

Investigation of Knowledge Management Elements in the Selected Hospital of Iran University of Medical Sciences

Sadeghi A¹, Khammarnia M¹, Darzi Ramandi S^{2*}

¹ PhD student Of Health Care Management, Student Research Committee, Shiraz University Of Medical Sciences, Shiraz, Iran

² Msc Student Of Health Economy, Student Research Committee, Shiraz University Of Medical Sciences, Shiraz, Iran

Abstract

Background: One of the achievements of information and knowledge era is knowledge management according to whose characteristics, today, successful organizations have strongly felt the need to take advantage of it. Thus, evaluation of knowledge management in healthcare organizations, especially hospitals, is of great importance. Therefore, this study aimed to determine the elements of knowledge management at Hashemi Nejad Hospital, Tehran, Iran.

Methods: This cross-sectional study was conducted in Tehran Hashemi Nejad hospital in 2010. The statistical society of the study included all the staffs of Hashemi Nejad Hospital 120 of whom were selected through stratified random sampling. The data were gathered using Proust Questionnaire of Knowledge Management and analyzed through the SPSS statistical software (v. 16) and descriptive statistics.

Results: The study respondents rated knowledge management and its components as moderate to high (63%). However, only knowledge acquisition (2.99 ± 0.97) and knowledge development (2.92 ± 0.81) received lower scores compared to other indices. Overall, the total score of knowledge management was desirable (3.13 ± 0.75)

Conclusion: Knowledge management was found to have a relatively desirable status in the study hospital. This feature provides the ground for other changes in the hospital and will be helpful for the managers for systematic prediction of change priorities and development of strategies for successful implementation of management techniques and processes.

Keywords: Knowledge management, Hospital, Proust model

Sadra Med Sci J 2013; 1(4): 265-274

Received: May 23rd, 2013

Accepted: Sep. 21st, 2013

* Corresponding Author: **Darzi Ramandi S.** Student Of Health Economy, Student Research Committee, Shiraz University Of Medical Sciences, Shiraz, Iran, sajadramandi@yahoo.com

مقاله پژوهشی

(Original Article)

مجله علمی علوم پزشکی صدرا

دوره ۱، شماره ۴، پاییز ۱۳۹۲، صفحات ۲۶۵ تا ۲۷۴

تاریخ پذیرش: ۹۲/۰۶/۳۰ تاریخ دریافت: ۹۲/۰۳/۰۲

بررسی وضعیت مولفه‌های مدیریت دانش در بیمارستان منتخب دانشگاه علوم پزشکی ایراناحمد صادقی^۱، محمد خمر نیا^۱، سجاد درزی رامندی^{۲*}^۱ دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد اقتصاد بهداشت، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران**چکیده**

مقدمه: مدیریت دانش یکی از دستاوردهای عصر اطلاعات و دانش است و با توجه به ویژگی‌های آن، امروزه سازمان‌های موفق به شدت احساس نیاز به بهره‌مندی از آن دارند. از این نظر ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در سازمان‌های بهداشتی درمانی و خصوصاً بیمارستان‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است. در همین راستا، این تحقیق با هدف تعیین مولفه‌های مدیریت دانش در بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد تهران انجام گرفت.

مواد و روش: پژوهش حاضر از نوع توصیفی مقطعی بود که در تابستان ۱۳۸۹ در بیمارستان هاشمی‌نژاد تهران انجام گرفت. جامعه آماری کلیه کارکنان بیمارستان هاشمی‌نژاد بودند که از بین آنها ۱۲۰ نفر به صورت طبقه‌ای تصادفی به عنوان نمونه مورد مطالعه انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه مدیریت دانش پروست و همکاران، جمع‌آوری و با شاخص‌های آمار توصیفی توسط نرم افزار آماری SPSS نسخه ۱۶ مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: وضعیت مدیریت دانش و مولفه‌های آن از سوی پاسخ‌دهندگان در حد متوسط به بالا ارزیابی شد (۶۳٪). از بین این مولفه‌ها فقط کسب دانش (۲/۹۹±۰/۹۷) و توسعه دانش (۲/۹۲±۰/۸۱) نمرات کمتری را نسبت به سایر شاخص‌ها کسب کردند. اما در مجموع نمره کلی مدیریت دانش از وضع مناسبی برخوردار بود (۳/۱۴±۰/۷۵).

بحث و نتیجه‌گیری: مدیریت دانش در این بیمارستان از وضعیت نسبتاً مناسبی برخوردار بود. این ویژگی زمینه‌ساز سایر تغییرات موفقیت‌آمیز در بیمارستان خواهد بود و مدیران را در پیش‌بینی نظام مند الویت‌های تغییر و تدوین بهتر استراتژی‌ها برای اجرای موفقیت‌آمیز تکنیک‌ها و فرایندهای مدیریت یاری خواهد رساند.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، بیمارستان، مدل پروست

* نویسنده مسئول: سجاد درزی رامندی، دانشجوی کارشناسی ارشد اقتصاد بهداشت، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران،

sajadramandi@yahoo.com

مقدمه

دنیای موجود با استانداردهای متنوع خود همواره در معرض تحولات و تغییرات غیر قابل پیش بینی است. الوین تافلر (Elvin Tofler) اعتقاد دارد ورود به قرن بیست و یکم به عنوان عصر فرانظریه، هنگامی برای انسان ها جذاب خواهد بود که آدم کنونی بتواند در مقابل تغییرات آن قرن، قدرت تحمل لازم را داشته باشد و با شجاعت در مقابل آن ظاهر شود. تحقق این پدیده ایده آل زمانی امکان پذیر خواهد بود که از هم اکنون بشر امروزی بتواند خودش را برای تغییرات آنچنانی در دنیای آیندگان آماده سازد. این نیز مشروط به دانش، مهارت، بینش و پویایی است. زندگی در دنیای جدید نیازمند شناخت کامل و کسب مهارت های استفاده از این ابزارهاست. بدون شناخت چنین ابزاری رقابت و زندگی بسیار مشکل خواهد بود و مستلزم از دست دادن فرصت های فراوانی در زندگی روزانه افراد و جوامع است (۱).

یکی از ابزارهایی که می تواند سازمان را در تامین این اهداف یاری رساند، مدیریت دانش (Knowledge Management) است. مدیریت دانش خلق دانش، کسب دانش، ذخیره سازی دانش، انتشار دانش، به اشتراک گذاری دانش و بالاخره به کارگیری دانش است. یک سازمان باید دانش مورد نیاز خود را شناسایی کرده، آنرا کسب نماید و ذخیره سازی کند تا بتواند آنرا در موارد مورد نیاز به کار گیرد. پس مدیریت دانش شامل فرایندهای ایجاد و خلق دانش، اعتبار بخشیدن به دانش، شکل بخشیدن به آن، توزیع دانش و کاربرد علمی آن در سازمان می باشد (۲).

از مهم ترین عللی که موجب شده تا سازمان ها به موضوع مدیریت دانش تمایل نشان دهند آن است که مدیریت دانش: موجب افزایش بهره‌وری و سوددهی می‌شود، همکاری را تقویت می‌نماید، موجب بروز و رشد خلاقیت می‌شود، موجب تشویق و نوآوری می‌شود، به برقراری و

تسریع جریان انتقال دانش از تولید کننده به دریافت کننده کمک می کند، موجب تسهیل اشتراک اطلاعات بین کارکنان می شود، از دوباره کاری می کاهد، توان سازمان را برای مقابله با پدیده تورم اطلاعات افزایش می دهد، دانش کارکنان را پیش از ترک احتمالی سازمان گردآوری و ذخیره می نماید، کیفیت ارائه خدمات به مشتری را بهبود می بخشد، و از طریق افزایش سطح آگاهی سازمان نسبت به راهکارها، محصولات و عملکرد سازمان های رقیب به سازمان کمک می کند تا از گردونه رقابت خارج نشود (۳).

بنابراین با توجه به اینکه امروزه مهمترین ویژگی جهان رقابت، تغییر است، سازمانها و شرکتهای ناچار هستند با تکیه بر افراد سازمان بعنوان مهم ترین سرمایه سازمان آنها را به درک، فهم و ارائه دانسته ها و ایده های جدید و استفاده عملی از آن ایده ها در پیشبرد مقاصد سازمان تشویق کنند و این فعالیت نیازمند این است که فرهنگ سازمانی بعنوان تشکیل دهنده شخصیت سازمانها که رفتار کارکنان متأثر از آن می باشد، فرهنگی دانش پرور و حامی فعالیتهای دانش محور باشد.

مهم ترین مانع اجرای اثربخش مدیریت دانش در سازمان، فقدان فرهنگ تسهیم دانش و عدم درک مزایای بی شمار مدیریت دانش در میان کارکنان می باشد (۴). همچنین تحقیقات نشان می دهد که فرهنگ دانش محور که شامل ارزش ها و اعتقادات اعضای سازمان در ارتباط با مفاهیم اطلاعات و دانش می باشد یکی از مهم ترین عوامل در موفقیت مدیریت دانش است (۵). لذا مسولین عرصه های خدمات بهداشتی درمانی می توانند با بهره گیری از ابزار مدیریت دانش برای تبدیل بیمارستان ها به بیمارستان های یادگیرنده گام موثری را در کسب قابلیت های این نوع سازمان ها بردارند.

تاکنون پژوهش های زیادی در داخل و خارج از کشور در زمینه مدیریت دانش و عوامل موثر در اجرای آن صورت

می‌باشد؛ که در تابستان ۱۳۸۹ در بیمارستان شهید هاشمی‌نژاد تهران انجام شد. از آنجایی که بیمارستان مذکور جز بیمارستان‌های برتر کشور بوده و طبق استانداردهای ISO پیش می‌رود و در حال پیاده‌سازی مدل‌های کیفیت و تحول سازمانی می‌باشد، انجام پژوهشی جهت بررسی ابعاد مدیریت دانش در چنین مرکزی ضروری به نظر می‌رسید.

جامعه پژوهش شامل کلیه پرسنل بیمارستان مذکور (۴۲۰ نفر) بود. پرسنل بر اساس گروه شغلی به چهار گروه پشتیبانی، پرستاری، پاراکلیکی و پزشک و بر اساس نوع استخدامی به سه گروه رسمی، پیمانی و طرحی - قرار دادی طبقه بندی شدند. نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه‌بندی شده (Randomized- Stratified method) انجام شد. حجم نمونه لازم در این پژوهش ۱۲۰ در نظر گرفته شد که این مقدار طبق فرمول و با نظر مشاور آماری به دست آمد و نمونه به طور متناسب و بر حسب رسته شغلی و نوع استخدامی بین کارکنان به صورت تصادفی توزیع گردید که در نهایت ۱۱۲ پرسشنامه جمع‌آوری شد (بخش پشتیبانی ۳۶ پرسشنامه، پرستاری ۵۶ پرسشنامه، پاراکلیکی ۱۱ پرسشنامه و پزشکی ۹ پرسشنامه). ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۲ قسمت بود: قسمت اول مربوط به متغیرهای دموگرافیک (سن، جنس، مدرک تحصیلی، سابقه خدمت، رسته شغلی و نوع استخدام) و قسمت دوم شامل ۲۱ سوال برای سنجش مدیریت دانش بود که برای بررسی آن از مدل پایه‌های ساختمان مدیریت دانش پروست (Probst) و همکاران (۹۸) استفاده شد.

این پرسشنامه شامل ۲۱ سوال ۵ گزینه‌ای می‌باشد که بر اساس طیف لیکرت، ۸ مولفه مدیریت دانش را مورد سنجش قرار می‌دهد. سوالات ۱ و ۲ مولفه تعیین اهداف دانش، سوالات ۳، ۴ و ۵ مولفه شناسایی دانش، سوالات ۶ و ۷ مولفه کسب دانش، سوالات ۸ و ۹ و ۱۰ مولفه توسعه

گرفته از جمله، حسینی در پژوهشی نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد و استقرار مدیریت دانش مستلزم تغییر در فرهنگ سازمانی می‌باشد (۶). عسگری در مطالعه خود به بررسی رابطه بین عوامل سازمانی (ساختار، فرهنگ، تکنولوژی) با مدیریت دانش پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که رابطه معناداری بین ساختار سازمانی با خلق و انتشار دانش وجود دارد (۷). پاولین و ماسون (Paulin & Mason) در پژوهشی به بررسی موانع و عوامل موثر در پذیرش برنامه‌های مدیریت دانش پرداختند و به این نتیجه رسیدند که موانع مدیریت دانش عبارت از فرهنگ سازمانی (Organizational Culture)، رهبری (Leadership) و عملکردهای مدیریت (Function) می‌باشند (۸).

از آنجایی که بیشتر تحقیقات انجام شده درباره مدیریت دانش در محیط‌های صنعتی صورت گرفته است، بنابراین ضروری بنظر می‌رسد که وضعیت این مهم در سازمان‌های بهداشتی - درمانی من جمله بیمارستان به بوتۀ آزمایش گذاشته شود.

در پژوهش حاضر پژوهشگر بر آن است تا وضعیت مدیریت دانش بیمارستان هاشمی‌نژاد را بر اساس مدل پروست و همکاران مورد ارزیابی قرار دهد. از آنجایی که این بیمارستان به دنبال تحولات گسترده در سطح خود می‌باشد، نتایج حاصله می‌تواند زمینه را برای پیاده‌سازی و بهبود تکنیک‌های تعالی‌گرایی و بهبود سازمانی در بیمارستان و ارتقای عملکرد آن فراهم آورد. همچنین مدیران با آگاهی از وضعیت مدیریت دانش بیمارستان خود می‌توانند جهت رفع نواقص احتمالی تلاش نموده و بیمارستان را برای بهبود، تحول و تغییرات موفقیت‌آمیز آماده نمایند.

مواد و روش

این تحقیق از نظر نوع، کاربردی و بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی و از گروه پیمایشی

در این پژوهش و بر اساس طیف لیکرت پنج گزینه ای طراحی شده در پرسشنامه تحقیق، حداکثر و حداقل میانگین امتیازات هر بعد از مدیریت دانش به ترتیب برابر با ۱۵ و ۱ می باشد. با توجه به مطالعات پیشین و همچنین نظر اساتید، مقدار عددی ۳ به عنوان حد متوسط مدیریت دانش در این بیمارستان در نظر گرفته شده و امتیاز بالاتر از آن به عنوان مطلوب بودن وضعیت است. جدول (۱) میانگین امتیازات سوالات مربوط به مولفه های مدیریت دانش را در نمونه مورد مطالعه نشان می دهد.

یافته های پژوهش نشان داد که در بیمارستان هاشمی نژاد تهران، مدیریت دانش و مولفه های آن از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار بود. تمام مولفه ها دارای نمره متوسط و در حد نسبتاً مطلوبی بودند. از بین این مولفه ها فقط کسب دانش و توسعه دانش نمرات کمتری را نسبت به سایر شاخص ها کسب کردند اما در مجموع نمره کلی مدیریت دانش از وضع مناسبی برخوردار بود. جدول ۲ و نمودار ۱ بیانگر این مطلب می باشد.

بحث

هدف این پژوهش، بررسی وضعیت مدیریت دانش بود که ۸ بعد از مولفه های آن را در بیمارستان هاشمی نژاد تهران در سال ۱۳۸۹ مورد بررسی قرار داد. یافته هایی پژوهش نشان داد کارکنان بیمارستان هاشمی نژاد وضعیت کلی مدیریت دانش را در حد متوسط و بالاتر از آن برآورد کردند. در واقع تمام مولفه ها به جز دو مولفه کسب دانش و توسعه دانش دارای وضعیت مناسب و بالاتر از حد متوسط (میانگین ۳) بودند. این در حالی است که در اکثر مطالعاتی که در زمینه مدیریت دانش در سازمان های مختلف صورت گرفته، وضعیت مدیریت دانش و مولفه های آن در حد پایین ارزیابی شده است. نتایج پژوهش عامری (۱۱) و کرمی (۱۲) در مرکز بهمن خودرو نشان داد که در هر دو مطالعه امتیاز مدیریت دانش در حد متوسط

دانش، سوالات ۱۱ تا ۱۴ مولفه تسهیم دانش، سوالات ۱۵ و ۱۶ استفاده دانش، سوالات ۱۷، ۱۸، ۱۹ نگهداری دانش و سوالات ۲۰ و ۲۱ مولفه ارزیابی دانش را مورد سنجش قرار می دهند.

گلوانی (۱۳۸۷) در پژوهش خود پایایی این پرسشنامه را از طریق آلفای کرونباخ، ۹۴٪ به دست آورده است که مقدار آن دلیل بر قابل اعتماد بودن پرسشنامه می باشد (۱۰). در پایان، به منظور تحلیل اطلاعات از شاخص های آمار توصیفی (فراوانی نسبی، میانگین، انحراف معیار) توسط نرم افزار SPSS16 استفاده شد.

یافته ها

در پژوهش حاضر ۳۰/۴ درصد از نمونه مورد مطالعه را مردان و ۶۹/۶ درصد دیگر را زنان تشکیل می دادند. بیشترین فراوانی پاسخ دهندگان از نظر سن در گروه سنی ۳۰-۴۰ سال با ۴۳/۸ درصد و کمترین فراوانی در گروه سنی بیشتر از ۵۰ سال با ۱/۸ درصد مجموع بوده است. در رابطه با میزان تحصیلات، یافته های پژوهش نشان داد که بالاترین درصد (۶۹/۶ درصد) از نمونه مورد بررسی دارای مدرک لیسانس و کمترین درصد (۲/۷ درصد) دارای مدرک فوق لیسانس بودند. از لحاظ سابقه خدمت یافته های پژوهش نشان داد ۷۱/۴ درصد از نمونه مورد مطالعه دارای سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال، ۱۸/۷ درصد دارای سابقه خدمت ۱۰-۱۹ سال و ۹/۸ درصد دارای سابقه ۲۰ سال و بالاتر بودند. از نظر نوع استخدام، ۵۰/۹ درصد نمونه اتخاذ شده پیمانی/شبه پیمانی، ۲۵/۹ درصد رسمی و ۲۳/۲ درصد طرحی/قراردادی بودند. نهایتاً اینکه از نظر رسته شغلی، بیشترین فراوانی مربوط به بخش پرستاری با ۴۹/۱ درصد بود. بخش های پشتیبانی، پاراکلینیکی و پزشکی به ترتیب دارای فراوانی ۳۲/۱ درصد، ۹/۸ درصد و ۸/۹ درصد بوده اند.

میانگین مولفه‌های مدیریت دانش در بیمارستان مورد مطالعه را می‌توان ناشی از فرهنگ سازمانی مناسب دانست. صادقی در مطالعه خود (۱۵) وضعیت فرهنگ سازمانی این بیمارستان را مناسب و فرهنگ غالب را از نوع مشارکتی قلمداد کرد. وجود فرهنگ مشارکتی قوی در بیمارستان هاشمی‌نژاد و همچنین پیاده سازی مدل‌های تعالی‌گرایی و استانداردهای ISO می‌تواند دلیلی برای وضعیت مطلوب مدیریت دانش در این سازمان باشد.

و یا پایین تر از آن بوده است. رفعتی شالدهی و همکاران وضعیت کلی مرکز تحقیقاتی نظامی را به لحاظ دانش محور بودن و بهره‌گیری از سرمایه‌های دانشی، کمتر از حد متوسط (بین متوسط و ضعیف) به دست آوردند (۱۳). ولی مقدم زنجانی، مدیریت دانایی در مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی استان زنجان را ضعیف عنوان کرده است (۱۴). که این نتایج با یافته‌های این پژوهش همخوانی ندارد. در واقع یکی از دلایل بالا بودن

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار از گویه‌های مختلف مدیریت دانش در بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران

انحراف معیار	میانگین	گویه
۰/۹۱	۳/۴۷	۱- سازمان شما تا چه حد مدیریت دانش سازمانی را در راهبرد سازمان در الویت خود قرار داده است؟
۰/۸۶	۳/۱۷	۲- میزان اطلاع سازمان شما از نقاط ضعف دانشی خود در فیله‌های تخصصی اش چه قدر است؟
۰/۸۱	۳/۱۹	۳- تا چه حد از دانش‌های تولید شده در دیگر بخش‌ها مطلع هستید؟
۰/۷۷	۳/۰۱	۴- به چه میزان از دانش و تخصص‌های همکاران خود اطلاع دارید؟
۰/۷۳	۲/۸۸	۵- به چه میزان می‌دانید بهترین پاسخ برای سوال شما نزد چه کسی است؟
۰/۸۶	۳/۰۳	۶- تا چه حد برای کسب دانش مورد نیاز از خبرگان و مشاوران داخلی و خارجی استفاده می‌کنید؟
۰/۷۲	۲/۹۵	۷- تا چه حد به خاطر کسب دانش و تخصص‌های جدید مورد تشویق قرار می‌گیرید؟
۰/۷۳	۲/۸۳	۸- فعالیت شما در سازمان چقدر توانسته است به دانش و تجربیاتتان بیفزاید؟
۰/۸۲	۲/۹۴	۹- چقدر در سال ماموریت برون سازمانی دارید؟
۰/۸۱	۳/۰۱	۱۰- در واحد شما به چه میزان کارکنان از امکان شرکت در دوره‌های آموزشی، سمینارها و گردهمایی‌ها برخوردارند؟
۰/۸۶	۳/۰۴	۱۱- تاکنون چقدر با کارکنان بخش‌های دیگر تبادل دانش داشته‌اید؟
۰/۹۹	۳/۳۶	۱۲- تا چه حد از کارها را به صورت گروهی و دسته جمعی انجام می‌دهید؟
۰/۹۰	۳/۱۴	۱۳- تا چه حد برای تبادل اطلاعات و دانش وقت صرف می‌کنید؟
۰/۹۷	۳/۱۹	۱۴- فکر می‌کنید چقدر دانش و تجربیات شما در ارتقا و پیشرفت سازمانتان می‌تواند مفید باشد؟
۰/۸۴	۳/۰۲	۱۵- تا چه حد افراد برای به کارگیری شیوه‌ها و دانش جدید و بروز در سازمان، مورد تشویق قرار می‌گیرند؟
۰/۸۹	۳/۱۴	۱۶- تا چه حد برای پیاده کردن نظرات و ایده‌ها و دانش خود اختیار و آزادی عمل دارید؟
۱/۰۲	۳/۴۴	۱۷- در سازمان شما فعالیت‌هایی مثل طبقه بندی اطلاعات، تشکیل آرشیوهای الکترونیکی، ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی نوین (وب‌ها) چقدر صورت می‌گیرد؟
۰/۹۷	۳/۳۷	۱۸- فکر می‌کنید تا چه حد سازمان برای ذخیره دانش (کتابخانه، پایگاه داده‌ها و...) وقت و بودجه صرف می‌نماید؟
۰/۸۶	۳/۳۲	۱۹- در صورتی که شما سازمان را ترک کنید، تا چه حد همکاران می‌توانند وظایف و مسولیت‌های شما را به خوبی انجام دهند؟
۰/۹۲	۳/۲۹	۲۰- تا چه حد سازمان برای دانش و تجربیات شما ارزش قائل است؟
۰/۸۱	۳/۱۱	۲۱- چقدر دانش و تجربیات شما توسط همکاران یا مدیران ارزیابی می‌شود؟

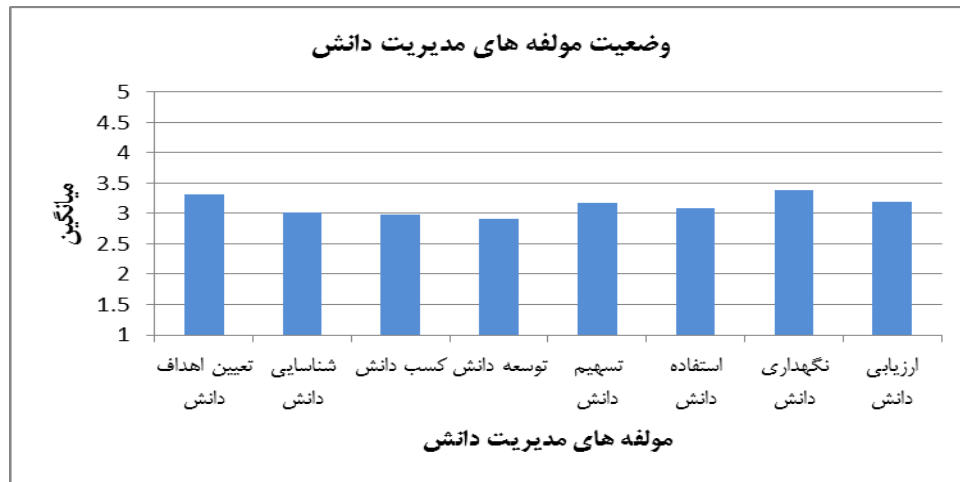
جدول ۲ - وضعیت مدیریت دانش و مولفه های آن در بیمارستان هاشمی نژاد تهران

مؤلفه های مدیریت دانش	میانگین	انحراف معیار
تعیین اهداف دانش	۳/۳۲	۰/۹۸
شناسایی دانش	۳/۰۳	۰/۸۵
کسب دانش	۲/۹۹	۰/۹۷
توسعه دانش	۲/۹۳	۰/۸۱
تسهیم دانش	۳/۱۸	۰/۷۷
استفاده دانش	۳/۰۸	۰/۹۸
نگهداری دانش	۳/۳۸	۰/۸۵
ارزیابی دانش	۳/۲۰	۱/۱۱
مدیریت دانش	۳/۱۴	۰/۷۵

مدیران امتیاز بالایی برای سازمان خود قایل شده اند، اما ارزیابی کارکنان ضعیف تر بوده است. ضمن اینکه در پژوهش طبیبی، پنج مؤلفه به جز مولفه های مورد بررسی در این مطالعه، مورد بررسی قرار گرفته اند.

یافته های این مطالعه بیانگر این است که در بیمارستان مورد مطالعه، مولفه توسعه دانش کمترین امتیاز (۲/۹۲) را به خود اختصاص داده است. کاظمی نژاد و همکاران (۱۳۸۹) وضعیت مدیریت دانش را در دانشگاه الزهرا بر اساس مدل پروست مورد مطالعه قرار دادند و یافته ها نشان داد که میانگین مولفه توسعه و انتشار دانش کمتر از حد متوسط بوده است (۲/۸۷) که با نتایج پژوهش حاضر مطابقت دارد (۱۷). برای اینکه سطح انتقال و انتشار دانش در این بیمارستان بالا برود باید شرایطی را ایجاد کرد تا همه بتوانند به نوعی درگیر دانش شوند. در واقع دانش باید در همه بخش ها و بین همه افراد تسهیم شود. برای این کار بایستی امکان و زمینه شرکت در دوره های آموزشی، سمینارها و گردهمایی ها و نیز ماموریت های برون سازمانی برای افراد فراهم شود. برقراری یک جو مبتنی بر اعتماد می تواند یک عنصر مهم برای موفقیت مدیریت دانش قلمداد شود. این عنصر مخصوصاً در توزیع و توسعه دانش خود نمایی می کند. اگر جو اعتماد بر سازمان حاکم نباشد، کارکنان دانش خود را در اختیار دیگران نخواهند گذاشت.

طبیبی و همکاران در مطالعه ای ارکان مدیریت دانش (نشر دانش، ارزیابی دانش، کاربرد دانش، مشارکت دانش، خلق دانش) را در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران را از دیدگاه مدیران ارشد بررسی کردند که در نهایت امتیاز مدیریت دانش ۳/۴ ارزیابی شد که از میانگین امتیاز بدست آمده در مطالعه حاضر بیشتر است (۱۶). شاید دلیل این تفاوت را بتوان این گونه توجیه کرد که در پژوهش طبیبی از مدیران ولی در پژوهش حاضر از کارکنان نظر سنجی صورت گرفته است؛ بدین ترتیب که



نمودار ۱- میانگین امتیاز ابعاد مدیریت دانش در بیمارستان مورد مطالعه

وضعیت مولفه بکارگیری (استفاده) دانش در بیمارستان در وضع نسبتاً خوبی (۳/۰۸) قرار داشت اما برای بهبود آن باید کارکنان تحت یک سری آموزش‌ها قرار گیرند تا بتوانند به صورت اثربخش تری دانش را به کار گیرند. در تحقیق قاسمی و همکاران (۱۳۹۰) این بعد مدیریت دانش از کمترین اهمیت در بین پاسخگویان برخوردار بوده است (۱۸). در مطالعه سادات هاشمی (۱۳۸۹) نیز در دانشگاه علوم انتظامی، مولفه به کارگیری دانش دارای وضعیت ایده‌آل نبود (۱۹).

علیرغم اینکه در مجموع مدیریت دانش و مولفه‌های آن در وضعیت نسبتاً مناسبی قرار داشتند، اما ذکر چند پیشنهاد لازم به نظر می‌رسد؛ از جمله اینکه در راستای کسب دانش و کاربرد دانش می‌توان پاداش‌هایی جهت استفاده از دانش و افزایش تعداد طرح‌ها و محصولات جدید سازمان در نظر گرفت؛ همچنین برای ارتقای بیشتر سطح نگهداری دانش، بیمارستان باید تلاش کند تا دانش کارکنانی را که به هر دلیلی در حال ترک سازمان هستند، حفظ کند. مثلاً پاداش‌هایی را برای کارکنان در نظر بگیرد که قبل از خروج از سازمان، در طی جلسات، تجربیات مفید خود را در اختیار

مولفه کسب دانش نیز در این مطالعه در وضعیت چندان مطلوبی قرار نداشت (میانگین ۲/۹۹) که بیانگر این است که کارکنان اطلاع‌چندانی از آنچه در بیمارستان به عنوان دانش وجود دارد، نداشته، توانایی چندانی در تسخیر و کسب دانش ندارند و کمتر به خاطر کسب دانش و تخصص‌های جدید مورد تشویق قرار می‌گیرند. در این مورد پیشنهاد می‌شود دانش را از منابع داخلی و خارجی کسب نمود. مثلاً در بیمارستان کمیته‌ای تشکیل داد تا به جمع‌آوری دانش از تخصص‌ها و خاطرات کارکنان پرداخته و اعتقادات و فرضیات آنان را مورد بررسی قرار دهد. همچنین می‌توان برنامه‌های تشویقی برای کارکنانی که به دنبال کسب دانش، ایده‌های نو و تخصص‌های جدید هستند، در نظر گرفته شود.

در این تحقیق دیده شد که سطح شناسایی دانش در این بیمارستان در حد متوسط (۳/۰۲) است. اما برای بهبود این مرحله پیشنهاد می‌شود تا شرایطی در بیمارستان ایجاد گردد تا ارائه دیدگاه‌های جدید و خلاقانه مورد تشویق و حمایت مدیران ارشد قرار گیرد و مزایا و پاداش‌هایی برای کارکنان خلاق و نوآور در نظر گرفته شود.

5- Monavarian A, et al. Economics and Knowledge-based Management]. Management and Planning Institute. Tehran. 1384 [Persian].

6- Hoseyni Y. The Relationship between organizational culture and Knowledge management in Tarbiat Modares University. Ms Thesis. Tarbiat Modares University. 1385 [Persian].

7- Asgari N. The relationship between Organizational Factors and Knowledge Management]. Ms Thesis. Tehran University. 1384 [Persian].

8- Choi B, Lee H. An empirical investigation of knowledge management styles and their effect on corporate performance. 2004. Available from: URL: <http://www.Elsevier sciences.com>

9- probst, Gilbert, Stephen Raub and Kai Romhardt "Managing Knowledge": Building Blocks for Success; 2000:30.

10- Golvani M. The relationship between organizational culture and knowledge management in Iran Khodro. Ms Thesis. Management and Accounting Faculty. Allame Taoatabayi University; 1387 [Persian].

11- Seydameri H. [Relationship between organizational factors and knowledge management]. Journal of research in sport science; 2008: 20 [Persian].

12- Karami M. [relationship between organizational culture and knowledge management in Bahman Industrial Group]. Ms Thesis. Tehran University: 2005 [Persian].

13- Rafati Shaldehi H, Hasnavi R, Behazin F, Banitaba SA. Analyzing Knowledge Management Model in a Military Research Centre. Military Medicine 2008; 10(3): 237-52 [In Persian].

14- Valimoghadam Zanjani S. The Relation between Organizational Culture and Knowledge Management in educational curative Centers of

همکاران قرار دهند؛ و یا می توان جلسات پرسش و پاسخی را تشکیل داده تا بدین ترتیب دانش از سازمان خارج نشود.

نتیجه گیری

وضعیت نسبتاً مطلوب مدیریت دانش در بیمارستان مورد مطالعه در مقایسه با سایر سازمانها نشان می دهد که بیمارستان مذکور به عنوان سازمانی پویا، تحول و تغییر را در ابعاد مختلف مدیریتی و سازمانی در دستور کار قرار داده است و توجه به دانش سازمانی به عنوان یکی از اجزاء استراتژیک محیط داخلی، ضرورتی اجتناب ناپذیر و اقدامی شایسته و ضروری قلمداد می گردد. از آنجا که این بیمارستان توانسته است جهت متعالی ساختن خود، ابعاد مختلف فرهنگ سازمانی مانند، انعطاف پذیری سازمانی، مشارکت در امور، تمرکز بیشتر بر محیط خارجی، افزایش عملکرد گروهها، مشتری گرایی، تغییر پذیری، یادگیری سازمانی و همچنین مولفه های مدیریت دانش را، نسبت بیمارستانها و موسسات دیگر بیشتر مورد توجه قرار دهد، لذا چنین فرهنگ و محیطی می تواند به عنوان الگویی برای سایر سازمانها، بیمارستانها و موسسات درمانی باشد.

References

1- Saediannejad S. The relationship between information technology in education office University organizational culture and deployment of Tehran. Ms Theses. Islamic Azad:2007 [Persian]

2- Bhatt, G A. A resource-based perspective of developing organizational capabilities for business transformation Knowledge and Process Management 2000; 7(2): 119-129.

3- Aminpoor F. Knowledge management in organization. Change Management Conference, Esfahan; 2006.

4- Pauleen, D & Mason, D. Newzealand knowledge management: barriers and drivers of knowledge management uptake, Journal of knowledge management. 2002; 8(5): 23-54.

Zanjan University of Medical Sciences, 2008 [MSc Thesis]. Tehran: School of Management and Economy, Science and Research Branch Islamic Azad University; 2008 [In Persian].

15- Sadeghi A. The association between organizational cultures with management knowledge in Hasheminezhad hospital. Hospital Journal 2011; 10(2):56-49.

16- Tabibi SJ. The Study of Knowledge Management Principles in Teaching Hospitals Associated with Iran University of Medical Sciences. Journal of Information Management 2011; 8(4): 78-469.

17- Kazemi nezhad N, Mehranfar F, Bagheri S. Assess the current state of knowledge management. Development and Technology Quarterly 2010; 6(23): 63-55.

18- Ghasemi V, Hosseini SH, Hazrati M. The study of knowledge management elements in Iranian police. Journal of Police Organizational Development 2012; 40:89-71.

19- Sadat Hashemi S. Evaluation of Knowledge Management in university of police sciences. Quarterly of Security Management Studies 2010; 5(2): 214-183.