

## بررسی تأثیر مدیریت دانش بر میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات (مطالعه موردی : دانشگاه علوم پزشکی مشهد)

مهدی منظری حصار: عضو هیأت علمی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد، مشهد، ایران.  
مریم زارع حسینی\*: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد، مشهد، ایران.  
محبوبه اسدی: کارشناس ارشد مدیریت، مرکز تحقیقات ایمنی بیمار، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.  
بهناز سمیعی دلویی: کارشناس کنترل عفونت، مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی شهید کامیاب، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران.  
اسماعیل زمانی پیدختی: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی نیشابور، نیشابور، ایران.

**چکیده:** اطلاعات و دانش یکی از ارزشمندترین دارایی‌های یک سازمان است و به عنوان منبعی برای بقای سازمان‌ها ضرورت دارد. امروزه برای اینکه سازمان‌ها بتوانند در دنیای تجاری و رقابتی حضور مستمر و پایداری داشته‌باشند باید حول محور علم و دانش فعالیت کنند. از این رو برای استفاده صحیح از این منبع پرمایه موضوع مدیریت دانش در دستور کار سازمان‌های پیشرو قرار گرفته است. این مطالعه توصیفی به صورت مقطعی با هدف بررسی تأثیر مدیریت دانش بر میزان اعتماد به فناوری اطلاعات در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد از مهر تا آبان ۱۳۹۴ انجام شد. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۷۷ نفر تخمین زده شد و به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه پژوهشگر ساخته بود. روایی و پایایی پرسشنامه مذکور تأیید شد. داده‌ها با استفاده از نرم افزار spss نسخه ۱۶ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد که نمره کلی مدیریت دانش و میزان اعتماد به فناوری اطلاعات در بین کارکنان به ترتیب  $3.39 \pm 0.61$  و  $3.14 \pm 0.76$  بود. همبستگی مستقیم متوسط بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات وجود دارد ( $p\text{-value} \leq 0.001, r=0.436$ ). در بین مؤلفه‌های مورد بررسی بیشترین همبستگی مثبت مربوط به مؤلفه ذخیره و نگهداری دانش است ( $p\text{-value} \leq 0.001, r=0.472$ ). لذا ضروری است تا مدیران سازمان‌های درمانی جهت موفق بودن در رسالت سازمانی خود به ارتقاء و به روز نمودن دانش کارکنان و استفاده بیشتر از فناوری اطلاعات توجه نمایند.

**واژگان کلیدی:** مدیریت دانش، اعتماد، فناوری اطلاعات.

\*نویسنده‌ی مسوول: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی مشهد، مشهد، ایران.

(Email: zarehm1@mums.ac.ir)

## مقدمه

اطلاعات و دانش یکی از ارزشمندترین دارائی‌های یک سازمان است و به عنوان منبعی برای بقای سازمان‌ها ضرورت دارد (بهجتی نژاد و همکاران ۱۳۹۰). امروزه برای اینکه سازمان‌ها بتوانند در دنیای تجاری و رقابتی حضور مستمر و پایداری داشته باشند باید حول محور دانش فعالیت کنند. لذا برای استفاده صحیح از این منبع پرمایه موضوع مدیریت دانش در دستور کار سازمان‌های پیشرو قرار گرفته است (شریف زاده و همکاران ۱۳۹۰). مدیریت دانش شامل فرایندهای ایجاد و خلق دانش، اعتبار بخشیدن به دانش، شکل بخشیدن به آن، توزیع و کاربرد علمی آن در سازمان می‌باشد (صادقی و همکاران ۱۳۹۰). هدف از مدیریت دانش در سازمان‌ها این است که در زمان مناسب، اطلاعات مناسب در اختیار افراد مناسب قرار گیرد (کاناپکینی و همکاران ۲۰۱۰). 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 (رجبی و همکاران ۱۳۹۲). از سوی دیگر باید ادعان کرد که بزرگترین عامل موفقیت مدیریت دانش در عصر حاضر فناوری اطلاعات است (سبحانی و همکاران ۱۳۹۲). که به عنوان ابزاری کارساز و ضروری برای تحقق اهداف مدیریت دانش در سازمان بحساب می‌آید (خسروانجم و همکاران ۱۳۹۰). استفاده از فناوری اطلاعات در دنیای امروز، ضامن بقا و تداوم فعالیت‌های سازمان است (محمدی و همکاران ۱۳۹۱) 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 (دنمینگ و همکاران ۲۰۰۸) 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 (محمدی و همکاران ۱۳۹۱). محققان نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که میان ابزارهای فناوری اطلاعات در تولید و کسب دانش، ذخیره و پردازش، اشتراک و بکارگیری دانش رابطه معناداری وجود دارد (آزادی احمدآبادی و همکاران ۱۳۹۳). بالاترین ارزش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش، کمک به امکان توسعه دامنه‌ی دانش سازمان و افزایش سرعت انتقال این دانش است. علاوه بر آن فناوری اطلاعات در فرایند یکپارچه سازی دانش موجود و در ایجاد دانش جدید نقش مهمی ایفا

می‌کند (اکی یوشی ۲۰۰۸). 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 (پناهی ۱۳۸۸). مطالعات نشان داده که اهمیت اعتماد به فناوری اطلاعات در شرایط تغییر و بی ثباتی سازمان‌های امروزی بیشتر است (قاضی نوری و همکاران ۱۳۸۸). 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 اینکه در خصوص رابطه بین میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات و اجرای مدیریت دانش تاکنون 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 می‌باشد در نتیجه‌ی ارتقاء دانش و میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات منجر به بهبود کیفیت خدمات، صرفه جویی در زمان ارائه‌ی خدمت، کاهش هزینه‌های بهداشتی و رفع به موقع نیازهای مراجعین می‌گردد و این تنها در سایه‌ی استفاده از روش‌های نوین مدیریت اطلاعات و تخصیص زمان مناسب به امر مدیریت دانش امکان‌پذیر می‌باشد. (میرغفوری و همکاران ۱۳۸۹). بنابر اهمیت موضوع، این پژوهش قصد داشت تا به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر میزان اعتماد کارکنان به استفاده از فناوری اطلاعات در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد بپردازد. لذا در ابتدا نمره کلی مدیریت دانش و میزان اعتماد به فناوری اطلاعات در بین کارکنان سنجیده شد و سپس به بررسی همبستگی بین مدیریت دانش و میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات و همچنین رابطه‌ی بین مؤلفه‌های مدیریت دانش (کسب دانش، ذخیره و نگهداری دانش، توزیع و انتقال دانش و بکارگیری دانش) با میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات پرداخته می‌شود.

## مواد و روش‌ها

این مطالعه‌ی توصیفی به صورت مقطعی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد از مهر تا آبان ۱۳۹۴ انجام شد. جامعه‌ی مورد پژوهش کلیه‌ی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد در رسته‌های درمانی و اداری در واحدهای ستادی و بیمارستان‌های تابعه‌ی دانشگاه (مشهد و شهرستان‌های تابعه) که ۲۱۰۰۰ نفر بودند. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان (صلواتی و همکاران ۱۳۸۸)

## یافته‌ها

در پژوهش حاضر ۳۷۷ نفر مورد بررسی قرار گرفتند. میانگین سنی افراد مورد مطالعه  $33,31 \pm 5,767$  سال بود و ۴۵,۶ درصد از نمونه‌ی مورد مطالعه را مردان و ۵۴,۴ درصد دیگر را زنان تشکیل می‌دادند. اطلاعات دموگرافیک جامعه‌ی پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۱ - فراوانی مشخصات دموگرافیک

فراوانی مشخصات دموگرافیک		فراوانی
		تعداد (درصد)
جنسیت	زن	۵۴,۴ (۲۰,۵)
	مرد	۴۵,۶ (۱۷,۲)
وضعیت ناهل	مجرد	۳۹,۱ (۱۴,۷)
	متاهل	۶۱,۲ (۲۳,۰)
میزان تحصیلات	دکتر	۱۱,۷ (۴,۴)
	فوق لیسانس	۲۲,۸ (۸,۶)
	لیسانس	۵۰,۱ (۱۸,۹)
	فوق دیپلم	۸,۵ (۳,۲)
سابقه‌ی خدمت	دیپلم و زیر دیپلم	۶,۹ (۲,۶)
	زیر ۵ سال	۱۴,۶ (۵,۵)
	۵-۱۰ سال	۴۰,۱ (۱۵,۱)
	۱۰-۱۵ سال	۲۸,۹ (۱۰,۹)
	بالتر از ۱۵ سال	۱۴,۶ (۵,۵)
وضعیت استخدامی	رسمی	۱۲,۲ (۴,۶)
	پیمانی	۳۱,۶ (۱۱,۹)
	آزمایشی	۵ (۱,۹)
	قراردادی	۴۶,۷ (۱۷,۶)
رسته‌ی شغلی	سایر	۴,۵ (۱,۷)
	اداری	۴۵,۹ (۱۷,۳)
	درمانی	۵۴,۱ (۲۰,۴)

نتایج پژوهش نشان داد که نمره‌ی کلی مدیریت دانش و میزان اعتماد به فناوری اطلاعات در بین کارکنان به ترتیب  $3,39 \pm 0,61$  و  $3,14 \pm 0,76$  بود. میانگین مؤلفه‌های مدیریت دانش در پژوهش حاضر به ترتیب مؤلفه بکارگیری دانش ( $3,50 \pm 0,91$ )، ذخیره و نگهداری دانش ( $3,44 \pm 0,62$ )، توزیع و انتقال دانش ( $3,41 \pm 0,84$ ) و کسب دانش ( $3,29 \pm 0,71$ ) بود (جدول ۲).

## جدول شماره ۲ - وضعیت مدیریت دانش و مؤلفه‌های اصلی

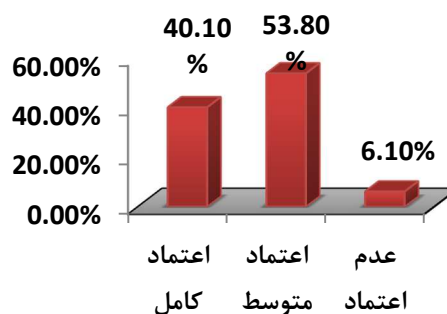
## آن در دانشگاه علوم پزشکی مشهد

مؤلفه	میانگین $\pm$ انحراف معیار
کسب دانش	$3,29 \pm 0,71$
ذخیره و نگهداری دانش	$3,44 \pm 0,62$
توزیع و انتقال دانش	$3,41 \pm 0,84$
بکارگیری دانش	$3,50 \pm 0,91$
مدیریت دانش	$3,39 \pm 0,61$

در نمودار ۱ زیر میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات در جامعه مورد مطالعه نشان داده شده است.

۳۷۷ نفر تخمین زده شد و به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. برای افزایش دقت و افت‌های احتمالی پرسشنامه تکمیل شده، ۴۰۰ نفر برای جامعه‌ی مورد مطالعه در نظر گرفته شد. افرادی که برای تکمیل پرسشنامه رضایت نداشتند و یا کمتر از ۵۰ درصد از سؤالات را پاسخ داده بودند، از مطالعه حذف گردیدند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه‌ی پژوهشگر ساخته بود. این پرسشنامه مشتمل بر سه قسمت بود: قسمت اول مربوط به متغیرهای دموگرافیک (جنسیت، وضعیت تأهل، تحصیلات، نوع استخدام، مدت سابقه‌ی خدمت، سن و عنوان شغل) و قسمت دوم شامل ۲۵ سوال پرسشنامه مدیریت دانش فونگ و چوی (الوانی و همکاران ۱۳۹۳) در تحقیق خود از آن استفاده کرده‌بودند و قسمت سوم شامل ۱۰ سوال برای سنجش میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات (مقیمی و همکاران ۱۳۹۲) بود. روایی پرسشنامه‌ی مذکور توسط متخصصین و صاحب‌نظران تأیید گردید. محقق برای بدست آوردن پایایی این پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده کرد. بدین صورت که تعداد ۳۰ پرسشنامه در بین افراد نمونه‌ی توزیع شد، ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه  $0,916$  بدست آمد که نشان دهنده پایایی مناسب این پرسشنامه بود. نمره‌دهی سؤالات پرسشنامه در قالب مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت (طیف کاملاً مخالف تا کاملاً موافق) تدوین شده‌بود 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. سؤالات ۱ تا ۸ پرسشنامه مؤلفه کسب دانش، ۹ تا ۱۷ مؤلفه‌ی 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 اخذ رضایت، پرسشنامه بین افراد نمونه‌ی مورد بررسی توزیع و جمع‌آوری گردید. پس از جمع‌آوری داده‌ها، داده‌ها کدگذاری و وارد نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ شد. جهت ارائه‌ی نمره هر یک از مؤلفه‌ها از آمار توصیفی و شاخص پراکندگی 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 استفاده شد. سطح معناداری در تمام آزمون‌ها کمتر از  $0,05$  در نظر گرفته شد.

مدیریت دانش سازمانی مورد توجه مدیران قرار گیرد و جزء تلاش‌های اولویت دار سازمان در نظر گرفته شود، تا سازمان به وضعیت فعلی (نقاط قوت و ضعف) خود در هر یک از مراحل مدیریت دانش پی ببرد (ابوالقاسمی و همکاران ۱۳۹۰). 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  $3,39 \pm 0,61$  و  $0,76 \pm 0,14$  بود. صادقی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیق خود در بین کارکنان بیمارستان شهید هاشمی نژاد تهران میانگین امتیاز مدیریت دانش را  $3,13 \pm 0,75$  گزارش نمودند که تقریباً با نتیجه‌ی مطالعه‌ی ما همخوانی دارد. نتایج تجزیه و تحلیل‌های به دست آمده در این مطالعه نشان داد که بین مؤلفه‌های مدیریت دانش، بکارگیری دانش دارای بیشترین میانگین امتیاز (۳/۵) و مؤلفه‌ی کسب دانش دارای کمترین میانگین امتیاز (۳/۲۹) بودند که با مطالعه‌ی اسفندانی و همکارانش (۱۳۹۴) که بر روی کارکنان دادگستری شهرستان اراک انجام شده بود و استفاده از دانش دارای بیشترین میانگین (۳/۲۰) و مؤلفه‌ی کسب دانش کمترین میانگین (۲/۶۱) را داشت، همخوانی دارد. اما در تحقیق انجام شده توسط آزادی احمدآبادی و همکاران (۱۳۹۳) بر روی کارکنان بانک تجارت، مشخص شد که مؤلفه‌ی تولید و کسب دانش با میانگین ۴/۱ بیشترین و مؤلفه‌ی توزیع و به اشتراک گذاری دانش با میانگین ۲/۹ کمترین امتیاز را داشتند همچنین ابوالقاسمی و همکاران (۱۳۹۰) در مطالعه‌ی بر روی کارکنان دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی، به این نتیجه رسیدند که مؤلفه‌ی نگهداری دانش با میانگین ۳/۱۹ بیشترین و مؤلفه‌ی توزیع و به اشتراک‌گذاری دانش با میانگین ۲/۸۴ کمترین امتیاز را داشتند که با نتایج مطالعه‌ی ما همخوانی ندارد که این عدم همخوانی می‌تواند به دلیل اختلاف در حجم مورد بررسی و ابزار گردآوری داده‌ها و برگزاری دوره‌های آموزشی متفاوت در جامعه‌های مورد بررسی باشد. اگر با توجه به مطالعات پیشین مقدار عددی ۳/۵ را به عنوان حد متوسط مدیریت دانش در نظر بگیریم و مقادیر بالاتر را به عنوان وضعیت مطلوب و مقادیر پایین تر را به عنوان وضعیت نامطلوب مدیریت دانش در نظر بگیریم (پورطاهری و همکاران ۱۳۹۴). به طور کلی مدیریت دانش کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. همچنین پورطاهری و همکاران نیز در مطالعه‌ی که بر روی کارکنان بیمارستان شهید افضلی پور دانشگاه علوم پزشکی



### نمودار شماره ۱ - میزان اعتماد کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد به فناوری اطلاعات

نتایج پژوهش نشان داد که همبستگی مستقیم متوسط بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات وجود دارد ( $p\text{-value} \leq 0.001, r = 0.436$ ). جدول ۳ همبستگی بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و میزان اعتماد به فناوری اطلاعات را نشان می‌دهد. در بین مؤلفه‌های مورد بررسی بیشترین همبستگی مثبت مربوط به مؤلفه‌ی ذخیره و نگهداری دانش است. ( $r = 0.472, p\text{-value} \leq 0.001$ )

### جدول شماره ۳ - همبستگی و ارتباط مؤلفه‌های مدیریت دانش با میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات

مؤلفه‌های مدیریت دانش	کسب دانش	ذخیره و نگهداری دانش	توزیع و انتقال دانش	بکارگیری دانش
میزان اعتماد به فناوری اطلاعات	$p\text{-value} \leq 0.001$ $r = 0.204$	$p\text{-value} \leq 0.001$ $r = 0.472$	$p\text{-value} \leq 0.001$ $r = 0.404$	$p\text{-value} \leq 0.001$ $r = 0.422$

### بحث و نتیجه گیری

در عصر حاضر دانشگاه‌ها می‌بایست با توجه به شرایط رقابتی و متغیر قادر باشند ضمن ارضاء تقاضاهای سطح بالا و فزاینده به دنبال فرصت‌هایی برای ارائه خدمات با کیفیت بالاتر و هزینه کمتر برای افراد جامعه باشند. برای مواجهه با این چالش و دیگر چالش‌های پیش رو، مدیریت دانش می‌تواند با کمک فناوری اطلاعات مؤثر واقع گردد. لذا در سازمان‌ها می‌بایست به مدیریت دانش و فناوری اطلاعات توجه بیشتری مبذول گردد (اخوان و همکاران ۱۳۹۱). لذا این مطالعه با هدف بررسی تأثیر مدیریت دانش بر میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات در دانشگاه علوم پزشکی مشهد بود که 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. ارزیابی وضعیت مدیریت دانش سازمان از جمله فعالیت‌هایی است که می‌بایست در فاز اولیه‌ی توسعه‌ی

بنابراین می‌توان گفت که نتیجه‌ی این پژوهش با نتیجه‌ی مطالعه‌ی ما همخوانی ندارد. دلیل این ناهمخوانی را می‌توان عدم مشابهت جامعه‌ی آماری مورد بررسی و ابزار گردآوری داده‌ها دانست. از جمله محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به عدم امکان 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 شده‌بود 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 اینکه آیا دوره‌های آموزشی برگزار شده در طول سال باعث ارتقاء دانش کارکنان شده‌ی است یا نه پیشنهاد می‌شود که این مطالعه در دو مرحله یکی در سه ماهه‌ی اول سال و دیگری در سه ماهه‌ی آخر سال پس از برگزاری دوره‌های آموزشی انجام شود. با توجه به اینکه به نظر می‌رسد عامل موفقیت سازمان‌های هزاره‌ی 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 (سبحانی و همکاران ۱۳۹۲). مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در سال‌های اخیر رشد چشمگیری داشته‌است و به دلیل تغییر و تحولات گسترده در سازمان‌ها و وجود رقابت زیاد به منظور کسب موقعیت بهتر در میان رقبا، توجه به مدیریت دانش و فناوری اطلاعات به امری اجتناب ناپذیری تبدیل شده است. از آنجایی که سازمان‌های بهداشتی - درمانی به دلیل ارتباط با سلامت جامعه نیازمند استفاده از روش‌های کارا و مؤثر در ارائه‌ی 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 نمودن دانش کارکنان و استفاده بیشتر از فناوری اطلاعات توجه نمایند. از طرفی دیگر با توجه به اینکه 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 ارائه‌ی خدمات با کیفیت تر به افراد جامعه، افزایش

کرمان انجام داده‌بود، وضعیت مدیریت دانش با کسب نمره ۲/۷۳ در وضعیت نامطلوب قرار گرفت. با توجه به نتایج مطالعه مشخص شد که همبستگی مستقیمی بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات وجود دارد (  $p\text{-value} \leq 0.001$  ,  $r=0.436$  ). مطالعه دهقانی سلطانی و همکاران (۱۳۹۱) نشان داد که ارتباط معنادار بین اعتماد به فناوری اطلاعات و سرمایه فکری ( سرمایه گذاری در دانش و اطلاعات) وجود دارد، همچنین مطالعه‌ی اکبری و همکاران (۱۳۹۱) نیز نشان داد که فناوری اطلاعات بر سرمایه فکری تأثیر معنادار و قوی دارد. از آنجاییکه که می‌توان گفت که بین سرمایه‌ی 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 هم پوشانی تا حد زیادی بستگی به طرح‌ها و اولویت‌های سازمان دارد. مدیریت این هم پوشانی تا حد زیادی بستگی به طرح‌ها و اولویت‌های سازمان دارد. مدیریت دانش نقش مهمی در فرآیند توسعه و بهره‌وری از سرمایه‌ی فکری بر عهده دارد و بر روی تسهیل و مدیریت فعالیت‌های دانش گرا تمرکز می‌کند تا یک محیط دوستانه دانشی برای رشد سرمایه فکری خلق کنند و افزایش سرمایه‌ی فکری از طریق مرتبط کردن آن با مدیریت دانش، زمانی میسر است که فرآیندهای دانشی موجود به صورتی هدفمند و سازمان دهی شده مدیریت شوند. این رویکرد مستلزم مدیریت و اندازه‌گیری و هم راستا کردن سرمایه‌ی فکری 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 سرمایه‌ی مشتری می‌شود و مدیریت دانش با تبدیل سرمایه‌های انسانی به دارایی‌های فکری سازمان یافته برای سازمان ایجاد ارزش می‌کند (جوانمرد و همکاران ۱۳۹۳). در مطالعه‌ی حاضر بیشترین همبستگی مربوط به مؤلفه‌ی ذخیره و نگهداری دانش و میزان اعتماد به فناوری اطلاعات بود. شریف زاده و همکاران (۱۳۹۰) 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 مؤلفه‌ی انتقال دانش دارای کمترین میزان تأثیرگذاری را بر بکارگیری فناوری اطلاعات در سازمان دارد. از آنجایی که می‌توان گفت هر چه در سازمان‌ها کارکنان به فناوری اطلاعات اعتماد بیشتری داشته‌باشند، لذا در فرآیندهای کاری خود بیشتر از آن استفاده خواهند کرد.

Danming Lin, Qiang Liang , Zongling Xu , etal 2008, *Does knowledge management matter for information technology applications in China?*. *Asia Pacific J Manage* , Vol.25, Pp.489-507.

Dehghani Soltani M, Khajenasab Yazdi Sh, Altaha H . 2013, Studing The Effect of Technology Trust on Intellectual Capital. Second International Conference and Sixth National Conference on Management of Technology.

Javanmard M, Rastkhadiv M 2014, *The relationship between knowledge management and intellectual capital police (case study in Mazandaran province police command staff)*. *Journal of Disciplinary knowledge Mazandaran*, Vol.16, No.5, Pp.64-80.

Kanapeckiene, L, Kaklauskas, A, Zavadskas E.K, Seniut M. October 2010, *Integrated Knowledge Management Model and System for Construction Projects. Engineering Applications of Artificial Intelligence* , Vol.23, No.7, Pp.1200-1215.

Ghazi noori, S, SHAaban, E, Alipour, A 2009, *Effect of trust in the adoption of e-services*. *Journal of Management tomorrow*. Vol.8, No.22, Pp.33-44. [in persian]

Khosrovanjam, D, Elahi ,SH, Chavoshini R, etal 2011, *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*; Vol.6, No.17, Pp.59-71. [in persian]

Mirghafoori, S.H, Farhangnejad, MA, Sadeghi, Z 2010, *Evaluate the performance of the health sector in the implementation of knowledge management in Yazd city*. *Journal of Health Management*. Vol.13, No.39, Pp.79-88. [in persian]

تعهد کاری، افزایش سرعت انجام کار شوند.

### تشکر و قدردانی

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

### References

Abolghasemi, M, Haji khajeloo, S, Ahmadi, S 2011. *The role of institutional mechanisms enabling knowledge management processes, culture strategy*, Vol.12, Pp.183-200.

Akbari, P, Baharestan, O, Rezaie, H 2012. *Analysis of the impact of information technology and intellectual capital on entrepreneurship*. *Journal of Information and Communication Technology in Education*.; Vol.2, No.3, Pp.45-64. [in persian]

Akhavan, A, Oliyae, MS, Jafari, M, etal 2012, *A model to assess the impact of knowledge management strategies on the performance of universities*. *Journal of Management Sciences of Iran*, Vol.7, No.27, Pp.115-145.

Alvani, S.M, Salavati, A, Rostami, M 2014, *Analysis of knowledge management on the attitudes and behavior of investors*, *Public management research*, Vol.7, No.25, Pp.5-33.

Akiyoshi, M 2008. *Knowledge sharing over the network, thin solid film*. *Proceedings of 2nd International symposium on the manipulation of advanced smart Materials*. Vol.517, No.4, Pp.1512-1514.

Azadi ahmadabadi, GH, Azadi ahmadabadi, Z, Azadi ahmadabadi, A 2014. *The impact of information technology tools in the implementation of knowledge management in the Tejarat Bank*. *Journal of Knowledge studies*, Vol.1, No.1, Pp.71-86. [in persian]

Behjatinejad, A, Moradi, M, Shah bahrami, A 2011. "The role of knowledge management and knowledge management systems on effective management of urban". *Master's Thesis, International Campus, University of Guilan*. [in persian]

- Sadeghi, A, Jafari, H, Khodayari, R, etal 2011, *A case study: the association between organizational culture with management knowledge in Hasheminezhad hospital – Tehran. Journal of Hospital.*, Vol.10, No.2, Pp.1-8. [in persion]
- Salavati, A, Haghazar, F 2009, *Analysis of factors affecting the establishment of a knowledge management system at the headquarters of the National Iranian Oil Company. Journal of Perfection of management*, Vol.3, No.10, Pp.77-104.
- Sfandani, R, Ali miri, M 2015, *The effect of IT competence in the knowledge processes in The Justice Arak. IT Management*, Vol.7, No.3, Pp.493-510. [in persion]
- Sharifzade, F, Narimani, M, Koushki, A 2011, *Information Technology and Successful Knowledge Management Initiatives. Iranian Research Institute For Science and Technology*. Vol.27, No.1, Pp.171-188. [in persion]
- Sobhani, Y, Honari, H, Shahlaie, J, etal 2013, *The relationship between information technology and knowledge management in sports federations. Journal of Sport Management*. Vol.17, Pp.55-73. [in persion]
- Mohmadi, S, Javadi, B, Mozafari, A 2012, *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*. Vol.2, No.3, Pp.15-34. [in persion]
- Moghimi, S.M, Ramezan, M, Knowledge management and information technology.2. Tehran: Industrial Management Institute; 2013.
- Panahi, B. Trust and confidence in the organization. 2009, *Journal of Light Peak.*, Vol.7, No.4, Pp.88-103. [in persion]
- Pourtaheri, N, Hesam, S, Fathi, A 2015, *Studying the Effect of Components of Organizational Culture on Knowledge Management in Afzalipuor Educational-Treatment Hospitals of Kerman: 2012, Sunrise Health Journal*, Vol.14, No.1, Pp.43-53.
- Rajabi, A, Shah mohamadi, GH 2013, *A model for IT application in Knowledge management in the security forces of the Islamic Republic of Iran. Management studies on police training*. Vol.6, No.1, Pp.103-139. [in persion]

## Studying the Effect of Knowledge Management on Staffs' Trust to Information Technology (Case study: Mashhad University of Medical Sciences)

Mehdi Manzarihesar<sup>1</sup>

Maryam Zarehosseini<sup>2,\*</sup>

Mahboubeh Asadi<sup>3</sup>

Behnaz Samiee dalooe<sup>4</sup>

Esmail Zamanibeydokhti<sup>5</sup>

<sup>1</sup>: Faculty member, Management Department, Islamic Azad University of Mashhad, Mashhad, Iran.

<sup>2</sup>: Master Student in Public Management, Department of Management, Islamic Azad University of Mashhad, Mashhad, Iran.

<sup>3</sup>: M.A. in Public Management, Research Center for Patient Safety, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

<sup>4</sup>: Infection control expert, Shahid Kamiyab Academic Hospital, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran.

<sup>5</sup>: Master Student in Public Management, Department of Management, Islamic Azad University of Nishapur, Nishapur, Iran.

**Abstract:** Information and knowledge are one of the most valuable assets of an organization and as a source for the survival of organizations is vitally necessary. Today, for having a continuous presence and stability in the commercial and competitive world, an organization should work on Knowledge-based approach. In order to use this valuable source correctly, knowledge management is on the agenda of the leading organizations. Accordingly, the present study was conducted as a descriptive-analytical and cross-sectional one to assess the impact of knowledge management on the level of confidence toward the information technology among staff working at Mashhad University of Medical Sciences. The sample size was estimated about 377 by Morgan table and selected by simple randomization method. Data were collected by a researcher-made questionnaire which its reliability and validity were confirmed; and then Data analysis was performed by SPSS version 16<sup>th</sup>. Total score of trust in IT and knowledge management among employees were estimated  $3.14 \pm 0.76$  and  $3.39 \pm 0.61$ , respectively. According to the results, there was a direct correlation between knowledge management and staff confidence in information technology ( $p\text{-value} \leq 0.001$ ,  $r = 0.436$ ). Moreover, the positive correlation among the examined factors were assigned to components of recording and maintenance knowledge ( $p\text{-value} \leq 0.001$ ,  $r=0.472$ ). Therefore, it appears essential for health managers to be successful in their organizational mission to focus on using the Information Technology as well as upgrading and updating of staffs' knowledge of IT.

**Keywords:** Knowledge Management, Trust, Information Technology

**\*Corresponding author:** Master Student in Public Management, Department of Management, Islamic Azad University of Mashhad, Mashhad, Iran.

**Email:** zarehm1@mums.ac.ir