در این مقاله بر آن هستیم تا تأثیر نقش مؤلفه‌های مدیریت دانش را بر میزان اعتماد کارکنان به استفاده از فناوری اطلاعات در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد را بررسی کنیم.

#### روش پژوهش

این مطالعه توصیفی به صورت مقطعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد از دی تا بهمن ۱۳۹۴ انجام شد. جامعه آماری این مطالعه کلیه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد که ۲۰۸۹۴ نفر بود. نمونه‌گیری از جامعه مذکور به صورت خوشه‌ای انجام گرفت. پرسنل به دو رسته اداری و بهداشتی - درمانی تقسیم شدند. ۱۷۰۱ نفر در رسته اداری و ۱۹۱۹۳ نفر در رسته بهداشتی - درمانی هستند. در مرحله دوم از هر رسته نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده انجام گرفت و ۶۰۰ کارمند انتخاب شدند. برای افزایش دقت و افت‌های احتمالی پرسشنامه تکمیل شده ۶۲۰ نفر از کارکنان رسته‌های اداری و بهداشتی - درمانی در واحدهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی مشهد (مشهد و شهرستان) برای جامعه مورد مطالعه در نظر گرفته شد. افرادی که برای تکمیل پرسشنامه رضایت نداشتند و یا کمتر از ۵۰ درصد از سوالات را پاسخ داده بودند، از مطالعه حذف گردیدند.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه‌های پژوهش‌گر ساخته بود. این پرسشنامه مشتمل بر سه قسمت بود: قسمت اول مربوط به متغیرهای دموگرافیک (جنسیت، وضعیت تأهل، تحصیلات، نوع استخدام، مدت سابقه خدمت، سن و عنوان شغل) و قسمت دوم شامل ۲۵ سوال پرسشنامه مدیریت دانش فونگ و چوی [۱۶] در تحقیق خود از آن استفاده کرده بودند و قسمت سوم شامل ۱۰ سؤال برای سنجش میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات [۱۷] بود. روایی پرسشنامه مذکور به تأیید ۱۰ نفر از کارکنان واحد فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی مشهد و

(۳,۲۹±۰,۸۲) و توزیع و انتقال دانش (۳,۲۶±۰,۹۷) بود. (جدول ۲)

نتایج پژوهش نشان داد که همبستگی مستقیم متوسط بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات وجود دارد (,  $p\text{-value} \leq 0.001$  ,  $r=0.407$ ). (جدول ۲) همبستگی بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و میزان اعتماد به فناوری اطلاعات را نشان می‌دهد. در بین مؤلفه‌های مورد بررسی بیشترین همبستگی مثبت مربوط به مؤلفه ذخیره و نگهداری دانش است. ( $r=0.581$ )

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و برخی از اطلاعات دموگرافیک کارکنان و نمره کلی مدیریت دانش رابطه خطی وجود دارد. با توجه به مقادیر ضریب رگرسیون از بین مؤلفه‌های مدیریت دانش بکارگیری دانش بیشترین تأثیر مثبت را بر امتیاز مدیریت دانش در نمونه مورد مطالعه دارد. از بین اطلاعات دموگرافیک تحصیلات بیشترین تأثیر را بر مدیریت دانش دارد. از طرفی دیگر سن و سابقه خدمت افراد با مدیریت دانش رابطه همبستگی معکوسی دارد. (جدول ۳)

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد همبستگی مستقیم متوسط بین امتیاز مدیریت دانش کل کارکنان و همچنین کارکنان به تفکیک جنسیت با تحصیلات و نوع استخدام آنها وجود دارد که در این بین سطح تحصیلات ارتباط قوی‌تری با مدیریت دانش دارد. از طرفی بین متغیر سن و سابقه خدمت با امتیاز مدیریت دانش رابطه همبستگی معکوسی وجود دارد.

نتایج جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که همبستگی مستقیمی بین میزان اعتماد به فناوری اطلاعات و تحصیلات کارکنان وجود دارد و رابطه معکوسی بین میزان اعتماد به فناوری اطلاعات و سابقه خدمت و سن کارکنان وجود دارد یعنی با افزایش سابقه خدمت و سن، میزان اعتماد آنها به فناوری اطلاعات کاهش می‌یابد. از طرفی دیگر بین رسته سازمانی کارکنان و میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین بین میزان اعتماد

کارکنان به فناوری اطلاعات و جنسیت رابطه معناداری وجود دارد و مردان نسبت به زنان میزان اعتماد آنها بیشتر است.

همان طور که نمودار ۱ نشان می‌دهد با افزایش سن کارکنان امتیاز مدیریت دانش آنها کمتر خواهد شد. (نمودار ۱)

### بحث و نتیجه‌گیری

ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در سازمان‌ها از جمله فعالیت‌هایی است که می‌بایست در فاز اولیه توسعه مدیریت دانش سازمانی مورد توجه مدیران قرار گیرد و جزء تلاش‌های اولویت‌دار سازمان در نظر گرفته شود، تا سازمان به وضعیت فعلی (نقاط قوت و ضعف) خود در هر یک از مراحل مدیریت دانش پی ببرد [۱۸]. لذا این مطالعه با هدف بررسی تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات در دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام گردید و تأثیر چهار بعد از مدیریت دانش (کسب دانش، ذخیره و نگهداری دانش، توزیع و انتقال دانش و بکارگیری دانش) بر میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات را مورد بررسی قرار داد.

نتایج تجزیه و تحلیل‌های به دست آمده در این مطالعه نشان داد که میانگین امتیاز مدیریت دانش و میزان اعتماد به فناوری اطلاعات در بین کارکنان به ترتیب  $3,23 \pm 0,67$  و  $3,24 \pm 0,86$  بود. صادقی و همکاران در تحقیق خود در بین کارکنان بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد تهران میانگین امتیاز مدیریت دانش را  $3,13 \pm 0,75$  گزارش نمودند که تقریباً با نتیجه مطالعه ما هم‌خوانی دارد [۱۹].

همچنین در تحلیل مؤلفه‌های مدیریت دانش در این مطالعه مشخص گردید، مؤلفه ذخیره و نگهداری دانش دارای بیشترین میانگین امتیاز (۳/۴۰) و مؤلفه توزیع و انتقال دانش دارای کمترین میانگین امتیاز (۳/۲۶) بودند که با نتیجه مطالعه صادقی و همکاران هم‌خوانی دارد. اسفندانی و همکارانش نیز در مطالعه خود که بر روی کارکنان دادگستری شهرستان اراک انجام شده بود به

و مدیریت دانش از طریق نوآوری و کشف ایده‌های مهم به صورت مستمر می‌باشد. محصولات و خدمات باعث ارتباط مستمر و پایدار با مشتریان و سرمایه مشتری می‌شود و مدیریت دانش با تبدیل سرمایه‌های انسانی به دارایی‌های فکری سازمان یافته برای سازمان ایجاد ارزش می‌کند [۲۴].

در مطالعه حاضر بیشترین همبستگی مربوط به مؤلفه ذخیره و نگهداری دانش و میزان اعتماد به فناوری اطلاعات بود. شریف‌زاده و همکاران در مطالعه خود در بین کارکنان بانک ملت به این نتیجه رسیدند که در میان مؤلفه‌های مدیریت دانش مؤلفه بکارگیری دانش دارای بیشترین اثر و مؤلفه انتقال دانش دارای کمترین میزان تأثیرگذاری را بر بکارگیری فناوری اطلاعات در سازمان دارد [۲]. از آنجایی که می‌توان گفت هر چه در سازمان‌ها کارکنان به فناوری اطلاعات اعتماد بیشتری داشته باشند، لذا در فرآیندهای کاری خود بیشتر از آن استفاده خواهند کرد. بنابراین می‌توان گفت که نتیجه این پژوهش با نتیجه مطالعه ما هم‌خوانی ندارد. دلیل این ناهم‌خوانی را می‌توان عدم مشابهت جامعه آماری مورد بررسی و ابزار گردآوری داده‌ها دانست.

نتایج مطالعه هم‌چنین نشان داد که از بین مؤلفه‌های مدیریت دانش، مؤلفه بکارگیری دانش بیشترین تأثیر را بر امتیاز کلی مدیریت دانش دارد. از آنجایی که یکی از اهداف مراکز بهداشتی - درمانی ارائه خدمات بهداشتی - درمانی به موقع و مفید به جامعه است بنابراین جهت حفظ و ارتقاء سطح بهداشتی - درمانی جامعه می‌بایست دانش موجود در این گونه سازمان‌ها کاربردی شود و کارکنان از این دانش جهت رسیدن به اهداف متعالی سازمان استفاده نمایند. یعقوبی و همکاران در مطالعه خود در بین بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به این نتیجه رسیدند پالایش دانش و ذخیره‌ی دانش دارای بالاترین میزان تأثیر بر مدیریت دانش بود اند [۲۵] که با نتیجه مطالعه ما هم‌خوانی ندارد که این عدم هم‌خوانی می‌تواند به دلیل تعداد نمونه مورد بررسی و ابزار گردآوری داده‌ها باشد. نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد همبستگی مستقیم متوسط

این نتیجه رسیدند که استفاده از دانش دارای بیشترین میانگین (۳/۲۰) و مؤلفه کسب دانش کمترین میانگین (۲/۶۱) را در بین مؤلفه‌های مدیریت دانش داشت [۲۰]. هم‌چنین در تحقیق انجام شده توسط آزادی احمدآبادی و همکاران بر روی کارکنان بانک تجارت، مشخص شد که مؤلفه تولید و کسب دانش با میانگین ۴/۱ بیشترین و مؤلفه توزیع و به اشتراک گذاری دانش با میانگین ۲/۹ کمترین امتیاز را داشتند [۲۱] که نتایج این تحقیقات با نتایج مطالعه ما هم‌خوانی ندارد که این عدم هم‌خوانی می‌تواند به دلیل اختلاف در جامعه مورد بررسی و ابزار گردآوری داده‌ها و برگزاری دوره‌های آموزشی متفاوت در جامعه‌های مورد بررسی باشد.

با توجه به نتایج مطالعه مشخص شد که همبستگی مستقیمی بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات وجود دارد (  $p < 0.001$ ,  $r = 0.436$  ). مطالعه دهقانی نشان داد که ارتباط معنادار بین اعتماد به فناوری اطلاعات و سرمایه فکری (سرمایه‌گذاری در دانش و اطلاعات) وجود داشت [۲۲]. مطالعه اکبری و همکاران نشان داد که فناوری اطلاعات بر سرمایه فکری تأثیر معنی‌دار و قوی دارد [۲۳]. از آنجایی که می‌توان گفت که بین سرمایه فکری و مدیریت دانش هم پوشانی‌های مهمی وجود دارد که یکدیگر را تکمیل می‌کنند بنابراین نتایج مطالعات فوق دارای هم‌خوانی با نتایج ما می‌باشد و این هم‌پوشانی تا حد زیادی بستگی به طرح‌ها و اولویت‌های سازمان دارد. مدیریت این هم‌پوشانی تا حد زیادی بستگی به طرح‌ها و اولویت‌های سازمان دارد. مدیریت دانش نقش مهمی در فرآیند توسعه و بهره‌وری از سرمایه فکری بر عهده دارد و بر روی تسهیل و مدیریت فعالیت‌های دانش‌گرا تمرکز می‌کند تا یک محیط دوستانه دانشی برای رشد سرمایه فکری خلق کنند و افزایش سرمایه فکری از طریق مرتبط کردن آن با مدیریت دانش، زمانی میسر است که فرآیندهای دانشی موجود به صورتی هدف‌مند و سازمان‌دهی شده مدیریت شوند. این رویکرد مستلزم مدیریت و اندازه‌گیری و هم راستا کردن سرمایه فکری

بین امتیاز مدیریت دانش کل کارکنان و همچنین کارکنان به تفکیک جنسیت با تحصیلات و نوع استخدام آنها وجود دارد که در این بین سطح تحصیلات ارتباط قوی تری با مدیریت دانش دارد. از طرفی بین متغیر سن و سابقه خدمت با امتیاز مدیریت دانش رابطه همبستگی معکوسی وجود دارد.

با توجه به نتایج مطالعه مشخص شد که همبستگی مستقیمی بین مدیریت دانش و برخی از اطلاعات دموگرافیک از قبیل تحصیلات و نوع استخدام کارکنان وجود دارد. به طوری که هر چه سطح تحصیلات فرد ارتقاء پیدا کند بر دانش و علم آنها افزوده می‌شود و در عمل از آنها استفاده خواهند کرد. همچنین هر چه از سمت استخدام قراردادی به سمت استخدام رسمی می‌رویم امتیاز مدیریت دانش آنها کاهش می‌یابد. احتمال دارد این کاهش به این دلیل باشد که چون کارمندان قراردادی از آینده شغلی خود ترس دارند و به دنبال ارتقاء و رسیدن به استخدام رسمی هستند بنابراین درصد افزایش سطح تحصیلات و دانش خود هستند لذا کارکنان قراردادی از امتیاز بالاتری در مدیریت دانش برخوردار هستند اما کارکنان رسمی چون از آینده شغلی خود نگران نیستند کمتر به دنبال افزایش سطح علم خود می‌روند. از طرفی دیگر امتیاز مدیریت دانش کارکنان با سن و سابقه خدمت آنها رابطه همبستگی معکوسی دارند یعنی هر چه کارمند مسن‌تر و سابقه خدمت‌شان بیشتر باشد امتیاز مدیریت دانش آنها کمتر خواهد بود احتمال دارد این کاهش به این دلیل باشد که افراد مسن‌تر چون حوصله ادامه تحصیل و افزایش سطح و به روز کردن دانش خود را ندارند در نتیجه سطح دانش آنها به نسبت افراد جوان و با انرژی کمتر خواهد بود. این نتایج بدست آمده در خصوص کارکنان به تفکیک زن و مرد نیز صدق می‌کند. به طوری که بین امتیاز مدیریت دانش و تحصیلات و نوع استخدام کارکنان زن و مرد رابطه همبستگی مستقیمی وجود دارد و بین مدیریت دانش و سابقه خدمت و سن آنها رابطه همبستگی معکوسی وجود دارد. نکودری و همکاران در مطالعه خود در بین کارکنان سازمان

مدیریت بحران کشور و ادارات کل تابعه به این نتیجه رسیدند که بین سن و سابقه خدمت و مدیریت دانش رابطه معناداری وجود ندارد و میزان تحصیلات با مدیریت دانش ارتباط معناداری دارد [۲۶]، در صورتی که در پژوهش حاضر بین میزان تحصیلات با مدیریت دانش همبستگی وجود داشت و بر خلاف مطالعه ذکر شده سن و سابقه خدمت نیز بر این شاخص اثرگذار بودند. ارتباط بین سن و سطح تحصیلات افراد با بکارگیری فناوری اطلاعات در مطالعات مارچوکا و ال گاهتانی و همکاران نیز تایید شد [۲۷، ۲۸]. لذا به نظر می‌رسد برنامه‌ریزی در جهت ارتقاء این شاخص باید در گروه‌های سنی و رسته‌های شغلی مختلف متفاوت و هدف‌مند باشد. هرچه سطح تحصیلات افراد افزایش پیدا می‌کند و دانش خود را به روزتر می‌کنند امکان استفاده از فناوری اطلاعات آنها برای آنها آسان‌تر خواهد شد در همین راستا اعتماد آنها به فناوری اطلاعات نیز افزایش پیدا خواهد کرد اما افرادی که سطح تحصیلات پایین‌تری برخوردارند در نتیجه کمتر می‌توانند خود را با فناوری اطلاعات و تکنولوژی‌های آن، خود را همسو سازند بنابراین میزان اعتماد آنها نیز کمتر خواهد شد. از طرفی دیگر رابطه همبستگی معکوسی بین میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات و سابقه خدمت و سن آنها وجود دارد یعنی هر چه سابقه خدمت و سن کارکنان افزایش پیدا کند میزان اعتماد آنها به فناوری اطلاعات کمتر خواهد شد. از طرفی دیگر بین میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات با رسته سازمانی (اداری، بهداشتی - درمانی) ارتباط معناداری وجود ندارد.

در مطالعه ما بین میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات و جنسیت رابطه معناداری وجود داشت و میزان اعتماد زنان نسبت به مردان بیشتر بود. برزه کار و همکاران در مطالعه خود در بین مدیران میانی دانشگاه علوم پزشکی تهران به این نتیجه رسیدند که میان مردان و زنان در استفاده از سیستم‌های رایانه ای تفاوت معنی‌داری وجود دارد [۲۹]. بدین معنی که مدیران میانی زن استفاده بیشتری از رایانه نسبت به

نمودن دانش کارکنان و استفاده بیشتر از فناوری اطلاعات توجه نمایند. از طرفی دیگر با توجه به این که اعتماد یک از عناصر سازمانی مهم برای موفقیت سازمانها است و اعتماد سطح پایین کارکنان سبب افزایش استرس و کاهش بهره‌وری و فقدان نوآوری می‌شود و سطوح بالای اعتماد باعث افزایش روحیه‌ی کارکنان و افزایش نوآوری سازمانی می‌شود بنابراین توصیه می‌شود مدیران دانشگاه در واحدهای تابعه خود به دنبال ایجاد یک فرهنگ آکنده از اعتماد در میان کارکنان باشند تا با افزایش اعتماد آنها به فناوری اطلاعات باعث ارائه خدمات با کیفیت تر به افراد جامعه، افزایش تعهد کاری، افزایش سرعت انجام کار شوند.

### تشکر و قدردانی

از کلیه‌ی مدیران و پرسنل ستادی و واحدهای زیر مجموعه دانشگاه علوم پزشکی مشهد که با مشارکت و همراهی خود، پژوهش‌گران را در انجام این پژوهش یاری نمودند، صمیمانه سپاس‌گزاری می‌شود.

مردان دارند. همچنین معاد و همکاران نیز در مطالعه خود به نتیجه‌ای مشابه مطالعه مذکور رسیدند [۳۰]. بنابراین می‌توان گفت چون میزان بکارگیری فناوری اطلاعات در مطالعات مذکور در بین کارکنان زن بیشتر از مردان است بنابراین میزان اعتماد آنها نیز به فناوری اطلاعات نیز بیشتر خواهد بود.

از جمله محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به امکان عدم پاسخ‌گویی دقیق و کامل برخی از کارکنان اشاره نمود که برای حل این مورد تمام پرسشنامه‌های تکمیل شده مجدداً توسط پژوهشگران بررسی و چک می‌گردید و پرسشنامه‌هایی که دقیق تکمیل نشده بودند و یا کمتر از ۵۰ درصد تکمیل شده بود برای فرد تکمیل کننده با ذکر اشکالات آن ایمیل می‌گردید تا فرد آنها را اصلاح نماید. با این وجود درصدی از پرسشنامه‌ها همچنان ناقص بودند. همچنین جهت این که آیا دوره‌های آموزشی برگزار شده در طول سال باعث ارتقاء دانش کارکنان شده است یا نه پیشنهاد می‌شود که این مطالعه در دو مرحله یکی در سه ماهه اول سال و دیگری در سه ماهه آخر سال پس از برگزاری دوره‌های آموزشی انجام شود.

بنابراین از آنجایی که به نظر می‌رسد عامل موفقیت سازمان‌های هزاره سوم در صحنه‌های رقابتی، حرکت به سوی مدیریت دانش و دانش محوری است و آنچه موجب تسهیل فرآیند مدیریت دانش و تبدیل آن به مزیت رقابتی شده، نقش فناوری اطلاعات است [۸]. از طرفی دیگر مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در سال‌های اخیر رشد چشم‌گیری داشته است و به دلیل تغییر و تحولات گسترده در سازمانها و وجود رقابت زیاد به منظور کسب موقعیت بهتر در میان رقبا، لذا توجه به مدیریت دانش و فناوری اطلاعات به امری اجتناب‌ناپذیری تبدیل شده است. از آنجایی که سازمان‌های بهداشتی - درمانی به دلیل ارتباط با سلامت جامعه نیازمند استفاده از روش‌های کارا و مؤثر در ارائه خدمات به موقع و مناسب به مراجعین است لذا ضروری است تا مدیران سازمان‌های درمانی جهت موفق بودن در رسالت سازمانی خود به ارتقاء و به روز

جدول ۱ - توزیع فراوانی ویژگی‌های دموگرافیک کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد

فراوانی تعداد (درصد)	فراوانی مشخصات دموگرافیک	
		جنسیت
(۵۳,۲)۳۱۹		مرد
(۴۶,۸)۲۸۱	وضعیت تأهل	مجرد
(۴۱,۷)۲۵۰		متاهل
(۵۸,۳)۳۵۰	میزان تحصیلات	دکتر
(۱۱,۳)۶۸		فوق لیسانس
(۱۸,۷)۱۱۲		لیسانس
(۴۷,۸)۲۸۷		فوق دیپلم
(۱۰,۲)۶۱	سابقه خدمت	دیپلم و زیر دیپلم
(۱۲)۷۲		زیر ۵ سال
(۱۶,۸)۱۰۱		۵-۱۰ سال
(۳۷,۸)۲۲۷		۱۰-۱۵ سال
(۲۷,۳)۱۶۴	وضعیت استخدامی	بالاتر از ۱۵ سال
(۱۸)۱۰۸		رسمی
(۱۱)۶۶		پیمانی
(۲۳,۸)۱۴۳		آزمایشی
(۹,۷)۵۸		قراردادی
(۵۲,۲)۳۱۳		سایر (طرحی، شرکتی و...)
(۳,۳)۲۰	رسته شغلی	اداری
(۳۱)۱۸۶		درمانی
(۶۹)۴۱۴		

جدول ۲ - همبستگی مؤلفه‌های مدیریت دانش با میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات در جامعه مورد مطالعه

مؤلفه‌های مدیریت دانش	کسب دانش	ذخیره و نگهداری دانش	توزیع و انتقال دانش	بکارگیری دانش
میزان اعتماد به فناوری اطلاعات	p-value≤0.001 r=0.543	p-value≤0.001 r=0.581	p-value≤0.001 r=0.54	p-value≤0.001 r=0.456

جدول ۳ - ضرایب رگرسیون ارتباط مؤلفه‌های مدیریت دانش و برخی از اطلاعات دموگرافیک کارکنان و نمره کلی مدیریت دانش آنها در جامعه مورد مطالعه

مؤلفه	ضرایب غیر استاندارد		نسبت t	معنی داری
	B	خطای استاندارد		
ضریب ثابت	۸۷/۷۱۸	۳/۷۸۳	۲۳/۱۸۶	P ≤ 0.001
تحصیلات	۶/۵۳۸	-۰/۳۸۱	۱۷/۱۵۲	P ≤ 0.001
سابقه خدمت	-۲/۷۱۴	-۰/۵۴۳	-۴/۹۹۷	P ≤ 0.001
سن	-۰/۳۷۴	-۰/۰۸۲	-۴/۵۶۷	P ≤ 0.001
نوع استخدام	۲/۶۱۶	-۰/۳۳۵	۷/۷۹۸	P ≤ 0.001
کسب دانش	-۰/۱۷۵	-۰/۰۸۵	۲/۰۶۱	P = 0.04
ذخیره و نگهداری دانش	۰/۲۸	-۰/۰۸۹	۳/۱۶	P = 0.002
توزیع و انتقال دانش	-۰/۱۶۱	-۰/۱۲۷	۱/۲۷۱	P = 0.022
بکارگیری دانش	۱/۲۶۸	-۰/۲۰۱	۶/۲۹۷	P ≤ 0.001

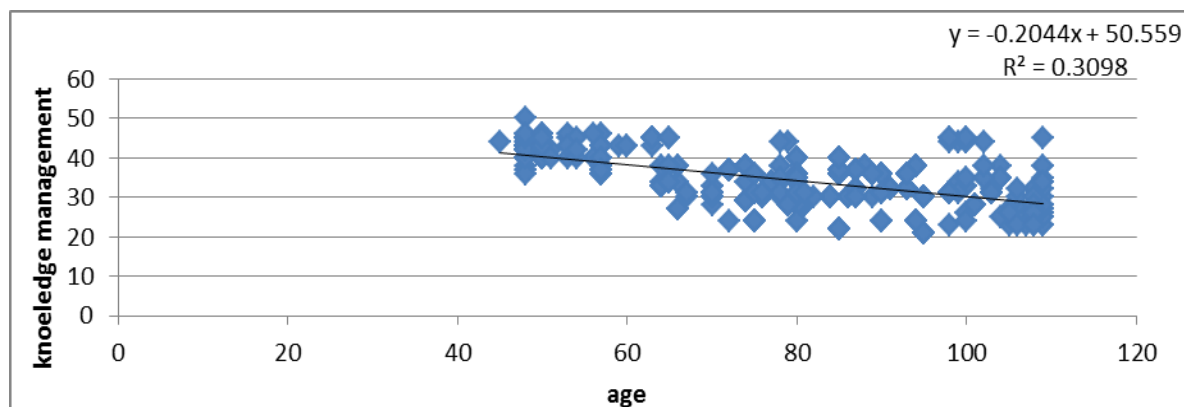


جدول ۴ - همبستگی مدیریت دانش با برخی از اطلاعات دموگرافیک کارکنان جامعه مورد مطالعه

مدیریت دانش کارکنان	تحصیلات	سابقه خدمت	سن	نوع استخدام
مذکر	p-value≤0.001 r= 0.785	p-value≤0.001 r= -0.599	p-value≤0.001 r= -0.693	p-value≤0.001 r= 0.518
مونث	p-value≤0.001 r= 0.590	p-value≤0.001 r= -0.462	p-value≤0.001 r= -0.265	p-value=0.049 r= 0.110
کل کارکنان	p-value≤0.001 r= 0.705	p-value≤0.001 r= -0.557	p-value≤0.001 r= -0.557	p-value≤0.001 r= 0.435

جدول ۵ - همبستگی میزان اعتماد به فناوری اطلاعات با برخی از اطلاعات دموگرافیک کارکنان جامعه مورد مطالعه

میزان اعتماد به فناوری اطلاعات	تحصیلات	سابقه خدمت	سن	جنس	رسته سازمانی
میزان اعتماد به فناوری اطلاعات	p-value≤0.001 r= 0.444	p-value≤0.001 r= -0.171	p-value≤0.001 r= -0.221	p-value≤0.001 r= 0.234	p-value=0.387 r= -0.035



نمودار ۱ - رابطه بین سن کارکنان با مدیریت دانش آنها

**Reference:**

- 1- Sohrabi B, KHanlari A. Ethics, information technology and organizational citizenship behavior. *Journal of Ethics in Science and Technology*, 2009; 4(1-2): 1-10. [in Persian]
- 2- Sharifzade F, Narimani M, Koushki A. Information Technology and Successful Knowledge Management Initiatives. *Iranian Research Institute For Science and Technology*, 2011; 27(1): 171-188. [in Persian]
- 3- Behjatinejad A, Moradi M, Shah bahrami A. "The role of knowledge management and knowledge management systems on effective management of urban". Master's Thesis, International Campus, University of Guilan: 2011. [in Persian]
- 4- Abdi F. The role of information and communication technology (ICT) in knowledge management at the University of Imam Ali (AS). *Journal of Military Management*, 2009; 90: 67-90. [in Persian]
- 5- Rajabi A, Shah mohamadi GH. A model for IT application in Knowledge management in the security forces of the Islamic Republic of Iran. *Management studies on police training*, 2013; 6(1): 103-139. [in Persian]
- 6- Sadeghi A, Jafari H, Khodayari R, Pakdaman M, Mohammadi R, Ahadi nezhad B. A case study: the association between organizational cultures with management knowledge in Hasheminezhad hospital – Tehran. *Journal of Hospital*, 2011; 10(2): 1-8. [in Persian]
- 7- Kanapeckiene L, Kaklauskas A, Zavadskas EK, Seniut M. Integrated Knowledge Management Model and System for Construction Projects. *Engineering Applications of Artificial Intelligence*, October, 2010; 23(7): 1200-1215.
- 8- Sobhani Y, Honari H, Shahlaie J, Ahmadi A. The relationship between information technology and knowledge management in sports federations. *Journal of Sport Management*, 2013; 17: 55-73. [in Persian]
- 9- Khosrovanjam D, Elahi SH, Chavoshini R, Shayan A. Role of information technology in the design and implementation of knowledge management in telecommunications fuzzy AHP technique. *Journal of Industrial Management Faculty of Humanities, Islamic Azad University of Sanandaj*, 2011; 6(17): 59-71. [in Persian]
- 10- Mohmadi S, Javadi B, Mozafari A. The relationship between attitude, organizational structure and organizational climate with the publication of information technology in sports organizations in Iran. *Journal of Research in Sport Management and motor behavior*, 2012; 2(3): 15-34. [in Persian]
- 11- Danming L, Qiang L, Zongling Xu, Runtian L, Weimin X. Does knowledge management matter for information technology applications in China?. *Asia Pacific J Manage*, (2008); 25: 489–507.
- 12- Akiyoshi M. Knowledge sharing over the network, thin solid film. *Proceedings of 2<sup>nd</sup> International*

- symposium on the manipulation of advanced smart Materials, 2008; 517(4): 1512-1514.
- 13- Panahi B. Trust and confidence in the organization. *Journal of Light Peak*, 2009; 7(4): 88-103. [in Persian]
- 14- Ghazi noori S, SHaaban E, Alipour A. Effect of trust in the adoption of e-services. *Journal of Management tomorrow*, 2009; 8(22): 33-44. [in Persian]
- 15- Mirghafoori SH, Farhangnejad MA, Sadeghi Z. Evaluate the performance of the health sector in the implementation of knowledge management in Yazd city. *Journal of Health Management*, 2010; 13(39): 79-88. [in Persian]
- 16- Alvani SM, Salavati A, Rostami M. Analysis of knowledge management on the attitudes and behavior of investors. *Public management research*, 2014; 7(25): 5-33. [in Persian]
- 17- Moghimi SM, Ramezan M. Knowledge management and information technology.2. Tehran: Industrial Management Institute; 2013. [in Persian]
- 18- Abolghasemi M, Haji khajeloo S, Ahmadi SM. The role of institutional mechanisms enabling knowledge management processes. *Culture strategy*, 2011; 12: 183-200. [in Persian]
- 19- Sadeghi A, Jafari H, Khodayari R, Pakdaman M, Mohammadi R, Ahadi nezhad B. A case study: the association between organizational culture with management knowledge in Hasheminezhad hospital – Tehran. *Journal of Hospital*, 2011; 10(2): 1-8. [in Persian]
- 20- Sfandani R, Ali miri M. The effect of IT competence in the knowledge processes in The Justice Arak. *IT Management*, 2015; 7(3): 493-510. [in Persian]
- 21- Azadi ahmadabadi GH, Azadi ahmadabadi Z, Azadi ahmadabadi A. The impact of information technology tools in the implementation of knowledge management in the Tejarat Bank. *Journal of Knowledge studies*, 2014; 1(1): 71-86. [in Persian]
- 22- Dehghani Soltani1 M, Khajenasab Yazdi Sh, Altaha H. Studing The Effect of Technology Trust on Intellectual Capital. Second International Conference and Sixth National Conference on Management of Technology; 2013. [in Persian]
- 23- Akbari P, Baharestan O, Rezaie H. Analysis of the impact of information technology and intellectual capital on entrepreneurship. *Journal of Information and Communication Technology in Education*, 2012; 2(3): 45-64. [in Persian]
- 24- Javanmard M, Rastkhadiv M. The relationship between knowledge management and intellectual capital police (case study in Mazandaran province police command staff). *Journal of Disciplinary knowledge Mazandaran*, 2014; 16(5): 64-80. [in Persian]
- 25- Yaghoobi M, Rakhsh F, Javadi M. Determining the Effective Factors on Knowledge Management in Selected Hospitals of Isfahan University of Medical Sciences. *Journal of Educational Development of*

---

Jundishapur, 2015; 6(1): 35-42. [in Persian]

26- Nekoodari M, Yaghoubi M. Evaluation of the factors facilitating knowledge management crisis management. Journal of Public Administration Research, 2011; 4(13): 95-119. [in Persian]

27- Marchewka JT, Liu C & Kostiwa K. An Application of the UTAUT Model for Understanding Student Perceptions Using Course Management Software. Communications of the IIMA, 2007; 7(2): 93-104.

28- Al Gahtani SS. Computer technology acceptance success factors in Saudi Arabia: an exploratory study. Journal of Global Information Technology Management, 2004; 7(1): 5-29.

29- Barzekar H, Safdari R, Eshraghiyan M, Dargahi H. The Study of Organizational Factors Affecting the Application of Information Technology by Middle Managers in TUMS Hospitals. Journal of Payavard Health, 2013; 7(2): 123-132.

30- Meade B, Buckley D, Boland M. What factors affect the use of electronic patient records by Irish GPs? International Journal of Medical Informatics, 2009; 78(8): 551-8.

## Studying the Effect of Knowledge Management Components on Trust to Information Technology in Mashhad University of Medical Sciences ‘Staff

---

### Abstract

Khayatmoghadam S<sup>1</sup>, Zamani Beydokhti E<sup>2</sup>, Mansourikia A<sup>3</sup>, Asadi M<sup>4</sup>, Zarehhosseini M<sup>5</sup>

---

**Introduction:** In recent years, increasing competition in the business environment, the use of information and knowledge are put on top of organizations affairs so that they can gain a Competitive Advantage and persistent presence in business world. This study examined the impact of knowledge management Components on the level of confidence in the information technology in staff of Mashhad University of Medical Sciences.

**Methods:** This study was conducted as a descriptive-analytical, cross-sectional one, from October to November 2015. Cluster sampling was conducted and in every field of work were selected by simple random sampling. Data were collected by questionnaire. The reliability and validity of the questionnaire was confirmed. Data analysis was performed with software spss version 16.

**Results:** In this study, 600 people were evaluated that 46.8 % were men and 53.2 % were women. Total score of trust in IT and knowledge management among employees was  $3.24 \pm 0.86$  and  $3.23 \pm 0.67$  respectively. There was a direct correlation between knowledge management Initiatives and staff confidence in information technology (p-value  $\leq 0.001$ ,  $r = 0.407$ ).

**Conclusion:** Knowledge management Components had a great impact on the confidence of the staff to information technology. Therefore, it is essential for health managers to focus on promotion of staff’s knowledge, using of information technology and create a climate of confidence culture among employees to be successful in their organizational mission.

**Key Words:** Knowledge Management, Trust, Information Technology, Employee, University of medical sciences.

---

1- Assistant Professor, Department of Public Management, Islamic Azad University, Mashhad Branch, Mashhad, Iran

2- MA Student Business Administration, Islamic Azad University, Nishabour Branch, Nishabour, Iran

3- Master of Business Administration, Islamic Azad University, Torbat\_E\_Jam Branch, Torbat\_E\_Jam, Iran

4- Master of Public management, Patient Safety Research Center, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran

5- MA Student in Public Management, Islamic Azad University, Mashhad Branch, Mashhad, Iran, (Corresponding Author), zarehml@mums.ac.ir